



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE JURISPRUDENCIA, CIENCIAS SOCIALES Y POLÍTICAS
CARRERA DE TRABAJO SOCIAL**

TEMA:

Síndrome de burnout en los/as trabajadores de una empresa privada dedicada a servicios de contabilidad en la ciudad de Guayaquil, que realizan teletrabajo por motivo de la pandemia COVID-19

AUTORES:

**Dávila Macías María Denis
Patiño Yagual María Belén**

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

TUTORA:

Lcda. Roxana León Nevárez, Mgs.

Guayaquil, Ecuador

11 de marzo del 2021



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, **Síndrome de burnout en los/as trabajadores de una empresa privada dedicada a servicios de contabilidad en la ciudad de Guayaquil, que realizan teletrabajo por motivo de la pandemia COVID-19**, fue realizado en su totalidad por, **Dávila Macías María Denis; Patiño Yagual María Belén** como requerimiento para la obtención del título de **Licenciada en trabajo social**.

TUTORA

f. 

Lic. León Nevárez, Roxana Mgs.

DIRECTORA DE LA CARRERA

f. 

Quevedo Terán, Ana Maritza, Mgs.

Guayaquil, a los 11 días del mes de marzo del año 2021



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

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

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Nosotras, **Dávila Macías, María Denis;**
Patiño Yagual, María Belén

DECLARAMOS QUE:

El Trabajo de Titulación **Síndrome de burnout en los/as trabajadores de una empresa privada dedicada a servicios de contabilidad en la ciudad de Guayaquil, que realizan teletrabajo por motivo de la pandemia COVID-19**, 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 11 días del mes de marzo del año 2021

LAS AUTORAS

f.

Dávila Macías, María Denis

f.

Patiño Yagual, María Belén



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

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

AUTORIZACIÓN

Nosotras, Dávila Macías, María Denis;
Patiño Yagual, María Belén

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil a la **publicación** en la biblioteca de la institución del Trabajo de Titulación, **Síndrome de burnout en los/as trabajadores de una empresa privada dedicada a servicios de contabilidad en la ciudad de Guayaquil, que realizan teletrabajo por motivo de la pandemia COVID-19**, 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 11 días del mes de marzo del año 2021

LAS AUTORAS

f. 

Dávila Macías, María Denis

f. 

Patiño Yagual, María Belén



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

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

REPORTE DE URKUND



Document Information

Analyzed document	Tesis Universidad C.docx (D102945355)
Submitted	4/26/2021 5:31:00 PM
Submitted by	
Submitter email	roxana.leon87@gmail.com
Similarity	2%
Analysis address	roxana.leon.ucsg@analysis.urkund.com

Roxana León Nevarez

C.I.: 1205238288

AGRADECIMIENTO

Gracias a mi madre y hermana que en su manera especial me han brindado siempre su compañía y apoyo en el cuidado de mi hija, lo que me permitió cumplir esta meta, a mi pareja Cristhian y a mi hija Sofía que con su presencia en mi vida han logrado la tranquilidad de mis días, de igual forma agradezco a mi compañera de tesis Belén por la paciencia en la realización del proyecto, y a nuestra tutora Roxana León quien nos brindó su conocimiento en este proceso. A todos, gracias.

Dávila Macías, María Denis

En primer lugar, doy gracias a Dios por permitirme llegar a ésta tan ansiada meta, a mi familia por su apoyo moral, su apoyo, amor y por creer en mí, a mis amigos y compañeros de trabajo quienes siempre tuvieron una palabra de aliento para mí, a quienes fueron mis profesores por impartirme sus conocimientos con paciencia y dedicación y a mi diada Denis Dávila por su entrega y compromiso en este proyecto.

Patiño Yagual, María Belén

DEDICATORIA

Mi tesis la dedico a mi madre por todo el apoyo entregado en estos años, por su paciencia, consejos y cariño, porque el amor no es demostrado solo en palabras, las acciones son aquellas que nos enseñan el amor que se siente.

A las familias de comunidades de Monte Sinaí y Sergio Toral que motivaron a tener mayor conocimiento en la intervención familiar, para atender las situaciones propias de un entorno vulnerable.

Dávila Macías, María Denis

Mi tesis la dedico a mi abuela Genith quien vivió todo mi proceso educativo, a mi abuelo Jorge quien con sus enseñanzas y valores fue la primera persona que apoyó mi decisión de elegir esta magnífica profesión y que, aunque ya no esté con nosotros sé que siempre me dio la fuerza necesaria para lograrlo.

A mis padres, aunque desde lejos, siempre me dieron su apoyo y comprensión en medio de todo el proceso y a mi hermana Andrea, al ser mi motivación e impulso al sentir la convicción de darle un buen ejemplo para alcanzar sus sueños y metas.

Patiño Yagual, María Belén



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

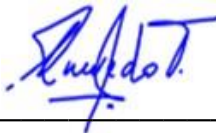
FACULTAD DE JURISPRUDENCIA, CIENCIAS SOCIALES Y POLÍTICAS
CARRERA DE TRABAJO SOCIAL

TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN

f. 

Lcda. Roxana León Nevárez, Mgs.

TUTORA

f. 

Quevedo Terán, María Maritza, Mgs.

DIRECTORA DE LA CARRERA

f. 

Lic. Christopher Muñoz Sánchez, Mgs.

COORDINADOR DEL ÁREA



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

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

CALIFICACIÓN

FACULTAD SISTEMA DE EDUCACION A DISTANCIA.
CARRERA TRABAJO SOCIAL Y DESARROLLO HUMANO
PERIODO B-2020 UTE

ACTA DE TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN
TRABAJO DE TITULACIÓN

El Tribunal de Sustentación ha escuchado y evaluado el Trabajo de Titulación denominado "SÍNDROME DE BURNOUT EN LOS TRABAJADORES DE UNA EMPRESA PRIVADA DEDICADA A SERVICIOS DE CONTABILIDAD EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL, QUE REALIZAN TELETRABAJO POR MOTIVO DE LA PANDEMIA COVID-19.", elaborado por el/la estudiante MARIA BELEN PATIÑO YAGUAL, obteniendo el siguiente resultado:

Nombre del Docente-tutor	Nombres de los miembros del Tribunal de sustentación		
ROXANA DEL ROCIO LEON NEVAREZ	ANA MARITZA QUEVEDO TERAN	PAOLA XIMENA MEJIA OSPINA	CHRISTOPHER FERNANDO MUÑOZ SANCHEZ
Etapas de ejecución del proceso e Informe final			
8.57 / 10	8.38 / 10	8.38 / 10	7.63 / 10
	Total: 10 %	Total: 20 %	Total: 70 %
Parcial: 70 %	Parcial: 30 %		
Nota final ponderada del trabajo de título:	8.36 / 10		

Para constancia de lo actuado, el (la) Coordinador(a) de Titulación lo certifica.

Coordinador(a) de Titulación



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

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

CALIFICACIÓN

FACULTAD SISTEMA DE EDUCACION A DISTANCIA.
CARRERA TRABAJO SOCIAL Y DESARROLLO HUMANO
PERIODO B-2020 UTE

ACTA DE TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN
TRABAJO DE TITULACIÓN

El Tribunal de Sustentación ha escuchado y evaluado el Trabajo de Titulación denominado "SÍNDROME DE BURNOUT EN LOS TRABAJADORES DE UNA EMPRESA PRIVADA DEDICADA A SERVICIOS DE CONTABILIDAD EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL, QUE REALIZAN TELETRABAJO POR MOTIVO DE LA PANDEMIA COVID-19.", elaborado por el/la estudiante MARIA DENIS DAVILA MACIAS, obteniendo el siguiente resultado:

Nombre del Docente-tutor	Nombres de los miembros del Tribunal de sustentación		
ROXANA DEL ROCIO LEON NEVAREZ	ANA MARITZA QUEVEDO TERAN	PAOLA XIMENA MEJIA OSPINA	CHRISTOPHER FERNANDO MUÑOZ SANCHEZ
Etapas de ejecución del proceso e Informe final			
8.86 / 10	8.63 / 10	8.63 / 10	8.00 / 10
	Total: 10 %	Total: 20 %	Total: 70 %
Parcial: 70 %	Parcial: 30 %		
Nota final ponderada del trabajo de título:	8.66 / 10		

Para constancia de lo actuado, el (la) Coordinador(a) de Titulación lo certifica.

Coordinador(a) de Titulación

Índice general

Certificación	II
Declaración de responsabilidad	III
Autorización	IV
Reporte de urkund	V
Agradecimiento	VI
Dedicatoria.....	VII
Tribunal de sustentación	VIII
Calificación.....	IX
Índice general	XI
Índice de tablas.....	XIII
Índice de gráficos.....	XIV
Resumen.....	XV
Abstract.....	XVI
Introducción	2
Capítulo I.....	4
Planteamiento del problema	4
1. Descripción del problema de investigación o problematización	4
1.1. Planteamiento del problema	4
1.2. Antecedentes	19
1.2.1. Antecedentes investigativos	19
1.3. Preguntas de investigación	26
1.3.1. Sub preguntas de investigación	26
1.4. Objetivos	26
1.4.1. Objetivo general.....	26
1.4.2. Objetivos específicos	27
1.5. Justificación.....	27
Capítulo II.....	31
Marcos referenciales.....	31
2.1. Referente conceptual	31
2.1.1. Síndrome de burnout	31
2.2. Referente normativo.....	42
2.2.1. Normativas nacionales.....	42

2.2.2. Normativas internacionales.....	50
2.3. Referente estratégico.....	51
2.3.1. Planes estratégicos nacionales.....	51
2.3.2. Planes estratégicos internacionales.....	54
Capítulo III.....	56
Metodología de la investigación.....	56
3.1. Enfoque de investigación.....	56
3.2. Tipo y nivel de investigación.....	56
3.3. Método de investigación.....	57
3.4. Universo, muestra y muestreo.....	57
3.4.1. Universo.....	57
3.4.2. Muestra.....	57
3.4.3. Muestreo.....	57
3.5. Formas de recolección de la información.....	58
3.6. Formas de análisis de la información.....	58
Capítulo IV.....	59
Resultados de la investigación.....	59
Capítulo V.....	82
Conclusiones y recomendaciones.....	82
Conclusiones.....	82
Recomendaciones.....	85
Bibliografía.....	87
Anexos.....	93

Índice de tablas

Tabla 1 Composición de las escalas del MBI.....	81
---	----

Índice de gráficos

Gráfico 1 Valores de la escala de Agotamiento Emocional.....	66
Gráfico 2 Valores de la escala Despersonalización	71
Gráfico 3 Valores de la escala Realización personal	75

RESUMEN

El presente trabajo de titulación está encaminado a conocer la afectación del Síndrome de Burnout (SB) a los trabajadores que empezaron a teletrabajar en tiempos de pandemia, el objetivo fue determinar la existencia del síndrome de burnout en los y las trabajadores/as que realizan teletrabajo a causa del COVID-19 mediante una encuesta a los y las trabajadores/as que desarrollan teletrabajo. La metodología aplicada es de enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo y exploratorio, la muestra estuvo conformada por 77 trabajadores que pertenecen a la empresa Contyleg S.A. ubicada en la ciudad de Guayaquil, opera en el sector de servicios de contabilidad, preparación de impuestos, teneduría de libros y nómina; donde se aplicó encuestas con el Cuestionario Maslach Burnout Inventory. resultados obtenidos en la encuesta se puede determinar que más del 65% de los trabajadores están sufriendo burnout grave por los altos porcentajes de los niveles de evidenciado en las tres escalas, de agotamiento emocional y despersonalización; en la escala de realización personal el nivel bajo, es un claro inicio del síndrome de burnout; los resultados es de un 70.74% de los trabajadores sufren un nivel bajo de realización personal, lo cual es preocupante, no sólo por el valor alto, sino porque la empresa debe trabajar en erradicar el problema sino también debe aplicar un plan de prevención.

Palabras Claves: Síndrome De Burnout, Teletrabajo, Covid-19

ABSTRACT

This degree work is aimed at knowing the affectation of Burnout Syndrome (BS) to workers who began teleworking in times of pandemic, the objective was to determine the existence of burnout syndrome in the workers who perform teleworking due to COVID-19 through a survey of workers who carry out teleworking. The methodology applied is quantitative, descriptive and exploratory approach, the sample consisted of 77 workers belonging to the company Contyleg S.A. located in the city of Guayaquil, it operates in the accounting, tax preparation, bookkeeping and payroll services sector; where surveys were applied with the Maslach Burnout Inventory Questionnaire. Results obtained in the survey can be determined that more than 65% of the workers are suffering from severe burnout due to the high percentages of the levels of evidenced in the three scales, emotional exhaustion and depersonalization; In the personal fulfillment scale, the low level is a clear beginning of the burnout syndrome; The results are 70.74% of the workers suffer a low level of personal fulfillment, which is worrying, not only because of the high value, but because the company must work to eradicate the problem but must also apply a prevention plan.

Key Words: Burnout Syndrome, Telecommuting, Covid-19

INTRODUCCIÓN

El siguiente estudio de investigación busca determinar el síndrome de burnout en los trabajadores frente al SARS-coV2 conocido como COVID-19-19, y las modalidades de trabajo en casa, como teletrabajo, particularidades derivadas de la emergencia sanitaria, económica y social que han tenido que enfrentar todos a nivel mundial, así como los trabajadores de una empresa que se dedica al servicio de: contabilidad, preparación de impuesto y teneduría de libros y nómina de la ciudad de Guayaquil. Condiciones de trabajo que están provocando el aumento del síndrome del agotamiento.

A nivel internacional se han realizado investigaciones concernientes al síndrome de burnout en tiempos de pandemia; a nivel nacional hay muestreo al personal sanitario con una alta prevalencia del síndrome en estudio, pero no en tiempos de pandemia.

El síndrome de burnout es una forma de estrés en la cotidianidad de la civilización que afecta la satisfacción laboral personal y colectiva que se manifiesta en una serie de actitudes negativas hacia el trabajo, empresa y al desarrollo personal, representadas en las excesivas demandas emocionales externas e internas que imposibilitan el satisfacer de la vivencia del éxito o el fracaso, generando repercusiones conductuales, psicosociales así como problemas que afectan la calidad de vida a las familias y comunidades.

En el año 1977 en la exposición de Maslach ante la convención de la Asociación Americana de Psicólogo da a conocer el término "Burnout" a partir de esta fecha, diversos sectores de servicios humanos empiezan al referirse a este síndrome como el estrés crónico en el trabajo, asociado al agotamiento emocional. La Organización Mundial de la Salud (OMS) oficialmente reconoce el burnout como el "síndrome de estar quemado" o desgaste profesional como una enfermedad, incluida en los problemas de salud mental.

En la presente investigación está plasmada en diversos capítulos que muestran el desarrollo del trabajo de titulación.

En el capítulo I, Se realiza el planteamiento del problema, así como el antecedente de investigación las preguntas de las mismas los objetivos generales y específicos y justificación.

El capítulo II, refiere al marco referencial teórico y conceptual del tema en estudio, como el síndrome de burnout, estrés laboral, clima laboral. Salud mental, estrés emocional, pandemia, bienestar laboral y social, teorías de las estructuras organizacionales del intercambio laboral y social, teorías, el estrés, así como las normativas nacionales como internacionales y el referente estratégico.

Capítulo III, presenta la metodología de investigación desarrolladas en el enfoque, tipo y nivel de la investigación método, universo, muestra y muestreo técnicas de recolección de la información y formas del análisis de la información.

En el capítulo IV, encontramos los resultados de la investigación, se presenta un análisis descriptivo de los resultados. El Capítulo V conclusiones y recomendaciones generales.

CAPÍTULO I

Planteamiento del Problema

1. Descripción del problema de investigación o problematización

1.1. Planteamiento del Problema

El estrés laboral se lo entiende como un síndrome tridimensional que se caracteriza por el cansancio emocional que causa la despersonalización en el trato con clientes o usuarios, dificultad para el logro. Considerado un estrés crónico en el trabajo que a largo plazo es acumulativo con consecuencias negativas tanto a nivel personal como organizacional.

CENTROS (2020) refiere que la: organización internacional de trabajo (OIT) denomina al síndrome del quemado según (OMS) como la enfermedad que repercute de forma silenciosa en toda la población económicamente activa, que videntemente está presente en la globalización mundial manifestándose como un fenómeno en el ámbito económico, político y social que conlleva una transformación en la modernización; donde el trabajo y sus reestructura buscan verificar acciones y resultados laborales en las instituciones, provocando un control exhaustivo de los avances específico del progreso científico, e innovador y tecnológico.

El aumento de los índices de desempleo estadísticamente hablando surgen del problema de los climas laborables inadecuado, y el deterioro de la calidad del trabajo, motivos existentes y preocupantes dentro del conducto laboral que buscar promover y conservar la viabilidad del trabajo posibilitando una adecuada competitividad, provocando estrés laboral, porque el trabajador se demanda más de sí mismo en el cumplimiento de sus funciones, situación evidente en los empleados de cualquier organización pública o privada.

Mababu (2016) define al burnout como una respuesta al estrés laboral crónico que parece en numerosos tipos de profesionales que trabajan de forma directa con los clientes, pacientes o usuarios.(p,18) Herbert Mababu

(2016) menciona a Freudenberger (1974) quien define el burnout por primera vez al referirse a la respuesta de un organismo ante la presencia prolongada de factores estresantes emocionales e interpersonales que se presentan en el trabajo que incluye fatiga crónica ,ineficacia y negación de lo ocurrido, (p,19)

Según Ramírez, Medeiro, Muñoz, & Ramírez (2012) El síndrome de burnout también conocido como el síndrome del quemado es un concepto que viene desde la década de los 70 en Estados Unidos y hace referencia a los diversos ámbitos laborales y psicológicos que puede afectar como consecuencia de la interacción con otros individuos, en los años ochenta fueron Maslach y Jackson quienes establecieron el enfoque tridimensional para este conjunto de signos y síntomas a través del agotamiento emocional, la despersonalización y la baja realización personal.(p.110)

Porcentajes del incremento del burnout en pandemia

Huidobro (2020) Manifiesta que a finales del 2019 la empresa estadounidense Transnacional de seguros de salud Cigna revela en su estudio 360 Wellbeing Survey: Well and Beyond que el estrés laboral afecta a dos de cada tres españoles una situación que no ha mejorar en la pandemia.

El último estudio realizado por la misma empresa demuestra las cifras de los empleados que sufre el estrés laboral incrementado de un 10% desde al comienzo del 2020 en enero, alcanzando un 74% actualmente la consecuencia directa son las siguientes:

- Las personas han convertido su casa en oficina, eliminándose la línea que separa el tiempo libre.
- La incertidumbre laboral debido al cierre de establecimientos y empresas por motivos de la crisis
- La vuelta a la oficina después de meses teletrabajando.

El estudio elaborado por Cigna también se ha ocupado de la percepción que tienen los empleados sobre las medidas que pueden ayudar a conseguir una mayor calidad de trabajo las medidas que consideran son:

- Mayor flexibilidad horaria un 34%
- Tiempo libre para conciliar la vida familiar y personal el 24%
- Una semana laboral concentrada en menos días el 21%
- Mayor seguridad laboral un 20%
- Tele trabajar un 18%

La OMS advierte a las empresas que si no toman medidas pueden sufrir serias consecuencias corporativas que llevan al trabajador a siguientes situaciones: problemas de concentración afectando negativamente a la productividad. Empleado desmotivado, baja autoestima provocado por el estrés, e incremento de absentismo laboral.

Juárez (2020) afirma que el instituto mexicano de seguridad social (IMSS) en un estudio realizado en el mencionado país informa sobre el estrés laboral en tiempos de coronavirus un 75% de las personas trabajadoras lo sufren superando a China que tiene un 73% y Estados Unidos un 59% según los estudios mencionan que en los últimos meses se asumió nuevas funciones en la situación de encierro, el bombardeo de información los pleitos políticos y también personales han aumentado los altos niveles de estrés en la investigación de la Universidad Autónoma Metropolitana.

Guitart (2007) quien menciona a Freudenberger en su texto describe: “como una sensación de fracaso y una existencia agotada o trastada que resulta de una sobrecarga por exigencias de energías recursos personales o fuerzas espiritual del trabajador” (p. 1).

La perspectiva de Maslach y Jackson lo caracterizan como el agotamiento emocional que es un cansancio y fatiga física psíquica y una relación entre ambas y la sensación de no poder hacer más ni dar más a los demás. Despersonalización se entiende como la acumulación de sentimientos actitudes y respuestas negativas, frías y distantes hacia las otras personas, demostrándose el incremento de irritabilidad y la pérdida de motivación donde el trabajador se muestra distante no sólo con las personas sino también de su trabajo y con los miembros del equipo de trabajo, mostrándose cínico, irritable,

irónico y a veces con etiquetas despectiva para referirse a los usuarios o clientes o pacientes haciéndoles ver como culpable de sus frustraciones y descenso del rendimiento laboral. Guitart (2007)

Otra de las características según Guitart 2007, es el sentimiento del logro no alcanzado, que surge cuando se da cuenta que las demandas exceden su capacidad para atender de forma competente a su trabajo, respondiendo de forma negativa de sí mismo y de su bajo rendimiento laboral, incapacidad para soportar la presión y una muy baja autoestima a la falta del logro personal, se caracterizándose por una desilusión o fracaso en el sentido laboral, experimentando sentimientos de falta de competencia o conocimientos; demostrándose sin expectativas laborales.

