

**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**

SISTEMA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN CONTABILIDAD Y FINANZAS

TÍTULO:

Incidencia del síndrome de burnout en la satisfacción laboral de los contadores en las empresas de Guayaquil.

AUTORES:

Farías Sabando Sandra Talía
Gómez Mora Estefanía Johanna

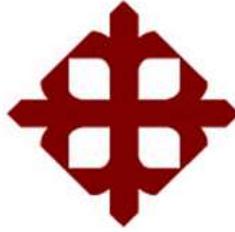
**TRABAJO DE TITULACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
MAGISTER EN CONTABILIDAD Y FINANZAS**

TUTORA:

Ing. Rea Fajardo, María Soledad, Mgs.

Guayaquil, Ecuador

13 de abril del 2022



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**

SISTEMA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN CONTABILIDAD Y FINANZAS

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Nosotras, Farías Sabando Sandra Talía y Gómez Mora Estefanía Johanna

DECLARAMOS QUE:

El Trabajo de Titulación: **Incidencia del síndrome de burnout en la satisfacción laboral de los contadores en las empresas de Guayaquil**, previa a la obtención del Título de Magister en Contabilidad y Finanzas, ha sido desarrollado respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan al pie de las páginas correspondientes, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía. Consecuentemente este trabajo es de nuestra total autoría.

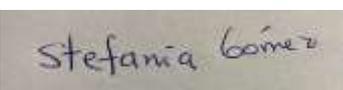
En virtud de esta declaración, nos responsabilizamos del contenido, veracidad y alcance científico del Trabajo de Titulación referido.

Guayaquil, a los 13 días del mes de abril del año 2022

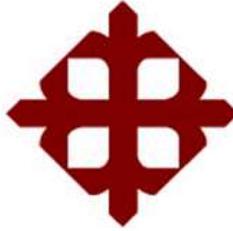
LOS AUTORES

f. 

Farías Sabando Sandra Talía

f. 

Gómez Mora Estefanía Johanna



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**

SISTEMA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN CONTABILIDAD Y FINANZAS

AUTORIZACIÓN

Nosotras, Farías Sabando Sandra Talía y Gómez Mora Estefanía Johanna

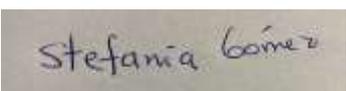
Autorizamos a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, la publicación en la biblioteca de la institución del Trabajo de Titulación: **Incidencia del síndrome de burnout en la satisfacción laboral de los contadores en las empresas de Guayaquil**, cuyo contenido, ideas y criterios son de nuestra exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los 13 días del mes de abril del año 2022

LOS AUTORES

f. 

Farías Sabando Sandra Talía

f. 

Gómez Mora Estefanía Johanna

REPORTE URKUND

<https://secure.orkund.com/old/view/124871620-639821-560829#q1bKLVayio7VUSrOTM/LTMtMTsxLTIWYmQgFAA==>

The screenshot displays the URKUND web interface. The browser address bar shows the URL: secure.orkund.com/old/view/124871620-639821-560829#q1bKLVayio7VUSrOTM/LTMtMTsxLTIWYmQgFAA==. The page header includes the URKUND logo and navigation tabs for 'Lista de fuentes' and 'Bloques'. The main content area is divided into two sections:

- Document Information:**
 - Documento:** [INCIDENCIA DEL SINDROME DE BURNOUT EN LA SATISFACCION LABORAL DE LOS CONTADORES EN LAS EMPRESAS DE GUAYAQUIL \(4\).docx](#) (D130726483)
 - Presentado:** 2022-03-17 20:06 (-05:00)
 - Presentado por:** stefania.gomez01@cu.ucsg.edu.ec
 - Recibido:** maria.rea.ucsg@analysis.orkund.com
 - Mensaje:** Fwd: TESIS MAESTRIA CONTABILIDAD Y FINANZAS [Mostrar el mensaje completo](#)
- Source Analysis:**
 - A green box indicates: **0%** de estas 77 páginas, se componen de texto presente en 0 fuentes.
 - The 'Lista de fuentes' table is currently empty, with columns for 'Categoría' and 'Enlace/nombre de archivo'.

The bottom of the interface features a toolbar with icons for document navigation and a status bar showing '0 Advertencias', 'Reiniciar', and 'Compartir' options.

TUTORA

f. *María Soledad Rea F*

Ing. Rea Fajardo, María Soledad, Mgs.

AGRADECIMIENTO

A Dios y a nuestra familia por ser los pilares de nuestra educación y progreso profesional, ya que de ellos hemos aprendido que la vida es un camino de esfuerzos y sacrificios y que los triunfos son el resultado del trabajo diario.

A las personas e instituciones que nos brindaron su asesoría y colaboración para realizar la investigación del presente trabajo de grado, de quienes hemos aprendido a valorar la riqueza de la investigación cualitativa y cuantitativa.

A la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil y a su equipo de profesores, por su esfuerzo y trabajo conjunto para la realización de este proyecto que nos permite visualizar la realidad e importancia del Síndrome de Burnout en el personal contable.

En especial a la Ing. María Soledad Rea, tutora de nuestra tesis y la Cpa. Linda Yong, Directora de la Maestría que estamos cursando, que han trabajado por ofrecernos una adecuada formación en investigación.

Sandra Talía, Farías Sabando
Estefanía Johanna, Gómez Mora

DEDICATORIA

A Dios, quien es mi todo y me lo ha dado todo.

A mi madre, mis hijos y mi hermana, quienes han sido el apoyo para cada paso en mi vida.

Abuela, aunque te adelantaste quiero que sepas que siempre estas presentes, gracias por tu ejemplo de vida y tu amor constante en Cristo.

Estefanía Johanna, Gómez Mora

Dedico este trabajo de investigación a mis padres, mis hermanas y mis sobrinos, por mostrarme el camino hacia la superación; ellos sirvieron de guía para poder cumplir a cabalidad todas mis responsabilidades y garantizar un desempeño eficiente a lo largo de mi maestría.

Sandra Talía, Farías Sabando



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**

SISTEMA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN CONTABILIDAD Y FINANZAS

TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN

f. _____

CPA. Yong Amaya, Linda Evelyn Ph.D.

DIRECTORA DEL PROGRAMA

f. _____

Ing. Minchala San Andrés, Jorge Luis, MSc.

OPONENTE

Tabla de Contenido

Introducción.....	2
Formulación del Problema	3
Antecedentes.....	3
Influencia del género en el desarrollo del Síndrome de Burnout....	4
Contextualización del Problema	4
Objetivos	8
Objetivo General.....	8
Objetivos Específicos	8
Justificación del problema.....	8
Preguntas de Investigación.....	12
Formulación de Hipótesis	12
Delimitaciones del Problema.....	13
Delimitación del Universo:	13
Delimitación Espacial:.....	13
Delimitación Temporal:.....	14
Limitaciones del Problema	14
Capítulo 1	14
Marco Teórico	14
Marco Conceptual.....	14
Marco Referencial.....	27
Marco Legal Ecuatoriano	34
Identificación de Variables	43
Capítulo 2.....	45
Metodología	45
Tipo de Investigación	45

Alcance de la Investigación	45
Diseño de Investigación (Instrumento).....	46
Población	46
Muestra.....	47
Perfil del entrevistado	48
Técnica de recolección de datos.....	48
Análisis de datos.....	49
Cuestionario de <i>Maslach Burnout Inventory (MBI)</i>	50
Interpretación de resultados del test	51
Capítulo 3.....	53
Resultados	53
Muestra en general de encuesta.....	54
Resultados en Mujeres - Cansancio Emocional	65
Despersonalización	71
Realización Personal.....	75
MOS Apoyo Emocional	76
MOS Ayuda Material	78
MOS Ocio y Distracción.	81
Resultados en Hombres	83
Cansancio Emocional.....	83
Despersonalización	88
Realización Personal.....	92
MOS Apoyo Emocional	96
MOS Ayuda Material	99
MOS Ocio y Distracción	101
Resultados cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI)	104
Resultados cuestionario Medical Outcomes Study (MOS)	105
Resultados de las entrevistas.....	106
Discusión.....	112

Conclusiones.....	114
Recomendaciones	117
Referencias	119
APÉNDICES	128
Apéndice A. Modelo de Entrevista.....	128

Lista de Tablas

Tabla 1. Otras Patologías vs Burnout	7
Tabla 2. Situaciones de estrés.....	21
Tabla 3. Manifestaciones del Síndrome.....	24
Tabla 4. Operacionalización de Variables.....	43
Tabla 5. Rangos de medida de la escala.....	51
Tabla 6. Cálculo de puntuaciones.....	51
Tabla 7. Valores de Referencia.....	52
Tabla 8. Valores máximo, mínimo y medio del cuestionario MOS	53
Tabla 9. Total encuestados.....	54
Tabla 10. Resultados generales por edad	104
Tabla 11. Resultados en hombres	104
Tabla 12. Resultados (MBI) en mujeres.....	105
Tabla 13. Apoyo social en hombres.....	105
Tabla 14. Apoyo social en mujeres	106

Lista de Figuras

Figura 1. Mapa de Guayaquil.....	13
Figura 2. Proceso de revisión de resultados.....	50
Figura 3. Nivel de agotamiento	54
Figura 4. Nivel de cansancio laboral	55
Figura 5. Fatigado por las mañanas	55
Figura 6. Nivel de empatía.....	56
Figura 7. Trato interpersonal.....	56
Figura 8. Agotamiento por interactuar con otras personas dentro del Agotamiento laboral	57
Figura 9. Nivel de esfuerzo por tratar mejor a las demás personas.....	57
Figura 10. Desgaste laboral.....	58
Figura 11. Influencia positiva	58
Figura 12. Sensibilidad	59
Figura 13. Control emocional.....	59
Figura 14. Actitud frente al trabajo	60
Figura 15. Frustración laboral	60

Figura 16. Carga laboral	61
Figura 17. Empatía	61
Figura 18. Estrés laboral.....	62
Figura 19. Creación de ambiente laboral	62
Figura 20. Motivación laboral.....	63
Figura 21. Obtención de logros por el trabajo.....	63
Figura 22. Desgaste laboral.....	64
Figura 23. Equilibrio emocional.....	64
Figura 24. Valor sobre el trabajo.....	65
Figura 25. Agotamiento emocional en mujeres - edad.....	65
Figura 26. Agotamiento emocional en mujeres - estado civil.....	66
Figura 27. Agotamiento laboral en mujeres según rango de edad.....	66
Figura 28. Agotamiento laboral en mujeres- estado civil	67
Figura 29. Nivel de fatiga	67
Figura 30. Trato impersonal – mujeres	68
Figura 31. Sensibilidad – mujeres.....	68
Figura 32. Control emocional – edad.....	69

Figura 33. Control emocional - estado civil	69
Figura 34. Frustración laboral mujeres – edad.....	70
Figura 35. Creación de ambiente laboral en mujeres	70
Figura 36. Trato impersonal – edad	71
Figura 37. Sensibilidad – edad.....	71
Figura 38. Sensibilidad - estado civil.....	72
Figura 39. Control emocional – edad	72
Figura 40. Control emocional - estado civil	73
Figura 41. Empatía – edad	73
Figura 42. Empatía - estado civil.....	74
Figura 43. Valor del trabajo – edad.....	74
Figura 44. Facilidad de comprensión – edad	75
Figura 45. Eficacia de la actividad laboral – edad.....	75
Figura 46. Energía laboral – edad.....	76
Figura 47. Es fácil contar con alguien que te escuche - edad.....	76
Figura 48. Es fácil contar con alguien que te escuche - estado civil	77
Figura 49. Es fácil contar con una persona de confianza	77

Figura 50. Apoyo en momentos de crisis	78
Figura 51. Es fácil contar con una persona que te lleve al médico – edad ..	78
Figura 52. Ayuda para ir al médico - estado civil	79
Figura 53. Ayuda para preparar alimentos.....	79
Figura 54. Ayuda para preparar alimentos - estado civil.....	80
Figura 55. Ayuda en el hogar.....	80
Figura 56. Cuentas con compañía	81
Figura 57. Compañía en momentos de crisis	81
Figura 58. Apoyo para distraerse.....	82
Figura 59. Cuentas con alguien para divertirse	82
Figura 60. Agotamiento emocional – edad	83
Figura 61. Agotamiento laboral – edad	83
Figura 62. Fatiga al inicio de la jornada laboral – edad.....	84
Figura 63. Trabajar con mucha gente es un esfuerzo.....	84
Figura 64. Quemado por el trabajo - edad	85
Figura 65. Quemado por el trabajo - estado civil	85
Figura 66. Trabajo demasiado - edad	86

Figura 67. Trabajo demasiado - estado civil	86
Figura 68. Trabajar con personas genera estrés	87
Figura 69. Acabado en el trabajo - edad	87
Figura 70. Acabado en el trabajo - estado civil	88
Figura 71. Trato a las personas como objetos impersonales.....	88
Figura 72. Sensibilidad – edad.....	89
Figura 73. Control emocional – edad	89
Figura 74. Control emocional - estado civil	90
Figura 75. Empatía – edad	90
Figura 76. Valor sobre el trabajo – edad	91
Figura 77. Valor sobre el trabajo – estado civil	91
Figura 78. Facilidad de comprensión – edad	92
Figura 79. Facilidad de comprensión - estado civil	92
Figura 80. Eficacia de la actividad laboral – edad.....	93
Figura 81. Influencia positiva - edad	93
Figura 82. Actitud frente al trabajo - edad.....	94
Figura 83. Actitud frente al trabajo - estado civil	94

Figura 84. Creación de ambiente laboral – edad	95
Figura 85. Motivación laboral – edad	95
Figura 86. Motivación laboral - estado civil	96
Figura 87. Es fácil contar con alguien que te escuche – edad	96
Figura 88. Es fácil contar con alguien que te escuche - estado civil.....	97
Figura 89. Es fácil contar con una persona de confianza – edad	97
Figura 90. Es fácil contar con una persona de confianza - estado civil.....	98
Figura 91. Apoyo en momentos de dificultad – edad	98
Figura 92. Es fácil contar con una persona que te lleve al médico – edad ..	99
Figura 93. Ayuda para preparar alimentos – edad.....	99
Figura 94. Ayuda en tareas domésticas – edad.....	100
Figura 95. Ayuda en tareas domésticas - estado civil.....	100
Figura 96. Cuentas con compañía para olvidar problemas - edad.....	101
Figura 97. Cuentas con compañía para olvidar problemas - estado civil...	101
Figura 98. Cuentas con compañía para pasar un buen rato - edad.....	102
Figura 99. Cuentas con compañía para pasar un buen rato - estado civil..	102
Figura 100. Cuentas con alguien para divertirse – edad	103

Figura 101. Cuentas con alguien para divertirse - estado civil	103
Figura 102. Crecimiento laboral	107
Figura 103. Crecimiento personal	107
Figura 104. Depresión	108
Figura 105. Irritabilidad	108
Figura 106. Sensación de impotencia	109
Figura 107. Distracción y desorientación	109
Figura 108. Desmotivación	110
Figura 109. Evitar contacto interpersonal	110
Figura 110. Ansiedad, culpa o nerviosismo	111
Figura 111. Sobre carga laboral.....	111

Resumen

Es de interés para esta investigación analizar la satisfacción del ejercicio laboral del contador según su género y edad, a fin de determinar los niveles de vulnerabilidad si se llegaren a hallar, cuyo objetivo es determinar la incidencia del Síndrome de Burnout en trabajadores del área contable de las empresas de Guayaquil, mediante una investigación de campo, para generar estrategias que ayuden a mitigar sus consecuencias; la metodología que se utilizó durante la investigación fue mixta entre “descriptiva y exploratoria”; para ello se determinaron y analizaron las relaciones entre las variables sociales, personales y organizacionales; con un diseño de forma transversal dando como resultado un estudio observacional. Los hallazgos principales fueron que la pandemia no fue determinante en la incidencia de Síndrome de Burnout en la población estudiada. Las mujeres por su rol determinante en la familia, en la sociedad y en la empresa se encuentran mayormente expuestas a factores generadores de estrés, por lo que es muy importante crear espacios para ellas, brindarles afecto, apoyo y comprensión. Por lo tanto, se concluye que tienen una carga muy pesada, que, aunque afrontan bien, es claro que no disponen de las mismas facilidades que tienen los hombres.

Palabras Claves: Síndrome de Burnout, contadores, factores, satisfacción laboral.

Abstract

It is of interest for this research to analyze the satisfaction of the accountant's work practice according to their gender and age, in order to determine the levels of vulnerability if they were to be found, whose objective is to determine the incidence of Burnout Syndrome in workers in the accounting area of the companies of Guayaquil, through field research, to generate strategies that help mitigate its consequences; the methodology used during the investigation was mixed between "descriptive and exploratory"; to determine and analyze the relationships between the social, personal and organizational variables; with a transversal shape design giving the result of an observational study. The main hallucinations were that: The pandemic was not a decisive factor in the incidence of Burnout syndrome in the studied population. Women by their determinant role in the family, in society and in the company are largely exposed to generating factors of stress, because it is very important to create spaces for them, affection, support, compensation. For this reason, it is concluded that ten has a very large load, which, although well-off, it is clear that there are no different facilities available to ten men.

Keywords: Burnout Syndrome, accountants, factors, job satisfaction.

Introducción

La Organización Mundial de la Salud OMS, ha reconocido el síndrome del trabajador quemado o Burnout como una enfermedad profesional que causa agotamiento, falta de entusiasmo, sentimiento de estancamiento y frustración; es por ello que las organizaciones deben prestarle mayor atención al tema, ya que el desgaste profesional que sufren los trabajadores, afecta tanto a las organizaciones como a sus colaboradores. (Saborío y Hidalgo, 2015, p. 2)

Por su parte, los cambios constantes obligan a las personas a generar estrategias para adaptarse (Pérez y Coutín, 2005); el personal del área contable no es ajeno a ello, ya que tienen constante contacto con otras personas, ya sean sus clientes, empleadores, colegas, entre otros; dichas relaciones pueden producir ciertos desacuerdos, los cuales deben ser tratados de la mejor manera, con el fin de no entorpecer su labor y su estado emocional. En relación con lo anterior, el cambio parece ser la única constante en la existencia humana, así que se hace necesario adaptarse para superar los desafíos que se van dando en el camino; de ahí que se debe vivir el proceso, el cual implica sacrificio y genera estrés, debido a la permanente presión emocional que causan las necesidades y el entorno.

Con la llegada de la pandemia generada por el COVID 19, se han planteado nuevos retos para la profesión contable, acrecentando la sensación de incertidumbre y profundizando el temor a la pérdida del empleo. De igual modo, los cambios en el entorno laboral que se han generado intervienen en el interior de los hogares, mediante la inclusión de herramientas telemáticas conocidas como teletrabajo; dichos aspectos son factores generadores de estrés. Es así que el estrés laboral, sin el adecuado manejo genera patologías más complejas, como el Síndrome de Burnout también conocido como “el estrés de la cotidianidad”; debido al fuerte contenido emocional de la condición humana y su inadecuada gestión que puede afectar la percepción, llegándose a desencadenar una serie de actitudes negativas hacia el trabajo, a tal punto que se limita el desarrollo personal, social, familiar y profesional del afectado. (Saborío y Hidalgo, 2015, p. 5)

Por otra parte, el área contable, es la encargada de la custodia de la salud empresarial, debido a que en esta área se concentran los movimientos financieros, el control de los flujos de efectivo y los resultados del ejercicio; todas las decisiones de la organización terminan convertidas en cifras que deben mantenerse organizadas y analizadas. De este modo el buen desempeño del área contable, depende el cumplimiento de muchos compromisos de la organización entre ellos los relacionados con el Servicio de Rentas Internas (SRI), Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros y otros Organismos de Control, además de los resultados de los rendimientos financieros que se deben reportar a la alta dirección y a los inversionistas. Sin duda es importante que para esta área se dictaminen medidas en pro de la prevención de este síndrome y de esta manera llevar a buen término todas sus responsabilidades laborales.

Formulación del Problema

Antecedentes

El primer paso para comprender la magnitud del problema, es precisamente el análisis de los datos obtenidos en la presente investigación; a partir de ello se podrán generar conclusiones adecuadas. Para responder la pregunta planteada, se debe considerar que, existen referentes estadísticos en las actividades del sector salud.

Según Arroyo (2018): En el año 2012, se realizó una investigación en los hospitales Carlos Andrade Marín y General de Ambato en la cual se descubrió cifras alarmantes relacionadas en trabajadores de esta casa de salud, cerca del 67% tenían manifestaciones que son características de esta patología. (p. 27)

Del mismo modo, entre las conclusiones de Gallardo y Silva (2017), a su estudio realizado en el Hospital de Quito, revela una prevalencia del Síndrome de Burnout en el personal encuestado del 74%, y que el género femenino es el más afectado por el síndrome, pues se encuentra presente en el 79% del personal de este grupo (p. 75). Así mismo, ha afirmado que la mayor parte de estudios realizados con relación en la incidencia y/o

prevalencia del Síndrome de Burnout en las distintas profesiones se han llevado a cabo en Europa y América del Norte; en lo que refiere a Latinoamérica, en Colombia y Chile muestran el mayor número de estudios con dicho enfoque psicosocial. (p. 10,11)

De acuerdo a lo expuesto anteriormente, en la provincia del Guayas, en el cantón Guayaquil, es probable que exista incidencia del síndrome en los contadores, sin embargo, aún no se dispone de estadística suficiente, por lo que obtener dicha estadística será tarea de la presente investigación.

Influencia del género en el desarrollo del Síndrome de Burnout

Según Velázquez (2018): En un estudio realizado en 2002 por Gil-Monte, en el que participaron un total de 330 sujetos, de los cuales 72 eran hombres (21,8%) y 258 mujeres (78,2%), los hombres puntuaron significativamente más alto que las mujeres en los apartados relativos a despersonalización, falta de reciprocidad e inclinación al absentismo. Por el contrario, en el caso de las mujeres, éstas obtenían mayores puntuaciones en los ítems de sobrecarga, estrés emocional y baja realización personal. Dichos resultados apuntan a que las mujeres son mayormente vulnerables al burnout, debido a que su papel histórico en la sociedad ha tenido que ver con el cuidado, la educación y el hogar. Por su parte los hombres desde edades tempranas han asumido el rol de proveedores, duros, fuertes e indiferentes emocionalmente. (p. 9)

Por lo anterior será necesario tener en cuenta las diferencias de género, en los análisis realizados a los profesionales del área contable, para desarrollar medidas de intervención y prevención del síndrome según el sexo del profesional contable, para generar estrategias de mitigación y afrontamiento adecuadas para cada individuo. De esta manera se podrá determinar ¿Cuál es la incidencia del Síndrome de Burnout en la satisfacción laboral de los contadores en las empresas de Guayaquil?.

Contextualización del Problema

El estrés laboral es el punto de partida para una serie de afecciones que limitan el desempeño de la persona en varios niveles:

- **Nivel del sistema de respuesta fisiológica:** Se presentan a nivel del sistema cardiovascular y respiratorio, entre otros.
- **Nivel del sistema cognitivo:** Pérdida de capacidad de respuesta intelectual.
- **Nivel del sistema motor:** No coordinar ideas, tartamudeo, voz entrecortada, entre otros. (Gutiérrez, 2007, p. 60)

Es importante identificar y aclarar las causas principalmente aceptadas que producen el Síndrome de Burnout, las cuales se relacionan a continuación:

- **Dinámica del trabajo:** No tener definidas cuales son las actividades y responsabilidades del cargo, genera afectación en la relación empleado y empleador, es por ello, que se hace necesario establecer procedimientos claros y documentados, los cuales sirven de guía al trabajador para el cumplimiento de sus funciones.
- **No adaptación al puesto:** El afectado no puede desarrollar sus actividades de la mejor forma. Es importante en estos casos evaluar las aptitudes del trabajador para conocerlo y poder generar espacios en los cuales él pueda explorar nuevas habilidades. Reforzar los procesos de capacitación puesto que muchas veces al no estar debidamente capacitado para una actividad genera en la persona una sensación de incomodidad con la actividad.
- **Clima laboral:** Es importante para el trabajador y para la organización contar con personas que desarrollen un clima laboral de bienestar para sus compañeros, que se sienta ese apoyo mutuo entre las áreas o entre sus partes. Fomentar actividades de integración dirigidas por el área de trabajo social o Seguridad y Salud en el Trabajo (SST), puede ayudar a mejorar las relaciones laborales.
- **Las restricciones impuestas:** El ser humano es un ser social por lo que las restricciones a la movilidad y al contacto humano pueden intensificar la sensación de agitación mental. (Unión General de Trabajadores, 2010, p. 42)

Es de interés para esta investigación analizar la satisfacción del ejercicio laboral del contador según su género y edad, a fin de determinar los niveles de vulnerabilidad si se llegaren a hallar. Debido a que los trabajadores del área contable se encuentran expuestos a las condiciones anteriormente mencionadas, y sumado a ello el cambio de las condiciones de vida generadas por la pandemia; pueden producir respuestas emocionales inadecuadas, que causan conflictos internos y afectan su motivación laboral. De acuerdo a lo anterior, se pretende determinar la prevalencia del desgaste profesional a causa del Síndrome de Burnout, en la calidad de vida de los contadores en las empresas de Guayaquil. A fin de tomar acciones tendientes a mitigar las consecuencias de las afectaciones para la organización, el empleado y su familia.

Por otra parte, durante la pandemia se ha fomentado el desarrollo del teletrabajo como medida de contención del avance del virus, permitiendo a las empresas continuar con el desarrollo de sus actividades, a pesar de las limitaciones de movilidad impuestas por el Centro de Operaciones de Emergencia (COE) y el Gobierno Nacional. Es por ello que, las organizaciones han ingresado al hogar de sus colaboradores y se ha vuelto difícil mantener los límites entre los espacios y tiempos laborales frente a los tiempos en familia. De ahí que, el empleador puede llegar a considerar que se encuentra en desventaja al no tener el control total de las actividades de su personal en teletrabajo, por lo cual puede optar por incrementar la carga de entregables durante la jornada o incluso incrementar progresivamente la cantidad y duración de las videoconferencias incluso fuera de la jornada laboral.

Debido a lo anterior, aquellos colaboradores que en sus hogares no contaban con los elementos necesarios para el desarrollo de su teletrabajo, como tener un computador o conexión a internet, debieron verse mayormente afectados por el estrés de solucionar esta situación, además debían compartir por la disponibilidad de espacios y recursos con su pareja o con sus hijos, quienes también requerían el acceso a las plataformas de sus planteles educativos.

Como consideración adicional, es válido tener en cuenta que existen patologías con características similares al Síndrome de Burnout que en algún caso se pueden llegar a confundir, por lo tanto, es de suma importancia saber reconocer el conjunto de síntomas y saberlos diferenciar. A continuación, en la tabla 1, se presentan las diferencias entre sintomatología de patologías comunes y la propia del Síndrome de Burnout.

Tabla 1

Otras Patologías vs Burnout

Estrés general	Síndrome de Burnout
Por acontecimientos cotidianos de cualquier tipo, genera efectos positivos y/o negativos	Efectos solo negativos, síndrome exclusivo de contexto laboral
Fatiga física	Síndrome de Burnout
Recuperación rápida, sentimientos de realización personal y/o éxito	Recuperación lenta, sentimientos profundos de fracaso
Depresión	Síndrome de Burnout
Correlación significativa con cansancio emocional, sentimiento de culpa	Baja realización personal, despersonalización, sentimiento de cólera, síntomas de depresión
Tedio o aburrimiento	Síndrome de Burnout
Resulta de cualquier tipo de presión, falta de motivación o de la insatisfacción laboral	Es generado por repetidas presiones emocionales
Acontecimientos vitales y crisis de la edad media de la vida	Síndrome de Burnout
Se desencadena cuando el profesional hace balance negativo de su posición y desarrollo laboral	Se da con mayor frecuencia en sujetos que se han incorporado de manera reciente al trabajo

Nota: Adaptado de (Velázquez, 2018)

Objetivos

Objetivo General

Determinar la incidencia del Síndrome de Burnout en trabajadores del área contable de las empresas de Guayaquil, mediante la investigación de campo, para generar estrategias que ayuden a mitigar las consecuencias del síndrome.

Objetivos Específicos

- Identificar las consecuencias que ha tenido el Síndrome de Burnout en la satisfacción laboral en el rendimiento del trabajo.
- Determinar el grado de afectación por el Síndrome de Burnout en relación con el género y la edad del trabajador del área contable de Guayaquil.
- Proponer el desarrollo de un plan de prevención contra el Síndrome de Burnout como herramienta para mejorar la satisfacción laboral.

Justificación del problema

La globalización e interconexión han acelerado las comunicaciones permitiendo el contacto masivo e instantáneo, por lo que queda poco tiempo para el autocuidado.

Desde el ámbito personal, la desatención del “Yo”, puede generar trastornos como desmotivación, depresión y baja autoestima; la sabiduría popular ha creado la siguiente expresión “Trabaja para vivir y no vivas para trabajar”, porque al vivir solo del trabajo se pierde la emoción en la experiencia humana y llega el estrés. (Marín, 1993, p. 4). A su vez, para analizar el problema del autocuidado, la presente investigación tendrá que acercarse necesariamente al área de la psicología. Para ello, es preciso analizar como interactúan las variables: salud, amor, paz, trabajo, para alcanzar la felicidad.

Según Rojas (2018), la felicidad se encuentra íntimamente relacionada con el sentido de la vida, la persona que se conoce a si misma y se valora adecuadamente, ha avanzado a un nivel de autocuidado y amor propio que le

permite establecer relaciones saludables consigo misma y con los demás. (p. 13)

El ser humano como individuo social, necesita relacionarse con otros para lograr el pleno desarrollo de sus habilidades y capacidades, el amor y la paz, como parte de esa dimensión social humana en la que las buenas relaciones permiten al individuo desarrollarse plenamente y generar un buen concepto de sí mismo. Ahora bien, el amor por su parte es un tema mucho más complejo que aborda diferentes tipos, por lo que en esta investigación se tomará en cuenta solamente el filio. Esto es el amor de filiación, indica que quienes sostienen este tipo de relación tienen puntos en común entre sí; es decir, tienen puntos de vista similares o comparten una relación de tipo familiar. Con relación a la paz mental, permite a las personas encontrar un objetivo y dar sentido a su vida, por ello quienes gozan de ella, tienen más razones para ser felices. (Martínez, 2020, p. 8)

En cuanto a el trabajo, es el resultado de la actividad humana, bajo alguna relación de dependencia voluntaria, mientras que el amor y las relaciones sociales, constituyen las dimensiones esenciales que caracterizan al ser humano. Cuando se presentan desequilibrios entre dichas dimensiones, se presenta el estrés, según Rojas (2018), una persona bajo estrés continuo sufre principalmente dos problemas: por una parte, el crecimiento y la regeneración sana del cuerpo se detienen y, por otra, el sistema inmunológico se ve inhibido.

El estrés laboral es un factor detonante para el burnout, y surge como un mecanismo de respuesta del trabajador a estímulos negativos en el ámbito laboral; muchas veces el trabajador no se le facilita manejar adecuadamente su tiempo, tal vez tampoco se establecen límites o estos se pierden como consecuencia de la tecnología y las comunicaciones instantáneas; las cuales consumen tiempo y en cuanto a la actividad laboral, es cada vez más exigente por parte de las organizaciones a los contadores.

Por su parte, a medida que se desarrolla la tecnología en la industria, aparecen nuevos roles laborales, debido a esto, el estrés puede presentarse de nuevas y diversas formas e intensidades variables, pudiendo llegar a

causar fatiga emocional y otras alteraciones incluso físicas graves, las cuales pueden llegar a afectar a quien lo padece y a su entorno familiar o laboral.

Así mismo, en el ámbito laboral se presentan consecuencias derivadas del absentismo por permiso o incapacidad médica, que genera traumatismos a la organización ya que se debe cubrir el personal afectado, así como coordinar medidas para efectuar reemplazos temporales o permanentes; además los empleadores pueden enfrentar fallos judiciales en caso que se llegaren a comprobar daños físicos y/o mentales al trabajador como resultado de la presión en el trabajo, llegando a pagar indemnizaciones, y asumir costos por discapacidades parciales o totales que se desarrollen como consecuencia del Síndrome de Burnout.

Para prevenir y evitar las consecuencias del Síndrome de Burnout, se debe aplicar una visión multidisciplinaria, que involucre al personal, los líderes de área, así como el responsable de salud ocupacional y trabajo social. Con la finalidad de brindar apoyo emocional al personal, motivar al grupo, aportando en la búsqueda de soluciones que le permitan al afectado sentirse respaldado por su equipo de trabajo.

Desde el ámbito social, hay que considerar que, debido a la crisis generada por la pandemia, el mercado laboral se contrajo y generó incertidumbre. Por lo que todos los trabajadores se han sentido en riesgo constante de perder su empleo, situación que dificulta aún más el bienestar emocional y psicológico del individuo. Es así que afecta seriamente el desempeño y estabilidad de la persona, incrementando los niveles de estrés que desencadenan el Síndrome de Burnout.

De manera similar, los factores psicosociales que causan estrés deben ser examinados desde diferentes perspectivas. De igual manera, las causas del estrés pueden encontrarse en el trabajo, en casa, en el entorno social o en la comunidad (el término comunidad en este contexto puede ser local, provincial o incluso nacional), en cada uno de estos ambientes podría haber una fuente o más causantes de estrés, como también puede haber más o menos recursos que contribuyan a prevenir o reducir el impacto del estrés.

Las consecuencias del estrés también pueden tener efecto en cualquiera de estos ambientes; por lo tanto, el estrés relacionado con el trabajo no debe ser tomado de manera aislada. (Oficina Internacional del Trabajo Ginebra, 2012, p. 39)

Desde el ámbito académico, hay que tener en cuenta que: La Organización Internacional de Trabajo (OIT), considera el Síndrome de Burnout como una enfermedad que repercute de forma peligrosa en toda la población económicamente activa. Debido a la globalización, la enfermedad se manifiesta en los ámbitos económicos, políticos y sociales (Spyropoulos, 2019). Así mismo, la guía de prevención de riesgos psicosociales en el trabajo, elaborada por la Unión General de Trabajadores (2010) lo definió como “el desgaste profesional que sufren los trabajadores y trabajadoras de los servicios a personas, debido a unas condiciones de trabajo que exigen altas demandas sociales”. (p. 39)

Es así como, los contadores y personal del área contable se encuentran expuestos a condiciones de alta demanda social; dado que tienen contacto directo y/o indirecto con otras personas; además el ejercicio contable implica cambios constantes, los cuales pueden obedecer a modificación de las normativas legales, reorganización administrativa debido a ascensos o aumentos de responsabilidad; lo que implica adaptarse a nuevas condiciones laborales. Teniendo en cuenta que, con la llegada de la pandemia generada por el COVID 19, se han multiplicado los cambios en el entorno familiar, social, laboral, entre otros. Igualmente sucede en el ejercicio contable que antes se desarrollaba al interior de las instalaciones de las empresas, pero ahora con los cambios introducidos por la pandemia se ha trasladado también al interior de los hogares; gracias al desarrollo de la tecnología que ha facilitado el quehacer laboral a través de video conferencias y conexiones remotas.

Desde el ámbito legal, la salud del empleado y el buen ambiente de trabajo están amparados en la Constitución del Ecuador, que además se refleja en el Plan Nacional del Buen Vivir, establecido en primera instancia en el año 2013 y reformado en el 2017 en el que se reafirma que el trabajador debe tener un lugar de trabajo libre de riesgos laborales y prevenido sobre

consecuencias catastróficas para su edad jubilar. (Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo, 2017)

Finalmente, la presente investigación analizará el impacto del Síndrome de Burnout en la satisfacción laboral, sin dejar de lado; la salud, la vida social y familiar del contador de las empresas de la ciudad de Guayaquil durante la pandemia; frente a la modalidad de teletrabajo, en medio de las particularidades derivadas de la emergencia sanitaria, económica y social; con el fin de resaltar la importancia de la psicología laboral para mejorar el ambiente al interior de las organizaciones privadas en la nueva normalidad. Para ello se pretende validar dentro del contexto y propósito el desempeño laboral, la calidad de vida del profesional, familiar y su entorno laboral.

Preguntas de Investigación

La presente investigación pretende establecer:

- ¿El Síndrome de Burnout tiene mayor tasa de afectación en relación con la edad o sexo de la persona afectada?
- ¿La pandemia ha influido en el aumento o disminución de los casos de Síndrome de Burnout en los trabajadores del área contable de las empresas de Guayaquil?
- ¿Qué acciones o mecanismos se pueden implementar en la empresa para mitigar las afectaciones por Síndrome de Burnout durante la post pandemia?

Formulación de Hipótesis

H0. El Síndrome de Burnout incide en la satisfacción laboral de los contadores en las empresas de Guayaquil.

H1. El Síndrome de Burnout no incide en la satisfacción laboral de los contadores en las empresas de Guayaquil.

H2. El género incide en el Síndrome de Burnout en la satisfacción laboral de los contadores en las empresas de Guayaquil.

Delimitaciones del Problema

Este síndrome está asociado a factores sociodemográficos (sexo, edad, estado civil, número de hijos) y laborales (especialidad, cantidad de horas de trabajo), como las características de la tarea que desempeñan y, la organización de su trabajo, causándoles afectaciones físicas, psicológicas y sociales.

Delimitación del Universo:

El Colegio de Contadores del Guayas, es la entidad que agremia a los profesionales contables dentro de la provincia, para esta investigación se analizará la incidencia del Síndrome de Burnout en el personal afiliado a dicha entidad perteneciente a la ciudad de Guayaquil.

Delimitación Espacial:

Guayaquil, capital de la Provincia del Guayas, es la ciudad más grande de Ecuador. Ocupa un lugar primordial en la economía nacional, gran parte de este avance económico se debe a su ubicación geográfica, pues se encuentra en la convergencia de dos grandes ríos: el Daule y el Babahoyo, a sólo 70 km del océano Pacífico. Es el principal puerto de comercio del Ecuador, donde se concentra el mercado de exportaciones e importaciones.

Figura 1

Mapa de Guayaquil



Nota: Recuperado de Google Maps

Delimitación Temporal:

Tiempo de pandemia generada por el COVID - 19, durante los años (2020-2021).

Limitaciones del Problema

Debido a la falta de estudios, estadísticas generales y particulares con relación a las afectaciones derivadas del Síndrome de Burnout en los contadores, resultaría ser esta una limitante para su desarrollo. Sin embargo, con la presente, se pretende tomar los datos necesarios para su ejecución.

Capítulo 1

Marco Teórico

Para el desarrollo de esta investigación se definirán los conceptos más relevantes, los cuales ayudarán a comprender el tema propuesto, se realizará una exploración documental enfocada a documentos de investigaciones anteriores acerca de estrés laboral y Síndrome de Burnout previa a la selección de las variables. Adicionalmente se efectuará una revisión al marco legal ecuatoriano en lo referente a normativa de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST), laboral y penal.

Marco Conceptual

Síndrome de Burnout: Es la consecuencia del estrés crónico cuyas características son el malestar emocional, el desinterés o enojo. (Gutiérrez, 2006)

El agotamiento emocional (sensación de “estar quemado por el trabajo”) es un trastorno por cansancio combinado con sensaciones de desesperanza y cinismo. El agotamiento suele ocurrir cuando a lo largo de un período prolongado se le imponen exigencias a una persona que no tiene suficientes recursos para cumplirlas. Se trata de una sensación común que aplica a todas las formas de trabajo donde se demande cada vez mayor “eficiencia”, pero se provean cada vez menos recursos. El trabajador con agotamiento emocional se cansa, se vuelve indiferente e ineficiente. Puede haber dado todo, haber puesto las necesidades de otros antes que las suyas

y finalmente llegar a un punto en el cual no tiene nada más que dar. Si no se trata el agotamiento emocional, la persona podría llegar a estar incapacitada para trabajar. (Oficina Internacional del Trabajo Ginebra, 2012, p. 48)

El impacto del Síndrome Burnout en el trabajo

Para las organizaciones resulta poco importante atender los requerimientos de sus colaboradores en cuanto a lo relacionado con la prevención de riesgos psicosociales y demás riesgos que pueden existir en el desarrollo de las actividades laborales, por ello, es importante generar conciencia en cada gerente, encargado de recursos humanos, propietario de una pequeña empresa y hasta de los mismos trabajadores. Implementar planes, primero para identificar el síndrome y posteriormente; establecer estrategias que permitan mitigar o eliminar el riesgo de padecer este síndrome. (Maslach, 2009, p. 38)

En cuanto a la persona que sufre este síndrome “La dimensión del estrés individual del burnout es el agotamiento, y, como uno pronosticaría, esa dimensión ha sido correlacionada con diversos síntomas físicos del estrés: dolores de cabeza, desórdenes gastrointestinales, tensión muscular, hipertensión, episodios de resfrío/gripe, y alteraciones del sueño”. (Maslach, 2009, p. 39). Por lo cual es de vital importancia prestar atención a estos síntomas y acudir a un especialista para tratarlos.

