

**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**

**FACULTAD DE JURISPRUDENCIA, CIENCIAS SOCIALES Y POLÍTICAS  
CARRERA DE TRABAJO SOCIAL**

**TEMA:**

**Influencia del Síndrome de Burnout en el desempeño laboral de los trabajadores operativos de una empresa de Recolección de Desechos sólidos: Caso de estudio en un Centro de Acopio de la Zona Sur de la Ciudad de Guayaquil.**

**AUTORES:**

**Sigcha Villacís, Elsa Marianela;  
García Briones, Priscila Stefanía**

**Trabajo de titulación previo a la obtención del título de  
LICENCIADAS EN TRABAJO SOCIAL**

**TUTOR:**

**Muñoz Sánchez, Christopher Fernando, Mgs**

**Guayaquil, Ecuador**

**10 de Septiembre del 2019**



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE JURISPRUDENCIA, CIENCIAS SOCIALES Y POLÍTICAS  
CARRERA DE TRABAJO SOCIAL**

### **CERTIFICACIÓN**

Certificamos que el presente trabajo de titulación, **Influencia del Síndrome de Burnout en el desempeño laboral de los trabajadores operativos de una empresa de Recolección de Desechos sólidos: Caso de estudio en un Centro de Acopio de la Zona Sur de la Ciudad de Guayaquil**, fue realizado en su totalidad por, **Sigcha Villacís, Elsa Marianela; García Briones Priscila Stefanía** como requerimiento para la obtención del título de **Licenciada en trabajo social**.

### **TUTOR**

f. \_\_\_\_\_  
**Muñoz Sánchez, Christopher Fernando, Mgs.**

### **DIRECTOR DE LA CARRERA**

f. \_\_\_\_\_  
**Quevedo Terán, Ana Maritza, Mgs.**

**Guayaquil, a los 10 días del mes de Septiembre del año 2019**



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE JURISPRUDENCIA, CIENCIAS SOCIALES Y POLÍTICAS  
CARRERA DE TRABAJO SOCIAL**

## **DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD**

Nosotras, **Sigcha Villacís, Elsa Marianela;**  
**García Briones, Priscila Stefanía**

### **DECLARAMOS QUE:**

El Trabajo de **Titulación Influencia del Síndrome de Burnout en el desempeño laboral de los trabajadores operativos de una empresa de Recolección de Desechos sólidos: Caso de estudio en un Centro de Acopio de la Zona Sur de la Ciudad de Guayaquil**, previo a la obtención del título de **Licenciadas en Trabajo Social** ha sido desarrollado respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan en el documento, cuyas fuentes se incorporan en las referencias o bibliografías. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance del Trabajo de Titulación referido.

**Guayaquil, a los 10 días del mes de Septiembre del año 2019**

### **LAS AUTORAS**

f.

\_\_\_\_\_  
Sigcha Villacís, Elsa Marianela

f.

\_\_\_\_\_  
García Briones, Priscila Stefanía



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE JURISPRUDENCIA, CIENCIAS SOCIALES Y POLÍTICAS  
CARRERA DE TRABAJO SOCIAL**

### **AUTORIZACIÓN**

Nosotras, **Sigcha Villacís, Elsa Marianela;**  
**García Briones Priscila Stefanía**

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil a la **publicación** en la biblioteca de la institución del Trabajo de Titulación, **Influencia del Síndrome de Burnout en el desempeño laboral de los trabajadores operativos de una empresa de Recolección de Desechos sólidos: Caso de estudio en un Centro de Acopio de la Zona Sur de la Ciudad de Guayaquil**, previo a la obtención del título de **Licenciada en Trabajo Social**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

**Guayaquil, a los 10 días del mes de Septiembre del año 2019**

#### **LAS AUTORAS:**

f.

\_\_\_\_\_  
Sigcha Villacís, Elsa Marianela

f.

\_\_\_\_\_  
García Briones, Priscila Stefanía

# REPORTE DE URKUND



## Urkund Analysis Result

**Analysed Document:** Proyecto Elsa y Priscila Trabajo final 2 de Octubre 2019 revisado 2019 sin anexos.docx (D56356196)  
**Submitted:** 10/2/2019 12:04:00 PM  
**Submitted By:** bingochris1@hotmail.com  
**Significance:** 0 %

Sources included in the report:

Instances where selected sources appear:

0

**Lic. Christopher Fernando Muñoz Sánchez, Mgs.**

Docente Tutor

Carrera de Trabajo Social – Semestre UTE A2019

Universidad Católica de Santiago de Guayaquil

## **AGRADECIMIENTO**

En primer lugar, doy gracias a Dios y al Señor de la buena esperanza por permitirme culminar con mis estudios, a mis padres por estar pendientes en este proceso educativo, a mi esposo e hijos y a mi compañera de tesis Priscila por compartir juntas nuestros conocimientos.

Sigcha Villacís Elsa Marianela

Gracias a Dios primeramente por permitirme llegar hasta este momento y culminarlo de manera exitosa, gracias a mis padres y mi hermana Nicole que estuvieron siempre acompañándome y apoyándome, siempre brindándome su amor y apoyo para cumplir mi meta, a mi compañero de vida Manuel y mis hijos Paula y Diogo que son el motor de mi vida, de la misma forma mi agradecimiento a mi compañera de tesis Marianela por la paciencia y apoyo, y nuestro tutor Christopher Muñoz quien nos brindó sus conocimientos en este proceso. A todos ustedes Gracias.

Gracia Briones Priscila Stefanía

## DEDICATORIA

Este proyecto lo dedico con todo mi amor a mi esposo e hijos que son quienes me acompañaron en este largo caminar inculcando en mí para poder continuar brindando siempre la mayor comprensión y su apoyo.

A mi sobrina Heidy quien ha estado conmigo cada vez que necesitaba de su ayuda.

A mi amiga Paola Zambrano porque fue la persona que me dio la mano cuando más lo necesite en el proceso de pasantías y por compartirme sus conocimientos alegrías, tristezas y a todas aquellas personas que abrieron sus puertas para poder continuar con mis estudios y jamás se negaron a apoyarme y lograron que este sueño se haga realidad.

Sigcha Villacís Elsa Marianela

Mi tesis la dedico a mi esposo Manuel Veliz por todo el sacrificio y esfuerzo, por apoyarme en esta carrera y por creer en mí, por su paciencia, amor y dedicación.

A mis hijos Diogo y Paula por ser mi motor e inspiración para superarme cada día.

A mis padres y mi hermana Nicole que estuvieron en cada momento, durante estos 5 años, siempre dándome el aliento y motivación para continuar.

Gracias

García Briones Priscila Stefanía



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**

**FACULTAD DE JURISPRUDENCIA, CIENCIAS SOCIALES Y POLÍTICAS  
CARRERA DE TRABAJO SOCIAL**

**TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN**

f. \_\_\_\_\_

**ANA MARITZA QUEVEDO TERAN, MGS.**  
DIRECTORA DE CARRERA

f. \_\_\_\_\_

**CECILIA CONDO TAMAYO, MGS.**  
DOCENTE DE LA CARRERA

f. \_\_\_\_\_

**SARA ROWENA ACOSTA BUSTAMENTE, MGS.**  
OPONENTE



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD SISTEMA DE EDUCACION A DISTANCIA.  
CARRERA TRABAJO SOCIAL Y DESARROLLO HUMANO  
PERIODO UTE A-2019

**ACTA DE TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN  
TRABAJO DE TITULACIÓN**

El Tribunal de Sustentación ha escuchado y evaluado el Trabajo de Titulación denominado "INFLUENCIA DEL SINDROME DE BURNOUT EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES OPERATIVOS DE UNA EMPRESA DE RECOLECCIÓN DE DESECHOS SÓLIDOS: CASO DE ESTUDIO EN UN CENTRO DE ACOPIO DE LA ZONA SUR DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL", elaborado por é/ta estudiante ELSA MARIANELA SIGCHA VILLACÍS, obteniendo el siguiente resultado:

Nombre del Docente-tutor	Nombres de los miembros del Tribunal de sustentación		
CHRISTOPHER FERNANDO MUÑOZ SANCHEZ	ANA MARITZA QUEVEDO TERAN	CECILIA CONDO TAMAYO	SARA ROWENA ACOSTA BUSTAMANTE
Etapas de ejecución del proceso e Informe final			
9.57 / 10	8.00 / 10	8.25 / 10	8.19 / 10
	Total: 10 %	Total: 20 %	Total: 70 %
Parcial: 70 %	Parcial: 30 %		
Nota final ponderada del trabajo de título: 9.15 /10			

Para constancia de lo cual los abajo firmantes certificamos.

Miembro 1 del Tribunal

Miembro 2 del Tribunal

Oponente

Docente Tutor



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD SISTEMA DE EDUCACION A DISTANCIA.  
CARRERA TRABAJO SOCIAL Y DESARROLLO HUMANO  
PERIODO UTE A.-2019

### ACTA DE TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN TRABAJO DE TITULACIÓN

El Tribunal de Sustentación ha escuchado y evaluado el Trabajo de Titulación denominado "INFLUENCIA DEL SINDROME DE BURNOUT EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES OPERATIVOS DE UNA EMPRESA DE RECOLECCIÓN DE DESECHOS SÓLIDOS: CASO DE ESTUDIO EN UN CENTRO DE ACOPIO DE LA ZONA SUR DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL", elaborado por el/la estudiante PRISCILA STEFANIA GARCIA BRIONES, obteniendo el siguiente resultado:

Nombre del Docente-tutor	Nombres de los miembros del Tribunal de sustentación		
CHRISTOPHER FERNANDO MUÑOZ SANCHEZ	ANA MARITZA QUEVEDO TERAN	CECILIA CONDO TAMAYO	SARA ROWENA ACOSTA BUSTAMANTE
Etapas de ejecución del proceso e Informe final			
9.57 / 10	8.50 / 10	9.13 / 10	8.69 / 10
	Total: 10 %	Total: 20 %	Total: 70 %
Parcial: 70 %	Parcial: 30 %		
Nota final ponderada del trabajo de título: 9.33 / 10			

Para constancia de lo cual los abajo firmantes certificamos.

Miembro 1 del Tribunal

Miembro 2 del Tribunal

Oponente

Docente Tutor

# ÍNDICE GENERAL

<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	2
<b>CAPÍTULO I: Planteamiento del Problema</b> .....	4
<b>1. Descripción del problema de investigación o problematización</b> .....	4
<b>1.1. Planteamiento del Problema</b> .....	4
<b>1.2. Antecedentes</b> .....	18
<b>1.2.1. Antecedentes investigativos</b> .....	18
<b>1.3. Preguntas de investigación</b> .....	25
<b>1.3.1. Sub preguntas de investigación</b> .....	26
<b>1.4. Objetivo general</b> .....	26
<b>1.4.1. Objetivo general</b> .....	26
<b>1.4.2. Objetivos específicos</b> .....	26
<b>1.5. Justificación</b> .....	26
<b>CAPÍTULO II: Marcos Referenciales</b> .....	29
<b>2.1. Referente Conceptual</b> .....	29
<b>2.1.1. Síndrome de Burnout</b> .....	29
<b>2.1.2. Clima organizacional</b> .....	32
<b>2.1.3. Bienestar laboral</b> .....	33
<b>2.1.4. Trabajo social en la empresa</b> .....	34
<b>2.1.5. Teoría organizacional</b> .....	35
<b>2.1.6. Teoría del intercambio social</b> .....	36
<b>2.1.7. Teoría del estrés de Selye</b> .....	37

<b>2.2. Referente Normativo .....</b>	<b>38</b>
<b>2.2.1. Normativas Nacionales .....</b>	<b>38</b>
<b>2.2.2. Normativas Internacionales .....</b>	<b>48</b>
<b>2.3. Referente Estratégico .....</b>	<b>51</b>
<b>2.3.1. Planes Estratégicos Nacionales.....</b>	<b>51</b>
<b>2.3.2. Planes Estratégicos Internacionales .....</b>	<b>54</b>
<b>CAPÍTULO III: Metodología de la investigación .....</b>	<b>57</b>
<b>3.1. Enfoque de investigación.....</b>	<b>57</b>
<b>3.2. Tipo y nivel de investigación .....</b>	<b>57</b>
<b>3.3. Método de investigación .....</b>	<b>58</b>
<b>3.4. Universo, Muestra y muestreo.....</b>	<b>59</b>
<b>3.4.1. Universo .....</b>	<b>59</b>
<b>3.4.2. Muestra.....</b>	<b>59</b>
<b>3.4.3. Muestreo .....</b>	<b>60</b>
<b>3.5. Formas de recolección de la información .....</b>	<b>61</b>
<b>3.6. Formas de análisis de la información .....</b>	<b>63</b>
<b>CAPÍTULO IV: Resultados de la investigación.....</b>	<b>66</b>
<b>CAPÍTULO V: Conclusiones y Recomendaciones .....</b>	<b>87</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA .....</b>	<b>92</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Elementos del cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI)...	62
Tabla 2 Composición de las escalas del MBI .....	63
Tabla 3 Valores de referencia .....	64
Tabla 4 Agotamiento Emocional.....	125
Tabla 5 Despersonalización.....	125
Tabla 6 Realización Personal.....	125

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 Valores de la escala Agotamiento emocional.....	68
Gráfico 2 Valores de la escala Despersonalización .....	73
Gráfico 3 Valores de la escala Realización personal.....	78
Gráfico 4 Agotamiento Emocional.....	114
Gráfico 5 Jornada de Trabajo.....	114
Gráfico 6 Fatiga.....	115
Gráfico 7 Trabajar todo el día con la gente.....	115
Gráfico 8 Trabajo Desgasta.....	116
Gráfico 9 Frustrado en el Trabajo.....	116
Gráfico 10 Demasiado tiempo en el Trabajo.....	117
Gráfico 11 Trabajar en contacto directo con la gente.....	117
Gráfico 12 Límite de mis posibilidades.....	118
Gráfico 13 Trato con Interlocutor.....	118
Gráfico 14 Duro con la gente.....	119
Gráfico 15 El trabajo me endurece emocionalmente.....	119
Gráfico 16 No me importa lo que le ocurre a los compañeros.....	120
Gráfico 17 Me culpan alguno de sus problemas.....	120
Gráfico 18 Entiendo fácilmente a las personas que atiendo.....	121
Gráfico 19 Trato con eficiencia los problemas.....	121
Gráfico 20 Influye positivamente en la vida de las personas.....	122
Gráfico 21 Mucha energía en el trabajo.....	122
Gráfico 22 Clima agradable en el trabajo.....	123
Gráfico 23 Estimulado de trabajar con mis compañeros.....	123
Gráfico 24 Cosas valiosas en el trabajo.....	124

Gráfico 25 Problemas Emocionales.....	125
---------------------------------------	-----

## **ÍNDICE DE ANEXOS**

Anexo No. 1 FORMATO DE LA ENCUESTA.....	103
Anexo No. 2 RECOLECCIÓN DE DATOS.....	104
Anexo No. 3 RESULTADOS DE LA ENCUESTA.....	114
Anexo No. 4 PREVALENCIA DEL BURNOUT POR ESCALA.....	125
Anexo No. 5 RESULTADOS DE LA ENTREVISTA.....	126

## RESUMEN

El presente trabajo de titulación está encaminado a conocer el grado del síndrome de burnout, las consecuencias del mismo y el desempeño que tienen los trabajadores a causa de esta enfermedad. Entre sus objetivos está describir las características del síndrome de burnout que presentan los trabajadores, identificar el grado de síndrome de burnout que presentan los trabajadores, y por último evidenciar las consecuencias del síndrome de burnout que presentan los trabajadores. La investigación se realizó desde un enfoque mixto, es decir cuantitativo–cualitativo, de nivel descriptivo-exploratorio. Por otra parte, la muestra estuvo conformada por 83 trabajadores, que pertenecen a un Centro de Acopio de la Zona Sur de la Ciudad de Guayaquil, donde se aplicó encuestas con el Cuestionario Maslach Burnout Inventory y adicional se realizó una entrevista al Jefe Operativo. En los resultados se encontró que los trabajadores de esta organización presentan altos niveles de agotamiento emocional y bajo nivel de realización personal lo que es preocupante y se evidenció que sufren un nivel moderado/grave, a diferencia de la despersonalización que tuvo niveles bajos, lo que significa que aún en estos niveles no se presenta la fase de agotamiento por lo que se debe tomar acciones para prevenirlo.

**Palabras Claves:** *Síndrome de Burnout, Fases del síndrome de burnout, Trabajo Social en empresa, Riesgos psicosociales, Estrés laboral, Talento Humano.*

## ABSTRACT

The present titling work is aimed at knowing the degree of burnout syndrome, its consequences and the performance that workers have because of this disease. Among its objectives is to describe the characteristics of the burnout syndrome that workers present, identify the degree of burnout syndrome that workers present, and finally demonstrate the consequences of burnout syndrome that workers present. The research was conducted from a mixed approach, that is, quantitative-qualitative, descriptive-exploratory. On the other hand, the sample was made up of 83 workers, who belong to a Gathering Center in the South Zone of the City of Guayaquil, where surveys were applied with the Maslach Burnout Inventory Questionnaire and an interview was conducted with the Chief Operating Officer. In the results it was found that the workers of this organization have high levels of emotional exhaustion and low level of personal fulfillment which is worrying and it was evidenced that they suffer a moderate / severe level, unlike the depersonalization that had low levels, which It means that even at these levels the exhaustion phase does not occur, so actions must be taken to prevent it.

**Keywords:** *Burnout syndrome, Phases of burnout syndrome, Social work in business, Psychosocial risks, Work stress, Human talent.*

## INTRODUCCIÓN

La presente investigación se realizó para auscultar si los trabajadores de una empresa de recolección de desechos sólidos de la ciudad de Guayaquil, presenta el síndrome de burnout y las consecuencias que generan en el desempeño laboral. De acuerdo a lo revisado en los antecedentes de investigaciones a nivel mundial se ha estudiado dicho síndrome en diversas ocupaciones y profesiones, sin embargo, a nivel nacional aún no se han realizado suficientes estudios acerca del tema, por lo que las autoras consideran que este trabajo aporta como pautas para continuar con el estudio de dicho síndrome.

Los principales hallazgos están relacionados a los factores negativos que generan el desarrollo de este síndrome, como lo son las extensas jornadas de trabajo, la sobrecarga de trabajo y la falta de apoyo social de parte de la organización y lo que provoca que los trabajadores sufran esta enfermedad.

El Síndrome de Burnout está considerado ya como una enfermedad y como un factor de riesgo laboral. Este síndrome se evalúa por medio de la encuesta de Maslach, la misma que se encuentra conformada por los niveles de agotamiento emocional, despersonalización y la baja realización personal. Esta investigación presenta diversos capítulos, los cuales mostrarán como se desarrolló el trabajo de titulación:

El Capítulo I, se realiza el Planteamiento del problema e incluye la descripción del mismo, así como los antecedentes investigativos, preguntas de investigación y sub preguntas, objetivos tanto generales y específicos y justificación.

El capítulo II, se relaciona con el Marcos referencial, el cual comprende el referente conceptual con temas como síndrome de burnout, clima organizacional, bienestar laboral, trabajo social en la empresa, teoría

organizacional teoría del intercambio social y teoría del estrés. También se desarrolla el referente normativo y el referente estratégico.

El Capítulo III, se enfoca en la Metodología de la investigación y consta del enfoque, tipo y nivel de investigación, método, universo, muestra y muestreo, formas de recolección de la información y formas de análisis de la información.

El Capítulo IV, se enfoca en los Resultados de la investigación en el cual se presentan resultados descriptivos y analíticos. El Capítulo V, describe las Conclusiones y Recomendaciones.

## **CAPÍTULO I: Planteamiento del Problema**

### **1. Descripción del problema de investigación o problematización**

#### **1.1. Planteamiento del Problema**

El estrés es una enfermedad que causa tensión física o emocional, mismas que puede lograr a proceder de numerosas situaciones o pensamientos que hacen que un individuo experimente emociones tales como la frustración, nerviosismo o ira. Se considera que es la forma en cómo responde el cuerpo a un desafío o necesidad del ambiente.

“En transitorios sucesos el estrés puede ser bueno, como en situaciones donde ayuda a minimizar el riesgo o cumplir con una fecha límite. Pero cuando el estrés dura por mucho tiempo, puede ser perjudicial para la salud” (Biblioteca Nacional de Medicina de los E.E.U.U., 2018).

Hay dos clases de estrés: el eustrés y el distrés. El primero es considerado un tipo de estrés que se encuentra dentro de los parámetros normales; este término se usa para hacer referencia a la respuesta natural del organismo frente a situaciones complejas, y que se activa para la culminación exitosa de las mismas. El segundo comprende los efectos nocivos del exceso de activación psicofisiológica, que surge cuando la realidad sobrepasa la capacidad de control del individuo (Gobierno de El Salvador, 2018).

El síndrome de burnout surgió en 1974 cuando el médico psiquiatra germano-estadounidense Herbert Freudenberger quien laboraba como asistente voluntario en la Free Clinic de Nueva York para toxicómanos, percibió que dentro de un periodo largo, es decir entre 1 y 3 años, la mayor parte de los voluntarios que formaban parte de su mismo equipo de trabajo, perdían energía progresivamente, sufrían desmotivación y falta de interés por sus tareas hasta alcanzar el agotamiento. Otros de los síntomas que se pudo observar fueron la empatía de estos con los pacientes, la ansiedad y depresión (Carlin & Garcés de los Fayos, 2010).

Al no tener un horario definido, percibir un sueldo bajo y un entorno de una sociedad muy exigente, tenso y comprometido son las principales características de esta clase de labor. “Para caracterizar este modelo de conducta fija, Freudenberger seleccionó el mismo pensamiento Burnout (“estar quemado”, “consumido”, “apagado”) que se usaba de igual manera para indicar los efectos del consumo cotidiano de las sustancias tóxicas de abuso” (Carlin & Garcés de los Fayos, 2010).

La existencia de estrés se identifica con la disminución de buenas conductas de salud y con el aumento de las nocivas, alterando tanto la salud como la calidad de vida. Hay diferentes momentos como las dificultades para mejorar la situación de la familia con el trabajo, las mismas características de la labor diaria y su entorno organizativo pueden estar identificadas con la existencia de estrés laboral. La disminución de los recursos para hacer lo laboral puede la sensación de estrés hasta ocasionar burnout. (Párraga, González, Méndez, Villarín, & León, 2018)

Es evidente que casi todas las personas han sufrido estrés en distintos aspectos de su vida, pero cuando éste se desarrolla en el ámbito laboral y se acumula o permanece por un largo periodo de tiempo se transforma en burnout, que es cuando el estrés laboral se ha vuelto crónico y por ende, representa un problema grave para la salud de los trabajadores. Por ello, es necesario identificar el burnout de manera temprana para así lograr combatir los síntomas.

De acuerdo con Lahib & Zarza (2017) “El burnout es un padecimiento que el profesional sufre como consecuencia de estar expuesto, durante un tiempo prolongado, a factores estresantes en el lugar de trabajo” (p. 47). Esto significa que cuando las malas condiciones de trabajo no son tomadas en cuenta y erradicadas de forma temprana, los empleados empiezan a ser víctimas del burnout.

Desde el año 2000, el cansancio profesional llamado como el síndrome de Burnout fue informado por la Organización Mundial de la Salud como un indicador de riesgo laboral que incide en la salud intelectual y la calidad de vida, e inclusive ponerla en peligro.

“El síndrome de burnout es conocido como una respuesta al estrés laboral cotidiano ocasionado por la existencia de los Factores Psicosociales Negativos del Trabajo, ya sean propios de la tarea, organizacionales, de interacciones interpersonales, o de otro tipo” (Orozco, 2016). Cabe recalcar que el registro de la OMS establece que el desgaste profesional trata específicamente sobre fenómenos concernientes al ámbito profesional (laboral) y no debe ser empleado para indicar experiencias en otros contextos.

Según Diario La Nación (2010) los síntomas del burnout son:

- Sentimiento de agotamiento, fracaso e impotencia.
- Baja autoestima.
- trastornos digestivos
- dolores musculares
- Poca realización personal.
- Estado permanente de nerviosismo.
- Dificultad para concentrarse.
- Comportamientos agresivos.
- Dolor de cabeza.
- Taquicardia.
- Insomnio.
- Bajo rendimiento.
- Absentismo laboral.
- Aburrimiento.
- Impaciencia e irritabilidad.
- Comunicación deficiente.

Las personas que sufren burnout pueden cometer errores en la empresa, ser impuntuales con el cumplimiento de tareas o la hora de llegada, carecen de compromiso con su trabajo e incluso son agresivas, lo cual puede causar problemas con sus compañeros.

Los orígenes del burnout se relacionan con las condiciones laborales. Como lo indica Arce (2015) “los factores psicosociales pueden generar un riesgo en el contexto laboral afectando a la salud, como la sobrecarga de trabajo, turnos excesivos, situaciones laborales, intimidación, falta de diálogo y otras conductas sociales”.

Según encuestas realizadas por el Ministerio de Trabajo de Colombia, el estrés también puede generarse por otros factores, teniendo como uno de los principales, el acoso laboral (Arce, 2015). El maltrato laboral que sufren los trabajadores por parte de los superiores o compañeros se denomina mobbing e influye en las condiciones psicológicas. Para Gil (2016) los factores que la causan son la ambigüedad y roles indeterminados, la discriminación, la falta de apoyo social y problemas interpersonales, y las consecuencias son la depresión, ausentismo y desordenes psicosomáticos.

Otros de los datos que se pueden mencionar es que el principal motivo del 48% de las licencias médicas de los trabajadores en Chile en el 2014, fueron las enfermedades profesionales relacionadas a problemas de salud mental y las personas que lo sufrían pertenecían a sectores como el comercial, educación, gobierno, área industrial, esto de acuerdo con cifras de la Asociación Chilena de Seguridad (ACHS).

Según Arce (2015) en el mismo año se determinó que en Perú el 58% de las personas sufrieron estrés; esta enfermedad fue estudiada de forma general por el Instituto Integración, es decir, esas cifras se refieren a los diversos tipos de estrés, incluido el laboral. Por otra parte, otro estudio realizado en Argentina indica que el 80% de los trabajadores de ese país padecieron estrés laboral.

De acuerdo con Diario El Comercio (2014) hay una relación entre el estrés crónico y el suicidio. Alguno de los casos que se han dado está el de Europa, donde Pierre Wauthier, gerente financiero de Zurich Seguros se quitó la vida en el 2013 debido al estrés que padecía, otro fue en Suiza con un ejecutivo de una compañía de telecomunicaciones, también en Londres y otro en Hong Kong, por lo que se considera que esta tendencia continúa desarrollándose en las grandes compañías del mundo.

En los años 90, una gran cantidad de trabajadores murieron por las excesivas cargas horarias que las empresas les asignaban, a lo que le denominaron “Karoshi”, las cuales fueron causadas principalmente por enfermedades cardiovasculares (Suárez R. , 2019).

Los accidentes laborales, el estrés, las largas horas de trabajos y las enfermedades relacionadas con el trabajo causan 374 millones de muertes al año y tienen grandes repercusiones tanto en el ámbito personal como en el familiar, no sólo desde un punto de vista económico, sino también en relación al bienestar físico y emocional a corto y a largo plazo (Noticias ONU, 2019).

Según los datos brindados por la Organización Internacional del trabajo, diariamente mueren 7.500 personas por causas que se atribuyen al trabajo, en la que 1000 han fallecido por accidentes y 6500 por enfermedades. Las cifras a nivel mundial indican que el número de muertes pasó de 2,33 millones en 2014 a 2,78 millones en 2017 (Noticias ONU, 2019).

La Agencia Europea de Seguridad y Salud en el Trabajo indican que el 72% de los consideran que el estrés se debe a la inseguridad laboral, el 66% a la sobrecarga de trabajo y un 59% al acoso psicológico o acoso laboral. Según datos del Ministerio de Empleo y Seguridad Social, en el 2017 fallecieron 618 trabajadores, y se cree que el factor que está generando un

aumento en la siniestralidad laboral es el deterioro de las condiciones en la que se encuentran (Europa Press, 2018).

La depresión y la ansiedad que surgen como efectos del estrés laboral no sólo ocasionan daños a nivel personal y organizacional, sino que también tiene consecuencias económicas significativas. De acuerdo con la Organización Mundial de la Salud (2017) “se ha estimado que el costo anual a la economía global es US\$ 1 billón en pérdida de productividad”.

De acuerdo con un estudio realizado por la Organización Mundial de la Salud (OMS), México es la nación con un gran porcentaje de estrés vinculado con las labores empresariales, ya que, de los 75,000 paros cardíacos registrados al año, el 25% es a causa del estrés laboral. Además, según los datos de la OMS, el 75% de los empleados mexicanos sufren de este síndrome del estrés, seguido de la República de China con el 73% y Estados Unidos con el 59%. (Gallegos, 2016)

Según el Instituto Nacional de Salud Pública de México (2017) “cardiopatías, trastornos digestivos, aumento de la tensión arterial y dolor de cabeza, trastornos musculoesqueléticos como lumbalgias” son los principales riesgos del estrés laboral en la salud de las personas.

Otros de los estudios que han podido demostrar el impacto negativo de esta enfermedad en los trabajadores es el que realizó la Academia Americana de Neurología, el cual manifiesta que los trabajadores que poseen actividades demandantes tienen el 58% más de posibilidades de sufrir una isquemia y 22% más de hemorragia cerebral. “De tal manera, la OMS señala que entre el 21 y 32 por ciento de casos de hipertensión en Latinoamérica están enlazadas con muchas exigencias laborales y poco control” (Instituto Nacional de Salud Pública de México, 2017).

En las Américas, según la primera Encuesta Centroamericana sobre las Condiciones de Trabajo y la Salud, del 12% al 16% de los

encuestados señalaron que sufrieron habitualmente estrés, entre el 9% y 13% indicaron que sentían afligidos, mientras que entre el 13% y 19% reconocieron tener pérdida de sueño y preocupaciones por las condiciones de trabajo ( El Telégrafo, 2016).

Para algunas entidades el síndrome de burnout conduce a la depresión, enfermedades y ataques cardíacos, problemas de alimentación como obesidad e incluso diversos tipos de cáncer. También, recalca que esta enfermedad que ataca específicamente a los trabajadores puede afectar el sistema inmunológico y provocar que el individuo contraiga otras enfermedades e incluso producir la muerte repentina. Según las estadísticas, 8 de cada 10 personas afirman estar estresadas a causa del trabajo Asociación Estadounidense de Psicología (2014).

Pese a que este fenómeno se da con mucha frecuencia en distintos países del mundo, en empresas que han descuidado el bienestar de sus empleados, existen empresas que sí realizan algo a favor de sus miembros. Unas de las iniciativas de aquellas empresas es mantener al trabajador feliz mediante la escucha y solución a sus problemas, la flexibilidad horaria, encuestas sobre la temperatura profesional y la implementación de acciones entretenidas.

El burnout puede presentarse de distintas maneras en los trabajadores debido a que depende del tipo de actividad que realizan en la empresa y del grado de estrés que éstas les generan. En Ecuador, como en otras partes del mundo, el burnout se desarrolla en gran parte en el sector de salud y educación, por esta razón las investigaciones más se enfocan en estas áreas. No obstante, los trabajadores de cualquier tipo organización son vulnerables a sufrir esta enfermedad.

Según datos del Ministerio de Salud Pública (MSP) “a inicios del año 2018 fueron atendidos 42.823 casos. Gran parte, con perturbaciones: cariñosos, neurasténicos y de estrés” (Monroy, 2018).

El trabajo social es una profesión que se enfoca en el bienestar de los seres humanos y por lo tanto su función es tratar a los demás con empatía, seguridad y establecer un lazo de confianza que le permita tener un acercamiento mediante el cual pueda ayudar a mejorar la realidad social de estas personas y por ende, su calidad de vida (Calle & Vintimilla, 2017).

Por su parte Salazar (2018) indica que su labor profesional es contribuir al bienestar íntegro del usuario, este sea en calidad de trabajador, paciente, estudiante, poblador, ciudadano, etc., sin gracia alguna de cualquier índole.

Un trabajador social fomenta el cambio social y se dedica a la creación de proyectos que fortalezcan el bienestar y la calidad de vida de las personas, al ser muy importante el ámbito social, estos trabajadores pueden estar en casi todas las instituciones o empresas, por ejemplo, desempeñando cargos de asistente social en fundaciones de beneficencia, edificaciones, etc., en instituciones educativas, centros de salud, municipalidades y en áreas de recursos humanos de cualquier empresa efectuando proyectos en beneficio de los trabajadores (Muñoz, 2014).

Entre las funciones principales del trabajador social está planificar y controlar las tareas dentro de las organizaciones; identificar y prevenir situaciones que puedan causar conflictos de forma individual o colectiva; elaborar planes en busca del desarrollo del bienestar social de los involucrados; mejorar el desempeño de los implicados beneficiando la cobertura de las necesidades sociales; intervenir en las situaciones de conflictos para facilitar su resolución; verificar que los planes dentro de la institución cumplan sus objetivos; analizar y comprender la realidad usando técnicas profesionales; potenciar las capacidades y habilidades de las personas de manera directa con los sujetos o grupos involucrados (Calle & Vintimilla, 2017).

El equipo investigador del presente proyecto, considera que el trabajo social en una empresa es una actividad que tiene como finalidad lograr la

adaptación equitativa de los trabajadores y su compañía, lo cual se consigue empleando técnicas que permitan que los empleados enfrenten sus necesidades y solucionen los inconvenientes.