García (2020) El síndrome de burnout y su importancia en el contexto de pandemia:

Los desórdenes de ansiedad depresión o estrés postraumático han sido una de las dimensiones más estudiada durante la pandemia COVID-19- 19, es evidente que no capturan totalmente todas las dimensiones los mecanismos de la salud mental en los trabajadores de la salud ante la actual contingencia sanitaria mundial de forma que sean dimensiones y con mayor comprensión, en sus interconexiones entre sí y sus posibles antecedentes que tendrían mejores posibilidades de diseñar intervenciones más efectivas del síndrome de burnout es el desgaste emocional y un efecto psicológico negativo resultante del estrés crónicos del trabajo que han sido afrontados con sentimiento del deterioro de las energías, distanciamiento mental, la eficacia profesional reducida.

Semaforización del proceso psicosocial ante el acovid-19-19 el burnout luz naranja:

Luz roja: trastornos mentales y físicos.

Luz Naranja: Síndrome de burnout.

Luz amarilla: estrés negativo.

Luz verde: adaptación saludable.

García (2020) “El burnout también comprende trastornos de salud mental como deterioro del sistema musculoesquelético, respiratorio, cardiovascular, endocrino, e inmunológico; así como los efectos en el desempeño laboral del personal que se ve reflejado en el ausentismo y errores médicos” (p.435)

“Etimológicamente la palabra teletrabajo viene de la raíz griega teleu que significa de (lejos) y latina tripaliare que significa (trabajo a distancia) según Sánchez y Beltrán 2002 y Padilla (1978)” citados por Leiton (2015 p.2). La Organización Internacional del Trabajo, en su estatuto como organismo que se ocupa de los asuntos del trabajador a nivel mundial lo define: como un trabajo a distancia incluido en el domicilio, efectuado con auxilio de los medios de telecomunicación y de una computadora según OIT (2008).

Pines y Aronson (1988) Quien define:

Plantea una definición del síndrome como un estado de agotamiento físico mental y emocional que se produce por estar involucrado permanentemente en un trabajo que produce situaciones emocionalmente demandante ese agotamiento se caracteriza según los autores como una baja de energía, fatiga crónica, debilidad general y otras manifestaciones psicosomáticas mentales por el sentimiento de incapacidad y desesperanza en alineación con el trabajo mientras que en lo emocional se observa el desarrollo de actitudes negativas hacia las personas el trabajo y la vida. BENAVIDES (2019 p.32)

Pacífico, Petinari, & Freán (2020) Define al coronavirus como una enfermedad infecciosa causada por un tipo de coronavirus descubierto recientemente denominados SARS-CoV-2 (síndrome respiratorio agudo severo) una de las formas de contener la pandemia una de las consecuencias de que los lugares públicos se hayan convertido en sitios fantasmales cómo emergencia es el aislamiento obligatorio sanitario denominado aislamiento social preventivo para contener los casos

Sanidad (2020) acota: el coronavirus pertenece a la familia de los virus que causa infección en los seres humanos así como en diversos animales entre aves y mamíferos, el coronavirus afecta al ser humano y se presenta mediante cuadros clínicos de resfriado común, el mecanismo de transmisión en el ser humano es mediante el contacto de persona a persona por diferentes vías entre ellas está por inhalación de gotas de aerosoles respiratorios emitido por el enfermo, a una persona susceptible; también se produce por contagio de contacto directo a través de las manos u objetos contaminados, se puede dar la transmisión vertical a través de la placenta de la madre aunque ha sido poco frecuente.

OTI (2020) Entre enero y marzo del 2020, a medida que las infecciones por COVID-19 se extendieron por todo el mundo, los países dieron instrucciones a los empleadores de cerrar sus operaciones y, de ser posible, aplicar el teletrabajo a tiempo completo para sus trabajadores, con muy poco tiempo de preparación tanto para los empleadores como para los trabajadores. Algo que se planeó como una solución temporal y a corto plazo ha estado sucediendo desde hace meses. (p.3)

La medida de situación provocada por el COVID-19, da como resultado el teletrabajo, que todos los interlocutores sociales a nivel mundial tengan que adaptarse a la nueva forma de vida y de trabajo que requieren un evento inesperado que conlleva nuevas normas, aunque los actores sociales no participan en la negociación de los acuerdos del teletrabajo por lo menos aquí en América sería una de las posibilidades para utilizar el lugar de trabajo en condiciones controladas y seguras, asegurando el distanciamiento social.

Situación que ha desencadenado conflictos familiares propios de un ambiente tenso, problemas económicos por la reducción salarial, incertidumbre con la estabilidad laboral, inserción de los hijos a clases en línea, problemas de la pareja en distribución inequitativa de las tareas del hogar, sumaron un estrés que se insertó en el ámbito laboral que ya tenía sus propios agentes estresores, como son la sobrecarga de trabajo, la falta de claridad en la jornada laboral y la incertidumbre de estabilidad laboral.

EL teletrabajo, sin una preparación y sensibilización de esta modalidad, ha generado altos niveles de estrés que se vieron reflejados en el trabajo, mediante errores que han sido repetitivos en al menos veinte trabajadores que antes de la pandemia tenían un bajo nivel de error y altas calificaciones en sus indicadores.

Mora, Galarza Rincón, & Sánchez Herrera(2017)El teletrabajo se introdujo en el campo laboral de una manera de poder realizar las actividades fuera de la organización empresarial, de forma remunerada utilizando la tecnología como herramienta para la transformación laboral, que ha logrado objetivos productivos fidelizando el recurso humano, ayudando a mejorar la calidad de vida de los trabajadores protegiendo al medio ambiente, dentro de los beneficios que se encuentran esto es reducir costos producir nuevas herramientas de trabajo disminuir el ausentismo y aumentar la motivación también se encuentran las ventajas de los tele trabajadores en cuanto a una mejor percepción de calidad de vida y mayor presencia física en el hogar con horarios más flexibles reflejando un ahorro significativo de dinero también se convirtió en una forma de responsabilidad social al disminuir los desplazamientos de las personas por la ciudad reduciendo la contaminación ambiental.

Problemas que el teletrabajo está causando a nivel familiar

Weller (2020) menciona que:

Si bien para América Latina todavía no hay evidencia clara respecto al nivel de las pérdidas de empleos diferenciadas entre hombres y mujeres, éstas frecuentemente sufren una sobrecarga si ejecutan teletrabajo, tienen que dedicarse al trabajo doméstico y asumen al mismo tiempo más trabajo de cuidado para sus familiares. (p.27)

Weller (2020) “las desigualdades relacionadas con las tecnologías digitales y específicamente al teletrabajo tenderían a quedarse, por ejemplo, respecto a la desigualdad y distribución del trabajo doméstico” (p.17 y 18) Otros de los problemas causada por la pandemia y del teletrabajo seria;

“aumente la informalidad laboral, tanto por el cierre de micro y pequeñas empresas formales que no pueden resistir un período sin o con bajos ingresos (...) en dicho contexto de incertidumbre” (p.28).

Marina (2020) en un estudio realizados en España sobre el teletrabajo y la productividad consideran que no ha empeorado el nivel de trabajo, las empresas dicen que el problema del teletrabajo sobre todo durante el confinamiento es el sentimiento de aislamiento, y la conciliación con la familia, por el poco control de las horas extra y la falta de regulación, asimismo destacan los trabajadores que la carga horaria es más larga, los teletrabajadores/as más extrañan y el teletrabajo no les brinda manifiestan la socialización y el ambiente de oficina, además de la carencia de adecuada de los espacios de trabajo y del material así como la desconexión mental y la dificultad para finalizar la jornada laboral.

Ventajas y desventajas del teletrabajo

Rapani (2020) en su blog considera que muchas empresas han solicitado que sus empleados trabajen desde sus hogares, debiendo considerar aspectos fundamentales como: los horarios de trabajo el equilibrio personal, profesional y la productividad; en lo que respecta a los horarios da mayor flexibilidad, pero es mucho más difícil definir las horas que se tiene que trabajar trayendo efectos negativos para la salud física y mental.

En segundo lugar, aunque es una herramienta que tiene efectos positivos por el balance entre la vida personal y profesional también puede tener efectos opuestos si se borran las líneas de fronteras cuando trabajan donde están los hijos. La productividad dependerá del sistema de información y comunicación de la empresa y la capacidad que tenga los supervisores para apoyar al trabajador.

Carlin & Garcés de los Fayos Ruiz (2010) señala que en el año 1974 un médico psiquiatra llamado Herbert Freudenberger trabajaba como asistente y voluntario en la clínica Free Clinic de Nueva York cómo voluntarios idealistas y observaron que por un largo período la mayoría sufría una pérdida de

energía y motivación por el trabajo, demostrando agotamiento y síntomas de ansiedad y depresión, el tipo de trabajo que realizaban era fijo no contaban con número de horas establecidas, el contexto social eran muy exigentes; habitualmente era un trabajo muy comprometido.

Freudenberger menciona características que personas presentaban en este proceso; se volvían menos sensible, poco comprensible y hasta agresivos con relación a otros pacientes, además de un trato distanciado y cínico con tendencia a culpar a los demás de sus propios problemas que padecen; para caracterizar este patrón conductual Freudenberger eligió la palabra “quemado, consumido y apagado”.

La psicóloga Social Cristina Maslach en el año 1976 estudia las respuestas emocionales de los empleados y profesionales que ayudan a las personas; los describe en este proceso como un proceso gradual de pérdida de responsabilidad y desinterés entre sus compañeros de trabajo. El burnout, era una expresión con gran aceptación social entre los afectados y se sentían reflejado en esa condición.

Los diagnósticos psiquiátricos de Maslach y Jackson (1986) hacen referencia a las distintas profesiones que atienden de forma directa con las personas, es decir aquellas profesiones que se mantienen una relación continúa con el “cliente” una de las características individuales sin duda los rasgos psicoemocionales de aquellas personalidades es ser perfeccionista con un idealismo excesivo en el trabajo; influenciado por las condiciones del trabajo. El término burnout se puede ver en dos perspectivas la clínica y la psicosocial. Gilbert Monte y Piero en (1997) considera la perspectiva clínica, es un estado donde la persona sufre consecuencia de estrés laboral.

Pines y Aaronson (1978) la configuración psicosocial es un proceso desarrollado por la interacción del entorno laboral y de disposición personal, manifestándose en distintas etapas o proceso presentándose en un conjunto de sentimientos y conductas normalmente asociadas al estrés, implica fases de desarrollo que puede ser entendido como la falta de estrategias funcionales

del afrontamiento que habitualmente utiliza la persona para comportarse como mediadora, percibiéndose como una consecuencias paralela al definición del burnout.

Marengo Escuderos & Ávila Toscano (2015) En Colombia, se realizó un estudio que muestra un panorama de la salud física y mental del cuerpo de docentes de los distintos niveles de formación, gremio que ha reportado cierta frecuencia, señal de apareamiento del síndrome de burnout, manifestaciones de problemas de salud psicoemocional, física del profesorado quienes presentan conflictos en la vida familiar y profesional; alteraciones de los sentimientos, emociones, agotamiento mental, problemas psicosomáticos, depresión y percepciones negativa de su estado de salud; también han reportado la presencia de estado emocional negativo que se caracteriza por la hipervigilancia, preocupación permanente miedo, así como el deterioro del funcionamiento de su salud psicológica

Marengo Escuderos & Ávila Toscano (2015) Habla del panorama que denota una existencia de desgaste en la salud mental del docente, por estar expuestos a condiciones socio laborales relacionados al entorno laboral y el clima laboral, limitación además de la prolongación de la sobrecarga profesional sumada a la inestabilidad, salario bajo o fuera de expectativa y el manejo elevado del número de estudiante, trastorno de la conducta de aprendizaje de sus alumnos, capacitación cada vez más elevada, todo ello anudado a la diferencia individuales, relacionada a las condiciones demográficas, tales como el sexo, estado civil del docente, entre las estadísticas significativa del agotamiento emocional problemas que afectan la salud mental del profesional relacionado con las condiciones propias del ejercicio en laboral. Maslach Burnout en su versión para docentes fue diseñado para conocer cuatro componentes del problema de salud mental:

- Síntomas somáticos
- Ansiedad-insomnio
- Disfunción social
- Depresión.

Malander (2016) menciona a Sahili González quien afirma: “la insatisfacción laboral produce desmotivación falta de interés por el trabajo, apatía que puede traducirse en una actitud fría y distante hacia los receptores de su trabajo que son los alumnos” (p.181). Afirma la sobrecarga laboral produce una actitud y ausencia de los recursos creativos que son parte de las habilidades del docente en sus clases.

Síntomas físicos del burnout encontramos: Dificultades motrices: dolencia en el musculo esqueléticos como consecuencia de la tiesura creada por el estrés laboral, así como Variaciones psicósomáticas: problemas gastrointestinales, cardiovasculares, afecciones de la piel, malestares y dolores de cabeza, mareos, cambios del apetito sexual y alto riesgo de obesidad. Mendoza (2018)

Consecuencia que el síndrome de burnout trae en el trabajo además de comprometer a las organizaciones afecta al personal de diferentes formas y en las diversas áreas y en unos puestos más que en otras; en el tiempo de pandemia esto se empeora ya que se añade el nivel de desmoralización y el riesgo de vida porque se produce la enfermedad del COVID-19-19, la falta de protección personal y el aumento de pacientes así como la tasa de mortalidad, la falta de recursos para atender a los pacientes y no contar con los protocolos ni vacunas que combaten la enfermedad hacen una aceleración del síndrome de burnout en las instituciones.

Recomendaciones de la Organización Mundial de la Salud para reducir el estrés laboral

La OMS considera que el estrés laboral afecta negativamente la salud psicológica y física de los trabajadores perturbando de forma directa a las empresas a sus trabajadores reduciendo sus capacidades laborales, la OMS publica una serie de Consejos para orientar a las empresas en su gestión en el del estrés laboral y cómo prevenir el síndrome; esta guía busca garantizar la calidad de vida laboral con estrategias que buscan solucionar y prevenir el estrés del trabajo.

1. Redefinir el trabajo repartiendo la carga de actividades de forma distinta y escogiendo la cultura del trabajo por objetivos en lugar de trabajo por horas.
2. Asegurar la productividad de los empleados con estrategia de motivación adoptar medidas de conciliación como la flexibilidad horaria para que puedan ayudar a conseguirlo.
3. Capacitar al grupo de trabajo con mayores conocimientos que les permita desempeñar sus funciones de manera óptima.
4. Examinar los progresos realizados por los empleados para estimular la mejora continua.
5. Poner en marcha programa de gestión de recursos humanos destinados a los supervisores permitiendo la interacción entre compañeros de labores fortaleciendo un trabajo en equipo.
6. Incrementar los cursos de relajación o gestión del tiempo para los trabajadores.
7. Tener en cuenta la ergonomía no sólo facilitando equipos de trabajo de calidad proporcionando mobiliario y herramienta destinada a mejorar las condiciones físicas del empleado.
8. Adoptar programa de detección precoz y prevención de problemas asociados estrés laboral.

Manifestaciones del síndrome del quemado laboral

Gouet (2020) según las investigaciones del síndrome de burnout y su estrecha relación con entre el teletrabajo, a partir de la pandemia provocada por el coronavirus muchas organizaciones se vieron obligadas a trasladar el trabajo de sus empleados a sus hogares; ciertamente el teletrabajo guarda ventajas, pero también puede gestionar un exceso de tareas, en consecuencia, un aumento del estrés, una vez que se acumula puede dar lugar al conocido como el síndrome del quemado. Esta sensación de agotamiento, resultado de una sobrecarga por exigencia de energía personales y espirituales de los trabajadores según los psicólogos, C. Maslach y Jackson quienes lo definen como un síndrome tridimensional caracterizado por:

Agotamiento emocional:

Cansancio fatiga física o psíquica

Sensación de no poder dar más de sí mismo a los demás.

Despersonalización

Sentimientos y actitudes y respuestas negativas distantes y frías hacia las otras personas.

Aumento de la irritabilidad pérdida de la motivación.

Sentimiento de la baja realización personal.

Inseguridad

Falta de capacidad

Insatisfacción

Valoración negativa

Desilusión y fracaso en la actividad laboral

A la luz de la conceptualización del síndrome del quemado en el afrontamiento personal lógico de los teletrabajadores/as, la situación actual desencadenada por la pandemia del coronavirus; situación que ha despertado incertidumbres, temores y miedos, hace que el sistema nervioso esté en alerta es decir en mayor estrés; las expectativas de trabajar desde la casa eran altas pero debido a los resultados están siendo diferente la sobrecarga se la puede percibir como un síntoma del burnout.

Leiton (2015) Da una respuesta con relación al teletrabajo y más allá de lo positivo y lo negativo que se pretende describir es la mirada “psicosocial” que implica el teletrabajo como una categoría que permite gramaticalmente representarla como una realidad social que tiene implicaciones políticas, económicas, y culturales. Desde la perspectiva laboral con una estructura de tiempo y actividades y una ubicación social como eje vertebrador las normas sociales.

La valoración de las personas que merecen trabajar, con resultados valorado, autonomía, interés por la tarea y salario son los componentes que permitirán conocer la respuesta a la actividad psicológica y la respuesta recíproca que tienen las personas al establecer un canal de compromiso

mutuo, las acciones de comportamiento y los hechos interactivos implican un hecho compartido que pertenecen a un mismo campo, las rutinas que realizan las personas en los espacios donde trabaja o teletrabajan se trata del modo cómo usan los objetos espacios y artefactos cuando realizan su trabajo.

Juárez (2020) afirma que el instituto mexicano de seguridad social (imss) en un estudio realizado en el mencionado país informa sobre el estrés laboral en tiempos de coronavirus un 75% de las personas trabajadoras lo sufren superando a china que tiene un 73% y estados unidos un 59% según los estudios mencionan que en los últimos meses se asumió nuevas funciones y la situación de encierro, el bombardeo de información los pleitos políticos y también personales han aumentado los altos niveles de estrés en la investigación de Ibáñez de la Universidad Autónoma Metropolitana.

Contexto de la pandemia COVID-19-19

Hayes, Priestley, Ilishmakhametov, & Ray (2020) refiere al SARS-CoV-2 virus que causa la enfermedad del COVID-19-19; en diciembre del 2019 nombrado oficialmente por la Organización Mundial de la Salud (OMS) en febrero del 2020, fue identificado por primera vez en Wuhan la provincia de Hubei en China información dada por los (Centros para el Control de Enfermedades y Prevención 2020) esta enfermedad se caracteriza por una variedad de síntomas que vienen desde la fiebre, tos, dolor a la garganta, tos seca y hasta el síndrome respiratorio agudo severo(SARS) que la van relacionando con una serie de enfermedades inflamatorias; este virus se transmite de persona a persona, las mismas que lo padecen pueden no darse cuenta.

En julio del 2020 el virus había causado más de diez millones de infecciones y más de 500.000 muertes en todo el mundo (Centros para Ciencia e Ingeniería de Sistema 2020) El 11 de marzo del 2020, la OMS declaró al COVID-19-19 una pandemia y en respuesta muchos países comenzaron a recomendar medida de distanciamiento social, imponiendo bloqueos, restricciones viajes no esenciales, cierre de escuelas negocios, la mayor parte de países dan ordenes de órdenes de quedarse en casa de

manera forzada, a toda la población infectada y no infectada, en a una cuarentena. (Centros para el Control de enfermedades y prevención 2020) la pandemia resultó ser el mayor número de cierre y encierro de la historia. A principio de abril del 2020 las restricciones afectaron a 3.900 millones de personas incluyendo el 90% de la población de los Estados Unidos según (Secon & Woodward 2020) siendo más del 50% de la población mundial Sandford (2020)

Social, (2020) puntualiza que Trabajo social es una profesión que busca el bienestar de los seres humanos acción enfocada en los problemas sociales y el cambio social, el ámbito de intervención, preventivo y de asistencia sea de salud, servicio social. En tiempos de COVID-19 los y las profesionales del Trabajo Social deben conocer las medidas preventivas, las formas de contagio, así como la forma de actuar ante la sospecha de enfermedad y sus síntomas. Deben poner a disposición de todas las personas que atiendan la información y los recursos que dispongan para ayudar y mitigar este episodio de pandemia. Ante esta emergencia sanitaria los y las trabajadores sociales tienen un papel fundamental como profesionales de la atención y la intervención social.

Kisnerman (S/F) define el trabajo Social como una disciplina que se encarga de conocer las causas y los efectos de los problemas sociales logrando que las personas asuman una acción organizada y preventiva transformadora que supere la situación.

El Trabajo Social tienen el deber de dar a conocer a los gerentes responsables de la institución donde presta sus servicios las condiciones y los medios indispensables para llevar a cabo de forma eficiente su intervención social, así como todo aquello que obstaculice su labor profesional. Social (2020)

Las competencias del trabajador social es intervenir en la resolución de situaciones específicas de las personas, responsable de administrar, supervisar y brindar el apoyo dentro de la institución en la que labora

demostrando competencia profesionales durante el ejercicio laboral, sus funciones son orientar a las personas, familias, grupos y comunidades hacia el bienestar, logrando la empatía para orientar las personas, brindando confianza para que sean capaces de manifestar sus propias situaciones expresando su punto de vista. Medranda & Rezabala Farfán (2017)

1.2. Antecedentes

1.2.1. Antecedentes investigativos

Es importante destacar que el síndrome del burnout científicamente ha sido investigado y cuenta con importantes revisiones bibliográficas a nivel internacional debido a que representa un problema de salud mundial, revisado y aceptado según (OMS), el teletrabajo en tiempos de pandemia en Ecuador y a nivel mundial es un estudio con importantes aportes de los cuales se nutre la presente investigación.