Fases del proceso de burnout

Según la Unión General de Trabajadores (2010, p. 41), se pueden destacar cinco fases en el desarrollo del síndrome:

- 1. Fase inicial, de entusiasmo:** El trabajador recién incorporado se entusiasma, demuestra gran energía y se siente muy motivado.
- 2. Fase de estancamiento:** El trabajador siente que no se cumplen sus expectativas profesionales, no experimenta sensación de recompensa equilibrada por su esfuerzo.
- 3. Fase de frustración:** Se pierde el sentido del trabajo, se pueden experimentar emociones negativas que provocan conflictos en el grupo de trabajo.

4. Fase de apatía: Se pierde todo interés en el trabajo, la persona se torna displicente en sus actividades y actitudes.

5. Fase de quemado: Bloqueo mental originado por emociones negativas, que lo sumen en depresión y lo pueden llevar a dejar el empleo y arrastrarle a una vida profesional de frustración e insatisfacción.

Síntomas del Síndrome Burnout: Los síntomas son el sentimiento de un agotamiento emocional que reduce la energía para cumplir eficazmente con las tareas y responsabilidades asignadas; si ese agotamiento continúa y no puede ser superado, provoca la deshumanización de las relaciones con las personas de las cuales se ocupaba, pierde el contacto con ellas, y ese sentimiento de frustración provoca la pérdida de la autoestima y la reducción del sentimiento de realización personal. (Neffa, 2015, p. 326)

Signos de alarma sobre el trastorno burnout o “trabajador quemado”: Existen varios tipos de manifestaciones que podemos considerar como signos de alarma o en ocasiones como parte ya del cuadro clínico en sí:

- Negación: Es un comportamiento de no aceptación.
- Aislamiento: El afectado se aleja de familia, colegas y amigos.
- Ansiedad: es la preocupación persistente e incontrolable.
- Miedo: Sensación poderosa de temor de acudir al trabajo.
- Depresión: Tristeza extrema y falta de amor propio.
- Ira: El enojo extremo, pérdida del control de las emociones.
- Fuga o anulación: Desinterés por las actividades laborales.
- Adicciones: Hábitos destructivos incontrolables.
- Cambios de personalidad: Actitudes inestables.
- Culpabilidad y autoinmolación.
- Cargas excesivas de trabajo.
- Comportamiento riesgoso: comportamientos inapropiados e impulsivos que pueden desencadenar en desenfreno.
- Sensación de fatiga crónica o abandono de sí mismo.

- Pérdida de la memoria y desorganización: Puede haber trastornos del sueño. (Gutiérrez, 2006, p. 4)

Factores que influyen en el desarrollo del Síndrome de Burnout

En la siguiente parte, se explicarán los factores que influyen en el desarrollo del síndrome según Apiquian (2007):

Factores Laborales:

Del puesto y el ambiente de trabajo: La planificación y control de las actividades laborales son el eje fundamental del cumplimiento de los objetivos de la compañía y corresponde a sus líderes tanto su implementación como el seguimiento.

Para ello debe invertir esfuerzo y tiempo en la capacitación del personal, establecer los procedimientos, niveles jerárquicos que permitan mantener relaciones laborales saludables; existen metodologías como el análisis de métodos y tiempos de trabajo, el diseño de perfil de cargo que permiten a los miembros de la organización conocer su papel dentro de la misma.

Es importante crear relaciones sinérgicas entre organización y colaborador, para que el colaborador se sienta apoyado por su empresa y a su vez la organización sienta el compromiso de sus colaboradores.

Las organizaciones que tienen mal clima laboral, cuyas relaciones laborales son tensas, bajan la motivación y la estima del empleado, esto ocurre a menudo cuando hay líderes autoritarios que tienen dificultad para aceptar opiniones. Por su parte aquellas organizaciones que fomentan el trabajo en equipo con políticas de puertas abiertas donde los colaboradores expresan libremente sus ideas, son por lo general mayormente productivas y cuentan con menor nivel de estrés laboral. (p. 3)

Los turnos laborales y el horario de trabajo: Para Sánchez (2021), dentro de las jornadas laborales por turnos y principalmente en las jornadas nocturnas se puede favorecer la presencia del síndrome. La causa es biológica principalmente, con componentes emocionales,

debido a que los cambios en el ciclo sueño-vigilia, afectan negativamente al trabajador. (p. 48)

La seguridad y estabilidad en el puesto: Para Pizarro (2001), todo trabajador se siente incómodo cuando se presentan recortes de personal, la incertidumbre que se genera a causa de esto, afecta a las personas, en especial aquellas personas que se encuentran en lo que se puede considerar de alto riesgo de desempleo (cargos de mínima experiencia, cargos para personal no calificado, mujeres y personas de más de 45 años). (p. 41)

El progreso excesivo o el escaso: Para Encalada (2007), los cambios siempre serán elementos generadores de estrés. Aquello que es imprevisto genera preocupación para las personas, ya sea como consecuencia de un evento positivo o favorable como la obtención de un ascenso, o por eventos negativos como la sensación de estancamiento. (p. 55)

La incorporación de nuevas tecnologías: Adaptarse al cambio tecnológico suele ser un reto para el trabajador, un nuevo software implica nueva capacitación y adaptación al entorno, por lo que el trabajador no suele verlo con buenos ojos, por otra parte, entre mayor es la edad del empleado es probable que más se dificulte, cada persona tiene paradigmas preconcebidos que pueden dificultar el proceso y generar estrés. (Molina, 2018, p. 22)

La estructura y el clima organizacional: Para Velásquez (2021), las organizaciones con estructura centralizada en la toma de decisiones, con complejas relaciones de poder y cadena de mando, cuyos requerimientos de formalización de operaciones y procedimientos sean más altos, tendrán a su vez mayor incidencia de Síndrome de Burnout dentro del personal responsable del cumplimiento de los procesos principales. (p. 65,66)

Oportunidad para el control: La autonomía laboral es una característica que puede actuar como arma de doble filo, porque puede producir equilibrio psicológico o degenerar en burnout. El individuo

puede controlar sus actividades a realizar y los procedimientos, pero es responsable por el cumplimiento de las metas y objetivos organizacionales. (Pérez, 2010, p. 194)

Retroalimentación de la propia tarea: Según Valle (2006), la retroalimentación es un elemento clave en la comunicación empresarial, puesto que se obtiene información clara, misma que es resultado del desarrollo del proceso. Si no existe retroalimentación los colaboradores se van a ver afectados negativamente, perderán el interés por lo que los resultados van a ser bajos. (p. 276)

Las relaciones interpersonales: Para Moreno y Perez (2018), aquellas organizaciones que promueven las buenas relaciones laborales, serán mayormente productivas que aquellas que no tengan esta práctica. No obstante, se pueden presentar casos de relaciones laborales que degeneren en comportamientos inadecuados, por lo que se debe promover la amabilidad y el buen trato sin exceder los límites de la confianza. (p. 2)

El salario: No es precisamente un factor desencadenante del síndrome, no obstante, es claro que, si el empleado no gestiona bien sus finanzas, se sentirá agobiado por sus deudas y entrará en frustración en el caso de no conseguir un aumento. (Apiquian, 2007)

La estrategia empresarial: Las estrategias de reducción de costos por recorte de personal y reasignación de tareas y responsabilidades, así como la falta de equipos para el cumplimiento de las metas afecta negativamente la moral del equipo de trabajo y genera estrés. (Apiquian, 2007)

Factores sociodemográficos:

- Edad
- Sexo
- Estado civil

Factores personales:

- El deseo de destacar y obtener resultados brillantes

- Un alto grado de autoexigencia
- Baja tolerancia al fracaso
- Perfeccionismo extremo
- Necesitan controlarlo todo en todo momento
- Sentimiento de indispensabilidad laboral
- Son muy ambiciosos
- Dificultad para conocer y expresar sus emociones
- Impacientes y competitivos por lo que les es difícil trabajar en grupo
- Gran implicación en el trabajo
- Pocos intereses y relaciones personales al margen del trabajo
- Idealismo
- Sensibilidad (Herrera, 2016, p. 28-32)

Factor de riesgo psicosocial: El comité mixto Organización Internacional del Trabajo, Organización Mundial de la Salud (O.I.T. – O.M.S.) los define como: Las interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de su organización, por una parte, y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, pueden influir en la salud y en el rendimiento y la satisfacción en el trabajo. (Spyropoulos, 2019, p. 31).

Estos factores han contribuido al incremento de la competencia y de las expectativas en relación con el rendimiento, a ritmos de trabajo más acelerados y trabajo intensivo, horarios de trabajo más largos e irregulares, mayores exigencias laborales e inseguridad laboral y un menor control sobre el contenido y la organización del trabajo, así como menores oportunidades de empleo. Todo esto, sumado al temor de perder el trabajo, a una menor motivación, satisfacción y creatividad del personal y menor estabilidad económica, tiene graves consecuencias

sobre la salud mental y bienestar de los trabajadores, y sobre su balance financiero. (Forastieri, 2016, p. 1)

Riesgo psicosocial: Se derivan de las deficiencias en el diseño, la organización y la gestión del trabajo, así como de un escaso contexto social del trabajo, y pueden producir resultados psicológicos, físicos y sociales negativos, como el estrés laboral, el agotamiento o la depresión. (Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo, 2021)

Estrés laboral: Es la respuesta física y emocional a un daño causado por un desequilibrio entre las exigencias percibidas y los recursos y capacidades percibidos de un individuo para hacer frente a esas exigencias. El estrés no es un trastorno a la salud, sino el primer signo de una respuesta a un daño físico y emocional. El estrés es una respuesta a uno o más riesgos psicosociales y puede tener consecuencias para la salud mental y física y el bienestar de una persona (Oficina regional de la OIT para América Latina y El Caribe, 2016, p. 2).

En la tabla 2, se observan las situaciones que pueden generar estrés y se dividen en categorías.

Tabla 2

Situaciones de estrés

Ambientales	Personales	Organizacionales	Social
Ruido, la iluminación, temperatura, contaminación.	Carga mental del trabajo, el control que se tiene de la tarea.	Ambigüedad del rol, relaciones, tiempo de descanso, jornada de trabajo excesiva, desarrollo profesional.	Conflictos con el empleador o compañeros de trabajo.

Nota: Adaptado de (Zapata, 2012)

Factores que pueden provocar estrés laboral

Contenido del trabajo: Sentir que no está usando todas las habilidades adquiridas en la academia o con la experiencia, pocas responsabilidades, zozobra sobre la duración del trabajo.

Sobrecarga y ritmo: Tener muchas actividades y responsabilidades, horarios excesivos, presión laboral.

Horario: Cambio de turnos, no tener descanso, flexibilidad en los horarios.

Control: No tener control en la toma de decisiones y en sus actividades.

Ambiente y equipos: Tener compañeros de trabajo con poca empatía, instalaciones y maquinarias inadecuadas o con fallas.

Cultura organizacional y funciones: Falta de establecer manual de funciones y responsabilidades para cada cargo, falta de contar con políticas organizacionales.

Relaciones interpersonales: Alejarse de las demás personas.

Rol en la organización: No tener definido el cargo, las funciones y responsabilidades sobre otras personas.

Desarrollo de carreras: Sentirse estancado en el cargo y no desarrollar la carrera que estudió.

Relación trabajo – familia: Falta de delimitar el tiempo que ocupa a las actividades laborales y el tiempo que comparte con la familia.

Seguridad contractual: Remuneración insuficiente, incertidumbre laboral, falta de seguridad social. (Atalaya, 2011, p. 27-30)

Síntomas y repercusiones del estrés

Dentro de los síntomas más comunes del estrés en general, son los mencionados a continuación, de los cuales algunos se pueden considerar en la «dimensión personal», sin embargo, otros son de pertinencia más bien laboral e inclusive social. (Zavala, 2008, p. 80,81)

1. Dolores de cabeza frecuentes
2. Crujir o rechinar dientes, mandíbula apretada
3. Tartamudeo

4. Temblores en manos, labios temblorosos
5. Dolor de cuello y espalda, espasmos
6. Mareos, debilidad, vértigo
7. Sonidos que zumban, que estallan
8. Ruborizaciones frecuentes, sudor
9. Pies o manos con sudor o fríos
10. Boca seca, problemas para deglutir
11. Frecuentes resfriados, infecciones y molestias de herpes
12. Erupciones, picaduras, carne de gallina
13. Alergias inexplicadas o frecuentes
14. Dolor de estómago, de pecho, náusea
15. Evacuación excesiva, flatulencias
16. Constipación, diarrea
17. Dificultad de respirar, suspiros
18. Ataques repentinos de pánico
19. Dolores de pecho, palpitaciones
20. Frecuente micción
21. Pobre deseo o desempeño sexual
22. Ansiedad excesiva, preocupación, culpa, nerviosismo
23. Depresión, cambios súbitos en el humor
24. Cólera, hostilidad, frustración
25. Apetito incrementado o disminuido
26. Insomnio, pesadillas
27. Dificultad de concentración
28. Olvido, desorganización, confusión
29. Dificultad en tomar decisiones
30. Problemas de atención y aprendizaje
31. Sentirse sobrecargado o abrumado
32. Voz llorosa, pensamientos suicidas
33. Sentimiento de soledad o desvaloración
34. Poco interés en apariencia y puntualidad
35. Nerviosismo, jugueteo, sonar los pies

36. Incrementada frustración, irritabilidad
37. Sobre reacción a pequeñas molestias
38. Número incrementado de pequeños accidentes
39. Comportamiento obsesivo o compulsivo
40. Productividad laboral reducida
41. Pretextos para encubrir un trabajo mal hecho
42. Habla rápida o mascullada
43. Posturas defensivas excesivas
44. Problema de comunicación, no compartir
45. Alejamiento social y distanciamiento
46. Cansancio constante, debilidad, fatiga
47. Uso de drogas o alcohol
48. Cambios en el peso
49. Aumento en el consumo de cigarrillos
50. Tendencia a apostar, compras impulsivas

En la tabla 3, como complemento del listado anterior se presentan las principales manifestaciones o sintomatologías que sugieren la presencia del síndrome, vista desde el ámbito conductual, social, emocional y cognitivo.

Tabla 3

Manifestaciones del Síndrome de Burnout

Conductuales	Sociales	Emocionales	Cognitivas
- Evitación de responsabilidades	- Evitación de contacto con otros profesionales y/o familiares	- Depresión, indefensión.	- Pérdida de significado
- Absentismo	- Conflictos interpersonales	- Desesperanza, apatía	- Pérdida de valores
- Conductas desadaptativas	- Formación de grupos críticos	- Irritación, hostilidad, intolerancia	- Desaparición de expectativas
- Desorganización		- Desilusión, pesimismo	Modificación del autoconcepto

- Sobre implicación	- Acusaciones a otros	-Desorientación cognitiva
- Evitación de toma de decisiones	-Supresión de sentimientos	- Distracción
- Uso de alcohol, tabaco y drogas		- Cinismo
		- Criticismo generalizado

Nota: Adaptado de Velázquez, (2018)

Salud mental: Es un estado de bienestar en el que la persona realiza sus capacidades y es capaz de hacer frente al estrés normal de la vida, de trabajar de forma productiva y de contribuir a su comunidad. En este sentido positivo, la salud mental es el fundamento del bienestar individual y del funcionamiento eficaz de la comunidad.

La salud mental y el bienestar son fundamentales para nuestra capacidad colectiva e individual de pensar, manifestar sentimientos, interactuar con los demás, ganar el sustento y disfrutar de la vida. Sobre esta base se puede considerar que la promoción, la protección y el restablecimiento de la salud mental son preocupaciones vitales de las personas, las comunidades y las sociedades de todo el mundo. (Spyropoulos, 2019, p. 30)

La carga de trabajo: Se define como el grupo de requerimientos psicofísicos a los que se somete un trabajador en su jornada laboral. Antiguamente, solo se medía el esfuerzo físico y ahora también se evalúa el esfuerzo mental, que genera fatiga. (Alcayaga, 2016)

Satisfacción Laboral: Se define como el estado de bienestar y felicidad de una persona en relación al desempeño en el espacio de trabajo y su entorno. (Cofide, 2021).

Así mismo, la satisfacción laboral constituye una variable organizacional de suma importancia en las empresas, debido a que determina en gran medida el éxito o fracaso de las mismas. (Nieto, 2017)

Cuestionario *Maslach Burnout Inventory* (MBI)

Fue elaborado en 1981 por Christina Maslach, de la Universidad de Berkeley California, psicóloga experta en burnout (de aquí que se conozca como MBI, por sus siglas en inglés). Es la herramienta más usada para medir este trastorno.

Miden tres aspectos del Síndrome Burnout: (1) agotamiento emocional, (2) despersonalización o cinismo, (3) realización personal en el trabajo. Descritos a continuación:

(1) El agotamiento emocional, hace referencia al sentimiento de estar emocionalmente sobrepasado o "exprimido" por el contacto con los clientes y demás personas.

(2) La despersonalización, se refiere a la falta de sensibilidad y a la dureza al responder a las personas que son receptoras del servicio.

(3) Realización personal en el trabajo, o la reducción del sentimiento de logro como persona, alude a una disminución en los sentimientos de competencia y en relación a los logros personales conseguidos en el trabajo con la gente. (Torres, 2016, p. 4)

Ventajas:

- Permite conocer la asociación de percepciones personales, situaciones sociodemográficas y profesionales con el burnout, para definirlo como riesgo alto, medio o bajo.
- Contribuye al conocimiento de sus condiciones de trabajo o de estudio universitario.
- Cuenta con evidencia científica que orienta a practicar acciones que ayudan a prevenirlo.
- Aunque se han elaborado otros instrumentos de medida del burnout, ninguno ha logrado la aceptación general de MBI, debido a que el cuestionario podía aplicarse de forma sencilla y rápida, ya que se puede completar de manera auto aplicada en unos 10 a 15 minutos. (Unión General de Trabajadores, 2013, p. 1)

Sobre carga laboral: Con la sobrecarga en el trabajo, los empleados sienten que ellos tienen demasiado que hacer, no tienen suficiente tiempo para realizar las tareas y no tienen suficientes recursos para hacer bien el trabajo. Claramente existe un desequilibrio, o desajuste, entre las exigencias del trabajo y la capacidad del individuo de satisfacer esas exigencias. No es sorprendente que la sobrecarga en el trabajo sea el único mejor predictor de la dimensión de agotamiento del burnout. Las personas que experimenta sobrecarga en el trabajo están a menudo experimentando un desequilibrio en la carga entre su trabajo y su vida familiar. Por ejemplo, puede que tengan que sacrificar tiempo de familia o tiempo de vacaciones a fin de terminar su trabajo. (Maslach, 2009, p. 40)

Marco Referencial

Con el fin de desarrollar la presente investigación se recopilan artículos científicos donde se describen los documentos investigativos y hallazgos con relación al síndrome que mencionaremos a continuación:

Martínez, Berthel y Vergara (2016), en su estudio titulado: “Síndrome de Burnout en profesores y su relación con el aprendizaje de los estudiantes de básica primaria de una institución educativa oficial de Sincelejo (Colombia)”, desarrolló un estudio cuantitativo, descriptivo, correlacional, con muestra de 758 estudiantes y 25 docentes, cuyo objetivo era determinar la relación existente entre el Síndrome de Burnout de los docentes de básica primaria y el aprendizaje de los estudiantes de una institución educativa del sector oficial, y encontró que: Los docentes presentan entre uno a tres síntomas asociados al Síndrome de Burnout en sus niveles moderado o alto (12% un síntoma, 32% dos síntomas y 56% tres síntomas; sin embargo, de este 56% solo el 8% presenta los 3 síntomas asociados al burnout), por lo que pudo concluir que: Las manifestaciones del Síndrome de Burnout en los docentes señalan puntuaciones en su mayoría moderadas en los 3 síntomas: Agotamiento Emocional, Despersonalización y Realización Personal. En la variable Agotamiento Emocional, los estudiantes que tienen docentes con

puntuaciones bajas o moderadas obtienen mejores puntuaciones que aquellos con un docente con alto agotamiento. (p. 2)

Por su parte Marengo (2016), en su estudio titulado: “Dimensiones de apoyo social asociadas con Síndrome de Burnout en docentes de media académica”, desarrolló un estudio de investigación de diseño ex post facto en el que participaron 235 docentes de varias instituciones educativas, quienes fueron evaluados mediante el *Maslach Burnout Inventory - Educator Survey* y el cuestionario *Medical Outcomes Study (MOS)* de apoyo social, cuyo objetivo era determinar la asociación entre las dimensiones de apoyo social con las manifestaciones del Síndrome de Burnout, en docentes de media académica del Caribe colombiano. Encontró que: el 23% de los docentes aquejó agotamiento emocional y el 22.5% despersonalización. Los niveles de apoyo social se mostraron con intensidad alta o media. Además, se observaron asociaciones significativas entre las dimensiones de apoyo y la despersonalización, mientras que la realización personal se asoció con formas emocionales, sociales e instrumentales de soporte. Con lo que pudo concluir que se discute la implicación del apoyo social como un elemento relevante a considerar en la intervención preventiva del burnout en el profesorado. (p. 2)

A su vez Cruz (2017), en su estudio titulado: “Relación entre las diferentes dimensiones del Síndrome de Burnout y las estrategias de afrontamiento empleadas por los guardas de seguridad de una empresa en Tunja (Colombia), desarrolló un estudio de investigación descriptiva correlacional, a 113 guardas de seguridad, quienes respondieron el *Maslach Burnout Inventory - General Survey (MBI-GS)*, y la Escala de Estrategias de *Coping - Modificada (EEC-M)*, cuyo objetivo era identificar la presencia del Síndrome de Burnout y las estrategias de afrontamiento en guardas de seguridad, y evaluar la relación de las dimensiones del síndrome. Encontró que: en eficacia profesional, niveles muy altos (78,8%) y altos (9,7%); en agotamiento emocional, niveles medios (80,6%) y altos (10,6%); y en cinismo, niveles medios (79,6%) y altos (20,4%). Con lo que pudo concluir que la estrategia de afrontamiento que más se emplea es expresión de la dificultad de afrontamiento. Se evidencian relaciones significativas ($p < 0.001$, $p < 0.005$)

entre las diferentes dimensiones del síndrome y las estrategias de reacción agresiva, solución de problemas, expresión de la dificultad de afrontamiento y reevaluación positiva. (p. 2)

Veliz (2018), en su estudio titulado: “Bienestar psicológico y burnout en profesionales de atención primaria de salud en la región de Los Lagos (Chile)”, desarrolló un estudio de investigación de enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental, de tipo correlacional, cuyo objetivo era determinar el nivel de bienestar psicológico y burnout de 121 profesionales de salud de la Región de Los Lagos. Encontró que: El 21% presenta un nivel de bienestar bajo, 25.5% presenta síntomas de burnout. Existe relación positiva entre el nivel de realización personal y el bienestar psicológico ($r = 0.53$, $p < 0.01$), concluyendo que se refuerza la necesidad de generar y fomentar acciones de autocuidado entre los profesionales de salud. (p. 2)

Vílchez (2019), en su estudio titulado: “Síndrome de Burnout en médicos de un Hospital de la Amazonía peruana”, desarrolló un estudio de investigación transversal analítico; que incluyó a 30 médicos cirujanos que atendieron en los consultorios externos de las especialidades de Medicina, Cirugía, Gineco-Obstetricia y Pediatría del Hospital Regional de Pucallpa, determinando el agotamiento profesional mediante el Inventario de Burnout de Maslach (MBI) y la percepción de la relación médico-paciente mediante la escala PREMEPA. Empleando modelos lineales generalizados para evaluar razones de prevalencia cruda y ajustada. Cuyo objetivo fue: Determinar el Síndrome de Burnout (SBO) en médicos cirujanos de los consultorios externos de un hospital de la Amazonía peruana. Encontrando que: El 76,7% padecieron SBO. El 20% de los pacientes estuvieron satisfechos con la consulta y sólo el 16,7% indicó tener una mediana relación médico-paciente. Por otra parte se evidenció asociación estadísticamente significativa entre quienes padecían SBO y se atendieron en las consultas externas de los servicios de cirugía (RPa: 1.46; IC 95%: 1.20–1.76) Gineco-Obstetricia (RPa: 1.69; IC 95%: 1.41–2.03) o en aquellos pacientes que se encontraban insatisfechos con la consulta brindada (RPa: 1.59; IC 95%: 1.22-2.07); el haber realizado el residentado médico fue un factor protector a desarrollar

SBO (RPa: 0.62; IC 95%: 0.62– 0.77). Por lo que pudo concluir que los pacientes manifiestan tener niveles adecuados de relación médico-paciente a pesar del elevado índice de SBO en médicos, las especialidades quirúrgicas predisponen a desarrollar burnout. (p. 2)

Lauracio (2020), en su estudio titulado: “Síndrome de Burnout y desempeño laboral en el personal de salud (Perú)”, desarrolló un estudio de investigación descriptivo correlacional, en el que la muestra estuvo constituida por el total de trabajadores del establecimiento de salud. Los instrumentos fueron el test *Maslach Burnout Inventory* y el cuestionario de autoevaluación del desempeño laboral. Cuyo objetivo fue, identificar la presencia del Síndrome de Burnout en sus 3 dimensiones: agotamiento emocional, despersonalización, realización personal; e identificar el nivel de desempeño laboral en sus cuatro escalas: calidad técnica y atención médica, capacitación y educación continua, productividad, aptitudes; y establecer si hay relación entre el Síndrome de Burnout y el desempeño laboral. Encontró que se presenta el Síndrome de Burnout 7.09 en una escala de 1 a 10 ($s=2.32$), desempeño laboral 35.71 en una escala de 0 a 40 ($s = 0.81$), no existe correlación entre ambas variables ($r=0.063$), por lo que pudo concluir que: el Síndrome de Burnout es de nivel medio, el desempeño laboral es alto y que no se establece relación entre el Síndrome de Burnout y el desempeño laboral del personal de salud. (p. 2)

Ramírez (2017), en su estudio titulado: “Prevalencia del Síndrome de Burnout y la asociación con variables Sociodemográficas y laborales en una Provincia de Ecuador”, desarrolló un estudio de investigación cuantitativa – descriptivo – transversal. Se elaboró el Inventario de Burnout de Maslach y un cuestionario ad hoc para obtener información sobre las siguientes variables: Características sociodemográficas y laborales: sexo, edad, estado civil, profesión, años de experiencia profesional, jornada laboral diaria, turnos, número de pacientes al día. Cuyo objetivo fue determinar la prevalencia del Síndrome de Burnout y sus dimensiones, así como los factores relacionados, en enfermeras y médicos de instituciones médicas de salud en una provincia de Ecuador, encontrando una prevalencia del 4,2% para el Síndrome de

Burnout. En cuanto a las dimensiones de burnout, se encontró una prevalencia del 26,5% para el agotamiento emocional, 25,9% para la despersonalización y 42,2% para la baja realización personal. Por lo que concluyó que: Los profesionales con mayor burnout eran aquellos con experiencia superior a 12 años como personal médico, que realizaban jornadas laborales superiores a las 8 horas diarias, y que atendían a más de 18 pacientes al día. Los resultados de esta investigación permitirán desarrollar una mejora en las normativas sanitarias con la finalidad de velar por la salud ocupacional de estos profesionales. (p. 2)

Urgilés (2020), en su estudio titulado “Síndrome de Burnout en el personal de salud que trabaja en la unidad de terapia intensiva durante La pandemia covid-19 en un Hospital de Quito”, desarrolló un estudio de investigación cuantitativa, cuyo cuestionario fue enviado a 120 trabajadores de la Unidad de Cuidados Intensivos, con el objetivo de determinar la prevalencia de burnout en los profesionales de la salud que atienden de forma directa a pacientes Covid-19 en una unidad de cuidados intensivos de la ciudad de Quito. Encontrando que más del 50% de los trabajadores son menores de 50 años, siendo la mayoría trabajadores entre 30 y 40 años. En las unidades de cuidados intensivos, se evidencian porcentajes similares de edad de los trabajadores, lo que se atribuye a la necesidad del personal de tolerar cargas elevadas, mayor tolerancia al estrés y mayor número de residentes que laboran en estas áreas. El 5% del personal de enfermería tiene signos de agotamiento, los residentes el 50%, los terapeutas respiratorios el 10% y los cuidadores no muestran signos de agotamiento. Algunos estudios sitúan a los trabajadores del área de enfermería en primer lugar, esto debido a que el personal de enfermería está sometido a una gran exigencia física y psicológica y una alta responsabilidad, por lo que se puede concluir que se encontró un porcentaje significativo de personal médico residente calificado con signos de Síndrome de Burnout con un 50%. Esto puede estar sujeto a la alta carga de trabajo que soportan, así como a un mayor tiempo de atención en áreas contaminadas con Covid-19, por el mismo motivo se esperaba encontrar un mayor porcentaje del síndrome en personal de enfermería y

fisioterapeutas por permanecer largas jornadas de trabajo y exponerse directamente a pacientes contaminados. Sin embargo, el porcentaje es menor en estos trabajadores, esto podría atribuirse a que tienen un alto grado de resiliencia y han aprendido a manejar el estrés, un alto grado de tensión y a pesar de los factores externos que han desempeñado en su profesión, el grado de experiencia manejando situaciones complejas puede ayudar a compensar. (p. 2)

Rodríguez (2021), en su estudio titulado: "Prevalencia del Síndrome de Burnout en personal de una empresa pesquera del Ecuador". Desarrolló un estudio de investigación de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental y de alcance descriptivo, cuyo objetivo fue determinar la prevalencia del Síndrome de Burnout y se lo realiza a 50 empleados de una empresa pesquera en Manta, encontrando que existe un 60% de la población con Síndrome de Burnout. Con respecto a la edad, se encontró mayor incidencia de burnout entre los 26 y 35 años, con un porcentaje de 58,33%, edad considerada vulnerable, ya que el profesional atraviesa un período de adaptación en el cual se produce la transición de las expectativas idealistas hacia la práctica cotidiana, por lo que se pudo concluir que: El personal productivo y administrativo de la empresa pesquera de Manta está expuesto a insatisfacción laboral y demás sentimientos de personas que reciben órdenes, trabajo bajo presión, jornadas laborales mayores a 8 horas que pueden padecer el Síndrome de Burnout y sus distintas manifestaciones. (p. 2)

Amaya (2021), en su estudio titulado: "Factores psicosociales relacionados con el Síndrome de Burnout en médicos asistenciales del Hospital IESS Latacunga". Desarrolló un estudio de investigación transversal, prospectivo, observacional y analítico, del nivel relacional, estudiando a 40 médicos asistenciales que atendieron a pacientes con COVID-19, cuyo objetivo fue identificar la relación entre los factores psicosociales y el Síndrome de Burnout, en médicos asistenciales del Hospital IESS Latacunga, Ecuador, durante la pandemia del SARS-CoV-2, donde se encontró afectación del burnout en el 82.5% de los médicos, asociado al

agotamiento emocional y despersonalización. Se evidenció una exposición a factores de riesgo psicosociales en un rango de medio a alto en el 96.42%, asociándose con el burnout en la carga laboral, exigencias laborales e interacción social. Concluyendo que los médicos asistenciales del Hospital IESS Latacunga durante la pandemia de la COVID-19 se han visto afectados casi en su totalidad por el Síndrome de Burnout, siendo más frecuentes en médicos de áreas críticas. (p. 2)

Tumbaco (2021), en su estudio titulado: "Síndrome Burnout y su influencia en el compromiso organizacional de los profesionales de salud del Centro de Salud Tipo C Venus de Valdivia 2020", desarrolló un estudio de investigación de enfoque cuantitativo, método deductivo, tipo no experimental, descriptiva y correlacional, cuyo objetivo fue determinar la influencia que genera el Síndrome de Burnout en el compromiso organizacional de los profesionales de salud del Centro de Salud Tipo C Venus de Valdivia, por medio de un estudio estadístico para la propuesta de un plan de mejoras. Encontrando que, el Síndrome de Burnout se relaciona negativa y significativamente con el compromiso organizacional de los profesionales de la salud del Centro de Salud Tipo C Venus de Valdivia con un coeficiente de correlación de *Pearson* de -0.764, $\alpha < 0.01$, por lo que se puede concluir que las dimensiones del Síndrome de Burnout con mayores problemas fueron despersonalización y cansancio emocional, mientras que por el lado de compromiso organizacional fue el compromiso normativo. (p. 2)

Borgoño (2021), en su estudio titulado: "Frecuencia del Síndrome de Burnout en el personal de salud de un Centro de Salud de Guayaquil". Desarrolló un estudio de investigación de enfoque tipo descriptivo, cuantitativo, prospectivo y de diseño transversal, cuyo objetivo fue determinar la frecuencia del Síndrome de Burnout en el personal de salud de un Centro de Salud de Guayaquil. Encontrando que: el sexo predominantemente afectado fue el femenino con un 67% en edad de 26 a 49 años con un 50%, con un número de hijos de 2 con un 37%, a su vez que, entre los criterios de evaluación, el componente con un alto índice de porcentaje fue el de cansancio emocional con un variación de 50% a 70%, seguido de la

despersonalización con la cual no había mucha diferencia porcentual con un 47%, seguido de la realización personal variando de un 7% a un 3%. Por lo que se puede concluir que: El personal de salud se encontraba en un alto índice de cansancio emocional, en el cual los mismos trabajadores comunicaron tener un desgaste o déficit de energía manifestado de forma física o psicológica, sobrecarga de trabajo, poco reconocimiento de su quehacer laboral, insatisfacción laboral, desmotivación, entre otras. (p. 2)

Marco Legal Ecuatoriano

Constitución de la República del Ecuador. Art 66, números 3 y 4.- Reconocen y garantizan a las personas el derecho a la integridad, física, psíquica, moral, sexual, igualdad formal, no discriminación y una vida libre de violencia en el ámbito público y privado; para lo cual, el Estado adoptará las medidas necesarias para prevenir, eliminar y sancionar toda forma de violencia.

Constitución de la República del Ecuador. Art. 33.- El trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El Estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado.

Constitución de la República del Ecuador. Art. 326.- El derecho al trabajo se sustenta en los siguientes principios: numeral 5: Toda persona tendrá derecho a desarrollar sus labores en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar.

Decisión 584: Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo. Capítulo I – Art 1.- A los fines de esta Decisión, las expresiones que se indican a continuación tendrán los significados que para cada una de ellas se señalan:

a) País Miembro: Cada uno de los países que integran la Comunidad Andina.

b) Trabajador: Toda persona que desempeña una actividad laboral por cuenta ajena remunerada, incluidos los trabajadores independientes o por cuenta propia y los trabajadores de las instituciones públicas.

c) Salud: Es un derecho fundamental que significa no solamente la ausencia de afecciones o de enfermedad, sino también de los elementos y factores que afectan negativamente el estado físico o mental del trabajador y están directamente relacionados con los componentes del ambiente del trabajo.

d) Medidas de prevención: Las acciones que se adoptan con el fin de evitar o disminuir los riesgos derivados del trabajo, dirigidas a proteger la salud de los trabajadores contra aquellas condiciones de trabajo que generan daños que sean consecuencia, guarden relación o sobrevengan durante el cumplimiento de sus labores, medidas cuya implementación constituye una obligación y deber de parte de los empleadores.

e) Riesgo laboral: Probabilidad de que la exposición a un factor ambiental peligroso en el trabajo cause enfermedad o lesión.

f) Actividades, procesos, operaciones o labores de alto riesgo: Aquellas que impliquen una probabilidad elevada de ser la causa directa de un daño a la salud del trabajador con ocasión o como consecuencia del trabajo que realiza. La relación de actividades calificadas como de alto riesgo será establecida por la legislación nacional de cada País Miembro.

g) Lugar de trabajo: Todo sitio o área donde los trabajadores permanecen y desarrollan su trabajo o a donde tienen que acudir por razón del mismo.

h) Condiciones y medio ambiente de trabajo: Aquellos elementos, agentes o factores que tienen influencia significativa en la generación de riesgos para la seguridad y salud de los trabajadores.

Quedan específicamente incluidos en esta definición:

i. Las características generales de los locales, instalaciones, equipos, productos y demás útiles existentes en el lugar de trabajo;

ii. La naturaleza de los agentes físicos, químicos y biológicos presentes en el ambiente de trabajo, y sus correspondientes intensidades, concentraciones o niveles de presencia;

iii. Los procedimientos para la utilización de los agentes citados en el apartado anterior, que influyan en la generación de riesgos para los trabajadores; y

iv. la organización y ordenamiento de las labores, incluidos los factores ergonómicos y psicosociales.

i) Equipos de protección personal: Los equipos específicos destinados a ser utilizados adecuadamente por el trabajador para que le protejan de uno o varios riesgos que puedan amenazar su seguridad o salud en el trabajo.

j) Sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo: Conjunto de elementos interrelacionados o interactivos que tienen por objeto establecer una política y objetivos de seguridad y salud en el trabajo, y los mecanismos y acciones necesarios para alcanzar dichos objetivos, estando íntimamente relacionado con el concepto de responsabilidad social empresarial, en el orden de crear conciencia sobre el ofrecimiento de buenas condiciones laborales a los trabajadores, mejorando de este modo la calidad de vida de los mismos, así como promoviendo la competitividad de las empresas en el mercado.

k) Sistema nacional de seguridad y salud en el trabajo: Conjunto de agentes y factores articulados en el ámbito nacional y en el marco legal de cada Estado, que fomentan la prevención de los riesgos laborales y la promoción de las mejoras de las condiciones de trabajo, tales como la elaboración de normas, la inspección, la formación, promoción y apoyo, el registro de información, la atención y rehabilitación en salud y el aseguramiento, la vigilancia y control de la salud, la participación y consulta a los trabajadores, y que contribuyen, con la participación de los interlocutores sociales, a definir, desarrollar y evaluar periódicamente las acciones que garanticen la seguridad y salud de los trabajadores y, en las empresas, a mejorar los procesos productivos, promoviendo su competitividad en el mercado.

l) Servicio de salud en el trabajo: Conjunto de dependencias de una empresa que tiene funciones esencialmente preventivas y que está encargado de asesorar al empleador, a los trabajadores y a sus representantes en la empresa acerca de: i) los requisitos necesarios para establecer y conservar un medio ambiente de trabajo seguro y sano que favorezca una salud física y mental óptima en relación con el trabajo; ii) la adaptación del trabajo a las capacidades de los trabajadores, habida cuenta de su estado de salud física y mental.

m) Enfermedad profesional: Una enfermedad contraída como resultado de la exposición a factores de riesgo inherentes a la actividad laboral.

n) Accidente de trabajo: Es accidente de trabajo todo suceso repentino que sobrevenga por causa o con ocasión del trabajo, y que produzca en el trabajador una lesión orgánica, una perturbación funcional, una invalidez o la muerte. Es también accidente de trabajo aquel que se produce durante la ejecución de órdenes del empleador, o durante la ejecución de una labor bajo su autoridad, aun fuera del lugar y horas de trabajo. Las legislaciones de cada país podrán definir lo que se considere accidente de trabajo respecto al que se produzca durante el traslado de los trabajadores desde su residencia a los lugares de trabajo o viceversa.

o) Procesos, actividades, operaciones, equipos o productos peligrosos: Aquellos elementos, factores o agentes físicos, químicos, biológicos, ergonómicos o mecánicos, que están presentes en el proceso de trabajo, según las definiciones y parámetros que establezca la legislación nacional, que originen riesgos para la seguridad y salud de los trabajadores que los desarrollen o utilicen.

p) Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo: Es un órgano bipartito y paritario constituido por representantes del empleador y de los trabajadores, con las facultades y obligaciones previstas por la legislación y la práctica nacionales, destinado a la consulta regular y periódica de las actuaciones de la empresa en materia de prevención de riesgos.

q) Incidente Laboral: Suceso acaecido en el curso del trabajo o en relación con el trabajo, en el que la persona afectada no sufre lesiones corporales, o en el que éstas sólo requieren cuidados de primeros auxilios.

r) Peligro: Amenaza de accidente o de daño para la salud.

s) Salud Ocupacional: Rama de la Salud Pública que tiene como finalidad promover y mantener el mayor grado de bienestar físico, mental y social de los trabajadores en todas las ocupaciones; prevenir todo daño a la salud causado por las condiciones de trabajo y por los factores de riesgo; y adecuar el trabajo al trabajador, atendiendo a sus aptitudes y capacidades.

t) Condiciones de salud: El conjunto de variables objetivas de orden fisiológico, psicológico y sociocultural que determinan el perfil sociodemográfico y de morbilidad de la población trabajadora.

u) Mapa de riesgos: Compendio de información organizada y sistematizada geográficamente a nivel nacional y/o subregional sobre las amenazas, incidentes o actividades que son valoradas como riesgos para la operación segura de una empresa u organización.

v) Empleador: Toda persona física o jurídica que emplea a uno o varios trabajadores.