Así mismo, destacan que los trabajadores sociales desempeñan un rol fundamental dentro de las empresas, ya que son los encargados de velar por el bienestar de aquellos que preparan el recurso humano, de los cuales depende gran parte del éxito organizacional.

Para que los trabajadores logren una mayor productividad deben encontrarse en buenas condiciones laborales, donde el clima sea ameno y exista una buena comunicación entre los miembros. Cuando esto no es parte esencial de una empresa y se pierde de vista el beneficio de los trabajadores, se genera un grado de desmotivación y desinterés por parte de estos, y aún más si las tareas asignadas desgastan su energía física y mental.

El burnout debe formar parte de las responsabilidades de la sociedad, y es ahí donde el trabajador social interviene, es decir, para estudiar, erradicar y prevenir esta enfermedad. Uno de los factores en los cuales se enfocan, es en la comunicación interna para que la información sea enviada, receptada y comprendida adecuadamente, lo cual favorece al clima laboral. Por otra parte, está la elaboración de programas o proyectos de prevención que ayuden a eliminar los riesgos psico-sociales como el estrés (Díaz A. , 2015).

Según (Alonso, 2014) la intervención del trabajador social en la prevención del burnout es indispensable, y algunas de las funciones que realiza para ayudar a los trabajadores en esta situación son:

- Escuchar, las personas necesitan ser escuchadas, compartir el éxito o el fracaso sin ser juzgadas.
- Dar apoyo profesional, realizar valoraciones técnicas sobre el trabajo permite a las personas afirmar sus propias competencias.

- Dar apoyo emocional, estar al lado de las personas cuando lo necesiten.
- Ofrecer retos profesionales, consiste en tener personas que supongan nuevos retos en la profesión.
- Ofrecer retos emocionales, sugerir alternativas nuevas que ayuden a replantearse las cosas o las percepciones.
- Compartir la realidad social (Alonso, 2014).

Las estrategias individuales de prevención del burnout, es decir, que son implementadas por los trabajadores sociales “se centran en capacitaciones individuales para la adquisición de destrezas ante la resolución de problemas, el manejo eficaz de emociones y del desarrollo del trabajo, para así mejorar el bienestar del colaborador en la empresa” (Barriga, 2015).

El trabajador social tiene como misión lograr que los individuos desarrollen completamente sus capacidades y mejoren sus vidas, por dicha razón, su participación en las empresas puede ayudar a mejorar las condiciones en la que estos se encuentran (Díaz A. , 2015).

El burnout afecta de manera negativa al desempeño laboral. Según Mababu (2016) “los niveles de estrés pueden ayudar a contribuir a mejorar o disminuir el desempeño laboral por lo que si se lleva un nivel alto y prolongado de estrés puede generar burnout, afectando a la salud a nivel físico y psicológico”. Se considera que el bajo rendimiento de los trabajadores es consecuencia principalmente de un mal clima laboral, la sobrecarga de trabajo, la competitividad, la rotación laboral y la ambigüedad del rol, siendo éste último uno de los factores que genera mayor estrés por la confusión de los trabajadores con respecto a sus responsabilidades dentro de la empresa.

Se considera que, aunque un individuo pretenda solucionar las situaciones de manera constructiva, la presencia de las condiciones desfavorables o contraproducentes causa actitudes de despersonalización, lo cual provoca un sentimiento de baja realización personal en trabajo.

Es aquí donde el individuo evalúa negativamente su trabajo, perjudicando de esta manera su desempeño laboral, sus relaciones con compañeros, jefes y clientes, provocando un descontento de sí mismo, una insatisfacción con los resultados de su trabajo, desmotivación y a largo plazo agotamiento emocional, que es cuando la parte emocional que el individuo se va acabando y enfermando (Ceballos, 2013).

“Por lo tanto, los indicadores laborales es el resultado lucrativo de un horario de trabajo y es la piedra angular para gestionar la efectividad y el éxito de una compañía” (Ceballos, 2013). La salud general y el bienestar desempeñan un papel crucial en el desempeño laboral y la mala salud puede hacer que los trabajadores sociales sean más vulnerables al estrés laboral y, por consiguiente, se conviertan en personas de bajo rendimiento.

“Los residuos sólidos forma las sustancias sólidas, que no presentan ninguna peligrosidad, resultantes del hábito o empleo de un bien tantos en actividades domésticas, industriales, comerciales, institucionales o de servicios” (Instituto Nacional de Estadísticas y Censos , 2015).

Existen empresas que tienen como principales actividades limpiar, recolectar y transportar los desechos sólidos con el propósito de generar un mejor ambiente y bienestar a la ciudadanía. Generalmente, estas empresas requieren de un alto número de trabajadores para lograr cumplir todas sus funciones de forma correcta y el servicio a la comunidad sea eficiente.

Los trabajadores operativos de empresas de recolección de desechos sólidos se enfrentan a situaciones que pueden poner en riesgo su salud física, ya que su labor implica tener un contacto cercano con los objetos desechados por los seres humanos, que en su mayoría provocan malos olores causados por su descomposición. Si bien es cierto, los trabajadores de estas empresas utilizan equipos de protección personal, pero esto no les garantiza un total

bienestar ya que hay otros factores que pueden verse afectados en este tipo de trabajos, como son la salud mental y emocional.

Este es el caso de los trabajadores operativos de una empresa de recolección de desechos sólidos en un centro de acopio de la zona sur de la ciudad de Guayaquil, los cuales utilizan equipos de protección personal, tales como guantes, mascarillas (simples), impermeables y botas en época de lluvia para evitar que resbalen.

Los carretilleros utilizan zapatos buffalo que son un tipo de zapatos gruesos que sirven para que no se les inserte ninguna aguja, mientras que los paqueteros usan zapatos de lona con una plantilla de kevlar que evita que se lastime el pie en caso de pisar objetos cortopunzantes.

Además de contar con los implementos de seguridad personal necesarios, la bodega cuenta con un escritorio, baños, botiquines, desinfectantes, casilleros y un reloj biométrico para marcar la entrada y salida de los trabajadores. Es una bodega que está al aire libre, por lo tanto, no hay aire acondicionado.

Por lo antes expuesto, se puede decir que los trabajadores se encuentran en un área de trabajo equipado adecuadamente, sin embargo, existen algunos factores que están poniendo en riesgo su bienestar dentro y fuera de la empresa. La problemática radica en que los trabajadores están sufriendo un notable grado de estrés laboral debido a las actividades que deben realizar y a los cambios continuos que atraviesa la organización como es la rotación del personal.

Un reporte de la empresa recolectora de desechos sólidos en un centro de acopio de la zona sur de la ciudad de Guayaquil al cual se ha tenido acceso, permite inferir que existe un notable incremento de rotación, el cual se puede ver reflejado desde inicios del presente año.

Es así, que en enero se registró el ingreso de 22 trabajadores y la salida de 32; en febrero ingresaron 25 y 64 salieron; en marzo ingresaron 57 y salieron 27; en abril hubo un ingreso de 47 trabajadores, mientras que la salida fue de 41. Entre el personal que sale están: auxiliar de limpieza, de bodega, chofer, inspector de operaciones, lavador, soldador, operador de máquina, entre otros.

Los empleados reciben altas cargas de trabajo debido al aumento de la rotación del personal, aspectos que están íntimamente relacionados ya que la salida de los trabajadores se origina por el estrés que experimentan. El bienestar de los trabajadores operativos actuales se está viendo afectado por la presión de sus superiores, los cuales les asignan las funciones de aquellos que se ausentan haciendo así el trabajo muy forzoso e impidiendo el desempeño correcto de sus funciones.

De esta manera, es que los trabajadores se están convirtiendo en víctimas del síndrome de burnout, ya que al tener que cumplir demasiadas responsabilidades y bajo presión comienzan a sentirse quemados, a tal punto que después de un día pesado ejerciendo sus labores se ausentan porque sufren enfermedades como gastroenteritis o dolores de barriga por los disgustos que hayan tenido, dolores de espalda o de cuerpo por la carga pesada, tienen cansancio mental o simplemente pierden el interés por su trabajo.

Una de las consecuencias del síndrome de burnout es que los trabajadores recurren al consumo de drogas y alcohol para aliviarse de las situaciones que lo perturban, es decir, usan este tipo de sustancias como un método de distracción o desahogo a sus problemas.

En algunas ocasiones, se ha encontrado a cierto personal tomando en horas laborables, lo que se manifiesta en el comportamiento de los mismos y en ocasiones en el quebranto de su salud. Uno de los factores que impulsan a los trabajadores a tomar este tipo de decisiones es falta de compromiso con la empresa, el cual no se da precisamente como parte de su responsabilidad,

sino como un resultado del mal ambiente laboral en el que se desenvuelven y del estrés que experimentan diariamente.

Cabe recalcar que el estrés laboral puede también repercutir en la vida personal de los empleados, por lo tanto, si es una persona que no tiene la capacidad de separar su vida laboral de lo personal o viceversa probablemente sienta una carga mayor y experimente sentimientos de frustración o depresión.

Por otra parte, el conductor, jefe operativo y supervisor de zona también componen el personal de esta bodega. Pese a que la mayoría de la carga recae sobre los trabajadores operativos, estos también sienten estrés laboral, a tal punto de que ha habido rotación principalmente de inspectores y supervisores porque no soportan el estrés de completar el peso de desechos requerido, razón por la cual los jefes inmediatos suelen ser estrictos con los trabajadores operativos y les exigen un mayor esfuerzo.

El gerente de operaciones presiona a los otros empleados para que cumplan con el peso, pero a veces no cuentan con todas las herramientas necesarias para hacerlo o el carro sufre algún desperfecto y esto les provoca preocupación o también por la misma situación de ausentismo de los obreros se frustran. Sin embargo, entre chofer, jefe operativo y supervisor no se da la falta, ya que su nivel de vida es diferente al de los operativos, por lo que prefieren seguir trabajando y soportar dichas condiciones de estrés.

Es evidente que el personal de la empresa de recolección de desechos sólidos que labora en el centro de acopio de la zona sur de la ciudad de Guayaquil presenta síntomas del síndrome de burnout, lo que se ve reflejado en el inadecuado desarrollo de sus funciones, comportamiento y principalmente en el número de ausentismos y aumento de rotación que generalmente se da porque los trabajadores sufren un desgaste en su salud física o mental al no poder soportar las condiciones laborales en las que se encuentran.

## **1.2. Antecedentes**

### **1.2.1. Antecedentes investigativos**

Es importante destacar que existen diversos estudios sobre el síndrome de burnout y su influencia en el desempeño de los trabajadores que se desenvuelven en distintas áreas o profesiones. A continuación, se muestran algunos de estas investigaciones a nivel mundial, latinoamericano y de Ecuador:

#### **Nivel mundial**

##### **China**

Al no existir suficientes estudios sobre el agotamiento en médicos de las comunidades de China, Lo, Wu, Chan, Chu, & Li (2018) elaboraron el artículo científico **“Una revisión sistemática del agotamiento entre los médicos en China: una perspectiva cultural”** publicado por la Revista Asia Pacific Family Medicine, en el cual se demuestra que en 9.302 participantes “la prevalencia general de síntomas de agotamiento entre los médicos en China osciló entre 66.5 y 87.8%” y que los principales efectos del burnout están asociados a los síntomas de ansiedad y la baja satisfacción laboral.

Por otra parte, se pudo comprobar que los médicos que laboraron más de 40 horas semanales, en hospitales terciarios, con edades entre 30 y 40 años y con una percepción individual negativa del trabajo y la vida sufren un nivel más fuerte de burnout.

##### **Estados Unidos**

La Revista Plos One publicó el artículo científico **“Consecuencias físicas, psicológicas y ocupacionales del desgaste laboral: una revisión sistemática de estudios prospectivos”** presentado por Jodas (2017). “Esta revisión sistemática tuvo como objetivo resumir la evidencia de las

consecuencias físicas, psicológicas y ocupacionales del agotamiento laboral en estudios prospectivos” (p. 1).

De acuerdo a los resultados que se obtuvieron mediante esta revisión, se determinó que las consecuencias físicas del síndrome de burnout en personas con ocupaciones de dentistas, enfermeros, maestros, empleados de la industria forestal, de servicios humanos y empleados de servicios financieros, fueron dolor musculoesquelético, fatiga prolongada, dolores de cabeza, cardiopatía coronaria, problemas gastrointestinales y respiratorios, mientras que las consecuencias psicológicas fueron insomnio, síntomas depresivos, uso de medicamentos psicotrópicos y antidepresivos, hospitalización por trastornos mentales y síntomas psicológicos de mala salud.

## **España**

Domínguez (2015) autor de la tesis **“Burnout, estrategias de afrontamiento y prevención en trabajadores sociales”** de la Universidad de la Rioja, menciona que el síndrome de burnout ocasiona grandes pérdidas para el individuo y la empresa.

Los trabajadores que sufren este trastorno no son capaces de desempeñar correctamente sus labores, tienen un notable agotamiento emocional y terminan frustrándose, mientras que en la organización los efectos se reflejan en la disminución de eficacia y de calidad de los servicios que ofrecen, por tal razón es importante evidenciar la baja productividad de los profesionales afectados.

“Un aspecto importante a señalar a nivel organizacional, es el de saber o aprender a trabajar en equipo. Es fundamental la existencia de un buen clima de trabajo en la organización y desde la dirección han de saber fomentarla” (Domínguez, 2015, p. 27).

El artículo científico **“El burnout en los profesionales de la educación que trabajan con personas con discapacidad en Córdoba (España). Influencia de las variables laborales”** realizado por Ruiz & Llorent (2015) que fue publicado por la Revista Educación XXI, describe que los profesionales de la medicina y del trabajo social han sido unos de los principales grupos afectados por el burnout, el cual es un problema que se desarrolla cada vez más en el ámbito laboral.

Para conocer la prevalencia del síndrome de burnout y las dimensiones de mayor impacto se realizó un estudio de prevalencia, descriptivo y transversal. Para ello, la muestra seleccionada fue de 157 profesionales conformado por maestros, psicólogos, auxiliares técnicos educativos, educadores sociales y cuidadores que laboran en centros escolares y en empresas de atención a personas con discapacidad en Córdoba.

Los resultados del cuestionario de variables sociolaborales y la escala MBI muestran que el 70% de los trabajadores tienen un alto nivel de burnout generalizado y el 30% un nivel medio. En el 14% de los individuos el agotamiento emocional se encuentra en un nivel elevado, mientras que en un 35% está bajo. La dimensión de despersonalización fue muy alta en el 95% de los encuestados; el 80% mostró baja realización personal. También se determinó que los trabajadores que tienen mayor tiempo en la empresa tienen un alto nivel de agotamiento emocional.

## **Nivel latinoamericano**

### **Colombia**

En el artículo científico de Jiménez, Caicedo, Joven, & Pulido (2015) denominado **“Factores de riesgo psicosocial y síndrome de burnout en trabajadores de una empresa dedicada a la recreación y el entretenimiento educativo infantil en Bogotá D.C.”** publicado por la Revista de la Universidad Industrial de Santander, se menciona que el síndrome de burnout apareció en Estados Unidos a mediados de los 70 para

proporcionar un esclarecimiento al proceso de quebranto en los cuidados y atención a los empleados de las empresas de servicios como aquellas de voluntariado, sanitarias, educativas, etc., que tienen un contacto directo con los usuarios (alumnos, pacientes,, indigentes, etc.).

El estudio se realiza bajo la investigación de tipo descriptiva y método cuali-cuantitativo y se toma como población a los trabajadores del área operativa de la empresa, de los cuales a 72 se les aplica la técnica de la encuesta. Los resultados muestran que el 22% de los trabajadores se encuentran en un nivel de riesgo alto y crítico en el síndrome de burnout, teniendo como principales causas la inadecuada gestión realizada por el jefe, la escasa comunicación y la falta de trabajo en equipo.

Díaz & Gómez (2016) de la Universidad del Valle, autores del artículo científico **“La investigación sobre el síndrome de Burnout en Latinoamérica entre 2000 y el 2010”** publicado por la Revista Psicología desde el Caribe, consideran que las investigaciones sobre burnout deben efectuarse tomando en cuenta las particularidades de cada país, ya que no todos atraviesan la misma realidad. “Si bien para un gran sector de la población prevalecen problemas de salud laboral de otra índole muy graves, también en Latinoamérica el burnout se presenta y está en aumento” (Díaz & Gómez, 2016, p. 123).

Este trabajo fue desarrollado mediante una revisión sistemática para acceder a un conjunto de información no estadística. Se revisaron cerca de 89 estudios empíricos sobre el burnout de distintos países de Latinoamérica y la población estuvo compuesta por trabajadores del área de salud, de carácter asistencia como abogados y trabajadores sociales, personal bancario y estudiantes de medicina.

Los resultados de esta revisión indican que el burnout generalmente ha sido asociado con las situaciones que enfrentan los profesionales asistenciales, pero hoy en día es considerado un problema de salud que no

sólo se presenta en este contexto laboral, recalcando que este fenómeno también puede desarrollarse en la interacción con el mundo de trabajo, en la relación trabajo-persona, es decir, la responsabilidad ya no pertenece al individuo.

## **México**

La Revista Iberoamericana de Psicología: Ciencia y Tecnología publicó el artículo científico **“Síndrome de Burnout en trabajadores de diversas actividades económicas en México”**, elaborado por Aranda, Pando, & Salazar (2015) de la Universidad de Guadalajara, cuyo propósito es dar a conocer las variables que podrían convertirse en un riesgo para el padecimiento del síndrome en empleados de distintas actividades económicas en México.

En un estudio realizado a 2.405 trabajadores en México, entre los que participaron médicos de familia de tres instituciones públicas de salud, trabajadores universitarios, trabajadores del congreso del estado, agentes de tránsito y trabajadores del tren eléctrico, se pudo determinar que “las mujeres son las que más padecen de depresión al exponerse a bajas recompensas y que el hombre la sufre debido a las demandas psicológicas y los desequilibrios esfuerzos-recompensas” (Aranda, Pando, & Salazar, 2015).

Para esto se utilizó el método con diseño transversal y analítico y como técnica cuestionarios de datos generales y uno con la escala de valoración de Maslach Burnout Inventory para calcular el síndrome de burnout, el mismo que tiene como dimensiones el Agotamiento emocional, Despersonalización y la Falta de Realización Personal. Los análisis estadísticos fueron descriptivos.

Esta investigación concluye que factores como la edad, la antigüedad laboral, el turno de trabajo, la baja autoestima y la falta de apoyo social influyen en la salud del trabajador, ocasionando muchas veces que estos se

enfermen y no puedan desempeñar correctamente su rol dentro de las empresas.

## **Nivel nacional**

### **Ecuador**

Medina (2017) autor de la tesis “**Prevalencia y factores asociados al síndrome de burnout en los mineros de la parroquia Huertas**” de la Universidad de Cuenca considera que el “entrenamiento en la solución de problemas, el apoyo social en el trabajo por parte de los compañeros y supervisores, el desarrollo de programas de prevención dirigidos a mejorar el ambiente y el clima de la organización”.

Los resultados que se obtuvieron mediante un estudio transversal y aplicando la técnica de la encuesta que constó de dos formularios, uno de datos sociodemográficos y laborales y otro basado en el Test de Maslach Burnout Inventory (MBI), los cuales fueron aplicados a una población de 222 trabajadores de las 14 concesiones mineras de la parroquia Huertas, determinaron que el agotamiento emocional se encuentra dentro de las causas principales. Considerando el agotamiento emocional, una buena alternativa para disminuir la presencia del síndrome de burnout es establecer horarios de descanso y sitios específicos cómodos que faciliten el descanso del personal.

Unamuno (2018) realizó 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**” de la Universidad Católica Santiago de Guayaquil, con la finalidad de conocer de qué forma se manifiesta el burnout en los trabajadores de este tipo de empresas, las cuales muchas veces no cuentan con suficiente personal para el desarrollo de sus actividades, generando así inconvenientes de salud en los trabajadores por el estrés de todas las responsabilidades asignadas.

La recolección se realizó bajo una investigación no experimental de corte transversal con enfoque mixto, considerando el uso de técnicas como la encuesta basada en el MBI y la observación, con esto se pudo conocer 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 (Unamuno, 2018, p. 102). Es decir, los elementos que influyen de manera considerable en la conducta del trabajador, son el agotamiento emocional, la falta de motivación y el colapso físico.

En la tesis **“Síndrome de burnout: Relación con trabajadores administrativos de una empresa pública del sector minero en la ciudad de Quito”** de la Universidad de las Américas presentada por Zambrano (2016), se menciona que el burnout tiene varias fases, entre las cuales están:

- Fase de entusiasmo (donde se aprecia mucha energía por parte del individuo ante el nuevo puesto de trabajo)
- Fase de estancamiento (surgen dudas al ver que no se logran cumplir sus expectativas)
- Fase de frustración (la actitud de los trabajadores se vuelve irritable y se generan conflictos entre los grupos de trabajo)
- Fase de apatía (surgen mecanismos de defensa en la persona con los demás y con sus propias tareas)
- Fase de quemado (se ocasiona el colapso físico que conducen a problemas de salud).

Para el respectivo estudio, se empleó la investigación de tipo no experimental y el enfoque cuantitativo, teniendo como muestra a 121 empleados administrativos de una empresa pública de la ciudad de Quito. Según los resultados que se obtuvieron a través de la entrevista con el cuestionario de Maslach Burnout Inventory, se identificó que la mayoría de los trabajadores no presentan síntomas de fatiga emocional, sin embargo, en la categoría de despersonalización 25 encuestados tiene un nivel alto, 37 están

en el nivel medio y 59 en el más bajo, esto en relación de sus labores rutinarias.

En base a los resultados, Zambrano (2016) considera que, “la actividad que desarrollan los trabajadores se vincula en los seres humanos con la realización personal; es así que, pese a los niveles medios y altos de despersonalización, poseen una herramienta favorable para el desarrollo de su trabajo” (p. 57). Por esta razón, muchas veces logran enfrentar y vencer el agotamiento que probablemente sientan.

En el año 2017 en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, los autores Calle & Vintimilla (2017) desarrollaron el proyecto de investigación **“Síndrome de Burnout o Quemado con relación a las condiciones laborales de los/as Trabajadores Sociales que laboran en el área de salud en las ciudades Guayaquil y Machala”**, presenta un estudio en el que se utilizó un enfoque mixto, es decir, cuali cuantitativo, y el tipo de investigación aplicada o empírica.

Para el estudio se consideró un universo de 29 profesionales en el lugar de trabajo social de diferentes entidades, a las cuales se les aplicó el cuestionario MBI, logrando así determinar que el 30% de los encuestados se encuentran en un alto agotamiento emocional y de igual forma un 17% en despersonalización. De acuerdo con estos resultados, los autores manifiestan que una de las causas es la falta de iniciativa para auto educarse en estrategias de afrontamiento para evitar el estrés laboral Calle & Vintimilla (2017),

### **1.3. Preguntas de investigación**

¿Cómo afecta el síndrome de burnout en el desempeño laboral de los trabajadores operativos de un centro de acopio de la zona sur de una empresa de recolección de desechos sólidos de la ciudad de Guayaquil en el año 2019?

### **1.3.1. Sub preguntas de investigación**

- ¿Cuáles son las características del síndrome de burnout que se presentan los trabajadores?
- ¿Cuál es el grado del síndrome de burnout que presentan los trabajadores?
- ¿Qué consecuencias físicas, mentales y emocionales genera el síndrome de burnout en los trabajadores?

## **1.4. Objetivo general**

### **1.4.1. Objetivo general**

Describir las afectaciones del síndrome de burnout en el desempeño laboral de los trabajadores operativos de un centro de acopio de la zona sur, de una empresa de recolección de desechos sólidos de la ciudad de Guayaquil, en el año 2019.

### **1.4.2. Objetivos específicos**

- Describir las características del síndrome de burnout que presentan los trabajadores.
- Identificar el grado del síndrome de burnout que presentan los trabajadores.
- Evidenciar las consecuencias del síndrome de burnout que presentan los trabajadores.

## **1.5. Justificación**

Las autoras del presente trabajo de investigación consideran que la salud de los trabajadores es un aspecto que se debe priorizar en las organizaciones, independientemente de su actividad económica, ya que

forman parte fundamental de su crecimiento. Por tal razón, realizar un estudio profundo sobre el síndrome de burnout y su influencia en el desempeño de los empleados operativos de la empresa les permitirá conocer cómo actuar frente a una problemática de estas, la cual puede darse en cualquier tipo de institución.

El presente proyecto, que se basa en el estudio del síndrome de burnout en el desempeño laboral de los trabajadores operativos de una empresa de recolección de desechos sólidos, específicamente en un centro de acopio de la zona sur de la ciudad de Guayaquil, se convierte en una herramienta útil para la organización porque a través de éste puede conocer los factores estresores que afectan a sus trabajadores y de esta manera lograr identificar las estrategias más idóneas para erradicar los ausentismos y alta rotación.

Este trabajo de investigación pertenece al dominio de Educación, comunicación, arte y subjetividad y a la línea de investigación Problemas del sujeto y su relación en distintos entornos, y es importante para la universidad porque se enfoca en una problemática que influye en el comportamiento y bienestar de los seres humanos dentro del entorno laboral, donde se originan factores estresores que perturban el desarrollo humano y organizacional.

Los modelos educativos tienen como reto la transformación de los ciudadanos para lograr la democracia humana y sustentable. Por otra parte, la comunicación se enfoca en todas las formas del proceso comunicativo valorando la diversidad en el entorno empresarial, además de apropiarse del conocimiento tecnológico y científico para fortalecer el conocimiento de la comunidad universitaria. Es así que el desarrollo del presente trabajo contribuye al conocimiento educativo y fomenta los buenos hábitos como profesionales y personas que tienen participación en el medio laboral y social.

El burnout es un factor de riesgo psicosocial que afecta el desempeño de los trabajadores dentro y fuera de la organización. De acuerdo a Montoya

& Moreno (2012), las personas que sufren el síndrome de burnout es apática y se irrita rápidamente, no tolera la frustración, se siente incompetente con respecto a su aportación dentro de la empresa, por lo que se ausenta de manera constante y evita el contacto interpersonal.

Esta enfermedad causada por el estrés, que pone en riesgo la estabilidad física, emocional y mental de los trabajadores, es un tema que no puede pasar desapercibido en el ámbito laboral, donde los trabajadores sociales desempeñan un rol fundamental, ya que uno de sus objetivos es promover el bienestar de los diferentes grupos sociales, por lo tanto, la presente investigación establece la necesidad de la intervención del trabajo social en este tipo de problemáticas.

Por último, las autoras consideran que el presente trabajo es importante para el conocimiento, ya que brinda información sobre los elementos que caracterizan el burnout y su relación con las condiciones laborales, así como también las medidas que se deben emplear para erradicar el estrés en beneficio de los trabajadores. Su desarrollo sirve como una herramienta de información para quienes requieren conocer los aspectos más relevantes de este trastorno que afecta cada vez más a los trabajadores, ocasionando enfermedades, desgaste de energía, mal comportamiento con su grupo de trabajo, escasa comunicación, entre otros aspectos.

## **CAPÍTULO II: Marcos Referenciales**

### **2.1. Referente Conceptual**

#### **2.1.1. Síndrome de Burnout**

Todos los profesionales de cualquier carrera (ingenieros, gerentes de ventas, personal de soporte técnico, etc.) son susceptibles al agotamiento. A pesar de ser tan comunes, muchos gerentes no saben por qué ocurre el agotamiento o cómo evitar que ocurra. Poder entender el burnout, sus causas y cómo prevenirlo es esencial para mantener un ambiente positivo y mantener el mejor talento en el equipo.

El burnout resulta del agotamiento de los recursos emocionales para hacer frente al entorno de trabajo actual, es ahí donde nace un empleado estresado o abrumado. El cinismo y la ineficacia son síntomas del burnout; el primero es la actitud distante de un individuo hacia el trabajo, es decir, su descontento, mientras que el segundo es una reducción en el logro personal, cuando el empleado estresado deja de intentarlo.

Por otra parte, Lahib & Zarza (2017) indican que algunas de las causas organizacionales del burnout son:

- Turnos de trabajo y jornadas excesivas
- El mismo puesto muchos años
- Sobrecarga de trabajo y falta de medios
- Puestos de trabajo expuestos a emociones intensas.

Los factores que tienen un impacto negativo en los trabajadores y que fomentan el desarrollo del burnout son la extensa demanda de trabajo, es decir, la sobrecarga laboral, lo cual reduce la energía de los trabajadores y por consiguiente, no les permite cumplir adecuadamente sus funciones o tareas. Además, la falta de apoyo social principalmente de sus superiores, también repercute en su bienestar, ya que los trabajadores aspiran a ser tomados en

cuenta en las decisiones de la empresa, no a sentirse excluidos o discriminados.

Cabe recalcar que la falta de premios apropiados es otro de los aspectos que pueden generar malestar y desinterés en los trabajadores. No recibir salarios o recompensas acordes a los logros obtenidos, menospreciar el esfuerzo y trabajo duro y la falta de orgullo, es decir, no destacar las tareas o logros importantes, pueden provocar un descontento en los trabajadores, y al no existir motivación los trabajadores pueden llegar a ser víctimas del burnout.

Para López (2016):

Las consecuencias del síndrome burnout en el ámbito laboral están relacionadas con el riesgo de sufrir enfermedades psiquiátricas, tales como depresión y trastornos de ansiedad, alcoholismo y/o farmacodependencia, absentismo laboral, dificultades para trabajar en grupos, disminución en el nivel de satisfacción, alta movilidad laboral, despersonalización en la relación con el paciente y disminución en el rendimiento laboral y pérdida de la productividad, entre otras. (p. 73)

El burnout en los empleados puede causar problemas significativos tanto a la persona como a la organización. Primero, los empleados estresados experimentan más problemas de salud, lo que resulta en días perdidos y costos de seguro más altos. Por otra parte, los empleados agotados a menudo comparten su estrés al tener mal humor con sus compañeros de trabajo, lo que conlleva a un equipo menos productivo.

Este síndrome también conduce a menos participación, menor productividad y mayor rotación. Si bien los estudios mencionan muchas razones para la rotación, la mala gestión es sin duda la causa principal de ésta. Un buen administrador, no sólo debe detectar los comportamientos de los empleados que presenten señales del burnout, sino

que debe asumir la responsabilidad de asegurarse de que su estilo de gestión no empeore la situación de los trabajadores.

Para prevenir el burnout es importante que las empresas ejecuten distintas acciones estratégicas que ayuden a proteger el bienestar de sus trabajadores. A continuación, se destacan algunos de las medidas que se pueden tomar:

- Delegar una cantidad de trabajo que sea desafiante, pero no abrumador.
- Asegurarse de que cada miembro del equipo esté en la posición en la que se sientan más apasionados.
- Mantener horas de trabajo razonables. Permitir días de enfermedad, tiempo libre pagado y días de vacaciones.
- Brindar a los empleados una hora completa para el almuerzo, así como descansos de 15 minutos a lo largo del día. Deben usar el tiempo para salir a caminar, socializar, hacer llamadas personales o hacer estiramientos.
- Definir roles concretos, es decir, asegurarse de que cada miembro del equipo tenga una descripción específica del trabajo, comprenda su función y sea consciente de su contribución esperada a la empresa.
- Equipar al equipo de trabajo con las herramientas adecuadas para la ejecución correcta de sus actividades.
- Proporcionar un amplio apoyo. Los gerentes deben dedicar tiempo a escuchar y abordar las inquietudes de los empleados.
- Fomentar la socialización; una cantidad moderada de socialización es óptima para que se produzcan vínculos de equipo.
- Reconocer, recompensar y promover. La contribución de cada empleado a la empresa debe ser reconocida con bonos, premios, promociones, etc.
- Proporcionar información sobre el burnout y cómo los empleados pueden prevenirlo. Por ejemplo, organizar seminarios o talleres donde los empleados puedan hacer preguntas relevantes al tema.

- Crear un área donde los trabajadores puedan relajarse y divertirse durante las horas de descanso. (Fernández, 2017)

El burnout es una enfermedad de la que ningún trabajador es inmune, por eso se requiere que las empresas actúen en pro del bienestar de sus miembros para prevenir su aparición. Es importante estructurar el entorno de trabajo para que cada empleado se sienta feliz y motivado y tenga las herramientas y el apoyo necesario para tener éxito.

### **2.1.2. Clima organizacional**

De acuerdo a Grueso (2016) quien cita a Patterson et al. (2005), el clima organizacional son “las percepciones compartidas de los empleados sobre los acontecimientos, prácticas y procedimientos de la organización. En este ámbito, Amabile et. al. (1996) sostienen que el clima organizacional influye en la motivación y la creatividad de los empleados” (p. 2).

Un clima organizacional sea bueno o malo causa efectos en la organización, los cuales pueden ser positivos o negativos, dependiendo de cómo los miembros perciban la empresa. Según Luna (2015) “entre las positivas están: logro, afiliación, poder, productividad, baja rotación, satisfacción, adaptación, innovación, etcétera. Y las negativas incluyen: inadaptación, alta rotación, ausentismo, poca innovación, baja productividad, entre otras” (p. 139).