A nivel Internacional

España

La siguiente investigación realizada en la ciudad de Madrid por la Revista Internacional de Humanidades Médicas, analiza la relación del síndrome de burnout y el rendimiento laboral titulada “La relación entre el burnout y el rendimiento laboral en los profesionales de hostelería “aplicado a 260 empleados del sector de la hostelería los trabajadores estudiados tienen una antigüedad de cinco a ocho años en la empresa; el estudio tiene como objetivo analizar la incidencia del burnout en el desempeño laboral sobre todo en aquellos puestos de trabajo que requieren una interacción frecuente con los clientes o usuarios sector donde los empleados experimenta un alto nivel de estrés a lo largo del día, así como puestos que requieren de alta calidad con una interacción continua con los clientes. Mababu (2016).

Mababu (2016) Presenta los resultados de este estudio han confirmado la hipótesis formulada entre la relación entre el burnout y el bajo rendimiento con principal objetivo de estudio del rendimiento laboral y la relación con el burnout en los empleados presentan características asociadas al puesto de trabajo como la ambigüedad del rol y el conflicto del rol y la sobrecarga del rol y la

falta de apoyo del supervisor percibida son detonante para confirmar del síndrome.

Estados Unidos

Chang, Chien, & Li-Fang (2020) En la investigación titulada teletrabajo durante la pandemia de coronavirus: origen orientación en el tiempo futuro como mediador entre el afrontamiento proactivo y la productividad laboral percibida en dos culturas. La siguiente investigación realizada por Elsevier Public Health Emergency Collection.

Tiene como objetivo examinar la relación entre el afrontamiento activo la orientación al tiempo futuro y la productividad laboral percibida durante el tiempo de pandemia de coronavirus COVID-19-19 basándose en la teoría de conservación de recursos y en la experiencia de trabajo de dos casas de empleadores de Taiwán y Estados Unidos.

El siguiente estudio pone de frente el afrontamiento productivo y orientación tiempo futuro. Qué son los recursos personales sociales que afectan la capacidad de un individuo para adaptarse a situaciones estresantes. los resultados en la relación de afrontamiento productivo y la productividad vida la estación del tiempo futuro actúa como un mediador total en Taiwán, y como mediador parcial en Estados Unidos este estudio en la aplicación de la teoría en el contexto de la pandemia COVID-19-19 ofrece importante conocimiento que permitirán a los profesionales evaluar el papel del afrontamiento proactivo y la orientación del tiempo futuro en sus evaluaciones de productividad de las tareas laborales y diseñar la formación es adecuada.

Georgia

La siguiente investigación de Hayes, Priestley, Ishmakhametov, & Ray (2020) titulada “No trabajo desde casa vivo en el trabajo” estrés percibido y Burnout relacionado con el trabajo antes y durante COVID-19-19. Tiene la intención de comprender mejor las relaciones entre el estrés el trabajo agotamiento y trabajo remoto provocado por los esfuerzos de distanciamiento

social y las órdenes de quedarse en casa durante la pandemia de COVID-19-19.

Los autores de la siguiente investigación realizan preguntas sobre el estrés y el agotamiento para el estudio aplicaron (escala de estrés percibido y Burnout de Copenhague inventario) con el fin de determinar los niveles de estrés en los trabajadores antes y durante la pandemia COVID-19-19 para evaluar el agotamiento potencial y establecer la experiencia previa al teletrabajo.

La encuesta fue aplicada utilizando los medios y redes sociales por Qualtrics) servicios de investigación. Los resultados obtenidos asumen que el estrés percibido aumento durante las restricciones por COVID-19-19 principalmente para las personas que tenían práctica limitada trabajando desde casa; mencionan además que las personas que tele trabajan por COVID-19-19 presentan niveles altos de agotamiento relacionado con el trabajo, pero no es diferente en función de género o situación laboral o tiempo.

En conclusión, sugieren que trabajar en casa puede crear estrés y resultar en más agotamiento; los autores sugieren que la investigación está basada en instrumentos confiables y que puede ayudar a los empleadores y estudiantes investiguen a ayudar a tomar mejores decisiones de cómo puedes apoyar el trabajo en casa para evitar los brotes secundarios.

A nivel de Latinoamérica

Colombia

Paternina & Castillo Hernández (2020) En el estudio “Síndrome de burnout en época de pandemia caso colombiano “publicado por la revista interconectando saberes, de la Universidad Veracruzana; estudio que se basa en una revisión bibliográfica desde el 2018 hasta el 2020 sobre el síndrome de burnout a fin de determinar el impacto que tienen los profesionales colombianos especialmente en los tiempos de pandemia. Según la Federación de Aseguradoras Colombianas y las Administradoras de Riesgos Laborales (ARL), aseguran que en Colombia cambió la forma de laborar a

10.4 millones de trabajadores activos. En el mencionado país, se evalúa a tres millones de personas que se encuentran trabajando en casa a través de las dos modalidades: teletrabajo y trabajo en casa, para el teletrabajo los empleadores miden el nivel de riesgos y realizan adecuaciones de las necesidades en los espacios físicos como, computadora y sillas ergonómicas mientras, que para el trabajo en casa no requieren ningún tipo de adecuación; según La Cámara Técnica de Riesgos Laborales (FASECOLDA) menciona que estas modalidades de trabajo están generando problemas de salud entre ellos el estrés, los problemas mentales, ansiedad y depresión que se incrementan por el confinamiento, provocando que no sea lo ideal trabajar en casa. En la pandemia ha aumentado el síndrome del agotamiento emocional en los profesionales colombianos. En el análisis de resultado se ve marcado claramente el síndrome de burnout, así como el agotamiento emocional.

El encierro y el cambio de modalidades de trabajo en casa, se mezclan con las labores del hogar, situación que está generando que los profesionales estén más propensos a sufrir el síndrome del quemado en Colombia. La investigación concluye que el síndrome del desgaste profesional en pandemia no sólo es parte del gremio profesional de la docencia y salud; sino que pueden parecer toda aquellas personas que se encuentran en situación de estrés crónico generado por las horas diarias de trabajo, propio de sus cargos; así como se está presentando en otros escenarios como en los estudiantes universitarios que se encuentran sometidos a diferentes jornadas de aprendizaje se encuentra un componente alto de ansiedad estrés y depresión.

Venezuela

Mena, Erazo, Salazar, & Botero (2020) En la publicación del artículo científico titulado “Relaciones entre el liderazgo y el síndrome de burnout. Un análisis bibliométrico” publicado por la revista “Espacios” menciona que debido a las demandas laborales actuales en situación de pandemia llevan a la necesidad de identificar los recursos organizacionales, líderes, con el fin de informar sobre la relación del burnout y el liderazgo; concluyendo que el burnout en esta área de investigación tiene un crecimiento importante, por los cambios constantes del entorno y las circunstancias laborales empresariales.

Perú

La siguiente investigación titulada síndrome de burnout y desempeño laboral de las trabajadoras sociales durante la pandemia en una red prestacional de salud. Lima. 2020; elaborado por Gutiérrez & Vertiz Osoreo (2020) de la universidad César Vallejo del Perú; tiene como objetivo determinar qué relación existe entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral de las trabajadoras sociales durante la pandemia en una red de prestacional de salud, el método que se utilizó fue el en la investigación fue el hipotético deductivo, esta investigación para su intención es de tipo descriptivo correlacional, de corte transaccional, diseño no experimental, enfoque cuantitativo por recoger la información en un período específico que se desarrolló al aplicar los cuestionarios mbi y de Maslach y desempeño laboral de BVS Minsa, ambos con escala de likert.

La siguiente investigación concluye que existe evidencia significativa para afirmar que el resultado del coeficiente de correlación rho de Spearman de 0.654 existiendo una relación negativa entre las variables además se encuentra el nivel de correlación moderada y siendo un nivel de indicativo bilateral $p=0.000.05$ altamente significativo y se rechaza la hipótesis nula aceptándose la hipótesis general, que concluye que el síndrome de burnout se relaciona con el desempeño laboral de las trabajadoras sociales durante la pandemia en la red prestacional de salud.

Universidad San Ignacio De Loyola investigación sobre la “relación entre el síndrome de burnout y clima laboral en las organizaciones: una revisión conceptual” en los ámbitos organizacionales, “la repercusión que tiene en el clima laboral. El síndrome de burnout posee diversas causas que la desencadenan, tales como las causas originadas por la organización, causas sociales y las personales.” García (2018 p.1)

Afirma este trabajo fue realizado mediante un análisis desde las perspectivas conceptuales actuales de la investigación realizada en Latinoamérica.

Los resultados indican que es importante identificar los elementos desestresadores en las empresas que estarían la organización, tecnología, entorno y recursos humanos que ayudan a generar conductas positivas en las organizaciones construyendo condiciones tales como el clima, la cultura el propósito, las virtudes, formas de liderazgo y reglas para ejecutar tareas. García (2018).

A nivel nacional

Ecuador

Urgilés (2020) En su investigación titulada “**síndrome de burnout en el personal de la salud que trabaja en la unidad de terapia intensiva durante la pandemia COVID-19 en el hospital de Quito**” tiene como objetivo determinar la prevalencia del burnout en los profesionales de la salud que atienden de forma directa a pacientes con COVID-19 en sala UCI, en las tres dimensiones del síndrome del quemado:

- Cansancio emocional
- Despersonalización
- Realización personal

Según los resultados mediante la aplicación de la Subescalas MBI, el cansancio emocional está en un 42.68% presente, lo que representa un porcentaje alto; la despersonalización en un 18.29% representando un rango de nivel alto; realización personal el 19.51% estando en un nivel bajo de acuerdo a los valores referenciales de las escalas del burnout.

Concluyendo que el 50% de los profesionales de la salud médicos presentan el síndrome; el personal de enfermería y fisioterapeuta a pesar de tener horas largas de trabajo presenta un porcentaje bajo del síndrome, se le atribuye que tenga un alto grado de resiliencia además de mucha experiencia en el manejo de situaciones complejas se puede visibilizar un posible desarrollo del S.B. en etapas posteriores.

Revista (2020) El periodico del Universo en una entrevista al director nacional de calidad y servicios de Adecco Ecuador, declara que el síndrome

del quemado actualmente es mucho más preocupante debido al confinamiento y las restricciones de movilidad, que dan pasó al teletrabajo lo que ha traído consigo el mal del presentismo digital.

Situaciones como la oficina en casa, la soledad de los jefes, así como el adaptarse al no tener a los empleados bajo el mismo techo, el ambiente de encierro sumada a responsabilidades las tareas del hogar, el uso del tapa boca, el miedo a contraer la enfermedad son algunos de los factores que están potencializando la transformación del burnout, el ocupar más horas de jornada de trabajo en el teletrabajo y la vuelta de los trabajadores a oficina son potenciales para que las personas padezcan de ansiedad generando la posibilidad de sobrecarga del estrés crónico, tanto los tele trabajadores como los que van a sus oficinas tienen el desafío de comprender que algunos problemas pueden ser solucionados y otros no, es importante no desestimar las cosas que no podemos cambiar y centrarnos en aquella que si podemos modificar concluye Sebastián Lima.

Alvarado & Robles Ordóñez (2020) Autores del estudio titulado “Frecuencia del síndrome de burnout en internos rotativo de medicina que presentan depresión hospital, José Carrasco Arteaga. Cuenca 2020, buscan determinar la frecuencia del síndrome de burnout en estudiantes del internado rotativo de medicina que presenta depresión en el mencionado hospital.

Los resultados obtenido es de 63.3% de los participantes son mujeres el 72.2% tienen las edades entre 22 a 25 años el 86.6% viven en zonas urbanas y el 60.8% provienen de Cuenca el 94.9% tiene una carga horaria semanal mayor a la 72 horas, el 81% de los participantes tienen depresión de los cuales el 31.3% presentan síndrome de burnout el 60.9% tienen un nivel alto de cansancio emocional un 70.3% presenta despersonalización y el 46% nivel bajo de realización personal no hay relación estadística significativa entre la depresión y el síndrome de burnout.

La metodología para este estudio de tipo descriptivo transversal el universo fue los internos rotativos del hospital José Carrasco Arteaga de del

septiembre del 2019 se aplicó la técnica de la encuesta sociodemográfica y el test de Hamilton, así como el formulario de e Maslach burnout inventory validados.

Concluyendo 81% de internos de medicina presentan depresión de estos el síndrome de burnout se presenta con una frecuencia del 31.3% sin embargo no se encuentra una existencia asociada estadísticamente significativa entre depresión y el síndrome de burnout.

1.3. Preguntas de investigación

¿Cómo influye el teletrabajo por motivo de COVID-19-19 en el desarrollo del síndrome del Burnout en los trabajadores de una empresa de contabilidad en la ciudad de Guayaquil?

1.3.1. Sub preguntas de investigación

1. ¿Cuáles son las condiciones en las que desarrollan el teletrabajo los trabajadores de una empresa de contabilidad en la ciudad de Guayaquil?
2. ¿Cómo se manifiesta el Síndrome de Burnout en los y las y los trabajadores/as que desarrollan teletrabajo a causa del COVID-19?
3. ¿De qué manera influyen las condiciones laborales en las que realizan teletrabajo los/as trabajadores/as en el desarrollo del Síndrome de Burnout?

1.4. Objetivos

1.4.1. Objetivo general

Determinar la existencia del síndrome de burnout en los y las trabajadores/as que realizan teletrabajo a causa del COVID-19 mediante una encuesta a los y las trabajadores/as que desarrollan teletrabajo a causa del COVID-19

1.4.2. Objetivos específicos

1. Caracterizar las condiciones en que se desarrolla el teletrabajo durante la pandemia COVID-19
2. Conocer cómo se manifiesta el síndrome de burnout en los teletrabajadores durante la pandemia COVID-19
3. Analizar de qué manera influyen las condiciones en el desarrollo del síndrome de burnout en los teletrabajadores

1.5. Justificación

El siguiente trabajo de investigación se realiza considerando que la salud mental y física del recurso humano en una organización independientemente de la actividad económica que realizan cada uno de ellos es parte fundamental para el crecimiento de la empresa. Motivo por el cual, el siguiente estudio busca analizar el teletrabajo durante la pandemia y su influencia en los trabajadores, para determinar el síndrome de burnout en el desempeño laboral de los trabajadores; de esta forma identificar la problemática y poder actuar frente a ella. Este proyecto se basa en un estudio del síndrome de burnout y las repercusiones que tienen la modalidad de teletrabajo específicamente en la empresa Contyleg S.A. ubicada en la ciudad de Guayaquil.

La empresa opera en el sector de servicios de contabilidad, preparación de impuestos, teneduría de libros y nómina, fue constituida el 30 de diciembre de 1969 y actualmente emplea a 93 personas. En sus últimos aspectos financieros destacados, Contyleg SA reportó una caída de ingresos netos del 4,06% en 2019. Durante ese tiempo, los activos totales de Contyleg SA crecieron un 6,35%. En 2019, el margen de beneficio neto de la empresa aumentó un 1,1%, aún no se tiene datos del ejercicio fiscal 2020.

En marzo del 2020 Contyleg, cierra sus puertas para cumplir con las medidas de confinamiento del Gobierno Nacional, los directivos deciden mantener toda la nómina de sus empleados y realizar pagos de sueldos, utilidades, decimos y aportaciones.

Dada la necesidad del estado de emergencia, los directivos dispusieron enviar el computador de cada colaborador a sus domicilios, para que desde casa puedan continuar con sus actividades laborales, la situación de estrés generalizada sumada a una nueva modalidad de trabajo “Teletrabajo”, debiendo continuar con sus actividades laborales habituales desde un nuevo lugar de trabajo, insertaron sus herramientas de trabajo en el dormitorio, sala o comedor, con escasa iluminación y sin el tipo de ventilación de una oficina, sumando dificultades externas como el déficit de internet o debiendo contratar un servicio con el que no contaban.

El siguiente trabajo de investigación es de dominio educativo de comunicación, arte y subjetividad, su línea de investigación es problemas del sujeto y su relación con los diferentes contextos; su importancia radica, que para la universidad está enfocada en el problema que influye en el bienestar y el proceder laboral y social de los seres humanos, lugar donde se manifiestan componentes estresantes que perturban el desarrollo humano y organizacional.

Los paradigmas educativos buscan transformar la calidad de vida de los ciudadanos para lograr una democracia más justa humana y sustentable por otra parte la comunicación mira las formas el paso de comunicación valorizando la diversidad y el ambiente organizacional apropiándose del conocimiento científico y tecnológico con miras al fortalecimiento del conocimiento académico. El presente trabajo busca contribuir al conocimiento educativo y fomentar prácticas competitivas personales en el entorno laboral y social.

OTI (2020) acota el paso abrupto de la fuerza laboral a la modalidad de teletrabajo ha sido totalmente acelerado, crisis provocada por la pandemia COVID-19-19, la adopción de todas estas facetas necesita un equilibrio para poder mejorar la fuerza laboral su productividad. El verdadero desafío para los líderes es mantenerla con el cuidado exhaustivo de sus trabajadores con el fin de evitar que el síndrome de burnout enfermedad provocada por conllevar una vida estresante en la cotidianidad; situación que afecta la

satisfacción laboral y colectiva, que se evidencia en un agotamiento emocional, físico psíquico, situación que aún no se ha medido su impacto que se está generando por la sobrecarga de las condiciones del trabajador.

El síndrome de burnout se desprende de manera directa de la actividad laboral que el trabajador desarrolla en su puesto de trabajo, frente a esto se ha identificado importantes problemas asociados a este síndrome, en el ámbito laboral se puede reportar la disminución de la productividad y alta rotación de personal, que afecta el clima laboral y la imagen de la institución; según Allende Villorejo, Coach de Mindfulness e Inteligencia Emocional, el síndrome de burnout afecta a tres de cada diez familias, donde los trabajadores por la incapacidad de desconexión con sus funciones laborales, llevan los problemas de la empresa a sus hogares, significando un ocupación de tiempo en el que se debe realizar las tareas propias del hogar, generando un conflicto en el sistema, tanto con la pareja y con los hijos; como último punto, encontramos las afectaciones de salud que desarrollan los trabajadores, Según la OMS “Las enfermedades no transmisibles relacionadas con el trabajo, así como las cardiopatías y la depresión provocadas por el estrés ocupacional, dan lugar a crecientes tasas de enfermedades y bajas laborales prolongadas”.

La importancia de nuestra investigación radica en identificar la existencia del síndrome de burnout, teniendo como muestra los trabajadores de una empresa de contabilidad que antes del estado de excepción laboraban en las oficinas administrativas y recibieron de manera abrupta el cambio de domicilio laboral en cada uno de sus hogares para continuar realizando sus funciones durante la pandemia; esta es la realidad actual de una de las empresas del país que refleja la realidad nacional donde hasta febrero de 2020 existían 14.500 personas vinculadas a la modalidad de teletrabajo y en mayo el Ministerio de Relaciones Laborales reportó 375.861, teniendo en dos meses un incremento de 361.361 trabajadores, una vez identificado el síndrome, debemos conocer su impacto en los trabajadores.

Para el Estado ecuatoriano estas investigaciones guardan vital importancia con la realidad nacional, sobre todo cuando el presupuesto anual de salud del 2021 es menor al asignado en el 2020, a pesar de ser un sector prioritario y encontrarnos en un año donde la pandemia continua, significa que la reducción del presupuesto cubrirá en menor medida los problemas sanitarios existentes antes del 2020 y será más difícil cubrir las atenciones médicas y psicológicas, asociadas al teletrabajo, como otras enfermedades y a través de esta y otras investigaciones, siempre será más económico y beneficioso trabajar desde la prevención.

El trabajo social dentro de las empresas se ocupa que las organizaciones garanticen las condiciones para que el trabajador logre sus objetivos y alcance su satisfacción laboral, que permita su permanencia y estabilidad laboral dentro de la empresa.

Al encontrarnos frente a un estado que realiza una reducción presupuestaria en el área de la salud, es importante que desde las empresas, desde el ámbito laboral del trabajo social se identifique el síndrome de burnout en su contexto, de tal manera que puedan crear programas que desde el área de Recursos Humanos que prevengan el desarrollo del síndrome y en los casos de que se detecte, puedan realizar programas de mejora en cuanto al desarrollo de las actividades, balancear carga laboral, evaluar niveles de estrés, etc.

CAPÍTULO II

Marcos Referenciales

2.1. Referente Conceptual

2.1.1. Síndrome de Burnout

Todos los seres humanos en algún momento como profesionales de cualquier índole están expuestos a un agotamiento, aunque muchas personas no conocen lo que les está pasando, cómo evitar lo que le ocurra, el burnout es un multicausal por la complejidad de varios factores personales como organizacionales y están expuestos a condiciones de estrés que se ven enfrentados en el día a día todas las personas.

Subescalas de Maslach Inventory (MBI)

Claro (2002) en su trabajo de investigación expone a Maslach (1986) quien, desde la perspectiva clínica, se entiende el burnout como un estado que llega la persona productos de su labor; considerando que es un proceso que se desarrolla por la interacción que se produce entre las características del entorno y la persona, y el rol que desempeña el trabajador más las características personales que posee.