Capítulo III – Art. 11 Literal b).- “Identificar y evaluar los riesgos, en forma inicial y periódicamente, con la finalidad de planificar adecuadamente las acciones preventivas, mediante sistemas de vigilancia epidemiológica ocupacional específicos u otros sistemas similares, basados en mapa de riesgos;”

Capítulo V – Art. 26.- El empleador deberá tener en cuenta, en las evaluaciones del plan integral de prevención de riesgos, los factores de riesgo que pueden incidir en las funciones de procreación de los trabajadores y trabajadoras, en particular por la exposición a los agentes físicos, químicos, biológicos, ergonómicos y psicosociales, con el fin de adoptar las medidas preventivas necesarias.

Resolución 957 (Ministerio de Relaciones Laborales, 2013)
Reglamento del Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo
Art. 1 Literal b).- Gestión Técnica:

- Identificación de Factores de Riesgo
- Evaluación de los Factores de Riesgo
- Control de Factores de Riesgo
- Seguimiento de Medidas de Control

De la anterior resolución, **Artículo 18**, señala que: “Todos los trabajadores tienen derecho a desarrollar sus labores en un ambiente de trabajo adecuado y propicio para el pleno ejercicio de sus facultades físicas y mentales, que garanticen su salud, seguridad y bienestar. Los derechos de consulta, participación, formación, vigilancia y control de la salud en materia de prevención, forman parte del derecho de los trabajadores a una adecuada protección en materia de seguridad y salud en el trabajo”;

Esta misma decisión indica en **Artículo 26**, que: “El empleador deberá tener en cuenta, en las evaluaciones del plan integral de prevención de riesgos, los factores de riesgo que pueden incidir en las funciones de procreación de los trabajadores y trabajadoras, en particular por la exposición a los agentes físicos, químicos, biológicos, ergonómicos y psicosociales, con el fin de adoptar las medidas preventivas necesarias”.

Acuerdo Ministerial 0082: Art. 6.- Prohibiciones De Discriminación en el espacio Laboral.- En los espacios laborales, tanto públicos como privados, se prohíbe:

- a) La desvalorización de habilidades, aptitudes, estigmatización y estereotipos negativos.
- b) La divulgación de la intimidad corporal y orientación sexual diversa con fines peyorativos.
- c) La intimidación y hostigamiento.
- d) La segregación ocupacional y abuso en actividades operativas.
- e) Asignar tareas no acordes a la discapacidad, formación y/o conocimiento con el fin de obligar al trabajador a terminar con la relación laboral.

Acuerdo Ministerial 0082: Art. 9.- Del Programa de Prevención de Riesgos Psicosociales.- En todas las empresas e instituciones públicas y privadas, que cuenten con más de 10 trabajadores, se deberá implementar el

programa de prevención de riesgos psicosociales, en base a los parámetros y formatos establecidos por la Autoridad Laboral, mismo que deberá contener acciones para fomentar una cultura de no discriminación y de igualdad de oportunidades en el ámbito laboral.

El programa deberá ser implementado y reportado cada año al Ministerio Rector del Trabajo, por medio del sistema que se determine para el efecto.

Acuerdo Ministerial No. MDT-2015-0141 del 11 de junio de 2015, Instructivo para el Registro de Reglamentos Internos y Comités de Higiene y Seguridad en el Trabajo. SAITE (Sistema de Administración Integral de Trabajo y Empleo) empresas mayores a 10 empleados.

Art. 11.- Multa por incumplimiento.- En caso de incumplimiento del registro de reglamentos de higiene y seguridad en el trabajo y/o de los comités paritarios de higiene y seguridad, la autoridad competente del Ministerio del Trabajo notificará al empleador con una providencia preventiva de sanción para que en el término de cinco (5) días contados desde su notificación ejerza el derecho a su defensa, vencido el cual, de no desvirtuar el incumplimiento, impondrá al empleador una multa de un mínimo de tres y hasta un máximo de veinte salarios básicos unificados del trabajador en general, de conformidad con lo dispuesto en el Artículo 7 del Mandato Constituyente No.8.

La autoridad competente del Ministerio del Trabajo podrá disponer la suspensión de actividades o el cierre de los lugares o medios colectivos de labor, en los que se atentare o afectare a la salud y seguridad e higiene de los trabajadores, sin perjuicio de las demás sanciones, según lo dispuesto en el Artículo 436 del Código del Trabajo.

El pago de la multa no exime al empleador de realizar el registro de los reglamentos de higiene y seguridad en el trabajo y/o de los comités paritarios de higiene y seguridad, siendo facultad de la autoridad competente del Ministerio del Trabajo, el sancionarlo en lo posterior hasta que cumpla con esta obligación.

Ministerio del trabajo - Dirección de seguridad, salud en el trabajo y Gestión integral de riesgos: Guía para la implementación del programa de

prevención de riesgos psicosociales (2018): Establece el ámbito de aplicación, actividades para llevar a cabo el programa, así como responsabilidades y funciones del equipo de seguridad y salud en el trabajo, recursos humanos patronal y de los colaboradores.

Decreto Ejecutivo 2393: Reglamento de seguridad y salud de los trabajadores y mejoramiento del medio ambiente de trabajo.- Las disposiciones del presente Reglamento se aplicarán a toda actividad laboral y en todo centro de trabajo, teniendo como objetivo la prevención, disminución o eliminación de los riesgos del trabajo y el mejoramiento del medio ambiente de trabajo.

Código de Trabajo Art. 50.- Límite de jornada y descanso forzoso.- Las jornadas de trabajo obligatorio no pueden exceder de cinco en la semana, o sea de cuarenta horas semanales.

Los días sábados y domingos serán de descanso forzoso y, si en razón de las circunstancias, no pudiere interrumpirse el trabajo en tales días, se designará otro tiempo igual de la semana para el descanso, mediante acuerdo entre empleador y trabajadores.

Código de Trabajo Art. 51.- Duración del descanso.- El descanso de que trata el artículo anterior lo gozarán a la vez todos los trabajadores, o por turnos si así lo exigiere la índole de las labores que realicen. Comprenderá un mínimo de cuarenta y ocho horas consecutivas.

Código de Trabajo Art. 412.- Preceptos para la prevención de riesgos.- El Departamento de Seguridad e Higiene del Trabajo y los inspectores del trabajo exigirán a los propietarios de talleres o fábricas y de los demás medios de trabajo, el cumplimiento de las órdenes de las autoridades, y especialmente de los siguientes preceptos:

1. Los locales de trabajo, que tendrán iluminación y ventilación suficientes, se conservarán en estado de constante limpieza y al abrigo de toda emanación infecciosa;

2. Se ejercerá control técnico de las condiciones de humedad y atmosféricas de las salas de trabajo;

3. Se realizará revisión periódica de las maquinarias en los talleres, a fin de comprobar su buen funcionamiento;

4. La fábrica tendrá los servicios higiénicos que prescriba la autoridad sanitaria, la que fijará los sitios en que deberán ser instalados;

5. Se ejercerá control de la afiliación al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social y de la provisión de ficha de salud. Las autoridades antes indicadas, bajo su responsabilidad y vencido el plazo prudencial que el Ministerio de Trabajo y Empleo concederá para el efecto, impondrán una multa de conformidad con el Artículo 628 de este Código al empleador, por cada trabajador carente de dicha ficha de salud, sanción que se la repetirá hasta su cumplimiento. La resistencia del trabajador a obtener la ficha de salud facilitada por el empleador o requerida por la Dirección del Seguro General de Salud Individual y Familiar del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, constituye justa causa para la terminación del contrato de trabajo, siempre que hubieren recurrido treinta días desde la fecha en que se le notificare al trabajador, por medio de la inspección del trabajo, para la obtención de la ficha.

6. Que se provea a los trabajadores de mascarillas y más implementos defensivos, y se instalen, según dictamen del Departamento de Seguridad e Higiene del Trabajo, ventiladores, aspiradores u otros aparatos mecánicos propios para prevenir las enfermedades que pudieran ocasionar las emanaciones del polvo y otras impurezas susceptibles de ser aspiradas por los trabajadores, en proporción peligrosa, en las fábricas en donde se produzcan tales emanaciones; y,

7. A los trabajadores que presten servicios permanentes que requieran de esfuerzo físico muscular habitual y que, a juicio de las comisiones calificadoras de riesgos, puedan provocar hernia abdominal en quienes los realizan, se les proveerá de una faja abdominal.

Código de Trabajo Art. 628.- Caso de violación de las normas del Código del Trabajo.- Las violaciones de las normas de este Código, serán sancionadas en la forma prescrita en los artículos pertinentes y, cuando no se haya fijado sanción especial, el Director Regional del Trabajo podrá imponer

multas de hasta doscientos dólares de los Estados Unidos de América, sin perjuicio de lo establecido en Artículo 95 del Código de la Niñez y Adolescencia.

Los jueces y los inspectores del trabajo podrán imponer multas hasta de cincuenta dólares de los Estados Unidos de América.

Para la aplicación de las multas, se tomarán en cuenta las circunstancias y la gravedad de la infracción, así como la capacidad económica del trasgresor.

Código Integral Penal: Artículo 207.- Quiebra fraudulenta de persona jurídica.- Cuando se trate de la quiebra de una sociedad o de una persona jurídica, toda o todo director, administrador o gerente de la sociedad, contador o tenedor de libros que coopere en su ejecución, será sancionada con pena privativa de libertad de tres a cinco años.

Identificación de Variables

Se analizarán los resultados de investigación según muestreo estadístico en el cual se evaluarán relaciones entre variables organizacionales, sociales y personales.

En la Tabla 4, se definen las variables objeto de estudio en la presente investigación.

Tabla 4

Operacionalización de Variables

Variable	Dimensión	Definición	Indicador
Síndrome de Burnout	Manifestaciones Emocionales	Es aquello que sentimos, cuando percibimos algo o a alguien	Depresión, indefensión. Desesperanza, apatía. Irritación, hostilidad, intolerancia Desilusión, pesimismo Acusaciones a otros Supresión de sentimientos
	Manifestaciones Cognitivas	Bajo el concepto de trastorno cognitivo se	Pérdida de significado Pérdida de valores

Clima Laboral		engloban las alternaciones de uno o varias de las funciones cognitivas para procesar y recordar la información	Desaparición de expectativas Modificación del autoconcepto Desorientación cognitiva Distracción Cinismo Crucismo generalizado Evitación de contacto con otros profesionales y/o familiares
	Manifestaciones Sociales	Es aquello que expresamos frente al contacto con los demás	Conflictos interpersonales Formación de grupos críticos
	Manifestaciones Conductuales	Tener un equilibrio en su actuación durante la relación con ese medio, en sus actividades cotidianas y finalmente, con la forma en que se establecen sus metas y necesidades particulares	Evitación de responsabilidades Absentismo Conductas desadaptativas Desorganización Sobre implicación Evitación de toma de decisiones Uso de alcohol, tabaco y drogas
	Ambiental	Relación de la persona frente al medio ambiente	Ruido Iluminación Temperatura Contaminación
	Personal	Reacción de la persona frente a la exigencia de la tarea	Carga Mental
	Organizacional	Relación del trabajo frente a la organización	Antigüedad del rol Relaciones Tiempo de descanso Jornada de trabajo excesiva Desarrollo profesional

Nota: Elaboración propia a partir de Velázquez, (2018)

Capítulo 2

Metodología

Tipo de Investigación

Teniendo en cuenta que la presente investigación recolectó sus datos a partir de encuestas y entrevistas, con el fin de generar la estadística necesaria que permitió determinar tendencias, promedios, comprobar relaciones entre variables, entre otros; desarrollándose una investigación cuantitativa y cualitativa o de enfoque mixto. Gracias a la orientación mixta se logró una perspectiva más amplia y profunda del fenómeno a investigar, sustentando los resultados en la aplicación de las fortalezas de cada método y sus combinaciones. (Cedeño, 2012, p. 25)

La metodología que se utilizó en la investigación es descriptiva y exploratoria; para ello se determinaron y analizaron las relaciones entre las variables sociales, personales y organizacionales. Por medio de una encuesta, basada en el cuestionario llamado *Maslach Burnout Inventory (MBI)*, donde se podrá medir la incidencia de este síndrome.

Por otro lado, la entrevista es una técnica de recolección de datos, en forma de conversación oral, mediante la cual se genera conocimiento a través de la interacción entre un entrevistador y un entrevistado. Es un método de investigación muy utilizado, que proporciona de forma eficaz datos útiles y válidos. En el que se establece un diálogo mediante el cual se expresan ideas o emociones. (Folgueiras, 2016, p. 2)

Alcance de la Investigación

El alcance descriptivo suele realizarse en los primeros pasos de una investigación; permite describir las cualidades o atributos que resaltan o establecen plenamente las características de un fenómeno o grupo social, su función principal es profundizar, medir y describir determinadas situaciones eventos o incidencias. Se relaciona también con la técnica de encuestas, la cual permite identificar y medir datos como género, edad, preferencias y

demás características para generar hipótesis que puedan ser contrastadas en estudios posteriores. (Casas, 2003, p. 1)

Por su parte, el alcance correlacional es aquel que permite determinar la relación o asociación entre las variables a investigar, mediante el desarrollo de un mismo modelo o patrón predecible para el mismo grupo de personas. (Ruiz, 2014, p. 81).

Para el caso de esta investigación se utilizaron los dos cuestionarios *Medical Outcomes Study (MOS)* y *Maslach Burnout Inventory (MBI)*.

Para este trabajo se seleccionó el alcance descriptivo y correlacional, dado que permite conocer de manera amplia y detallada, la relación entre las variables objeto a investigación y si el personal que trabaja en el área contable en las empresas ubicadas en el cantón Guayaquil, presenta indicios que puedan ser interpretados como alarma para identificar y prevenir el Síndrome de Burnout.

Diseño de Investigación (Instrumento)

Para esta investigación el diseño que se utilizó es de forma transversal, el cual se define como un estudio observacional, en el que los datos se recopilan para estudiar a una población en un solo punto en el tiempo y para examinar la relación entre variables de interés. (Rodríguez y Mendivelso, 2018, p. 142)

Se aplicó una encuesta que incluye el cuestionario *Maslach Burnout Inventory (MBI)*, y a su vez el cuestionario de apoyo social *Medical Outcomes Study (MOS)*, dirigido al segmento de población objeto de análisis. El anexo 1 contendrá la estructura de la encuesta, el anexo 2 la tabulación y datos estadísticos.

Población

Según datos del Colegio de Contadores del Guayas en el año 2020, se encontraron inscritos 5.000 contadores en la ciudad de Guayaquil, con el fin de realizar la recolección de información mediante la investigación cuantitativa. Es necesario analizar datos estadísticos utilizando un muestreo aleatorio simple. Una vez determinada la muestra, se procede a realizar las

respectivas encuestas, las cuales nos permiten medir o cuantificar la cantidad posible de trabajadores expuestos a los diferentes riesgos y peligros relacionados a sus actividades laborales.

Muestra

La distribución nominal determina la siguiente fórmula al momento de realizar el muestreo aleatorio simple.

$$n_0 = \left(\frac{Z}{\varepsilon} \right)^2 \times p \times q \qquad n = \frac{n_0}{1 + \frac{n_0-1}{N}}$$

N Es el tamaño de la muestra o población

Z Factor probabilístico sobre el nivel de confianza que se desea trabajar.

P Es la variabilidad positiva; es decir la proporción que se desea estimar

Q Es la variabilidad negativa

E Es el error máximo permitido

n₀ Cantidad teórica de los elementos de la muestra

n Cantidad real de elementos de la muestra a partir de la población asumida

N Número de elementos que conforman la población

De acuerdo a las fórmulas anteriores, a continuación, se realiza el cálculo sobre ¿qué cantidad de encuestas se requieren para llevar a cabo la investigación?

$N = 5.000$

trabajadores

Cuando $1-\alpha = 95\%$ el nivel de confianza es $Z = 1,96$

$\epsilon = 5\%$ valor relativo $\epsilon = 0,05$

$P = 0,95$ Valor estimado

$$p + q = 1$$

$$q = 1 - p$$

$$q = 0,05$$

Reemplazar formula:

$$n_o = \frac{(1,96)^2 \times 0,05 \times 0,95}{(0,05)^2} = \frac{3.8416 \times 0,0475}{0.0025} = \frac{0,1824}{0.0025} = 72,99$$

Ajuste:

$$n = \frac{n_o}{1 + \frac{n_o - 1}{N}} = \frac{72,99}{1 + \frac{(72,99 - 1)}{5.000}} = \frac{72,99}{1.014398} = 71.9594$$

Este resultado quiere decir que se realizarán 72 encuestas con el fin de recolectar la información referente al Síndrome de Burnout para este estudio.

Perfil del entrevistado

Hombres y mujeres, profesionales con más de dos años de experiencia en el ejercicio de la Contaduría Pública, cuyas edades oscilen entre 20 y 55 años, que se encuentren inscritos ante el Colegio de Contadores del Guayas y/o laboren bajo relación de dependencia en una empresa de la ciudad de Guayaquil.

Técnica de recolección de datos

Según Casas (2003), la aplicación de encuestas es la técnica más utilizada en los trabajos de investigación, porque emplea un conjunto de procedimientos estandarizados, que facilitan la toma de datos que pueden ser tabulados y analizados para generar estadísticas y analizar tendencias que se marcan en determinada población, y a su vez dispone de herramientas como preguntas abiertas y cerradas que permiten tener mayor claridad del

comportamiento de las variables investigadas. Por su parte la entrevista es otra técnica utilizada en la investigación para la recopilación de información, dicha técnica consiste en desarrollar un diálogo a partir de un cuestionario, para que durante el desarrollo de la conversación los interlocutores obtengan elementos suficientes para entender el punto de vista del entrevistado; el entrevistador se encargará de efectuar las preguntas y el entrevistado, responderá a sus interrogantes desde su perspectiva. (p. 1)

Para la aplicación de las encuestas se utilizó la herramienta *Google Forms*, la cual es una aplicación en línea gratuita, que permite elaborar diferentes tipos de encuestas *online* de acuerdo a las necesidades. Gracias a esta herramienta se puede obtener la tabulación y los gráficos estadísticos de forma inmediata. Así mismo, se utilizó el cuestionario *Maslach Burnout Inventory (MBI)*, el mejor instrumento para medir este síndrome. Su estructura establece 22 preguntas, las cuales miden tres aspectos de la manifestación de burnout:

- (1) Agotamiento emocional,
- (2) Despersonalización o cinismo,
- (3) Realización personal en el trabajo,
- (4) Variables sociales a partir del cuestionario de apoyo social *Medical Outcomes Study (MOS)*.

Análisis de datos

Como todo proceso requerirá unas entradas, las cuales son la documentación bibliográfica previa, para formular unos objetivos, preguntas de investigación e hipótesis, para que, a través de la aplicación de una metodología, se logren obtener resultados que deberán ser analizados e interpretados para llegar a conclusiones.

En la Figura 2, se observa el proceso para analizar los resultados.

Figura 2

Proceso de revisión de resultados



Nota: Adaptado de Fallas, (2021)

Una vez obtenidos los datos de las respuestas en la plataforma *Google Forms*, se analizó los resultados entre las variables y sus relaciones.

Cuestionario de *Maslach Burnout Inventory (MBI)*

Este cuestionario está constituido por 22 ítems en forma de afirmaciones, las cuales permiten obtener respuestas cerradas que facilitan la valoración y tabulación de los resultados; con ellos se pretende conocer los sentimientos y actitudes del profesional en su trabajo. Permitiendo medir adecuadamente el nivel de desgaste profesional. (Unión General de Trabajadores, 2013, p. 1). (Ver anexo 2 Cuestionario Burnout).

En la Tabla 5, se observan los rangos de medida establecidos en el cuestionario *Maslach Burnout Inventory (MBI)*.

Tabla 5*Rangos de medida de la escala*

Rangos de medida
0= nunca
1= pocas veces al año o menos
2= una vez al mes o menos
3= unas pocas veces al mes
4= una vez a la semana
5= unas pocas veces a la semana
6= todos los días

*Nota: Tomado de (Unión General de Trabajadores, 2013)***Interpretación de resultados del test**

El procedimiento para la interpretación de los resultados, es sumar las respuestas dadas a los ítems que señalan, tal como se describe en la tabla a continuación:

En la tabla 6, se observa que las preguntas del cuestionario, se relacionan según el aspecto evaluado.

Tabla 6*Cálculo de puntuaciones*

Aspecto evaluado	Preguntas a evaluar	Indicios de Burnout
Cansancio emocional	1-2-3-6-8-13-14-16-20	Más de 26
Despersonalización	5-10-11-15-22	Más de 9
Realización personal	4-7-9-12-17-18-19-21	Menos de 34

Nota: Tomado de (Unión General de Trabajadores, 2013)

Valoración de Puntuaciones: Altas puntuaciones en las dos primeras subescalas y bajas en la tercera definen el Síndrome de Burnout. Se debe analizar de manera detallada los distintos aspectos para determinar el grado de afectación, el cual puede ser mayor o menor dependiendo de si los indicios aparecen en uno, dos o tres ámbitos; y de la diferencia entre los resultados con respecto a los valores de referencia que marcan los indicios del síndrome. (Unión General de Trabajadores, 2013, p .2)

En la tabla 7, se establecen valores de referencia entre rangos de puntuaciones obtenidas del cuestionario aplicado.

Tabla 7

Valores de Referencia

Aspecto	Bajo	Medio	Alto
Cansancio emocional	0 - 18	19 - 26	27 - 54
Despersonalización	0 - 05	06 - 09	10 - 30
Realización personal	0 - 33	34 - 39	40 - 56

Nota: Tomado de (Unión General de Trabajadores, 2013)

Cuestionario *Medical Outcomes Study (MOS)*: Según Suarez (2011), es un instrumento para evaluar el apoyo social, que permite conocer las dimensiones emocional, material, afectiva, relaciones sociales de ocio y distracción. Para el desarrollo de este proyecto se extrajeron 12 preguntas, con las cuales se busca medir las dimensiones de apoyo social.

A continuación, se relacionará la definición de cada dimensión según indica Barbero (2012), acompañada del número de pregunta.

Apoyo Emocional: Permite conocer si al momento de comunicar problemas o asuntos íntimos que requieren comprensión y ayuda, se cuenta con alguien que los escuche. Respuestas a las preguntas: 26, 29, 31.

Ayuda Material: Consiste en determinar la provisión de ayuda material que puede recibir el consultado. Respuestas a las preguntas: 30, 32, 33.

Apoyo Afectivo: Expresa el nivel de expresiones de amor y afecto que recibe. Respuestas a las preguntas: 34, 36, 37.

Relación social de ocio y distracción: Permite determinar si el consultado cuenta con personas para salir, distraerse o divertirse. Respuestas a las preguntas: 27, 28, 35. (p. 6)

Para el cálculo del índice global del apoyo social, sumaremos los 12 ítems finales del cuestionario ubicados en la sección 2.

En la tabla 8, se evidencia los valores máximos, mínimos y medios establecidos en el cuestionarios (MOS).

Tabla 8

Valores máximo, mínimo y medio del cuestionario MOS

Valores	Máximo	Mínimo	Medio
Emocional	15	3	9
Material	15	3	9
Relación social de ocio y distracción	15	3	9
Afectivo	15	3	9
Índice global	60	12	36

Nota: Adaptado de (Sociedad Española de Medicina de Familia y Comunitaria, 2014).

Capítulo 3

Resultados

A continuación, se presentan los resultados de la investigación realizada, para ello iniciaremos con las encuestas y seguiremos con las entrevistas. Para las encuestas formaremos tres grandes grupos: resultados generales, resultados en mujeres, resultados en hombres.

En la tabla 9, se muestra el total de los encuestados (72) personas discriminadas así:

Tabla 9

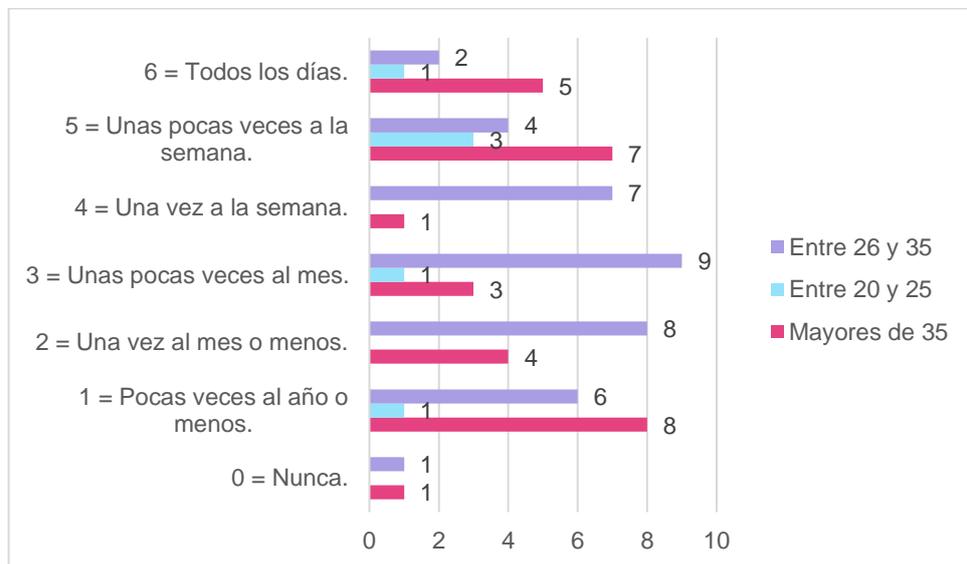
Total encuestados

Genero	Casado/a	Divorciado/a	Soltero/a
Femenino	24	3	26
Masculino	9	1	9
Total	33	4	35

Muestra en general de encuesta

Figura 3

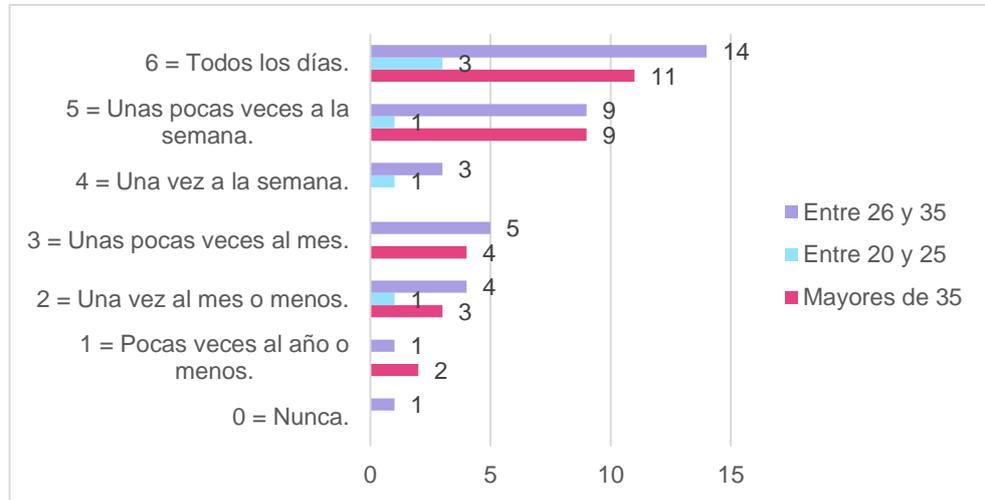
Nivel de agotamiento



De acuerdo a la Figura 3, los datos muestran que, del total de la muestra analizada, es la población mayor de 35 años quienes se sienten mayormente afectados. Se aprecia también que entre los mayores de 26 años se encuentran respuestas que manifiestan algún grado de agotamiento emocional.

Figura 4

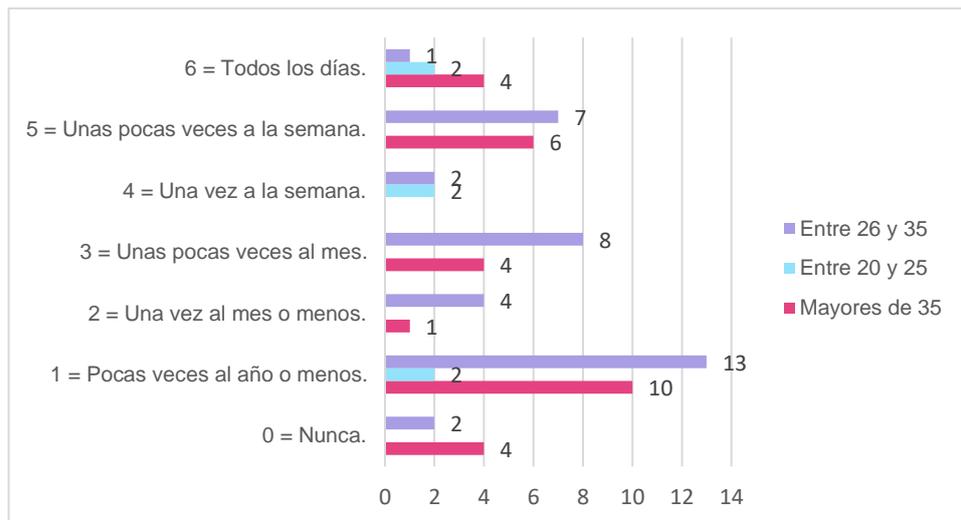
Nivel de cansancio laboral



De acuerdo a los resultados de la Figura 4, se observa que la población entre los 26 y 35 años manifiesta sentirse más cansada al finalizar la jornada laboral, seguida de cerca por la población mayor a 35 años, lo cual puede estar ligado a la carga laboral asignada para este grupo de edades.

Figura 5

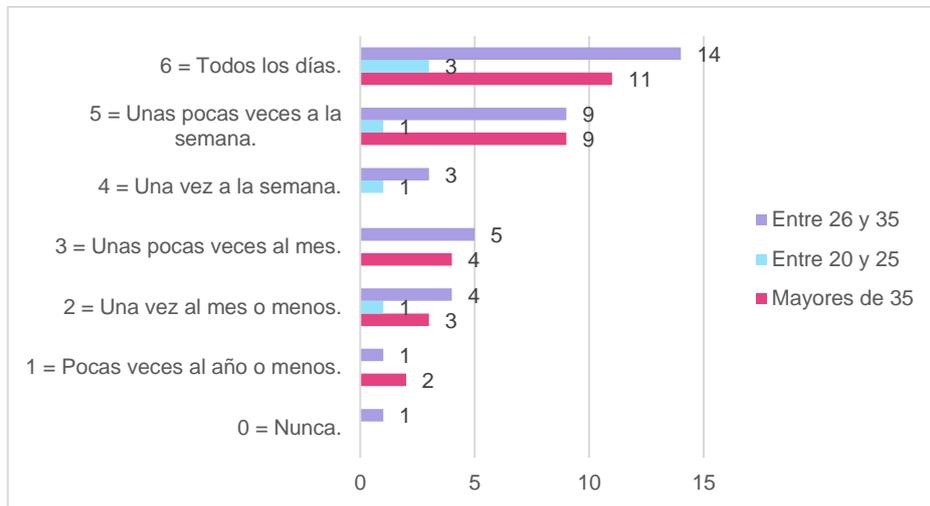
Fatigado por las mañanas



De acuerdo a los resultados de la Figura 5, se observó que la población entre los 26 y 35 años manifiesta sentirse más cansada, seguida de cerca por la población mayor a 35 años.

Figura 6

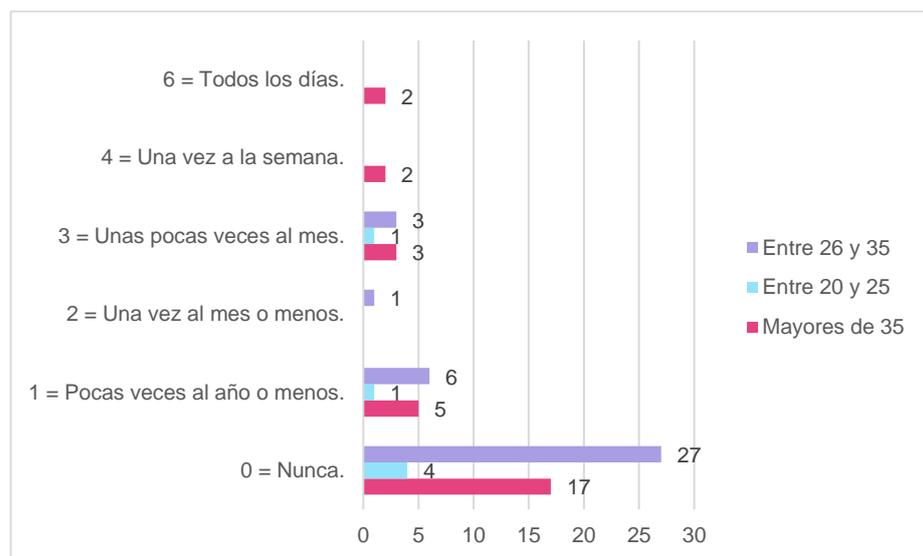
Nivel de empatía



De acuerdo a la Figura 6, la población mayor a 26 años se muestra mayormente empática, comprende con facilidad las emociones de los demás. Propiciando un ambiente saludable en todos los ámbitos.

Figura 7

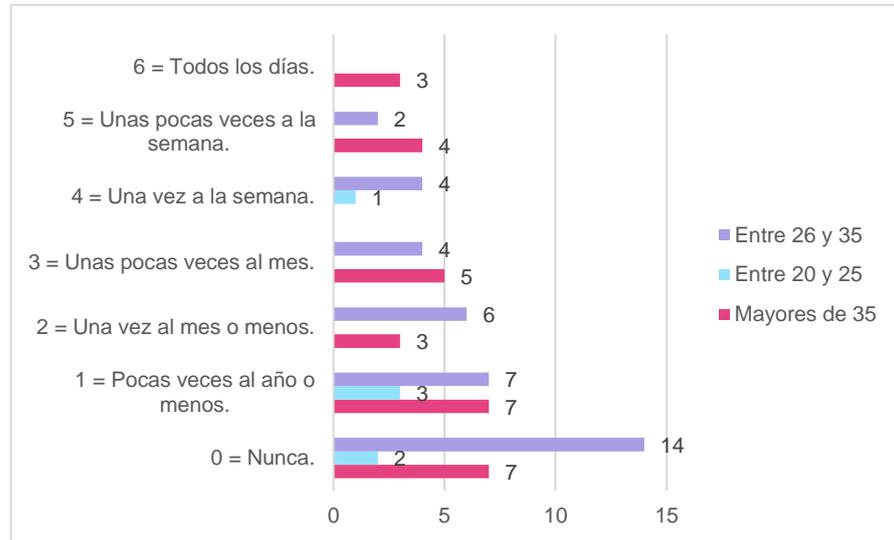
Trato interpersonal



De acuerdo a la Figura 7, se observa que la mayoría de los encuestados no presenta dificultades en el trato interpersonal.

Figura 8

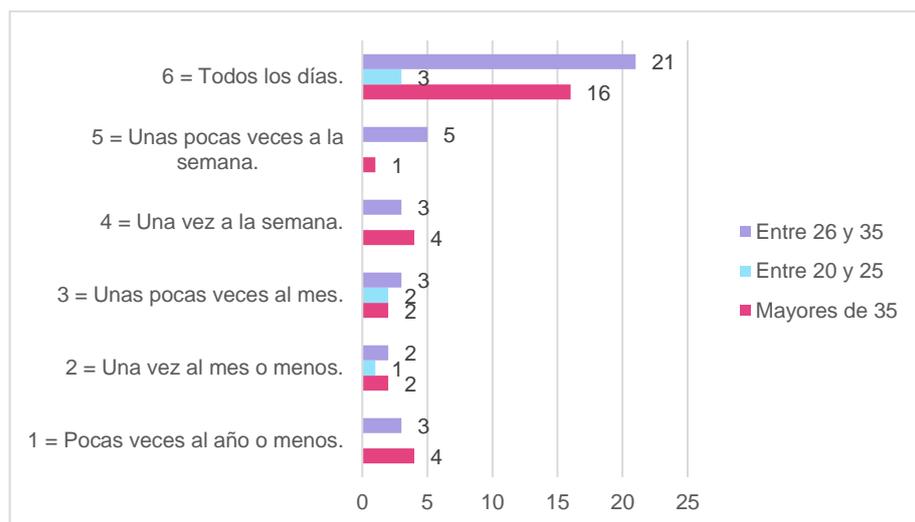
Agotamiento laboral



Se observa en la figura 8, que la población entre 26 y 35 años, así como la mayor de 35, refiere agotamiento por el trato con otras personas durante su jornada laboral.

Figura 9

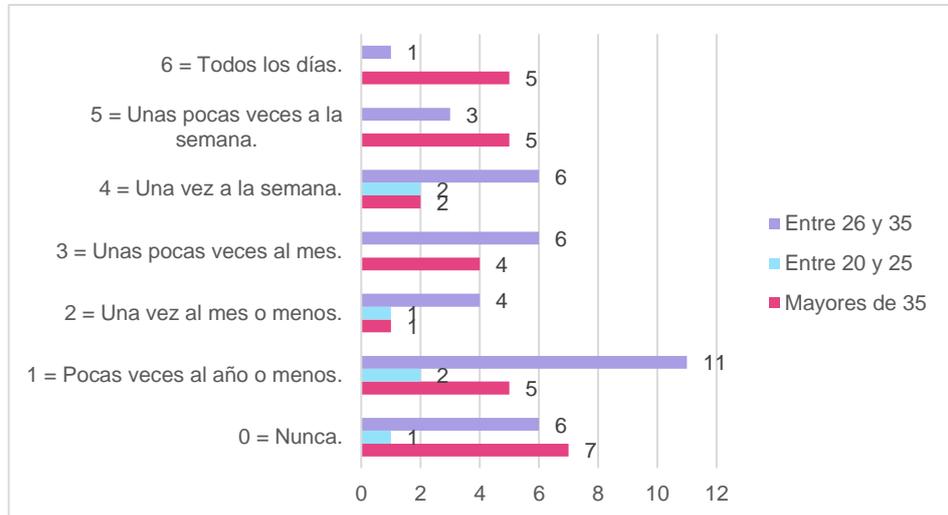
Eficacia de la actividad laboral



De acuerdo a la Figura 9, en los resultados se evidencia que los encuestados sienten que resuelven los impases diarios entre los clientes y compañeros de trabajo.

Figura 10

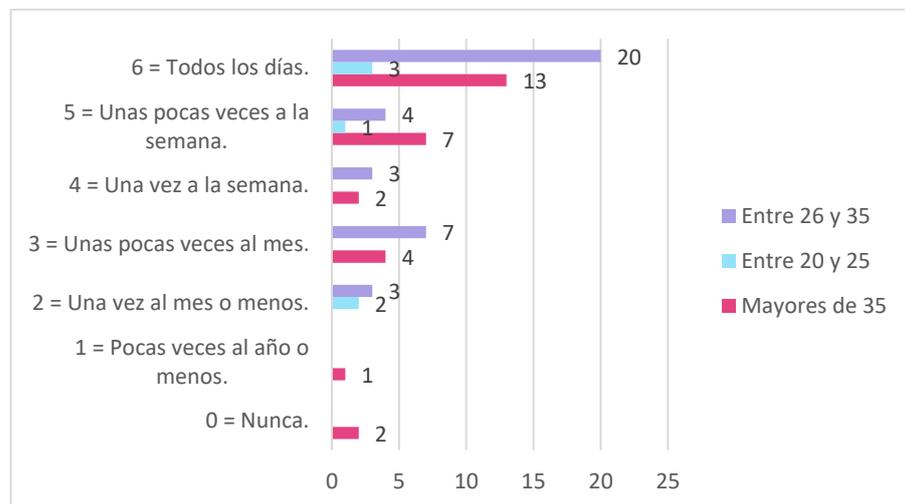
Desgaste laboral



Se observa en la Figura 10, que la población mayor de 25 años, presenta mayor afectación.