Es importante mencionar que el estrés muchas veces es causado por las condiciones del entorno laboral, y esto como consecuencia impide que los trabajadores tengan un buen rendimiento dentro y fuera de la empresa, impulsándolos al retiro voluntario de su trabajo o también involuntario como puede ser un deterioro en su salud. Por tal razón, las empresas deben trabajar para desarrollar un buen clima organizacional y brindarles así a las personas un mayor bienestar físico, mental y emocional, ya que son parte fundamental de la organización.

### **2.1.3. Bienestar laboral**

Según Sanchez (2017) el bienestar laboral está unido al crecimiento de la productividad y actúa como factor de protección ante problemas como el estrés y la ansiedad laboral. En este argumento el rol que cumple el directivo en la salud de los empleados es fundamental.

En la actualidad, las empresas han incrementado el interés por la salud de sus trabajadores, por lo cual desarrollan programas de bienestar laboral con la intención de mejorar su calidad de vida, promover un excelente ambiente empresarial y optimizar los lazos interpersonales. Los programas se realizan bajo un conjunto de acciones enfocadas en las condiciones laborales que requiere cada miembro de la empresa. Los incentivos, la flexibilidad laboral y las actividades recreativas son algunos de los aspectos que deben tomarse en cuenta (Sanchez, 2017).

Vera, Vélez, & Córdova (2018) quien cita a Valencia (2014) consideran que “El bienestar laboral se entiende como aquel estado en el que los colaboradores perciben y experimentan estímulos y emociones positivas por cuanto se sienten conformes y contentos con su trabajo y las labores que desempeñan”.

Cuando un trabajador es feliz en el lugar donde labora aporta a la creación de un buen clima, pero este no es el único punto importante, sino que la satisfacción permite que se desenvuelvan con mayor eficiencia y los resultados sean mejores, además se mantienen motivados.

La implementación de la tecnología incrementa la productividad debido a que los trabajadores pueden laborar de una manera más autónoma y flexible. Por otra parte, los horarios flexibles facilitan la conciliación; las empresas depositan su confianza en los trabajadores para que puedan llevar a cabo sus planes de acuerdo a sus necesidades. En cuanto a la creatividad, se debe tener en cuenta que al desarrollar nuevas ideas pueden surgir

inconvenientes, por ello, es importante saber que los errores son fases del proceso de enseñanza (América Economía , 2017).

#### **2.1.4. Trabajo social en la empresa**

Cuando la mayoría de la gente piensa en trabajadores sociales, piensa en las personas que trabajan en agencias públicas, ayudando a las personas y familias a acceder a los servicios y llevar una vida mejor. Si bien la mayoría de los trabajadores sociales con licencia eligen las organizaciones no gubernamentales o sin fines de lucro, un número cada vez mayor está poniendo sus habilidades a trabajar en el sector privado.

En la actualidad, el Trabajo Social Empresarial, es definido como una actividad que induce a colaborar con la adaptación de los trabajadores de la organización y contraria mediante la aplicación de técnicas y procedimientos dirigidos a permitir que los trabajadores y trabajadoras puedan solucionar dichos problemas de adaptación a la sociedad industrial, optimizando sus condiciones económicas y sociales (Requena, 2018).

Los trabajadores sociales, así como tienen un papel directo en mejorar las vidas de las personas vulnerables con necesidades sociales, físicas y mentales complejas, desempeñan un papel crucial en el mantenimiento de la salud de los trabajadores. Estos profesionales recurren a su capital social, incluida la autoeficacia, la autoestima y el optimismo para gestionar su intercambio emocional con los trabajadores.

A medida que más empresas se dan cuenta de la demanda de equilibrio entre la vida laboral y la inclusión, los trabajadores sociales están posicionados para ayudar a las empresas a mantenerse competitivas. La comunicación, reconocimiento de patrones, evaluación de consecuencias son habilidades que un buen trabajador social debe poseer. Además, el comportamiento humano, motivación y comunicación interpersonal son

algunas que las corporaciones pueden usar para conectarse mejor con sus empleados (Mesa, 2015).

Las empresas buscan constantemente formas de mejorar su rendimiento, tanto en términos de beneficios y productividad, como en la moral de los colaboradores. Para Van (2015), los trabajadores sociales en las empresas intentan identificar las causas fundamentales de los problemas en el lugar de trabajo e identificar soluciones que mejoren la productividad y la satisfacción. Por ejemplo, un trabajador social puede investigar las razones por las que los empleados no responden a iniciativas particulares y tratar de desarrollar nuevas estrategias de comunicación que estén más alineadas a sus expectativas.

#### **2.1.5. Teoría organizacional**

Los modelos de la teoría organizacional se basan en la función de los estresores (factores de estrés) del contexto organizacional y de las técnicas que se empleen para hacer frente al burnout. De acuerdo con Quiroz (2013), las variables como las funciones del rol, el apoyo percibido, la estructura, el clima y la cultura organizacional junto a las condiciones del ambiente que se muestren, pueden estar relacionadas en la visión del síndrome.

Uno de los modelos etiológicos elaborados desde la teoría organizacional es el de Golembiewski, Munzenrider y Carter (1983), los cuales afirman que cuando los profesionales sufren el síndrome de burnout se reduce el compromiso que tenían inicialmente con su trabajo, surgiendo como efecto del estrés y tensión que padecen dentro de la organización (Izurieta, 2015).

Otro de los modelos característicos de la teoría organizacional es el de Winnubst (1993) que destaca la importancia de la estructura, la cultura, el clima laboral y el soporte mutuo como variables que anteceden el síndrome de burnout. Cabe recalcar que estas varían de acuerdo con el tipo de estructura organizacional e institucionalización del apoyo social.

### **2.1.6. Teoría del intercambio social**

La teoría del intercambio social acuerda que la etiología del Síndrome de Burnout es causada por las percepciones de falta de igualdad o ganancia que despliegan las personas como consecuencia del proceso de comparación social que indican con respecto a las relaciones interpersonales (Montoya & Moreno, 2012).

Según lo antes mencionado, el síndrome de burnout se genera cuando el aprecio, esfuerzo y dedicación con la cual los profesionales ejercen sus funciones no es percibido de la misma manera por la institución, es decir, surge cuando dichas características no son valoradas y mucho menos recompensadas. Es ahí cuando la situación se torna poco agradable para los trabajadores.

El modelo de Buunk y Schaufeli (1993) establece que la etiología del síndrome de burnout está compuesta por, los procesos de intercambio social con las personas a las que se atiende y los procesos de afiliación y comparación social con los compañeros del trabajo (Fariña, 2016). El primero se deriva de tres fuentes de estrés tales como la incertidumbre, la percepción de equidad y la falta de control del individuo con sus acciones laborales; en el segundo, la falta de apoyo es la clave en el desarrollo del burnout, y según este modelo los profesionales la rechazan debido al temor de ser criticados.

Por su parte, Hobfoll y Freddy (1993) en su modelo aseveraban que las conductas de las personas variaban cuando estos descubrían que sus motivaciones estaban amenazadas o negadas (Sánchez, 2013), y que para prevenir la aparición del síndrome de burnout es necesario transformar positivamente las percepciones de los trabajadores mediante el uso de estrategias de afrontamiento (Ojeda, 2016).

### **2.1.7. Teoría del estrés de Selye**

La teoría de Selye, que también se denomina Síndrome General de Adaptación (SGA) fue creada en 1935 después de que este autor evidenciará que las personas con distintas enfermedades padecían dolencias similares, los cuales relacionó con la reacción del organismo ante las situaciones estresantes (Valera, 2018).

Esta teoría hace referencia a tres etapas que son: fase de alarma (el cuerpo identifica el elemento estresor), fase de resistencia o adaptación (el cuerpo responde ante el estresor) y fase de agotamiento (el cuerpo comienza a perder sus defensas) (Editorial Universitaria Ramón Aceres, 2017).

En la primera fase, que es de alarma, cuando las personas perciben que están en una situación de estrés, su cuerpo comienza a presentar un conjunto de alteraciones fisiológicas y psicológicas tales como ansiedad, inquietud, etc., que lo preparan para hacer frente a dicha situación. Los factores que participan en la aparición de los síntomas son los parámetros tales como las condiciones del ambiente, factores personológicos, situaciones de amenaza percibida y entre otros (Valera, 2018).

La segunda fase, de resistencia, trata sobre la adaptación del ser humano a la situación de estrés. Según Valera (2018), en esta fase los procesos mentales, fisiológicos y emocionales que buscan superar o adaptarse a la situación de tal forma que la persona tenga el menor daño posible. Por otra parte, Camargo (2016) indica que “esta fase puede durar semanas, meses y años; si es muy larga se le considera como estrés crónico. Además, si el estrés acaba en esta etapa, el su estado de ánimo puede regresar a un estado normal”.

La tercera fase que es la de agotamiento, se da cuando el organismo pierde su capacidad para lograr la adaptación, habiendo consumido todos sus recursos. Es decir, se entra en al período del cansancio mental cuando la de

resistencia pierde. Para Valera (2018) en esta fase, los trastornos mentales, físicos, psicosociales pueden a largo plazo generar consecuencias graves.

Es aquí donde resultan las enfermedades vinculadas al estrés como son “insomnio, falta de concentración, abatimiento, fatiga, extenuación, patologías inmunológicas, estudios cardiovasculares, estudios metabólicas y endocrinas, depresión, problemas gastrointestinales, infartos cardiacos, infartos cerebrales, etc.” (Camargo, 2016, p. 17).

De acuerdo con la teoría de Selye el estrés es esencial y saludable, siempre y cuando se trate de una cantidad óptima, ya que es una respuesta normal del organismo ante situaciones estresantes, y generalmente permite el progreso (Ruiz L. , 2015). Sin embargo, si se llega a presentar de manera considerable, el estrés deja de ser ideal y se convierte en nocivo para la salud física, mental y emocional de quien lo sufre.

## **2.2. Referente Normativo**

### **2.2.1. Normativas Nacionales**

Las normativas tanto nacionales como internacionales son una herramienta importante para garantizar los derechos de los trabajadores y salvaguardar su bienestar. Por tal razón, es necesario conocer aquellas que tratan los aspectos más relevantes concernientes al trabajo y a la salud de los trabajadores.

Para el desarrollo del referente normativo del presente proyecto de investigación, en el ámbito nacional, se toma en consideración lo estipulado en la Constitución de la República del Ecuador, en el Código de trabajo, de la misma forma la Ley Orgánica Reformatoria a la Ley Orgánica del Servicio Público y al Código del Trabajo para advertir la cacería laboral, la Ley de Seguridad Social, Reglamento del Seguro General de Riesgos del Trabajo, la Ley Orgánica de la Salud.

## **Constitución de la República del Ecuador**

La Constitución del Ecuador que se encuentra vigente es una constitución orientada a la garantía de derechos, en este caso, el trabajo es considerado un derecho más, por lo que, al ser la normativa de más alta jerarquía orienta el desarrollo de las demás leyes que cubre los derechos de los trabajadores.

La Constitución de la República del Ecuador (2008) establece en el art. 33 de la Sección octava titulada Trabajo y seguridad social, que “El país resguarda a todo trabajador el pleno respeto a su integridad, una vida sana, salarios y compensaciones justas y el desarrollo de un trabajo saludable y abiertamente seleccionado o decidido”.

Esto significa que ningún trabajador debe ser obligado a desempeñar un cargo que éste no hubiere aceptado libremente y que la retribución económica otorgada por la empresa debe garantizarles una mejor condición de vida. No se considera justo que una persona que cumple funciones en una determinada empresa no reciba la valoración adecuada.

La Sección tercera que trata sobre las Formas de trabajo y su retribución, describe en el art. 326 que el derecho a trabajar se sustenta en algunos principios:

#5 Todo individuo tendrá derecho a realizar sus labores en un ambiente listo para trabajar, que resguarde su bienestar, rectitud, seguridad e higiene.

#6 Todo individuo rehabilitado después de un accidente de trabajo o enfermedad, tendrá derecho a ser reincorporado a su puesto de trabajo y a mantener la relación laboral, acorde con las leyes. (Constitución de la República del Ecuador, 2008)

Si bien es cierto actualmente las empresas se orientan al bienestar de los trabajadores, no todas cumplen en generar condiciones laborales óptimas que permitan a sus miembros desempeñarse de manera correcta sin perjudicar su salud física o mental, por ello, la Constitución establece el derecho de los individuos a efectuar sus actividades en un lugar apropiado y de pronto de que sufran algún accidente o enfermedad causadas por la actividad que realizan en la empresa, no pueden ser expulsados de la misma.

Por otra parte, el art. 332 indica que “El País avalará el respeto a los derechos productivos de los trabajadores, lo que incluye la desaparición de peligros laborales que afecten la salud reproductiva”, aspecto que las empresas deben considerar, ya que muchas veces los trabajadores están sujetos a actividades que requieren la manipulación de sustancias u objetos que pueden ocasionar este tipo de daños, además el esfuerzo físico que demandan algunas tareas pueden provocar enfermedades que los conduzcan a esta problemática.

Con todo lo antes descrito, se puede concluir que hoy en día el trabajo es protegido de manera más amplia. Los trabajadores tienen mayores derechos sin importar el tipo de actividad que realicen, siempre y cuando sea legal. De aquí parte la elaboración de otras leyes que buscan proteger a los trabajadores de las malas acciones o decisiones de los empleadores.

### **Código del Trabajo**

El código de trabajo establece lineamientos específicos sobre las condiciones laborales en la que están cubiertos los trabajadores, esto para prevenir riesgos laborales y que puedan ser atendidos frente a situaciones del desgaste.

El Código del trabajo estipula las obligaciones que tiene el empleador, y en el art. 42, específicamente en los numerales 8, 13 y 15 se hace énfasis a los aspectos que generarían un mayor bienestar laboral:

Art. 42.- Obligaciones del empleador. - Son obligaciones del empleador:

Suministrar pertinentemente a los personales los útiles, instrumentos y materiales necesarios para la realización del trabajo, en ambientes convenientes para que éste sea realizado;

Relacionarse a los recursos humanos con el debido respeto, no infiriéndoles ofensas de ninguna clase;

Tener en cuenta las atenciones de los trabajadores. (Ministerio del Trabajo, 2012)

De acuerdo con lo antes mencionado, las empresas deben proveer a sus trabajadores las herramientas necesarias para el desarrollo correcto de sus labores, lo que les permite no sólo desempeñarse de manera eficiente, sino que reduce la tensión o preocupación de no poder cumplir sus funciones en el tiempo requerido. Así mismo, todo trabajador tiene derecho a recibir un trato adecuado, es decir, no puede ser menospreciado o humillado por ninguna situación, más bien, la empresa debe contribuir a su crecimiento personal y profesional.

En lo concerniente a sueldos y salarios establecidas en el, el art. 126 del Código de Trabajo describe que las comisiones deben tener en cuenta que el sueldo básico sea suficiente para cubrir las necesidades primordiales de la vida del trabajador y las propuestas y estimulaciones de los interesados, sean empleadores o trabajadores (Ministerio del Trabajo, 2012).

Si bien es cierto, esta ley no menciona de manera específica el síndrome de burnout, pero sí está implícito en la prevención de los riesgos laborales. Por ello, se hace énfasis al bienestar laboral a través de la consideración de distintos elementos como son la suministración de herramientas y la atención a los requerimientos de los trabajadores. De esta manera, se puede lograr que estos se encuentren en mejores condiciones y por ende, gocen de un mayor bienestar en la empresa.

## **Ley Orgánica Reformatoria a la Ley Orgánica del Servicio Público y al Código del Trabajo para prevenir el acoso laboral**

La presente ley trata uno de los temas más controversiales de la actualidad como es el acoso laboral. Hace muchos años atrás, se han dado diversos casos de acoso en las empresas, y para prevenir este tipo de problemática se han establecido normativas que asientan que los individuos gozan en pleno derecho a recibir un buen trato por parte de los superiores, compañeros y demás miembros de una empresa.

El artículo 1 de la Ley Orgánica Reformatoria a la Ley Orgánica del Servicio Público y al Código del Trabajo para prevenir el acoso laboral define el acoso laboral como:

Toda conducta delictivo al decoro del individuo, practicado de forma repetida, y latentemente lesivo, cometido en el lugar de trabajo o en cualquier momento en contra de una de las partes de la relación laboral o entre trabajadores, que tenga como resultado para el individuo afectado su quebranto, maltrato, humillación, o bien que intimide o afecte de forma negativa su situación laboral (Ley Orgánica Reformatoria a la Ley Orgánica del Servicio Público y al Código del Trabajo para prevenir el acoso laboral , 2017).

Según lo antes expuesto, es importante destacar que el artículo 11.2 de la Constitución establece que:

Ningún individuo podrá estar separado o aislado por conocimientos de etnia, lugar de nacimiento, edad, sexo, identificación de género, identidad cultural, estado civil, idioma, religión, ideología, filiación política, pasado judicial, condición socio-económica, condición migratoria, orientación sexual, estado de salud, portar VIH, discapacidad, diferencia física; ni por cualquier otra distinción, personal o colectiva, temporal o permanente, que tenga por objeto o resultado menoscabar o anular el reconocimiento, goce o ejercicio de los

derechos. La ley sancionará toda forma de discriminación. (Constitución de la República del Ecuador, 2008)

El acoso laboral es cuando un trabajador es discriminado por sus jefes o sus propios compañeros por diversas razones, ya sean físicas, ideológicas, culturales, etc. Sin embargo, este también puede ser ocasionado por los miembros de una empresa hacia los superiores. Básicamente, es una forma de discriminación que surge en el ámbito laboral, y debido a la importancia del de la salud física y emocional de los trabajadores es que se plantea esta normativa, con el fin de prevenir todo tipo de acoso que ponga en riesgo su bienestar.

El artículo 5 indica que entre las obligaciones del empleador está:

Efectuar diseños de capacitación y políticas encaminadas a identificar las distintas modalidades del hostigamiento laboral, para precaver el cometimiento de toda manera de discriminación, hostigamiento, intimidación y molestia que se pudiera preparar en la nómina profesional con los trabajadores y de éstos con el empleador. (Ley Orgánica Reformativa a la Ley Orgánica del Servicio Público y al Código del Trabajo para prevenir el acoso laboral , 2017)

Como parte del acoso laboral, está el hostigamiento, que incluye no sólo el maltrato a los empleados, sino también las exigencias en cumplir con actividades que no forman parte de sus funciones, es decir, por las cuales no han sido contratados. Si bien es cierto, el principal tema de esta normativa es el acoso laboral como discriminación, sin embargo, es importante mencionar que existen actos que si se dan de manera reiterada pueden convertirse en parte de ésta.

Cabe recalcar que el presente trabajo de investigación no hace referencia a la presencia de algún tipo de discriminación dentro de la empresa, es decir, el acoso laboral no forma parte de la problemática en estudio. No

obstante, se ha mencionado que en algunas ocasiones los trabajadores han tenido que desarrollar más tareas de las que le corresponden dado a la salida de otros trabajadores, lo cual, si no es corregido a tiempo y los superiores mantienen una fuerte exigencia en ello, esto puede ser considerado como acoso.

## **Ley de Seguridad Social**

La ley de Seguridad Social es una normativa que se debe ser acatada tanto por empleadores como por trabajadores, y también por los entes superiores encargados de velar por el bienestar de las personas, principalmente de aquellos que cuentan con el denominado seguro social. Esta permite que los afiliados gocen adecuadamente de diversos beneficios como atención médica, préstamos hipotecarios, quirografarios, entre otros.

El art. 2 de la presente ley establece que los individuos obligados a solicitar el Seguro General Obligatorio son “todas los individuos que perciben ingresos por la ejecución de una obra o la prestación de un servicio físico o intelectual, con relación laboral o sin ella”

De acuerdo con el art. 3, el Seguro General Obligatorio protege a sus afiliados contra diversas contingencias de “enfermedad, maternidad, riesgos de trabajo, vejez, muerte e invalidez, que incluye discapacidad, y cesantía”. Cabe recalcar que según el art. 102, “la prevención de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales estará a cargo del Seguro General de Riesgos del Trabajo” (Ley de Seguridad Social, 2014).

Art. 155.- LINEAMIENTOS DE POLITICA. - El Seguro General de Riesgos del Trabajo protege al afiliado y al empleador a través de programas de preparación de los peligros derivados del trajín, y obras de expiación de los quebrantos derivados de accidentes de trabajo y afecciones gremiales, incluida la rehabilitación física y mental y la reinserción gremial. (Ley de Seguridad Social, 2014)

El art. 155 es el principal de esta normativa en hacer referencia a los riesgos de trabajo, y no describe mayores detalles sobre este aspecto, ya que existe un reglamento específico sujetao de esta ley que se presenta en la siguiente sección. Sin embargo, se puede decir que la Ley de Seguridad Social abarca la protección de las personas en situaciones que pueden desestabilizar sus capacidades y bienestar dentro de cualquier contexto, incluyendo el ámbito laboral, por ello, la necesidad de establecer la obligación de este seguro.

### **Reglamento del Seguro General de Riesgos del Trabajo**

El Reglamento del Seguro General de Riesgos del Trabajo provee las directrices necesarias para controlar los riesgos laborales que pueden estar relacionados a las enfermedades profesionales o accidentes surgidos por el ejercicio de la profesión o labor que realizan los trabajadores en las empresas.

En el ámbito de la prevención de acontecimientos del sufrimiento, integra medidas preventivas en todas las épocas del proceso laboral, con el fin de evadir o periclitarse los acontecimientos derivados del trabajo, guardando unanimidad con lo determinado en la norma actual y tratados internacionales admitidos por parte del Estado. Las prestaciones y colaboración del Seguro General de Riesgos del Trabajo se enmarcan en el interior de lo establecido por la norma, y se derivan de excusas laborales u ocupacionales, accidentes de labor y de la maña para verificar o cultivar una tarea (Reglamento del Seguro General de Riesgos del Trabajo, 2016).

De acuerdo con lo antes mencionado, la prevención de riesgos laborales se lleva a cabo en base las normativas tanto nacionales como internacionales, ya que existe una diversidad de herramientas que establecen medidas que sirven como guía a las empresas para mejorar las condiciones de trabajo. Las enfermedades profesionales y accidentes de trabajo son las condiciones que impulsan la implementación de este tipo de reglamentos.

En el art. 6, Capítulo II, se hace referencia a las Enfermedades Profesionales u Ocupacionales, donde se menciona que estas “Son propensiones crónicas, causadas de una forma directa por el adiestramiento de la profesión u ocupación que realiza el trabajador y como reflujo de la relación a factores de flujo, que producen o no incapacidad profesional”. Estos riesgos pueden ser químico, físico, biológico, ergonómico y psicosocial, siendo este último el aspecto en el que se enfoca la problemática en estudio. El factor de riesgo psicosocial comprende lo que son los trastornos mentales y de comportamiento como el estrés, el cual resulta de las actividades laborales. En este caso, el síndrome de burnout se origina del estrés laboral.

Si las condiciones de trabajo no son desarrolladas adecuadamente y surgen este tipo de enfermedades como el burnout, pueden producirse efectos leves o graves, tal como estipula el art. 19: “a) Inhabilidad Estacional; b) Inhabilidad Indeleble Parcial; c) Inhabilidad Indeleble Total; d) Inhabilidad Permanente Absoluta; y, e) Muerte” (Reglamento del Seguro General de Riesgos del Trabajo, 2016).

La Prevención de Riesgos del Trabajo es un tema importante que está dentro de este reglamento, específicamente en el Capítulo XI. Según el art. 51 “El Seguro General de Riesgos del Trabajo resguarda al afiliado y al patrono mediante programas de prevención de los riesgos derivados del trabajo”. Es decir, es responsabilidad de las entidades reguladoras proveer información sobre los riesgos laborales para de esta manera prevenir situaciones que afecten las capacidades y desempeño de los seres humanos.

Por otra parte, el art. 53 instituye que la acción provisoria se fundamenta en los siguientes principios:

- a) Inspección de riesgos en su inicio, en el medio o finalmente en el receptor;
- b) Programación de proveer, completando a ella la habilidad, la ordenación del trabajo, las situaciones de trabajo, las relaciones sociales y la influencia de los componentes climático;

- c) Caracterización de peligros, medición, evaluación y control de los riesgos en los ambientes laborales;
- d) Adopción de medidas de control, que prioricen la protección colectiva a la individual;
- e) Información, formación, capacitación y adiestramiento a los trabajadores en el desarrollo seguro de sus actividades;
- f) Asignación de las tareas en función de las capacidades de los trabajadores;
- g) Localización de los males profesionales u ocupacionales; y,
- h) Atención de la salud de los empleados con relación a los elementos de riesgo identificados. (Reglamento del Seguro General de Riesgos del Trabajo, 2016)

Por tal razón, es importante que las empresas sigan estos patrones para controlar los riesgos laborales que puedan afectar el bienestar de los colaboradores en cualquiera de las áreas, principalmente de aquellos que se encuentran realizando actividades que requieren de mayor esfuerzo o son vulnerables a contraer enfermedades ocupacionales o sufrir algún accidente. Las empresas tienen la responsabilidad de implementar mecanismos de Prevención de Riesgos del Trabajo basándose en los criterios antes mencionados, principalmente de los factores que se identifiquen en el proceso de evaluación.

### **Ley Orgánica de la Salud**

La Ley Orgánica de la Salud enfatiza sobre las condiciones ambientales en la que los trabajadores ejercen sus funciones, ya que se considera que el entorno laboral influye en el ejercicio del personal. El clima laboral implica varios factores que deben ser tratados de forma adecuada para beneficio de todos los que componen una organización.

El art. 6 establece que es responsabilidad del Ministerio de Salud Pública “Regular y alertar, en unión con otras entidades competentes, las normas de seguridad y condiciones climáticas en las que realizan sus

funciones los trabajadores, para la prevención y control de las enfermedades ocupacionales y reducir al mínimo los riesgos y accidentes del trabajo” (Ley Orgánica de Salud, 2006).

Por su parte, el Capítulo V trata sobre la Salud y seguridad en el trabajo. De acuerdo con el art. 118 “Los patronos protegerán la salud de sus colaboradores, proporcionándoles de información suficiente, equipos de protección, ropa apropiada, sitios seguros de trabajo, con la finalidad de prever, eliminar los riesgos, accidentes y aparición de enfermedades laborales” (Ley Orgánica de Salud, 2006).

Dado este tipo de inconvenientes que pueden surgir en cualquier tipo de empresa, el art. 119 describe que los empleadores tienen la obligación de dar a conocer a las autoridades competentes los accidentes de trabajo y enfermedades laborales (Ley Orgánica de Salud, 2006).

La Ley Orgánica de la Salud se enfoca en las condiciones que puedan perturbar el bienestar de los trabajadores. Tomando en cuenta que los accidentes o enfermedades pueden surgir como resultado de actividades de trabajo, se destaca la necesidad de mejorar el clima organizacional, ya que muchas veces los factores negativos que en este se desarrollen pueden recaer en la salud de los individuos.

## **2.2.2. Normativas Internacionales**

### **Declaración Universal de Derechos Humanos**

En las normativas del ámbito internacional se incluye La Declaración Universal de Derechos Humanos (1948), la cual manifiesta en el artículo 23 que “Todo individuo tiene derecho al trabajo, a la libre elección de su trabajo, a condiciones de igualdad y satisfactorias de trabajo y a la protección contra el desempleo”.

Al referirse a las condiciones de los trabajadores, es importante que las empresas creen un ambiente laboral agradable, donde los individuos puedan sentirse respetados y acogidos como parte de la organización. Lograr la satisfacción de los trabajadores mediante incentivos, recompensas y protección de su salud, es clave para generar un compromiso organizacional.

Los trabajadores no deben estar expuestos a largos periodos de trabajo, debido a que esto consume su energía y por consiguiente, puede provocar su desgaste físico y mental, lo cual pone en riesgo su salud no sólo dentro de la empresa, sino también en su vida diaria. Por ello, el artículo 24 indica que “Todo empleado tiene derecho a descansar, disfrutar del tiempo libre, a una limitación razonable de la duración del trabajo y a vacaciones periódicas pagadas” (Asamblea General, 1948).

## **Normas Internacionales de Trabajo OIT**

### **C187 - Convenio sobre el marco promocional para la seguridad y salud en el trabajo, 2006 (núm. 187)**

El art. 3 de este convenio se refiere a la Política nacional y establece que “Todo Miembro deberá promover un ambiente de trabajo seguro y saludable mediante la elaboración de una política nacional”, la cual debe fomentar principios básicos como la evaluación de los riesgos o peligros del trabajo, la erradicación desde el origen de los mismos y la creación de una cultura nacional de prevención en materia de seguridad y salud (Organización Internacional del Trabajo, 2006).

El art. 4 que trata sobre el Sistema Nacional indica que todo miembro deberá implementar y conservar un sistema nacional de seguridad y salud en el trabajo, que incluya la legislación, organismos encargado de la seguridad y salud laboral y “disposiciones para promover en el ámbito de la empresa la cooperación entre la dirección, los trabajadores y sus representantes, como elemento esencial de las medidas de prevención relacionadas con el lugar de trabajo” (Organización Internacional del Trabajo, 2006).

**C155 - Convenio sobre seguridad y salud de los trabajadores, 1981  
(núm. 155)**

El artículo 16 de este convenio que establece la Acción a Nivel de Empresa, indica lo siguiente:

Deberá exigirse a los empleadores que, en la medida en que sea razonable y factible, garanticen que los lugares de trabajo, la maquinaria, el equipo y las operaciones y procesos que estén bajo su control son seguros y no entrañan riesgo alguno para la seguridad y la salud de los trabajadores.

Cuando sea necesario, los empleadores deberán suministrar ropas y equipos de protección apropiados a fin de prevenir, en la medida en que sea razonable y factible, los riesgos de accidentes o de efectos perjudiciales para la salud. (Organización Internacional del Trabajo, 1981)

Según este artículo, las empresas están obligadas a entregar el equipo de protección necesaria a los trabajadores que se encuentren efectuando algún tipo de actividad que pone en riesgo su salud, ya sean accidentes o enfermedades. En el caso de las empresas de recolección de desechos sólidos es importante que los trabajadores cuenten con este tipo de equipos, tal como lo sustenta la presente normativa.

Las empresas deberán adoptar las disposiciones estipuladas en el artículo 19, en las cuales se menciona que:

- (d) los trabajadores y sus representantes en la empresa reciban una formación apropiada en el ámbito de la seguridad e higiene del trabajo;
- (f) el trabajador informará de inmediato a su superior jerárquico directo acerca de cualquier situación de trabajo que a su juicio entrañe, por motivos razonables, un peligro inminente y grave para su vida o su salud; mientras el empleador no haya tomado medidas correctivas, si fuere necesario, no podrá exigir de los trabajadores que reanuden una situación de trabajo en donde exista con carácter continuo un peligro

grave e inminente para su vida o su salud. (Organización Internacional del Trabajo, 1981)

Los empleados como parte de la organización, tienen la libertad de comunicar a sus superiores la existencia de factores que afecten su bienestar e impida el correcto desempeño de sus actividades, como por ejemplo, las condiciones de estrés en la que se encuentran. La examinación de este tipo de problemas es realizada por las compañías mismas, sin embargo, la información suministrada directamente por los empleados es de gran ayuda para tomar las medidas correctivas.

### **2.3. Referente Estratégico**

#### **2.3.1. Planes Estratégicos Nacionales**

##### **Plan Nacional de Desarrollo 2017–2021**

De acuerdo con el presente proyecto de investigación, se tomó como referente estratégico al Plan Nacional de Desarrollo 2017–2021 que se planteó a nivel nacional, el cual comprende varios objetivos y políticas. El objetivo 1 del Plan Nacional de Desarrollo es “Garantizar una vida digna con iguales oportunidades para todas las personas” (Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo, 2017), y para esto cuenta con las siguientes políticas:

1.1 Originar la inclusión económica y social; luchar contra la pobreza en todas sus altitudes, a fin de asegurar la equidad económica, social, cultural y territorial.

1.2 Crear capacidades y sembrar oportunidades en contextos de justicia, para todos los individuos a lo largo del ciclo de vida.

1.7 Avalar el camino al trabajo merecedor y la seguridad social de todos los trabajadores.

1.12 Certificar el acceso a la justicia, la seguridad integral, la lucha contra la impunidad y la reparación integral a las víctimas, bajo el

principio de igualdad y no discriminación (Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo, 2017).

A través de estas políticas se pretende brindar a los individuos mayores oportunidades en los distintos ámbitos de su vida, incluyendo su participación en el ámbito laboral sin discriminación alguna, lo que contribuye a su bienestar social.

Por otra parte, se debe destacar el objetivo 5, que es “Impulsar la productividad y competitividad para el crecimiento económico sostenible de manera redistributiva y solidaria” (Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo, 2017). Una de las políticas fundamentales que tiene este objetivo es fortalecer las capacidades de los seres humanos para contribuir al cambio de la matriz productiva:

Sembrar la investigación, la formación, la capacitación, el desarrollo y la transferencia tecnológica, la innovación y el emprendimiento, el amparo de la propiedad intelectual, para inducir el cambio de la matriz productiva mediante el vínculo entre el sector público, productivo y las universidades. (Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo, 2017)

La formación y capacitación son factores esenciales que ayudan a los trabajadores a fortalecer sus conocimientos y es de esa forma que pueden lograr desempeñarse eficientemente en la empresa. Si bien es cierto, la política antes mencionada incluye varios puntos que impulsan el cambio de la matriz productiva, pero es la formación la que brinda mayores posibilidades de que los trabajadores logren dichos resultados.