Las subescalas del síndrome de burnout se componen de tres escalas esenciales o dimensiones, uno de los factores el agotamiento emocional, despersonalización y realización personal.

El agotamiento emocional. - es el elemento central del síndrome tiene características de una sensación creciente del agotamiento laboral, que no puede dar más, desde un punto de vista profesional, de sentirse agotado ante los recursos emocionales, los síntomas de pérdida de energía agotamiento físico, psíquico, fatiga, desgaste, sentimientos de estar al límite el cansancio emocional, expresa una vaga sensación de no dar más de sí mismo, a los beneficiarios de su profesión. Para Maslach (2003) la respuesta básica que encuentra el estudio del estrés, pero no es suficiente para definir un Burnout el cansancio emocional; nuestra relación positiva esperada entre las

demandas del trabajo impone y los problemas de salud, lo relacionado con el estrés de esta dimensión hace que el trabajador se comprometa con las actividades que le permiten salir de su trabajo emocionalmente y cognitivamente agotado. (Claro 2020)

Despersonalización. - el cinismo son una serie de actitudes y aspectos, pesimistas, que surgen para protegerse del agotamiento emocional del distanciamiento de sus compañeros de trabajo, los clientes, pacientes y familia. Deshumanizando las relaciones mediante un desprecio cínico con el entorno, y la tendencia a culpar a los demás de sus propias frustraciones laborales. El cinismo es un cambio negativo de las actitudes hacia las otras personas; es una actitud fría, entre las personas que va contribuyendo a su bajo rendimiento y el carácter crónico, empleando etiquetas despectivas generalizadas, irritabilidad, pérdida de motivación hacia su trabajo, el cinismo, que alivia la tensión experimentada como consecuencia del afrontamiento evitativo es una forma que el individuo adopta para enfrentar el estrés. (Claro 2020)

La realización personal.- el trabajador puede sentir que las demandas laborales exceden su capacidad, dando lugar, a un sentimiento de inadecuación, con tendencia a la autoevaluación negativa; de estar insatisfecho con sus logros, la realización personal se refiere a un sentimiento complejo de sentirse no apto de manera personal, profesional y laboral, que surge por la comprobación de las demandas excesivas, frente a la comprobación de su capacidad para atender estas demandas, otro componente es la sensación de superioridad que ante la amenaza de sentirse incompetente da la impresión a los demás que su interés y dedicación son inagotables, la realización personal, se considera como la dimensión relativamente independiente de las anteriores, implica sentimientos de incapacidad, baja autoestima, ineffectividad en el trabajo, ideas de fracaso respecto a su realización en sí mismo, implica respuestas negativas hacia el su trabajo, típicas de depresión, un sentido de ineficacia que surge por la falta de recursos, para realizar su trabajo.(Claro 2020)

Definición de estrés

En su estudio Sánchez (2010) vuelve a la teoría de Hans Selye (1936) quien definió al estrés:

Ante la Organización Mundial de la Salud, como la respuesta no específica del organismo a cualquier demanda del exterior y el estado que se produce por un síndrome específico que consiste en todos los cambios no específicos que inducen dentro de un sistema fisiológico (p.55).

Teoría del estrés de Hans Selye

El estrés o síndrome general de adaptación para Hans Selye consiste en tres etapas:

Fase alarma: etapa en que el cuerpo se percata del agente nocivo estresor y activa su sistema nervioso simpático, la corteza y médula de las glándulas suprarrenales que secretan glucocorticoides y adrenalina para movilizar los recursos energéticos necesarios frente a la situación (p.174)

Fase de resistencia o adaptación: en esta etapa el organismo hace frente al estrés por esta razón utiliza los recursos energéticos disponibles y al mismo tiempo los sistemas y órganos innecesarios para sobrevivir a la emergencia disminuyen sus funciones por ejemplo el sistema digestivo y reproductivo mientras los otros como el inmune incrementan su actividad. (p. 174)

Fase de desgaste: en esta última etapa del síndrome se caracteriza por la imposibilidad del cuerpo para hacerle frente al agente estresor debido al enorme requerimiento y desgaste energético por lo tanto si el estresor continúa activo el organismo desarrolla múltiples patologías incluso puede llegar hasta la muerte. (p. 174)

Estrés positivo y estrés negativo de Hans Selye

Al respecto Revuelta(2005) aclara en los diversos estudios, se ha descrito el funcionamiento y el procesamiento cerebral de las emociones negativas llevadas a cabo por el neo córtex, determinando los síntomas del estrés en

positivos o negativos; Hans Selye mira una condición favorable para mantener el bienestar, cuando se dispone de los recursos de afrontamiento con éxitos frente a la amenaza o desafío, es decir, sentir un estrés positivo o (eustrees) percibe el estresor, como un desafío que puede controlar y predecir, es buscado por la persona, como condiciones estimulante para lograr y mantener un bienestar personal; considera que puede afrontar de manera satisfactoria, entre esas emociones que experimenta está:

La euforia, diversión, ser amable, comprensible, social, amistosa, cariñosa, feliz, tranquila, controlada, confiada, creativa, efectiva, y eficiente.

Con una forma de razonar de forma clara y racional, decidida, ocupada, productiva, alegre y siempre sonriente.

Por lo contrario, el estrés negativo que señala Selye, es un estrés que trae sentimientos negativos, cuando la persona o el organismo estresor, no se controlan o se predice, esta persona muestra los siguientes síntomas:

Síntomas físicos

Sensación de ahogo y tener uno de garganta seca, respiración muy rápida, atención a los latidos del corazón, palpitaciones, tener la boca seca, el estómago revuelto, indigestión, náuseas, diarrea, estreñimiento, tensión muscular, rechinar los dientes, los puños cerrados, espalda encorvada, dolor y molestias musculares generales, inquietud, hiperactividad, comerse las uñas, dar golpes con los pies, temblor en las manos, cansancio, fatiga, lentitud, letárgica, sentirse exhausto, dificultad para conciliar el sueño, mareos, dolores de cabeza, sudoración en las palma de la mano labios superiores manos y pies, deseos frecuentes de orinar, comer demasiado, pérdida de apetito, aumento del consumo de cigarrillos, mayor ingestión de alcohol, pérdida del interés por el sexo. Revuelta (2005)

Síntomas mentales

Angustia, preocupación, tristeza, lágrima, desilusión, sentimiento de desamparo, desesperanza, introversión, sensación de incapacidad para

enfrentarse a las cosas, ansiedad, depresión, irritación, enfado, hostilidad, agresividad, frustración, aburrimiento, reacciones inapropiadas, culpabilidad, inseguridad, vulnerabilidad, pérdida de interés por la apariencia externa, por la salud, por la dieta, por el sexo, baja autoestima, pérdida de interés, por los demás.

Conducta polifásica es decir hacer muchas cosas a la vez, precipitación, incapacidad para terminar una tarea, antes de comenzar, una nueva dificultad para pensar con claridad para concentrarse tomar decisiones, olvidos, falta de creatividad, irracionalidad, aplazamiento de una decisión, dificultad para empezar una cosa. Tener muchas cosas que hacer y no saber por dónde empezar terminando por no hacer nada, no completa las tareas, hipercrítico, inflexible, comportamiento no razonable, falta de productividad y baja eficacia. Revuelta (2005)

Estrés Laboral

Orozco (2016) y Leka 2004; ellos mencionan, el estrés laboral es una reacción que puede tener una persona ante exigencias, presiones laborales que no van de acuerdo a sus sapiencias y capacidades y que ponen a prueba su desplazamiento para enfrentar la situación, se puede dar en situaciones de trabajos, se agrava cuando el trabajador siente que no recibe el apoyo necesario de parte de quienes son sus colegas o líderes sintiéndose que está limitado su trabajo y que no puede hacer frente a las exigencias y presiones laborales. “La teoría del estrés laboral menciona tres formas que sea desarrollada en diversas creencias su aplicación en el campo psicopatológico el estrés focalizado en la respuesta, el estrés centrado en el estímulo, el estrés basado en la valoración cognitiva”. (p.79)

Con respecto a Selye (1956) este teórico afirma, que el estrés se produce cuando hay una alteración del equilibrio interno y reacciona de una forma extraordinaria, realizando un esfuerzo para contrarrestar ese desequilibrio. Por otra parte, Barahona (1999) expone otro criterio, concluyendo que estrés se manifiesta cuando los estímulos físicos y sociales aprietan a las personas

con necesidades que no pueden satisfacer produciendo un desajuste entre las necesidades y los recursos disponibles Sánchez (2010).

Teoría general de los sistemas

Camargo, Fonseca Carreño, & Páez Barón (2012) Von Bertalanffy afirma: el pensamiento sistémico describiendo a un organismo o sistema viviente que es propio de un todo, estando interrelacionados entre las partes. El estrés y el burnout en tiempos de COVID-19, mantienen una relación de un todo por estar el cuerpo expuesto a tensiones, falta de seguridad.

La familia y el pensamiento sistémico.

Fernández(S/F) por otra parte sostiene la familia es un sistema, una entidad organizada, en la cual cada unidad es limitada por las otras unidades, o condicionadas por él; la conducta de los miembros de la familia cuando están en un contexto es modelada y limitada por las conductas simultánea de otros miembros y no por sí solos la teoría sistémica responde a dos grandes fuerzas:

- La morfogenética está vinculada al cambio el crecimiento y desarrollo.
- Morfoestático es un conjunto de mecanismos reguladores útiles para mantener la estabilidad y el orden y el control de los sistemas en funcionamiento.

Los aspectos negativos del teletrabajo como una respuesta en pandemia desestabilizan esa visión de cambio de crecer en la familia y esa necesidad de estabilidad que se ve como un triunfo y se convierte en una respuesta de presión estos mecanismos Morfoestático ejerciendo un control que comprime las aspiraciones de desarrollo hasta llegar a una imposibilidad de contenerla y está allá dándose una crisis familiar que altera los cambios descritos y hace ver como si fueran familia desorganizada o descontrolada.

El ambiente familiar como un sistema

Fernández (S/F) con respecto a la visión de la familia sana es aquella que logra un equilibrio, siendo la clave, la adaptación coherente de los mecanismos reguladores, los temas de desarrollo que hace referencia a un grupo de personas que interactúan de una forma funcional.

La teoría sistémica asume, las conductas de los miembros de la familia como recíprocas, esperada, con cierta concordancia y equilibrio interdependientes; que implica dar y recibir; incluyen problemas y síntomas que se derivan otro significado emocional y normativo en relación al contexto social y cultural por lo tanto en perspectiva sistémica requiere la comprensión del problema en la mayor cantidad de los niveles posibles de los hechos concurrentes.

La teoría de los sistemas dentro de las organizaciones

La teoría de los sistemas también es aplicable en las organizaciones, esta nos permite ver a la organización como un todo y comprender de una forma precisa el funcionamiento global y de cada una de las partes relacionadas con un sistema, es así que, al momento de presentarse un problema en una empresa, no se abarca únicamente en el área que se origina el problema sino en las diversas áreas que lo pueden generar.

Desde un punto de vista sistémico, las organizaciones están conformadas de varios componentes, como parte de los insumos de la empresa, se encuentran las personas y como parte de los resultados se incluye la satisfacción de las necesidades de los trabajadores.

La teoría de los sistemas ve cada parte de la organización en una constante interacción y cuando una de sus partes no funciona de una manera adecuada, hace que los procesos ligados a ella presenten fallas en sus procesos, el trabajo sea mayor y la presión por el cumplimiento de los objetivos recaiga en sus empleados, sin observar el estrés que esto puede generar.

Teoría de las necesidades de Maslow

El siguiente estudio intenta explicar, la motivación y la pérdida de la satisfacción y la consecuencia de la insatisfacción, según la pirámide de Maslow, que representa las necesidades básicas humanas, menciona que él no satisfacer una de estas necesidades impedirá que avancé a un siguiente nivel.

La pirámide de Maslow, forma parte psicológica humana se encarga de estudiar acerca de la motivación y las necesidades del ser humano Abraham Maslow psicólogo humanista, muestra las acciones nacen de las motivaciones dirigidas hacia el éxito, esas necesidades dirigidas a satisfacer las necesidades básicas, de las cuáles serían las fisiológica: comprende la respiración, alimentación, descanso sexo y homeostasis

El segundo nivel la seguridad: comprende la seguridad física, empleo, recursos, moral, familiar, salud, propiedad privada.

La tercera fase comprende la afiliación: amistad, afecto, intimidad sexual.

La cuarta fase el reconocimiento: comprenden autorreconocimiento, confianza, respeto y éxito.

Últimas fases que comprende la autorrealización: aquí encontramos la moralidad creatividad, espontaneidad falta de prejuicios, aceptación de los hechos, resolución de problemas.

Cavanillas (2015) Maslow en su teoría divide las necesidades básicas, en dos categorías que incluyen las fisiológicas y las de seguridad, explica que la necesidad de crecer incluye la integración la autoestima, la realización personal, defiende que la persona muere, sino tiene satisfechas sus necesidades básicas, sintiéndose inferior e insatisfecha cuando una de estas necesidades de integración autoestima no está llena y no puede alcanzar la realización personal.

En su estudio de las necesidades básicas Maslow (1991) afirma:

En la necesidad de seguridad, los receptores, los realizadores del intelecto y las otras capacidades, que son en primer lugar instrumentos de seguridad...entre estos dos extremos podemos percibir la expresión de las necesidades de seguridad; sólo en fenómenos como ejemplo la preferencia común por un trabajo fijo y estable el deseo de una cuenta de ahorro de un seguro, como el médico, dental, de desempleo, de incapacidad, de vejez... Otro aspecto es el intento de buscar seguridad y estabilidad en el mundo en preferencia corriente por las cosas familiares. (p.26)

Allen (2016) Maslow, habla acerca de las necesidades instintivas y las necesidades deficitarias que son las fisiológicas seguridad y afiliación de reconocimiento y de desarrollo del ser autorrealización la diferencia que existe entre una y otra es que las deficitarias, habla de una carencia, existe con las desarrollo del ser, hacen referencia al quehacer del individuo, satisfacer las necesidades deficitarias es importante para conseguir el sentimiento de complacencia, las necesidades del desarrollo del ser, son parte importante para el crecimiento personal.

Después, cubrirlas los tres primeros niveles de la pirámide de Maslow, aparece las necesidades de reconocimiento que favorecen la autoestima el reconocimiento hacia la persona y el logro; en particular por el respeto de los demás, satisfacer dichas necesidades las personas se sienten seguras de sí mismas y piensa que son valiosos dentro de su familia, trabajo y sociedad cuando estas necesidades no son satisfechas las personas se sienten inferior.

La teoría de necesidades de Maslow se puede relacionar y tiene una notoria importancia en el ámbito laboral, donde en su nivel de seguridad se encuentra la obtención de un empleo estable que garantice seguridad social y de salud, recursos económicos, obtención de vivienda, etc.; una vez alcanzado el nivel de seguridad, el trabajador entenderá que las relaciones con sus compañeros de trabajo son necesarias y efectivas, en el cuestionario

de Maslach observamos que hay la dimensión de despersonalización donde se mide la preocupación del sujeto hacia lo que suceda con sus compañeros de trabajo; mientras que en la parte más alta de la pirámide se encuentra la autorrealización, que se comprende como la necesidad psicológica más elevada del ser humano, ligado a su crecimiento personal, donde ligada al ámbito laboral, el trabajador buscará la experticia en su puesto de trabajo y liberar su potencial, lo que en el tiempo de la pandemia por COVID-19-19, las personas en general y los trabajadores vivieron etapas de inseguridad personal, temores como principio desencadenante de un estrés del trabajador quemado que se vincula por la insatisfacción de seguridad.

COVID-19-19

Por otra parte Hayes, Priestley, Ilishmakhametov, & Ray (2020) refiere al SARS-CoV-2 virus que causa la enfermedad del COVID-19-19; que en diciembre del 2019 nombrado oficialmente por la Organización Mundial de la Salud (OMS) en febrero del 2020, fue identificado por primera vez en Wuhan la provincia de Hubei en China información dada por los (Centros para el Control de Enfermedades y Prevención 2020) esta enfermedad se caracteriza por una variedad de síntomas que vienen desde la fiebre, tos, dolor a la garganta, tos seca y hasta el síndrome respiratorio agudo severo (SARS) que la van relacionando con una serie de enfermedades inflamatorias; este virus se transmite de persona a persona, las mismas que lo padecen pueden no darse cuenta.

Desde un punto sociológico, la pandemia COVID-19 ha requerido el encierro de un mundo globalizado y ha puesto en la mira el comportamiento del ser humano ante una emergencia sanitaria, desde el propio momento en que surge la noticia en un país alejado hasta el momento en que encontramos el virus dentro de la ciudad de residencia, ha sido motivo de análisis el miedo generalizado y difundido de manera viral por las redes sociales, el colapso de hospitales, la escases de insumos médicos y víveres; el riesgo de contagio provocó el cierre de fronteras y el auto encierro como medida de prevención de un contagio, la paralización de actividades laborales y la desaceleración de las economías.

Teletrabajo

Vargas & Palacios Osma (2013) Forma de laborar efectuada en un lugar alejado de la oficina central, o lugar de producción; implica el uso de recursos tecnológico, que permite la separación y facilita la comunicación. Organización Internacional del Trabajo (2001); el término de teletrabajo hace alusión a una labor donde su ambiente físico está ubicado en casa del empleado en calidad de oficina, utilizando las TIC como herramientas primordiales. CES (2002) el teletrabajo es un trabajo remunerado que tiene que cumplir tres requisitos ubicación del trabajador que se realice en un lugar diferente para su desarrollo, debe de utilizar como herramienta principal TICS además de existir un vínculo de comunicación con el empleador teniendo en cuenta los costos y los cambios organizacionales.

Trabajado social en el contexto de pandemia

Lobatón (2020) afirma es difícil dar cuenta del rol que tiene la intervención profesional del TS o decir que está realizando porque es múltiple, desde una consulta rápida en redes o través de colegas que laboran en el ámbito de la salud, servicios municipales, programas contra la violencia, organizaciones gubernamentales, se ha podido reconocer los cuatro tipos de roles que tiene el TS.

En el contexto información y prevención. -es uno de los roles más activos ha sido la transmisión de la información preventiva sobre la pandemia los cuidados que deben de tener en cuenta.

Elaboración de información asistencia institucional y estructurada. -En base a la información pública dirigida a la población delimitada y en riesgo; acciones voluntaristas de transmisión de datos verás es que se ha transmitido en el colectivo profesional; la acción preventiva de los servicios de la salud, es una acción directa con casi nada de recursos y con límites y medidas de protección de las profesionales que están en el campo.

Asistencia con material a poblaciones en situación de vulnerabilidad. -los trabajadores sociales han participado de forma activa en la implementación para la activación del sistema focalizado en los hogares y la entrega domiciliaria de beneficios institucionales, alentando campaña de ayuda social han realizado compra y distribución de materiales de medicina de protección dirigido a las personas en situación de vulnerabilidad dentro de sus organizaciones.

El trabajador social y las propuestas de protocolos dentro de las organizaciones. - para enfrentar la pandemia no sólo sean conocidos los casos se han elaborado materiales, con fin de regular las acciones de prevención y de actuación dentro de su contexto; la orientación que conlleva la Educación social con iniciativa elaborada internamente para el propio colectivo zonal de salud.

2.2. Referente Normativo

2.2.1. Normativas Nacionales

El estado ecuatoriano garantiza los derechos del trabajador, a fin de salvaguardar su bienestar, normalizando su labor como un derecho a todas aquellas personas que trabajan, así el presente proyecto de investigación pretende hacer una revisión bibliográfica de las principales leyes que aseguran la salud y el bienestar del trabajador en tiempos de pandemia.

La Constitución de la República del Ecuador (2008) en su Art.33. De la sección octava, titulada Trabajo y Seguridad Social menciona:

El trabajo es un derecho y un deber social y un derecho económico fuente de realización personal y la base de la economía el estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto y su unidad una vida decorosa remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado. (p.15)

La Constitución garantiza el pleno derecho del trabajador a poder realizar su labor con integridad respetando la salud, teniendo un salario justo por la labor desarrollada. El trabajador tiene derecho a realizar sus labores en un ambiente acogedor que esté listo para trabajar salvaguardando su bienestar en un ambiente limpio con seguridad.

Constitución del Ecuador Art. 325, establece que el Estado garantizará el derecho al trabajo; reconociendo todas las modalidades de trabajo, en relación de dependencia o autónomas, con inclusión de labores de auto sustento y cuidado humano; y como actores sociales productivos, a todas las trabajadoras y trabajadores.

Mediante cadena nacional del 16 de marzo y Decreto Ejecutivo 1017 el presidente Lenin Moreno, ordenó la restricción vehicular y peatonal en las vías públicas, donde se incluía la restricción de acudir a los lugares habituales de trabajo, con excepción de aquellas que desarrollen actividades relacionadas con la salud.

En relación al artículo 389 de la Constitución, el Estado ecuatoriano dispuso la aplicación del teletrabajo de una manera emergente, para mitigar los efectos negativos del confinamiento humano debido a la pandemia COVID-19, con la finalidad de mejorar las condiciones económicas por la pérdida de empleo.

Acuerdo Ministerial Nro. MDT-2020-076 de teletrabajo indica que esta modalidad, es la prestación de servicios lícitos y personales, con relación de dependencia, de carácter no presencial, en jornadas ordinarias o especiales de trabajo, fuera de las instalaciones del lugar donde labora, para esto la empresa privada deberá hacer el registro de los teletrabajadores en la página del SUT.