Figura 11

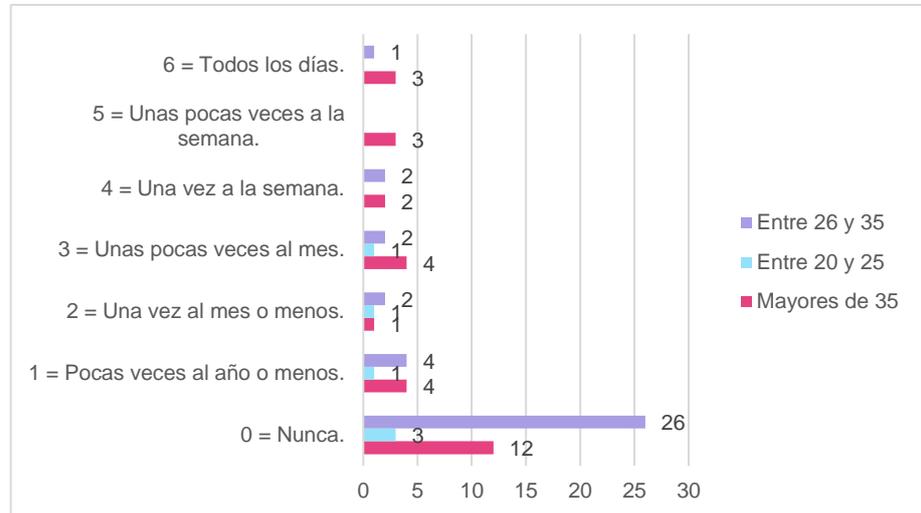
Influencia positiva



De acuerdo con los resultados de la Figura 11, se observa que la población entre los 26 y 35 años, creen que su trabajo está influyendo positivamente en la vida de quienes los rodean.

Figura 12

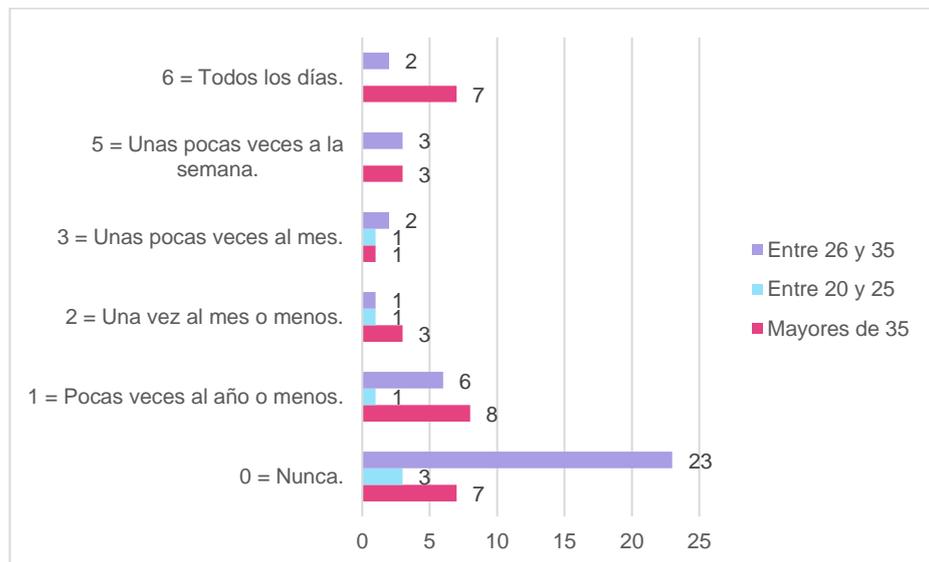
Sensibilidad



De acuerdo a la Figura 12, se muestra que la mayoría de la población encuestada manifiesta tener empatía con las demás personas.

Figura 13

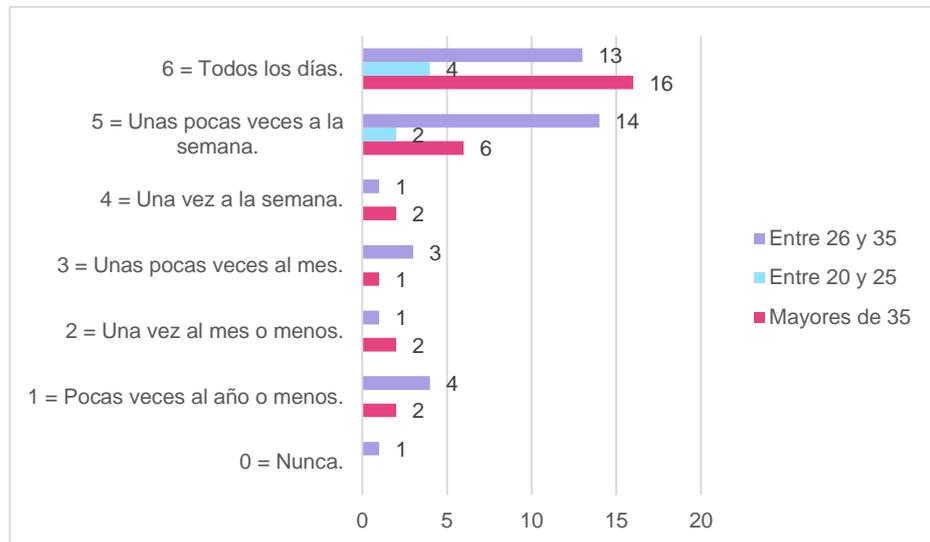
Control emocional



Se observa en la Figura 13, que la mayoría de los encuestados mantienen buen control emocional, al no perder la empatía.

Figura 14

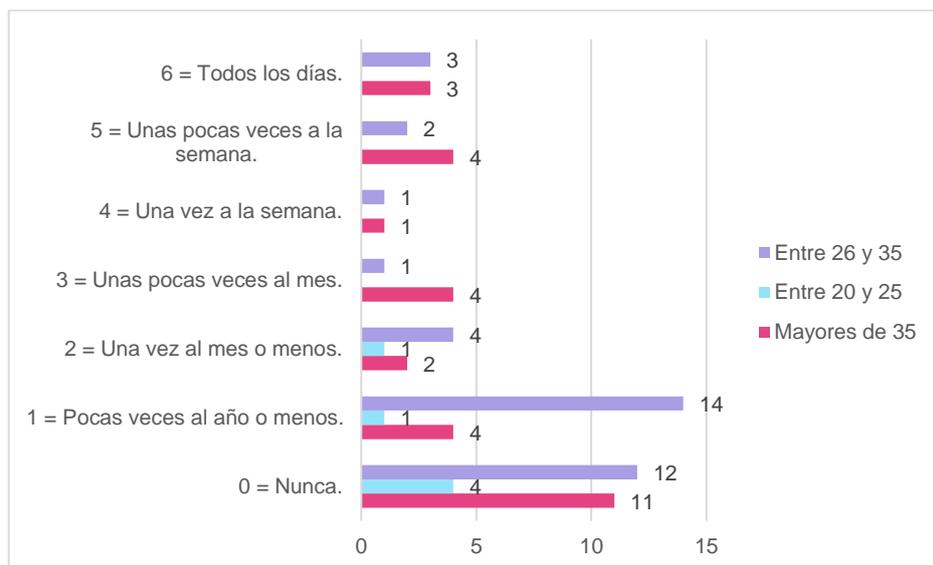
Actitud frente al trabajo



Se observa que en la Figura 14, la mayoría de la población encuestada refirió sentirse con mucha energía en el trabajo.

Figura 15

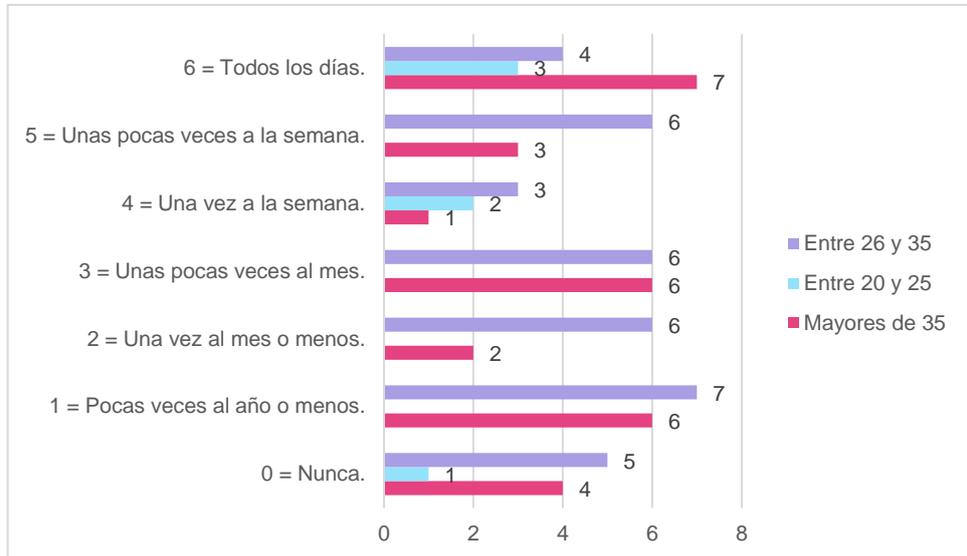
Frustración laboral



De acuerdo a la Figura 15, se observa que se presentan eventos esporádicos que pueden frustrar al encuestado.

Figura 16

Carga laboral



Se observa en la Figura 16, que la población mayor de 35 años considera que trabaja más de la cuenta.

Figura 17

Empatía



Se observa en la Figura 17, que la población si siente preocupación por el bienestar de las demás personas.

Figura 18

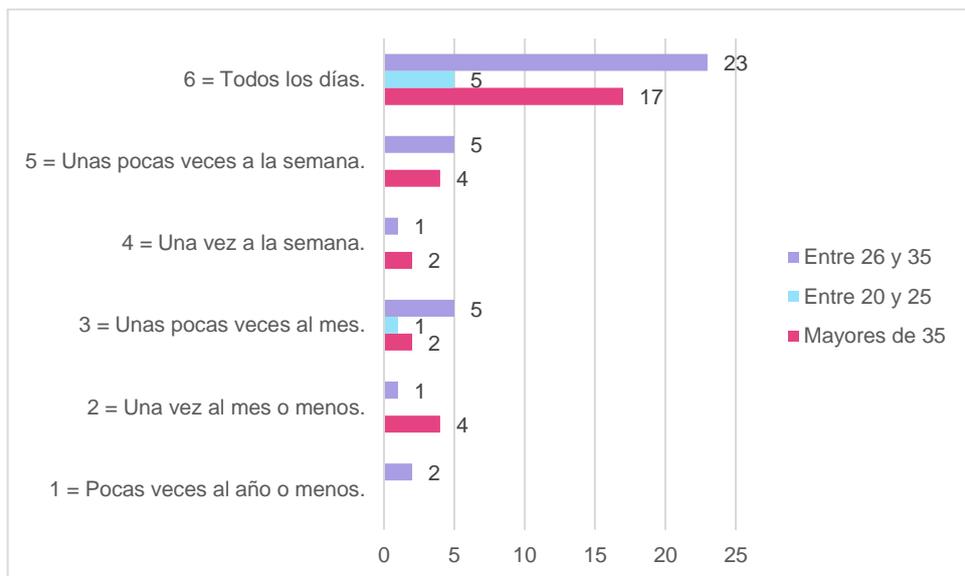
Estrés laboral



De acuerdo a la Figura 18, se observa que en general los mayores de 35 años, son más propensos a desarrollar estrés por el trabajo con otras personas.

Figura 19

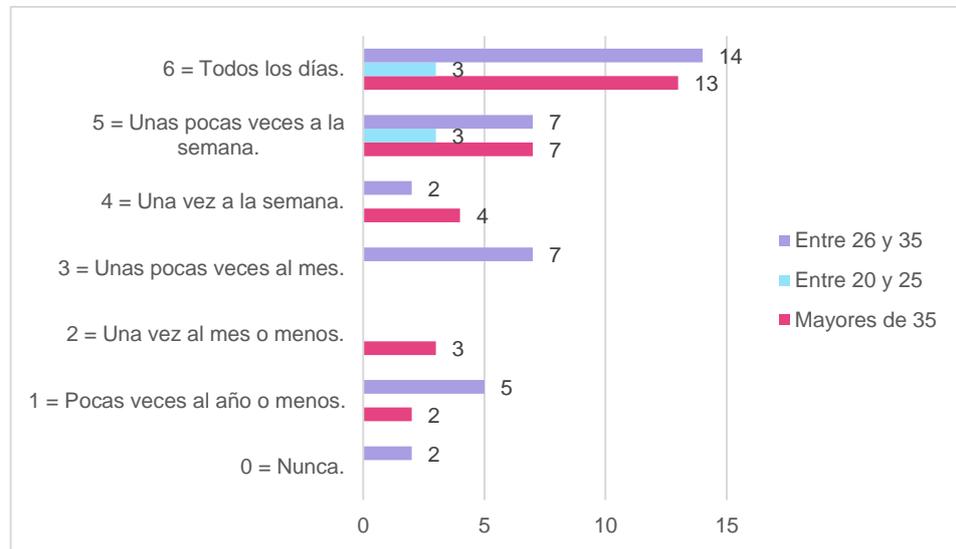
Creación de ambiente laboral



Se puede observar que en la Figura 19, la mayoría de los encuestados sienten que mantiene relaciones y un buen clima laboral.

Figura 20

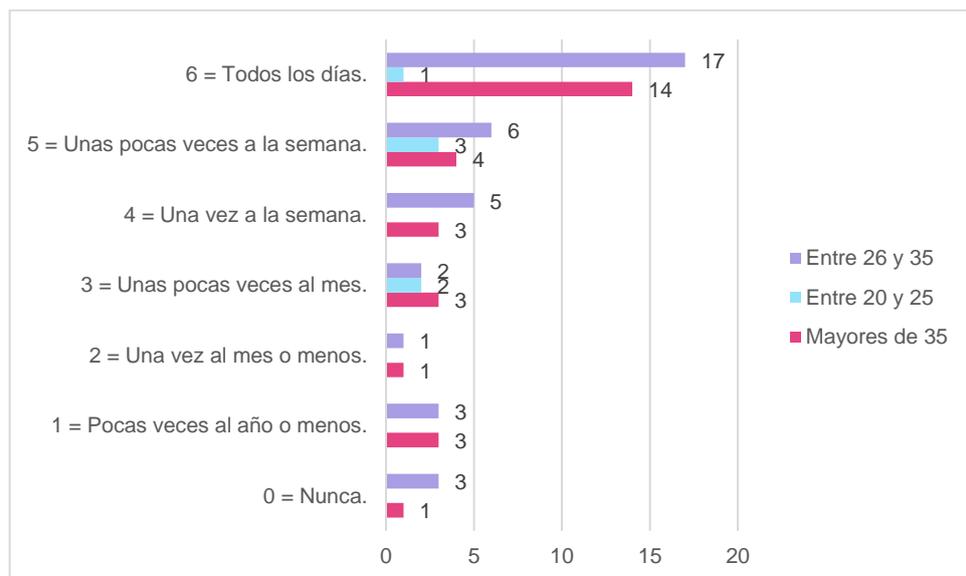
Motivación laboral



De acuerdo a la Figura 20, se muestra que la población encuestada entre 20 y 25 años no se siente motivada después de terminar su jornada laboral.

Figura 21

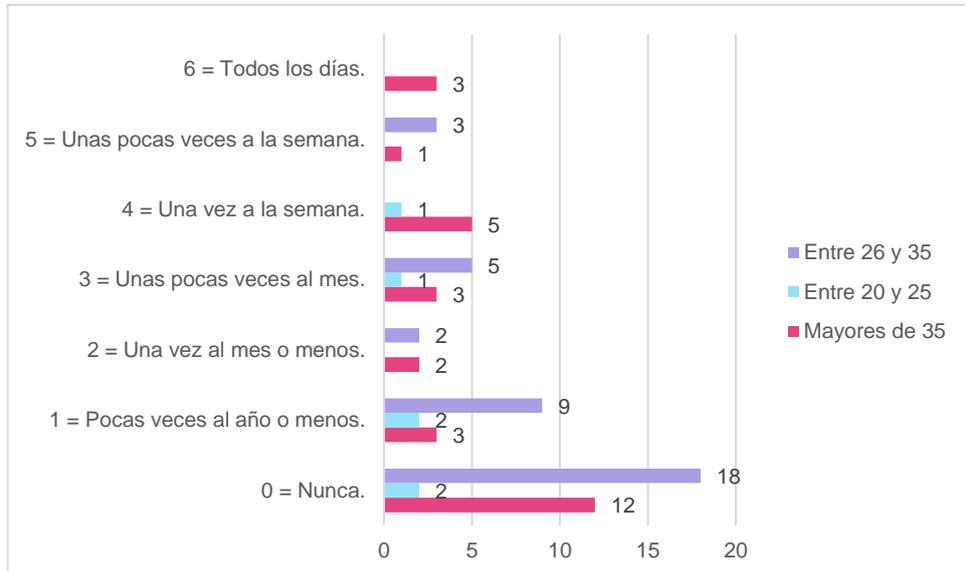
Obtención de logros por el trabajo



Según la Figura 21, la población encuestada valora los logros obtenidos en su trabajo.

Figura 22

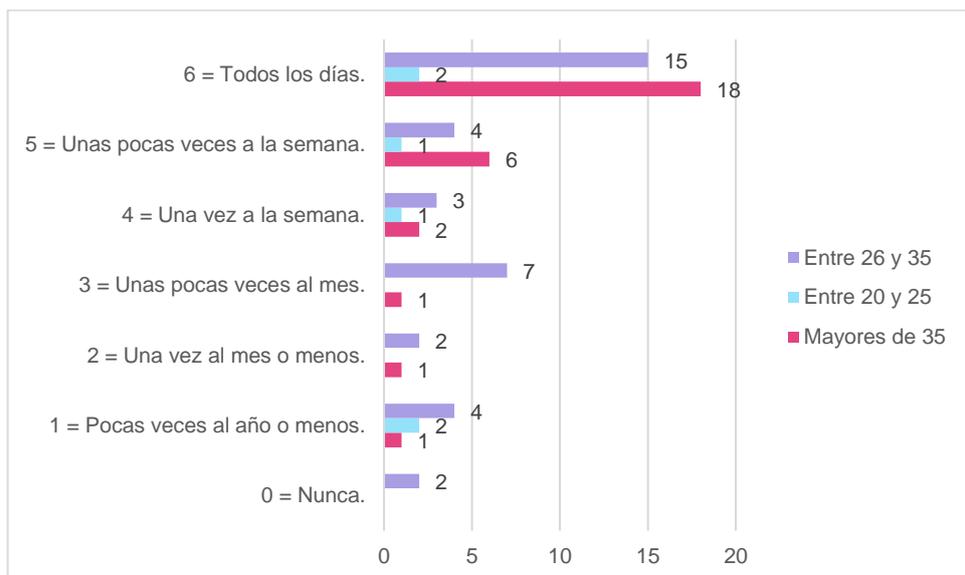
Desgaste laboral



Se observa en la Figura 22, que la mayoría de los encuestados no se sienten acabados en su trabajo.

Figura 23

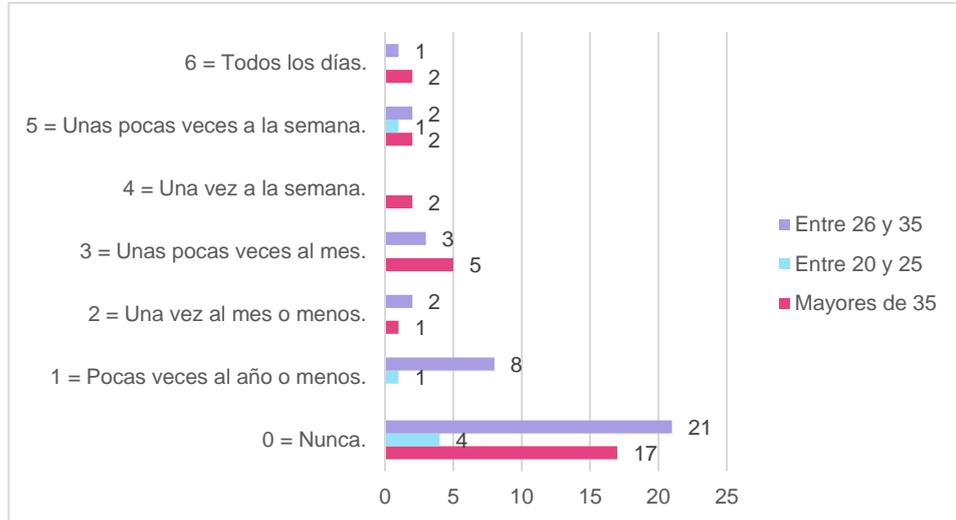
Equilibrio emocional



De acuerdo a la Figura 23, se muestra que la mayoría de la población encuestada se encuentra emocionalmente equilibrada, saben cómo tratar los problemas con mucha calma.

Figura 24

Valor sobre el trabajo



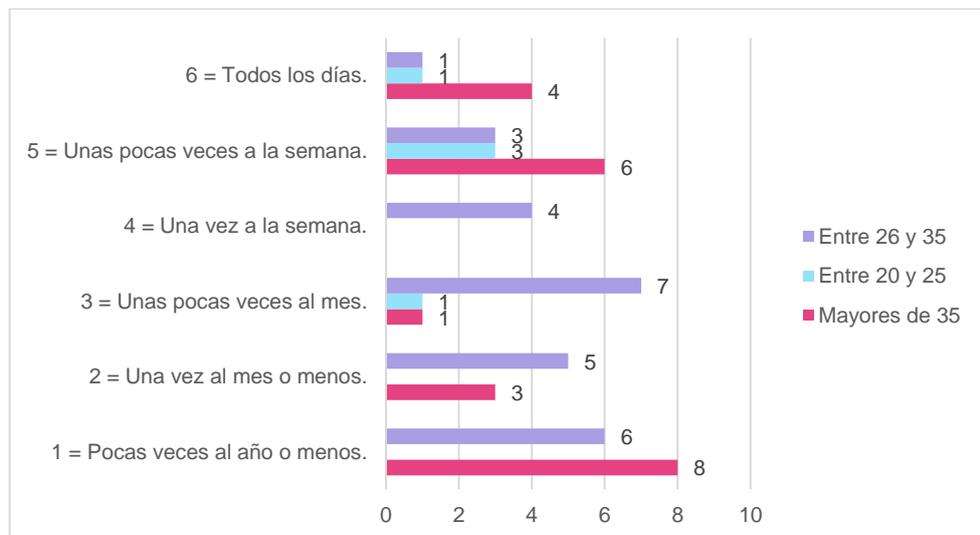
Según la Figura 24, observamos que la mayor parte de la población encuestada considera valioso su trabajo.

Resultados en Mujeres - Cansancio Emocional

Según rango de edad

Figura 25

Agotamiento emocional en mujeres - edad

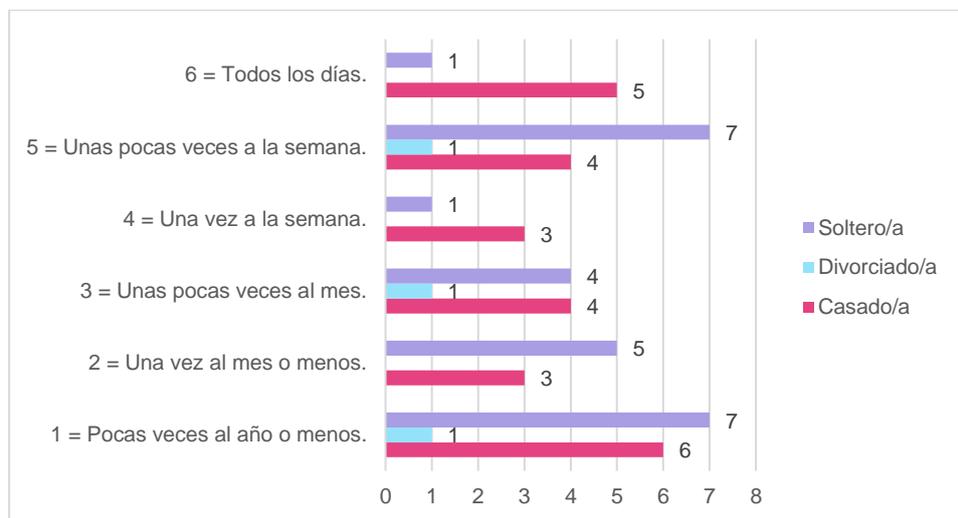


Se observa en la Figura 25, que las mujeres de 35 años en adelante se sienten con mayor agotamiento emocional.

Según estado civil

Figura 26

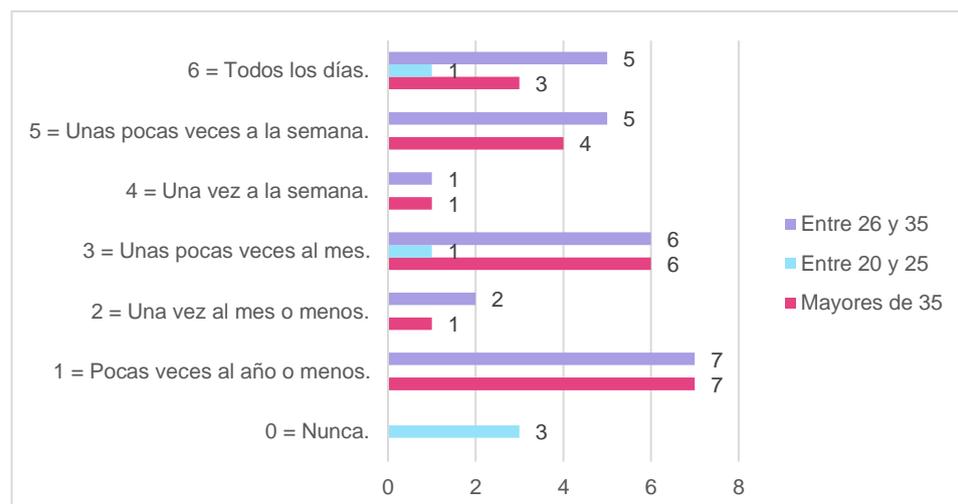
Agotamiento emocional en mujeres - estado civil



De acuerdo a la Figura 26, se observa que las mujeres casadas, están mayormente expuestas al agotamiento emocional.

Figura 27

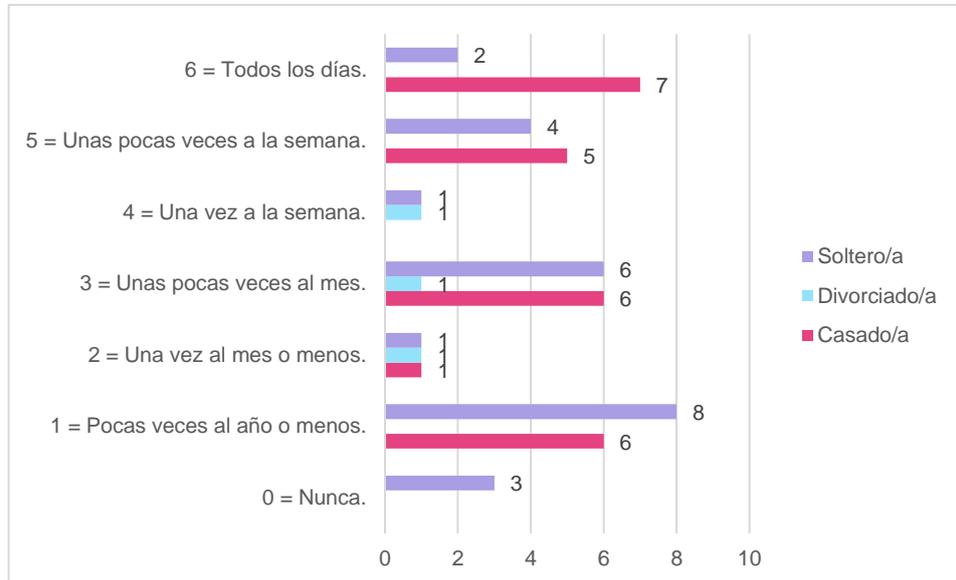
Agotamiento laboral en mujeres según rango de edad



Se observa en la Figura 27, que las mujeres con edades entre los 26 y 35 años, se sienten cansadas al final de su jornada de trabajo.

Figura 28

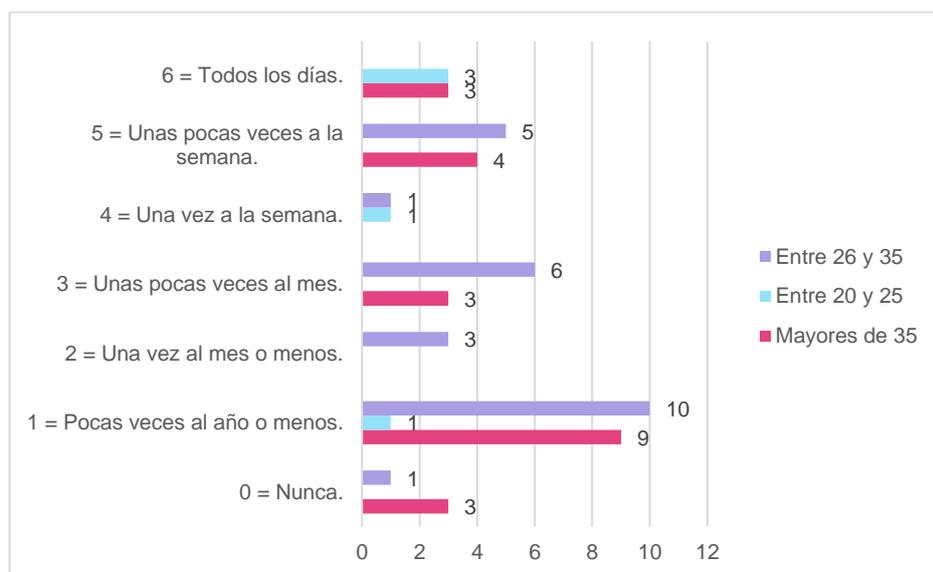
Agotamiento laboral en mujeres - estado civil



Podemos observar en la Figura 28, que las mujeres casadas se sienten más agotadas al finalizar su jornada laboral.

Figura 29

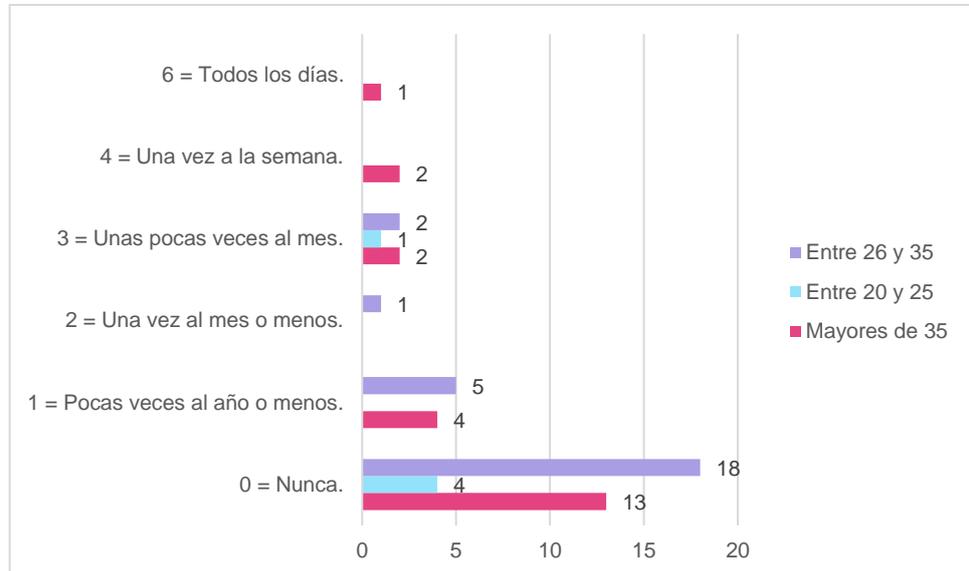
Nivel de fatiga



Se observa en la Figura 29, que en general la población no presenta afectación al inicio de su jornada laboral.

Figura 30

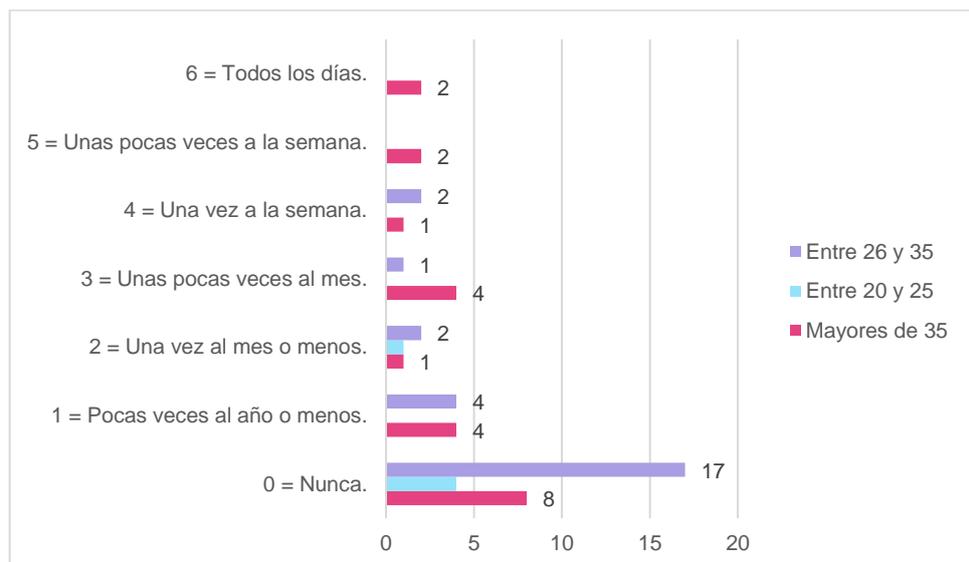
Trato impersonal - mujeres



De acuerdo a la Figura 30, se evidencia que las mujeres no presentan esta afectación en mayor cantidad.

Figura 31

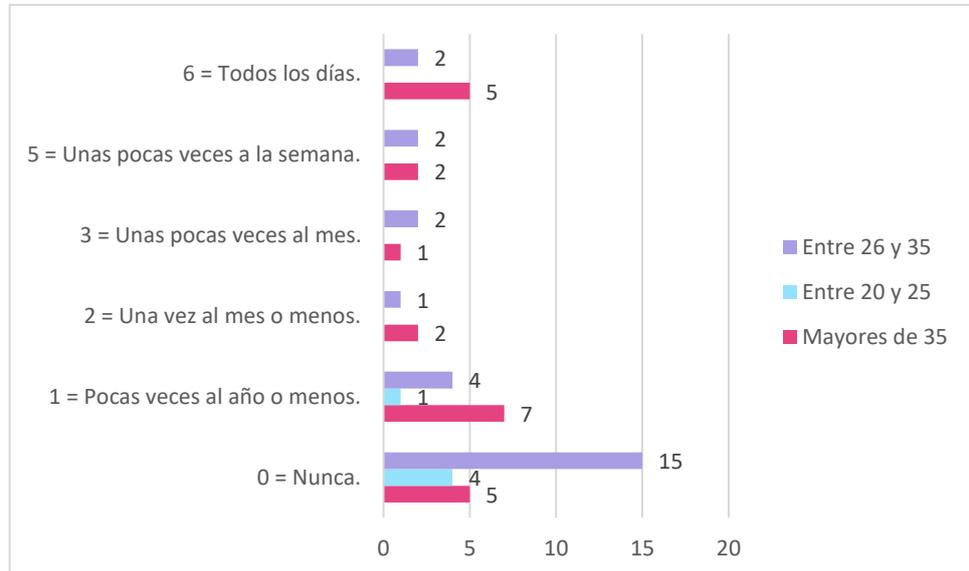
Sensibilidad - mujeres



Se observa en la Figura 31, que las mujeres en general no presentan dicha afectación.

Figura 32

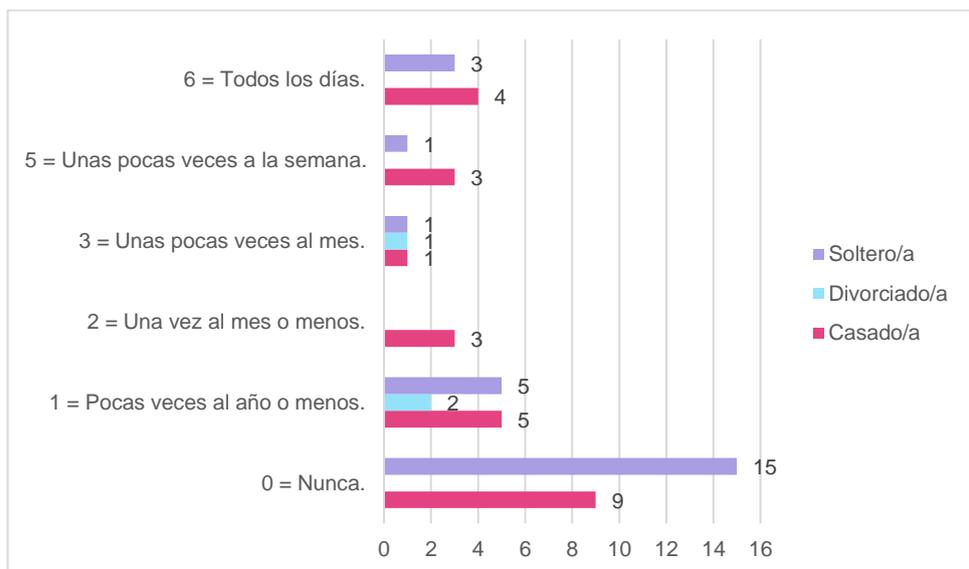
Control emocional - edad



Según la Figura 32, las mujeres mayores de 35 años, en general sienten que están endureciéndose emocionalmente.

Figura 33

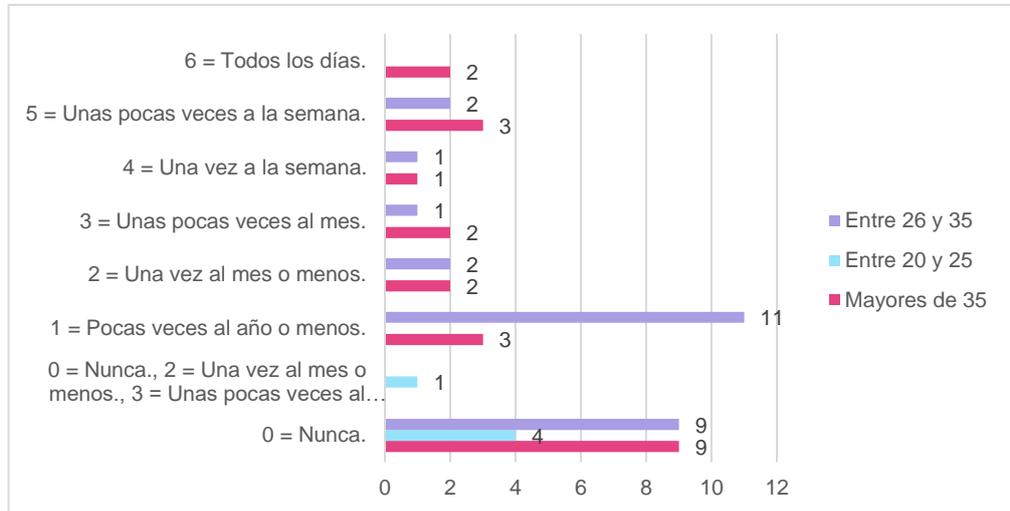
Control emocional - estado civil



Según la Figura 33, las mujeres casadas tienen mayor sensación de endurecimiento emocional.

Figura 34

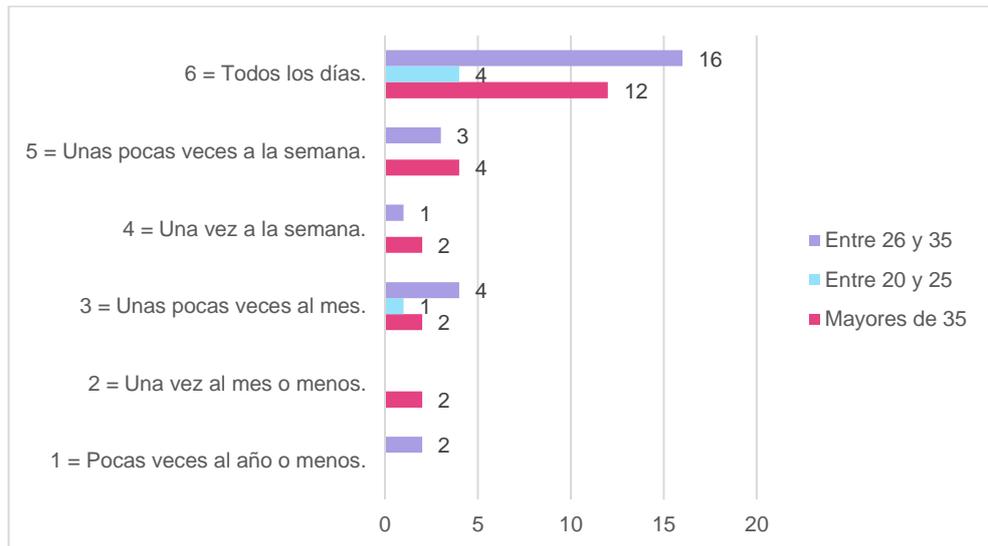
Frustración laboral mujeres - edad



De acuerdo a la Figura 34, podemos observar que las mujeres consultadas se encuentran conformes con sus trabajos.