### **Programa de prevención de riesgos psicosociales del Ministerio de Trabajo**

El Ministerio de trabajo al ser la entidad rectora de las políticas relacionadas al ámbito laboral, creó el programa de prevención de riesgos

psicosociales como una herramienta para las empresas, con la finalidad de que estas logren reducir los riesgos dentro de la misma y sus trabajadores gocen de mejores condiciones.

La idea de este plan es advertir o restar los riesgos psicosociales en personas naturales y jurídicas, empresas públicas y privadas para optimizar las condiciones de trabajo y salud de los trabajadores o servidores.

Las actividades de este plan son:

- 1) Concienciar sobre la prevención de peligros psicosociales establecido por las personas naturales, jurídicas, empresas, instituciones e instancias públicas y privadas.
- 2) Colectivizar sobre el programa de prevención de peligros psicosociales establecido por las personas naturales, jurídicas, empresas, instituciones e instancias públicas y privadas.
- 3) Emplear a todo el personal de la empresa o institución una herramienta de valoración de peligro psicosocial que cuente con la validez y fiabilidad nacional o internacional.
- 4) Colectivizar a todos los participantes los resultados finales e identificar posibles medidas de prevención a ser implementadas conforme a los riesgos psicosociales identificados.
- 5) Constituir y desarrollar un plan de acción con las medidas preventivas y/o intervención conforme a los riesgos psicosociales identificados en la evaluación.
- 6) Ejecutar el seguimiento a las medidas preventivas y/o intervención implementadas a fin de evidenciar la eficacia de estas. (Ministerio de Trabajo , 2018)

Este programa brinda a las empresas las directrices necesarias para prevenir los riesgos psicosociales, esto mediante estrategias que permitan la identificación de los factores estresores que aquejan el bienestar del personal, a su vez, impulsando la elaboración de planes alineados a las necesidades

de los trabajadores con el fin de erradicar dicha problemática que generalmente se encuentra manipulada por el estrés.

### **Marco Estratégico de la empresa de recolección de desechos sólidos**

La política del sistema de gestión integrado de la empresa es realizar el servicio de recolección, barrido y transporte de desechos sólidos en la ciudad de Guayaquil y algunas de sus parroquias rurales; basados en la eficiencia de sus procesos, con los compromisos de cumplir con las metas y objetivos propuestos, prevenir la contaminación ambiental, prevenir las lesiones y enfermedades ocupacionales y cumplir la legislación vigente aplicable. Esto a través de la capacitación del talento humano y la contribución de los recursos necesarios para la mejora continua de sus procesos y la satisfacción del cliente.

De acuerdo a lo descrito anteriormente, se considera que la empresa incluye en sus políticas la prevención de riesgos de enfermedades profesionales como son las psicosociales, por ello, esta entidad cuenta con una matriz de identificación de riesgo psicosocial, riesgos físicos y mecánicos. No obstante, solo se cuenta con estas herramientas como una guía de identificación para los problemas que puedan perturbar la salud de los trabajadores, y en cuanto al riesgo psicológico, solo se habla de éste, es decir, no es tratado como tal.

### **2.3.2. Planes Estratégicos Internacionales**

#### **Estrategia de promoción de la salud en los lugares de trabajo de América Latina y el Caribe**

El ambiente de trabajo es un medio que debe estar compuesto por elementos que ayuden al bienestar de los recursos humanos. Actualmente, la salud en el trabajo es considerada un bien preciado por los países y comunidades, no obstante, en América Latina y el Caribe esto aún no es una realidad, por tal razón, la Organización Panamericana de la Salud confeccionó el Plan de Estrategia de promoción de la salud en las empresas de América

Latina y el Caribe (2000), el cual está dirigido al gobierno, empresas y lugares de trabajo, sindicatos y organizaciones de trabajadores, instituciones públicas y privadas de seguridad social.

Para la OPS (2000):

Un lugar de trabajo saludable es fundamental, no sólo para lograr la salud del personal, sino también para hacer un aporte positivo a la productividad, la estimulación laboral, el espíritu de trabajo, la satisfacción en el trabajo y la calidad de vida general. (p. 4)

Entre los elementos fundamentales del plan está cimentar políticas públicas de trabajo saludable, crear lugares favorables en el sitio de trabajo, desarrollo de habilidades y responsabilidades personales y colectivas y justicia social.

Según el presente plan, los pasos para el desarrollo de lugares de trabajo saludables son:

- Asegurar el apoyo de la gerencia: se debe contar con la aprobación de la gerencia, no sólo por el patrocinio sino para crear un compromiso en busca de los cambios.
- Establecer un comité coordinador: el proyecto debe ser administrado por un representante de cada nivel de la empresa.
- Realizar una evaluación de necesidades: recopilar información sobre las necesidades y preocupaciones concernientes a la salud y seguridad de los trabajadores.
- Ordenar las necesidades en función de una escala de prioridades: establecer un perfil de salud del lugar de trabajo basado en las necesidades identificadas.
- Elaborar un plan de acción: se desarrollará un plan de acción de acuerdo a las necesidades y prioridades de los trabajadores, el cual debe incluir objetivos a corto y largo plazo.
- Ejecutar el plan: el comité pondrá en marcha el plan y se requerirá la participación activa de los trabajadores.

- Evaluación: es necesario efectuar evaluaciones durante todas las etapas del plan para corroborar si está siendo efectivo.
- Revisar y actualizar el programa: el coordinador del lugar del trabajo y el comité encargado deberán realizar un balance actualizado de los factores de riesgo potenciales y de ser necesario renovarán las actividades de promoción de salud.

## **CAPÍTULO III: Metodología de la investigación**

### **3.1. Enfoque de investigación**

El enfoque de la presente investigación es mixto, ya que comprende el enfoque cualitativo y cuantitativo. El enfoque cuantitativo se relaciona directamente con los datos proporcionados por los trabajadores inmersos en la problemática, los cuales se obtienen mediante la aplicación de la respectiva técnica y son presentados estadísticamente; mientras que el enfoque cualitativo se basa en el análisis minucioso de dicha información y en su descripción que permita comprender de forma clara los resultados del estudio.

En el enfoque mixto, los diseños cuantitativo y cualitativo funcionan de manera secuencial. “Aplicando primero un enfoque y después el otro, de forma comparativamente independiente en el mismo estudio.” (Guelmes & Nieto, 2015).

La investigación cuantitativa “Se parte de lo deductivo y se prueba una hipótesis” (Universidad de Colima , 2016), mientras que el enfoque cualitativo es el proceso de interpretación de los datos recolectados.

El enfoque cualitativo, “hace referencia a caracteres, atributos, esencia, totalidad o propiedades no cuantificables, que podían describir, comprender y explicar mejor los fenómenos, acontecimientos y acciones del grupo social o del ser humano” (Ñaupas, Mejía, Novoa, & Villagómez, 2014, p. 98).

### **3.2. Tipo y nivel de investigación**

La investigación del presente trabajo es descriptiva, ya que ésta se caracteriza por señalar determinados hechos o situaciones, es así como se describe la problemática que existe en el centro de acopio de la zona sur de la empresa de recolección de desechos sólidos de la ciudad de Guayaquil, donde los trabajadores operativos atraviesan una situación de estrés que está promoviendo la alta rotación y el ausentismo.

Se considera también que la investigación es exploratoria debido a que se realiza un estudio profundo sobre el problema que es el síndrome de burnout y cómo afecta en los trabajadores de la empresa, tomando como referencia los datos aportados por los trabajadores, además de algunos estudios realizados a nivel nacional e internacional, datos de revistas científicas y libros, que soportan la importancia de esta enfermedad que se desarrolla en el entorno empresarial.

Para Sáez (2017) “El estudio exploratorio tiene la ventaja de aproximar y familiarizar al investigador con un objeto de estudio que era desconocido. Este tipo de investigaciones tiene un carácter inicial para abordar temas pocos estudiados” (p. 1).

### **3.3. Método de investigación**

El método de la investigación es deductivo-inductivo debido a que primero se realizó un análisis conceptual sobre el tema en estudio, entre los cuales destacan el síndrome de burnout, bienestar laboral y clima organizacional, logrando de esta manera deducir la importancia de que las empresas trabajen en la prevención de esta enfermedad.

Según Grove, Gray, & Burns (2016) quien cita a Chinn y Kramer (2011), el método inductivo se mueve de lo específico a lo general; se observan ejemplos particulares y luego se combinan en un gran todo o una afirmación general; mientras que, el método deductivo “se mueve de lo general a lo específico o de una premisa general a una situación o conclusión concreta” (p. 18).

Por otra parte, está la búsqueda de la información relacionada directamente con la problemática, para lo cual se desarrolla una intervención al universo que forma parte de ésta, que permita corroborar la existencia del burnout en los trabajadores de la empresa de desechos sólidos y que posteriormente sirva para impulsar un cambio en dicho entorno laboral.

### **3.4. Universo, Muestra y muestreo**

#### **3.4.1. Universo**

El universo o población “es el conjunto de elementos (finitos o infinitos) definido por una o más características, de las que gozan todos los elementos que lo componen” (Espinoza, 2016).

El universo está conformado por los trabajadores operativos del centro de acopio de la zona sur de la empresa de recolección de desechos sólidos de la ciudad de Guayaquil que son 105. Se tomó a los trabajadores de esta área, ya que su estudio permitirá conocer cuál es su percepción referente a las condiciones de trabajo e identificar la existencia del síndrome de burnout.

Dentro del universo, también está el jefe operativo de dicho centro de acopio, al cual se le realizará una entrevista, ya que al estar vinculado de manera directa con los trabajadores puede aportar importante información sobre los factores que influyen en el desempeño de estos.

#### **3.4.2. Muestra**

De acuerdo con Ruiz, Barros, & Ruiz (2015) “La muestra es, una parte del universo que sirve para estudiar los fenómenos que se dan en un campo investigativo” (p. 5).

Al contar con una población menor a 100.000 se aplica la fórmula de población finita constituida por el 95% de nivel de confianza, 5% de estimación de error, 50% de probabilidad de éxito y 50% de probabilidad de fracaso, lo cual da como resultado 83.

Donde:

n = El tamaño de la muestra que queremos calcular

N = Tamaño del universo (105)

Z = Nivel de confianza 1,96 (95%)

e = Es el margen de error máximo que admitimos 0,05 (5%)

p = Es la proporción de éxito 0,50 (50%)

q = Es la proporción de fracaso 0,50 (50%)

Fórmula de población finita

$$\frac{Z^2 \cdot N \cdot p \cdot q}{e^2 \cdot (N-1) + Z^2 \cdot p \cdot q}$$
$$\frac{1.96^2 \cdot 105 \cdot 0.50 \cdot 0.50}{0.05^2 \cdot (105-1) + 1.96^2 \cdot 0.50 \cdot 0.50}$$
$$\frac{3,8416 \cdot 105 \cdot 0,25}{0.0025 \cdot (104) + 3,8416 \cdot 0.25}$$
$$\frac{3,8416 \cdot 26,25}{0,26 + 0,9604}$$
$$\frac{100,842}{1,2204}$$
$$N = 82,63$$
$$N = 83$$

### 3.4.3. Muestreo

El tipo de muestreo es sistemático, y como su palabra lo indica “consiste en aplicar un método sistemático de selección de los elementos que

conformarán la muestra” (Espinoza, 2016). En este caso, la muestra se obtiene a través de la fórmula para población finita, que además de comprender el universo, tiene entre sus elementos el nivel de confianza, la estimación de error, la probabilidad de éxito y la probabilidad de fracaso.

### **3.5. Formas de recolección de la información**

Para la recolección de información se empleó la técnica de la encuesta que tiene como instrumento el cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI) que fue creado por Cristina Maslach y Susana Jackson en 1986, siendo éste el más utilizado para medir el síndrome de burnout, ya que incluye las tres dimensiones que dan indicio al desarrollo de esta enfermedad. Este

“En 1981, Maslach y Jackson, desde un enfoque psicosocial, definieron al síndrome desde una perspectiva tridimensional, caracterizada por el agotamiento emocional, la despersonalización y la baja realización personal” (Medina, 2017).

Cabe recalcar, que el cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI) fue la técnica utilizada en la mayoría de estudios que las autoras del presente trabajo recabaron como antecedentes investigativos tanto nacionales como internacionales, por lo tanto, se puede manifestar que este instrumento es de gran utilidad para los distintos tipos de empresas a nivel mundial.

El cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI) cuenta con 22 elementos distribuidos en tres escalas, tal como se muestra a continuación:

Tabla 1 Elementos del cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI)

Escala	Elementos
Agotamiento emocional	1.- Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo.
	2.- Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío.
	3.- Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado.
	6.- Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa.
	8.- Siento que mi trabajo me está desgastando.
	13.- Me siento frustrado en mi trabajo.
	14.- Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo.
	16.- Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa.
	20.- Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.
Despersonalización	5.- Siento que estoy tratando a algunos de mis interlocutores como si fueran objetos impersonales.
	10.- Siento que me he hecho más duro con la gente.
	11.- Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.
	15.- Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis compañeros o a los beneficiarios.
	22.- Me parece que mis compañeros me culpan de alguno de sus problemas.
Realización Personal	4.- Siento que puedo entender fácilmente a las personas que tengo que atender.
	7.- Siento que trato con mucha eficacia los problemas de los beneficiarios de mi actividad.
	9.- Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo.
	12.- Me siento con mucha energía en mi trabajo.
	17.- Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en el trabajo.
	18.- Me siento estimulado después de haber trabajado íntimamente con mis compañeros de trabajo.
	19.- Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.
	21.- Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.

Fuente: Unión General de Trabajadores (2013)

Elaborado por las autoras

De acuerdo con la tabla antes presentada, la escala del agotamiento emocional comprende 9 ítems, la de despersonalización 5 ítems y la de realización personal 8 ítems. Estas preguntas se enfocan en aspectos claves que se relacionan con la aparición del burnout.

La encuesta se desarrolla en base a los rangos de medida que el Maslach Burnout Inventory (MBI) establece:

### Rangos de medida

0 = Nunca.

1 = Pocas veces al año o menos.

2 = Una vez al mes o menos.

3 = Unas pocas veces al mes.

4 = Una vez a la semana.

5 = Unas pocas veces a la semana.

6 = Todos los días (Unión General de Trabajadores, 2013).

Tabla 2 Composición de las escalas del MBI

<b>Escala</b>	<b>Elementos</b>	<b>Puntuación Máxima</b>	<b>Indicios de burnout</b>
Agotamiento emocional	1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16 y 20	54	Más de 26
Despersonalización	5, 10, 11, 15 y 22	30	Más de 9
Realización Personal	4, 7, 9, 12, 17, 18, 19 y 21	48	Menos de 34

Fuente: Unión General de Trabajadores (2013)

Elaborado por las autoras

La segunda técnica que se emplea es la entrevista, la cual está dirigida al jefe operativo del centro de acopio de la zona sur donde radica el problema. Con el cuestionario de preguntas abiertas, se obtendrá una información más generalizada sobre cómo se están viendo afectados los trabajadores de la empresa a causa de los factores estresores que existen.

### **3.6. Formas de análisis de la información**

El análisis de la información se realiza una vez obtenidos los resultados de la entrevista y de las encuestas aplicadas a los trabajadores operativos del centro de acopio de la zona sur de la empresa de recolección de desechos sólidos de la ciudad de Guayaquil. Los datos proporcionados por los encuestados son tabulados en el programa de Microsoft Excel, y para esto primero se inicia un conteo de las respuestas de cada elemento con cada valoración, lo cual es presentado en las respectivas tablas y gráficos estadísticos.

Para el procesamiento y análisis de la información de la técnica de la encuesta es importante tener en cuenta los valores de referencia del cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI), con lo cual se puede determinar en qué nivel se presenta esta enfermedad en los trabajadores de la empresa.

Tabla 3 Valores de referencia

<b>Escala</b>	<b>Bajo</b>	<b>Medio</b>	<b>Alto</b>
Agotamiento emocional	0 - 18	19 - 26	27 - 54
Despersonalización	0 - 5	06-sep	oct-30
Realización Personal	0 - 33	34 - 39	40 - 48

Fuente: Unión General de Trabajadores (2013)

Elaborado por las autoras

Posteriormente a la tabulación, se realiza el análisis y descripción de los resultados en el documento de Word, los cuales son agrupados según las escalas y los elementos que incluyen cada una. Las autoras del presente trabajo, bajo la argumentación de los resultados, realizan una interpretación crítica del problema.

Por su parte, el cuestionario de Maslach establece 22 elementos distribuidos en 3 escalas que son: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal. De acuerdo a estas escalas, se puede decir que la teoría de Selye se relaciona con las dimensiones del cuestionario, ya que en la primera fase se desarrollan alteraciones fisiológicas y psicológicas, como son el cansancio físico, mental y emocional con respecto al trabajo, la frustración y la falta de emociones por las demás personas, lo cual es parte del cuestionario.

La teoría de Selye también menciona que los estímulos asociados al entorno influyen en el origen de la ansiedad. En este caso, el cuestionario de Maslach trata aspectos como el clima laboral, la dificultad de crear un ambiente agradable, las recompensas externas o internas que recibe el personal y el grado de amenaza que percibe el trabajador, si los problemas son tratados de forma adecuada o no. Tiene mucha relación con los sentimientos de competencia y la valoración al trabajo propio.

En otra de las etapas de la teoría de Selye, se desarrollan procesos fisiológicos, cognitivos, emocionales y comportamentales, y es claro que el cuestionario de MBI engloba todos estos aspectos, ya que algunos de sus elementos tienen relación con la fatiga, sentimiento de vacío, el comportamiento negativo con el grupo de trabajo, el desinterés en los problemas y la depresión.

Otro punto importante, es que la última fase de la teoría de Selye se refiere específicamente a la aparición del síndrome de burnout, ya que es donde las personas no han logrado adaptarse a la situación y por consiguiente, presentan una mayor prevalencia.

## CAPÍTULO IV: Resultados de la investigación

El cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI) aplicado a los 83 trabajadores operativos del centro de acopio de la zona sur de la empresa de recolección de desechos sólidos de la ciudad de Guayaquil arrojó los siguientes resultados:

### Escala de Agotamiento Emocional

#### Resultados Descriptivos

La escala de agotamiento emocional “valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo” (Fuentes, 2018). De acuerdo a las 9 preguntas realizadas al personal operativo en la escala de agotamiento emocional se evidenció los siguientes resultados:

De acuerdo a los datos obtenidos en el elemento número 1 de la escala de agotamiento emocional, **me siento emocionalmente agotado por mi trabajo**, el 21% de los encuestados indicaron que la frecuencia de ésta es nunca, un 11% considera que pocas veces al año o menos, un 14% una vez al mes o menos, otro 14% lo percibe unas pocas veces al mes, un 11% una vez a la semana, un 8% unas pocas veces a la semana y el 21% restante indicaron que la frecuencia es de todos los días.

En el elemento número 2 que es **cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío**, el 25% de los trabajadores afirman que nunca se sienten así, sin embargo, un 21% manifiesta que sí pocas veces al año o menos, un 8% una vez al mes o menos. Seguido de éste, hay un 7% con una frecuencia de unas pocas veces al mes, un 16% con una vez a la semana, un 10% unas pocas veces a la semana y un 13% todos los días.

Los resultados del elemento 3 que es **cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado** muestran que el 21% nunca lo está, el 19% pocas veces al año o menos, el 14% una vez al mes o menos, el 11% unas pocas veces al mes, el 17% una

vez a la semana, el 8% unas pocas veces a la semana y el 10% todos los días.

Según los datos obtenidos en el elemento 6 que es **siento que trabajar todo el día con la gente me cansa**, el 30% de los trabajadores consideran que la frecuencia en esta sub escala es nunca, seguido del 18% que indica que pocas veces al año y el 17% una vez al mes o menos. Por otra parte, un 7% manifiesta que unas pocas veces al mes, un 6% una vez a la semana, un 11% unas pocas veces a la semana y otro 11% todos los días.

Respecto al elemento 8 que es, **siento que mi trabajo me está desgastando**, el 8% de los trabajadores indican que la frecuencia de éste es nunca, seguido de un 5% con pocas veces al año o menos, el 16% apunta a una frecuencia de una vez al mes o menos, el 14% unas pocas veces al mes, un 6% una vez a la semana, un 22% con unas pocas veces a la semana y por último, un 29% todos los días.

El 18% de los encuestados indicaron que la frecuencia del elemento 13 que trata sobre **Me siento frustrado en mi trabajo** es nunca, seguido del 7% con pocas veces al año o menos, el 14% con una vez al mes o menos. El 18% indicó que la frecuencia se da con unas pocas veces al mes, el 11% una vez a la semana, el 22% unas pocas veces a la semana y el 10% todos los días.

El cuanto al elemento 14 que es **siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo**, el 14% afirma que nunca, el 11% pocas veces al año o menos, el 7% una vez al mes o menos y un 10% unas pocas veces al mes. También hay un 19% con una vez a la semana, un 18% con unas pocas veces a la semana y un 21% todos los días.

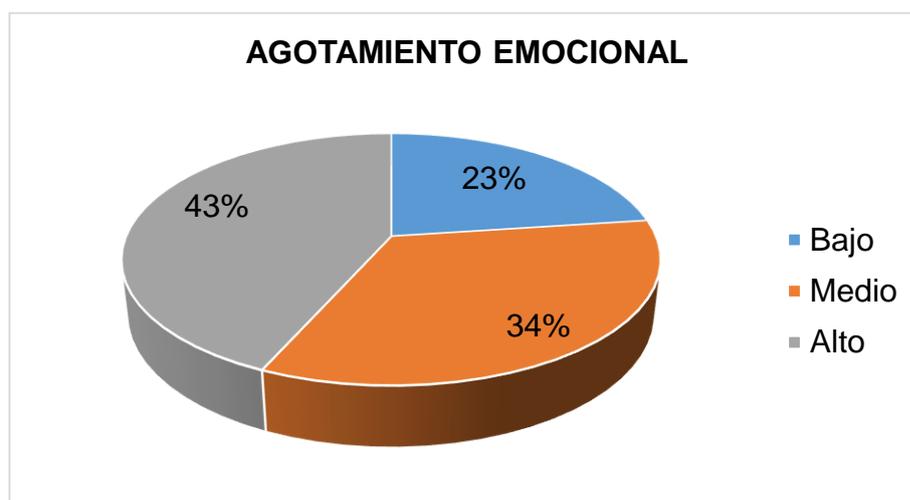
El elemento 16 con la pregunta de **siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa**, para el 36% esto nunca sucede y para un 22% se da pocas veces al año o menos; el 6% considera que una vez al mes o menos, el 8% unas pocas veces al mes, el 10% una vez a la semana, el

12% unas pocas veces a la semana y sólo el 6% restante indica que todos los días.

Por último, está el elemento 20 con **me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades**, a lo que el 37% de los trabajadores respondieron que nunca, el 15% pocas veces al año o menos, el 10% una vez al mes o menos, el 11% unas pocas veces al mes, el 12% una vez a la semana, el 7% unas pocas veces a la semana y el 8% todos los días.

Estas nueve sub escalas configuran el primer elemento del índice de burnout que responde a la configuración del agotamiento emocional. Los resultados sumados de estas sub escalas es el siguiente:

Gráfico 1 Valores de la escala Agotamiento emocional



Fuente: Encuestas  
Elaborado por las autoras

Tomando como referencia los rangos de medida, donde 0 es igual a nunca, 1 a pocas veces al año o menos, 2 a una vez al mes o menos, 3 a unas pocas veces al mes, 4 a una vez a la semana, 5 a unas pocas veces a la semana y 6 significa todos los días.

De acuerdo a los valores referenciales del cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI), hay indicios del burnout cuando la suma total de los de los elementos de la escala del agotamiento emocional sobrepasa los 26 puntos, por lo tanto, se considera que el 43% de los trabajadores encuestados se encuestados están agotados emocionalmente, lo que es evidencia del síndrome.

Por otra parte, el 34% está en un nivel medio (tienen de 19 a 26 puntos), lo que quiere decir, que están próximos a sufrir el síndrome de burnout si la empresa no toma las medidas necesarias; mientras que el 23% (tienen de 0 a 18 puntos) se encuentra en un nivel bajo.

En conclusión, la calificación de la escala nos indica que el 43% del total de encuestados tiene un alto nivel de agotamiento emocional, frente a un 34% que están en riesgo y que evidencia la probabilidad de incrementar este porcentaje y de configurar el padecimiento del síndrome de burnout.

### **Resultados analíticos**

Según la teoría de Selye, los resultados obtenidos en la escala de agotamiento emocional reflejan que el 43% de los trabajadores operativos del centro de acopio de la zona sur se encuentran en la fase de agotamiento lo cual quiere decir que sus esfuerzos no han sido suficientes para enfrentar la situación de estrés en la que se encuentran y por lo tanto padecen del síndrome de burnout, existiendo la posibilidad de que los trastornos fisiológicos, psicológicos o psicosociales que se presenten puedan ser crónicos o irreversibles.

Tomando como referencia lo estipulado por López (2016) entre estas enfermedades están la depresión, trastornos de ansiedad, alcoholismo y/o farmacodependencia, lo cual puede significar un riesgo grande para el bienestar de los trabajadores si no es controlado a tiempo y no se busca la erradicación desde su origen.

Desde el concepto del síndrome de burnout, se puede conocer que algunas de las causas de esta enfermedad son los turnos de trabajo y jornadas excesivas, la sobrecarga de trabajo y las emociones intensas, que es lo que está sucediendo en la empresa de recolección de desechos sólidos, ya que los trabajadores operativos son requeridos para laborar más de sus horas habituales debido al ausentismo de otros operarios. Esto reduce la energía de los trabajadores y por ende, promueve esa sensación de vacío, fatiga física y mental, frustración y disminuye el deseo de relacionarse con otras personas. De acuerdo a los resultados de la empresa, se puede corroborar que en la escala del MBI, los elementos que se relacionan con estos puntos en su mayoría se encuentran con uno de los valores más altos.

El trabajador social juega un papel importante en esta fase ya que según Van (2015), tienen como función identificar las causas fundamentales de los problemas en la empresa y las soluciones para promover la productividad y la satisfacción. Sin embargo, tal como se ha podido evidenciar en los resultados, estos problemas no han sido tratados, caso contrario los niveles presentados por los trabajadores en la escala de agotamiento emocional no serían preocupantes.

Por otra parte, tomando como referencia la entrevista realizada al jefe operativo del centro de acopio, se puede corroborar que las largas jornadas de trabajo están causando un desgaste físico y mental en los trabajadores, lo que causa una alta puntuación en la escala del agotamiento emocional. Debido al cansancio y a las emociones negativas que los trabajadores tienen con relación a sus labores, se ausentan a la empresa voluntaria o involuntariamente, situación que a su vez pone en riesgo a otros miembros que deben realizar horas extras, pudiendo estos también padecer el síndrome de burnout. Esto quiere decir que la empresa no está implementando estrategias que ayuden a reducir el ausentismo y la alta rotación de trabajadores, pero sin duda alguna que reduzcan los niveles de estrés.

Uno de los elementos de la escala de agotamiento emocional es que los trabajadores sientan que están demasiado tiempo en el trabajo, lo que conlleva a sufrir fatiga, de acuerdo a los resultados de la entrevista, se afirma que los trabajadores de la empresa están padeciendo esta clase de síntomas, los cuales no les permite ejercer correctamente sus funciones.

Tomando como referencia estos resultados se está cumpliendo con los objetivos número uno y tres del presente proyecto de investigación, ya que se está describiendo una de las características del síndrome de burnout como es el agotamiento emocional y a su vez, se está evidenciando las consecuencias del mismo y que en este caso es el ausentismo de los trabajadores.

## **Escala de Despersonalización**

### **Resultados Descriptivos**

La escala de Despersonalización “valora el grado en que cada uno reconoce actitudes frialdad y distanciamiento” (Fuentes, 2018). De acuerdo a las 5 preguntas realizadas al personal operativo en la escala de despersonalización se evidenció los siguientes resultados:

La escala de despersonalización está compuesta por el elemento 5 que dice **siento que estoy tratando a algunos de mis interlocutores como si fueran objetos impersonales**, cuyos resultados muestran que el 37% de los trabajadores encuestados indican que nunca, seguido del 22% con pocas veces al año y un 17% con una vez al mes o menos. Hay un 13% que considera que unas pocas veces al mes, un 9% una vez a la semana y un 2% unas pocas veces a la semana.

De acuerdo a los resultados, el elemento 10 que es **siento que me he hecho más duro con la gente** y que también forma parte de esta sub escala, la frecuencia con la que la perciben los trabajadores es nunca, lo cual fue manifestado por el 34%, un 20% indicó que pocas veces al año o menos, un 10% una vez al mes o menos, un 5% unas pocas veces al mes, un 12%

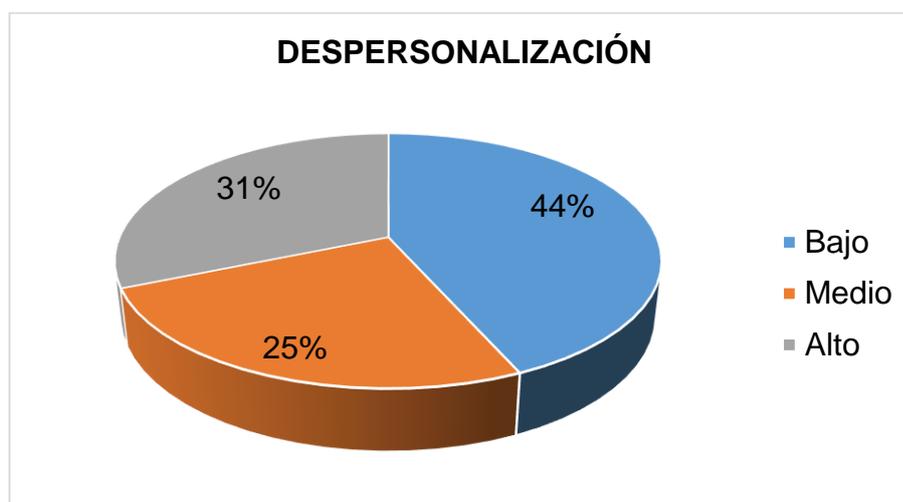
manifiesta que una vez a la semana, un 8% unas pocas veces a la semana y un 11% todos los días.

En el elemento 11 que establece **me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente**, la mayoría de los trabajadores, es decir, el 28% señala que la frecuencia es nunca y el 23% menciona que pocas veces al año o menos. El 17% considera que una vez al mes o menos, el 10% unas pocas veces al mes, el 14% una vez a la semana y el 8% restante unas pocas veces a la semana.

Así mismo, con respecto a **siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis compañeros o a los beneficiarios**, el cual es el elemento número 15, el 41% de los trabajadores manifiestan que la frecuencia es nunca, el 29% menciona que pocas veces al año o menos, el 13% menciona una vez al mes o menos, el 9% unas pocas veces al mes, el 2% una vez a la semana y el 6% todos los días.

En el elemento número 22 que es **me parece que mis compañeros me culpan de alguno de sus problemas**, el 57% de los encuestados consideran que la frecuencia es nunca, seguido del 28% que indica que pocas veces al año o menos y un 10% una vez al mes o menos. Al 3% esto les sucede unas pocas veces al mes y sólo a un 2% todos los días.

Gráfico 2 Valores de la escala Despersonalización



Fuente: Encuestas  
Elaborado por las autoras

Según los datos obtenidos en la escala de despersonalización, así mismo realizando la respectiva suma de los valores contenidos en cada elemento, se puede determinar que el 44% de los trabajadores operativos está en un nivel bajo, que de acuerdo a los valores referenciales se basa en una puntuación de entre 0 y 5.

Este porcentaje representa un aspecto positivo, ya que se puede observar que la mayoría de los trabajadores no tienen problemas de despersonalización, lo cual está relacionada con los sentimientos hacia otras personas, principalmente con los compañeros, y donde la sensibilidad y simpatía con los demás desempeña un papel importante.

No obstante, existe un 31% que se encuentra en un nivel alto de despersonalización (tienen de 10 a 30 puntos), que es un porcentaje considerable de indicios de burnout, por lo cual, es necesario que la empresa emplee estrategias para combatir esta situación que pone en riesgo la salud de los trabajadores y la cultura de la organización.

Por último, el 25% de los trabajadores se encuentran en un nivel medio de despersonalización (tienen de 6 a 9 puntos), que sumado al nivel medio

dan un porcentaje significativo que por sí solo ya nos da un dato importante, por lo tanto, desde el análisis cualitativo, se puede decir que la compañía no sólo debe enfocarse en combatir esta enfermedad, sino también prevenirla, ya que este porcentaje pone su foco de atención en quienes tienen probabilidad de despersonalizarse y contribuir al padecimiento del síndrome burnout.

### **Resultado analítico**

Tomando en consideración la teoría de Selye, los resultados de la escala de despersonalización obtenidos mediante el cuestionario de Maslach muestran que el 44% de los trabajadores se encuentran en la fase de alarma ya que la puntuación total de los elementos los ubica en un nivel bajo. En esta fase, los trabajadores identifican ciertos factores que lo asocian a un estado normal dentro del contexto laboral, y que pueden enfrentar con menos dificultad.

Por otra parte, haciendo referencia al 56% que está en un nivel medio y alto, y considerando que algunos de los elementos de esta escala se asocian con las relaciones interpersonales, se puede percibir que el clima laboral de la empresa estaría siendo descuidado y está ocasionando percepciones negativas de los trabajadores no sólo con su labor, sino también con sus compañeros.