El Acuerdo 181 del Ministerio de Trabajo definió las directrices para garantizar el llamado derecho a la desconexión laboral en el teletrabajo, con

el fin de garantizar que el colaborador tenga un descanso de 12 horas consecutivas de descanso fuera del trabajo.

Código de trabajo

El estado garantiza el trabajo como un derecho por ser parte de una sociedad y como personas gozar el derecho es una obligación, de igual manera son obligaciones del trabajador, tal como se indica en el Art. 42, inciso 8, proporcionar oportunamente a los trabajadores los útiles, instrumentos y materiales necesarios para la ejecución del trabajo, en condiciones adecuadas para que éste sea realizado.

Actualmente las organizaciones empresariales buscan el bienestar de sus trabajadores pero no todas cumplen este cuidado de generar una condición óptima que le permita al trabajador realizar sus labores de manera correcta sin perjudicar su salud física o mental la Constitución establece el derecho del trabajador a efectuar estas actividades en un lugar apropiado asegurando que no sufra ningún accidente o enfermedad causada por la actividad o por situación emergente, no puede ser impuesto salvo en casos de urgencia extraordinaria como en este caso los cambios radicales que se tuvo que dar el teletrabajo las empresas tuvieron que adoptar medidas radicales por tratarse de un pandemia situación de salud mundial el estado permite ante la urgencia para cuidar la integridad del trabajador.

Ley de Seguridad Social

La ley de seguridad social es una norma que debe ser acatado por empleadores y trabajadores que vela por el bienestar de las personas principalmente todas aquellos que están afiliadas al seguro social permitiendo, que sus afiliados gocen de diversos beneficios como la atención médica y los préstamos entre otros.

El art. 2.- la presente ley menciona que los individuos están obligados a solicitar el seguro de forma obligatoria.

Art. 102. “El seguro general de salud individual y familiar protegerá contra contingencia de enfermedades (...) la prevención de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales estará a cargo del Seguro General de Riesgo del trabajo”. Ley de Seguridad Social (2017)

Ley de seguridad social prestaciones de salud art, 102 alcance y protección al afiliado este articulo enfatiza que todos los individuos afiliados al seguro social, están protegidos contra diversas contingencias o enfermedades de riesgo de trabajo, por vejez, muerte o discapacidad y cesantía es importante del seguro general de riesgo.

Reglamento del Seguro General de Riesgos del Trabajo

El Reglamento del Seguro General de Riesgos del Trabajo direcciona con la finalidad de contribuir a controlar los riesgos laborales que están relacionadas con las enfermedades profesionales o accidentes que hayan surgido en el ejercicio de la labor que realizan los trabajadores en las empresas.

Art.12 “Se consideran factores de riesgos específicos que entrañan el riesgo enfermedades profesionales, ocupacionales que ocasionan efectos a los asegurados los siguientes: mecánico, químico, físico, biológico, ergonómicos y psicosociales”.

El factor psicosocial comprende aquellas enfermedades emocionales como el estrés crónico; la prevención de riesgos de trabajador puntualiza que las condiciones de trabajo desarrollada en ambientes inadecuados, pueden ser un resultado enfermedades como el burnout, que se pueden producen por efectos leves o graves del estrés el artículo doce considerando que las enfermedades de tipo psicosocial son enfermedades de riesgos y la prevención es un tema importante de responsabilidad patronal así como de la seguridad social.

Reglamento del Seguro General de Riesgo del Trabajo (2011) Art. 51.- Sistema de gestión, las empresas deben de implementar un sistema de gestión de seguridad y de salud en el trabajo, como una forma de cumplir obligatoriamente las reglas y normas legales o reglamentarias considerando los elementos del sistema.

Gestión técnica:

Identificación de factores de riesgo

Medición de factores de riesgo

Evaluación de factores de riesgo

Control operativo integral vigilancia ambiental y de salud

Gestión de talento humano

Capacitación

Adiestramiento.

Información interna y externa

Procedimiento y programas operativos básicos

Investigación de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales

Vigilancia de la salud de los trabajadores

Planes de emergencia

Planes de contingencia

Inspecciones de seguridad y salud

Equipo de protección individual y ropa de trabajo

Mantenimiento predictivo preventivo y correctivo

Por este motivo es necesario que las empresas sigan las recomendaciones para controlar los riesgos laborales que pueden afectar el bienestar de los trabajadores, en cualquiera de los entornos laborales principalmente aquellas acciones que requieren mayor energía o que son vulnerables a poder contraer enfermedades ocupacionales o sufrir algún accidente. La empresa tiene la responsabilidad de implementar mecanismo de prevención estableciendo en los criterios mencionados, principalmente en los factores que intensifiquen procesos de evaluación.

Ley Orgánica de la Salud

El artículo 118 de la Ley Orgánica de Salud establece que es deber del empleador, proporcionar entre otros, un ambiente seguro de trabajo, debido a la pandemia COVID-19 y con el Estado de excepción decretado el 17 de marzo, se consideró que el ambiente más seguro para trabajar era cada uno de los domicilios de los trabajadores, pero esto al darse de una manera abrupta y sin planificación ha tenido como impacto en la salud emocional, el estrés, la ansiedad y el agotamiento, como indica la revista France 24.

Decreto ejecutivo 1017

Mediante este decreto ejecutivo del 17 de marzo declaran el estado de excepción por calamidad pública debido al COVID-19 en todo el estado ecuatoriano, para detener el contagio se suspende la libertad de tránsito a menos que sea para realizar compras, lo que impidió que los trabajadores que no se encontraban vinculados al sector estratégico pudieran continuar llevando con normalidad su trabajo.

En el artículo seis de este decreto, se suspende por una semana el trabajo presencial en las entidades públicas y privadas, las empresas que su actividad lo permitía, optaron por acogerse al Acuerdo Ministerial MDT-2020-076 que proporciona directrices para la aplicación del teletrabajo de manera emergente por la pandemia y vincular de manera abrupta a sus trabajadores en modalidad de Teletrabajo, sin realizar análisis previo de las situaciones ambientales, familiares y de salud que tiene cada colaborador dentro de sus hogares.

Acuerdo Ministerial MDT-2016-190

Este acuerdo ministerial expedido en agosto de 2016 inserta la modalidad de teletrabajo y expide normas para su regulación en el sector privado, fijándola como una forma en que el trabajador realice su trabajo habitual de manera total o parcial, teniendo esta última un máximo de 24 horas semanales y puede ser reversible por acuerdo de las partes o de manera unilateral.

En el artículo 3 de este cuerpo legal se establece la elaboración de un contrato de trabajo que establezca la relación laboral y donde se encuentre claro para ambas partes la remuneración, funciones, parámetros e identificación de los instrumentos de evaluación, entrega de informes y demás particulares.

Este acuerdo ministerial presenta escenarios desfavorables para el trabajador, si bien garantiza una estabilidad laboral al celebrar el contrato de trabajo, su artículo 6 al establecer que el empleador podrá dotar de los equipos tecnológicos al trabajador, fija una carga en el trabajador que deberá proveerse de estos equipos para realizar su trabajo.

Si bien es cierto que se establece como jornada máxima de trabajo las cuarenta horas semanales establecidas en el Código de Trabajo, es algo que en la realidad no se aplica, al presentarse en diferentes diarios del país las noticias de dificultades con la falta de límites de los teletrabajadores y a pesar de encontrarse estipulado en el artículo 12 las horas suplementarias y complementarias, es algo que en la práctica y a pesar de conocer los empleadores.

Sobre la seguridad y salud en el lugar de trabajo se indica en el artículo 13 y 14 que deben cumplir con las condiciones de higiene y seguridad que encontramos en el CT y el reglamento interno de la empresa, su control se realizará mediante inspecciones que podrá hacer el empleador o la autoridad competente para prevenir riesgos de trabajo, en relación a esto, el acuerdo ministerial MDT-2020-020 no reconoce como enfermedad profesional o accidente laboral el contagio de COVID-19, pese al inminente riesgo de exposición para los trabajadores que durante la pandemia se mantuvieron laborando de manera presencial.

Acuerdo Ministerial MDT-2018-0002-A

Es el acuerdo ministerial expedido en el 2018, reforma el Acuerdo Ministerial MDT-2016-190, donde señala a lo sujetos de protección como prioridad para acogerse a la modalidad de teletrabajo, consideración legal que

en la pandemia no se acogió en todos los casos, viendo en mayor medida desde junio del 2020 mujeres embarazadas laborando en modalidad presencial y trabajadores que se encuentran como sustitutos de familiares con enfermedades catastróficas, que al salir de a trabajar llevan a sus hogares un riesgo latente de contagio.

Acuerdo Ministerial Nro. MDT-2020-076

Suscrito el 12 de marzo, este acuerdo ministerial expide las directrices de la aplicación del teletrabajo de manera emergente, indica que esta modalidad, es la prestación de servicios lícitos y personales, con relación de dependencia, de carácter no presencial, en jornadas ordinarias o especiales de trabajo, fuera de las instalaciones del lugar donde labora, para esto la empresa privada deberá hacer el registro de los teletrabajadores en la página del SUT.

Acuerdo Ministerial Nro. MDT-2020-070

Este acuerdo ministerial fue suscrito el 15 de marzo, donde se establece la reducción, modificación o suspensión de la jornada laboral durante la emergencia sanitaria para el sector privado, el objeto de esta normativa fue garantizar la estabilidad laboral, para esto toca varios puntos sensibles como son:

La reducción emergente de la jornada laboral con duración de hasta un año y con ello la disminución proporcional del sueldo, amparados en el artículo 47.1 del Código de Trabajo.

Para las empresas que realizan actividades que no se encuentren dentro del sector estratégico, establece la suspensión de la jornada laboral previa comunicación al trabajador, sin que esto implique la terminación de la relación de dependencia y su recuperación se realizará conforme el empleador lo determine, la misma que se dará por terminada por acuerdo de las partes o finalización del estado de emergencia.

El Diario el Comercio en su edición del 30 de septiembre, reporta la pérdida de 410.000 empleos formales en Ecuador en los meses de marzo a septiembre de 2020, esto por efectos de la pandemia, lo que da cuenta que el

objetivo de los acuerdos ministeriales y sus medidas, a pesar de haber tenido un impacto negativo en la economía de los trabajadores, no lograron garantizar la estabilidad laboral esperada, teniendo como efecto el registro en la Inspectoría de Trabajo de 421.336 actas de finiquito, de ellas 25.767 fueron ingresadas por fuerza mayor o caso fortuito, lo que impide el recibir al trabajador una liquidación conforme a su real desvinculación.

Acuerdo ministerial Nro. MDT-2020-181

Este acuerdo del Ministerio de Trabajo definió las directrices para garantizar el llamado derecho a la desconexión laboral en el teletrabajo, con el fin de garantizar que el colaborador tenga un descanso de 12 horas consecutivas de descanso fuera del trabajo, siendo esto algo difícil de conseguir al no tener el teletrabajo un horario establecido y funcionar con el cumplimiento de objetivos medibles por instructivos, esto ha sido uno de los retos no cumplidos del teletrabajo en tiempo de pandemia.

2.2.2. Normativas internacionales

Declaración Universal de Derechos Humanos

Entre las normativas internacionales tenemos La Declaración Universal de Derechos Humanos de 1948, donde en artículo 23 indica que toda persona tiene derecho al trabajo, que este deberá ser de libre elección, a realizar en condiciones de igualdad y satisfacción.

Este artículo declara el derecho al trabajo y la protección contra el desempleo, expresa que debe realizarse en un entorno que brinde las seguridades al trabajador, en un óptimo ambiente laboral, procurando siempre la satisfacción y bienestar emocional y de salud. Por tal motivo, los trabajadores no deberían someterse a largas jornadas de trabajo, que extiende lo legal permitido de 40 horas semanales, que por el desgaste físico y mental afecta a la salud.

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

Artículo 3 del convenio “Todo Miembro deberá promover un ambiente de trabajo seguro y saludable mediante la elaboración de una política nacional”, este párrafo hace referencia al involucramiento de la política nacional al desarrollar principios que propicien la erradicación de los riesgos y peligros en el lugar de trabajo.

2.3. Referente Estratégico

2.3.1. Planes Estratégicos Nacionales

Plan Nacional de Desarrollo 2017–2021

Para este proyecto investigativo, se tomó como fuente de nuestro marco estratégico al Plan Nacional de Desarrollo 2017–2021 normativa que se ejecuta a nivel nacional, esta normativa comprende objetivos y políticas que sustentan la investigación.

En el primer objetivo del Plan Nacional de Desarrollo indica que se debe “Garantizar una vida digna con iguales oportunidades para todas las personas” (Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo, 2017), para el desarrollo de esta política, es sustentado bajo los siguientes numerales:

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).

El objetivo de las políticas plateadas es otorgar a los ciudadanos diversas oportunidades que aporten beneficios en las diversas áreas de su desarrollo,

donde se incluye la inclusión y participación en la dimensión laboral, teniendo que llevarse esta sin ningún tipo de discrimen y que contribuya a su bienestar social.

El quinto objetivo este Plan Nacional de Desarrollo promueve “Impulsar la productividad y competitividad para el crecimiento económico sostenible de manera redistributiva y solidaria” (Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo, 2017). Esta política es de suma importancia ya que su finalidad consiste en fortalecer y desarrollar las capacidades del individuo y de esta manera realizar un cambio a la matriz productiva del Estado, siendo esta una de las tareas impulsadas hace catorce años, entre ellas tenemos las siguientes:

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 educación a través de la formación y capacitación son procesos necesarios que permiten a la fuerza laboral a obtener y reforzar conocimientos que le permitan desarrollarse y desempeñarse de una manera eficaz dentro de la organización, otorgando mayores oportunidades de desarrollo y apertura de nuevas oportunidades.

Programa de prevención de riesgos psicosociales del Ministerio de Trabajo

El Ministerio de Relaciones Laborales es la entidad reguladora de las relaciones laborales entre empleador y trabajador, de igual manera, es la máxima entidad rectora de las políticas públicas que conciernen en ámbito laboral, para esto desarrolló he implementó el programa de prevención de riesgos psicosociales como un instrumento para las organizaciones públicas

y privadas, con la finalidad de disminuir los riesgos de trabajo y el impacto negativo que estos puedan tener dentro de la empresa, que a mediano plazo repercutirán en su productividad y el rendimiento general de la empresa, con la finalidad de que los trabajadores gocen de mejores condiciones.

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 intervenciones implementadas a fin de evidenciar la eficacia de estas. (Ministerio de Trabajo, 2018)

Con las actividades que plantea el Programa de prevención de riesgos psicosociales del Ministerio de Trabajo, otorga a las empresas una serie de directrices que resultan necesarias implementar para prevenir y disminuir los riesgos psicosociales a los que se encuentran expuestos los trabajadores en la ejecución diaria de sus funciones, con esto su finalidad es obtener y restituir el bienestar personal en el ámbito laboral.

2.3.2. Planes Estratégicos Internacionales

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

El entorno laboral es el segundo lugar donde el ser humano pasa más tiempo en toda su vida, este entorno debe desarrollarse en un ambiente sano, que propicie el bienestar del talento humano. En los tiempos actuales, la salud en el trabajo es algo donde los países y comunidades trabajan con el fin de alcanzar este bien preciado, sin embargo, en los países que integran América Latina y el Caribe es una meta que se encuentra lejos de ser una realidad, por este motivo, la Organización Panamericana de la Salud elaboró el Plan de Estrategia de promoción de la salud en las empresas de América Latina y el Caribe (2000), ese plan está dirigido para los gobiernos de estos países, a sus empresas y lugares de trabajo, instituciones públicas y privadas de seguridad social, sindicatos y organizaciones de trabajadores,.

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)

Según el Plan de Estrategia de promoción de la salud en las empresas de América Latina y el Caribe (2000), los pasos que los gobiernos deben seguir para el desarrollo saludable de lugares de trabajo 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 con 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 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.

CAPITULO III

Metodología de la investigación

3.1. Enfoque de investigación

El enfoque para la siguiente investigación es cuantitativo, porque se busca relacionar directamente la información proporcionada por los trabajadores que están inmersos en la situación problema de los cuales se obtiene la información mediante la aplicación respectiva de la técnica y son presentados estadística.

Sampieri (2014) afirma “enfoque cualitativo utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico con el fin de establecer las pautas de comportamiento y probar la teoría” (p.4)

3.2. Tipo y nivel de investigación

El siguiente Trabajo de investigación es de tipo descriptivo y exploratorio por señalar determinadas características, situación que describe, la problemática que existe dentro de la empresa donde los trabajadores atraviesan la situación del síndrome del quemado.

Es exploratoria por examinar indagar un tema desde nuevas perspectivas como el síndrome de burnout que está afectando a los teletrabajadores de la empresa en investigación, los datos son proporcionado por los trabajadores en cuestión, además de los estudios científicos que se ha realizado a nivel nacional e internacional en libros y revistas que soportan la importancia de esta enfermedad que se desarrolla en los entornos laborales por el teletrabajo en tiempos de pandemia COVID-19-19.

(Bernal, 2010) Se considera que una investigación descriptiva es porque describe es el acto de representar, reproducir o figurar a las personas animales o cosas, describiendo los aspectos más característicos, distintivos y particulares de la situación en estudio, así como las propiedades que las hacen reconocibles ante los ojos de los demás (p.113)

3.3. Método de investigación

La siguiente investigación es deductiva-inductiva por qué se realizó un análisis conceptual del tema en investigación como es el síndrome de burnout el desempeño de los teletrabajadores el tiempo de COVID-19-19; logrando deducir la importancia de las empresas en la prevención de esta enfermedad.

(Abreu, 2014) El método inductivo permite generalizar los datos particulares y ayudar a progresar este conocimiento de la realidad. El método deductivo permite determinar las características de una realidad particular o individual conclusión generales aceptadas. (p.200)

3.4. Universo, Muestra y muestreo

3.4.1. Universo

La población investigada será la empresa Contyleg S.A. ubicada en la ciudad de Guayaquil, opera en el sector de servicios de contabilidad, preparación de impuestos, teneduría de libros y nómina, en este lugar elaboran el universo es de 83 empleados en modalidad teletrabajo.

3.4.2. Muestra

Según Sampieri (2014) “La muestra es, en esencia, un subgrupo de la población. Digamos que es un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que llamamos población” (p.175) sienta una muestra pirobalística, debido a que todos los participantes pueden ser escogido, por lo cual se realiza una selección aleatoria. Los cuáles serán seleccionados de forma aleatoria estos 77 trabajadores llenarán el cuestionario; los mismos que estarán bajo los criterios de voluntariedad con el deseo de participar en la investigación y que trabajan dentro de Contyleg S.A.

3.4.3. Muestreo

Para la siguiente investigación se escoge un muestreo de marco muestral debido a que según Sampieri (2014) este tipo de muestreo es un “marco de referencia que nos permite identificar físicamente los elementos de la población, así como la posibilidad de enumerarlos y seleccionar las unidades”

(p.185). El siguiente marco muestral se utilizará el listado de la población existente de los empleados que realizan modalidad de teletrabajo.

3.5. Formas de recolección de la información

La recolección de datos se llevará a cabo mediante la aplicación de una encuesta que tiene como instrumento el cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI) que fue creado por Cristina Maslach y Susana Jackson en 1986, este instrumento se la utiliza por porque incluye las tres dimensiones del desarrollo de la enfermedad, que son el agotamiento emocional la despersonalización y la baja realización personal. El mismo que ha sido modificado por las autoras con el fin de contextualizar el problema a la realidad del entorno observable.

El cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI) cuenta con 22 ítems distribuidos, en escala de agotamiento emocional de 9 ítems, la despersonalización de 5 ítems y la realización personal 8; estas preguntas se encaminan a conocer los aspectos puntuales con la aparición del burnout, desarrollado en los rangos de medida.

0=nunca, 1 = Pocas veces al año, 2 =Varias veces al año 3 = muchas veces al 4 = todos los días.

3.6. Formas de análisis de la información

Una vez obtenidos los datos resultados de las encuestas aplicadas a los teletrabajadores estos datos proporcionados serán tabulados en un programa de Excel, donde se inicia con el conteo de las respuestas con cada elemento o pregunta según la escala la valoración, en una base de datos para luego representarlas en tablas y gráficos estadísticos para el procesamiento de esta información, se tendrá en cuenta los valores de referencia según el cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI) para determinar el nivel que presentan los teletrabajadores de esta empresa en investigación. Luego de la tabulación se realiza el análisis de los resultados en el documento de Word unidos según las escalas y los elementos transformando los resultados en porcentajes. Las autoras realizarán un trabajo bajo la argumentación de resultados e interpretación del problema.

CAPÍTULO IV

Resultados de la investigación

Para la siguiente investigación se aplicó el cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI) a 77 teletrabajadores de una empresa de contabilidad en la ciudad de Guayaquil dando los siguientes resultados:

Caracterizar las condiciones en que se desarrolla el teletrabajo durante la pandemia COVID-19-19

Objetivo 1: Caracterizar las condiciones en que se desarrolla el teletrabajo durante la pandemia COVID-19

Al momento de tener acercamiento con el Dpto. de Recursos Humanos de la empresa donde se realiza la investigación, podemos observar la ausencia del personal de las oficinas, nos indican que desde el 18 de marzo de 2020 la Gerencia General tomó la decisión de enviar las computadoras a las casas de los colaboradores para que todo el personal se vincule en modalidad de teletrabajo, esta fue una decisión unilateral de la empresa no consensuada con los trabajadores, la respuesta de la empresa se debe a que tienen en su cartera de clientes un grupo de instituciones privadas que no pueden parar sus procesos de nómina.