Figura 35

Creación de ambiente laboral en mujeres

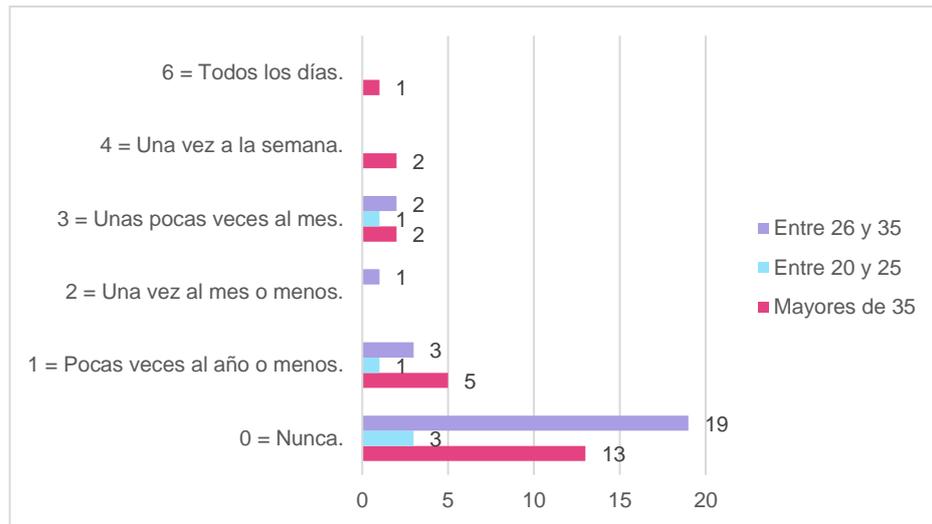


Podemos observar que en la Figura 35, la población femenina no presenta problemas con sus relaciones interpersonales.

Despersonalización

Figura 36

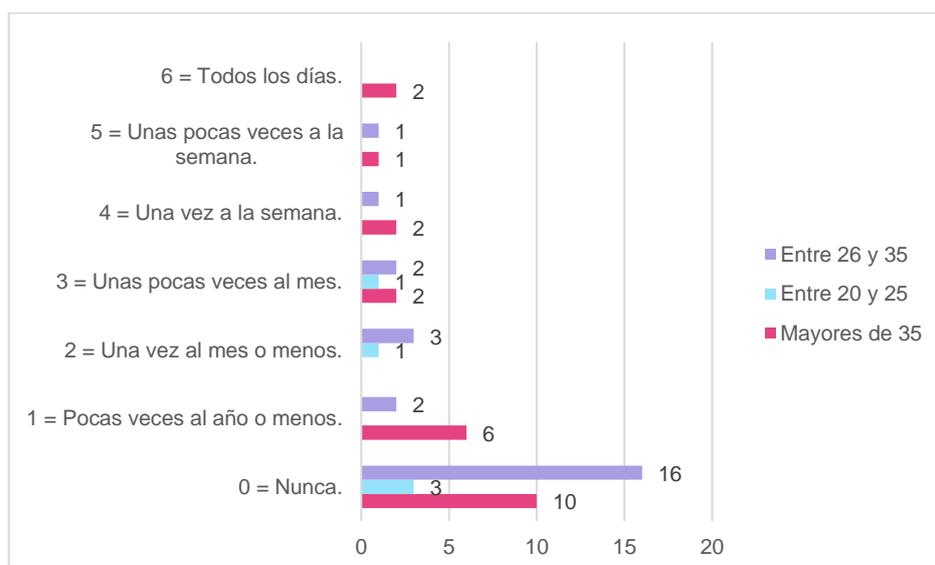
Trato impersonal - edad



Podemos observar que en la Figura 36, no se presenta afectaciones en la población encuestada.

Figura 37

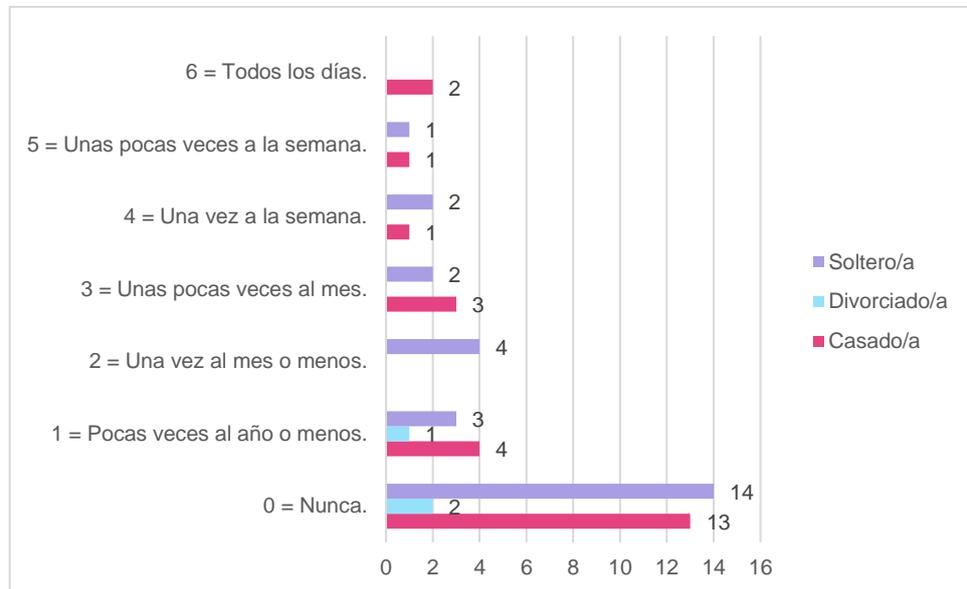
Sensibilidad - edad



Según la Figura 37, las mujeres de 35 en adelante refieren presentar algo de insensibilidad con las demás personas.

Figura 38

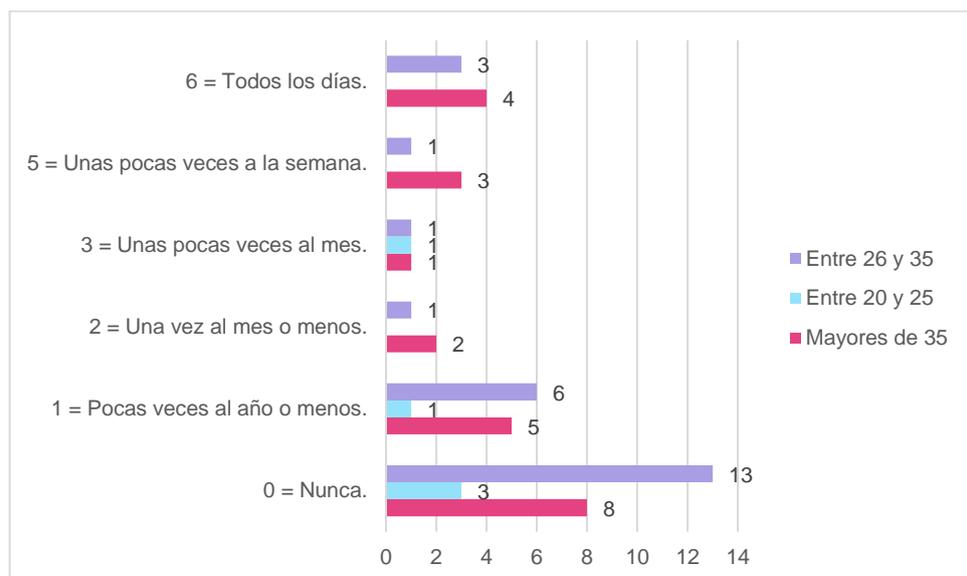
Sensibilidad - estado civil



De acuerdo a la Figura 38, evidenciamos que existe algo de afectación entre las mujeres mayores de 35 años casadas.

Figura 39

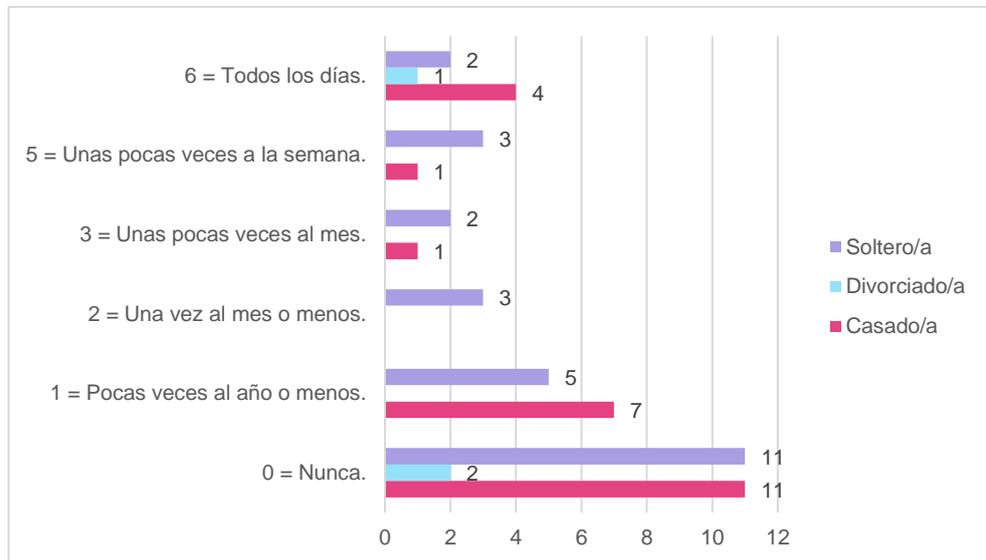
Control emocional - edad



Se observa en la Figura 39, que la población femenina de 35 años en adelante considera que se está endureciendo emocionalmente por causa del trabajo.

Figura 40

Control emocional - estado civil



Según la Figura 40, las mujeres casadas refieren mayor sensación de endurecimiento emocional.

Figura 41

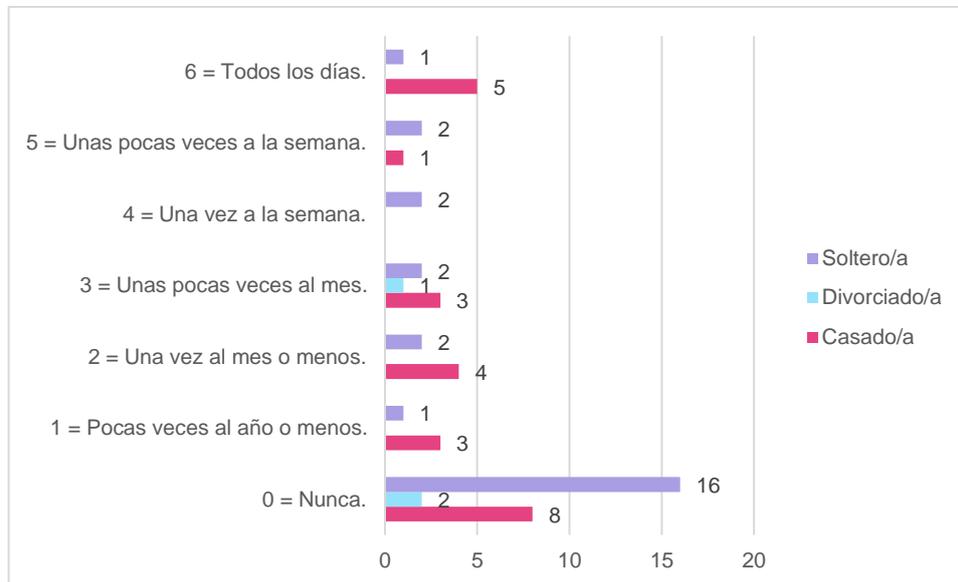
Empatía - edad



Según la Figura 41, se observa que las mujeres de 35 años en adelante refieren no sentir empatía.

Figura 42

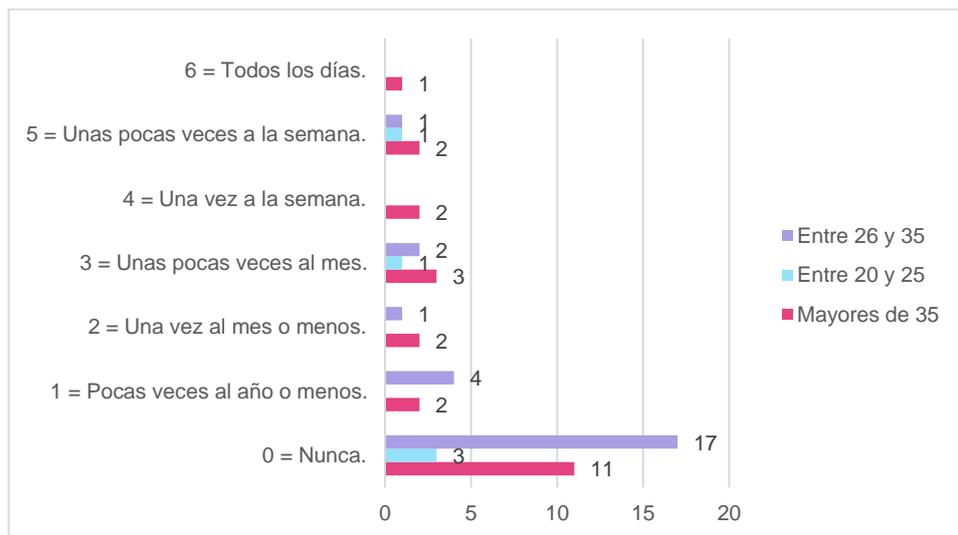
Empatía - estado civil



Se observa en la Figura 42, que las mujeres casadas refieren ser las menos empáticas.

Figura 43

Valor del trabajo - edad

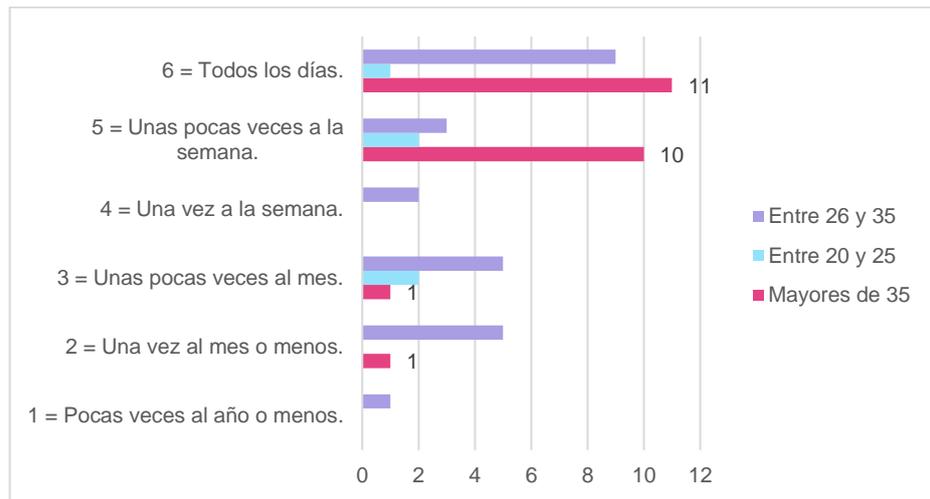


De acuerdo a la Figura 43, en general las mujeres consultadas sienten que su trabajo tiene valor.

Realización Personal

Figura 44

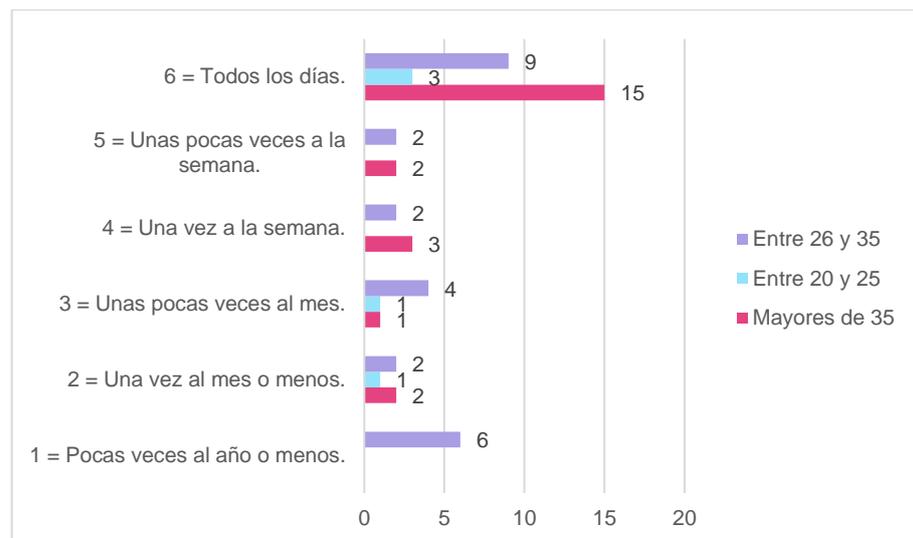
Facilidad de comprensión - edad



Según la Figura 44, en general las mujeres consultadas, se sienten empáticas con las demás personas.

Figura 45

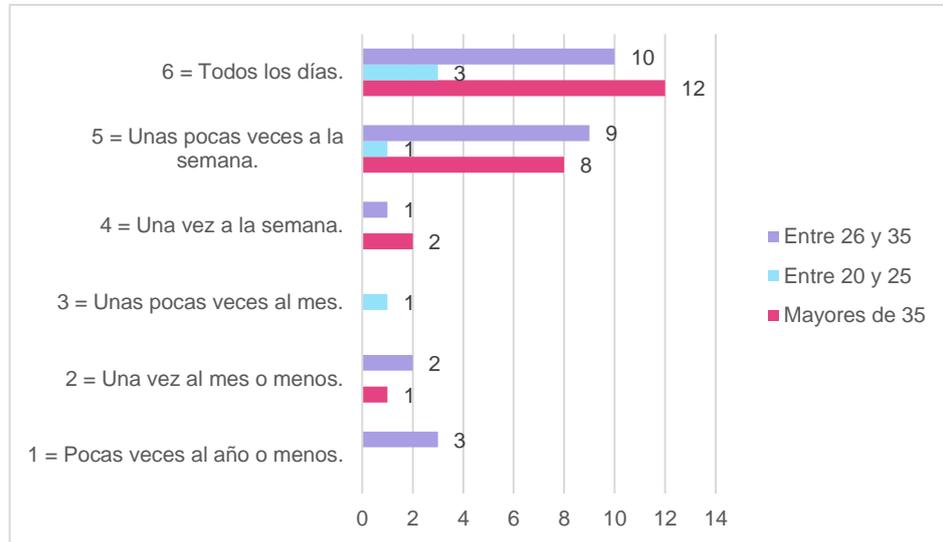
Eficacia de la actividad laboral - edad



Según la Figura 45, se observa que las mujeres entre los 26 y 35 años consideran que tratan con menos eficacia los problemas de sus clientes y compañeros.

Figura 46

Energía laboral - edad

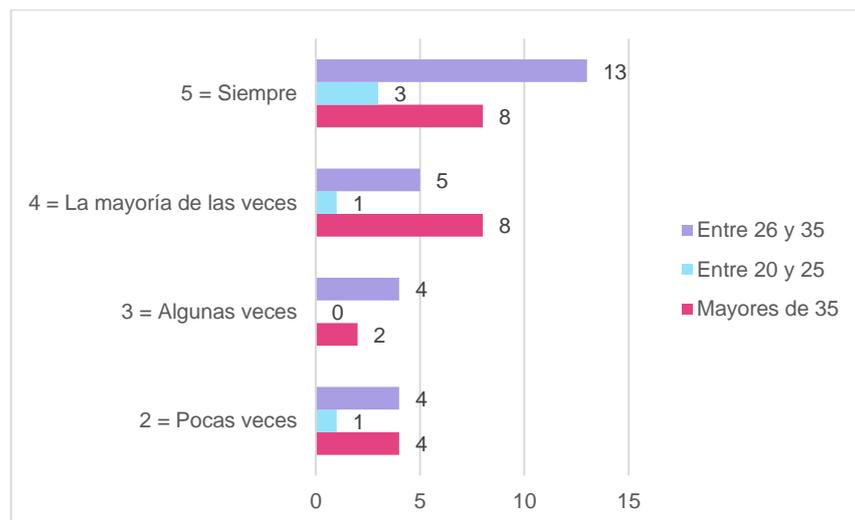


De acuerdo a la Figura 46, en general las mujeres consultadas refieren sentirse enérgicas en sus trabajos.

MOS Apoyo Emocional

Figura 47

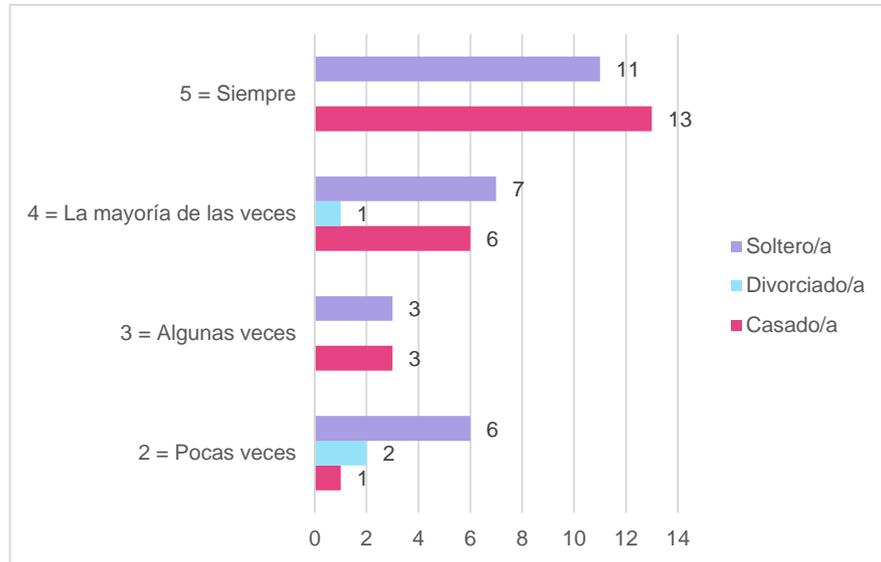
Es fácil contar con alguien que te escuche - edad



Según la Figura 47, se observa que las mujeres mayores de 35 años tienen menores posibilidades de contar con alguien que las escuche.

Figura 48

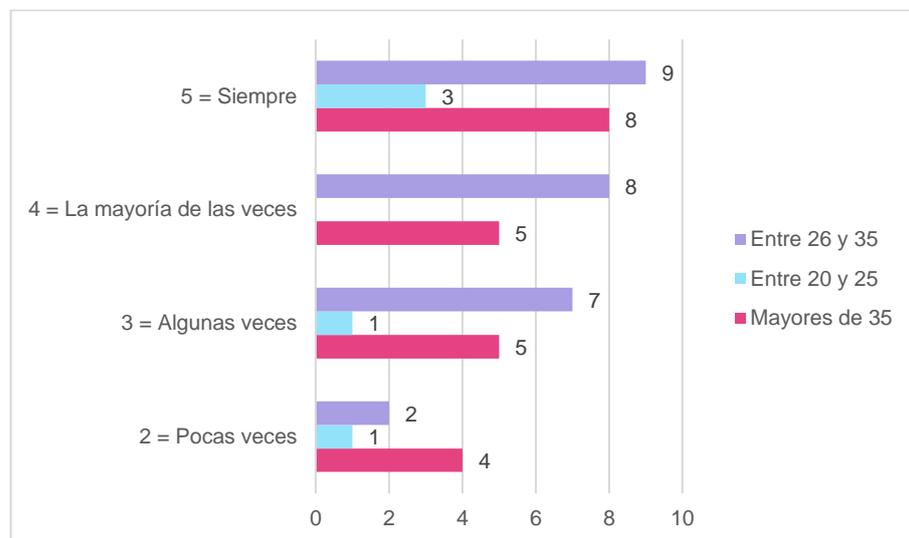
Es fácil contar con alguien que te escuche - estado civil



De acuerdo a Figura 48, se observa que las mujeres solteras refieren ser las que menos disponen de alguien que las escuche.

Figura 49

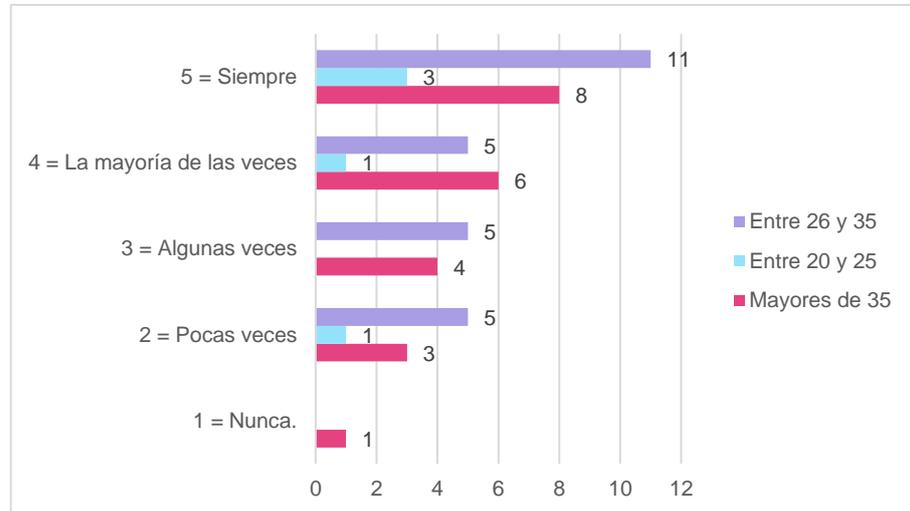
Es fácil contar con una persona de confianza



Se observa en la Figura 49, que las mujeres mayores de 35 años refieren tener a su disposición pocas personas confiables para hablar de sus preocupaciones.

Figura 50

Apoyo en momentos de crisis

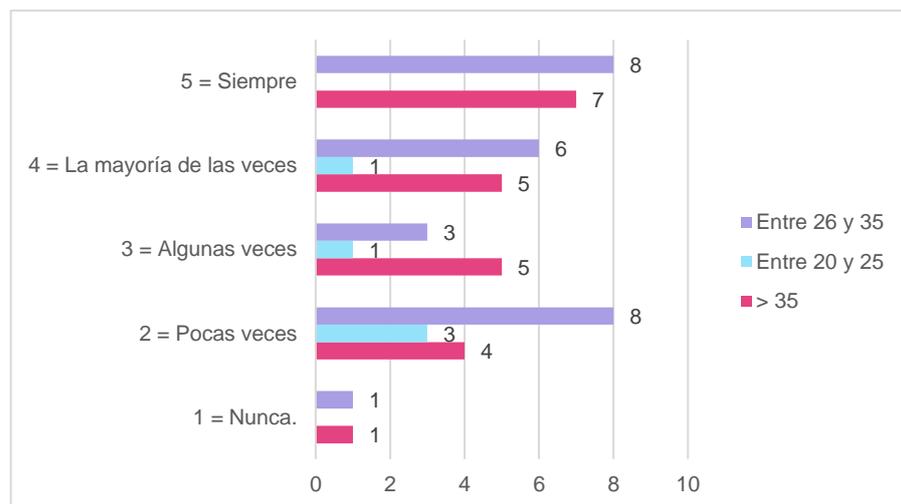


Según la Figura 50, se evidencia que las mujeres mayores de 35 años indican tener menor apoyo en situaciones de crisis.

MOS Ayuda Material

Figura 51

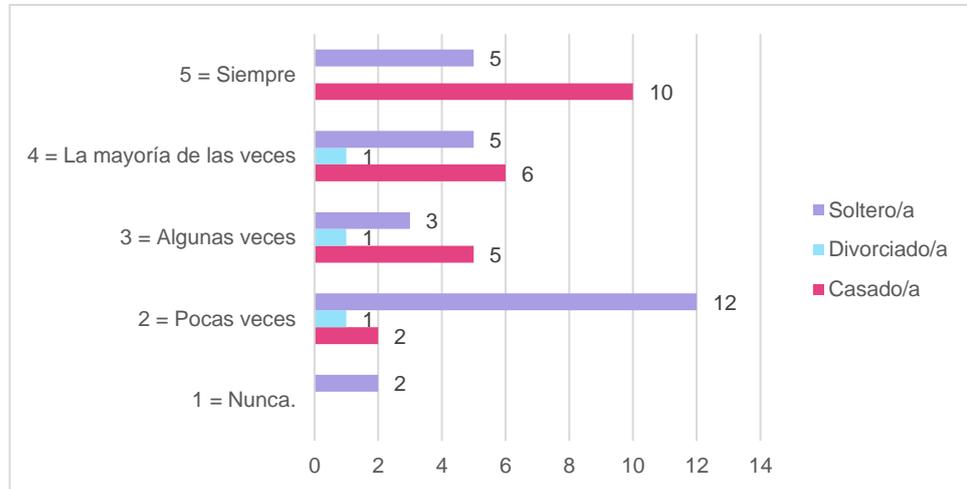
Es fácil contar con una persona que te lleve al médico – edad



Según la Figura 51, se observa que la mayoría de las mujeres encuestadas con edades superiores a los 26 años, consideran que no tendrán quien las lleve al médico en caso de enfermarse.

Figura 52

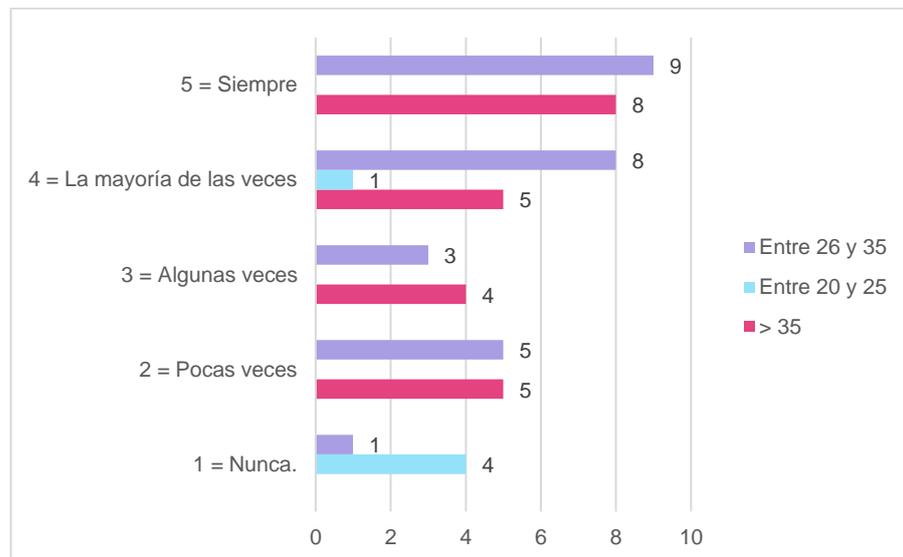
Ayuda para ir al médico - estado civil



De acuerdo a la Figura 52, se observa que la mayoría de las mujeres solteras consideran que se las tendrán que arreglar solas en caso de enfermar.

Figura 53

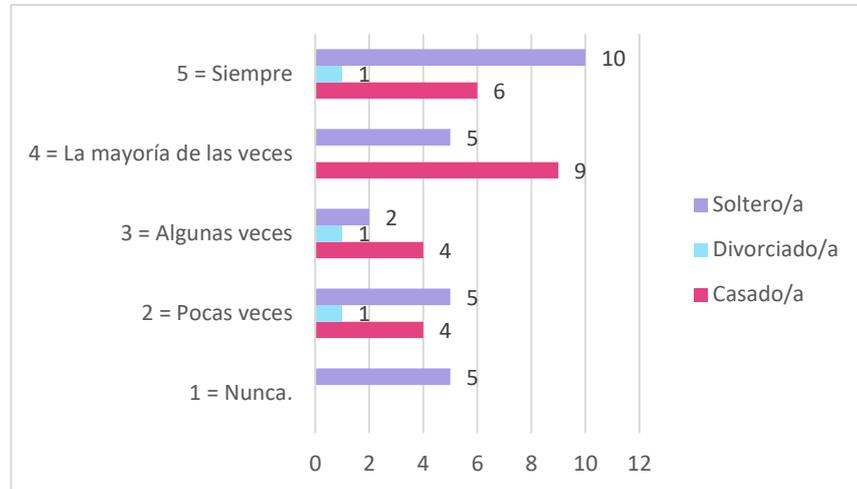
Ayuda para preparar alimentos



Según la Figura 53, se evidencia que las mujeres entre los 20 y 25 años, consideran que no tendrán quien les prepare los alimentos en caso de necesitarlo.

Figura 54

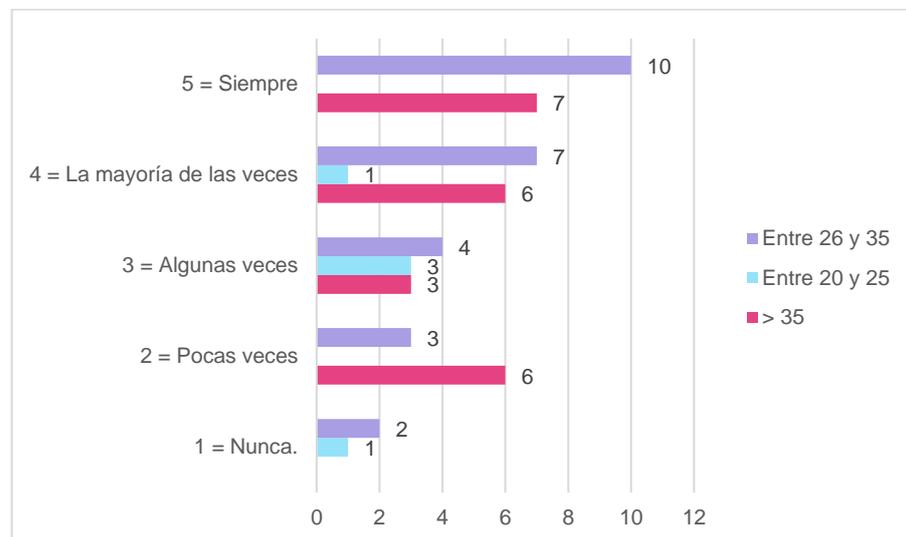
Ayuda para preparar alimentos - estado civil



De acuerdo a la Figura 54, las mujeres solteras sobre todo entre los 20 y 25 se sienten más vulnerables y requieren mayor ayuda material.

Figura 55

Ayuda en el hogar

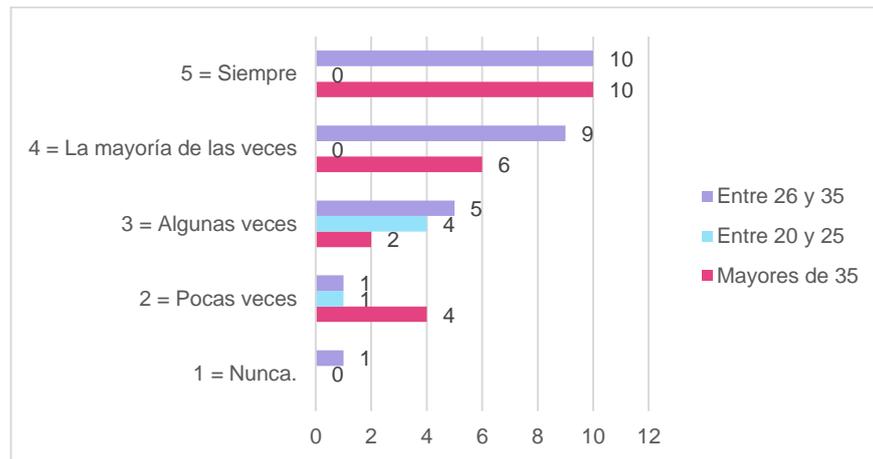


Según la Figura 55, se observa que la gran parte de las mujeres mayores de 35 años consideran que en algún momento no van a contar con quien les ayude en sus tareas domésticas en caso de enfermedad.

MOS Ocio y Distracción.

Figura 56

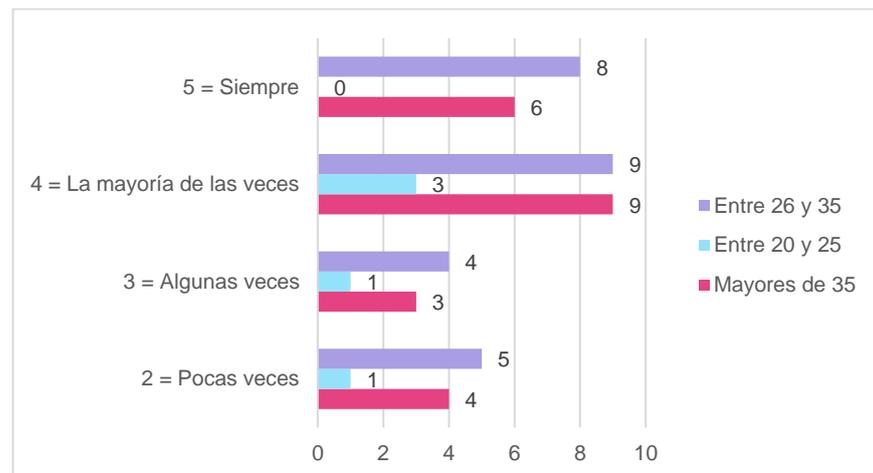
Cuentas con compañía



De acuerdo con la Figura 56, se observa que a las mujeres mayores de 35 años se les dificulta más contar con compañía para pasar un buen momento.

Figura 57

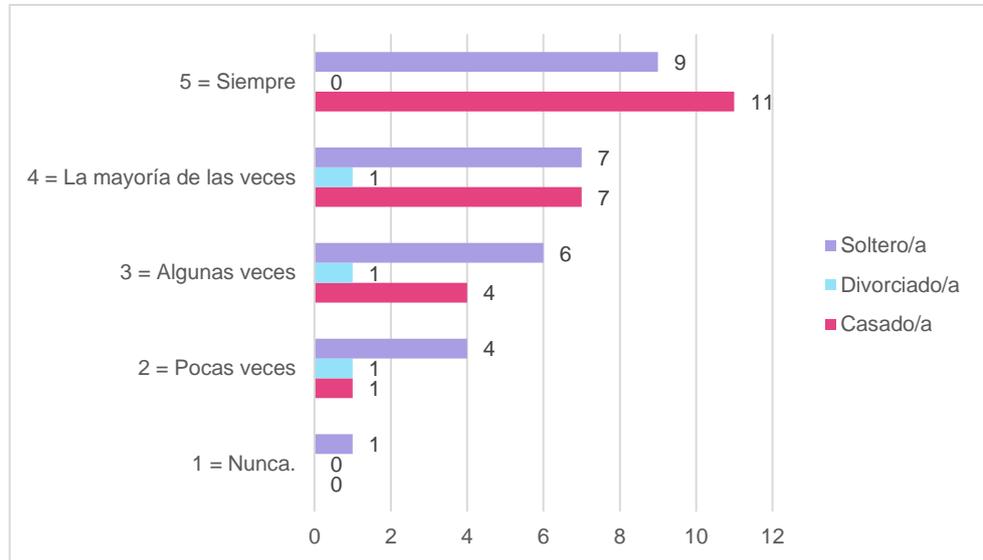
Compañía en momentos de crisis



Se puede observar en la Figura 57, que a las mujeres mayores de 26 años se les dificulta contar con alguien que les ayude a olvidar sus penas.

Figura 58

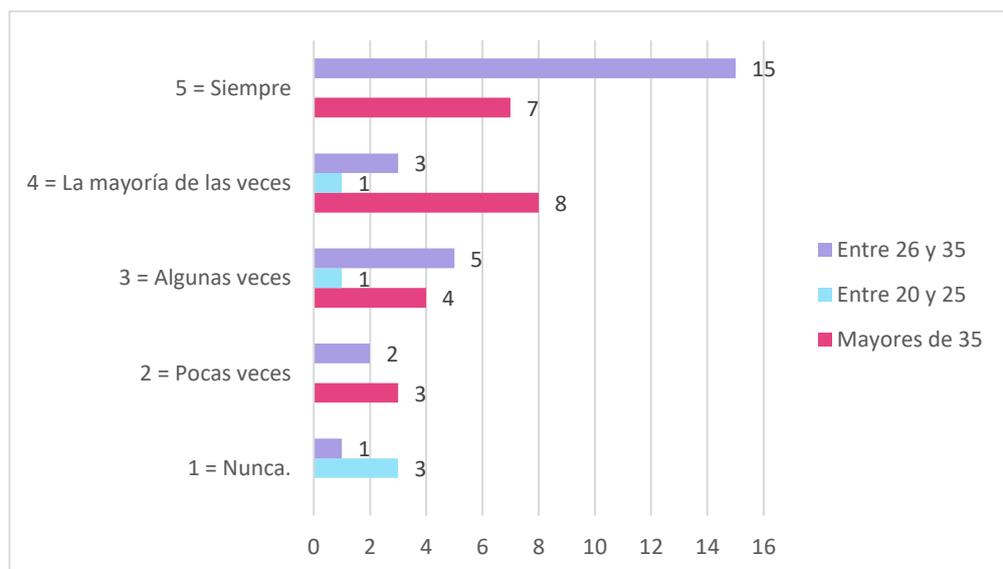
Apoyo para distraerse



Según la Figura 58, se observa que el 40% de las mujeres solteras indican que se les dificulta contar con alguien que les ayude a olvidar sus dificultades.