De acuerdo al concepto de clima organizacional, existen algunos factores que influyen en su desarrollo, como son la comunicación interna y el trabajo en equipo. La comunicación interna provoca, entre los efectos negativos, conflictos interpersonales entre sus miembros, y esto a su vez hace que algunos de los trabajadores pierdan el respeto, la sensibilidad y la tolerancia hacia sus compañeros. Según lo estipulado por Luna (2015), un mal clima organizacional influye en el ausentismo laboral, siendo este uno de los principales problemas que atraviesa la empresa de recolección de desechos sólidos.

Es importante destacar que, si existieran programas de fortalecimiento del trabajo en equipo y las relaciones interpersonales, este tipo de indicadores disminuirían. De acuerdo al concepto de bienestar laboral, implementar programas que incluyan intervenciones socioeducativas y de grupo, junto con actividades recreativas e incentivos puede mejorar el clima organizacional y optimizar las relaciones interpersonales.

Según el modelo de la teoría organizacional de Golembiewski, Munzenrider y Carter (1983), el síndrome de burnout reduce el compromiso de los trabajadores con su labor, esto debido al estrés y tensión que sufren dentro de la empresa, por eso, las autoras consideran que este tipo de intervención por parte de la empresa, a través de los trabajadores sociales puede ayudar a crear un lazo entre el personal y la organización, y de esta manera incrementar el compromiso laboral que actualmente es escaso.

De acuerdo a los resultados de la entrevista, la existencia de elementos estresores impulsan a los trabajadores a tomar acciones negativas como una forma de respuesta o huida a los problemas laborales, esto muchas veces afecta las relaciones interpersonales ya que por la presión que los trabajadores experimentan se enfocan en su propio bienestar, lo cual crea una barrera frente a sus compañeros de trabajo. Por tal razón, se puede decir que falta intervención por parte de la empresa y de los encargados del bienestar laboral para fomentar los buenos hábitos y crear lazos más fuertes entre sus miembros que les permita crear una mejor convivencia dentro de la empresa.

Según la escala de despersonalización, uno de los elementos del cuestionario MBI y que permite identificar el síndrome de burnout describe que los individuos pueden sentir que se están endureciendo emocionalmente y que no les importa lo que les ocurra a sus compañeros, por lo tanto, actúan conforme a sus intereses. Como se pudo constatar en la entrevista, acciones como el consumo de bebidas alcohólicas y la falta constante son aspectos que afectan de manera directa o indirecta a los otros trabajadores, ya que

están expuestos a situaciones que surgen como consecuencia de estos, por ejemplo, cubrir los horarios de quienes se ausentan.

Con estos resultados se está respondiendo al objetivo número uno y tres, dado que la despersonalización es otra de las características del síndrome de burnout. Así mismo, se describen las consecuencias que pueden presentar los trabajadores según esta característica, siendo una de las más significativas los sentimientos de negatividad y los problemas interpersonales originados principalmente en el lugar de trabajo.

## **Escala de Realización Personal**

### **Resultados Descriptivos**

La escala de Realización personal “evalúa los sentimientos de auto eficiencia y realización personal en el trabajo” (Fuentes, 2018). De acuerdo a las 8 preguntas realizadas al personal operativo en la escala de realización personal se evidenció los siguientes resultados:

El primer elemento que compone la escala de realización personal es el número 4 que establece **siento que puedo entender fácilmente a las personas que tengo que atender**, a lo que el 14% de los trabajadores señalaron una frecuencia de nunca, el 10% pocas veces al año o menos, el 4% una vez al mes o menos, el 16% unas pocas veces al mes, el 6% una vez a la semana, el 18% unas pocas veces a la semana y el 32% todos los días.

Según el elemento 7 que es **siento que trato con mucha eficacia los problemas de los beneficiarios de mi actividad**, el 6% considera que no lo hace nunca, a éste le sigue el 20% con una vez al mes o menos, el 5% con unas pocas veces al mes y el 17% una vez a la semana. El 23% de los encuestados mencionaron que sienten esto unas pocas veces a la semana y un 29% todos los días.

También está el elemento 9 con la pregunta **siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo**, en donde el 7% manifestó que nunca, el 12% pocas veces al año o menos, el 16% una vez al mes o menos, el 11% unas pocas veces al mes, el 8% una vez a la semana, el 25% unas pocas veces a la semana y el 21% todos los días.

Por otra parte, en el elemento 12 que describe **me siento con mucha energía en mi trabajo**, el 29% de los trabajadores consideran que nunca, el 13% pocas veces al año o menos, el 18% una vez al mes o menos, el 8% unas pocas veces al mes, el 6% una vez a la semana, el 11% unas pocas veces a la semana y el 15% todos los días.

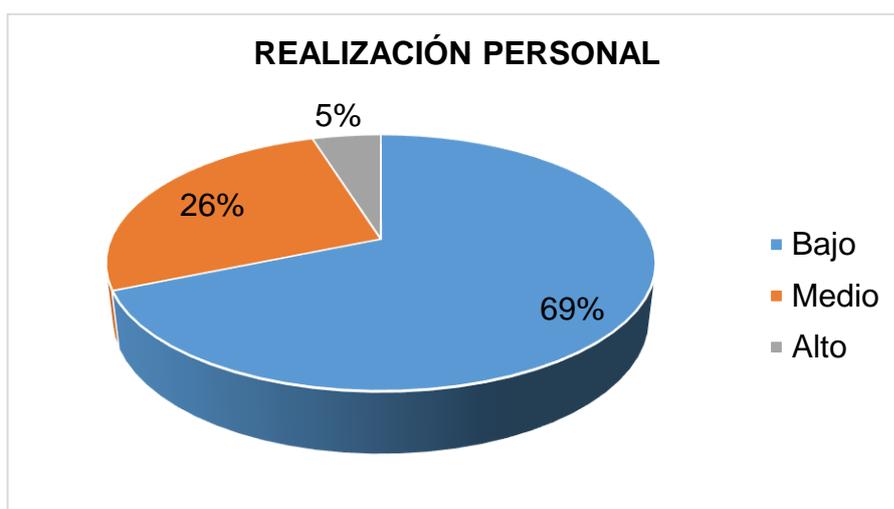
En cuanto al elemento 17 que es **siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en el trabajo**, el 6% afirmó que esto nunca sucede, un 15% considera que pocas veces al año o menos y un 7% una vez al mes o menos. El 13% indicó que la frecuencia es unas pocas veces al mes, el 12% una vez a la semana, el 8% unas pocas veces a la semana y el 39% todos los días.

Sobre el elemento 18 que se refiere a **me siento estimulado después de haber trabajado íntimamente con mis compañeros de trabajo**, el 14% de los trabajadores que participaron en la encuesta mencionaron que nunca, el 17% pocas veces al año o menos, el 11% una vez al mes o menos, el 6% unas pocas veces al mes, el 18% una vez a la semana y el 21% unas pocas veces a la semana. Sólo el 13% restante se siente así todos los días.

De acuerdo a los datos recolectados en relación al elemento 19 que es **creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo**, para el 22% esto es nunca, el 26% indicó que pocas veces al año o menos y el 41% manifestó que una vez al mes o menos. El 11% restante considera que lo logra unas pocas veces al mes.

El elemento o sub escala número 21 es **siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada**, y el 22% de los participantes respondieron nunca, el 17% pocas veces al año o menos, el 5% una vez al mes o menos, el 18% unas pocas veces al mes, el 9% una vez a la semana, el 12% indicó que unas pocas veces a la semana y un 17% todos los días.

Gráfico 3 Valores de la escala Realización personal



Fuente: Encuestas  
Elaborado por las autoras

Los valores referenciales del cuestionario MBI, indican que en la escala de realización personal el nivel bajo es el indicio del síndrome de burnout y para determinarlo el total de la suma debe estar entre 0 y 33 puntos.

Según los resultados de las encuestas, el 69% de los trabajadores operativos se encuentran en un nivel bajo, lo cual es preocupante no sólo por ser el valor más alto de las escalas con relación al burnout, sino que también significaría que la empresa no estaría brindando el reconocimiento necesario a sus trabajadores, lo que los hace sentir poco valorados y sin muchas oportunidades para crecer en el ámbito profesional.

También existe un 26% que se encuentra en un nivel medio (tienen de 34 a 39 puntos) en esta escala, que son aquellos que están percibiendo

situaciones que perturban su bienestar laboral pero que aún no han tenido suficiente impacto para ser parte del primer grupo que ya padece este síndrome.

Cabe recalcar que sólo un 5% representa el nivel alto (tienen de 40 a 48 puntos), es decir, que se sienten satisfechos con lo que obtiene como parte de la empresa. Lo que hace reflexionar sobre la real atención a este elemento importante de los procesos de cultura organizacional y de desarrollo humano en la empresa.

### **Resultado analítico**

Haciendo énfasis a la teoría de Selye, se puede mencionar que en relación con la escala de realización personal el 69% de los trabajadores operativos están en una fase de agotamiento, es decir, que sufren el síndrome de burnout.

Según la teoría del intercambio social el síndrome de burnout es causado por las percepciones de falta de equidad o ganancia que despliegan los individuos, por eso el 95% de los trabajadores operativos de la empresa no se sienten realizados personalmente en la empresa. Según Sánchez, el modelo de Hobfoll y Freddy (1993) establece que “las conductas de los individuos cambiaban cuando estos percibían que sus motivaciones estaban amenazadas o negadas”, es decir, que la empresa de recolección de desechos sólidos no está otorgando el valor necesario a las labores realizadas por el personal operativo y como resultado se sienten insatisfechos.

Por todo esto, se puede afirmar que el área de bienestar social de la empresa no se está enfocando en el bienestar de los trabajadores, el cual se entiende como “aquel estado en el que los colaboradores perciben y experimentan estímulos y emociones positivas por cuanto se sienten conformes y contentos con su trabajo y las labores que desempeñan” (Vera, Vélez, & Córdova, 2018).

En cuanto a los resultados de la entrevista, se puede decir que la realización personal de los trabajadores operativos no se está desarrollando adecuadamente, dado que la empresa no está tomando en cuenta sus requerimientos y necesidades. Los trabajadores, al observar que no consiguen beneficios, tal como lo describe la presente escala, se frustran y pierden el interés por ser parte de la empresa.

Mediante los resultados de la entrevista, se pudo determinar que el no conocer el futuro de la empresa o si serán o no contratados son aspectos que están afectando el bienestar de los trabajadores operativos, lo cual disminuye su satisfacción y aumenta la incertidumbre de si están laborando en el lugar correcto. Por lo tanto, los valores de esta escala apuntan a la existencia del burnout.

De la misma forma, según la Normativa Nacional, la Constitución de la República del Ecuador (2008) establece en la Sección tercera sobre las Formas de trabajo y su retribución, específicamente en el art. 326, que el derecho al trabajo se sustenta en algunos principios, entre los cuales se destaca que “Toda persona tendrá derecho a desarrollar sus labores en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar”.

Por lo que es responsabilidad de la empresa garantizar la salud de los colaboradores como un requisito legal. Sin embargo, de acuerdo a los resultados, no se estaría cumpliendo, ya que el 77% del personal dentro de la escala de agotamiento emocional presenta síndrome de burnout o está al margen de éste, lo cual mide cómo los trabajadores se sienten frente a las demandas del trabajo.

Así mismo, el Código del trabajo establece en su art. 42 que se debe tratar a los trabajadores con la debida consideración y también atender sus reclamaciones, lo cual no se está ejerciendo dentro de la empresa, ya que los trabajadores encuestados manifestaron que sus problemas emocionales no son tratados de forma adecuada, influyendo esto en la realización personal.

Otra de las normativas nacionales como es la Ley Orgánica Reformatoria a la Ley Orgánica del Servicio Público y al Código del Trabajo para prevenir el acoso laboral (2017), indica en el art. 5 que una de las obligaciones del empleador es “Implementar programas de capacitación y políticas orientadas a identificar las distintas modalidades del acoso laboral, para prevenir el cometimiento de toda forma de discriminación, hostigamiento, intimidación y perturbación que se pudiera generar en la relación laboral”. Según los resultados obtenidos, la empresa no está cumpliendo adecuadamente con este punto ya que se evidencia un quebranto en las relaciones interpersonales de los trabajadores y en las actitudes negativas frente a los demás.

El Reglamento del Seguro General de Riesgos del Trabajo, en el art. 53 afirma que es necesario que las empresas evalúen e identifiquen los riesgos y peligros a los que están expuestos los trabajadores, y también que adopten medidas de control y que brinden capacitación para el desarrollo seguro de sus actividades, por lo tanto, se puede decir que la empresa no está desarrollando este tipo de acciones en beneficio de sus miembros, ya que los datos obtenidos demuestran que están expuestos a un entorno que afecta su bienestar psicológico.

En cuanto a las normativas internacionales, la Declaración Universal de Derechos Humanos manifiesta que toda persona tiene derecho a condiciones equitativas y satisfactorias de trabajo, aspectos que no se están desarrollando en la empresa de recolección de desechos sólidos. De acuerdo a los resultados, las condiciones actuales en la que se encuentran los trabajadores no les permiten crecer tanto personal como profesionalmente, por lo tanto, se sienten insatisfechos con su lugar de trabajo.

Tomando en cuenta el Plan Nacional de Desarrollo 2017–2021 que forma parte de los Planes estratégicos nacionales, se debe “Garantizar una vida digna con iguales oportunidades para todas las personas” y una de las formas es mediante el acceso al trabajo digno (Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo, 2017), lo que se refiere a un trabajo que brinde

bienestar a las personas, en donde se valore su esfuerzo, sus capacidades y se lo proteja de cualquier enfermedad o accidente laboral. De acuerdo a los datos proporcionados por los trabajadores, se puede decir que la empresa no está cumpliendo con dicha política, ya que los trabajadores se sienten agotados emocionalmente, lo cual no les permite desempeñar correctamente sus funciones.

La política del sistema de gestión integrado de la empresa describe que esta busca cumplir sus objetivos previniendo la contaminación ambiental y a su vez, las lesiones y enfermedades ocupacionales, sin embargo, según los resultados, esto no se está llevando a cabo eficazmente.

Según la Estrategia de promoción de la salud en los lugares de trabajo de América Latina y el Caribe, un clima laboral es fundamental para mejorar la salud de los trabajadores, ya sea física o mental, lo cual conlleva a una mayor productividad, motivación y satisfacción en el trabajo. Como se ha podido evidenciar, los trabajadores carecen de estos beneficios y, por consiguiente, han llegado a sentirse frustrados y con poco interés para seguir laborando en la presente empresa. Por otra parte, es importante mencionar que, de acuerdo a este plan estratégico internacional, uno de los pasos para el desarrollo de lugares de trabajo saludables es realizar una evaluación de las necesidades de los trabajadores para poder emplear acciones que generen un cambio positivo.

Con este nivel de detalle con el que se presenta los resultados de instrumento aplicado, que tiene tres sub escalas que nos llevan a identificar las características del burnout, hasta el presente momento, con la escala de agotamiento emocional y la de realización personal, se ha dado respuesta a las preguntas uno y tres de este trabajo de investigación. Los resultados obtenidos han evidenciado las características y las consecuencias del burnout, por lo tanto, repetir dicha información como respuestas a las preguntas y objetivos ya no sería viable.

Es importante conocer cuándo hay síndrome de burnout, por lo tanto, se precisa comprender la tabla referencial sobre los valores de cada escala, como se muestra a continuación:

Tabla 4 Composición de las escalas del MBI

<b>Escala</b>	<b>Elementos</b>	<b>Puntuación Máxima</b>	<b>Indicios de burnout</b>
Agotamiento emocional	1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16 y 20	54	Más de 26
Despersonalización	5, 10, 11, 15 y 22	30	Más de 9
Realización Personal	4, 7, 9, 12, 17, 18, 19 y 21	48	Menos de 34

Fuente: Unión General de Trabajadores (2013)

Elaborado por las autoras

Una vez que se ha revisado los valores referenciales del Síndrome de Burnout se ha podido corroborar su presencia mediante las puntuaciones altas en las dos primeras escalas que componen el burnout y bajas en la tercera (se asocia a un nivel alto), es decir, de las 83 personas que se encuestaron 36 tienen una valoración de más de 26 puntos en la escala de agotamiento emocional, lo que equivale al 43% de los trabajadores; del total de trabajadores 26 tienen más de 9 puntos en la escala de despersonalización, el cual representa el 31%; mientras que 57 de los 83 trabajadores presentan menos de 34 puntos en realización personal, que equivale al 69%.

Cabe recalcar que el síndrome de burnout puede ser identificado por las puntuaciones referenciales que se encuentren en cualquiera de las escalas, es decir, basta con que una de las escalas registre una de las puntuaciones antes presentada para saber que existe burnout. Según Torres (2017) “Las puntuaciones de cada sub escala se computan por separado y no se combinan ni se obtiene una puntuación total del MBI”.

No obstante, si se analizan detalladamente los diferentes aspectos, se puede determinar el grado del burnout “que puede ser más o menos severo dependiendo de si los indicios aparecen en uno, dos o tres ámbitos; y de la

mayor o menor diferencia de los resultados con respecto a los valores de referencia que marcan los indicios del síndrome” (Suárez M. , 2018).

Los grados del Síndrome de burnout son:

- Leve: en caso de obtener un bajo AE, una baja DP y una alta RP en el trabajo.
- Moderado/grave: en el caso de cumplir uno o 2 criterios.
- Grave: si las 3 escalas propuestas en el manual se encuentran en un alto AE, una alta DP y una baja RP (Frutos, Jiménez, & Blanco, 2014).

Tomando como referencia esta información y los resultados obtenidos en las encuestas, se puede determinar que más de la mitad de los trabajadores están sufriendo un grado moderado/grave de burnout, ya que los más altos porcentajes en los niveles de indicios de burnout han sido evidenciados en dos del total de las escalas, como son agotamiento emocional y realización personal. Por tal razón, es imprescindible tomar decisiones e implementar estrategias de prevención para erradicar esta problemática.

De acuerdo a estos puntos, se da cumplimiento al objetivo número dos del presente proyecto, ya que se ha logrado identificar el grado del síndrome de burnout que presentan los trabajadores operativos del centro de acopio de la empresa de recolección de desechos sólidos de la ciudad de Guayaquil, el cual es moderado grave, tal como se encuentra antes descrito.

### **Resultados de la entrevista**

Según los resultados de la entrevista realizada al jefe operativo del centro de acopio de la zona sur de la empresa de recolección de desechos sólidos en Guayaquil, las condiciones actuales de la empresa no son buenas, ya que los trabajadores experimentan constantemente situaciones de estrés.

Se considera que los aspectos que están perturbando el bienestar de los operarios son el no conocer el futuro de la empresa, es decir, si serán o no contratados, las largas jornadas de trabajo por falta de personal, no ser atendidos en sus requerimientos, cuando hay vacaciones o permisos y las sanciones que se imponen.

Ante esta problemática, los trabajadores operativos faltan constantemente a la empresa, por lo tanto, los que desarrollan sus labores habitualmente son requeridos para otras jornadas, siendo este uno de los factores que genera malestar y provoca mayor estrés. Así mismo, otras de las respuestas por parte de los trabajadores frente a los factores estresores se ve reflejado en el consumo de bebidas alcohólicas, principalmente dentro de la empresa, lo cual afecta no sólo la imagen de la organización, sino también las relaciones interpersonales con los compañeros de trabajo y el desempeño correcto de las funciones.

Los accidentes laborales son otras de las consecuencias del síndrome de burnout evidenciado en la empresa de recolección de desechos sólidos, lo que influye aún más en el ausentismo o rotación de personal. Se puede decir que estos accidentes se han suscitado por la falta de atención del personal debido al cansancio de estar expuestos a largas jornadas.

Si bien es cierto, los trabajadores son los principales afectados con la presencia del síndrome de burnout y por las condiciones laborales en las que se encuentran. Sin embargo, la empresa está sufriendo no sólo pérdidas de trabajadores, o ingresos, sino que su imagen también ha perdido credibilidad, ya que se han originado denuncias constantes por parte de la ciudadanía por el mal trabajo que se realiza, por los atrasos en los horarios de recolección. Además, ha habido penalizaciones por parte de la entidad rectora.

El jefe operativo, siendo uno de los pilares fundamentales de la empresa, considera que los trabajadores sociales pueden aportar al bienestar de los colaboradores que se encuentran frente a una situación de estrés. Por

todo lo antes expuesto, se puede concluir la urgencia con la que se requiere que el personal que labora en el área de bienestar de la compañía emplee medidas estratégicas rápidas que ayuden a reducir los síntomas del síndrome de burnout, acciones que mejoren las condiciones actuales de la empresa, como el clima laboral, la comunicación interna, que promueva la flexibilidad de horario, el trabajo en equipo y sobre todo brinde mayor seguridad a los trabajadores, es decir, que proteja su bienestar físico, emocional y mental.

## **CAPÍTULO V: Conclusiones y Recomendaciones**

### **Conclusiones**

Se describieron las afectaciones del síndrome de burnout en el desempeño laboral de los trabajadores operativos de un centro de acopio de la zona sur, de una empresa de recolección de desechos sólidos de la ciudad de Guayaquil, entre las cuales está el cansancio físico y mental que sienten antes, durante y después de la jornada laboral como consecuencia de las largas horas de trabajo. Además, al no estar satisfechos con la empresa debido a las condiciones estresantes en las que se encuentran, disminuyen su productividad ya que no se sienten capaces de desempeñar adecuadamente sus funciones, y, por otra parte, no existe compromiso organizacional.

Se describieron las características del síndrome de burnout que presentan los trabajadores. De acuerdo a los resultados obtenidos en el cuestionario de Maslach Burnout Inventory, estos además de presentar síntomas de fatiga, tienen sentimientos de vacío y frustración lo que asocia a la escala de agotamiento emocional. Por otra parte, se puede decir que algunos trabajadores han perdido la sensibilidad para comprender la situación de sus compañeros de trabajo, viéndose así afectada las relaciones interpersonales, lo cual dificulta el desarrollo de actividades en equipo, esto enfocado a la despersonalización. En cuanto a la realización personal, las características del padecimiento de esta enfermedad son la falta de motivación que perciben los trabajadores, la ineficiencia con la que resuelven sus problemas y la falta de estrategias por parte de la empresa; los trabajadores sienten que no consiguen cosas valiosas y que su esfuerzo no está siendo recompensado de tal manera que lo inciten a realizar mejores acciones.

Se identificó el grado del síndrome de burnout de los trabajadores operativos, cuyos resultados muestran que está en moderado/grave, esto debido a que dos de las tres escalas que lo componen presentan una

valoración de indicios de burnout, que son la de agotamiento emocional y realización personal. Se pudo conocer que el 43% de los trabajadores están en un nivel alto en la escala de agotamiento emocional, de igual manera un 31% en la escala de despersonalización y un 69% en la escala de realización personal.

Se evidenciaron las consecuencias del síndrome de burnout que presentan los trabajadores. Una de las principales es que la sobrecarga laboral y el exceso de responsabilidades o requerimientos solicitados por la empresa hacen que los trabajadores se sientan quemados e incluso sufran enfermedades como gastroenteritis u otro tipo de dolencia, razón por la cual se ausentan o renuncian. Por último, muchas veces los trabajadores recurren al consumo de drogas y alcohol para aliviarse de las situaciones que lo perturban.

Otras de las novedades que a lo largo de la investigación se pudo constatar es que, si bien es cierto los trabajadores cuentan con equipos de protección personal tales como guantes, sin embargo, se considera que no son cómodos y causan problemas al trabajar. Esto ya ha sido notificado, pero aún no se ha dado solución, por lo cual los trabajadores sienten que no son escuchados por la empresa. De la misma forma sucede con ciertos implementos que son entregados, ya que en ocasiones no se realiza a tiempo generando malestar y descontento en los trabajadores, lo que contribuye a la baja realización personal.

Por otra parte, existen pocas posibilidades de lograr culminar sus estudios debido a sus horarios de trabajo, esto hace que se sientan desmotivados para continuar laborando, realizan su trabajo sin ánimos o resuelven renunciar para lograr culminar sus estudios. Dichos inconvenientes relacionados con los horarios laborales promueven el bajo desempeño laboral, mientras que la desmotivación que surge por no poder culminar su preparación académica o profesional genera una baja realización personal.

Cabe recalcar que por esta razón la baja realización personal representa uno de los más altos porcentajes.

Ante todo esto, se puede determinar que el personal encargado del bienestar laboral donde los trabajadores sociales desempeñan un papel fundamental, no está empleando acciones estratégicas que permitan mejorar las condiciones de los trabajadores y que por ende, ayude a eliminar los elementos estresores que están causando el síndrome de burnout.

Es necesario mencionar que la empresa no ha optado por establecer políticas enfocadas específicamente en la prevención del síndrome de burnout, es decir, sobre el desgaste emocional de los equipos de trabajo, despersonalización y la baja realización personal, que son los componentes de esta enfermedad laboral. Por lo tanto, es evidente que existe la necesidad de generar propuestas de intervención.

## **Recomendaciones**

Las autoras del presente trabajo consideran que la salud de los trabajadores es un tema fundamental que debe ser tratado por cualquier tipo de empresa, ya que estos son un pilar clave para el funcionamiento de las mismas, por lo tanto, se debe brindar una mayor atención a sus necesidades y requerimientos para lograr mantener un buen estado en su salud física, mental y emocional.

Desde el punto de vista de la organización, es necesario que las empresas efectúen estudios sobre el síndrome de burnout, clima laboral, motivación, entre otros aspectos para así profundizar el estudio de los factores de riesgos psicosociales, los mismos que afectan el desempeño y bienestar de los trabajadores, que permita identificar las estrategias más idóneas para erradicar estos problemas y contribuir a reducir el ausentismo y rotación.

A su vez, este es un tema importante para la universidad ya que al ser una problemática actual y que no se limita a determinadas actividades, se puede hacer un mayor énfasis en el estudio del comportamiento humano dentro de las empresas, en los factores estresores y en cómo afecta el desarrollo de los trabajadores.

La función del trabajo social puede contribuir en la disminución del grado de síndrome de burnout en la empresa. Los trabajadores sociales tienen como función promover el bienestar de los diferentes grupos sociales incluyendo los trabajadores, por tal razón es recomendable que las empresas cuenten con el apoyo profesional clave para que puedan intervenir en este tipo de problemáticas y mediante una eficaz acción mejorar las condiciones laborales en las que se encuentran sus miembros.

Se deben desarrollar capacitaciones con un enfoque en la prevención del síndrome de burnout para que los trabajadores logren diferenciarlo y puedan así comunicar al personal encargado las situaciones que consideren que representan un riesgo para los miembros de la empresa. De esta manera se logra concientizar a todo el personal sobre esta grave enfermedad.

También es necesario que se realicen capacitaciones para fortalecer los conocimientos y habilidades de los trabajadores, lo cual sirva como un factor motivador y una muestra de que la empresa se preocupa por el crecimiento profesional. Esto ayudaría a los trabajadores a tener mayores expectativas con respecto al campo laboral.

La empresa debe crear un programa de detección del síndrome de burnout, es decir, plantear un programa que se lleve a cabo periódicamente, mínimo una vez al año, con la finalidad de conocer qué aspectos están influenciando en el desempeño de los trabajadores operativos y demás. Esto es una herramienta que sirve para identificar las necesidades de los trabajadores y tomar decisiones que promuevan el bienestar laboral.

Evaluar el clima organizacional es otra de las actividades que deben llevarse a cabo en la empresa, ya que este suele ser uno de los problemas principales que afecta a los trabajadores. El clima organizacional está compuesto por la comunicación interna, el liderazgo, el trabajo en equipo, las recompensas o reconocimientos, entre otros aspectos, por tal motivo, es necesario identificar si hay puntos que no están siendo tratados de manera adecuada y así desarrollar planes estratégicos que contribuyan a un clima laboral saludable.

Otro de los aspectos que puede mejorar el clima laboral y por ende, reducir los síntomas del burnout, es realizar actividades recreativas, ya que a través de estas se puede crear mejores relaciones entre los trabajadores y por ende, lograr que exista armonía en el lugar de trabajo, lo cual permite que los trabajadores tengan percepciones positivas con respecto a la empresa y a sus miembros. Incluir en este tipo de estrategias recompensas por el cumplimiento de tareas o proyectos también puede disminuir la falta de compromiso laboral e insatisfacción.

Tomando en cuenta la labor del trabajador social en la empresa, es importante que estos profesionales empleen técnicas individuales o grupales que les permita obtener información veraz sobre los posibles riesgos que atraviesan los trabajadores, principalmente de los aspectos relacionados al síndrome de burnout.

Así mismo, se recomienda que los trabajadores sociales, que son los encargados del bienestar laboral dentro de la empresa de recolección de desechos sólidos, construyan relaciones fuertes y duraderas con los trabajadores, fomentando así la estabilidad emocional y brindando la confianza para que estos no duden en buscar apoyo en caso de existir algún conflicto interno o externo.

## BIBLIOGRAFÍA

- Alonso, E. (31 de Julio de 2014). *Universidad de Valladolid*. Obtenido de Universidad de Valladolid: <https://uvadoc.uva.es/bitstream/10324/7150/1/TFG-G679.pdf>
- América Economía . (12 de Septiembre de 2017). *América Economía* . Obtenido de América Economía : <https://mba.americaeconomia.com/articulos/notas/estos-factores-son-claves-si-buscas-bienestar-laboral-y-mayor-productividad>
- Aranda, C., Pando, M., & Salazar, J. (2015). Síndrome de Burnout en trabajadores de diversas actividades económicas en México. *Revista Iberoamericana de Psicología: Ciencia y Tecnología* , 27.
- Arce, D. (16 de Abril de 2015). *EMBA*. Obtenido de Columbia Business School: <https://mba.americaeconomia.com/articulos/reportajes/estan-las-empresas-preparadas-para-el-burnout>
- Asamblea General. (10 de Diciembre de 1948). *Naciones Unidas*. Obtenido de Naciones Unidas: <https://www.un.org/es/universal-declaration-human-rights/>
- Asamblea Nacional . (26 de Septiembre de 2012). *Ministerio del Trabajo*. Obtenido de Ministerio del Trabajo: <http://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/11/C%C3%B3digo-de-Trabajo-PDF.pdf>
- Asamblea Nacional . (9 de Noviembre de 2017). *Ley Orgánica Reformatoria a la Ley Orgánica del Servicio Público y al Código del Trabajo para prevenir el acoso laboral* . Obtenido de [http://www.ccq.ec/wp-content/uploads/2017/11/SRO116\\_20171109.pdf](http://www.ccq.ec/wp-content/uploads/2017/11/SRO116_20171109.pdf)
- Asamblea Nacional. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Quito: Editora Nacional.