La empresa para realizar seguimiento del cumplimiento de los objetivos y funciones de los trabajadores, solicita que llenen una bitácora semanal de sus actividades diarias con hora de inicio y fin, los viernes al finalizar la jornada deben ser enviadas a las jefaturas correspondientes.

La institución manifiesta no haber realizado visitas en los domicilios de los trabajadores para monitorear las condiciones en que han venido desarrollando el teletrabajo durante los once meses de pandemia.

En la parte inicial del cuestionario aplicado para el desarrollo de la investigación y la obtención de los resultados, ubicamos preguntas que nos

permitieron conocer las condiciones en que los trabajadores realizan sus funciones en la modalidad de teletrabajo.

De las setenta y siete personas que contestaron el cuestionario, el 84% son hombres y el 16% son mujeres, de este grupo de mujeres todas se encuentran en edad fértil, se encuentran sin pareja y tienen hijos menores de siete años, del 84% de hombre, 36 se encuentran casados/unidos y cinco se encuentran solteros/viudos, de este grupo solo cuatro trabajadores tienen hijos menores a 14 años.

De todo el grupo, el 35.1% manifiesta tener niños menores a 10 años, el 29.9% tiene hijos en edad púber o adolescente y el 59.8% indica tener hijos mayores de 18 años o no tener hijos.

El 17.8% manifiesta tener discapacidad, de las cuales se desprende en mayor número la discapacidad física, sigue la intelectual y por último la discapacidad física.

Veinticinco personas indican vivir con otros familiares que no responden a su esposa o hijos (suegros, tíos, hermanos, padres, hijos políticos), de ellos, 18 viven con familiares considerados vulnerables, por ser adultos mayores, enfermedades preexistentes, discapacidad y en menor medida enfermedades catastróficas.

Al momento de estar en la empresa consultamos por el nivel de ausentismo reportado hasta el momento por diagnóstico de COVID-19, indicando la persona del Dpto. de Recursos Humanos, que habían tenido conocimiento del contagio de COVID-19 en los trabajadores, pero no tenían registrado descansos médicos, el cuestionario nos indica que 32 trabajadores han tenido o tienen un diagnóstico de COVID-19, de ellos, la persona de Recursos Humanos manifiesta que en la mayoría de los casos los trabajadores continuaban laborando con normalidad y aquellos que estuvieron hospitalizado, según el cuestionario fueron 9 personas, la empresa manifiesta

que le ingresaron suspensión laboral que luego fueron compensadas con vacaciones, sin afectar su remuneración.

El 37.7% de los trabajadores manifiesta que su sueldo ha sufrido una reducción debido a la emergencia sanitaria, mientras que el 72.4 indica que su jornada laboral se extiende de diez a más horas diarias; el 70.1% indica que es habitual para ellos laborar entre semana y fines de semana.

La Conjunto de tensiones inducidas en una persona por las exigencias del trabajo mental que realiza (procesamiento de información del entorno a partir de los conocimientos previos, actividad de rememoración, de razonamiento y búsqueda de soluciones, etc.). Para una persona dada, la relación entre las exigencias de su trabajo y los recursos mentales de que dispone para hacer frente a tales exigencias, expresa la carga de trabajo mental.

La Carga mental y la carga horaria de estos trabajadores que laboran desde sus hogares, se ha vuelto insostenible y casi imperceptible, muchos de ellos refieren sentirse muy cansados y aun así sentir que no han podido cumplir con todas actividades exigidas por la empresa.

En cuanto a ambiente, si bien todos los trabajadores cuentan con una de las herramientas de trabajo que es la computadora, indican que al realizar actividades contables es necesario imprimir los documentos para una mejor visualización y la empresa no proporciona impresora; las sillas en que permanecen en su mayoría más de ocho horas diarias no son sillas ergonómicas, han intentado encontrar en sus hogares, un lugar con buena iluminación y ventilación, pero al ser estos en su mayoría, cerca de ventanas que permiten el ingreso de los sonidos externos, han optado por estar en el dormitorio o sala con las computadoras.

El diseño ergonómico del lugar de trabajo intenta obtener un ajuste adecuado entre las aptitudes o habilidades del colaborador y los requerimientos de su trabajo. La meta es optimizar la productividad del

trabajador garantizando su satisfacción, seguridad y salud (Fachal & Motti, 2008).

Algunos factores deben ser tomados cuenta al momento de diseñar correctamente las condiciones que debe reunir un puesto de trabajo (Fachal & Motti, 2008):

1. Tomar en consideraron los riesgos de carácter mecánico, riesgos relacionados con la actividad del trabajador y los riesgos relativos a la energía.
2. Se debe garantizar una correcta disposición del espacio de trabajo.
3. Se debe evitar los esfuerzos innecesarios. Los esfuerzos nunca deben sobrepasar la capacidad física de un colaborador.
4. Prescindir de condiciones que exijan movimientos que fuercen los sistemas articulares y trabajos excesivamente repetitivos.

Pedro R. Gil-Monte (2012) menciona en su artículo Riesgos Psicosociales en el trabajo y salud ocupacional, que los factores psicosociales son condiciones dentro de las situaciones laborales que pueden favorecer o afectar la calidad de vida y salud laboral de las personas, estas son: el entorno, el tipo de puesto, y la organización del trabajo. Estos factores afectan la salud y el trabajo de las/os profesionales que prestan sus servicios a una organización ya que no todos/as los profesionales logran modificar sus comportamientos, emociones o cogniciones para adaptarse a una situación que ponga en riesgo su salud. Menciona que los riesgos para los trabajadores se encuentran ligados a las situaciones laborales en donde existen malos diseños y desorganización en el trabajo poniendo en conflicto al profesional que no cuenta con estrategias de afrontamiento para manejar o eliminar el riesgo.

Como se puede apreciar en los resultados, al ser un teletrabajo intempestivo y obligado para los colaboradores, las condiciones ambientales en las que realizan su trabajo no son las óptimas, ni las adecuadas para que puedan realizar correctamente su trabajo, lo que claramente está afectando tanto su salud física y mental.

La empresa manifiesta que no se había aplicado ninguna herramienta para recabar percepciones de los trabajadores en cuanto al teletrabajo, pese a que en septiembre tuvieron la alerta de diez trabajadores que previa solicitud y aprobación, se reintegraron a laborar en las oficinas, frente a esto en la pregunta de la escala de agotamiento emocional:

P1: me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades no quiero teletrabajar, el 64.9% considera está al borde de sus capacidades para continuar en esta modalidad de trabajo, por lo tanto, su deseo es volver a laborar de manera presencial.

Objetivo 2: Conocer cómo se manifiesta el síndrome de burnout en los teletrabajadores durante la pandemia COVID-19

Resultados descriptivos

El "burnout" ha sido definido de diversas formas. Tal vez, la definición más aceptada es la que ofrecen Maslach y Jackson (1982), que lo conceptualizan como cansancio emocional que lleva a una pérdida de motivación y que suele progresar hacia sentimientos de inadecuación y fracaso. Según estas autoras, el "burnout" se manifiesta por tres síntomas: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal. El agotamiento emocional se refiere a la falta de recursos emocionales y al sentimiento de que nada se puede ofrecer a otra persona. Es un componente fundamental del "burnout" que puede tener manifestaciones físicas y psíquicas. La despersonalización es el desarrollo de actitudes negativas e insensibles hacia los destinatarios de los servicios que se prestan. (Buendía, 1993), y el sentimiento de realización personal, el cual supone una serie de respuestas negativas hacia uno mismo y a su trabajo típicas de la depresión, moral baja, evitación de las relaciones interpersonales-profesionales, baja productividad, incapacidad para soportar la presión y una pobre autoestima.

Categoría 1: Escala de agotamiento emocional

La escala de agotamiento emocional valora la práctica laboral y las demandas del mismo; este instrumento consta de 9 preguntas que fueron realizadas al personal y permite evaluar los siguientes resultados:

De acuerdo a los siguientes resultados de la pregunta número uno de la escala de agotamiento emocional en la pregunta **me siento emocionalmente agotado realizando teletrabajo** un 3.9% considera que nunca un 1.3% de los trabajadores consideran que pocas veces al año, un 7.9% de los encuestados mencionan que varias veces al año, asimismo un 32.9% manifiesta que muchas veces al mes, el restante que es un 53.9% indica la frecuencia de todos los días.

El segundo ítem de la pregunta, **cuando terminó mi jornada de trabajo me siento vacío**; los trabajadores mencionan un 6.5% que nunca, asimismo un 1.3% considera que pocas veces al año, hay 14.3% que consideran que varias veces al año, 41.6% manifiesta que muchas veces al mes y el 36.4% manifiesta una frecuencia de todos los días.

Los resultados de la pregunta tres, **cuando me levanto por la mañana y me enfrentó a otra jornada de trabajo me siento fatigado** los encuestados manifiestan en un 5.2% nunca, el 1.3% menciona que pocas veces al año, un 10.4% varias veces al año, encontrando al 33.8% que mencionan que muchas veces al mes, el 49.4% menciona todos los días.

Según los datos obtenidos de la pregunta **siento que trabajar todo el día desde casa me cansa**, responde un 3.9% de los trabajadores que nunca, 2.6% pocas veces al año, un 3.9% manifiestan que varias veces, al año un 27.6% de los trabajadores consideran que muchas veces al mes y un 61.8% manifiesta que todos los días.

Elemento cinco de la pregunta **siento que mi trabajo me está desgastando por la modalidad teletrabajo** responden; un 3.9% responden

nunca un 1.3% manifiesta pocas veces al año un 5.2% responden varias veces al año y un 27.3% de los encuestados manifiesta que muchas veces al año y un 62.3% escogen la frecuencia todos los días.

De la pregunta **me siento frustrado en mi trabajo**, los trabajadores encuestados manifiestan que un 3.9% consideran que nunca de la misma manera un 10.4% considera que pocas veces al año, hay un 16.9% de los trabajadores que consideran que varias veces al año, asimismo 37.7% considera sentirse muchas veces al mes, un 31.2% manifiestan que todos los días.

El elemento **siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo**, en las siguientes frecuencias ellos manifiestan, el 3.9% considera que nunca, un 3.9% considera que pocas veces al año, un 5.2% de los trabajadores manifiestan que varias veces al año y se encuentra un 19.5% que contesta que muchas veces al mes, al mismo tiempo un 67.5% dice sentirse así todos los días.

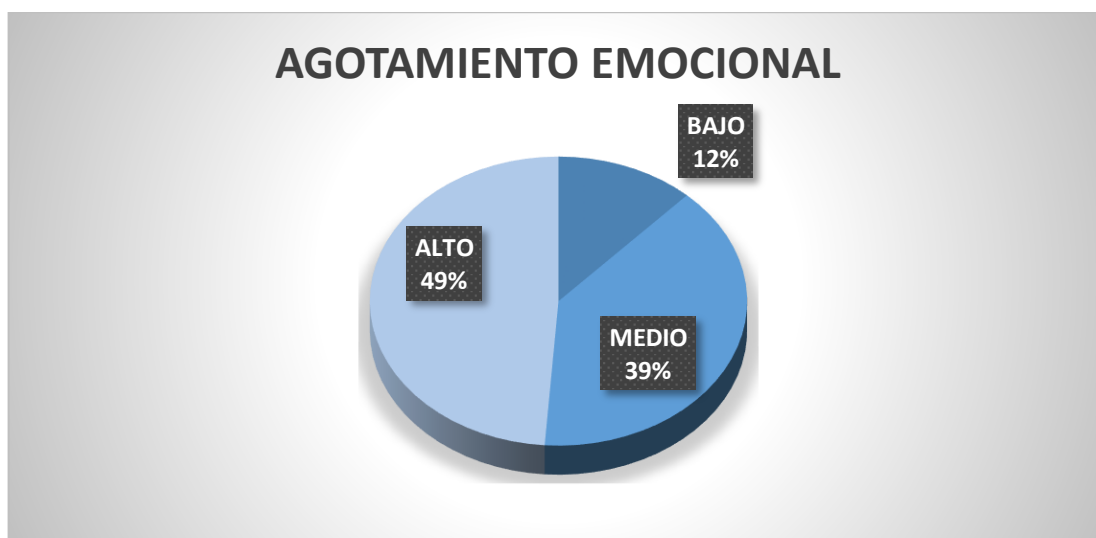
La pregunta **consideró que soy bien remunerado en mi trabajo** un 24.3% considera que nunca han sido bien remunerado, un 25.7% considera que pocas veces al año, el 20.3% manifiesta que varias veces al año, hay un 18.9% presenta la frecuencia muchas veces al mes y el 10.8% consideran todos los días.

El siguiente elemento de la pregunta **me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades no quiero tele trabajar**, afirma el 5.2% que nunca, un 0% manifiesta que pocas veces al año, el 6.5% considera que varias veces al año, un 23.4% considera que muchas veces al mes, el 64.9% considera que todos los días.

En el siguiente gráfico se encuentran las 9 subescalas que conforman el primer elemento del síndrome de burnout, como es el agotamiento emocional los resultados son sumados de la siguiente referencia:

Tomando los rangos de medida donde 0=nunca, 1 = Pocas veces al año, 2 =Varias veces al año 3 = muchas veces al 4 = todos los días.

Gráfico 1 Valores de la escala de Agotamiento Emocional



Fuente: encuesta
Elaborado por las autoras

Siguiendo los valores referenciales del cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI), hay indicios de burnout, cuando la suma total de los elementos de la escala de agotamiento emocional es mayor que 27 en el rango percentil, por lo tanto, se considera que un 37.33% de los trabajadores encuestados se encuentran agotados emocionalmente, lo que es una clara evidencia del síndrome.

De la misma manera el 30% de los trabajadores tienen un nivel medio según el rango moderado de 17 a 26 puntos, lo que quiere decir que están cercanos a sufrir el síndrome de burnout, si la empresa no toma las medidas necesarias, mientras que un 9.11% de los trabajadores se encuentran en la categoría bajo por encontrarse en el rango de 0 a 16 puntos.

Concluyendo que la calificación de la escala 49% del total de los encuestados se encuentran en un nivel alto de agotamiento emocional, de frente al 39% que se encuentra en rango medio, donde existe la posibilidad de incrementar este porcentaje y encontrarse frente al padecimiento del síndrome de burnout.

Resultados analíticos

Por los datos obtenidos, del 37.33% de trabajadores de la empresa dedicada a dar servicios contabilidad, ubicada en la ciudad de Guayaquil, donde se lleva a cabo el siguiente estudio; los trabajadores que están desde casa se encuentran en un rango alto de 49%, los pone en la fase de agotamiento emocional, esto quiere decir que han hecho esfuerzo pero no han sido suficiente, según la teoría de Selye (1956) afirma que el estrés se produce cuando hay una alteración del equilibrio interno y reacciona de una forma extraordinaria, realizando un esfuerzo para contrarrestar ese desequilibrio.

Posiblemente estén con trastornos fisiológicos psicológicos y psicosociales que fueron unos desencadenados en tiempos de pandemia COVID-19-19.

Barahona (1999) concluye que estrés se manifiesta cuando los estímulos físicos y sociales aprietan a las personas con necesidades que no pueden satisfacer produciendo un desajuste entre las necesidades y los recursos disponibles.

La postura del Trabajador Social es importante en este momento o fase que viven los trabajadores por cumplir una función importante de identificar las causas del problema en la empresa y asimismo las soluciones a fin de promover una productividad que satisfaga tanto al empresario, así como el cuidado de la salud, al trabajador, sin embargo, se puede evidenciar que este problema no ha sido tratado.

En este tiempo de pandemia el teletrabajador está cumpliendo más horas laborales y uno de los elementos claves de la escala de agotamiento emocional es que los trabajadores sienten están demasiado tiempo en su trabajo, que los ha llevado a estar expuesto a fatiga; el elemento siento que trabajar todo el día desde la casa me cansa, desde la perspectiva sistémica considera que las conductas de los miembros de la familia son recíprocas, esperada, con cierta concordancia y equilibrio interdependientes; que implica

dar y recibir; incluyen problemas y síntomas que se derivan otro significado emocional y normativo en relación al contexto.

Ministerio de Trabajo en el acuerdo¹⁸¹, definió las directrices para garantizar el llamado derecho a la desconexión laboral en el teletrabajo, con el fin de garantizar que el colaborador tenga un descanso de 12 horas consecutivas de descanso fuera del trabajo.

Mediante el acuerdo ministerial Nro. MDT-2020-181 este acuerdo el Ministerio de Trabajo definió las directrices para garantizar el llamado derecho a la desconexión laboral en el teletrabajo, con el fin de garantizar que el colaborador tenga un descanso de 12 horas consecutivas de descanso fuera del trabajo, siendo esto algo difícil de conseguir al no tener el teletrabajo un horario establecido y funcionar con el cumplimiento de objetivos medibles por instructivos, esto ha sido uno de los retos no cumplidos del teletrabajo en tiempo de pandemia.

El Programa de prevención de riesgos psicosociales del Ministerio de Trabajo el Ministerio de trabajo por 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.

Busca 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.

Concienciar sobre la prevención de peligros psicosociales establecido por las personas naturales, jurídicas, empresas, instituciones e instancias públicas y privadas; colectivizar sobre el programa de prevención de peligros psicosociales

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.

Por lo expuesto, se está cumpliendo, con el objetivo número uno del presente proyecto de investigación, dónde se busca caracterizar las condiciones, en que se desarrolla el teletrabajo durante la pandemia COVID-19- 19.

Categoría 2: Escala de Despersonalización

Resultados Descriptivos

La escala de despersonalización (Bravo, 2005) acota que esta evalúa las actitudes insensibles hacia las demás personas, que están a su alrededor y a las que asiste. La misma que consta de cinco preguntas que han sido realizadas al personal de la empresa dedicada a la contabilidad en la cual se ha evidenciado los siguientes resultados.

La despersonalización según el CIE-10, es un trastorno en el que los individuos, se convierten en personas alejadas de la realidad de su trabajo e incluso mecánicos, esas personas pueden llegar a sentir que no tienen poder sobre ellos mismos, sobre su pensar o sobre su entorno (OMS, 1992). A través de la despersonalización se da el distanciamiento, es decir que los/as sujetos buscan formas inconsciente o conscientemente de alejarse de su realidad laboral.

En la P5: siento que estoy tratando algunos en mis familiares como si fueran objetos impersonales; muestra que un 6.5% manifiesta que nunca y un 6.5% de los encuestados indica pocas veces al año, seguido de un 11.7% considera que varias veces al año, un grupo del 40.3% mencionan que muchas veces al mes, el 35.1% considera todos los días. +

Un indicativo clave en la despersonalización son los sentimientos de quemeimportismo hacia las demás personas, tanto usuarios del su servicio, como la propia familia, el mismo alejamiento obligado de la sociedad, convierte a las personas en seres huraños, alejados de la realidad, tratando de vivir una burbuja sobreprotectora. La pérdida de la empatía y del compromiso son síntomas de que la sobrecarga mental y laboral ha ido mermando las capacidades sociales de los individuos.

De acuerdo a los resultados de P10: siento que me vuelto más duro con los que me rodean, los siguientes trabajadores manifiestan una frecuencia de un 5.3% manifiestan que nunca, seguido de un 3.9% que considera que pocas veces al año, 7.9% que manifiesta que varias veces al año, hay un 36.8% que considera que muchas veces al mes, hay un aporte de 46.1% que se considera todos los días.

El hecho que un profesional reconozca que se encuentra bajo en sus niveles de empatía conlleva al primer paso para afrontar la situación de despersonalización en la que se pueda encontrar, para evitar los sentimientos de cinismo y la visión deshumanizada, debido al endurecimiento afectivo (Díaz-Muñoz Crespo, 2005)

Estos resultados van de la mano, con la P11: me preocupa que me esté endureciendo emocionalmente, hay una frecuencia de nunca el 5.2%, de los trabajadores, además el 19.5% creen que pocas veces al año, el 10.4% se manifiestan varias veces al año, un 24% de los trabajadores Contestan muchas veces al mes, asimismo el 40.3% considera sentirse así todos los días.

Con respecto al elemento siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis compañeras o a los beneficiarios un 14.3% considera que nunca, un porcentaje de los trabajadores que manifiestan una frecuencia con el 13%, de este grupo contestan pocas veces al año, asimismo un 28.6% manifiesta varias veces al año y un 23.4% han respondido muchas veces al mes, de la siguiente frecuencia el 20.8% reiteran en todo el día.

La pregunta 22 me parece que en la empresa me culpan de algunos de sus problemas manifiestan un 32.5% que nunca, además un 29.9% manifiestan pocas veces al año, lo que indica un 10.4% han manifestado muchas veces al mes y sólo un 13% consideran todos los días.

Gráfico 2 Valores de la escala Despersonalización



Fuente: encuesta
Elaborado por las autoras

Según los datos, que se obtuvieron, en la escala de despersonalización; para obtener los resultados se sumaron los valores contenidos de cada elemento y se pudo determinar que un 21% de los trabajadores están en un nivel bajo de despersonalización de acuerdo a los valores referenciales, se basado en una puntuación de 0 a 6; este porcentaje representa algo positivo, se puede observar este grupo de trabajadores no tienen problemas de despersonalización; lo cual está relacionada con los sentimientos hacia las personas y principalmente con la familia, compañeros y amigos se perciben rasgos de sensibilidad y simpatía.