Figura 59

Cuentas con alguien para divertirte



Según la Figura 59, el 41% de las mujeres refieren que se les dificulta contar con alguien para divertirse y les ayude a superar sus dificultades.

Resultados en Hombres
Cansancio Emocional

Figura 60

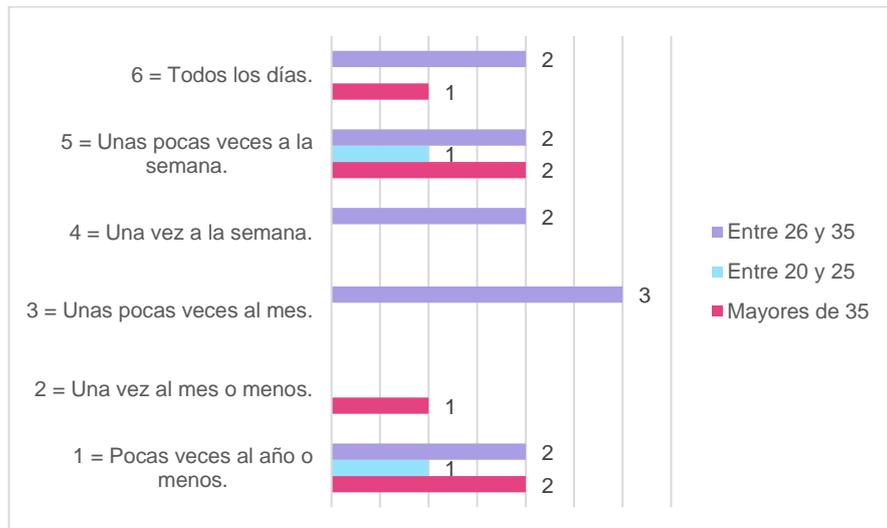
Agotamiento emocional - edad



De acuerdo a la Figura 60, el 89% de los hombres consultados refirieron sentirse emocionalmente agotados por su trabajo.

Figura 61

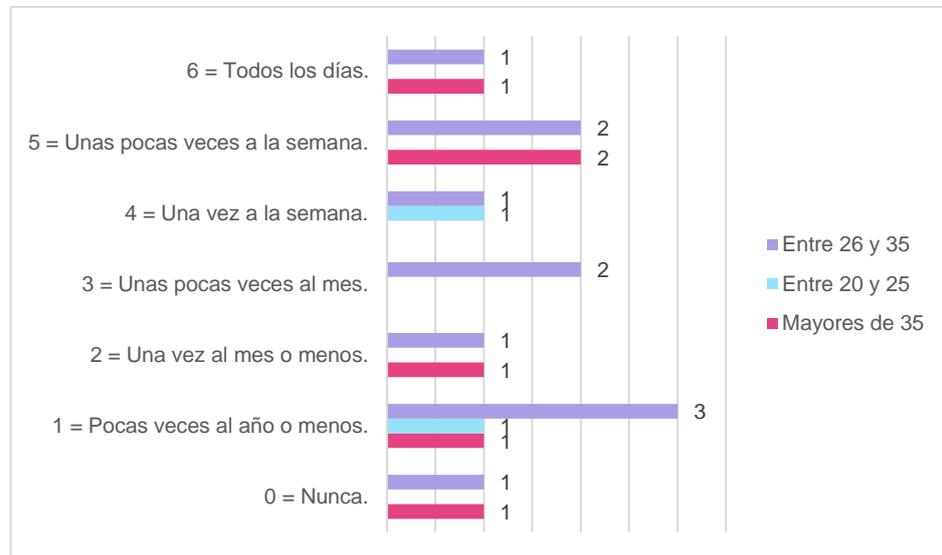
Agotamiento laboral - edad



Según la Figura 61, todos los hombres consultados señalan agotamiento al final de su jornada.

Figura 62

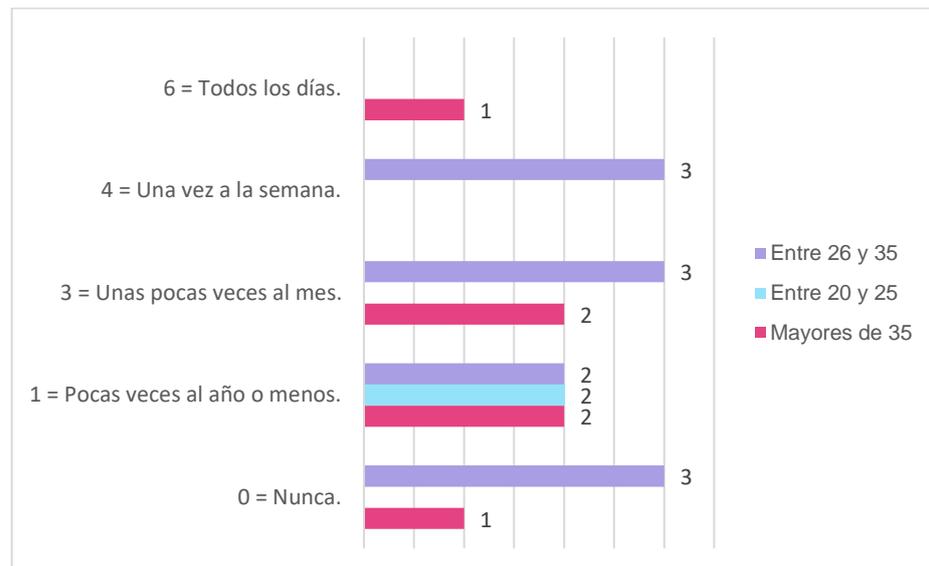
Fatiga al inicio de la jornada laboral - edad



De acuerdo a la Figura 62, el 36% de los hombres consultados indican sentirse constantemente fatigado al levantarse en la mañana.

Figura 63

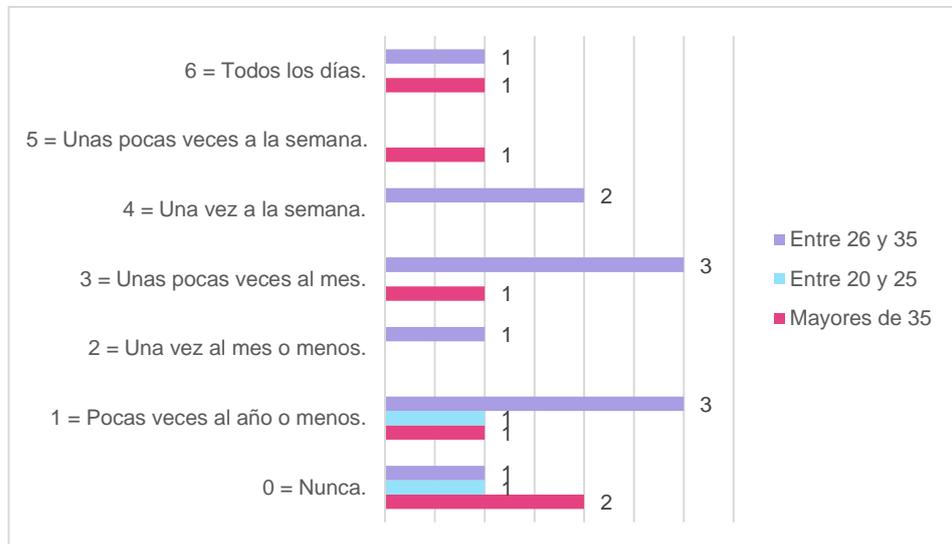
Trabajar con mucha gente es un esfuerzo



Según la Figura 63, el 78% de la población de hombres consultada considera que le afecta muy poco trabajar con personas todo el día.

Figura 64

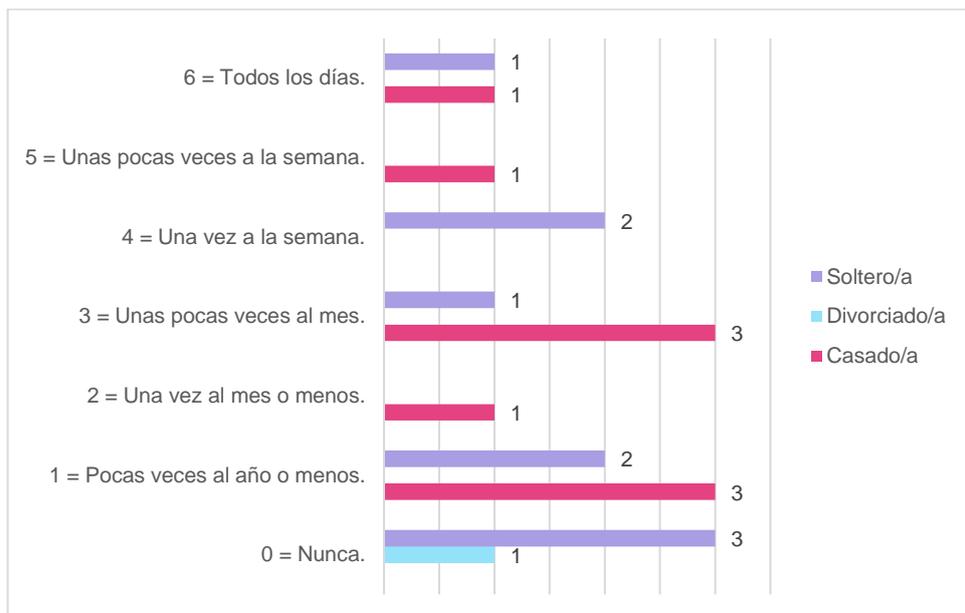
Quemado por el trabajo – edad



De acuerdo a la Figura 64, se observa que hay mayor afectación en la población entre los 26 y 35 años.

Figura 65

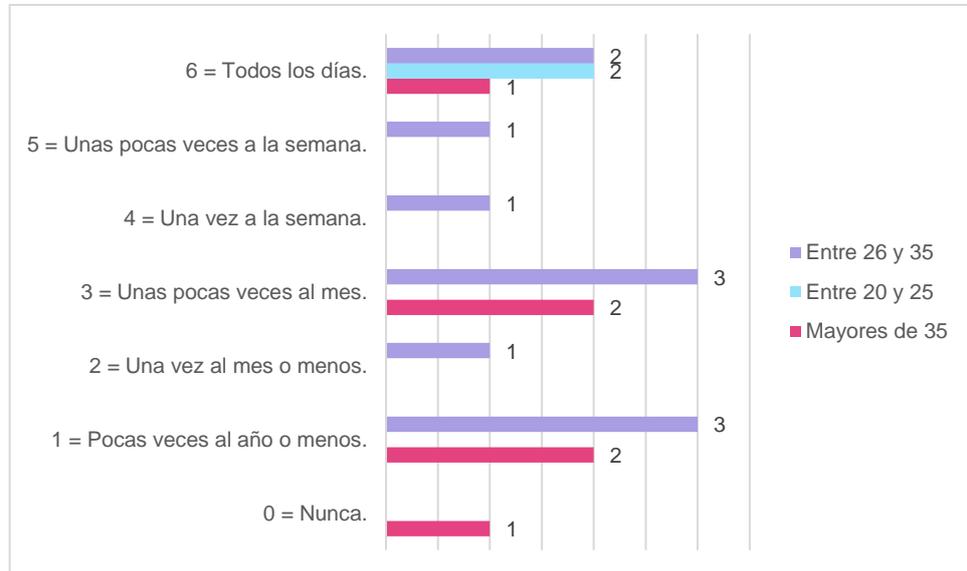
Quemado por el trabajo - estado civil



Según la Figura 65, los hombres casados en general refieren mayor afectación al sentirse quemado por el trabajo.

Figura 66

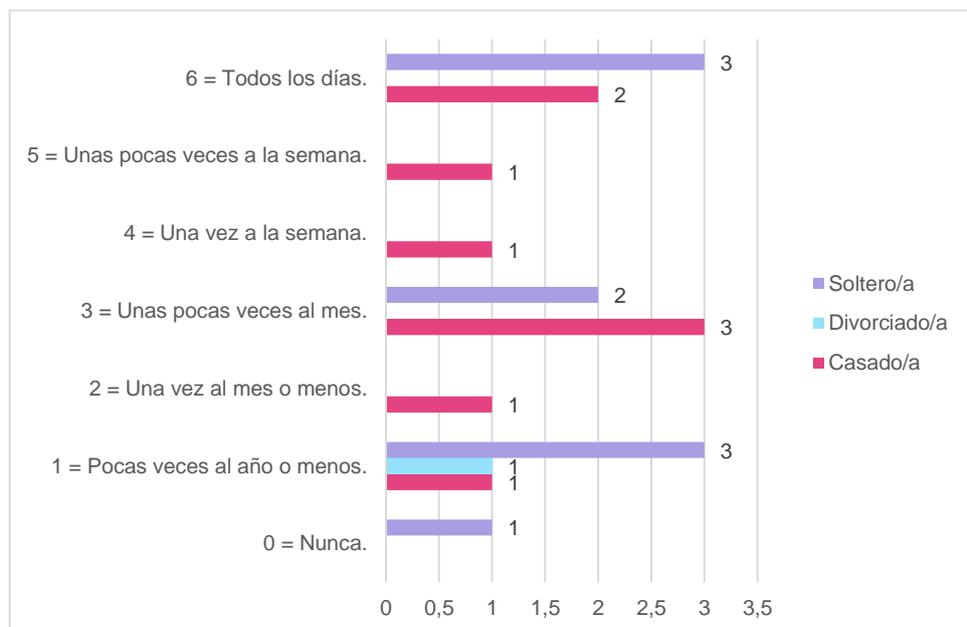
Trabajo demasiado - edad



Se observa en la Figura 66, que en general la población entre los 26 y los 35 años consideran que trabajan demasiado.

Figura 67

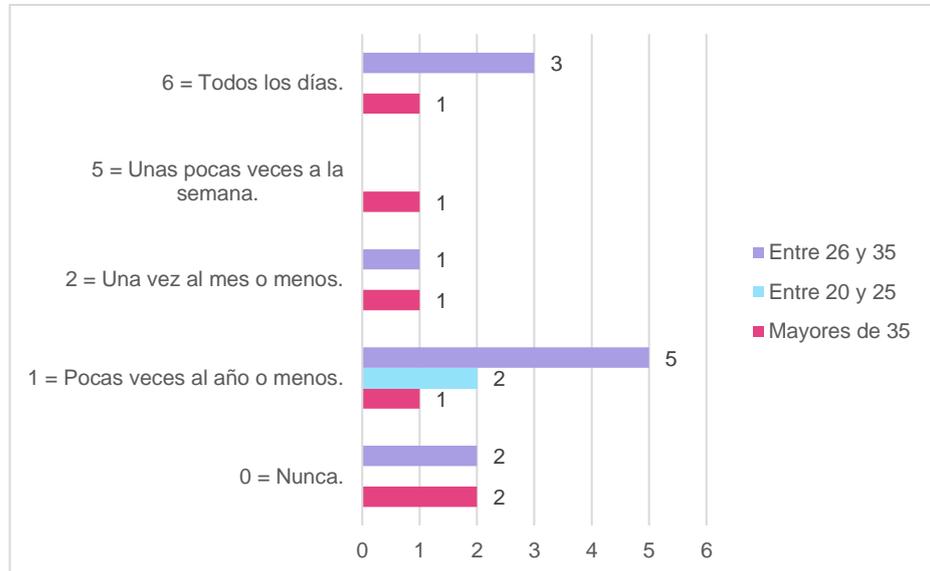
Trabajo demasiado - estado civil



Según la Figura 67, se observa que en general los hombres casados indican sentirse que trabajan demasiado.

Figura 68

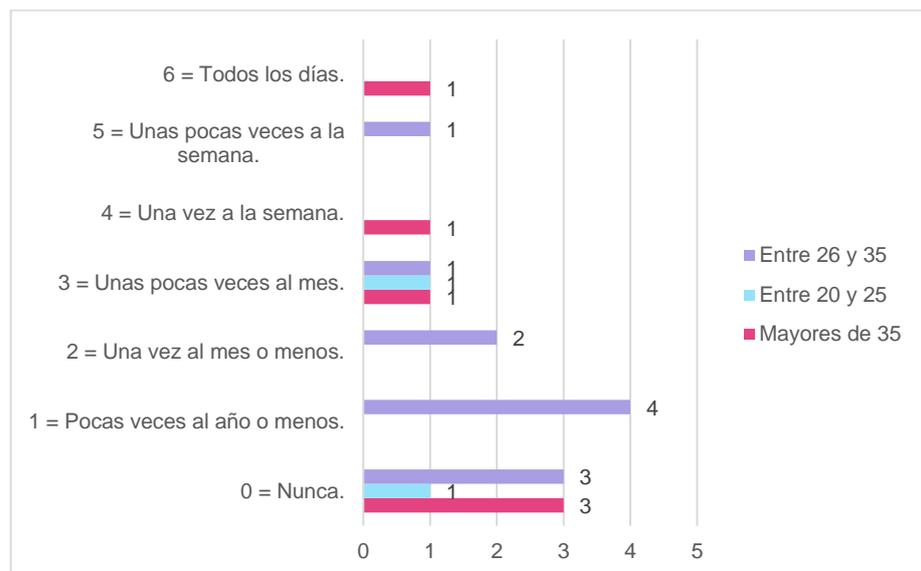
Trabajar con personas genera estrés



Se observa que en la Figura 68, el 78% de los consultados refiere sentir estrés al trabajar con personas directamente.

Figura 69

Acabado en el trabajo – edad



De acuerdo a la Figura 69, se observa que el 36% de la población consultada manifiesta que se siente quemado en su trabajo.

Figura 70

Acabado en el trabajo - estado civil

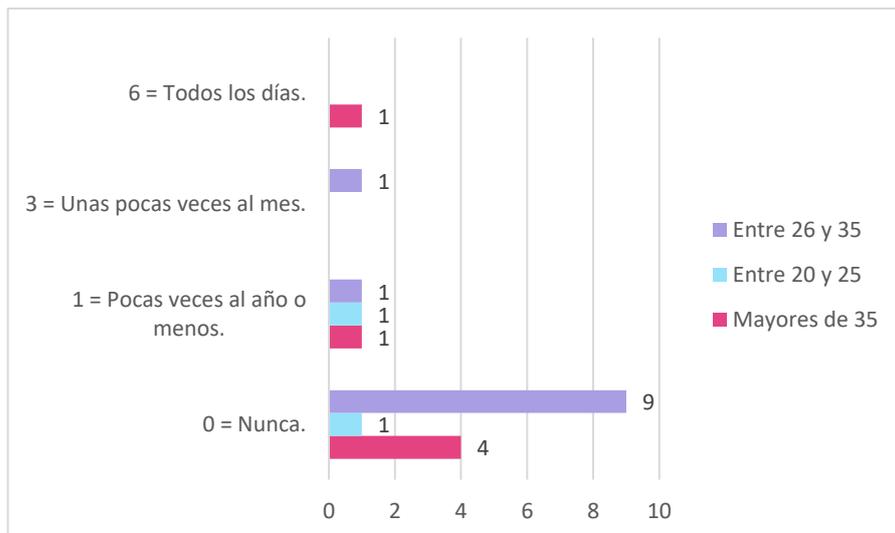


Según la Figura 70, indica que el 55% de los solteros se siente acabado en su trabajo.

Despersonalización

Figura 71

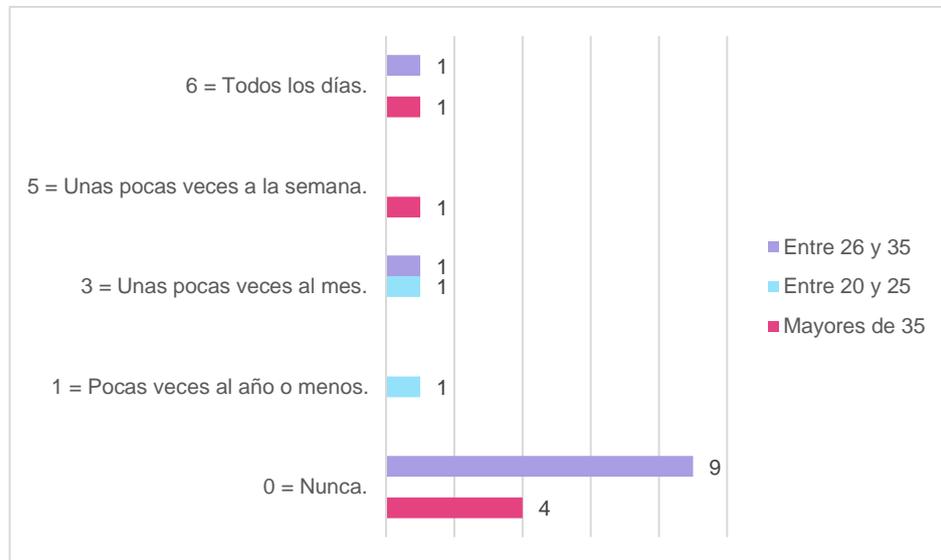
Trato a las personas como objetos impersonales



Según la Figura 71, en general los hombres encuestados manifiestan que no tratan a las personas como objetos impersonales.

Figura 72

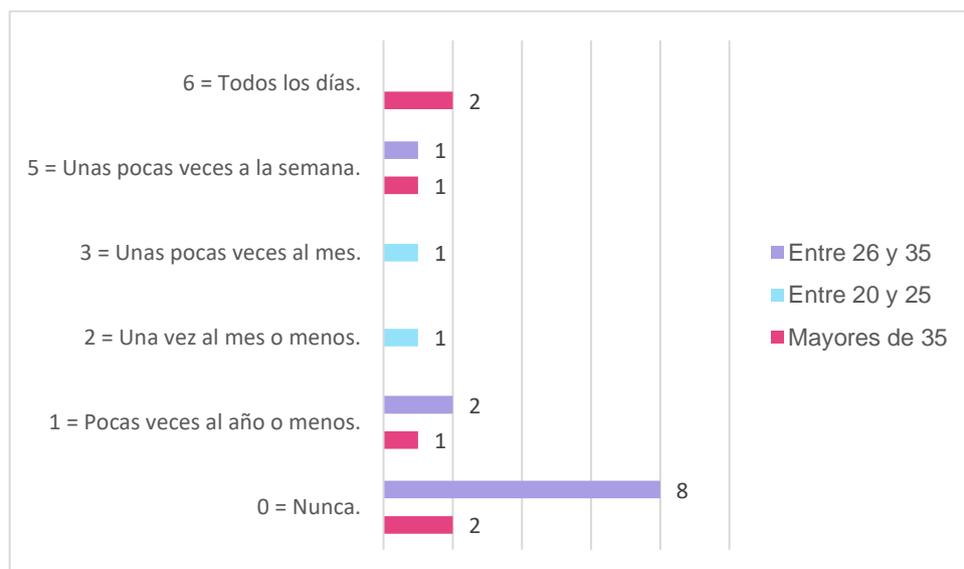
Sensibilidad - edad



De acuerdo a la Figura 72, se observa que en general los hombres encuestados no se han hecho insensibles desde que ejercen su profesión. Solo el 10% manifiesta insensibilidad.

Figura 73

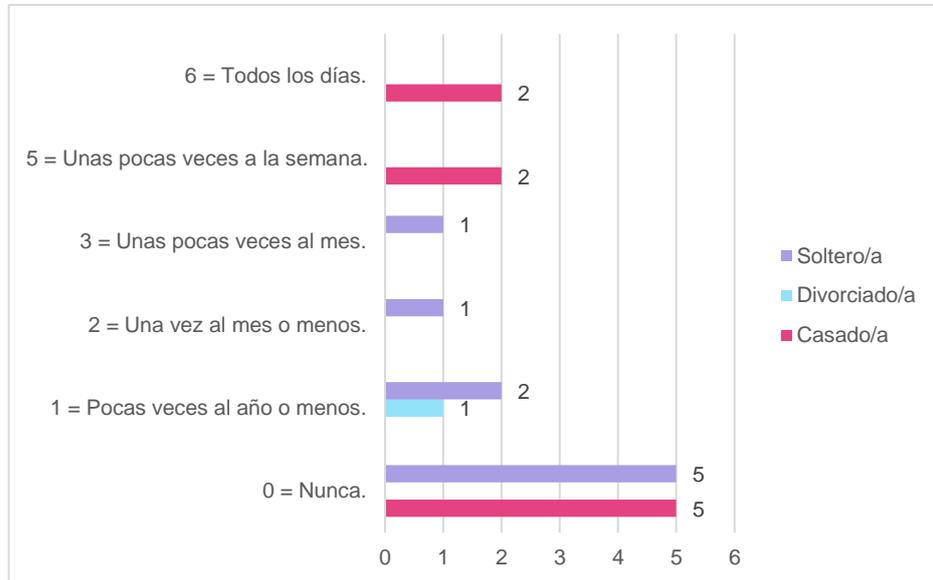
Control emocional – edad



Según la Figura 73, el 31% de los encuestados manifiestan sentirse endurecidos emocionalmente.

Figura 74

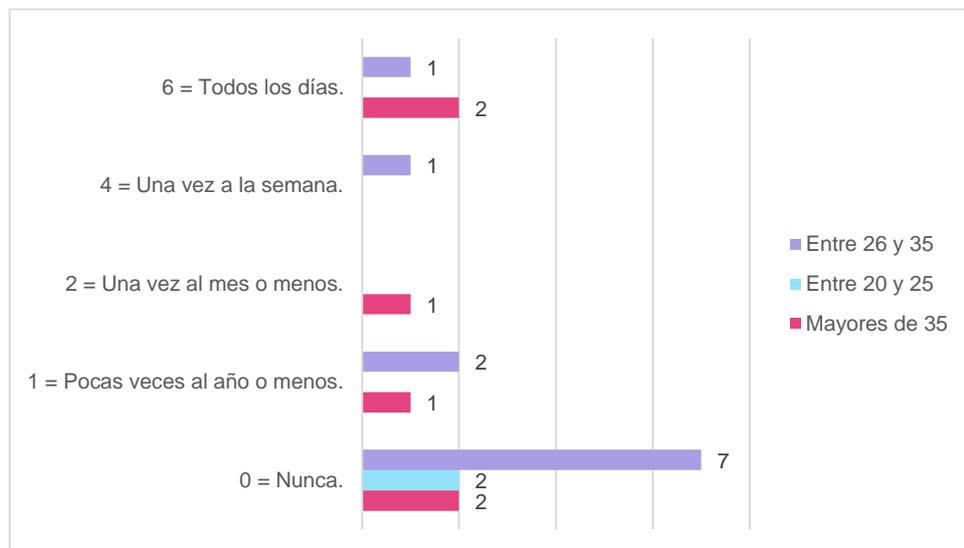
Control emocional - estado civil



De acuerdo a la Figura 74, se observa que el 44% de los casados manifiesta sentirse endurecido emocionalmente.

Figura 75

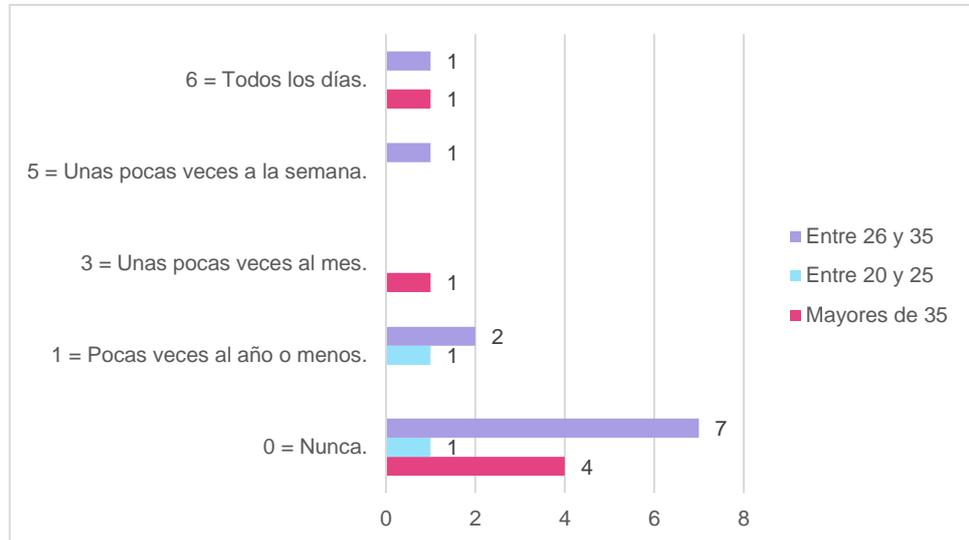
Empatía - edad



En la Figura 75, se observa que el 26 % de los encuestados no se preocupa por sus clientes o compañeros de trabajo.

Figura 76

Valor sobre el trabajo – edad

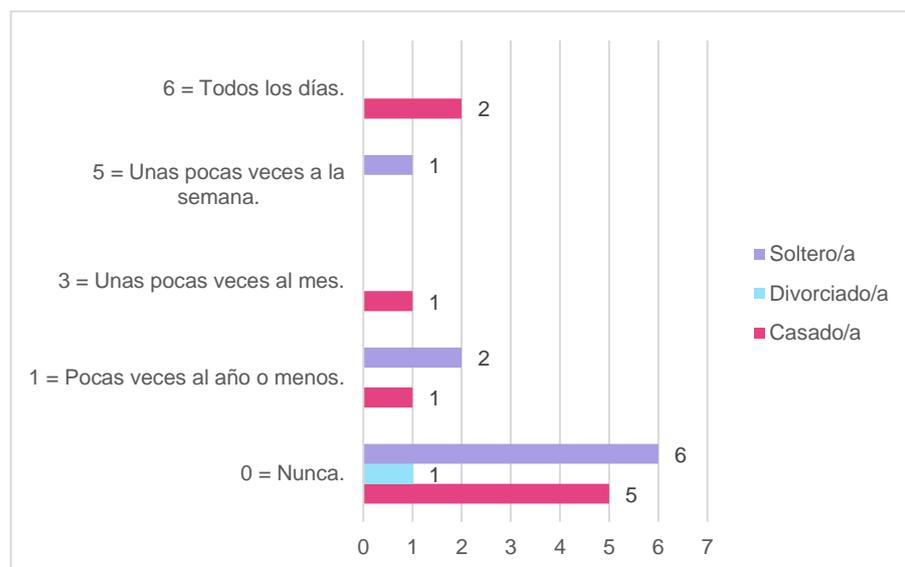


De acuerdo a la Figura 76, se indica que el 78% de los encuestados creen que su trabajo tiene valor.

Según estado civil

Figura 77

Valor sobre el trabajo – estado civil



De acuerdo a la Figura 77, se observa que el 33% de los casados duda del valor de su trabajo.

Realización Personal

Figura 78

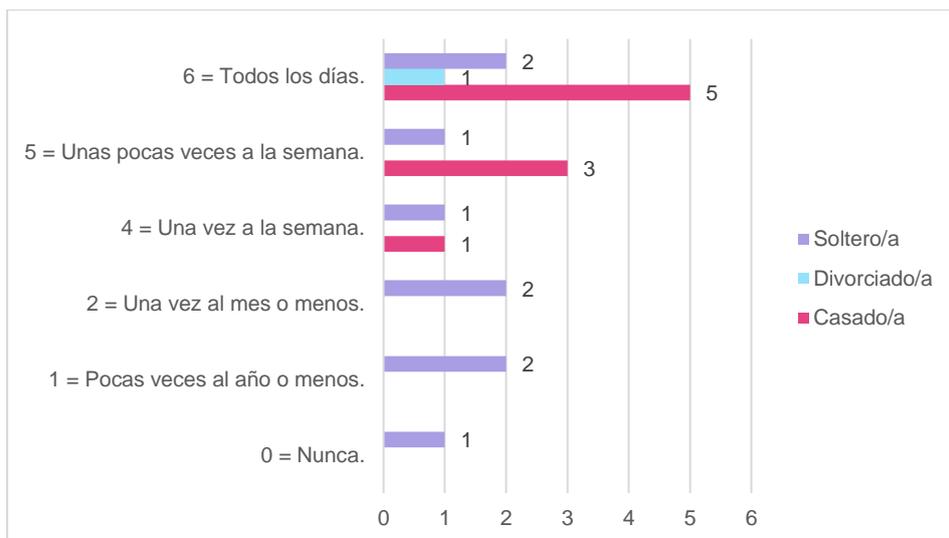
Facilidad de comprensión - edad



Según la Figura 78, el 57% de los encuestados refiere tener alguna dificultad para comprender como se sienten las demás personas.

Figura 79

Facilidad de comprensión - estado civil



Se observa en la Figura 79, que los casados manifiestan tener mayor facilidad para comprender como se sienten las demás personas.

Figura 80

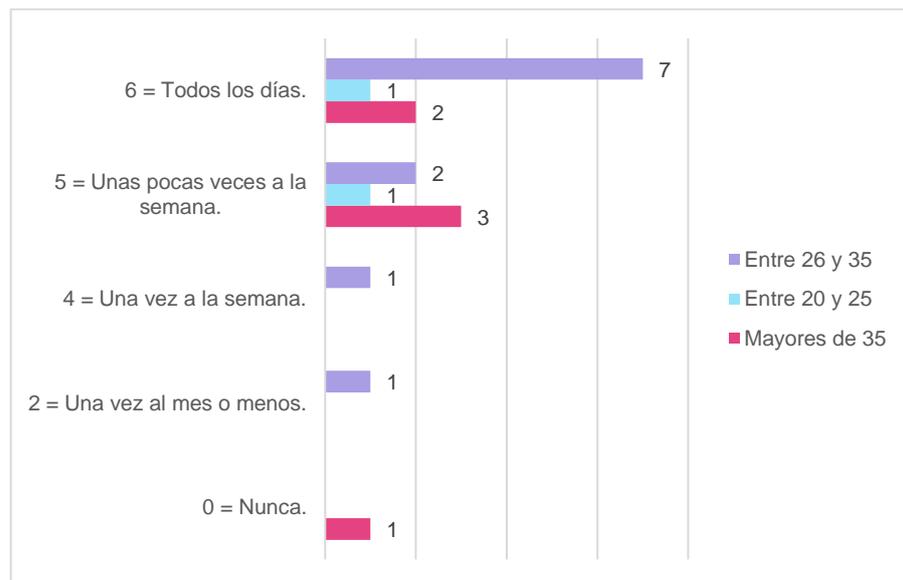
Eficacia de la actividad laboral - edad



Según la Figura 80, el 57% de los hombres considera tratar con mucha eficacia los problemas de los demás. Dentro de la población entre los 26 y 35 años se observa que tienen algunas dificultades.

Figura 81

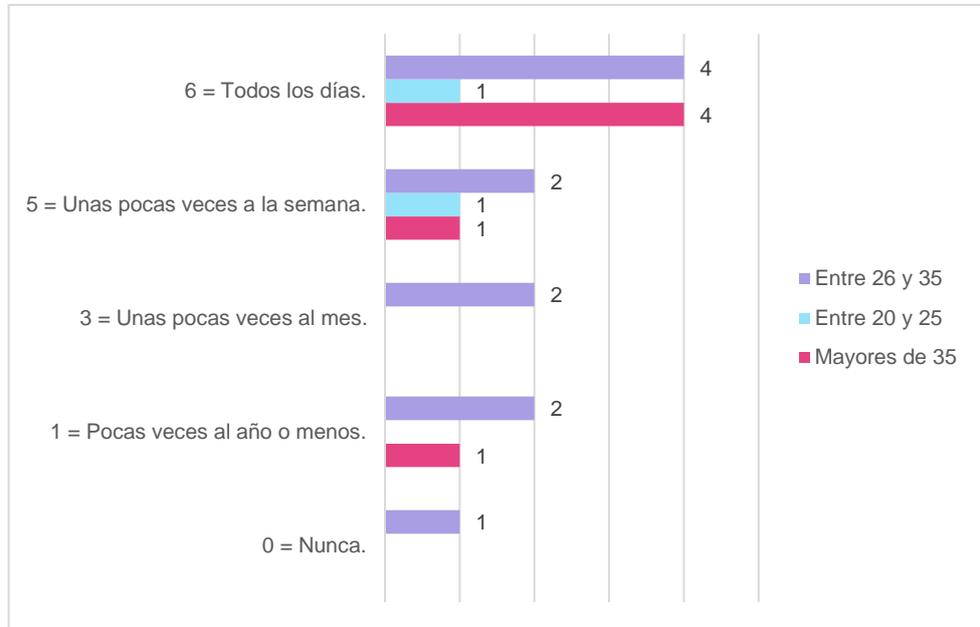
Influencia positiva - edad



Según la Figura 81, nos demuestra que el 84% considera estar influyendo de manera positiva en los demás.

Figura 82

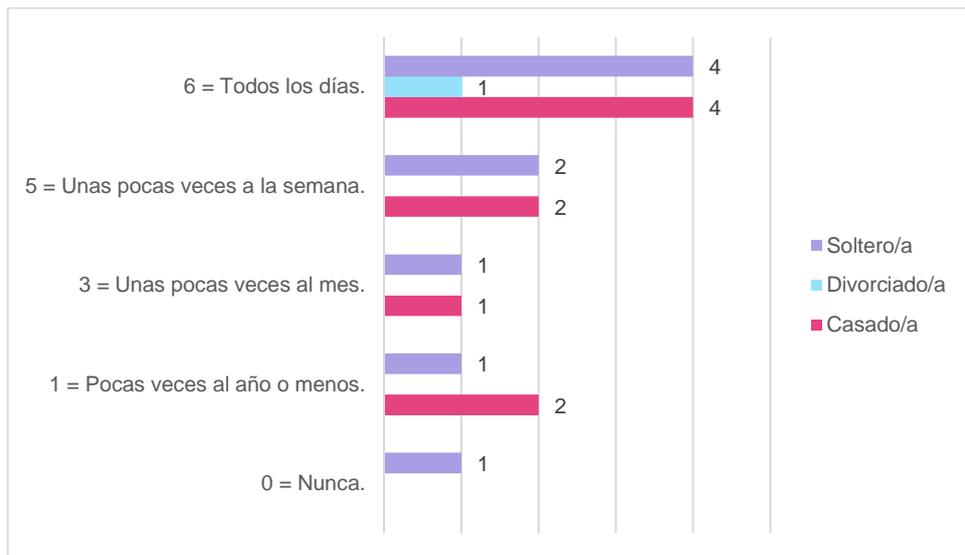
Actitud frente al trabajo - edad



De acuerdo a la Figura 82, el 63% de los encuestados entre los 26 y los 35 años se sienten con mucha energía en su trabajo.

Figura 83

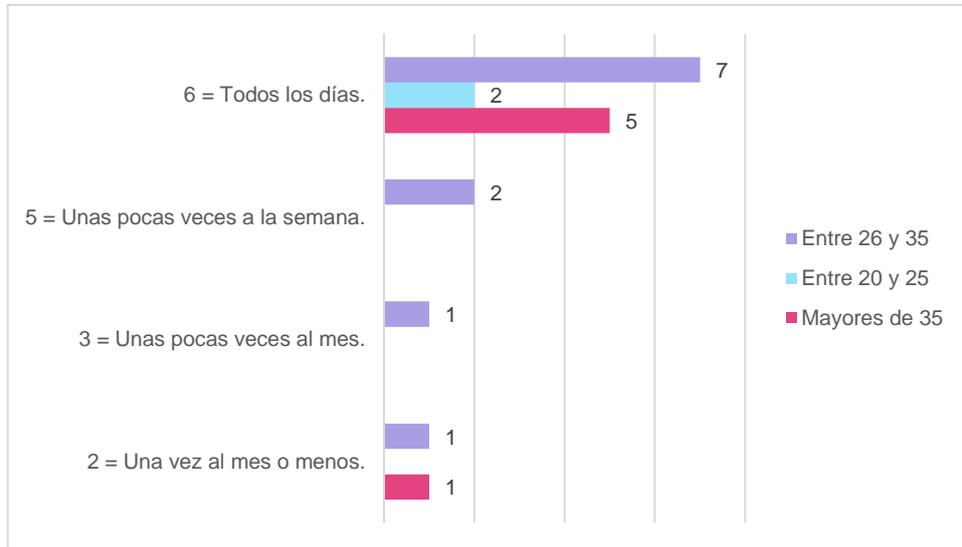
Actitud frente al trabajo - estado civil



Se observa que en la Figura 83, el 50% de los casados y de los solteros se sienten con mucha energía en su trabajo.