- Asociación Estadounidense de Psicología. (12 de Octubre de 2014). *American Psychological Association*. Obtenido de APA: <https://www.apa.org/centrodeapoyo/estres-trabajo>
- Barriga, M. (12 de Mayo de 2015). *Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ambato*. Obtenido de Escuela de Psicología: <http://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/1247/1/75813.pdf>
- Biblioteca Nacional de Medicina de los E.E.U.U. (5 de Mayo de 2018). *MedlinePlus*. Obtenido de MedlinePlus: <https://medlineplus.gov/spanish/ency/article/003211.htm>
- Calle, J., & Vintimilla, J. (20 de Septiembre de 2017). *Repositorio UCSG*. Obtenido de Repositorio UCSG: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/9414/1/T-UCSG-PRE-JUR-TSO-68.pdf>
- Camargo, B. (20 de Agosto de 2016). *Revista Médico Científica*. Obtenido de Revista Médico Científica : <http://www.revistamedicocientifica.org/uploads/journals/1/articles/103/public/103-370-1-PB.pdf>
- Carlin, M., & Garcés de los Fayos, E. (1 de Enero de 2010). *Redalyc*. Obtenido de Redalyc: <http://www.redalyc.org/pdf/167/16713758020.pdf>
- Ceballos, C. (24 de Junio de 2013). *Repositorio Universidad de Guayaquil*. Obtenido de Repositorio Universidad de Guayaquil: <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/6289/1/TESIS%20CARLA%20CEBALLOS%20PAREJA.pdf>
- Congreso Nacional . (22 de Diciembre de 2006). *Ley Orgánica de Salud*. Obtenido de Ley Orgánica de Salud: <http://www.lexis.com.ec/wp-content/uploads/2018/07/LI-LEY-ORGANICA-DE-SALUD.pdf>
- Congreso Nacional. (10 de Febrero de 2014). *Ley de Seguridad Social*. Obtenido de Ley de Seguridad Social: <http://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2015/11/LEY-DE-SEGURIDAD-SOCIAL.pdf>

- Diario El Comercio. (26 de Noviembre de 2014). *El Comercio*. Obtenido de El Comercio: <https://www.elcomercio.com/tendencias/estreslaboral-sindromedeburnout-suicidios-trabajadores-estudios.html>
- Diario La Nación. (18 de Octubre de 2010). *Diario La Nación*. Obtenido de Diario La Nación: <https://www.lanacion.com.ar/economia/los-peligros-del-estres-laboral-nid1320240>
- Díaz, A. (13 de Diciembre de 2015). *Diario Responsable* . Obtenido de La RSE Global : <https://diarioresponsable.com/opinion/16976-la-intervencion-social-en-la-empresa-trabajo-social-y-rse>
- Díaz, F., & Gómez, I. (2016). La investigación sobre el síndrome de Burnout en Latinoamérica entre 2000 y el 2010. *Psicología desde el Caribe*, 123.
- Diaz, J. (2015). *Gestión administrativa. La confianza en el lugar de trabajo*. München: Editorial GRIN.
- Domínguez, E. (17 de Agosto de 2015). *Universidad de la Rioja* . Obtenido de Universidad de la Rioja : [https://biblioteca.unirioja.es/tfe\\_e/TFE000978.pdf](https://biblioteca.unirioja.es/tfe_e/TFE000978.pdf)
- Editorial Universitaria Ramón Aceres. (24 de Enero de 2017). *CERASA*. Obtenido de Editorial Universitaria Ramón Aceres: <https://www.cerasa.es/media/areces/files/book-attachment-1677.pdf>
- Espinoza, E. (15 de Noviembre de 2016). *Biblioteca Virtual en Salud Honduras*. Obtenido de Biblioteca Virtual en Salud Honduras: <http://www.bvs.hn/Honduras/UICFCM/SaludMental/UNIVERSO.MUESTRA.Y.MUESTREO.pdf>
- Europa Press. (25 de Febrero de 2018). *Europa Press*. Obtenido de Europa Press: <https://www.europapress.es/economia/laboral-00346/noticia-ugt-pide-patologias-provocadas-estres-acoso-laboral-reconozcan-enfermedades-20180225095945.html>

- El Telégrafo. (30 de Abril de 2016). El Telégrafo. *El estrés laboral afecta a 40 millones de personas en la Unión Europea*. Obtenido de El Telégrafo: <https://www.letelegrafo.com.ec/noticias/sociedad/4/el-estres-laboral-afecta-a-40-millones-de-personas-en-la-union-europea>
- Fariña, M. (17 de Junio de 2016). *Universidad de La Laguna*. Obtenido de Universidad de La Laguna: <https://riull.ull.es/xmlui/bitstream/handle/915/3843/Valoracion%20de%20la%20incidencia%20del%20Sindrome%20de%20Burnout%20en%20las%20trabajadoras%20sociales%20del%20Ilustre%20Ayuntamiento%20de%20Candelaria.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Fernández, A. (19 de Diciembre de 2017). *Affor Prevención Psicosocial*. Obtenido de Affor Prevención Psicosocial: <https://affor.es/como-combatir-el-burnout-o-sindrome-del-trabajador-quemado-desde-la-empresa/>
- Frutos, R., Jiménez, S., & Blanco, L. (22 de Octubre de 2014). *Elsevier*. Obtenido de Elsevier: <https://www.elsevier.es/es-revista-medicina-familia-semergen-40-articulo-sindrome-desgaste-profesional-los-medicos-S1138359314000999>
- Fuertes, J. (2018). *Aprenda a estresarse: Cómo convertir una amenaza en una oportunidad*. Madrid: Díaz de Santos.
- Gallegos, A. (25 de Abril de 2016). *Noticias NTR*. Obtenido de Noticias NTR: [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/genericdocument/wcms\\_475146.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/genericdocument/wcms_475146.pdf)
- García, M., & Ibarra, L. (12 de Junio de 2012). *EUMED*. Obtenido de EUMED: [http://www.eumed.net/libros-gratis/2012a/1158/disenio\\_de\\_la\\_investigacion.html](http://www.eumed.net/libros-gratis/2012a/1158/disenio_de_la_investigacion.html)
- Gil, D. (2 de Junio de 2016). *Universidad de Valencia*. Obtenido de Universidad de Valencia: <https://www.uv.es/uvweb/master-prevencion-riesgos-laborales/es/blog/es-mobbing-identificarlo-prevenirlo-1285959319425/GasetaRecerca.html?id=1285970523944>

Gobierno de El Salvador. (14 de Junio de 2018). *Ministerio de Salud Gobierno de El Salvador*. Obtenido de Ministerio de Salud Gobierno de El Salvador:

[https://www.salud.gob.sv/archivos/pdf/seguridad\\_ocupacional\\_2016\\_presentaciones/presentacion09082016/MANEJO-DEL-ESTRES-TALENTO-HUMANO-EN-SALUD.pdf](https://www.salud.gob.sv/archivos/pdf/seguridad_ocupacional_2016_presentaciones/presentacion09082016/MANEJO-DEL-ESTRES-TALENTO-HUMANO-EN-SALUD.pdf)

Grove, S., Gray, J., & Burns, N. (2016). *Investigación en enfermería: Desarrollo de la práctica enfermera basada en la evidencia*. Barcelona: Elsevier.

Grueso, M. (2016). *Organizaciones saludables y procesos organizacionales e individuales: Comprensión y Retos*. Bogotá: Editorial Universidad del Rosario.

Guelmes, E., & Nieto, L. (24 de Abril de 2015). *Revista Universidad y Sociedad*. Obtenido de Scielo: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2218-36202015000100004](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202015000100004)

Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social . (12 de Julio de 2016). *Reglamento del Seguro General de Riesgos del Trabajo*. Obtenido de Reglamento del Seguro General de Riesgos del Trabajo: <https://www.aguaquito.gob.ec/wp-content/uploads/2018/01/IE-7-REGLAMENTO-DEL-SEGURO-GENERAL-DE-RIESGOS-DEL-TRABAJO.pdf>

Instituto Nacional de Estadísticas y Censos . (11 de Diciembre de 2015). *Instituto Nacional de Estadísticas y Censos* . Obtenido de INEC: <http://www.ecuadorencifras.gob.ec/los-ecuatorianos-producen-057-kilogramos-de-residuos-solidos-diario/>

Instituto Nacional de Salud Pública de México. (24 de Mayo de 2017). *Instituto Nacional de Salud Pública de México*. Obtenido de Instituto Nacional de Salud Pública de México: <https://www.insp.mx/avisos/3835-riesgos-estres-laboral-salud.html>

- Izurieta, D. (29 de Abril de 2015). *Author Stream*. Obtenido de Author Stream: <http://www.authorstream.com/Presentation/darwin163864-2475903-teoria-burnout/>
- Jiménez, E., Caicedo, S., Joven, R., & Pulido, J. (2015). Factores de riesgo psicosocial y síndrome de burnout en trabajadores de una empresa dedicada a la recreación y el entretenimiento educativo infantil en Bogotá D.C. *Revista de la Universidad Industrial de Santander*, 49.
- Jodas, D. (2017). Consecuencias físicas, psicológicas y ocupacionales del desgaste laboral: Una revisión sistemática de estudios prospectivos. *Revista Plos One*, 24.
- Lahib, A., & Zarza, J. (2017). *Mobbing, Burnout y Estrés Laboral: Guía para mejorar la salud y el bienestar emocional*. Bogotá: Ediciones CS.
- Lo, D., Wu, F., Chan, M., Chu, R., & Li, D. (2018). Una revisión sistemática del agotamiento entre los médicos en China: una perspectiva cultural. *Asia Pacific Family Medicine*.
- López, F. (2016). *El reto de la sostenibilidad del sistema sanitario*. Madrid: ACCI.
- Luna, A. (2015). *Proceso Administrativo*. México, D.F. : Grupo Editorial Patria.
- Mababu, R. (7 de Octubre de 2016). *Epistemopolis*. Obtenido de Revista Internacional de Humanidades Médicas: <https://journals.epistemopolis.org/index.php/hmedicas/article/download/828/879>
- Medina, A. (12 de Julio de 2017). *Dspace Universidad de Cuenca*. Obtenido de Dspace Universidad de Cuenca: <http://dspace.ucuenca.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/28238/1/PROYECTO%20DE%20INVESTIGACION.pdf>
- Mesa, F. (13 de Junio de 2015). *CECAR*. Obtenido de Revista Búsqueda: <https://revistas.cecar.edu.co/busqueda/article/view/59/54>

- Ministerio de Trabajo . (20 de Octubre de 2018). *Guía para la implementación del Programa de prevención de riesgos psicosociales*. Obtenido de Dirección de Seguridad, Salud en el Trabajo y Gestión integral de riesgos : <http://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2012/10/GU%C3%8DA-PARA-LA-IMPLEMENTACI%C3%93N-DEL-PROGRAMA-DE-RIESGO-PSICOSOCIAL.pdf>
- Monroy, A. (8 de Abril de 2018). *El Telégrafo*. Obtenido de El Telégrafo: <https://www.eltelegrafo.com.ec/noticias/sociedad/6/estado-salud-mental-ecuatorianos>
- Montoya, P., & Moreno, S. (2012). Relación entre síndrome de burnout, estrategias de afrontamiento y engagement. *Psicología desde el Caribe* . , 219.
- Muñoz, B. (26 de Diciembre de 2014). *PSU*. Obtenido de Prueba de Selección Universitaria: <https://psu.cl/2014/12/26/10-cosas-en-las-que-se-desempena-un-trabajador-social/>
- Noticias ONU. (18 de Abril de 2019). *Naciones Unidas*. Obtenido de Naciones Unidas: <https://news.un.org/es/story/2019/04/1454601>
- Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E., & Villagómez, A. (2014). *Metodología de la investigación: Cuantitativa Cualitativa y Redacción de I Tesis* . Bogotá: Ediciones de la U .
- Ojeda, G. (10 de Julio de 2016). *Universidad Nacional Mayor de San Marcos*. Obtenido de Universidad Nacional Mayor de San Marcos: [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/4930/Ojeda\\_mg.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/4930/Ojeda_mg.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Organización Internacional del Trabajo. (22 de Junio de 1981). *Organización Internacional del Trabajo*. Obtenido de Organización Internacional del Trabajo: [https://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO::P12100\\_ILO\\_CODE:C155](https://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO::P12100_ILO_CODE:C155)

Organización Internacional del Trabajo. (15 de Junio de 2006). *Organización Internacional del Trabajo*. Obtenido de Organización Internacional del Trabajo:

[https://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=1000:12100:0::NO::P12100\\_IL O\\_CODE:C187](https://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=1000:12100:0::NO::P12100_IL O_CODE:C187)

Organización Mundial de la Salud. (20 de Octubre de 2017). *Organización Mundial de la Salud*. Obtenido de Organización Mundial de la Salud: [https://www.who.int/mental\\_health/in\\_the\\_workplace/es/](https://www.who.int/mental_health/in_the_workplace/es/)

Organización Panamericana de la Salud. (17 de Marzo de 2000). *Organización Mundial de la Salud*. Obtenido de Organización Mundial de la Salud: [https://www.who.int/occupational\\_health/regions/en/oehpromocionsalud.pdf](https://www.who.int/occupational_health/regions/en/oehpromocionsalud.pdf)

Orozco, C. A. (27 de Mayo de 2016). Síndrome de Burnout en docentes universitarios. *INNOVA*. Obtenido de Vistazo: <https://www.vistazo.com/seccion/vida-moderna/salud/oms-incluye-el-desgaste-profesional-en-su-lista-de-enfermedades>

Párraga, I., González, E., Méndez, T., Villarín, A., & León, A. (1 de Mayo de 2018). *Scielo*. Obtenido de Scielo: <http://scielo.isciii.es/pdf/albacete/v11n2/1699-695X-albacete-11-02-00051.pdf>

Quiroz, A. (14 de Marzo de 2013). *Repositorio Universidad de Guayaquil*. Obtenido de Repositorio Universidad de Guayaquil: <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/10461/1/Tesis%20Final.pdf>

Requena, M. (21 de Marzo de 2018). *Universidad Internacional de Valencia*. Obtenido de Universidad Internacional de Valencia: <https://www.universidadviu.com/trabajo-social-la-empresa-privada/>

- Revista OCRONOS. (5 de Junio de 2019). *OCRONOS* . Obtenido de Revista Médica y de Enfermería: <https://revistamedica.com/sindrome-de-burnout/>
- Ruiz, C. I., & Llorent, V. (2015). El burnout en los profesionales de la educación que trabajan con personas con discapacidad en Córdoba (España). Influencia de las variables laborales. *Educación XXI*, 1-26.
- Ruiz, L. (14 de Marzo de 2015). *Psicología y Mente* . Obtenido de Artículos Psicología y Mente : <https://psicologiaymente.com/psicologia/teoria-estres-selye>
- Ruiz, P., Barros, C., & Ruiz, A. (18 de Abril de 2015). *Universidad de Guayaquil*. Obtenido de Facultad de Filosofía: [https://www.pedagogia.edu.ec/public/docs/Comision\\_7/entornos\\_virtuales\\_en\\_el\\_desarrollo\\_de\\_proyectos\\_de\\_titulacion.pdf](https://www.pedagogia.edu.ec/public/docs/Comision_7/entornos_virtuales_en_el_desarrollo_de_proyectos_de_titulacion.pdf)
- Sáez, J. (2017). *Investigación educativa. Fundamentos teóricos, procesos y elementos prácticos* . Madrid: Universidad Nacional de Educación a Distancia.
- Salazar, D. (13 de Marzo de 2018). *Repositorio UCSG*. Obtenido de Repositorio UCSG: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/10673/1/T-UCSG-PRE-JUR-TSO-78.pdf>
- Sánchez, D. (20 de Abril de 2013). *Revistes Catalanes amb Accés Obert*. Obtenido de RACO: <https://www.raco.cat/index.php/EducacioCultura/article/viewFile/275983/363916>
- Sanchez, M. (27 de Julio de 2017). *Medium Corporation*. Obtenido de Medium Corporation: <https://medium.com/meitpro-es/por-qu%C3%A9-es-importante-el-bienestar-laboral-d2675a4e0d9>
- Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo. (22 de Septiembre de 2017). *Plan Nacional de Desarrollo* . Obtenido de SENPLADES: <https://www.planificacion.gob.ec/wp->

content/uploads/downloads/2017/10/PNBV-26-OCT-  
FINAL\_0K.compressed1.pdf

Suárez, M. (7 de Marzo de 2018). *Universidad Internacional SEK*. Obtenido de Universidad Internacional SEK: <http://repositorio.uisek.edu.ec/bitstream/123456789/2873/2/TESIS%20FINAL.pdf>

Suárez, R. (24 de Febrero de 2019). *Diario El Tiempo*. Obtenido de Diario El Tiempo: <https://www.eltiempo.com/vida/salud/psiquiatra-habla-de-las-consecuencias-de-sufrir-estres-cronico-en-el-trabajo-330672>

Torres, M. (23 de Octubre de 2017). *Universidad Nacional de Loja*. Obtenido de Universidad Nacional de Loja: <https://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/19654/1/TESIS-SOLCA-MARIA%20TORRES.pdf>

Unamuno, N. (11 de Julio de 2018). *Repositorio UCSG*. Obtenido de Repositorio UCSG: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/10922/1/T-UCSG-POS-MAE-180.pdf>

Unión General de Trabajadores. (29 de Agosto de 2013). *Unión General de Trabajadores*. Obtenido de UGT: <http://portal.ugt.org/saludlaboral/observatorio/fichas/FichasObservatorio%2042.pdf>

Universidad de Colima . (12 de Febrero de 2016). *Universidad de Colima* . Obtenido de Universidad de Colima : <https://recursos.ucol.mx/tesis/investigacion.php>

Valera, S. (12 de Marzo de 2018). *Universitat de Barcelona*. Obtenido de Departamento de Psicología Social y Psicología Cuantitativa: [http://www.ub.edu/psicologia\\_ambiental/unidad-4-tema-8-2-1](http://www.ub.edu/psicologia_ambiental/unidad-4-tema-8-2-1)

Van, H. (10 de Abril de 2015). *Universidad de Costa Rica*. Obtenido de Escuela de Trabajo Social: <http://www.ts.ucr.ac.cr/binarios/pela/pl-000545.pdf>

Vera, M., Vélez, C., & Córdova, M. (15 de Febrero de 2018).  
*http://revistas.uees.edu.ec/*. Obtenido de *http://revistas.uees.edu.ec/*:  
*http://revistas.uees.edu.ec/*

Zambrano, F. (24 de Marzo de 2016). *Dspace Universidad de las Américas*.  
Obtenido de de UDLA:  
*http://dspace.udla.edu.ec/bitstream/33000/6072/5/UDLA-EC-TPC-*  
*2016-12.pdf*

# ANEXOS

## ANEXO No. 1

### FORMATO DE LA ENCUESTA

#### UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

#### MASLACH BURNOUT INVENTORY

#### ENCUESTA A TRABAJADORES OPERATIVOS

**Instrucciones:** Señalar con una X la respuesta que considere oportuna según la frecuencia con la que se originan las situaciones mencionadas.

0	1	2	3	4	5	6
Nunca	Pocas veces al año o menos	Una vez al mes o menos	Unas pocas veces al mes	Una vez a la semana	Unas pocas veces a la semana	Todos los días

	0	1	2	3	4	5	6
1.- Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo.							
2.- Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío.							
3.- Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado.							
4.- Siento que puedo entender fácilmente a las personas que tengo que atender.							
5.- Siento que estoy tratando a algunos de mis interlocutores como si fueran objetos impersonales.							
6.- Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa.							
7.- Siento que trato con mucha eficacia los problemas de los beneficiarios de mi actividad.							
8.- Siento que mi trabajo me está desgastando.							
9.- Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo.							
10.- Siento que me he hecho más duro con la gente.							
11.- Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.							
12.- Me siento con mucha energía en mi trabajo.							
13.- Me siento frustrado en mi trabajo.							
14.- Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo.							
15.- Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis compañeros o a los beneficiarios.							
16.- Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa.							
17.- Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en el trabajo.							
18.- Me siento estimulado después de haber trabajado íntimamente con mis compañeros de trabajo.							
19.- Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.							
20.- Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.							
21.- Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.							
22.- Me parece que mis compañeros me culpan de alguno de sus problemas.							

**ANEXO No. 2**  
**RECOLECCIÓN DE DATOS**

<b>NÚMERO DE TRABAJADORES</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>
<b>AGOTAMIENTO EMOCIONAL</b>								
1.- Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo	0	0	0	0	0	0	0	0
2.- Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío	0	0	0	0	0	0	0	0
3.- Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado	0	0	0	0	0	0	0	0
6.- Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa	0	0	0	0	0	0	0	0
8.- Siento que mi trabajo me está desgastando	0	0	0	0	0	0	0	1
13.- Me siento frustrado en mi trabajo	0	0	0	0	0	0	0	0
14.- Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo	0	0	0	0	0	0	0	0
16.- Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa	0	0	0	0	0	0	0	0
20.- Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>1</b>						
<b>DESPERSONALIZACIÓN</b>								
5.- Siento que estoy tratando a algunos compañeros como si fueran objetos impersonales	0	0	0	0	0	0	0	0
10.- Siento que me he hecho más duro con la gente	0	0	0	0	0	0	0	0
11.- Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente	0	0	0	0	0	0	0	0
15.- Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis compañeros o clientes	0	0	0	0	0	0	0	0
22.- Me parece que mis compañeros me culpan de alguno de sus problemas	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>							
<b>REALIZACIÓN PERSONAL</b>								
4.- Siento que puedo entender fácilmente a las personas que tengo que atender	6	6	6	6	6	6	6	6
7.- Siento que trato con mucha eficacia los problemas de los demás	6	6	6	6	6	6	0	6
9.- Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo	6	6	6	6	6	6	6	6
12.- Me siento con mucha energía en mi trabajo	6	6	6	6	6	6	6	0
17.- Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis compañeros y demás miembros de la empresa	6	6	6	6	6	6	6	6
18.- Me siento estimulado después de haber trabajado íntimamente con mis compañeros de trabajo	6	6	6	6	1	0	6	6
19.- Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo	3	3	3	3	1	3	3	3
21.- Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada	6	6	6	6	6	6	6	6
<b>TOTAL</b>	<b>45</b>	<b>45</b>	<b>45</b>	<b>45</b>	<b>38</b>	<b>39</b>	<b>39</b>	<b>39</b>

<b>NÚMERO DE TRABAJADORES</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	<b>11</b>	<b>12</b>	<b>13</b>	<b>14</b>	<b>15</b>	<b>16</b>	<b>17</b>
<b>AGOTAMIENTO EMOCIONAL</b>									
1.- Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2.- Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3.- Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado	0	0	0	0	0	0	0	0	0
6.- Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa	0	0	0	0	0	0	0	0	0
8.- Siento que mi trabajo me está desgastando	1	1	1	2	2	2	2	2	2
13.- Me siento frustrado en mi trabajo	0	0	0	0	0	0	0	1	1
14.- Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo	0	0	0	0	1	1	1	1	1
16.- Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa	0	0	0	0	0	0	0	0	0
20.- Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>4</b>
<b>DESPERSONALIZACIÓN</b>									
5.- Siento que estoy tratando a algunos compañeros como si fueran objetos impersonales	0	0	0	0	0	0	0	0	0
10.- Siento que me he hecho más duro con la gente	0	0	0	0	0	0	0	0	0
11.- Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente	0	0	0	0	0	0	0	0	0
15.- Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis compañeros o clientes	0	0	0	0	0	0	0	0	0
22.- Me parece que mis compañeros me culpan de alguno de sus problemas	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>								
<b>REALIZACIÓN PERSONAL</b>									
4.- Siento que puedo entender fácilmente a las personas que tengo que atender	6	3	6	6	6	6	6	6	6
7.- Siento que trato con mucha eficacia los problemas de los demás	6	2	6	6	6	6	6	6	6
9.- Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo	6	6	6	6	6	6	3	3	6
12.- Me siento con mucha energía en mi trabajo	1	6	6	6	5	5	5	5	1
17.- Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis compañeros y demás miembros de la empresa	6	6	2	6	6	6	6	6	6
18.- Me siento estimulado después de haber trabajado íntimamente con mis compañeros de trabajo	6	6	5	1	5	2	5	5	5
19.- Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo	1	2	2	2	2	2	2	2	2
21.- Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada	6	6	6	6	2	6	5	5	5
<b>TOTAL</b>	<b>38</b>	<b>37</b>	<b>39</b>	<b>39</b>	<b>38</b>	<b>39</b>	<b>38</b>	<b>38</b>	<b>37</b>

<b>NÚMERO DE TRABAJADORES</b>	<b>18</b>	<b>19</b>	<b>20</b>	<b>21</b>	<b>22</b>	<b>23</b>	<b>24</b>	<b>25</b>	<b>26</b>
<b>AGOTAMIENTO EMOCIONAL</b>									
1.- Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2.- Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío	0	0	0	0	1	1	1	1	1
3.- Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado	1	1	1	1	1	1	1	1	1
6.- Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa	0	0	0	0	0	0	0	0	1
8.- Siento que mi trabajo me está desgastando	2	2	2	2	2	2	2	3	3
13.- Me siento frustrado en mi trabajo	1	1	1	1	2	2	2	2	2
14.- Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo	1	1	1	1	2	2	2	2	2
16.- Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa	0	0	0	0	0	0	0	0	0
20.- Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>9</b>	<b>9</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	<b>11</b>
<b>DESPERSONALIZACIÓN</b>									
5.- Siento que estoy tratando a algunos compañeros como si fueran objetos impersonales	0	0	0	0	0	0	0	0	0
10.- Siento que me he hecho más duro con la gente	0	0	0	0	0	0	0	0	0
11.- Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente	0	0	0	0	0	0	1	1	1
15.- Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis compañeros o clientes	0	0	0	0	0	0	0	0	0
22.- Me parece que mis compañeros me culpan de alguno de sus problemas	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>
<b>REALIZACIÓN PERSONAL</b>									
4.- Siento que puedo entender fácilmente a las personas que tengo que atender	6	6	6	6	6	6	6	6	6
7.- Siento que trato con mucha eficacia los problemas de los demás	6	6	6	6	6	6	6	5	5
9.- Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo	5	5	5	5	5	5	5	5	5
12.- Me siento con mucha energía en mi trabajo	5	5	5	5	4	4	4	4	4
17.- Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis compañeros y demás miembros de la empresa	6	6	6	3	6	6	6	6	6
18.- Me siento estimulado después de haber trabajado íntimamente con mis compañeros de trabajo	2	5	5	5	5	5	5	5	5
19.- Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo	2	2	1	2	2	2	2	2	2
21.- Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada	5	3	5	5	5	5	5	4	4
<b>TOTAL</b>	<b>37</b>	<b>38</b>	<b>39</b>	<b>37</b>	<b>39</b>	<b>39</b>	<b>39</b>	<b>37</b>	<b>37</b>

<b>NÚMERO DE TRABAJADORES</b>	<b>27</b>	<b>28</b>	<b>29</b>	<b>30</b>	<b>31</b>	<b>32</b>	<b>33</b>	<b>34</b>	<b>35</b>
<b>AGOTAMIENTO EMOCIONAL</b>									
1.- Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo	2	2	2	2	2	2	2	2	2
2.- Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío	1	1	1	1	1	1	1	1	1
3.- Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado	1	1	1	1	1	1	1	2	2
6.- Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa	1	1	1	1	1	1	1	1	1
8.- Siento que mi trabajo me está desgastando	3	3	3	3	3	3	3	3	3
13.- Me siento frustrado en mi trabajo	2	2	2	2	2	2	2	3	3
14.- Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo	2	3	3	3	3	3	3	3	3
16.- Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa	0	0	0	0	1	1	1	1	1
20.- Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades	0	0	0	0	0	1	1	1	1
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>13</b>	<b>13</b>	<b>13</b>	<b>14</b>	<b>15</b>	<b>15</b>	<b>17</b>	<b>17</b>
<b>DESPERSONALIZACIÓN</b>									
5.- Siento que estoy tratando a algunos compañeros como si fueran objetos impersonales	0	0	0	0	0	1	1	1	1
10.- Siento que me he hecho más duro con la gente	0	0	1	1	1	1	1	1	1
11.- Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente	1	1	1	1	1	1	1	1	1
15.- Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis compañeros o clientes	0	0	0	0	0	0	0	0	1
22.- Me parece que mis compañeros me culpan de alguno de sus problemas	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
<b>REALIZACIÓN PERSONAL</b>									
4.- Siento que puedo entender fácilmente a las personas que tengo que atender	6	5	5	5	5	5	5	5	5
7.- Siento que trato con mucha eficacia los problemas de los demás	5	5	5	5	5	5	5	5	5
9.- Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo	2	5	5	2	5	2	5	5	5
12.- Me siento con mucha energía en mi trabajo	3	3	3	3	3	3	3	2	2
17.- Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis compañeros y demás miembros de la empresa	6	3	3	6	6	6	5	5	5
18.- Me siento estimulado después de haber trabajado íntimamente con mis compañeros de trabajo	5	5	4	4	4	4	4	4	4
19.- Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo	2	2	2	2	1	2	2	2	2
21.- Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada	4	4	4	4	4	4	3	3	3
<b>TOTAL</b>	<b>33</b>	<b>32</b>	<b>31</b>	<b>31</b>	<b>33</b>	<b>31</b>	<b>32</b>	<b>31</b>	<b>31</b>

<b>NÚMERO DE TRABAJADORES</b>	<b>36</b>	<b>37</b>	<b>38</b>	<b>39</b>	<b>40</b>	<b>41</b>	<b>42</b>	<b>43</b>	<b>44</b>
<b>AGOTAMIENTO EMOCIONAL</b>									
1.- Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo	2	2	2	3	3	3	3	3	3
2.- Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío	1	1	1	2	2	2	2	2	2
3.- Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado	2	2	2	2	2	2	2	2	2
6.- Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa	1	1	1	1	1	2	2	2	2
8.- Siento que mi trabajo me está desgastando	3	4	4	4	4	4	5	5	5
13.- Me siento frustrado en mi trabajo	3	3	3	3	3	3	3	3	3
14.- Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16.- Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa	1	1	1	1	1	1	1	1	1
20.- Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades	1	1	1	1	1	1	1	1	2
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>	<b>19</b>	<b>19</b>	<b>21</b>	<b>21</b>	<b>22</b>	<b>23</b>	<b>23</b>	<b>24</b>
<b>DESPERSONALIZACIÓN</b>									
5.- Siento que estoy tratando a algunos compañeros como si fueran objetos impersonales	2	1	1	1	3	3	1	1	1
10.- Siento que me he hecho más duro con la gente	1	1	1	1	1	1	1	1	1
11.- Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente	1	3	3	3	1	1	3	2	2
15.- Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis compañeros o clientes	1	1	1	1	1	1	1	1	1
22.- Me parece que mis compañeros me culpan de alguno de sus problemas	0	0	0	0	0	0	0	2	1
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>6</b>
<b>REALIZACIÓN PERSONAL</b>									
4.- Siento que puedo entender fácilmente a las personas que tengo que atender	5	5	5	5	5	5	5	4	4
7.- Siento que trato con mucha eficacia los problemas de los demás	5	5	5	5	5	5	5	5	4
9.- Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo	5	5	5	4	4	4	4	4	4
12.- Me siento con mucha energía en mi trabajo	2	2	2	2	2	2	2	2	2
17.- Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis compañeros y demás miembros de la empresa	5	5	5	5	4	4	4	4	4
18.- Me siento estimulado después de haber trabajado íntimamente con mis compañeros de trabajo	4	4	4	4	4	4	4	4	3
19.- Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo	2	2	2	2	2	2	2	2	1
21.- Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada	3	3	3	3	3	3	3	3	3
<b>TOTAL</b>	<b>31</b>	<b>31</b>	<b>31</b>	<b>30</b>	<b>29</b>	<b>29</b>	<b>29</b>	<b>28</b>	<b>25</b>

<b>NÚMERO DE TRABAJADORES</b>	<b>45</b>	<b>46</b>	<b>47</b>	<b>48</b>	<b>49</b>	<b>50</b>	<b>51</b>	<b>52</b>	<b>53</b>
<b>AGOTAMIENTO EMOCIONAL</b>									
1.- Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo	3	3	3	3	3	3	4	4	4
2.- Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío	2	3	3	3	3	3	3	4	4
3.- Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado	2	3	3	3	3	3	3	3	3
6.- Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa	2	2	2	2	2	2	2	2	2
8.- Siento que mi trabajo me está desgastando	5	5	5	5	5	5	5	5	5
13.- Me siento frustrado en mi trabajo	3	3	3	3	4	4	4	4	4
14.- Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo	4	4	4	4	4	4	4	5	5
16.- Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa	1	1	1	2	1	2	2	2	2
20.- Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades	2	2	2	2	2	2	2	3	3
<b>TOTAL</b>	<b>24</b>	<b>26</b>	<b>26</b>	<b>27</b>	<b>27</b>	<b>28</b>	<b>29</b>	<b>32</b>	<b>32</b>
<b>DESPERSONALIZACIÓN</b>									
5.- Siento que estoy tratando a algunos compañeros como si fueran objetos impersonales	1	1	1	1	1	2	2	2	2
10.- Siento que me he hecho más duro con la gente	1	2	2	2	2	2	2	2	2
11.- Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente	2	2	2	2	2	2	2	2	2
15.- Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis compañeros o clientes	3	1	1	1	1	1	1	1	1
22.- Me parece que mis compañeros me culpan de alguno de sus problemas	0	0	0	1	1	1	1	1	1
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>8</b>
<b>REALIZACIÓN PERSONAL</b>									
4.- Siento que puedo entender fácilmente a las personas que tengo que atender	4	4	4	3	3	3	3	6	3
7.- Siento que trato con mucha eficacia los problemas de los demás	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9.- Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo	4	3	3	6	3	6	3	3	3
12.- Me siento con mucha energía en mi trabajo	2	2	2	2	6	1	1	5	1
17.- Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis compañeros y demás miembros de la empresa	4	4	4	4	4	6	3	3	3
18.- Me siento estimulado después de haber trabajado íntimamente con mis compañeros de trabajo	3	3	3	3	5	6	2	2	2
19.- Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo	1	1	1	2	3	1	1	1	1
21.- Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada	5	3	3	2	2	2	6	1	1
<b>TOTAL</b>	<b>27</b>	<b>24</b>	<b>24</b>	<b>26</b>	<b>30</b>	<b>29</b>	<b>23</b>	<b>25</b>	<b>18</b>

<b>NÚMERO DE TRABAJADORES</b>	<b>54</b>	<b>55</b>	<b>56</b>	<b>57</b>	<b>58</b>	<b>59</b>	<b>60</b>	<b>61</b>	<b>62</b>
<b>AGOTAMIENTO EMOCIONAL</b>									
1.- Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo	4	4	4	4	4	4	5	5	5
2.- Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3.- Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado	3	4	4	4	4	4	4	4	4
6.- Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa	2	3	3	3	3	3	3	4	4
8.- Siento que mi trabajo me está desgastando	5	5	5	5	5	5	6	6	6
13.- Me siento frustrado en mi trabajo	4	4	4	4	5	5	5	5	5
14.- Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo	5	5	5	5	5	5	5	5	5
16.- Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa	3	3	3	3	3	3	3	4	4
20.- Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades	3	3	3	3	3	3	3	4	4
<b>TOTAL</b>	<b>33</b>	<b>35</b>	<b>35</b>	<b>35</b>	<b>36</b>	<b>36</b>	<b>38</b>	<b>41</b>	<b>41</b>
<b>DESPERSONALIZACIÓN</b>									
5.- Siento que estoy tratando a algunos compañeros como si fueran objetos impersonales	2	2	2	1	2	2	2	2	2
10.- Siento que me he hecho más duro con la gente	3	3	3	3	4	4	4	4	4
11.- Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente	2	2	2	3	3	3	1	1	3
15.- Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis compañeros o clientes	1	1	1	1	1	2	2	2	2
22.- Me parece que mis compañeros me culpan de alguno de sus problemas	1	1	1	1	1	1	1	1	1
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>9</b>	<b>9</b>	<b>9</b>	<b>11</b>	<b>12</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	<b>12</b>
<b>REALIZACIÓN PERSONAL</b>									
4.- Siento que puedo entender fácilmente a las personas que tengo que atender	3	3	3	3	3	3	3	2	2
7.- Siento que trato con mucha eficacia los problemas de los demás	4	4	4	4	3	3	3	3	2
9.- Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo	3	5	5	5	2	2	2	2	2
12.- Me siento con mucha energía en mi trabajo	1	1	1	1	1	1	0	0	0
17.- Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis compañeros y demás miembros de la empresa	3	6	6	3	3	3	3	2	2
18.- Me siento estimulado después de haber trabajado íntimamente con mis compañeros de trabajo	2	2	2	2	1	6	1	1	1
19.- Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo	1	2	1	1	1	3	1	1	1
21.- Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada	1	1	1	1	1	1	1	1	1
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>	<b>24</b>	<b>23</b>	<b>20</b>	<b>15</b>	<b>22</b>	<b>14</b>	<b>12</b>	<b>11</b>