Se observa, que existe un 44.6% de trabajadores que se encuentran en un rango alto de acuerdo a los valores referenciales de mayor de 13 puntos, siendo un porcentaje considerable en los indicios de burnout, situación que la empresa necesita el tener estrategias no lo para poder combatir este riesgo de salud en sus trabajadores.

Por último los trabajadores que se encuentran en un rango medio que son el 11.2% de ellos, por estar en un rango de 14.6 puntos ubicación según la frecuencia en un nivel moderado de 7 a 12 puntos; según la tabla; es importante este análisis porque la compañía no sólo debe enfocarse en combatir el problema sino también en un programa de prevención; por ser un porcentaje significativo, además, es un llamado de atención a quienes tienen la probabilidad de la despersonalizarse y contribuir al aumento del padecimiento del síndrome en los trabajadores que son parte de la empresa.

Resultados analíticos

Teniendo en cuenta la teoría de Hans Selye, los resultados de la encuesta según la escala de despersonalización obtenida mediante la aplicación del cuestionario de Maslach muestra que el 22% de los trabajadores se encuentran en un estado de alarma por contar con los puntos que los ubican en un nivel bajo; en esta fase los trabajadores pueden darse cuenta de ciertos factores que los asocia a un estado normal dentro de su contexto laboral y pueden enfrentar la situación de salud con menos dificultad.

Por el contrario, el 44.6% de los trabajadores se encuentran en un nivel alto considerando algunos de los elementos de la escala, social con las relaciones interpersonales, se puede evidenciar que el entorno familiar con las responsabilidades laborales está ocasionando percepciones negativas, no sólo por su labor, sino por las relaciones interpersonales con la familia.

Por otra parte, Jaureguizar & Espina (2005) en su investigación menciona Holmes en (1979) “entendió, el estrés como un estímulo de cualquier circunstancia, que, de una manera inusual, extraordinaria, requiera del individuo un cambio en su modo de vida habitual, será considerado como una circunstancia estresante” (p.8)

Weller (2020) menciona que las personas que realizan teletrabajo sufren una sobrecarga por tener que dedicarse a las responsabilidades laborales y

al mismo tiempo asumir el doméstico, el cuidado a la familia, además de la desigualdad relacionada la tecnología.

En los estudios realizados por, Marina (2020) acota que el teletrabajo empeora a nivel mundial por ser un trabajo con poco control, con horas extras que además de no brindarle una socialización y un ambiente de oficina se suma la carencia adecuada de los espacios del trabajo el material, así como la desconexión mental, y la dificultad para finalizar la jornada laboral, otro aspecto es el confinamiento y ese sentimiento de aislamiento.

Siento que estoy tratando algunos de mis familiares como fueran objetos interpersonales preocupa que el que casi la mitad de la población trabajadora no encuentra esa conciliación entre la familia y su responsabilidad laborales, debido al estrés, razón por la cual las autoras consideran, la importancia de que a través de este estudio los trabajadores sociales puedan crear un lazo que maneje de forma estratégica la salud del trabajador y el contexto familiar mediante estrategias de intervención social.

Según los resultados responde al cumplimiento del objetivo número uno y dos por dar conocer cómo se manifiesta el síndrome de burnout así como la caracterización en los trabajadores durante COVID-19-19, describiendo las consecuencias del teletrabajo, en tiempos de pandemia resultado de los problemas interpersonales originados por el teletrabajo.

Categoría #3: Escala de Realización Personal

Resultados descriptivos

La realización personal es la tercera variable del Síndrome del Quemado la cual hace referencia a las metas personales, y la autoevaluación que las personas realizan en su desempeño laboral y personal; si la realización personal se encuentra en un nivel bajo esto conllevaría a la pérdida de confianza en uno mismo y presencia de un auto concepto negativo (Barría Muñoz J., 2002).

Un nivel bajo en la categoría de realización personal, supone una serie de respuestas negativas hacia uno mismo y a su trabajo típicas de la depresión, moral baja, evitación de las relaciones interpersonales profesionales, baja productividad, incapacidad para soportar la presión y una pobre autoestima. (Castillo, 2000).

Resultados Descriptivos

La escala realización personal evalúa... la misma que tiene 8 preguntas estas preguntas serían realizadas al personal teletrabajando, de los cual se obtienen los siguientes resultados:

El elemento número cuatro que es **siento que puedo entender fácilmente a las personas que tengo a mi alrededor**, el 22.1% manifiesta que nunca de la siguiente frecuencia un 26% considera pocas veces al año y al menos un 26% de igual forma considera que varias veces al año, asimismo un 19.5% manifiesta que muchas veces al mes, quedando un 6.5% que consideran que todos los días.

Siento que trato con mucha eficacia los problemas de los beneficiarios de mi actividad. el 13% contesta que nunca, seguido de un 24.7% que considera pocas veces al año, además un 22.1% manifiestan que varias veces a los años, así mismo el 31.2% cree que muchas veces al mes y todos los días manifiesta el 9.1%.

El elemento 9 de la pregunta **estoy influyendo positivamente en la vida de las otras personas a través de mi trabajo** Dónde se encuentran los siguientes resultados el 17.1% considera que nunca, asimismo el 21.1% cree que pocas veces al año, el 30.3% considera que varias veces al año, el 23.7% muchas veces al mes y un 7.9% contesta todos los días.

El elemento 12, **me siento con mucha energía en mi trabajo** el 57% considera que nunca un 26% considera que pocas veces al año, el 5.2% afirma varias veces al año, el 5.2% considera que muchas veces al mes, y el 6.5% dice todos los días.

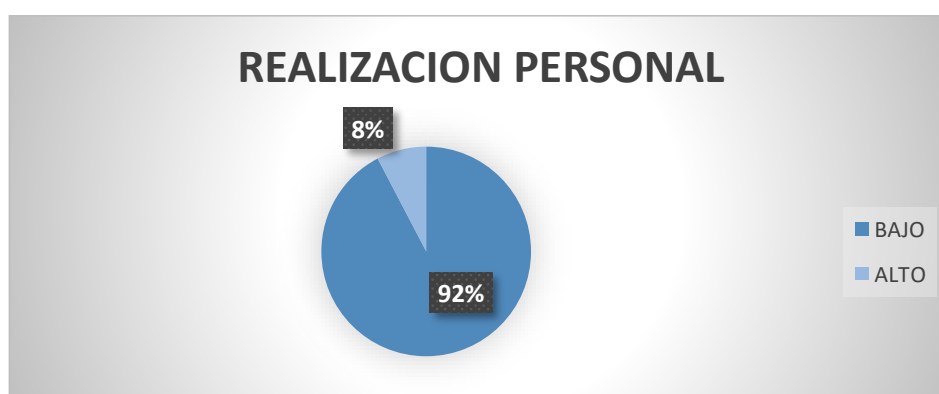
El elemento 17 **siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en el trabajo** afirma un 27.3% que nunca, considera un 33.8% que pocas veces al año, y un 26% indica la frecuencia varias veces al año, el 2.6% muchas veces al mes y un 10.4% todos los días.

Cabe indicar que el elemento 19 **creo que contigo muchas cosas valiosas** el 13% considera que nunca, el 26% indica que pocas veces al año, un 29.9% varias veces al año, el 20.8% de los trabajadores considera que muchas veces al mes, quedando un 10.4% que considera que todos los días.

Del elemento 18 **me siento estimulado después de haber trabajado íntimamente con mis familiares de esta casa** un 63.2% manifiesta que nunca, de los encuestados el 21.1% manifiestan que pocas veces al año, un grupo de los encuestado que representa el 3.9% consideran que varias veces al año, un 5.3% considera que muchas veces al mes, el restante de 6.6% cree todos los días.

El elemento 21 **siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada** un 73.7% considera que nunca el 17.1% que pocas veces al año, el 3.9% varias veces al año, el 1.3% muchas veces al mes, el 3.9% considera todos los días.

Gráfico 3 Valores de la escala Realización personal



Fuente: encuesta
Elaborado por las autoras

Los valores referenciales del cuestionario (MBI) muestran en la escala de realización personal el nivel bajo, es un claro inicio del síndrome de burnout, determinado en el total de la suma que debe de estar entre 0 - 31.

Según muestran los resultados de la encuesta, el 70.74% de los trabajadores de la empresa dedicada a la contabilidad se sufre en un nivel bajo de realización personal, lo cual es preocupante, no sólo por el valor alto, sino porque significa que la empresa no está haciendo nada por brindar la ayuda necesaria a sus trabajadores, hacerles sentir que no son valorados, importantes para el crecimiento de la empresa, al contrario por los resultados de la investigación perciben, que no tienen mayores oportunidades para crecer en el ámbito profesional.

En los resultados de esta investigación muestra que no hay trabajadores en el punto medio en la escala de valores.

Pero si se puede evidenciar que el 5.87% de los trabajadores que se encuentra en un nivel alto de realización personal, es decir que están dentro del rango percentil, de mayor de 39 es decir que se siente satisfecho, se sienten que son parte de la organización, creen que tienen oportunidad de escalar en su trabajo, además perciben que importantes para la empresa, que tienen energías, además el teletrabajo no les ha afectado al contrario han podido encontrar el balance entre lo laboral y familiar, sienten que pueden seguir trabajando junto a la familia porque han sido estimulados estar cerca de ellos en sus casa, esperan que los problemas de pandemia sean superado y asumido de forma adecuada.

Resultados Analíticos

Poniendo énfasis en la teoría de Hans Selye se podría atribuirse en relación a la escala de realización personal de los 70 trabajadores de la mencionada empresa se encuentra en fase de agotamiento es decir que sufre el síndrome de burnout.

Según la teoría de las necesidades básicas encargada de estudiar la motivación y las necesidades del ser humano muestra que las acciones nacen de las motivaciones por eso el 91.9% de las personas de los trabajadores no se sienten realizados y sin oportunidad de crecer, sienten que no tendrán éxito; siendo esta una de las necesidades instintivas, básica del desarrollo del ser, es importante satisfacer las necesidades deficitarias, conseguir el sentimiento de complacencia en el desarrollo, son parte del crecimiento personal. En los tres niveles de la pirámide de Maslow aparecen las necesidades de reconocimiento que favorecen la autoestima hacia la persona y el logro, en particular por el respeto de los demás; al satisfacer dichas necesidades las personas se sienten seguras de sí mismas y piensan que son valiosas adentro de su familia, trabajo y sociedad, cuando estas necesidades no son satisfechas las personas se sienten inferiores, del contrario no pueden sentirse que están influyendo positivamente en la vida de los demás.

Por lo que se puede observar el área de bienestar social, de la empresa no se está enfocando los trabajadores, se percibe que los colaboradores no experimentan estímulos y emociones positivas por cuanto no se sienten conformes y contentos en su labor que desempeña.

Por otro lado, hay un pequeño grupo de 5,8 personas que corresponden al 7.7% se encuentra en un rango alto mayor de 39, de los trabajadores que se encuentran con expectativas de éxitos y desarrollo profesional dentro de la empresa.

Objetivo 3: Analizar de qué manera influyen las condiciones en el desarrollo del síndrome de burnout en los teletrabajadores

La condición laboral se refiere “al conjunto de factores que se encuentran dentro del espacio donde labora el profesional, como infraestructura, distribución de las oficinas, espacio para trabajar, y condiciones ambientales como temperatura, ruido, iluminación entre otros” (Chiavenato, 2007) el cumplimiento de estos indicadores aporta a elevar en los/as trabajadores su satisfacción laboral, así como también su desempeño.

La constante e innovadora mecanización del trabajo, los cambios de ritmo, de producción, los horarios, las tecnologías, aptitudes personales, etc., generan una serie de condiciones que pueden afectar a la salud, son las denominadas Condiciones de trabajo, a las que podemos definir como «el conjunto de variables que definen la realización de una tarea en un entorno determinando la salud del trabajador en función de tres variables: física, psicológica y social».

En el primer objetivo, podemos encontrar que las condiciones en las que realizan el teletrabajo los/as Trabajadores no son las óptimas, ni las adecuadas, no cuentan con espacios físicos acordes, no tiene horarios de trabajos establecidos, el equilibrio Vida, familia y trabajo ha desdibujado los límites, tornándose difusa e imposible de dilucidar.

Existen muchas causas que pueden devenir el Síndrome del Quemado, entre las cuales se han hipotetizado; aburrimiento y estrés, crisis en el desarrollo de la carrera profesional y pobres condiciones económicas, sobrecarga de trabajo y falta de estimulación, pobre orientación profesional y aislamiento, bajas expectativas de esfuerzo y altas expectativas de castigo, así como bajas expectativas para controlar los modos de conseguir refuerzos positivos en el desarrollo profesional o incluso se ha asumido el paradigma de la indefensión aprendida como explicación del fenómeno de "burnout". (Castillo, 2000).

El contexto actual de la pandemia ha dejado entrever todo tipo de emociones y sensaciones en todas las personas, sentimientos de frustración, ansiedad, incertidumbre, depresión, etc., sumado a eso la obligatoriedad de perder la dinámica diría de las interacciones y el desahogo emocional a los cuales todos los días las personas están expuestas en su cotidianidad. Este recurso de desahogo y desestresa emocional se ha visto resquebrajado sin horizontes claros de volver a la "normalidad".

Los espacios más íntimos, familiares, se han visto perpetrados por el estrés y las reuniones del trabajo, sin contar si quiera con las condiciones necesarias para paliar esta situación.

Esta perpetración ha trastocado y elevado el riesgo de estos factores psicosociales:

- Los altos índices de fatiga mental
- La preocupación
- El sentimiento de abandono
- La falta de organización y percepción del trabajo
- La falta de reconocimiento y autonomía
- Las condiciones físicas y de salud

Esta falta de recursos tanto a nivel ambiental como emocional, conlleva a la sobrecarga de trabajo, que es el aumento de actividades laborales que tienen los profesionales dentro de una institución entendido como agravio a la salud de los mismos (Ortega Ruiz & López Ríos, 2004), por ende contribuye al desarrollo del estrés laboral el cual "es un desequilibrio sustancial (percibido) entre la demanda y la capacidad de respuesta (del individuo) bajo condiciones en las que el fracaso ante esta demanda posee importantes consecuencias (percibidas)" (McGrath, 1970, pág. 42)

Entre las fuentes de estrés laboral, hay varias clasificaciones según diversos autores:

Cooper y Marshall, 1978:

- 1- Intrínsecos del puesto de trabajo.
- 2- Resultantes de los roles organizacionales.
- 3- Desarrollo de la carrera profesional.
- 4- Relaciones interpersonales.
- 5- Estructura y clima organizacional.
- 6- Relaciones organizacionales externas.

Burke, 1988:

- 1- Ambiente físico.
- 2- Estructura de la organización.
- 3- Características del puesto de trabajo.
- 4- Relaciones con los demás.
- 5- Desarrollo de la carrera.
- 6- Conflictos trabajo/familia. (Buendía,1993)

Tal como podemos inferir, las condiciones en las que realizan el trabajo son causas directas en el desarrollo del estrés laboral.

La Constitución de la República del Ecuador en su Art.33. De la sección octava, titulada Trabajo y Seguridad Social menciona: El trabajo es un derecho y un deber social y un derecho económico fuente de realización personal y la base de la economía el estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto.

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)

Según lo detallado en los resultados del instrumento aplicado en las tres escalas, y por los datos obtenidos hasta este momento la escala de agotamiento emocional despersonalización y realización personal han dado respuesta a los tres objetivos de la investigación, el analizar la manera que influyen las condiciones y desarrollo del síndrome de burnout en los teletrabajadores, los resultados obtenidos han evidenciado las características y por lo tanto es necesario referencia los valores de las escalas como se muestra a continuación.

Tabla 1 Composición de las escalas del MBI

Escala	Elementos	Puntuación Máxima	Indicios de burnout
Agotamiento emocional	1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16 y 20	58	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: Villacís & García Briones (2019)

Elaborado por las autoras

Una vez revisados los valores referenciales del síndrome de burnout sea podido corroborar la presencia mediante las puntuaciones altas en las dos primeras escalas, en la tercera que se asocia a un nivel alto, decir que de las 77 personas que se encuestaron el 91.9% están en un rango bajo de 0 a 3 de la escala realización personal y el 37.33% de los trabajadores se encuentran en un rango percentil mayor de 27 punto de la escala de agotamiento emocional las 45 personas, que equivale al 48% de los trabajadores, en los resultados de la escala de despersonalización, 44.6 de los trabajadores se encuentran en un rango alto mayor de 13 de la escala que equivale al .48% de los trabajadores. Los rangos referenciales pueden ser identificados en cualquiera de las escalas del burnout, las puntuaciones se computan por separado y no se combinan, analizando los diferentes aspectos de acuerdo a las respuestas a cada pregunta.

De acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta se puede determinar que más del 65% de los trabajadores están sufriendo burnout grave por los altos porcentajes de los niveles de evidenciado en las tres escalas, por lo tanto es necesario tomar decisiones e implementar estrategias para erradicar esta problemática, y así prevenirlas en el grupo de trabajadores que aún están en un nivel medio, en las escalas que son el agotamiento emocional y despersonalización, se requiere de manera urgente que el personal del área de bienestar social de la compañía, busque estrategias que ayuden a reducir los síntomas del síndrome y acciones que mejoren las condiciones actuales de los trabajadores de la empresa, fortaleciendo desarrollo personal estimulándolos promoviendo la comunicación asertivo con la familia, compañeros, flexibilidad de los horarios, el trabajo con familias brindándole mayor seguridad, a los trabajadores por su bienestar físico y emocional.

CAPÍTULO V

Conclusiones y Recomendaciones

Conclusiones

Se ha Determinado la existencia Síndrome de burnout en los/as trabajadores de una empresa privada dedicada a servicios de contabilidad en la ciudad de Guayaquil, que realizan teletrabajo por motivo de la pandemia COVID-19. Entre las afectaciones que se encontraron, está el cansancio emocional y el agotamiento realizando teletrabajo, sienten que el trabajar desde casa no les ha favorecido como familia además de sentirse frustrado, con sobrecarga laboral, consecuencia de las horas largas de trabajos. Demuestran que no están satisfechos de las condiciones estresantes, lo que ha disminuido su capacidad de desempeñar el trabajo de forma adecuada; por otra parte, no se ve el compromiso de la empresa con los trabajadores al permitir que los trabajadores lleguen a este nivel de estrés.

Se descubrieron las características del síndrome de burnout que presentan los trabajadores de acuerdo a los resultados obtenidos, según el cuestionario de Maslach Burnout Inventory, los trabajadores identifican la despersonalización, también sienten que se están endureciendo emocionalmente, unos trabajadores se evidencian insensibles ante la situación que están viviendo y hablan con resignación; las relaciones interpersonales están afectadas tanto con la familia, como entre compañeros de trabajo, se puede observar en el entorno laboral como ciertos trabajadores están retornando a sus actividades de oficina en los horarios establecidos contractualmente, debido a la dificultad para trabajar en equipo, enfocando una despersonalización. En cuanto a la realización personal se evidencia características de la enfermedad, al no demostrar motivación alguna, falta de asertividad en el trato entre compañeros, esta situación no les permite solucionar su problema, lo que demuestra que no tienen estrategia de afrontamiento y por eso no consiguen cosas valiosas, sienten que sus esfuerzos son en vano.

Se ha identificado los grados del síndrome en las puntuaciones altas en las dos primeras escalas, en la tercera que se asocia a un nivel alto, decir que de las 77 personas que se encuestaron el 91.9% están en un rango bajo de 0 a 3, de la escala realización personal y el 37.33% de los trabajadores se encuentran en un rango percentil mayor de 27 punto, de la escala de agotamiento emocional las 45 personas, que equivale al 48% de los trabajadores, en los resultados de la escala de despersonalización, 44.6 de los trabajadores se encuentran en un rango alto mayor de 13 de la escala que equivale al .48% de los trabajadores.

Como evidencia de las consecuencias del síndrome de burnout, los trabajadores están presentando problemas de salud, en reiteradas ocasiones no alcanzan a cumplir con sus objetivos laborales en modalidad de teletrabajo, el doctor de la empresa menciona que las personas que trabajan en esta área de la empresa han llegado a consulta médica durante los meses de pandemia y los diagnósticos más comunes han sido: dolores de cabeza, dolores musculares del cuello y la espalda, úlceras y gastroenteritis, hipertensión, resfriados y alergias frecuentes. Debido a la sobrecarga laboral y el exceso de responsabilidades en lo que solicita la empresa.

Se ha podido evidenciar que la empresa para proteger de posibles contagios de COVID-19 a sus trabajadores, ha implementado protocolos de bioseguridad, como el uso de mascarillas, guantes, alcohol gel, paneles de desinfección, dentro del edificio matriz; en estos últimos meses la empresa ha permitido el reintegro voluntario de algunos de sus trabajadores, sin embargo y ante un posible rebrote, la Gerencia General retiró la opción de que más empleador dejen la modalidad de teletrabajo.

Por otro lado, se ha podido constatar que la baja realización personal se debe a que existe un personal antiguo que fue tratado con estima por los primeros accionistas de la empresa, que mencionan que la nueva gerencia no les motiva, sienten que no son importantes y recuerdan con melancolía a sus primeros jefes; declaran que están allí porque han dado su vida a la empresa,

esperan sólo jubilarse es lo que declaran 91% de los trabajadores que los resultados de realización personal.