Figura 84

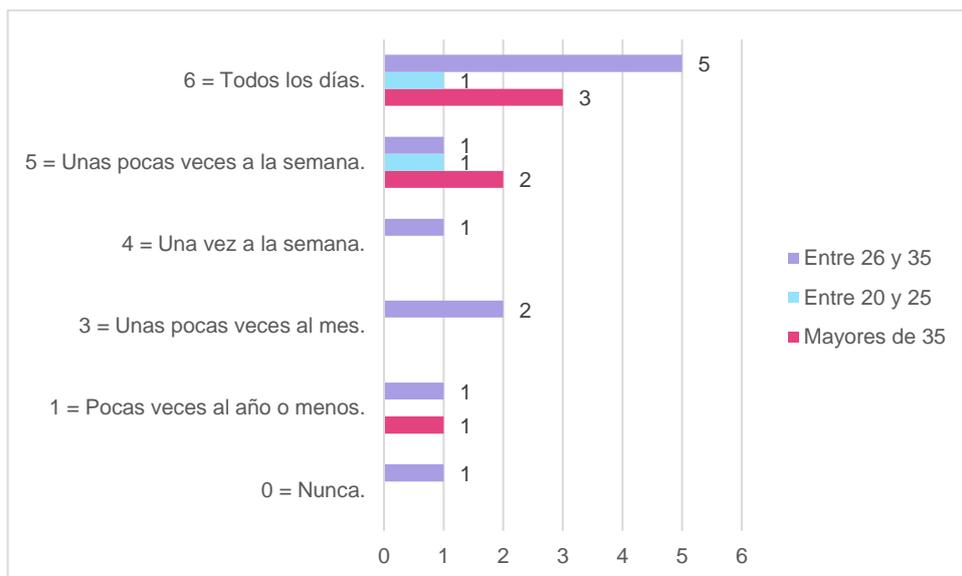
Creación de ambiente laboral – edad



Según la Figura 84, indica que el 15% de los encuestados considera que no puede crear con facilidad un clima agradable con compañeros de trabajo y clientes.

Figura 85

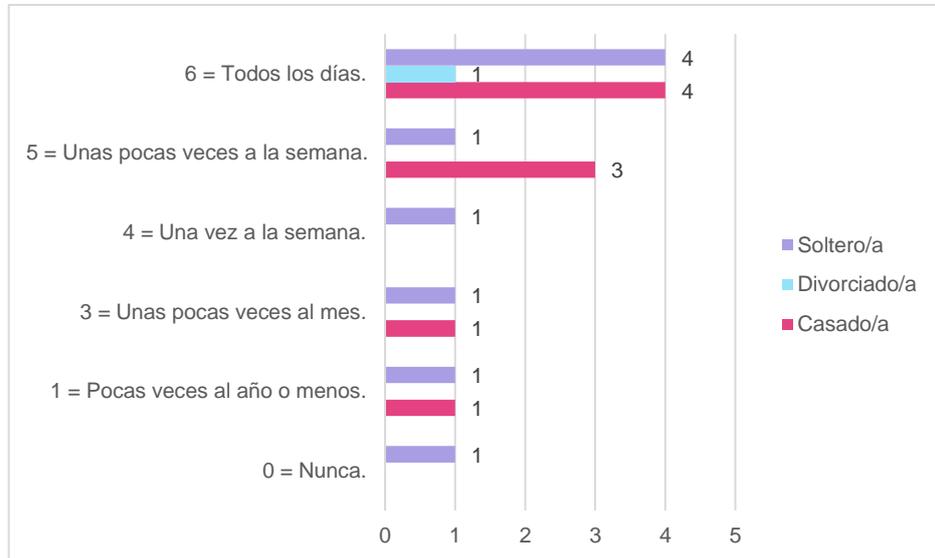
Motivación laboral - edad



Según la Figura 85, el 52% de los encuestados no se siente motivado al terminar su jornada laboral.

Figura 86

Motivación laboral - estado civil

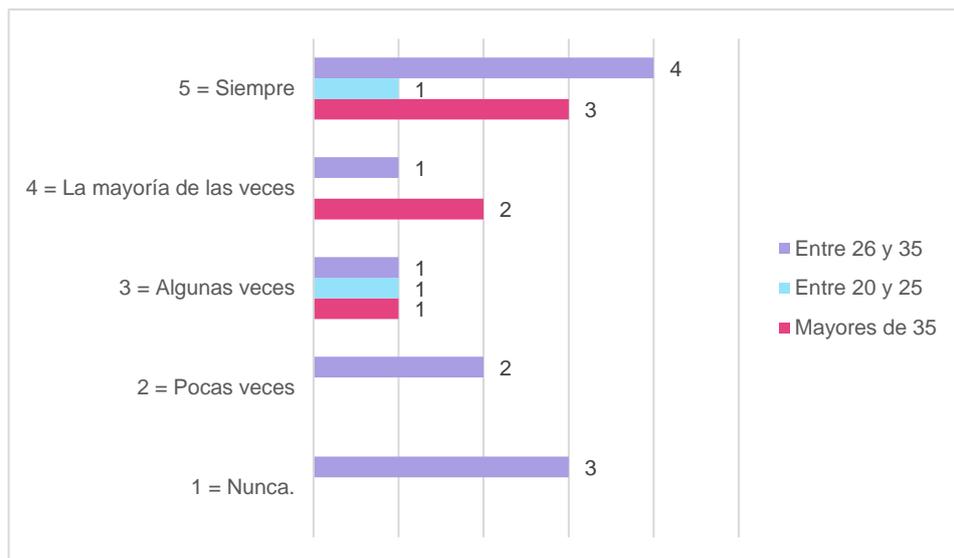


Según se observa en la Figura 86, que el 55% de los casados no se sienten motivados al término de su jornada laboral.

MOS Apoyo Emocional

Figura 87

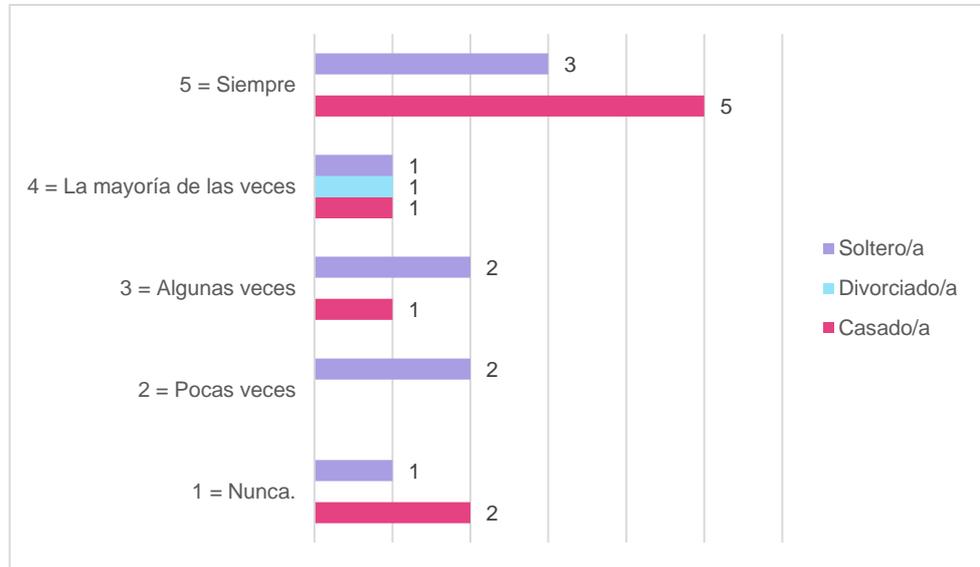
Es fácil contar con alguien que te escuche - edad



Según la Figura 87, demuestra que el 54% de los hombres entre los 26 y los 35 años refieren no tener quien los escuche.

Figura 88

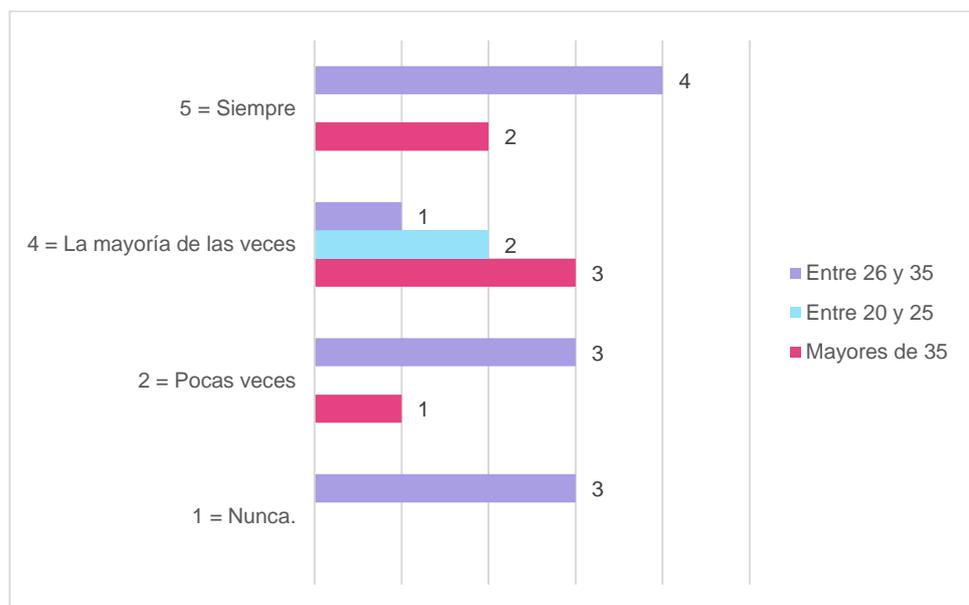
Es fácil contar con alguien que te escuche - estado civil



De acuerdo a la Figura 88, se observa que el 55% de los solteros no tienen quien los escuche.

Figura 89

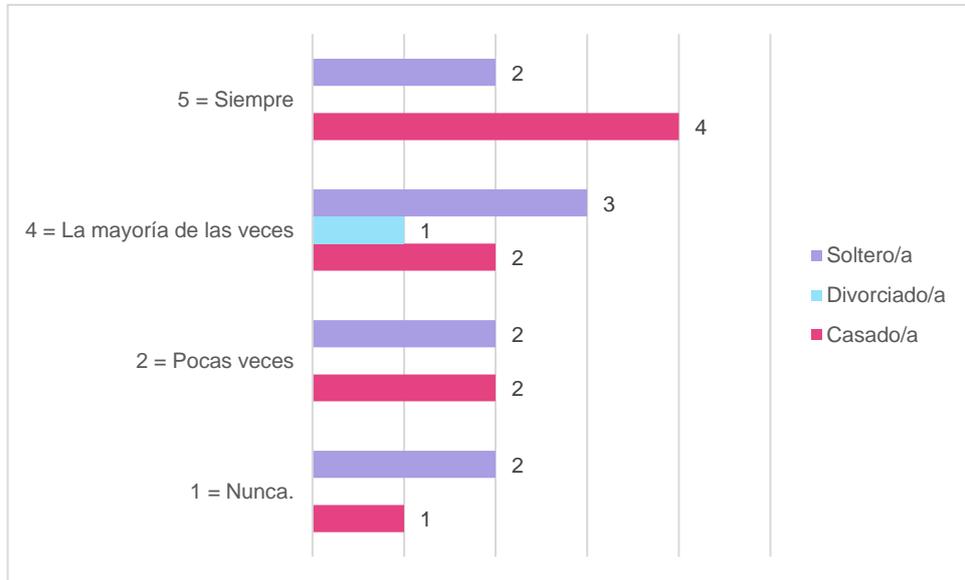
Es fácil contar con una persona de confianza - edad



Según la Figura 89, indica que el 55% de los hombres entre los 26 y 35 años, no tienen una persona de confianza con quien hablar.

Figura 90

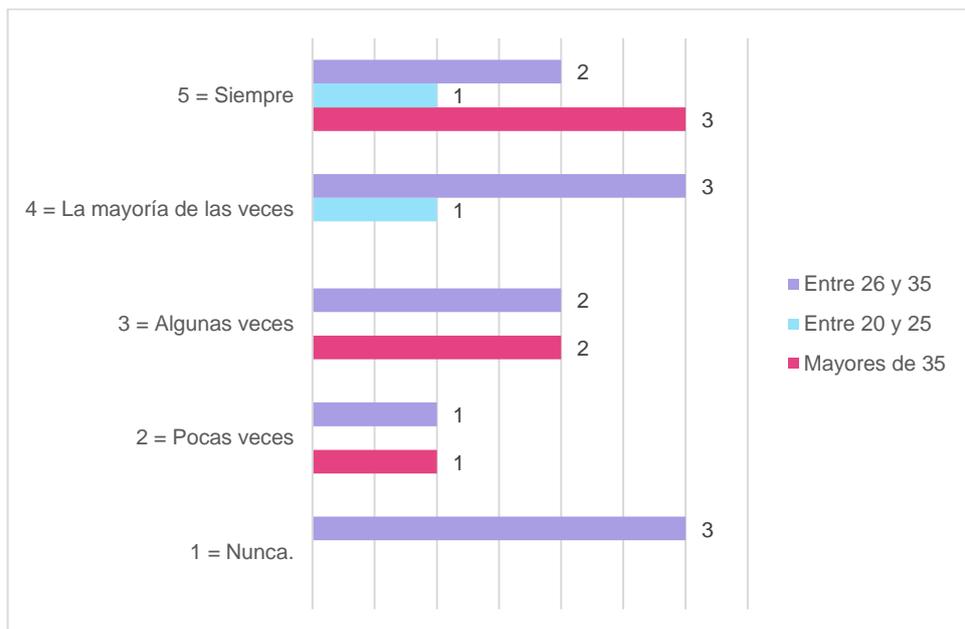
Es fácil contar con una persona de confianza - estado civil



De acuerdo a la Figura 90, los solteros refieren mayor dificultad para encontrar alguien de confianza con quien desahogarse.

Figura 91

Apoyo en momentos de dificultad - edad

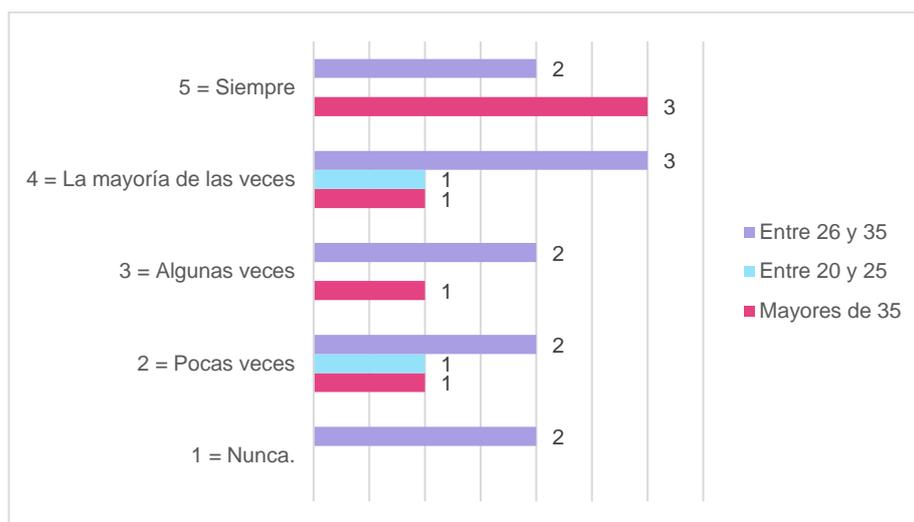


Según nos demuestra la Figura 91, el 47% de los hombres encuestados no cuenta con quien les aconseje cuando tengan problemas.

MOS Ayuda Material

Figura 92

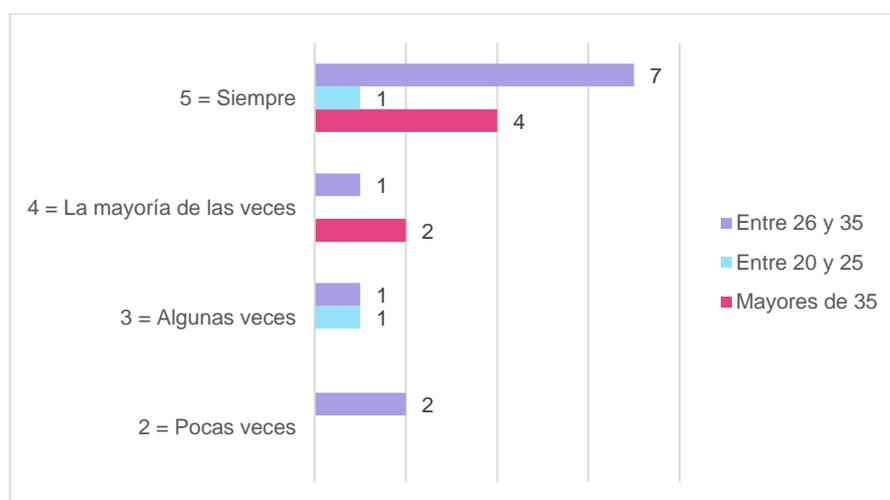
Es fácil contar con una persona que te lleve al médico – edad



Según la Figura 92, el 47% de los hombres encuestados, no tienen quien los lleve al médico si se enferman.

Figura 93

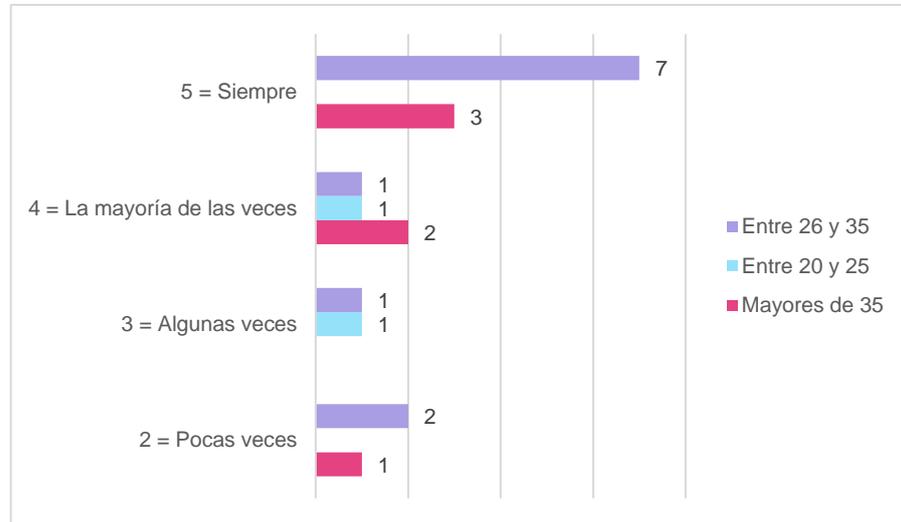
Ayuda para preparar alimentos - edad



De acuerdo con la Figura 93, se visualiza que el 78% de los hombres encuestados señalan que tienen quien les prepare comida si ellos no lo pueden hacer.

Figura 94

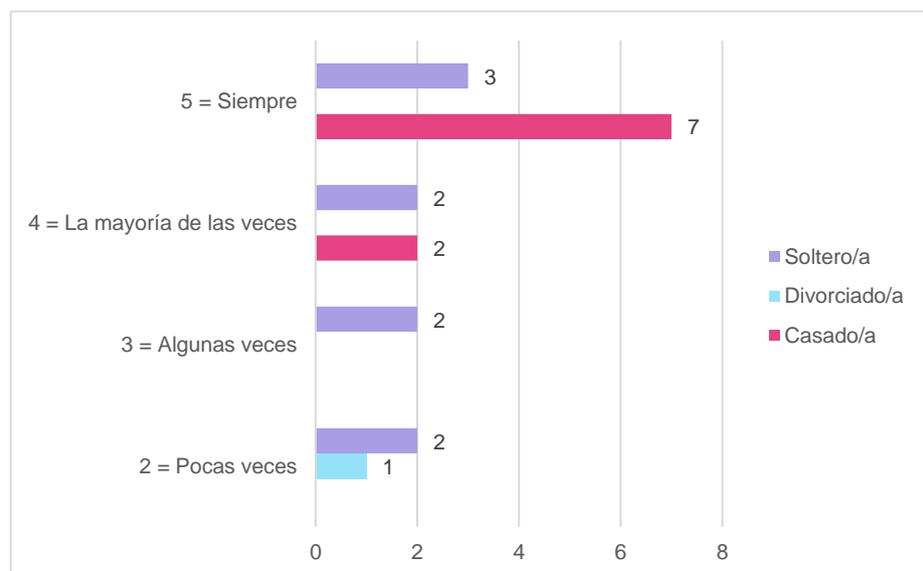
Ayuda en tareas domésticas - edad



Según la Figura 94, indica que el 26% de los hombres encuestados no cuentan con alguien que les ayude en sus tareas domésticas si están enfermos.

Figura 95

Ayuda en tareas domésticas - estado civil



De acuerdo a la Figura 95, el 44% de los solteros encuestados, no cuentan con alguien que les ayude en sus tareas domésticas si están enfermos.

MOS Ocio y Distracción

Figura 96

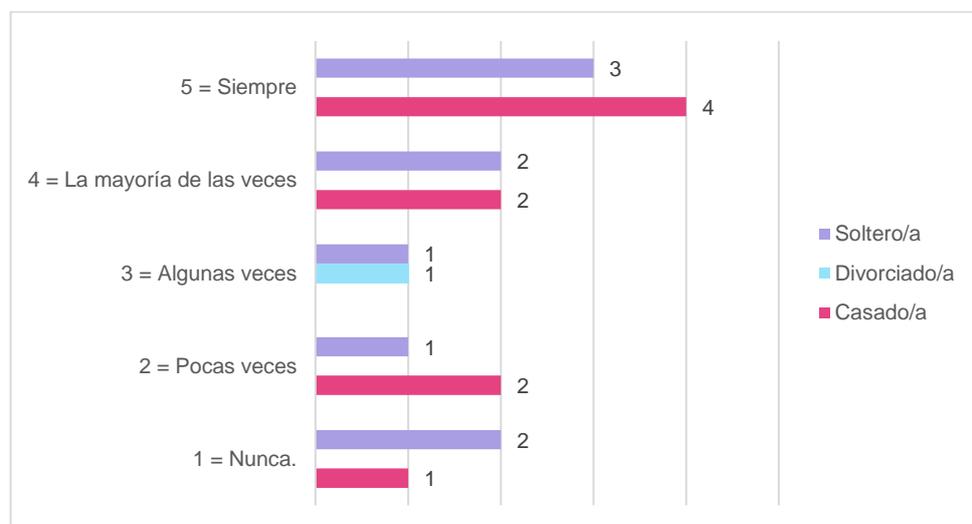
Cuentas con compañía para olvidar problemas- edad



La Figura 96 indica que, el 54% de los hombres encuestados con edades entre los 26 y 35 años no cuentan con alguien con quien hacer algo para olvidar sus preocupaciones.

Figura 97

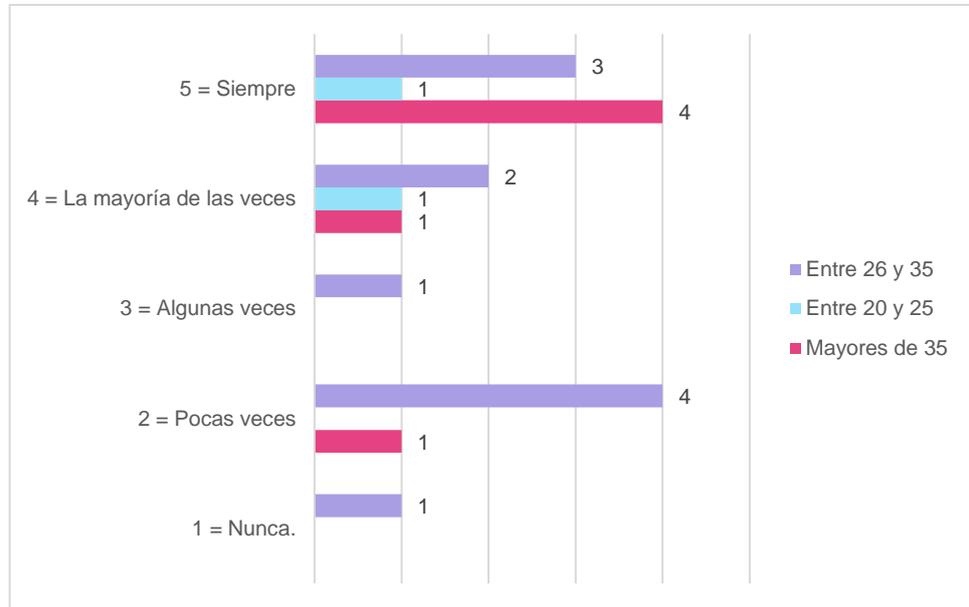
Cuentas con compañía para olvidar problemas - estado civil



Según la Figura 97, el 44% de los solteros refieren no contar con alguien con quien hacer algo para olvidar sus problemas.

Figura 98

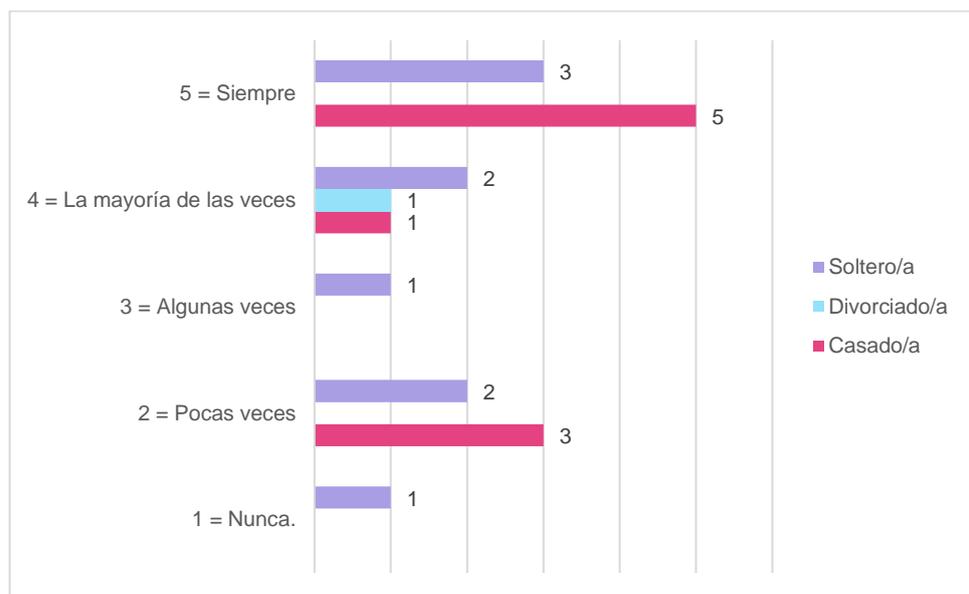
Cuentas con compañía para pasar un buen rato - edad



De acuerdo a la Figura 98, el 44% de los hombres entre los 26 y 35 años, indican no contar con alguien para pasar un buen rato.

Figura 99

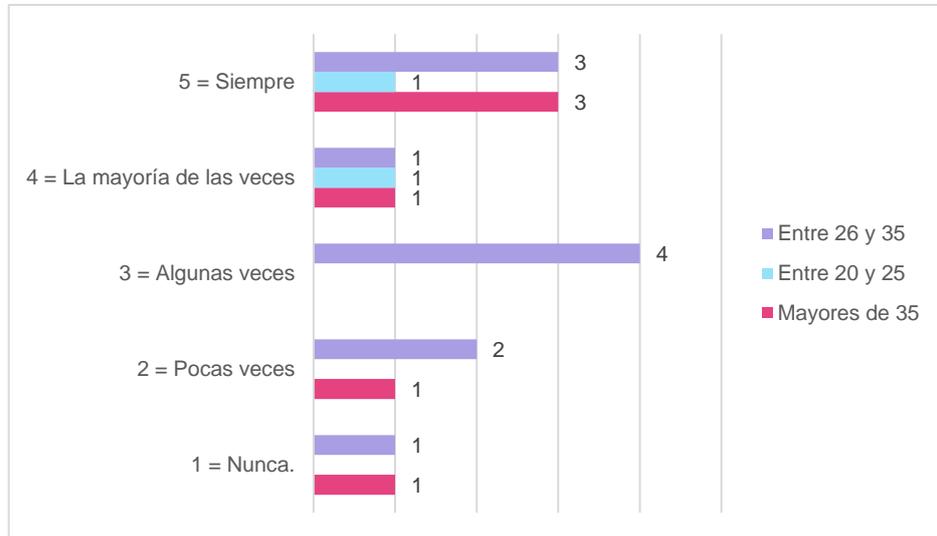
Cuentas con compañía para pasar un buen rato - estado civil



Según la Figura 99, nos demuestra que el 44% de los hombres solteros, no cuentan con alguien para pasar un momento ameno.

Figura 100

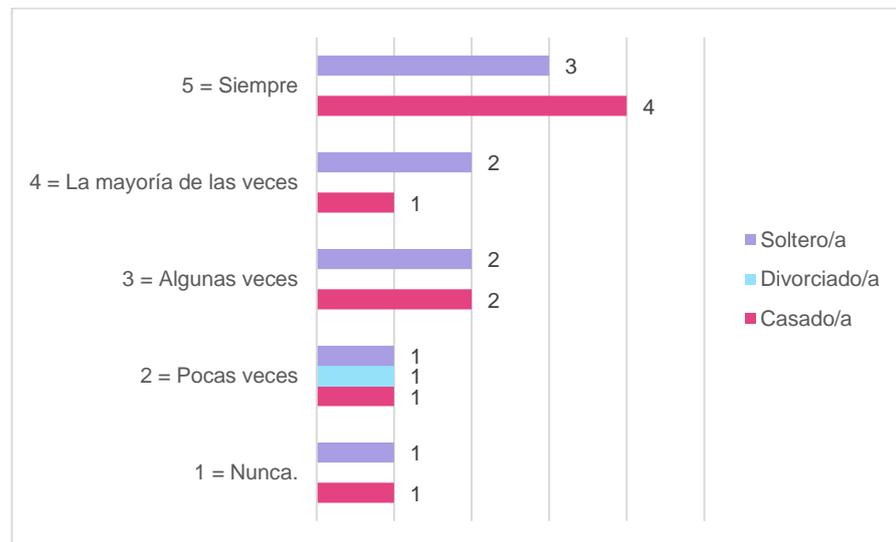
Cuentas con alguien para divertirse - edad



La Figura 100, nos indica que el 63% de los hombres con edades entre los 26 y los 35 años no cuentan con alguien con quien divertirse.

Figura 101

Cuentas con alguien para divertirse - estado civil



De acuerdo a la Figura 101, el 44% de los casados refiere no tener a alguien con quien divertirse, y el 57% de los hombres encuestados se encuentra en la misma situación.

Resultados cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI)

Para calcular el nivel de burnout en la población general encuestada, se aplicó la media aritmética a los resultados individuales de las encuestas con lo que se pudo establecer el nivel de afectación en general. En la tabla 10, se observa los resultados generales por edad del cuestionario (MBI):

Tabla 10

Resultados generales por edad

Aspecto a Evaluar	Mayores de 35	Entre 20 y 25	Entre 26 y 35	Mayores de 35	Entre 20 y 25	Entre 26 y 35
Cansancio emocional	24	21	20	Medio	Medio	Medio
Despersonalización	9	7	4	Medio	Medio	Bajo
Realización personal	38	39	36	Medio	Medio	Medio

Nota: En general se ha obtenido que la población encuestada no presenta Síndrome de Burnout, no obstante, se debe prestar especial atención a la población con edad superior a 35 años, debido a que se observa que este segmento se acerca a los valores límite acercándose al nivel alto.

En la tabla 11, se observa los resultados del cuestionario (MBI) con relación a la población de hombres encuestados.

Tabla 11

Resultados en hombres

Aspecto a Evaluar	Mayores de 35	Entre 20 y 25	Entre 26 y 35	Mayores de 35	Entre 20 y 25	Entre 26 y 35
Cansancio emocional	24	20	24	Medio	Medio	Medio
Despersonalización	10	6	4	Alto	Bajo	Bajo
Realización personal	40	43	37	Medio	Alto	Medio

Nota: Se observa entre la población masculina mayor a los 35 años, alto nivel de despersonalización, lo que puede tener indicios de presencia de burnout.

En la tabla 12, se observa los resultados del cuestionario (MBI) con relación a las mujeres encuestadas.

Tabla 12

Resultados (MBI) en mujeres

Aspecto a Evaluar	Mayores de 35	Entre 20 y 25	Entre 26 y 35	Mayores de 35	Entre 20 y 25	Entre 26 y 35
Cansancio emocional	21	18	17	Medio	Bajo	Bajo
Despersonalización	9	6	5	Medio	Medio	Bajo
Realización personal	40	39	34	Medio	Medio	Bajo

Nota: Se observa en general que, las mujeres consultadas no están presentando indicios de Burnout. Tampoco se observan diferencias sustanciales entre los diferentes estados civiles.

Resultados cuestionario Medical Outcomes Study (MOS)

En la tabla 13, se observa los resultados del cuestionario MOS con relación a los hombres que participaron de la muestra.

Tabla 13

Apoyo social en hombres

Aspecto a Evaluar	Casado	Divorciado	Soltero	Casado	Divorciado	Soltero
Apoyo Emocional	11	11	10	Medio	Medio	Medio
Ayuda material	15	15	14	Alto	Alto	Alto
Ocio y Distracción	12	14	9	Medio	Alto	Medio

Nota: Se observa que los hombres consultados indican disponer de altos niveles de ayuda material, sus niveles de ocio y distracción se consideran medio altos.

En la tabla 14, se observa los resultados del cuestionario MOS respecto a las mujeres que formaron parte de la muestra.

Tabla 14

Apoyo social en mujeres

Aspecto a Evaluar	Casada	Divorciada	Soltera	Casada	Divorciada	Soltera
Realización personal	8	8	8	Bajo	Bajo	Bajo
Ayuda material	12	9	10	Medio	Medio	Medio
Ocio y Distracción	12	8	12	Medio	Bajo	Medio

Nota: Se observa que las mujeres consultadas refieren disponer de bajos niveles de realización personal, sus niveles de ocio y distracción se consideran medio bajos.

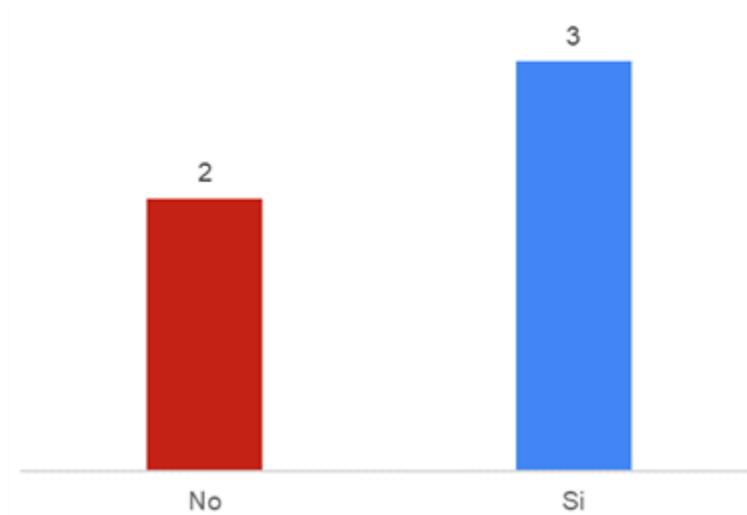
Resultados de las entrevistas

En general los contadores entrevistados refirieron sentirse satisfechos con sus trabajos y entienden que el estrés hace parte de su rol en sus diferentes empresas, han pasado por momentos difíciles y otros satisfactorios, por lo que han logrado mantener un balance emocional. Es de entender que al inicio de la pandemia fue difícil para todos, pero con el paso de los meses y el retorno a la normalidad, la población entrevistada muestra confianza y disposición para continuar con sus actividades.

A continuación, se presentarán los resultados individuales por pregunta:

Figura 102

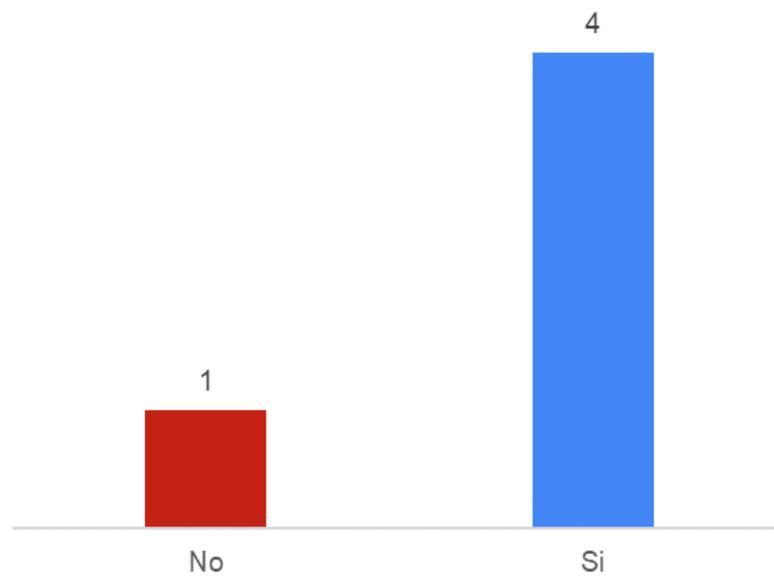
Crecimiento laboral



De acuerdo a la Figura 102, la mayoría de los entrevistados consideran que sí es posible acceder a una promoción laboral.

Figura 103

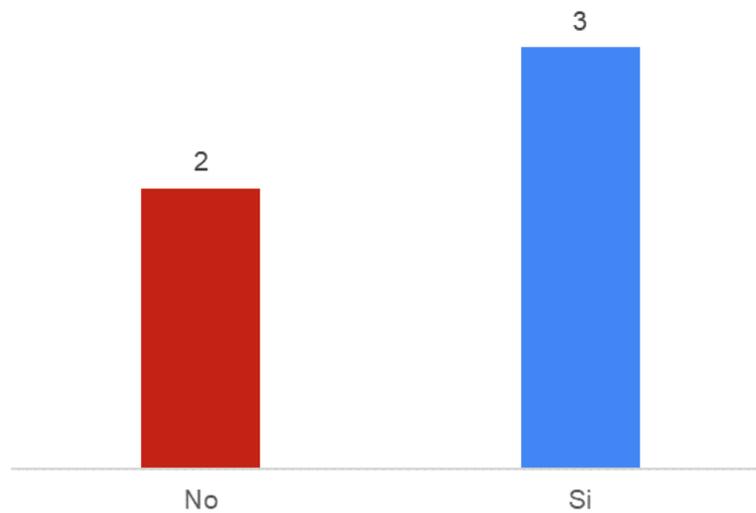
Crecimiento personal



De acuerdo a la Figura 103, la gran mayoría de los entrevistados considera que la empresa ha favorecido su crecimiento personal.

Figura 104

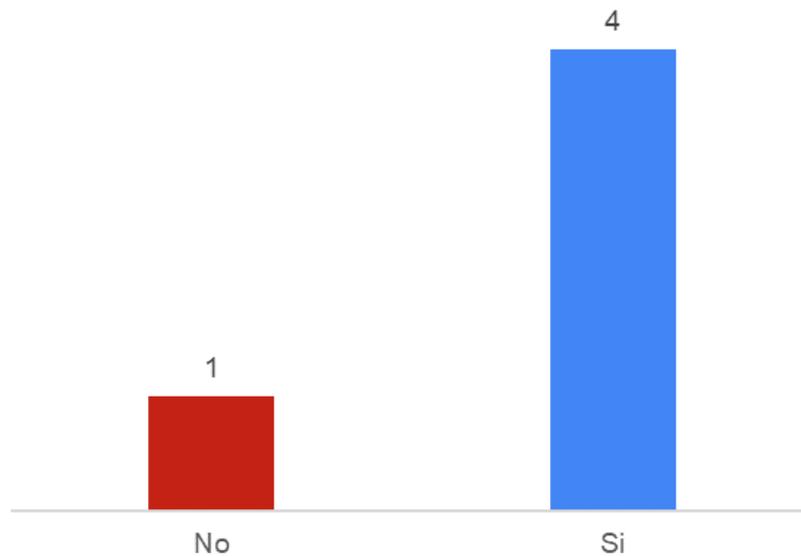
Depresión



Según se observa en la Figura 104, la mayoría de los entrevistados no han tenido episodios de depresión por causa de su trabajo.