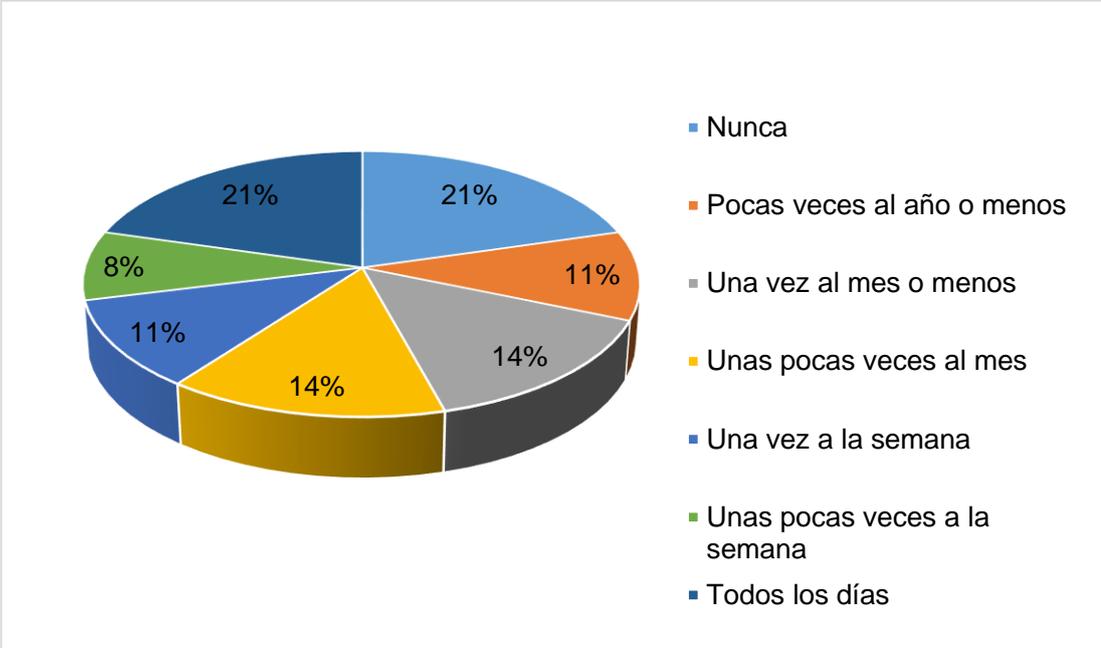
NÚMERO DE TRABAJADORES	63	64	65	66	67	68	69	70	71
<b>AGOTAMIENTO EMOCIONAL</b>									
1.- Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo	5	5	5	5	6	6	6	6	6
2.- Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío	4	4	5	5	5	5	5	5	5
3.- Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado	4	4	4	4	4	4	5	5	5
6.- Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa	4	4	4	5	5	5	5	5	5
8.- Siento que mi trabajo me está desgastando	6	6	6	6	6	6	6	6	6
13.- Me siento frustrado en mi trabajo	5	5	5	5	5	5	5	5	5
14.- Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo	5	5	5	5	6	6	6	6	6
16.- Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa	4	4	4	4	4	4	5	5	5
20.- Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades	4	4	4	4	4	4	4	4	5
<b>TOTAL</b>	<b>41</b>	<b>41</b>	<b>42</b>	<b>43</b>	<b>45</b>	<b>45</b>	<b>47</b>	<b>47</b>	<b>48</b>
<b>DESPERSONALIZACIÓN</b>									
5.- Siento que estoy tratando a algunos compañeros como si fueran objetos impersonales	2	3	3	1	1	3	3	3	3
10.- Siento que me he hecho más duro con la gente	4	4	4	4	4	5	5	5	5
11.- Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente	1	1	4	4	4	4	4	4	4
15.- Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis compañeros o clientes	2	2	2	2	2	2	2	3	1
22.- Me parece que mis compañeros me culpan de alguno de sus problemas	1	1	1	1	1	0	1	1	2
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>11</b>	<b>14</b>	<b>12</b>	<b>12</b>	<b>14</b>	<b>15</b>	<b>16</b>	<b>15</b>
<b>REALIZACIÓN PERSONAL</b>									
4.- Siento que puedo entender fácilmente a las personas que tengo que atender	2	1	1	1	1	1	1	1	1
7.- Siento que trato con mucha eficacia los problemas de los demás	2	6	2	2	2	2	2	2	2
9.- Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo	2	2	2	2	2	1	1	1	1
12.- Me siento con mucha energía en mi trabajo	0	0	0	0	0	0	0	0	0
17.- Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis compañeros y demás miembros de la empresa	2	2	2	6	1	1	1	1	1
18.- Me siento estimulado después de haber trabajado íntimamente con mis compañeros de trabajo	1	1	1	1	1	1	5	1	1
19.- Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo	1	1	1	0	0	0	0	0	0
21.- Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada	1	1	1	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>	<b>14</b>	<b>10</b>	<b>12</b>	<b>7</b>	<b>6</b>	<b>10</b>	<b>6</b>	<b>6</b>

<b>NÚMERO DE TRABAJADORES</b>	<b>72</b>	<b>73</b>	<b>74</b>	<b>75</b>	<b>76</b>	<b>77</b>	<b>78</b>	<b>79</b>	<b>80</b>
<b>AGOTAMIENTO EMOCIONAL</b>									
1.- Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo	6	6	6	6	6	6	6	6	6
2.- Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío	5	6	6	6	6	6	6	6	6
3.- Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado	5	5	5	5	6	6	6	6	6
6.- Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa	5	5	5	6	6	6	6	6	6
8.- Siento que mi trabajo me está desgastando	6	6	6	6	6	6	6	6	6
13.- Me siento frustrado en mi trabajo	5	5	5	5	6	6	6	6	6
14.- Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo	6	6	6	6	6	6	6	6	6
16.- Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa	5	5	5	5	5	5	5	6	6
20.- Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades	5	5	5	5	5	6	6	6	6
<b>TOTAL</b>	<b>48</b>	<b>49</b>	<b>49</b>	<b>50</b>	<b>52</b>	<b>53</b>	<b>53</b>	<b>54</b>	<b>54</b>
<b>DESPERSONALIZACIÓN</b>									
5.- Siento que estoy tratando a algunos compañeros como si fueran objetos impersonales	3	3	3	4	4	4	4	4	4
10.- Siento que me he hecho más duro con la gente	5	5	5	6	6	6	6	6	6
11.- Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente	4	4	4	4	4	5	5	5	5
15.- Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis compañeros o clientes	3	3	3	3	3	4	4	6	6
22.- Me parece que mis compañeros me culpan de alguno de sus problemas	0	2	2	2	2	2	2	3	3
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>17</b>	<b>17</b>	<b>19</b>	<b>19</b>	<b>21</b>	<b>21</b>	<b>24</b>	<b>24</b>
<b>REALIZACIÓN PERSONAL</b>									
4.- Siento que puedo entender fácilmente a las personas que tengo que atender	0	0	0	0	0	0	0	0	0
7.- Siento que trato con mucha eficacia los problemas de los demás	2	2	2	2	2	2	2	6	0
9.- Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo	1	1	1	1	1	1	0	0	0
12.- Me siento con mucha energía en mi trabajo	0	0	0	6	0	0	0	0	0
17.- Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis compañeros y demás miembros de la empresa	1	1	1	1	1	1	1	0	0
18.- Me siento estimulado después de haber trabajado íntimamente con mis compañeros de trabajo	6	0	0	0	0	0	0	0	0
19.- Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo	0	0	0	0	0	0	0	0	0
21.- Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>10</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>6</b>	<b>0</b>

<b>NÚMERO DE TRABAJADORES</b>	<b>81</b>	<b>82</b>	<b>83</b>
<b>AGOTAMIENTO EMOCIONAL</b>			
1.- Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo	6	6	6
2.- Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío	6	6	6
3.- Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado	6	6	6
6.- Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa	6	6	6
8.- Siento que mi trabajo me está desgastando	6	6	6
13.- Me siento frustrado en mi trabajo	6	6	6
14.- Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo	6	6	6
16.- Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa	6	6	6
20.- Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades	6	6	6
<b>TOTAL</b>	<b>54</b>	<b>54</b>	<b>54</b>
<b>DESPERSONALIZACIÓN</b>			
5.- Siento que estoy tratando a algunos compañeros como si fueran objetos impersonales	4	5	5
10.- Siento que me he hecho más duro con la gente	6	6	6
11.- Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente	5	5	5
15.- Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis compañeros o clientes	6	6	6
22.- Me parece que mis compañeros me culpan de alguno de sus problemas	3	6	6
<b>TOTAL</b>	<b>24</b>	<b>28</b>	<b>28</b>
<b>REALIZACIÓN PERSONAL</b>			
4.- Siento que puedo entender fácilmente a las personas que tengo que atender	0	0	0
7.- Siento que trato con mucha eficacia los problemas de los demás	0	0	0
9.- Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo	0	0	0
12.- Me siento con mucha energía en mi trabajo	0	0	0
17.- Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis compañeros y demás miembros de la empresa	0	0	0
18.- Me siento estimulado después de haber trabajado íntimamente con mis compañeros de trabajo	0	0	0
19.- Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo	0	0	0
21.- Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

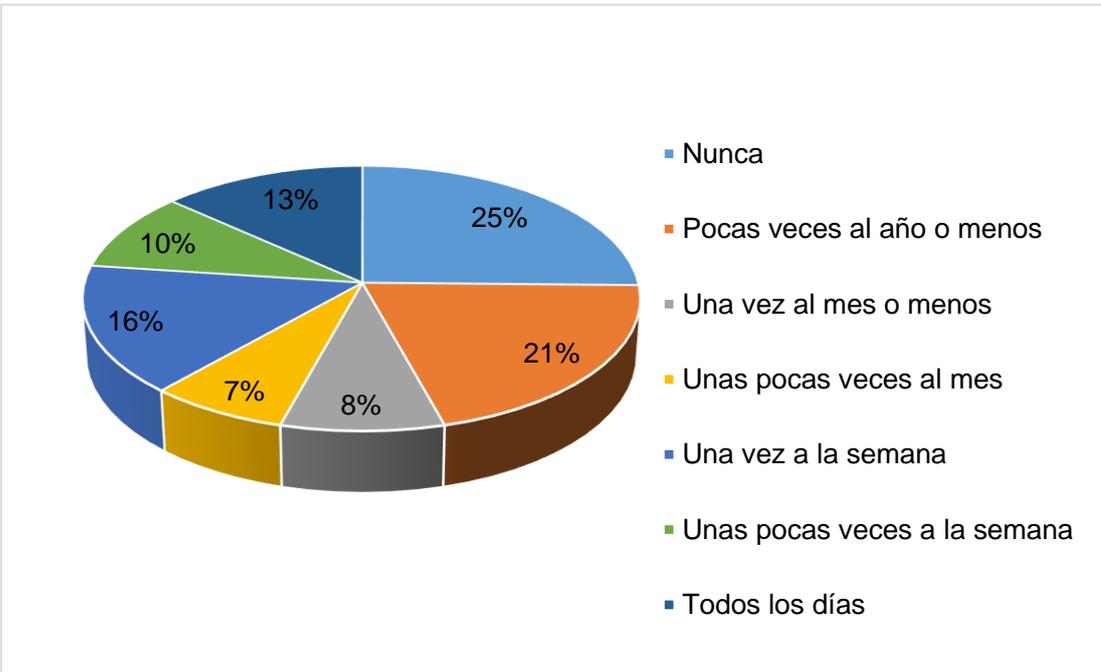
**ANEXO No. 3  
RESULTADOS DE LA ENCUESTA**

**GRÁFICO No. 4  
AGOTAMIENTO EMOCIONAL**



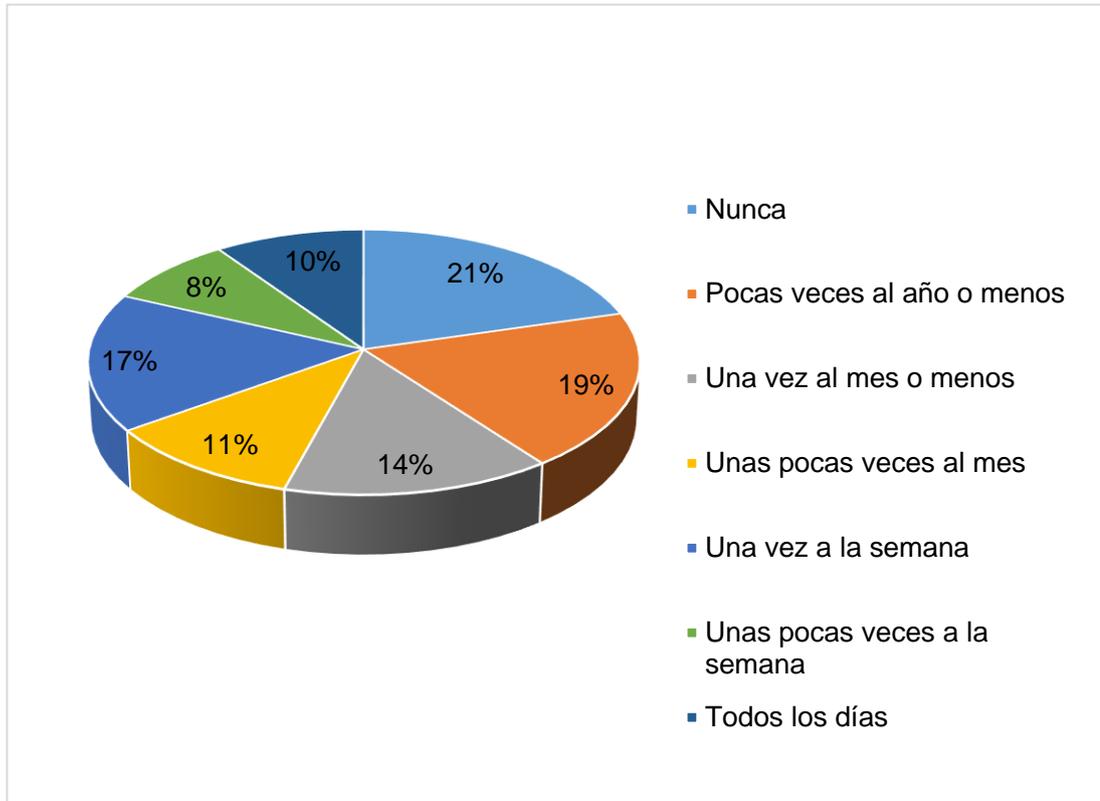
Fuente: Encuestas  
Elaborado por las autoras

**GRAFICO No. 5  
JORNADA DE TRABAJO**



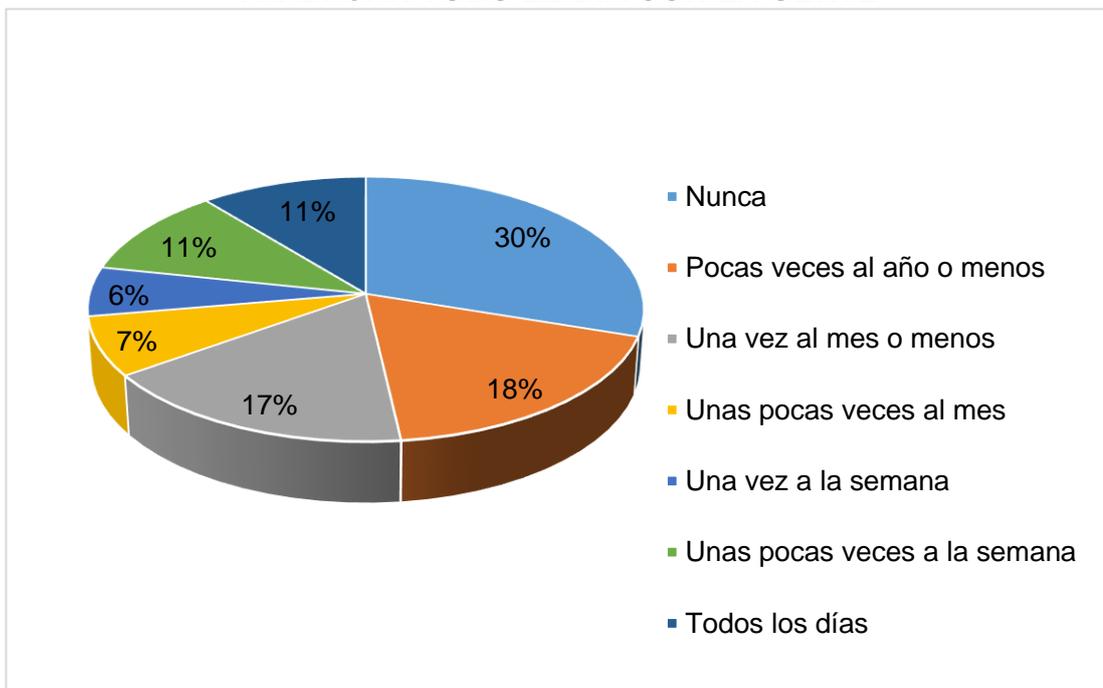
Fuente: Encuestas  
Elaborado por las autoras

**GRAFICO No. 6**  
**FATIGADO**



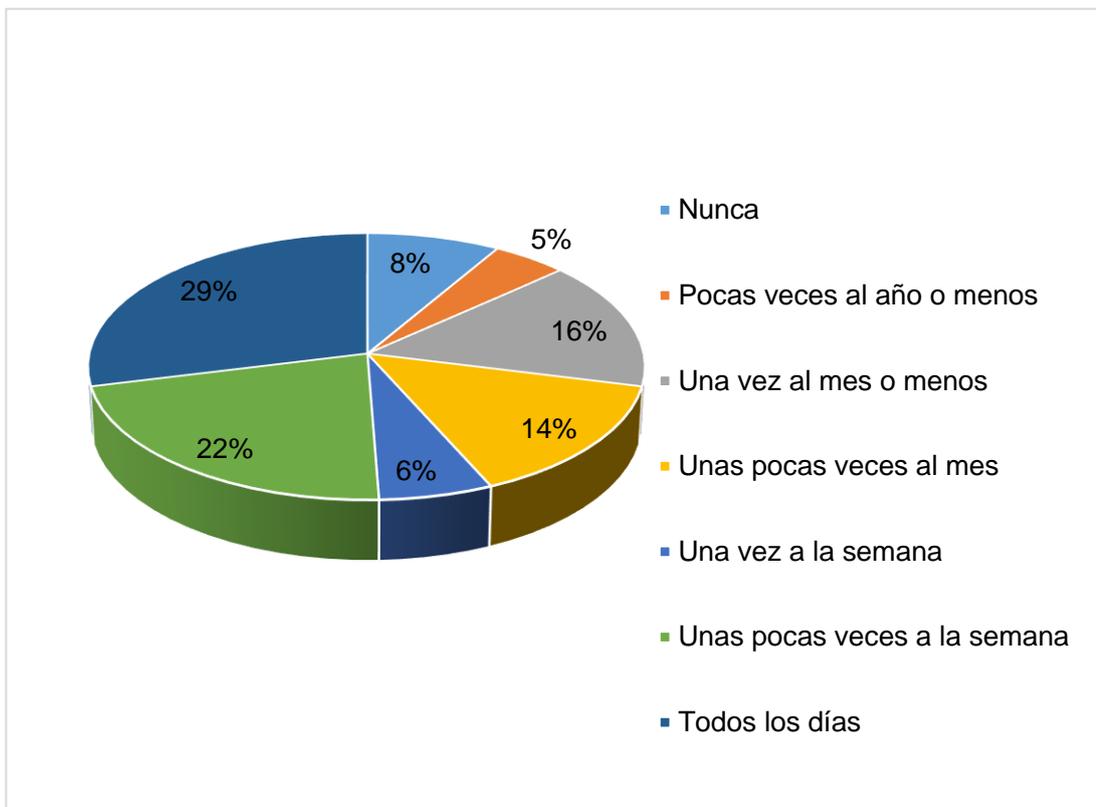
Fuente: Encuestas  
Elaborado por las autoras

**GRÁFICO No. 7**  
**TRABAJAR TODO EL DÍA CON LA GENTE**



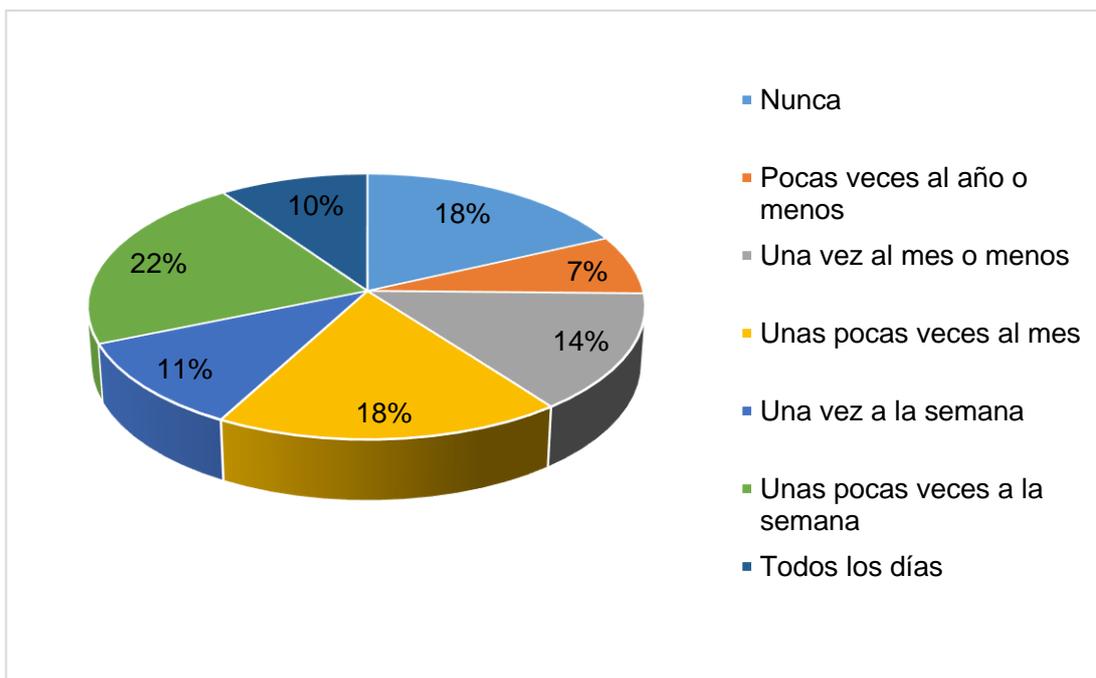
Fuente: Encuestas  
Elaborado por las autoras

**GRÁFICO No. 8**  
**TRABAJO DESGASTA**



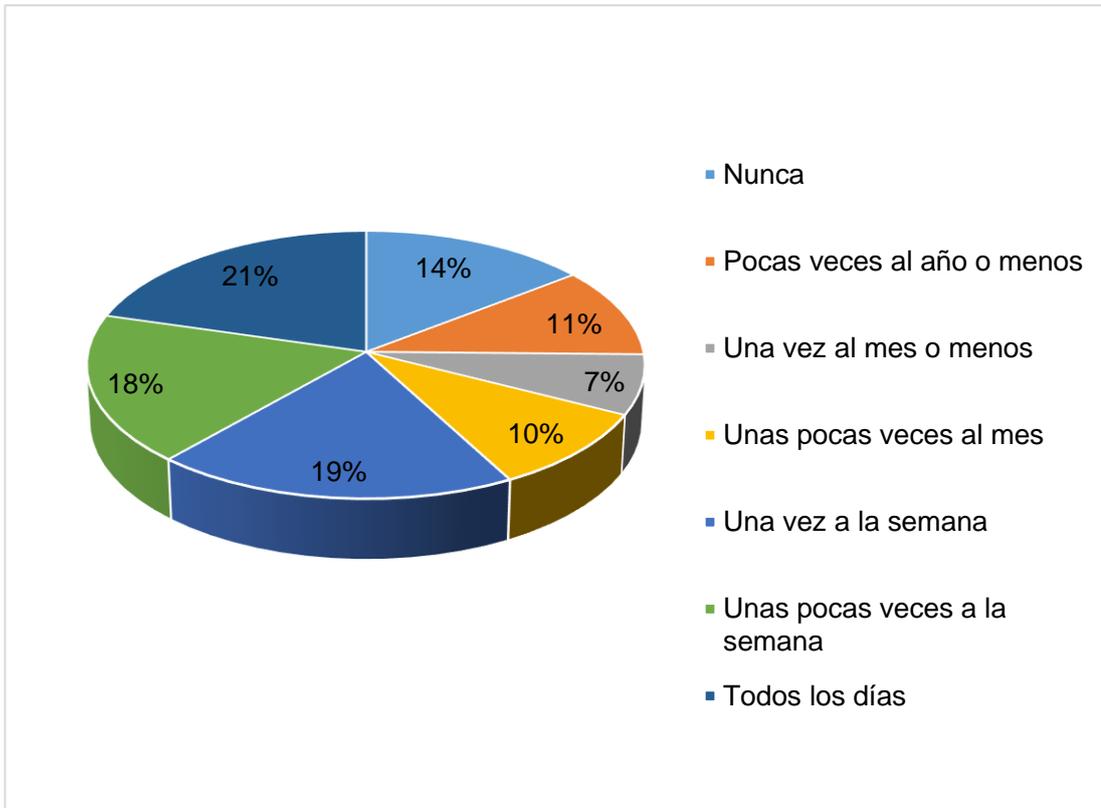
Fuente: Encuestas  
Elaborado por las autoras

**GRAFICO No. 9**  
**FRUSTRADO EN EL TRABAJO**



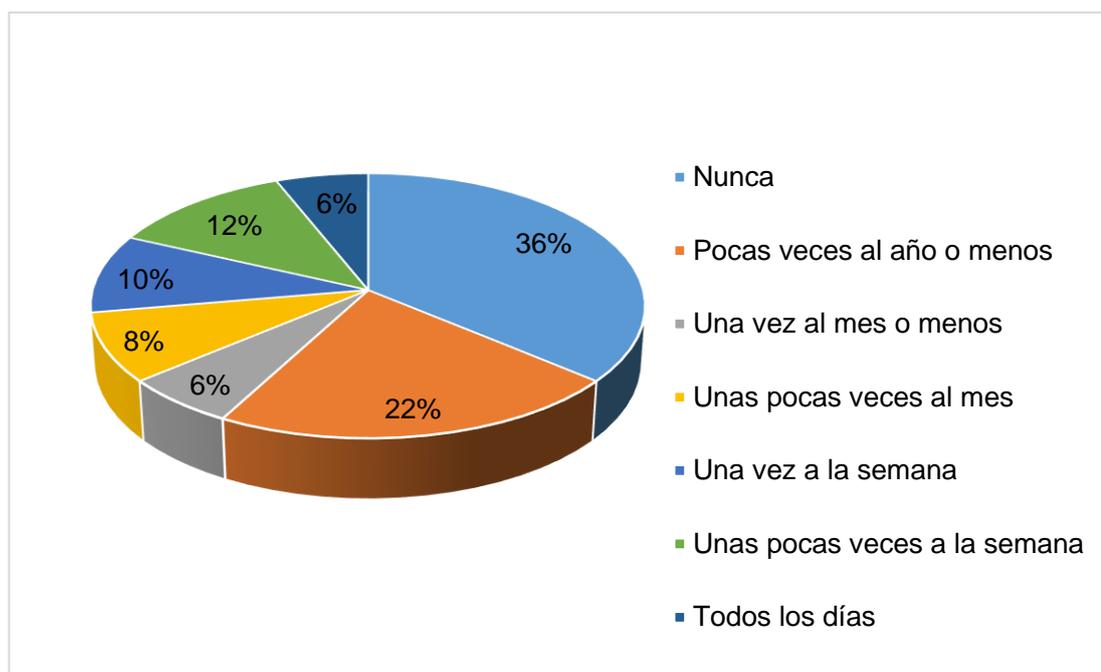
Fuente: Encuestas  
Elaborado por las autoras

**GRAFICO No. 10**  
**DEMASIADO TIEMPO EN EL TRABAJO**



Fuente: Encuestas  
Elaborado por las autoras

**GRAFICO 11**  
**TRABAJAR EN CONTACTO DIRECTO CON LA GENTE**



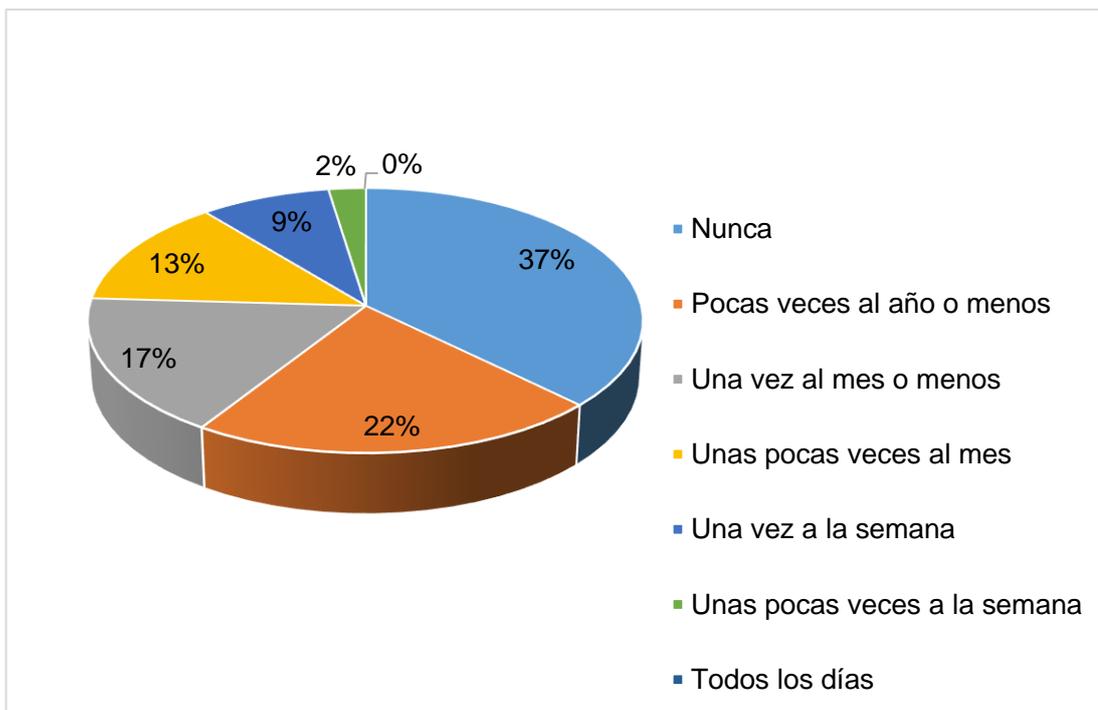
Fuente: Encuestas  
Elaborado por las autoras

**GRÁFICO No. 12**  
**LÍMITE DE POSIBILIDADES**



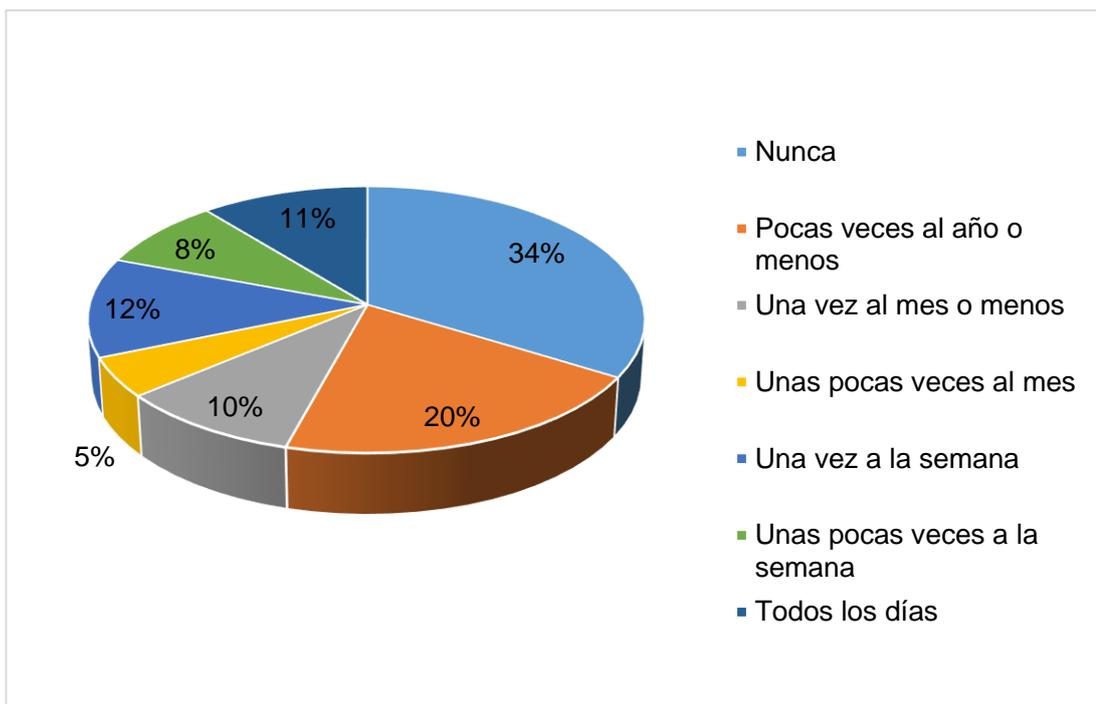
Fuente: Encuestas  
Elaborado por las autoras