Por otro lado, el Departamento de Recursos Humanos está conformado por una persona que se encarga de los procesos de selección, ausentismos y beneficios del personal, la empresa no cuenta con Trabajador Social y no ha implementado programas de prevención o detección del burnout, menos preparar a sus trabajadores para el teletrabajo o retorno presencial progresivo, no existe un plan para volver a trabajar en las oficinas.

Es importante aclarar que la empresa no ha establecido políticas específica en la prevención del síndrome de burnout o de cuidar que el personal no tenga sobrecarga laboral, no permitiendo la desconexión mental, que es uno de los componentes del síndrome de burnout, por lo que, se evidencia la necesidad de generar propuestas de intervención de manera pronta.

Recomendaciones

Las autoras, consideran que, la parte medular de una empresa gira alrededor de sus trabajadores. Porque son el pilar fundamental del funcionamiento de la mismas, por lo tanto, es importante que consideren la salud de sus trabajadores como un requerimiento primordial la salud, brindando el apoyo y atención a las necesidades de los empleados.

Es importante mencionar que es de vital importancia que la empresa realice estudios del síndrome laboral, la motivación, del trato asertivo, para buscar estrategia de estímulos profesionales, en el logro como persona, en bienestar de sus trabajadores tomar decisiones más idóneas para erradicar el problema reduciendo los factores estresores en la organización.

Por otro lado, es necesaria la contratación de un trabajador social o que el Dpto. de Recursos Humanos contribuya en disminuir el síndrome que presentan los trabajadores, una de las funciones del trabajador social es promover el bienestar, presentando estrategias, involucrándose como profesional para intervenir ante problemáticas de una manera eficaz; ayudando a mejorar las condiciones laborales, que se encuentran los trabajadores, desplegando capacitaciones de prevención; a fin de que los trabajadores logran diferenciar lo que es el síndrome de burnout y un estrés, disminuyendo los riesgos de salud, tanto para los trabajadores como para la empresa.

Es importante que se realicen capacitación que fortalezcan el desarrollo de las habilidades sociales, como factor motivador en la empresa por el crecimiento profesional, buscando que trabajadores mentalice nuevas expectativas, en el campo laboral. La empresa debe crear programas, con la finalidad de dar a conocer el síndrome de burnout y los aspectos que inciden en el desempeño laboral, como una herramienta que le sirva para identificar la necesidad de los trabajadores para tomar decisiones en bienestar de todos y todas quienes forman la empresa.

Es importante destacar que el trabajador social en una empresa busca técnicas individuales y grupales que le permitan tener información de los posibles riesgos que atraviesan los empleados principalmente relacionados a la salud, también es importante que el trabajador social considere la estabilidad brindando la confianza y apoyo en caso de existir situaciones de conflicto dentro y fuera de la empresa.

BIBLIOGRAFÍA

- Abreu, J. L. (2014). El Método de la Investigación. *International Journal of Good Conscience*, 200.
- Allen, J. G. (2016). *Psicología de la mente*. Obtenido de Psicología de la mente: <https://psicologiaymente.com/psicologia/piramide-de-maslow>
- Alvarado, P. M., & Robles Ordóñez, A. F. (2020). *“Frecuencia de síndrome burnout en internos rotativos de medicina que presenten depresión, Hospital José Carrasco Arteaga*. Cuenca: Universidad de Cuenca.
- Ávila, J. J. (2017). *“RELACIÓN ENTRE EL SÍNDROME DE BURNOUT Y LA INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE TRABAJADORES QUE PRESTAN SUS SERVICIOS EN ATENCIÓN AL CLIENTE EN EMPRESAS PÚBLICAS”*. Cuenca -Ecuador: Universidad de Cuenca.
- Barrio, J. G. (2006). EL ESTRÉS COMO RESPUESTA. *Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal*, 40.
- BENAVIDES, F. A. (2019). *“EVALUACIÓN DE ESTRÉS Y BURNOUT EN LOS TRABAJADORES DE UNA EMPRESA DEDICADA A LA RECUPERACIÓN DE CARTERA FINANCIERA EN LA CIUDAD DE QUITO”*. Quito: uniersidad SEK.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación* . Colombia: PEARSON.
- Bravo, M. d. (2005). *VALIDACIÓN DEL MASLACH BURNOUT INVENTORY (MBI), EN DIRIGENTES DEL COLEGIO DE PROFESORES A.G. DE CHILE* . CHILE: Universidad de Chile.
- Camargo, E. S., Fonseca Carreño , J. A., & Páez Barón, E. M. (25 de abril de 2012). *Los servicios ecosistémicos de regulación: tendencia e impacto en el bienestar humano*. Bóyaca Tunja: UNAD-ECAPMA.
- Carlin, M., & Garcés de los Fayos Ruiz, E. (2010). *El síndrome de burnout: Evolución histórica desde el contexto laboral al ámbito deportivo*. España: Universidad de Murcia. Murcia .

- Cavanillas, B. (20 de mayo de 2015). *SMARTLIGHTING*. Obtenido de A JOURNAL ON LIGHTING TECHNOLOGIES.
- Chang, Y., Chien, C., & Li-Fang, S. (7 de noviembre de 2020). *Elsevier Public Health Emergency Collection*. Obtenido de <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7648512/>
- Claro, V. (2002). *Estudio de Validez De Maslach Inventory- General Survey (MBI-GS)*. México: USON.
- Fabrega, M. B., & Cifre Gallego, E. (2002). *Teletrabajo y salud: un nuevo reto para la psicología*. España.
- Fernández, G. C. (S/F). *UNA PERSPECTIVA SISTEMICA DE LA FAMILIA*. Obtenido de Escuela de trabajo Social: <http://www.ts.ucr.ac.cr/binarios/docente/pd-000104.pdf>
- García, A. J. (2020). *Síndrome de burnout en personal de salud durante la pandemia COVID-19-19: un semáforo naranja en la salud mental*. Salud UIS.
- Garcia, J. A. (2014). *Psicología positiva, bienestar y calidad de vida*. *Scielo*, 1.
- GARCÍA, K. M. (2018). *RELACIÓN ENTRE EL SÍNDROME DE BURNOUT Y CLIMA LABORAL EN LAS ORGANIZACIONES: UNA REVISIÓN CONCEPTUAL*. Lima -Peru: Universidad San Ignacio de Loyola.
- Gonzáles, B. G., & Escobar, A. (2002). *Nueroanatomía del estrés*. *Mex Neuroci*, 274.
- Gouet, B. A. (2020). *Clinica Gouet*. Obtenido de Psicología, Psiquiatría y Neurosicología: <https://www.clinicagouet.com/sintomas/estres/teletrabajo-y-burnout-relacion/>
- Guitart, A. A. (2007). *El síndrome de Burnout en las empresas*. México Norte: Universidad Anáhuac .

- Gutiérrez, M. E., & Vertiz Osoreo, J. J. (2020). *Síndrome de Burnout y desempeño laboral de las trabajadoras sociales durante la pandemia en una Red Prestacional de Salud. Lima. 2020*. Perú: Universidad César Vallejo.
- Hayes, S. W., Priestley, J. L., Ilishmakhametov, N., & Ray, H. G. (2020). "I'm not Working from Home, I'm Living at Work": Perceived Stress and Work-Related Burnout before. Georgia: Analytics and Data Science Institute College of Computing and Software Engineering, Kennesaw .
Obtenido de [file:///C:/Users/frgiv/Documents/Stress%20and%20Burnout%20COVID-19%20Study%20Pre-Print%207-6-20%20\(4\).pdf](file:///C:/Users/frgiv/Documents/Stress%20and%20Burnout%20COVID-19%20Study%20Pre-Print%207-6-20%20(4).pdf)
- Huidobro, A. (15 de Octubre de 2020). *Sage Advice*. Obtenido de Sage: <https://www.sage.com/es-es/blog/sindrome-de-burnout-y-su-incremento-en-tiempos-de-pandemia/>
- Jaureguizar, J., & Espina, A. (2005). *Enfermedad física crónica y familia*. Centro de psicoterapia.es.
- Juárez, B. (05 de Julio de 2020). *Mundo del trabajo*. Obtenido de Capital Humano.
- Kisnerman, N. (s.f.). *Pensar en el trabajo Social una construcción en el contruccionismo*. Buenos Aires-Mexico: Edward.
- Leiton, D. M. (2015). *CARACTERIZACIÓN DEL TELETRABAJO DESDE VERSIONES DE INTEGRANTES DEL GOBIERNO, EMPLEADORES Y TELETRABAJADORES:UNA APROXIMACIÓN PSICOSOCIAL*. Cali-Colombia: Universidad del Valle.
- Lobatón, E. S. (Febrero de 2020). *Centro Latinoamericano de trabajo Social*. Obtenido de Celats: <https://www.celats.org/19-publicaciones/nueva-accion-critica-7/221-coronavirus-que-le-toca-hacer-al-trabajo-social-para-enfrentar-la-pandemia-del-siglo-xxi>
- Mababu, R. M. (2016). La relación entre el burnout y el rendimiento. *REVISTA INTERNACIONAL DE HUMANIDADES MÉDICAS*, 25.

- Malander, N. M. (2016). *Síndrome de Burnout y Satisfacción Laboral en Docentes de Argentina: Ciencia y trabajo*.
- Marengo Escuderos, A. D., & Ávila Toscano, J. H. (2015). *Burnout y problemas de salud mental en docentes: diferencias según características demográficas y sociolaborales*. Colombia: Psychologia: Avances de la Disciplina.
- Marina, b. (27 de Julio de 2020). *Estudio sobre la implantación del teletrabajo en España*. Obtenido de Factorial Blog: <https://factorialhr.es/blog/teletrabajo-espana/>
- Maslow, A. (1991). *Motivación y personalidad*. Madrid -España: Diaz de Santos S.A.
- Medranda, E. M., & Rezabala Farfán, S. E. (2017). LAS COMPETENCIAS DEL TRABAJADOR SOCIAL EN UNIDADES EDUCATIVAS DEL CANTÓN PORTOVIEJO: CASO DE ESTUDIO EN LA UNIDAD EDUCATIVA PORTOVIEJO. *Revista Caribeña de Ciencias Sociales*, 2.
- Mena, A., Erazo , P., Salazar , E., & Botero , J. (2020). Relaciones entre el liderazgo y el síndrome de burnout. Un análisis bibliométrico. *Espacios*, 179.
- Montecristi, A. N. (2008). *Constitucion dela República del Ecuador*. Montecristi-Ecuador.
- Mora, P. A., Galarza Rincón, I. N., & Sánchez Herrera, S. J. (2017). *Ventajas y desventajas del teletrabajo a nivel psicosocial*. Universidad Cooperativa de Colombia.
- Nacional, C. (2017). *LEY DE SEGURIDAD SOCIAL*. Legales.
- Nacional, H. C. (2005). *Código del Trabajo*. Ecuador: Registro Oficial Suplemento 167.
- Orozco, C. A. (2016). Síndrome de Burnout en docentes universitarios. *UIDE*, 19.

- Pacífico, F. D., Petinari, L., & Freán, P. (2020). *Teletrabajo y pandemia en las bibliotecas de Rosario*. Elaborado para la Asociación de Bibliotecarios Profesionales de Rosario.
- Paternina, L. K., & Castillo Hernández, J. A. (2020). Síndrome de Burnout en época de pandemia: Caso Colombiano. *Interconectando Saberes*, 119,120,121.
- Ramírez, A., Medeiro, M., Muñoz, C., & Ramírez, G. (2012). Alcance del síndrome de Burnout en estudiante de medicina. *Revista ANACEN*, 110.
- Rapani, L. (24 de marzo de 2020). *BIG Mejorando vidas*. Obtenido de Factor trabajo: <https://blogs.iadb.org/trabajo/es/coronavirus-un-experimento-de-teletrabajo-a-escala-mundial/>
- Revista, L. (26 de Octubre de 2020). El presentismo digital incrementa la posibilidades de padecer el Síndrome de 'burnout'. *El Universo*.
- Revuelta, Ó. A. (2005). La Formación en Estrés para la Prevención del Síndrome de «Burnout» en el Currículo de Formación Inicial de los Maestros. *Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado*,.
- Sampieri, R. H. (2014). *Metodología de la investigación*. Mexico: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Sánchez, J. M. (2010). Estrés Laboral. *Hidrogénesis*, 55-56.
- Sanidad, M. d. (2020). *Enfermedad por coronavirus, COVID-19-19*.
- Síndrome Burnout en funcionarios públicos de la Provincia de Tungurahua. (2020). *CENTROS*, 5.
- Social, C. D. (2011). *REGLAMENTO DEL SEGURO GENERAL DE RIESGOS*. QUITO: Lexis.
- Social, C. G. (2020). *Recomendaciones del consejo general del trabajador social ante la situación del COVID-19*. Madrid.

- Trabajo, O. I. (2020). El teletrabajo durante la pandemia y después de ella. *OTI*.
- Urgilés, a. S. (Agosto de 2020). *Síndrome del Burnout en el personal de la salud que trabaja en la unidad de terapia intensiva durante la pandemia de COVID-19*. Quito: Universidades SEK. Obtenido de <https://repositorio.uisek.edu.ec/bitstream/123456789/3970/1/PRESENTACION%20DE%20ARTICULO%20CIENTIFICO.pdf>
- Valencia, D. J., & Pando Urbina, J. L. (2018). *SINDROME DE BURNOUT Y DESEMPEÑO LABORAL EN DOCENTES DE UNA INSTITUCION EDUCATIVA DE NIVEL SECUNDARIO DE LA CIUDAD DE CAJAMARCA*. Cajamarca-Perú: Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo .
- Vargas, A. V., & Palacios Osma , J. (2013). Propuesta de Implementación de un Modelo de Teletrabajo. *Revista Ibérica de sistema y tecnologías de información*.
- Villacís, E. M., & García Briones, P. S. (2019). *Influencia del Síndrome de Burnout en el desempeño laboral* . Guayaquil: Universidad Católica.
- Weller, J. (2020). “*La pandemia del COVID-19-19 y su efecto en las tendencias de los mercados laborales*”. a América Latina y el Caribe: en el marco del Programa de cooperación CEPAL.

ANEXOS

ANEXO No. 1

FORMATO DE LA ENCUESTA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL MASLACH BURNOUT INVENTORY ENCUESTA A LOS TELETRABAJADORES EN TIEMPOS DE COVID-19

Instrucciones:

En la primera parte del cuestionario seleccione según corresponda y señale con una X la respuesta que considere correcta.

En la segunda parte seleccione con una X según la frecuencia con la que se originan las situaciones mencionadas del 0 1 2 3 4, considerando que 0 es nunca, 1 es pocas veces al mes, 2 una vez al mes, 3 una vez a la semana, 4 todos los días

Detalle el número de hijos

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- Ninguno

Seleccione su género según corresponda

- Femenino
- Masculino

Seleccione en qué edad se encuentra

- Menos de 26 años
- Entre 26 y 35 años
- Entre 36 y 45 años
- Entre 46 y 55 años
- Más de 55 años

Su estado civil es

- Soltero
- Casado
- Divorciado
- Unión libre
- Viudo

En caso de tener hijos, ¿Qué edades comprenden? En caso de tener varios, selecciona varios rangos

- 0- 3 años
- 4 - 6 años
- 7 - 10 años
- 11- 14 años
- 15 - 18 años
- 18 y más
- no tengo hijos

Qué tipo de Seguro médico tiene

- IESS
- Seguro médico Privado
- Ninguno

Tiene usted algún tipo de discapacidad

- Física
- Intelectual
- Visual
- Auditiva
- Social
- No tengo

¿Con quién vives en casa? Marca todas las personas de la lista con las que residas.

- Mamá
- Papá
- Hermanos/as
- Abuelos/as
- Esposo/a
- Hijos/as
- Vivo sola/o
- Other:

¿Algún miembro de su familia presenta estas condiciones de vulnerabilidad?

- Pertenecen a la tercera edad
- Enfermedades preexistentes (HTA, diabetes, enfermedades pulmonares, etc)
- Poseen un tipo de discapacidad
- Posee enfermedad catastrófica
- No, no presentan ninguna de estas condiciones.

- Otro:

Tienes alguna enfermedad preexistente

- Hiper/Hipo Tensión arterial
 Diabetes
 Enfermedades pulmonares (asma, alergias, etc)
 Enfermedades cardiacas
 Obesidad
 No, no tengo ninguna enfermedad preexistente
 Otro:

¿Usted o algún miembro de su familia fueron o están siendo afectados por el Covid-19?

- Si, todos nos contagiamos, pero ya nos recuperamos en casa.
 Si, ciertos miembros de mi familia estuvieron contagiados, pero ya están bien.
 Actualmente estamos todos contagiados y en aislamiento domiciliario.
 Actualmente un familiar está contagiado y hospitalizado.
 Estuve hospitalizado/a, pero ya estoy en casa recuperado/a.
 No, ninguno ha sido contagiado.
 Other:

Debido a la emergencia sanitaria, ¿Los ingresos económicos en tu hogar están siendo afectados?

- Sí
 No

Qué tipo de contrato tiene

- A tiempo parcial
 A tiempo completo
 Trabajo sin contrato

Cuántas horas al día trabajas

- Seis horas
 Ocho horas
 Diez horas
 Más de diez

Tu horario laboral incluye trabajar

- De lunes a viernes
 De lunes a sábado
 Sólo fines de semana o festivos

- De lunes a viernes y, excepcionalmente, sábados, domingos y festivos
- Tanto entre semana como fines de semana y festivos

Aproximadamente, ¿Cuánto cobras neto al mes?

- \$400 o menos
 - De \$400 a 600
 - De \$600 a \$800
 - De \$800 a \$1000
 - De \$1000 a \$1200
-



Presidencia
de la República
del Ecuador



Plan Nacional
de Ciencia, Tecnología,
Innovación y Saberes



SENESCYT
Secretaría Nacional de Educación Superior,
Ciencia, Tecnología e Innovación

DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, Dávila Macías, María Denis, con CC.: 092420448 y Patiño Yagual, María Belén, con CC.: 0953332491 autor/as del trabajo de titulación: **Síndrome de burnout en los/as trabajadores de una empresa privada dedicada a servicios de contabilidad en la ciudad de Guayaquil, que realizan teletrabajo por motivo de la pandemia COVID-19** 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, 11 de marzo de 2021

f. 

Dávila Macías, María Denis

f. 

Patiño Yagual, María Belén



Presidencia
de la República
del Ecuador



Plan Nacional
de Ciencia, Tecnología,
Innovación y Saberes



SENESCYT
Secretaría Nacional de Educación Superior,
Ciencia, Tecnología e Innovación

REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE TITULACIÓN

TEMA Y SUBTEMA:	Síndrome de burnout en los/as trabajadores de una empresa privada dedicada a servicios de contabilidad en la ciudad de Guayaquil, que realizan teletrabajo por motivo de la pandemia COVID-19		
AUTOR(ES)	Dávila Macías María Denis Patiño Yagual María Belén		
REVISOR(ES)/TUTOR(ES)	Lcda. Roxana León Nevarez, Mgs.		
INSTITUCIÓN:	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
FACULTAD:	Facultad De Jurisprudencia, Ciencias Sociales Y Políticas		
CARRERA:	Trabajo Social		
TITULO OBTENIDO:	Licenciadas En Trabajo Social		
FECHA DE PUBLICACIÓN:	11 de marzo de 2021	No. PÁGINAS:	96
ÁREAS TEMÁTICAS:	Trabajo social, salud,		
PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:	Síndrome De Burnout, Teletrabajo, Covid-19		
RESUMEN/ABSTRACT (150-250 palabras):	<p>El presente trabajo de titulación está encaminado a conocer la afectación del Síndrome de Burnout (SB) a los trabajadores que empezaron a teletrabajar en tiempos de pandemia, el objetivo fue determinar la existencia del síndrome de burnout en los y las trabajadores/as que realizan teletrabajo a causa del COVID-19 mediante una encuesta a los y las trabajadores/as que desarrollan teletrabajo. La metodología aplicada es de enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo y exploratorio, la muestra estuvo conformada por 77 trabajadores que pertenecen a la empresa Contyleg S.A. ubicada en la ciudad de Guayaquil, opera en el sector de servicios de contabilidad, preparación de impuestos, teneduría de libros y nómina; donde se aplicó encuestas con el Cuestionario Maslach Burnout Inventory. resultados obtenidos en la encuesta se puede determinar que más del 65% de los trabajadores están sufriendo burnout grave por los altos porcentajes de los niveles de evidenciado en las tres escalas, de agotamiento emocional y despersonalización; en la escala de realización personal el nivel bajo, es un claro inicio del síndrome de burnout; los resultados es de un 70.74% de los trabajadores sufren un nivel bajo de realización personal, lo cual es preocupante, no sólo por el valor alto, sino porque la empresa debe trabajar en erradicar el problema sino también debe aplicar un plan de prevención.</p>		
ADJUNTO PDF:	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
CONTACTO CON AUTOR/ES:	Teléfono: 593 98 174 1546 593 95 981 7952	E-mail: denis.davila.macias@outlook.com patinomabelen@gmail.com	
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN (COORDINADOR DEL PROCESO UTE)::	Nombre: Muñoz Sánchez Christopher		
	Teléfono: +593-990331766		
	E-mail: cristopher.munoz@cu.ucsg.edu.ec		
SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA			
Nº. DE REGISTRO (en base a datos):			
Nº. DE CLASIFICACIÓN:			
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):			