**DESPERSONALIZACIÓN**  
**GRÁFICO No. 13**  
**TRATO A INTERLOCUTORES**



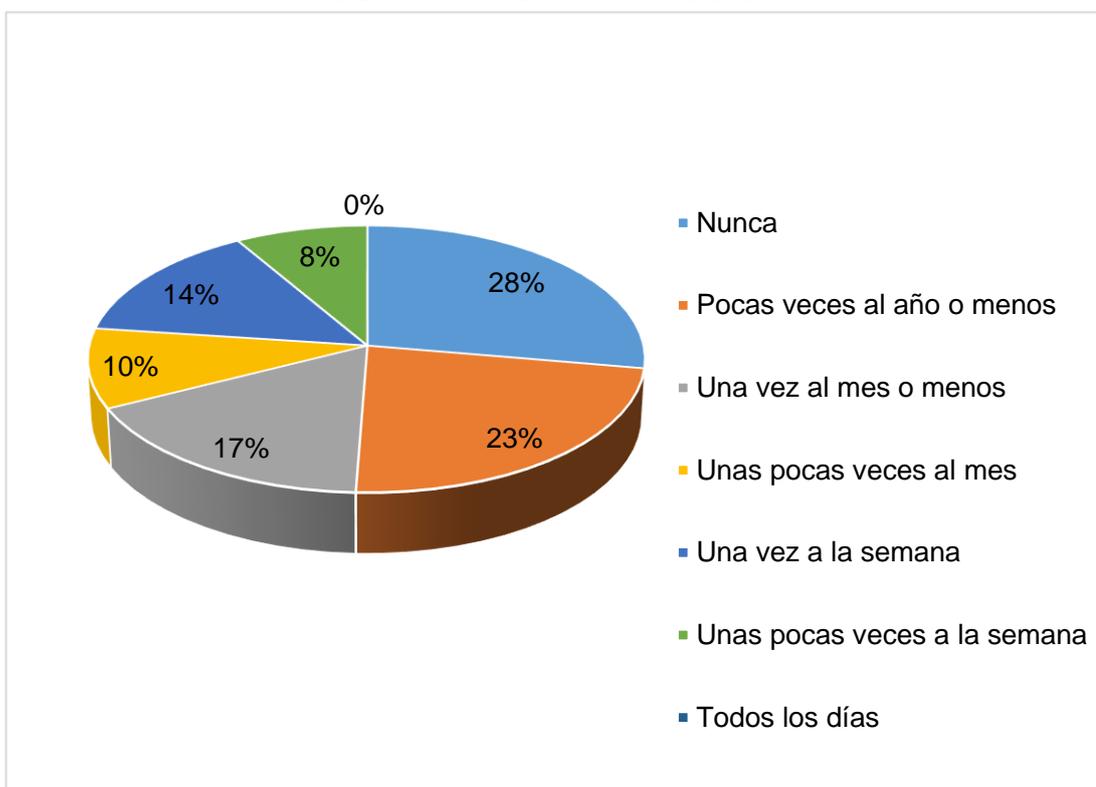
Fuente: Encuestas  
Elaborado por las autoras

**GRÁFICO No. 14**  
**DURO CON LA GENTE**



Fuente: Encuestas  
Elaborado por las autoras

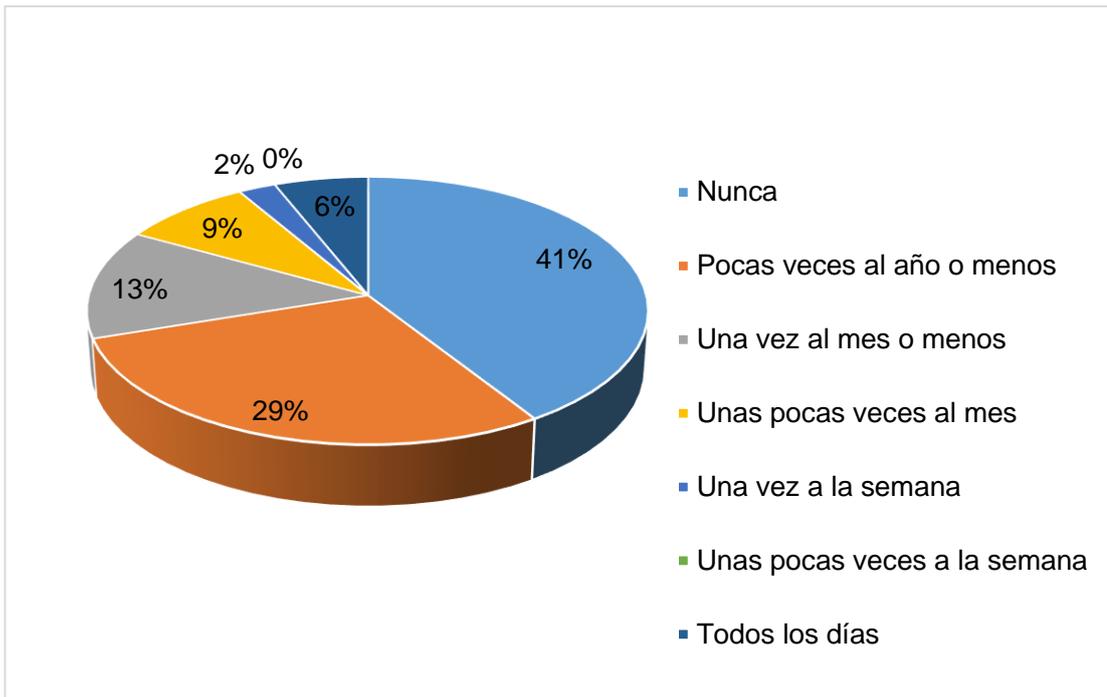
**GRÁFICO No. 15**  
**EL TRABAJO ME ENDURECE EMOCIONALMENTE**



Fuente: Encuestas  
Elaborado por las autoras

**GRÁFICO No. 16**

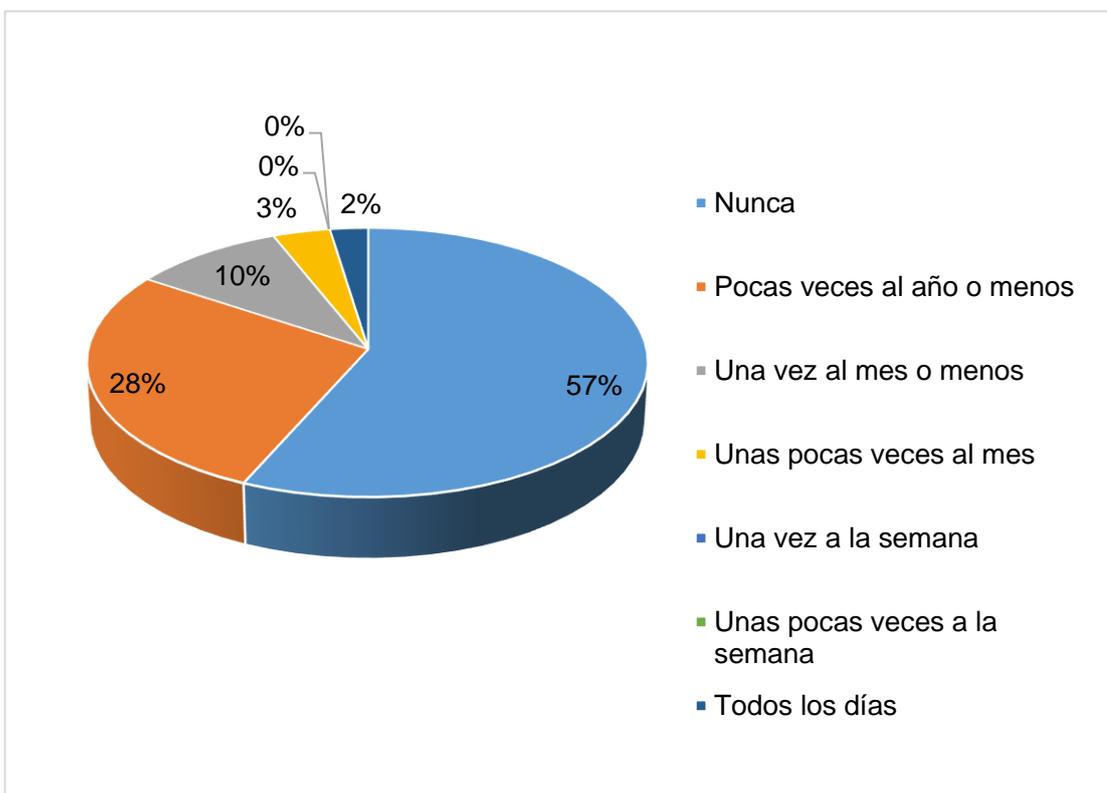
**NO ME IMPORTA LO QUE OCURRA A MIS COMPAÑEROS**



Fuente: Encuestas  
Elaborado por las autoras

**GRÁFICO No. 17**

**ME CULPAN DE ALGUNO DE SUS PROBLEMAS**

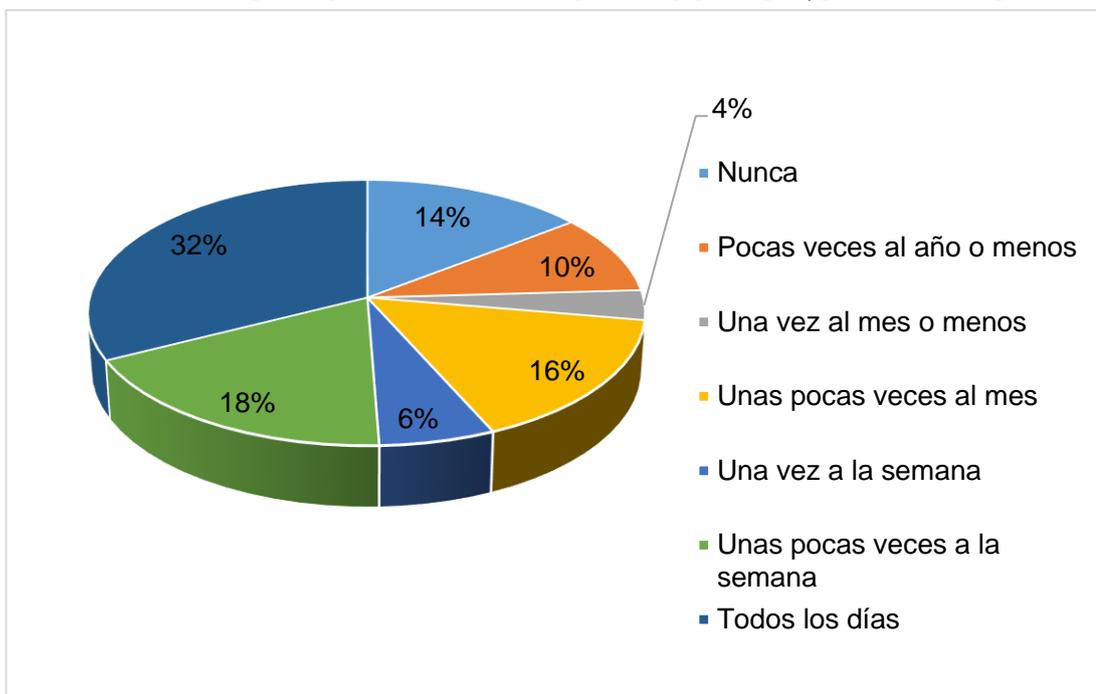


Fuente: Encuestas  
Elaborado por las autoras

## REALIZACIÓN PERSONAL

### GRÁFICO No. 18

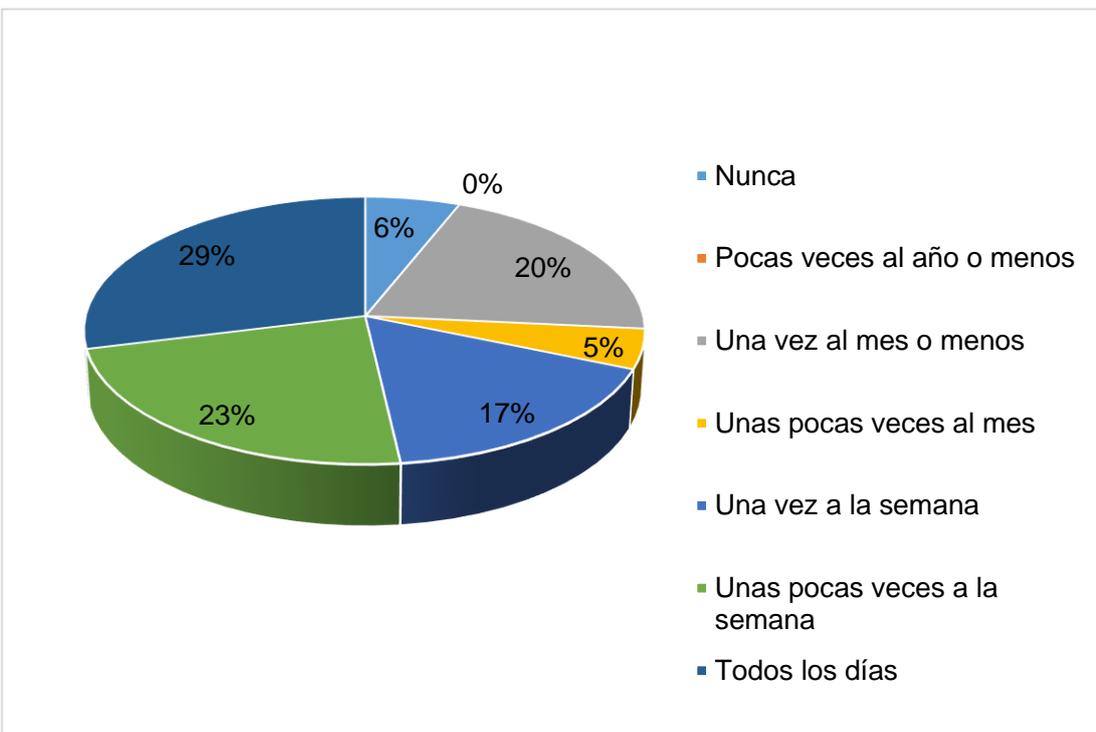
#### ENTIENDO FÁCILMENTE A LAS PERSONAS QUE ATIENDO



Fuente: Encuestas  
Elaborado por las autoras

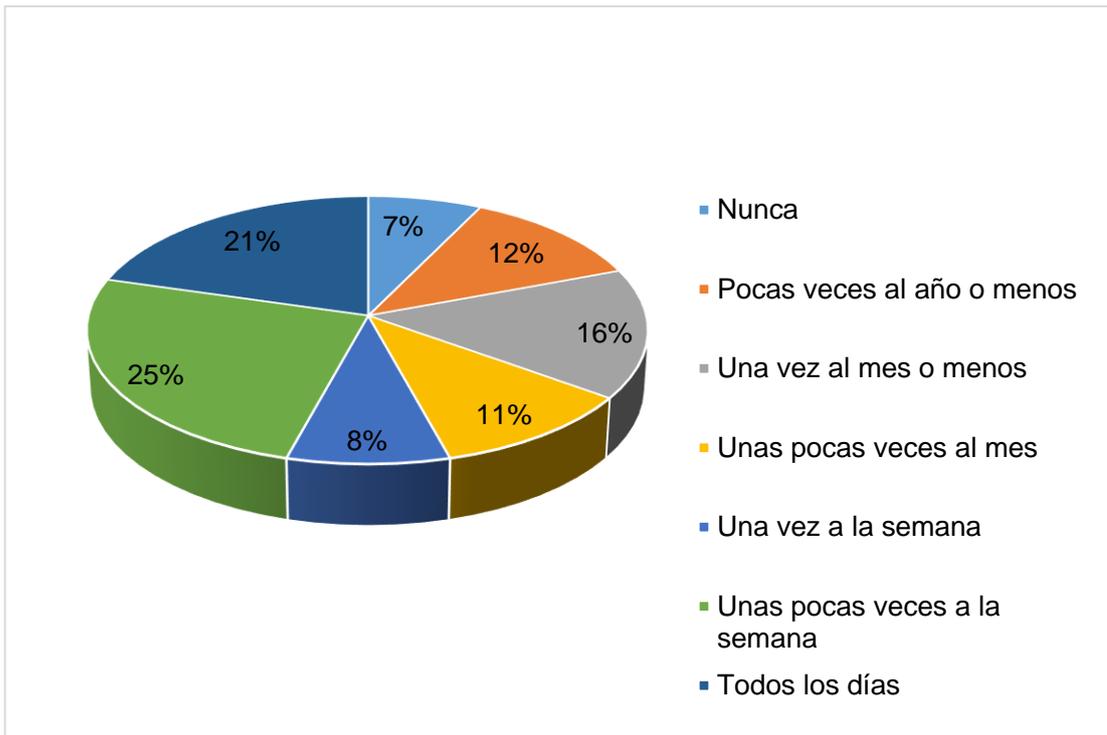
### GRÁFICO No. 19

#### TRATO CON EFICACIA LOS PROBLEMAS



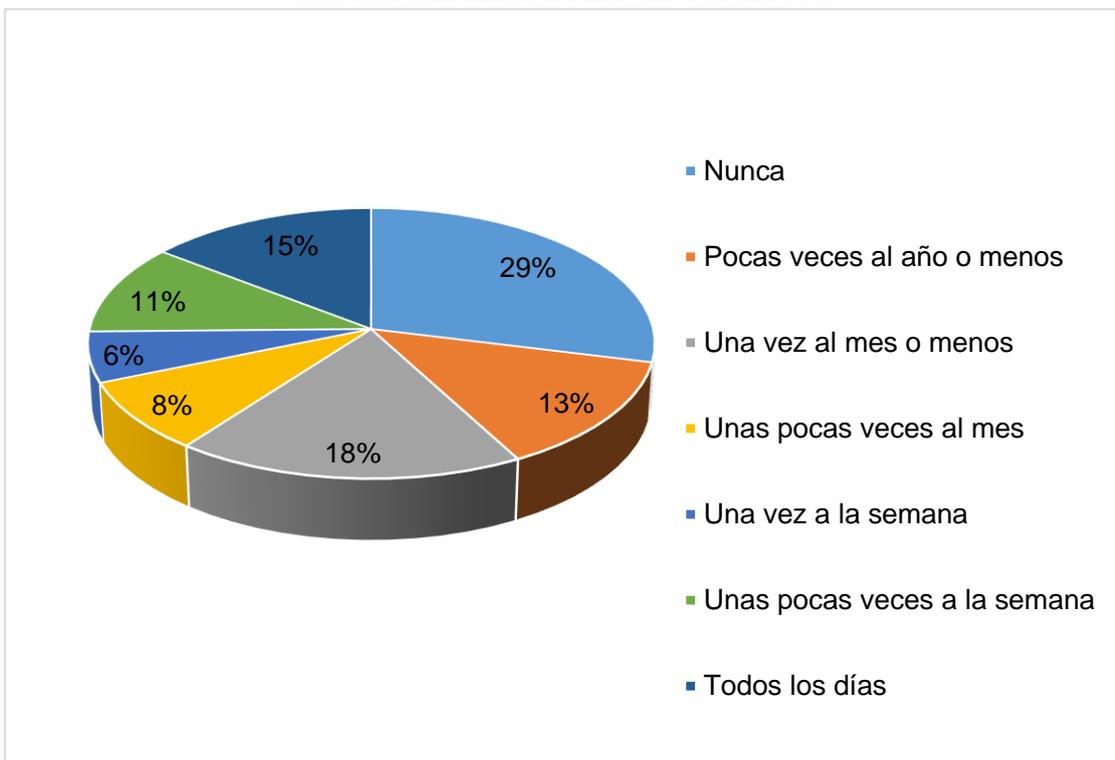
Fuente: Encuestas  
Elaborado por las autoras

**GRÁFICO No. 20**  
**INFLUYO POSITIVAMENTE EN LA VIDA DE LAS PERSONAS**



Fuente: Encuestas  
 Elaborado por las autoras

**GRÁFICO No. 21**  
**MUCHA ENERGÍA EN MI TRABAJO**



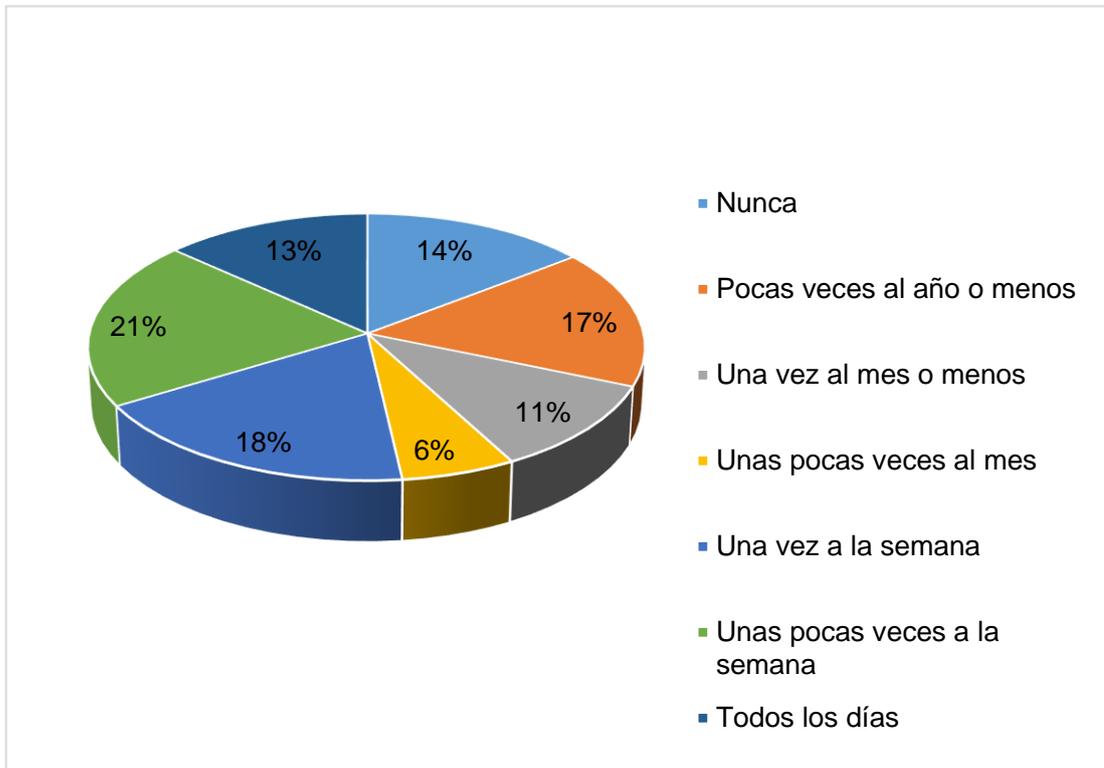
Fuente: Encuestas  
 Elaborado por las autoras

**GRÁFICO No. 22**  
**CLIMA AGRADABLE EN EL TRABAJO**



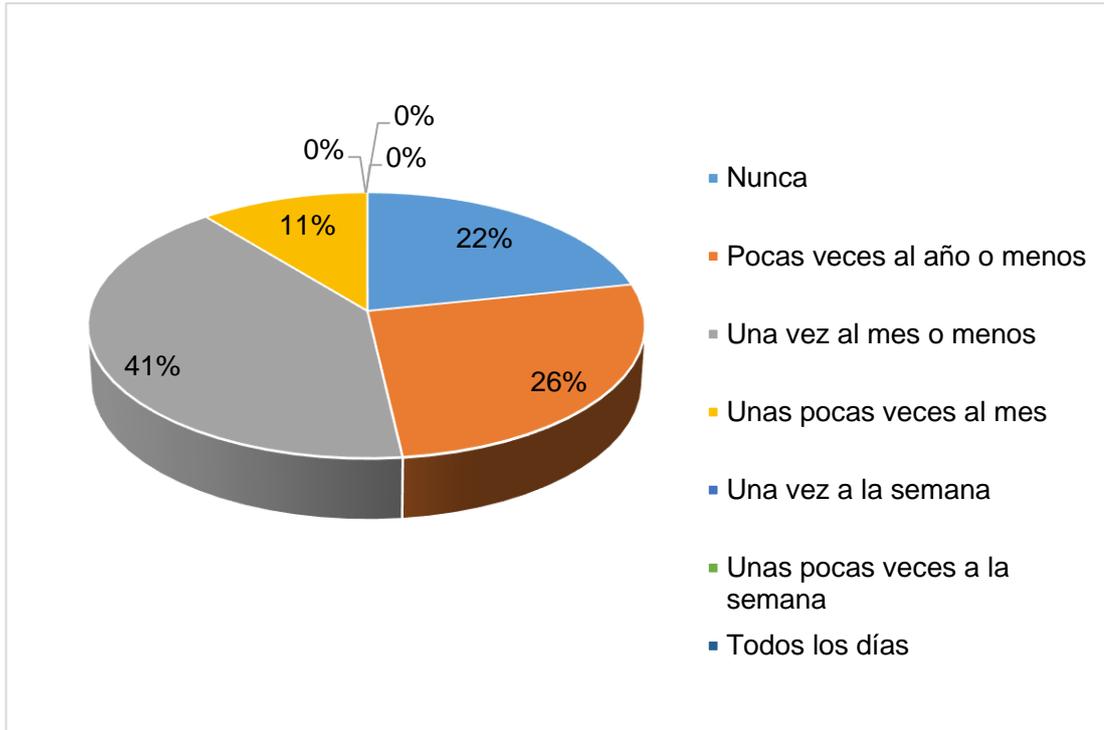
Fuente: Encuestas  
Elaborado por las autoras

**GRÁFICO No. 23**  
**ESTIMULADO DE TRABAJAR CON MIS COMPAÑEROS**



Fuente: Encuestas  
Elaborado por las autoras

**GRÁFICO No. 24**  
**COSAS VALIOSAS EN EL TRABAJO**



Fuente: Encuestas  
 Elaborado por las autoras

**GRÁFICO No. 25**  
**PROBLEMAS EMOCIONALES**



Fuente: Encuestas  
 Elaborado por las autoras

**ANEXO No. 4**  
**PREVALENCIA DEL BURNOUT POR ESCALA**

**TABLA No. 4**  
**AGOTAMIENTO EMOCIONAL**

<b>AGOTAMIENTO EMOCIONAL</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
<b>Bajo</b>	19	23%
<b>Medio</b>	28	34%
<b>Alto</b>	36	43%
<b>Total</b>	<b>83</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuestas  
Elaborado por las autoras

**TABLA No. 5**  
**DESPERSONALIZACIÓN**

<b>DESPERSONALIZACIÓN</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
<b>Bajo</b>	36	43%
<b>Medio</b>	21	25%
<b>Alto</b>	26	31%
<b>Total</b>	<b>83</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuestas  
Elaborado por las autoras

**TABLA No. 6**  
**REALIZACIÓN PERSONAL**

<b>REALIZACIÓN PERSONAL</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
<b>Bajo</b>	57	69%
<b>Medio</b>	22	27%
<b>Alto</b>	4	5%
<b>Total</b>	<b>83</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuestas  
Elaborado por las autoras

## **ANEXO No. 5**

### **RESULTADOS DE LA ENTREVISTA**

#### **UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**

#### **ENCUESTA DIRIGIDA AL JEFE OPERATIVO DEL CENTRO DE ACOPIO DE LA ZONA SUR DE LA EMPRESA DE RECOLECCIÓN DE DESECHOS SÓLIDOS EN GUAYAQUIL**

**1.- ¿Considera usted que las condiciones actuales de la empresa están generando una situación de estrés para los trabajadores operativos?**

Si.

**2.- ¿Qué aspectos están afectando el bienestar de los trabajadores operativos?**

No conocer el futuro de la empresa, si serán o no contratados.

Largas jornadas de trabajo por falta de personal.

No ser atendidos en sus requerimientos, cuando hay vacaciones o permisos.

Sanciones que se imponen.

**3.- ¿Cómo percibe usted que responden los trabajadores operativos a los elementos estresores que existen en la empresa?**

Con decidía en el trabajo

Falta constante

Accidentados constantemente

Se dedican a consumir bebidas alcohólicas

**4.- ¿Cómo se ha visto afectada la empresa?**

En denuncias constantes con la ciudadanía por el mal trabajo que se realiza.

Atraso en los horarios de recolección

Penalizaciones por parte de la Entidad rectora.

**5.- ¿Cree usted que los trabajadores sociales pueden aportar al bienestar de los colaboradores de la empresa que se encuentran frente a una situación de estrés?**

Si.



## DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Nosotras **Sigcha Villacís, Elsa Marianela**, con C.C: # **1718927229**; **García Briones, Priscila Stefanía**, con C.C: # **0922603188** autoras del trabajo de titulación: **“Influencia del Síndrome de Burnout en el desempeño laboral de los trabajadores operativos de una empresa de Recolección de Desechos sólidos: Caso de estudio en un Centro de Acopio de la Zona Sur de la Ciudad de Guayaquil”** previo a la obtención del título de **Licenciadas en Trabajo Social** 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 titulación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

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

Guayaquil, **10 de Septiembre de 2019**

f. \_\_\_\_\_  
**Sigcha Villacís, Elsa Marianela**  
C.C: 1718927229

f. \_\_\_\_\_  
**García Briones, Priscila Stefanía**  
C.C: 0922603188



## REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

### FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE TITULACIÓN

<b>TEMA Y SUBTEMA:</b>	Influencia del Síndrome de Burnout en el desempeño laboral de los trabajadores operativos de una empresa de Recolección de Desechos sólidos: Caso de estudio en un Centro de Acopio de la Zona Sur de la Ciudad de Guayaquil		
<b>AUTOR(AS)</b>	Elsa Marianela, Sigcha Villacís; Priscila Stefanía, García Briones		
<b>REVISOR(ES)/TUTOR(ES)</b>	Christopher Fernando, Muñoz Sánchez, Mgs.		
<b>INSTITUCIÓN:</b>	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
<b>FACULTAD:</b>	Jurisprudencia, Ciencias Sociales y Políticas		
<b>CARRERA:</b>	Trabajo Social		
<b>TÍTULO OBTENIDO:</b>	Licenciada en Trabajo Social		
<b>FECHA DE PUBLICACIÓN:</b>	10 de Septiembre de 2019	<b>No. DE PÁGINAS:</b>	142
<b>ÁREAS TEMÁTICAS:</b>	Salud, Trabajo Social, Talento Humano		
<b>PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:</b>	Síndrome de Burnout, Fases del Síndrome de Burnout, Trabajo Social en empresa, Riesgos psicosociales, Estrés laboral, Talento Humano		
<b>RESUMEN/ABSTRACT:</b>	<p>El presente trabajo de titulación está encaminado a conocer el grado del síndrome de burnout, las consecuencias del mismo y el desempeño que tienen los trabajadores a causa de esta enfermedad. Entre sus objetivos está describir las características del síndrome de burnout que presentan los trabajadores, identificar el grado de síndrome de burnout que presentan los trabajadores, y por último evidenciar las consecuencias del síndrome de burnout que presentan los trabajadores. La investigación se realizó desde un enfoque mixto, es decir cuantitativo–cualitativo, de nivel descriptivo-exploratorio. Por otra parte, la muestra estuvo conformada por 83 trabajadores, que pertenecen a un Centro de Acopio de la Zona Sur de la Ciudad de Guayaquil, donde se aplicó encuestas con el Cuestionario Maslach Burnout Inventory y adicional se realizó una entrevista al Jefe Operativo. En los resultados se encontró que los trabajadores de esta organización presentan altos niveles de agotamiento emocional y bajo nivel de realización personal lo que es preocupante y se evidenció que sufren un nivel moderado/grave, a diferencia de la despersonalización que tuvo niveles bajos, lo que significa que aún en estos niveles no se presenta la fase de agotamiento por lo que se debe tomar acciones para prevenirlo.</p>		
<b>ADJUNTO PDF:</b>	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
<b>CONTACTO CON AUTOR/ES:</b>	<b>Teléfono:</b> Priscila García 593982462734 Elsa Sigcha 593998033382	E-mail: <a href="mailto:prisci_stefy@hotmail.com">prisci_stefy@hotmail.com</a> / <a href="mailto:maruelsv@hotmail.com">maruelsv@hotmail.com</a>	
<b>CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN (COORDINADOR DEL PROCESO UTE):::</b>	<b>Nombre:</b> Muñoz Sánchez, Christopher Fernando, Mgs. <b>Teléfono:</b> 593-4380 5600 ext. 2211 <b>E-mail:</b> <a href="mailto:christopher.munoz@cu.ucsg.edu.ec">christopher.munoz@cu.ucsg.edu.ec</a>		
<b>SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA</b>			
<b>Nº. DE REGISTRO (en base a datos):</b>			
<b>Nº. DE CLASIFICACIÓN:</b>			
<b>DIRECCIÓN URL (tesis en la web):</b>			