Figura 105

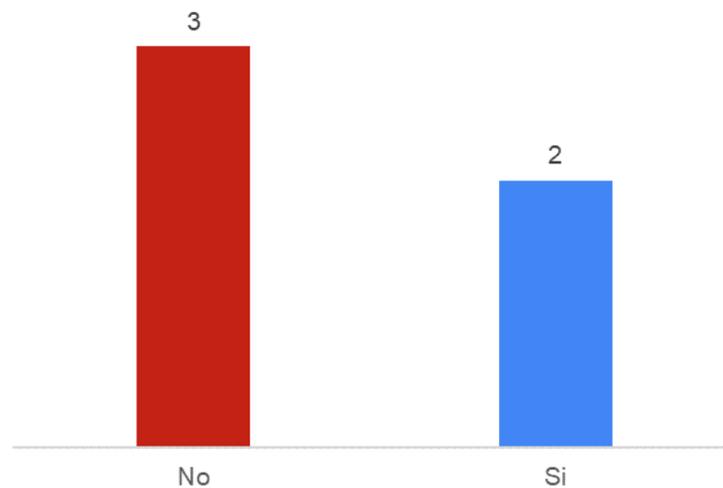
Irritabilidad



Según la Figura 105, como es de entender las funciones del área contable son de responsabilidad, por lo que es de esperarse que se den episodios de irritabilidad por estrés.

Figura 106

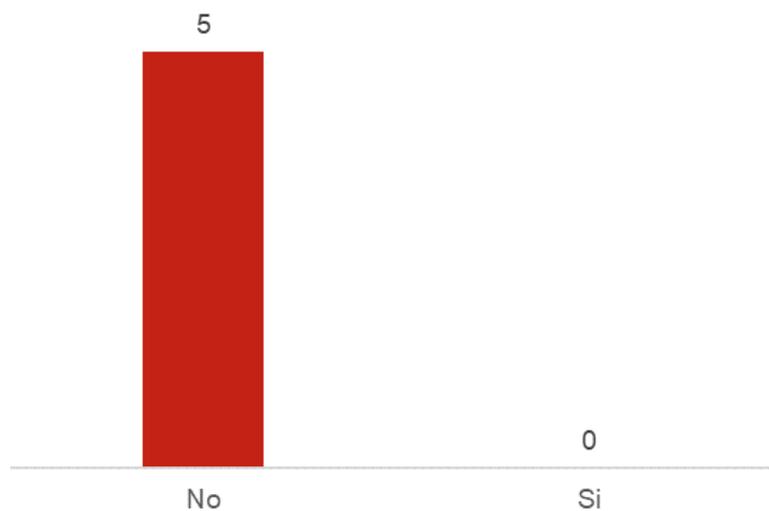
Sensación de impotencia



De acuerdo a la Figura 106, los entrevistados manifestaron haber pasado por momentos difíciles, pero los lograron sortear, no obstante, algunos de ellos se sintieron impotentes por situaciones específicas.

Figura 107

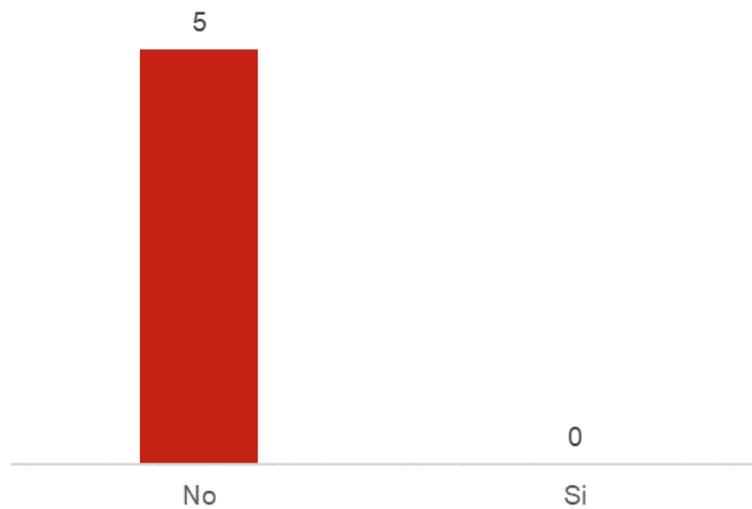
Distracción y desorientación



Según la Figura 107, los entrevistados indicaron estar muy concentrados en sus actividades.

Figura 108

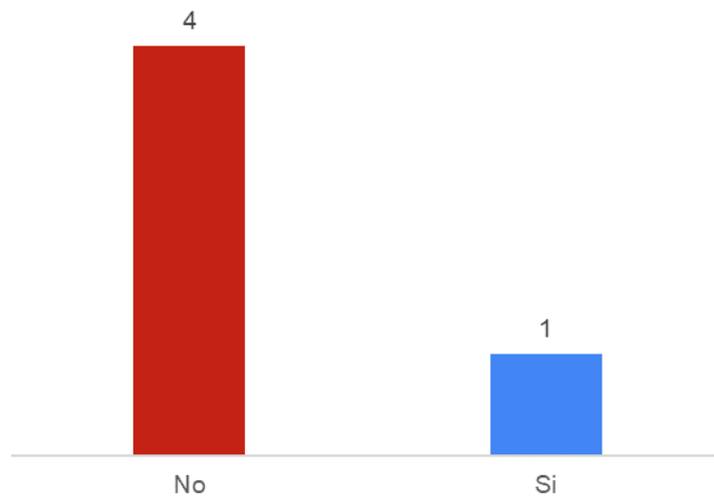
Desmotivación



De acuerdo a la Figura 108, los entrevistados manifestaron sentirse muy motivados.

Figura 109

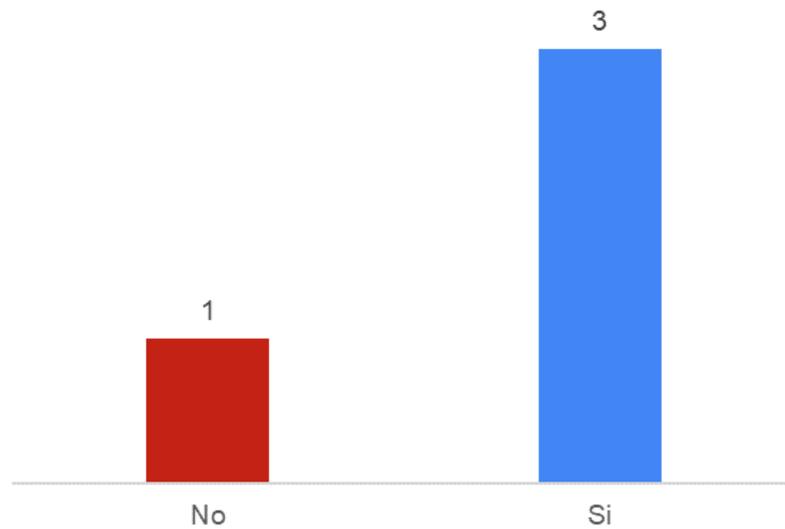
Evitar contacto interpersonal



Según la Figura 109, la gran mayoría de los entrevistados consideran encontrarse muy bien anímicamente siendo capaces de mantener buena actividad social.

Figura 110

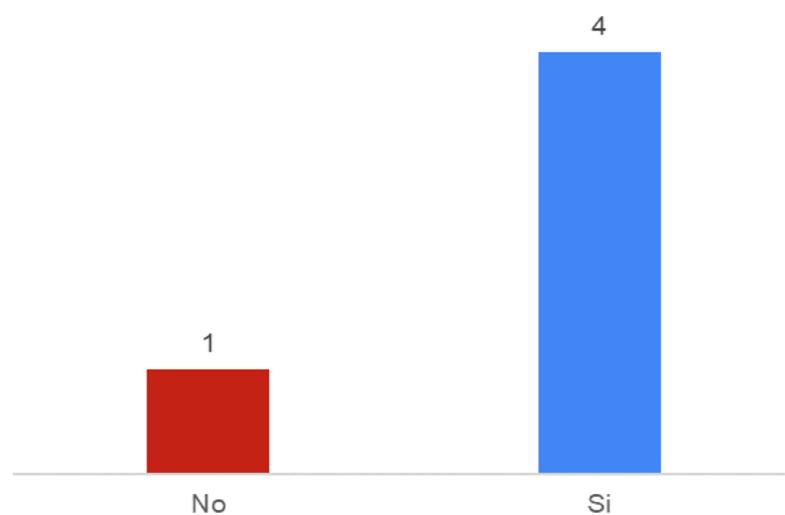
Ansiedad, culpa o nerviosismo



De acuerdo a la Figura 110, la gran mayoría de los entrevistados han experimentado emociones negativas, principalmente el nerviosismo en algún momento previo a auditorías, pero las han sabido manejar.

Figura 111

Sobre carga laboral



Según la Figura 111, se observa que la gran mayoría de los entrevistados sufren de sobre carga laboral, principalmente cuando se acercan las fechas de declaración de impuestos.

Discusión

En general no se han encontrado altos niveles de estrés o burnout como se pensaba que podría ser al inicio de la presente investigación, no obstante, entre la población mayor a los 35 años, se observa que se debe realizar una vigilancia debido que sus niveles están cercanos a valores límites del nivel medio.

Al analizar los resultados por género, se evidencian algunas diferencias, los hombres mayores de 35 años presentan un nivel alto de despersonalización, mientras que las mujeres se mantienen en el nivel, sin embargo, al analizar las otras variables se observa que el cansancio emocional es mayor en los hombres que en las mujeres. Lo anterior indica que la mujer a pesar de tener cargas mayores (familia, hogar e hijos) es más tolerante al estrés y resistente frente al Síndrome de Burnout.

De igual manera al analizar las respuestas que corresponden al Cuestionario *Medical Outcomes Study MOS*, con el cual se midió el apoyo social, se determinó que las mujeres enfrentan mayor dificultad que los hombres para obtener ayuda en momentos de crisis, el mal llamado sexo débil posee una fortaleza emocional digna de resaltar.

Al comparar los resultados obtenidos en la presente investigación, respecto de los adquiridos por Martínez (2016) y Marengo (2016), en estudios aplicados en instituciones educativas, se pueden apreciar diferencias, debido a que en los estudios mencionados los docentes reportaban sintomatología en varios niveles, por lo cual se puede evidenciar que el personal del área contable tiene menor incidencia del síndrome, lo que puede ser explicado por las diferentes condiciones laborales de los contadores respecto de las de los docentes, quienes a diario interactúan con sus estudiantes, mientras que el personal contable tiene picos de actividad principalmente en las fechas de presentación de declaraciones.

Por otra parte, al comparar los resultados logrados en la presente investigación, respecto de los obtenidos por Veliz (2018), Vílchez (2019), Lauracio (2020) y Ramírez (2017), en estudios aplicados a instituciones prestadoras de servicios de salud, se observan diferencias con los resultados

adquiridos en la presente investigación, se debió a que en dichos estudios se reportaban niveles medio altos de estrés y sintomatología asociada al Síndrome de Burnout.

Conclusiones

Durante el lapso de tiempo que tomó la construcción del presente documento, la humanidad ha afrontado un reto en el que se ha necesitado efectuar cambios significativos en el *modus vivendi*. Durante el inicio de la pandemia la incertidumbre reinaba, nadie tenía idea de cómo podría sobrevivir, muchos empleos se perdieron, muchos emprendimientos fracasaron y otros nuevos surgieron; el ingenio humano se hizo valer para poder subsistir en medio de las dificultades.

Con la llegada de las vacunas, poco a poco se ha venido restableciendo la normalidad. Lo cual se ha visto reflejado también en los resultados obtenidos en las encuestas y entrevistas realizadas al personal del área contable de Guayaquil. En general, la población mayor de 35 años, manifiesta grado medio de agotamiento emocional, al manifestar sentirse cansados y un estado de apatía por una nueva jornada laboral.

Ante la pregunta planteada en la formulación del problema, que a su vez se consideró como el objetivo general de la presente investigación escrita a continuación: ¿Cuál es la incidencia del Síndrome de Burnout en la satisfacción laboral de los contadores en las empresas de Guayaquil?, se concluye que, no se ha encontrado evidencia que sugiera afectación por burnout en la población estudiada, la mayoría de la población encuestada se encuentra emocionalmente equilibrada y considera valioso su trabajo, esto les da ánimo y fortaleza para afrontar sus obligaciones laborales, ya que con ello contribuyen al crecimiento personal y empresarial del país.

Sin embargo, 19% del total de los encuestados manifestaron tener demasiado trabajo, no siendo esto un determinante para que no les guste su profesión.

Para responder al primer objetivo específico planteado, en el que se pretendió identificar las consecuencias que ha tenido el Síndrome de Burnout en la satisfacción laboral en el rendimiento del trabajo. Se concluye que la mayoría de los encuestados mantienen buen control emocional, refiriendo sentirse con mucha energía en el rendimiento del trabajo.

Para responder al segundo objetivo específico planteado, en el que se pretendió determinar si existe afectación del Síndrome de Burnout con relación al género. Se concluye que debido al rol de las mujeres el cual es determinante en la familia, en la sociedad y en la empresa, es importante crear espacios para ellas, brindarles, afecto, apoyo, comprensión; ya que con los resultados obtenidos se determina que tienen una carga muy pesada, que, aunque la afrontan bien, es claro que no disponen de las mismas facilidades que tienen los hombres. Evidenciándose en los resultados que las mujeres casadas están mayormente expuestas al agotamiento emocional, debido a la cantidad de roles que desempeñan, son esposas, madres, hijas y empleadas; es claro que las mujeres casadas o en medio de una relación de convivencia se sienten más cansadas al final de su jornada laboral, debido a que adicional a sus tareas laborales, tienen la carga del hogar, la cual como se observa en los resultados de apoyo social, que es una carga pesada y con bajos niveles de colaboración por parte de sus parejas, más bien son ellas quienes por el contrario brindan apoyo social a los demás, pero al parecer no es recíproco.

La falta de reciprocidad por parte de los compañeros o parejas, puede estar generando en las mujeres mayores de 35 años, la sensación de que están endureciéndose emocionalmente, al manifestar no sentir mucha empatía. Principalmente evidenciándose entre las mujeres casadas, quienes refirieron mayor sensación de endurecimiento emocional.

La edad también tiene un grado de afectación, ya que la mayoría de las mujeres encuestadas, con edades superiores a los 26 años, consideran que no tienen quién las lleve al médico en caso de enfermar, concluyendo que las mujeres se sienten solas y sin apoyo, incluso las mujeres solteras y jóvenes creen o esperan quedar solas o se las tendrán que arreglar ellas mismas en caso de enfermedad, porque no cuentan con una persona que les pueda tender una mano amiga.

Por otra parte, las mujeres entre los 20 y 25 años, consideran que no tendrán quién les prepare los alimentos en caso de necesitarlo, incluso se sienten más vulnerables y requieren mayor ayuda material. Adicionalmente, las mujeres menores a 35 años, se sienten empáticas con las demás

personas. Tal vez porque aún no se encuentran dentro de una relación que conlleve convivencia o hijos, refieren sentirse enérgicas en sus trabajos, valoran su papel en la sociedad y creen que con su trabajo aportan a su desarrollo personal, familiar y del país.

Se observa que las mujeres mayores tienen menor posibilidades de contar con alguien que las escuche, esta conclusión nos genera mucha preocupación, debido a que se están describiendo en soledad a pesar de no estarlo, lo cual puede ser detonante para un estado depresivo, como agravante, dicha población refieren no tener a su disposición personas confiables para hablar de sus preocupaciones.

Por último, los resultados muestran que las mujeres consultadas se encuentran conformes con sus trabajos, mantienen buenas relaciones y trato con sus compañeros de trabajo.

El 89% de los hombres consultados refirieron sentirse emocionalmente agotados por su trabajo y el 36% indica sentirse constantemente fatigado al levantarse en la mañana. También, el 57% de los encuestados señala tener alguna dificultad para comprender como se sienten las demás personas, esto puede ser parte del problema que afecta a las mujeres, tal vez los hombres no son lo suficientemente hábiles para identificar los sentimientos de las mujeres y muestran poca empatía y apoyo social para con ellas. Además, los hombres entre los 26 y los 35 años consideran que trabajan demasiado, pero solo el 36% manifiesta que se siente acabado en su trabajo.

Respecto al personal entrevistado, en su mayoría han manifestado tener demasiado trabajo, en algunas ocasiones han subestimado la carga laboral y no han contado con el suficiente apoyo, por lo que se han sentido agobiados, no obstante, también manifiestan haber sacado adelante esas ocasiones difíciles y sentirse a gusto con su trabajo y su profesión.

Ante la pregunta de investigación: ¿El Síndrome de Burnout tiene mayor tasa de afectación en relación con la edad o sexo de la persona afectada?, se puede concluir que, aunque no se presentan evidencias de afectación por burnout, los hombres mayores de 35 años, muestran alto nivel de despersonalización, mientras que las mujeres se mantienen en medio-bajo.

Ante la pregunta de investigación: ¿La pandemia ha influido en el aumento o disminución de los casos de Síndrome de Burnout en los trabajadores del área contable de las empresas de Guayaquil?, se puede concluir que en general la pandemia, aunque generó estrés en su comienzo, no fue determinante en la incidencia de Síndrome de Burnout en la población estudiada.

Ante la pregunta de investigación: ¿Qué acciones o mecanismos se pueden implementar en la empresa para mitigar las afectaciones por Síndrome de Burnout durante la post pandemia?, se concluye que es necesario llevar a cabo actividades de sensibilización, integración, capacitación, así como generar estrategias para ayudar al personal para que pueda afrontar los retos de la forma más adecuada.

Recomendaciones

Es de importancia dar seguimiento a la población mayor de 35 años, puesto que han manifestado niveles medio-altos de cansancio emocional, se recomienda para futuras investigaciones un plan de desarrollo basado en el Apoyo Social para personas de este grupo vulnerable con análisis comparativo por género.

Efectuar seguimiento y apoyo emocional a las mujeres mayores a 35 años, en temas de apoyo social, ya que se ha evidenciado sensación de soledad, por lo que es posible que en algún punto se convierta en depresión.

Crear programas dedicados a escuchar a la mujer dentro de la empresa, generar eventos que permitan crear lazos de amistad entre compañeros, porque es claro que hay una problemática que merece ser estudiada. Para futuras investigaciones se propone el análisis de la sensación de soledad y abandono en la mujer mayor.

Se recomienda también la creación de espacios para la mujer dentro de la empresa, para crear nuevas dinámicas de comunicación y apoyo que permitan brindarles, afecto, soporte, comprensión y comunicación.

Generar actividades lúdicas o espacios de pausa activa dentro de las organizaciones para prevenir y mantener bajo control el estrés laboral, y así mismo aumentar la satisfacción en la población mayor de 35 años, especialmente en mujeres con actividades encaminadas a fortalecer su estado de ánimo.

Por último, se recomienda como una futura línea de investigación, realizar estudios académicos para el personal que labora en áreas afines, tales como, financiera, adquisiciones, sistemas, recursos humanos, etc., debido a que estas áreas también cuentan con gran volumen de responsabilidades laborales.

Referencias

- Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo. (2021). *Los riesgos psicosociales y el estrés en el trabajo*. Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo. Recuperado de <https://osha.europa.eu/es/themes/psychosocial-risks-and-stress>
- Alcayaga, A. (2016). *La sobrecarga laboral: Un riesgo que disminuye la calidad de vida y la productividad*. Universidad San Sebastian, Chile. Recuperado de <https://www.uss.cl/newsletter-uss/2016/05/23/1661/>
- Amaya, B., Noroña, D., y Vega, V. (2021). Factores psicosociales relacionados con el síndrome de Burnout en médicos asistenciales del Hospital IESS Latacunga. *Sangregorio*, 46 (1390-7447), 54 – 56. Recuperado de <http://revista.sangregorio.edu.ec/index.php/revistasangregorio/article/view/1700/4-blanca>
- Apiquian, A. (2007). *El síndrome del burnout en las empresas*. Recuperado de <https://www.ucm.es/data/cont/media/www/pag-30022/sindrome%20burnout.pdf>
- Arroyo, R. (2018). *Detectar la existencia de síndrome de burnout en médicos y enfermeras de área de emergencias del hospital de tercer nivel “eugenio espejo” de la ciudad de Quito* (Tesis de pregrado). Universidad Internacional del Ecuador, Ecuador.
- Atalaya, M. (2011). *El Estrés laboral y su influencia en el trabajo*. Recuperado de http://ateneo.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1963/industrial_data06v4n2_2001.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Barbero, E., Reyes, J., Cuenca, N (2012). *Hablemos de el apoyo emocional*. Recuperado de <http://www.leucemiaylinfoma.com/resources/files/dacd9fdc-c647-4722-8df5-e16cb707103b.pdf>
- Borgoño, E., y Muñoz, J. (2021). *Frecuencia del Síndrome de Burnout en el personal de salud de un Centro de Salud de Guayaquil* (Tesis de pregrado) Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Ecuador.

- Caballero, C., Hederich, C., y Palacio, J. (2009). El burnout académico: delimitación del síndrome y factores asociados con su aparición *Latinoamericana de Psicología*, 42 (01), 136 – 140. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/805/80515880012.pdf>
- Carrión, Á., Gutiérrez, M., y López, F. (2014). Condiciones de trabajo psicosociales y desgaste psíquico en trabajadores de diversos sectores empresariales de Centro-Oriente, Suroccidente y región Caribe en Colombia. *Salud Uninorte*, 30 (03), 312 – 314. Recuperado de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-55522014000300006
- Cedeño, N. (2012). La investigación mixta, estrategia andragógica fundamental para fortalecer las capacidades intelectuales superiores. *Ecotec*, 2 (237569), 21 – 26. Recuperado de <https://biblio.ecotec.edu.ec/revista/edicion2/LA%20INVESTIGACI%C3%93N%20MIXTA%20ESTRATEGIA%20ANDRAG%C3%93GICA%20FUNDAMENTAL.pdf>
- Cruz, M., y Puentes, A. (2017). Relación entre las diferentes dimensiones del síndrome de Burnout y las estrategias de afrontamiento empleadas por los guardas de seguridad de una empresa privada de la ciudad de Tunja. *Unisimon*, 20 (38), 272- 277. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/psico/v20n38/0124-0137-psico-20-38-00268.pdf>
- Encalada, M. (2007). Comunicación y educación ambiental en el Ecuador. *Revista Latinoamericana de Comunicación*, 01 (50), 55 – 60. Recuperado de <https://repositorio.flacsoandes.edu.ec/bitstream/10469/13157/1/REXTN-Ch50-15-Encalada.pdf>
- Folgueiras, P. (2016). *La entrevista*. Recuperado de <http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/99003/1/entrevista%20pf.pdf>
- Forastieri, V. (2016). *¿Porqué el estrés en el trabajo es un reto colectivo y qué medidas podemos adoptar?* Organización Internacional del Trabajo.

Recuperado de https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/comment-analysis/WCMS_475085/lang-es/index.htm?shared_from=media-mail

Gallardo, E., y Silva, M. (2017). *Prevalencia del síndrome de Burnout y factores asociados en los médicos residentes del área de neonatología en un hospital de Quito*. (Tesis de magíster). Universidad Internacional SEK, Ecuador.

Guillermo, Á. (2006). Síndrome de burnout. *Medigraphic*, 11 (305-309), 306 – 308. Recuperado de <https://www.medigraphic.com/pdfs/arcneu/ane-2006/ane064m.pdf>

Herrera, P. (2016). *Estudio comparativo de prevalencia de síndrome de Burnout en estudiantes de pregrado de facultades de psicología y medicina matriculados de quinto a décimo nivel y de la facultad de enfermería, nutrición y terapia física cursando de quinto al octavo semestre, de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, durante el período de Junio a Julio de 2016*. (Tesis de pregrado). Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Ecuador.

Joffre, V., Saldívar, A., y García, G . (2008). Síndrome de burnout y estrés laboral: Una revisión. *Medigraphic*, 10 (2), 66 – 70. Recuperado de <https://www.medigraphic.com/pdfs/medfam/amf-2008/amf082i.pdf>

Lauracio, C., y Lauracio, T. (2020). Síndrome de Burnout y desempeño laboral en el personal de salud. *Revista Innova Educació*, 2 (4), 544- 550. Recuperado de <http://revistainnovaeducacion.com/index.php/rie/article/view/90/182>

Loaiza, E., y Peña, A. (2012). Niveles de estrés y síndrome de Burnout en contadores públicos colombianos. *Revista Actualidad Contable Faces*, 16 (26), 28 – 43. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/257/25728399003.pdf>

Mamani, A., Obando, R., Uribe, M., y Vivanco, M. (2007). Factores que desencadenan el estrés y sus consecuencias en el desempeño laboral en emergencia. *Revista Peruana de Ginecología y Obstetricia*, 3 (1), 51 – 55. Recuperado de

<https://www.aulavirtualusmp.pe/ojs/index.php/rpoe/article/viewFile/543/415>

- Marengo, A., y Ávila, J. (2016). Dimensiones de apoyo social asociadas con síndrome de burnout en docentes de media académica. *Pensamiento Psicológico*, 14 (2), 8 – 16. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/pepsi/v14n2/v14n2a01.pdf>
- Marín, G. (1993). *Ética de la justicia, ética del cuidado*. Recuperado de https://feministas.org/IMG/pdf/etica_de_la_justicia_y_etica_del_cuidado_-_gloria_marin.pdf
- Martínez, J., Berthel, Y., Vergara, M. (2016). Síndrome de Burnout en profesores y su relación con el aprendizaje de los estudiantes de básica primaria de una institución educativa oficial de Sincelejo (Colombia), 2016. *Salud Uninorte*, 33 (2), 119 – 126. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/817/81753189006.pdf>
- Martínez, M. (2020). Dimensiones Básicas de un Desarrollo Humano Integral. *Polis revista Latinoamericana*, 23 (01), 05 – 14. Recuperado de <https://journals.openedition.org/polis/1802>
- Maslach, C. (2009). Comprendiendo el Burnout. Recuperado de <https://www.vitoria-gasteiz.org/wb021/http/contenidosEstaticos/adjuntos/es/16/40/51640.pdf>
- Ministerio de Relaciones Laborales (2013). *Factores y riesgos laborales psicosociales: nuevos riesgos laborales emergentes e introducción a la evaluación*. Recuperado de <https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2012/10/NT-25-Factores-y-Riesgos-Psicosociales.pdf>
- Molina, M., Benítez, N., Ernst, C. (2018). *Cambios tecnológicos y laborales. Sus implicancias en el mercado de trabajo de Argentina*. Organización Internacional del Trabajo. Recuperado de https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---ilo-buenos_aires/documents/publication/wcms_635947.pdf
- Moreno, I., y Perez, E. (2018). Relaciones interpersonales en el clima laboral de la universidad tecnológica del Chocó Diego Luis Córdoba. CES

- Derecho*, 9 (1), 14 – 33. Recuperado de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2145-77192018000100013
- Moreno, M., y Hidalgo, C. (2010). Relación entre el clima organizacional y el síndrome de burnout en empleados de una firma de vigilancia en una empresa carbonera de la Guajira (Colombia). *Psicogente*, 13 (24), 293 – 297. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/4975/497552357006.pdf>
- Neffa, C. (2015). *Los Riesgos Psicosociales en el trabajo contribución a su estudio*. Argentina: Editorial Ceil Conicet.
- Nieto, E. (2017). *Análisis de la satisfacción laboral y su relación con el compromiso organizacional de los colaboradores del instituto tecnológico superior central técnico, en el año 2017* (Tesis de pregrado). Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Ecuador.
- Oficina Internacional del Trabajo Ginebra. (2012). *Oficina Internacional del Trabajo*. Recuperado de <https://www.ilo.org/public/libdoc/ilo/2012/471811.pdf>
- Oficina Regional de la OIT para América Latina y el Caribe. (2016). Recuperado de https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/genericdocument/wcms_475146.pdf
- Organización Mundial de la Salud. (2018). *Salud mental: fortalecer nuestra respuesta*. Recuperado de <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/mental-health-strengthening-our-response>
- Orozco, C., Noroña, D., y Vega, V. (2021). Síndrome de Burnout en Odontólogos del Seguro Social Campesino de Chimborazo en el año 2020. *Scientific*, 6 (20), 43-55 Recuperado de https://www.indteca.com/ojs/index.php/Revista_Scientific/article/view/640/1274
- Patlán. J (2013). Efecto del burnout y la sobrecarga en la calidad de vida en el trabajo. *Estudios Gerenciales*, 29 (129), 446 – 453. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/212/21230026007.pdf>

- Pérez, G., Sáenz, F. (2010). *Autonomía laboral, transferencia de conocimiento y motivación de los trabajadores como fuente de ventajas competitivas*. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/ceco/v29n52/v29n52a08.pdf>
- Pérez Y., y Coutín A. (2005). La gestión del conocimiento: un nuevo enfoque en la gestión empresarial: *Acemed*, 13 (06), 02 – 73. Recuperado de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352005000600004
- Pizarro, R. (2001). *La vulnerabilidad social y sus desafíos: una mirada desde América Latina*. Recuperado de https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/4762/S0102116_ess.pdf
- Ramírez, M. (2017). Prevalencia del síndrome de burnout y la asociación con variables sociodemográficas y laborales en una provincia de Ecuador. *International Journal of Developmental and Educational*, 04 (01), 242 – 249. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/3498/349853537025.pdf>
- Rodríguez, L., Pico, Y., Espinel, S., y Vélez, E.. (2021). Prevalencia del síndrome de Burnout en personal de empresa pesquera del Ecuador. *Higia de la Salud*, 04 (01), 02 – 06. Recuperado de <https://revistas.itsup.edu.ec/index.php/Higia/article/view/497/905>
- Rodríguez, M., y Mendivelso, F. (2018). *Tópicos en investigación clínica*. Recuperado de https://www.researchgate.net/profile/Fredy-Mendivelso/publication/329051321_Disenos_de_investigacion_de_Corte_Transversal/links/5c1aa22992851c22a3381550/Disenos-de-investigacion-de-Corte-Transversal.pdf
- Rojas, M. (2018). *Cómo hacer que te pasen cosas buenas*. España: Editorial Espasa
- Ruiz, C. (2014). *Definición del alcance de la investigación a realizar: exploratoria, descriptiva, correlacional y explicativa*. Recuperado de <https://carlosruiz2010.files.wordpress.com/2014/05/capitulo-5-alcances-investigacion-3b3n-cuantitativa1.pdf>

- Saborío, L., y Hidalgo, .L. (2015). Síndrome de Burnout. *Revista Medicina Legal de Costa Rica* 31 (01), 02 – 06. Recuperado de <https://www.scielo.sa.cr/pdf/mlcr/v32n1/art14v32n1.pdf>
- Sánchez, M. (2021). *Análisis de los efectos de la nocturnidad laboral permanente y de la rotación de turnos en el bienestar, la satisfacción familiar y el rendimiento perceptivo-visual de los trabajadores* (Tesis de pregrado). Universidad de Las Islas Baleares, España.
- Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo. (2017). *Plan Nacional del Buen Vivir. Recuperado de* <https://www.gobiernoelectronico.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/09/Plan-Nacional-para-el-Buen-Vivir-2017-2021.pdf>
- Sociedad Española de Medicina de Familia y Comunitaria. (2014). *El cuestionario Medical Outcomes Study (MOS), un instrumento para evaluar el apoyo social.* Recuperado de <https://comunidad.semfyc.es/el-cuestionario-medical-outcomes-study-mos/>
- Spyropoulos, G. (2019). *Factores psicosociales en el trabajo: naturaleza, incidencia y prevención.* Oficina Internacional del trabajo Ginebra. Recuperado de <http://www.factorpsicosociales.com/wp-content/uploads/2019/02/FPS-OIT-OMS.pdf>
- Suarez, M. (2011). Identificación y utilidad de las herramientas para evaluar el apoyo social al paciente y al cuidador informal. *Médica La Paz*, 17 (01), 60 – 66. Recuperado de http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-89582011000100010#:~:text=Cuestionario%20de%20MOS,-Es%20un%20instrumento&text=Es%20un%20cuestionario%20utilizado%20desde,distintas%20dimensiones%20del%20apoyo%20social.
- Torres, B. (2016). "Burnout" profesional: ¿Un problema nuevo? Reflexiones sobre el concepto y su evaluación. *ResearchGate* 13 (01), 02 – 29. Recuperado de

<http://www.copmadrid.org/webcopm/publicaciones/trabajo/1997/vol1/arti2.htm>

Tumbaco, A. (2021). *Síndrome burnout y su influencia en el compromiso organizacional de los profesionales de salud del centro de salud tipo c "venus de valdivia" 2020* (Tesis de Master). Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Ecuador.

Unión General de Trabajadores. (2010). *Guía de prevención de riesgos psicosociales en el trabajo*. Recuperado de http://portal.ugt.org/saludlaboral/publicaciones_new/files_riesgospsicosocialesand/publication.pdf

Unión General de Trabajadores. (2013). *El cuestionario MBI Evolución del Burnout*. Recuperado de <http://portal.ugt.org/saludlaboral/observatorio/fichas/FichasObservatorio%2042.pdf>

Urgilés, S. (2020). Síndrome de burnout en el personal de salud que trabaja en la unidad de terapia intensiva durante la pandemia covid-19 en un hospital de Quito. *Universidad Internacional SEK*, 75 (01), 03 – 06. Recuperado de <https://repositorio.uisek.edu.ec/bitstream/123456789/3970/2/Plan%20de%20investigaci%3%b3n%20corto%20de%20articulo%20cient%3%adfico.pdf>

Valle, M. (2006). *Comunicación estratégica para las organizaciones*. Recuperado de <https://biblio.flacsoandes.edu.ec/libros/digital/49488.pdf>

Velásquez, S. (2021). Las estructuras, la cultura y el clima organizacional en la empresa. Obtenido Las estructuras, la cultura y el clima organizacional en la empresa informativa: la tensión entre la administración y el valor periodístico. *Universidad Nacional de Colombia*, 31 (01), 59 – 69. Recuperado de <https://repositorio.unal.edu.co/bitstream/handle/unal/50563/45655-220917-1-SM.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Velázquez, I. (2018). *El síndrome de Burnout en profesionales de enfermería de unidades de cuidados críticos* (Tesis de pregrado). Universidad Autónoma de Madrid, España.
- Veliz, A., Dörner, A., Soto, A., y Arriagada, A.. (2018). Bienestar psicológico y burnout en profesionales de atención primaria de salud en la región de Los Lagos, Chile. *Acta Universitaria*, 28 (3), 57-63 Recuperado de <http://www.scielo.org.mx/pdf/au/v28n3/2007-9621-au-28-03-56.pdf>
- Vilchez, J., Romaní, L., Ladera, K., y Marchand, M (2019). Síndrome de burnout en médicos de un hospital de la amazonía peruana. *Facultad de Medicina Humana de la Universidad Ricardo Palma* 19 (04), 61 – 66 Recuperado de <http://www.scielo.org.pe/pdf/rfmh/v19n4/a10v19n4.pdf>
- Zavala, J. (01 de marzo de 2008). *Estrés y burnout docente: conceptos, causas y efectos* . Recuperado de <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/educacion/article/view/1802/1743>

APÉNDICES

Apéndice A. Modelo de Entrevista

“Investigación del Síndrome de Burnout en los Contadores de la ciudad de Guayaquil”

Esta entrevista hace parte del trabajo de titulación para la Maestría en Contabilidad y Finanzas.

Agradecemos su participación en el desarrollo de este proyecto, a continuación, se le formularán una serie de preguntas respecto al Síndrome de Burnout, por favor responda lo más cercano posible a su realidad. ¡Gracias!

Nombre:

Edad:

Estado Civil:

Empresa en la que trabaja:

Ciudad donde labora:

Cargo que ocupa:

Tipo de relación laboral (Contrato):

Tiempo de servicio:

- 1. ¿Considera usted que la empresa para la cual trabaja le brinda oportunidad de crecimiento laboral?**

Justifique su respuesta

- 2. ¿Considera usted que la empresa le brinda oportunidad de crecimiento personal?**

Justifique su respuesta

- 3. Durante el tiempo que lleva laborando en la empresa, ¿Ha experimentado períodos de depresión o desesperanza, que se asocie directamente a su trabajo?**

Si la respuesta es afirmativa por favor responda las siguientes preguntas:

- a. ¿Qué circunstancias lo llevaron a experimentarla?
- b. ¿Por favor indique si ha consultado con alguien o a pedido ayuda?
- c. ¿Qué estrategias ha tomado para afrontarla y mejorar?
- d. ¿Qué consecuencias experimentó?

4. Durante el tiempo que lleva laborando en la empresa, ¿Ha experimentado situaciones de irritabilidad, asociadas directamente con su trabajo?

Si la respuesta es afirmativa por favor responda las siguientes preguntas:

- a. ¿Qué circunstancias lo llevaron a experimentarla?
- b. ¿Por favor indique si ha consultado con alguien o a pedido ayuda?
- c. ¿Qué estrategias ha tomado para afrontarla y mejorar?
- d. ¿Qué consecuencias experimentó?

5. Durante el tiempo que lleva laborando en la empresa, ¿Ha experimentado situaciones en las que se sienta impotente o incapaz de hacer su trabajo?

Si la respuesta es afirmativa por favor responda las siguientes preguntas:

- a. ¿Qué circunstancias lo llevaron a experimentarla?
- b. ¿Por favor indique si ha consultado con alguien o a pedido ayuda?
- c. ¿Qué estrategias ha tomado para afrontarlo y mejorar?
- d. ¿Qué consecuencias experimentó?

6. Durante el tiempo que lleva laborando en la empresa, ¿Ha experimentado situaciones en las que se sienta muy distraído o desorientado al hacer su trabajo?

Si la respuesta es afirmativa por favor responda las siguientes preguntas:

- a. ¿Qué circunstancias lo llevaron a experimentarla?
- b. ¿Por favor indique si ha consultado con alguien o a pedido ayuda?
- c. ¿Qué estrategias ha tomado para afrontarlo y mejorar?
- d. ¿Qué consecuencias experimentó?

7. Durante el tiempo que lleva laborando en la empresa, ¿Ha experimentado situaciones en las que se sienta muy desmotivado hasta el punto de faltar al trabajo?

Si la respuesta es afirmativa por favor responda las siguientes preguntas:

- a. ¿Qué circunstancias lo llevaron a experimentarla?
- b. ¿Por favor indique si ha consultado con alguien o a pedido ayuda?
- c. ¿Qué estrategias ha tomado para afrontarlo y mejorar?
- d. ¿Qué consecuencias experimentó?

8. Durante el tiempo que lleva laborando en la empresa, ¿Ha experimentado situaciones en las que necesita evitar el contacto con otras personas?

Si la respuesta es afirmativa por favor responda las siguientes preguntas:

- a. ¿Qué circunstancias lo llevaron a experimentarla?
- b. ¿Por favor indique si ha consultado con alguien o a pedido ayuda?
- c. ¿Qué estrategias ha tomado para afrontarlo y mejorar?
- d. ¿Qué consecuencias experimentó?

9. Durante el tiempo que lleva laborando en la empresa, ¿Ha experimentado situaciones en las que ha sentido ansiedad, culpa o nerviosismo?

Si la respuesta es afirmativa por favor responda las siguientes preguntas:

- a. ¿Qué circunstancias lo llevaron a experimentarla?
- b. ¿Por favor indique si ha consultado con alguien o a pedido ayuda?
- c. ¿Qué estrategias ha tomado para afrontarlo y mejorar?
- d. ¿Qué consecuencias experimentó?

10. Durante el tiempo que lleva laborando en la empresa, ¿Ha experimentado situaciones en las que se ha sentido demasiado sobrecargado o abrumado?

Si la respuesta es afirmativa por favor responda las siguientes preguntas:

- a. ¿Qué circunstancias lo llevaron a experimentarla?
- b. ¿Por favor indique si ha consultado con alguien o a pedido ayuda?
- c. ¿Qué estrategias ha tomado para afrontarlo y mejorar?
- d. ¿Qué consecuencias experimentó?

¡Muchas gracias!



DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, **Farías Sabando Sandra Talía**, con C.C: # **1307405678** autora del trabajo de titulación: **Incidencia del síndrome de burnout en la satisfacción laboral de los contadores en las empresas de Guayaquil**, previo a la obtención del título de Magister en Contabilidad y Finanzas, 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, 13 de abril del 2022.

f. 

Farías Sabando Sandra Talía

C.C: 1307405678



DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, **Gómez Mora Estefanía Johanna**, con C.C: # **0924216351** autora del trabajo de titulación: **Incidencia del síndrome de burnout en la satisfacción laboral de los contadores en las empresas de Guayaquil**, previo a la obtención del título de Magister en Contabilidad y Finanzas, 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, 13 de abril del 2022.

f. _____

Stefania Gómez

Gómez Mora Estefanía Johana

C.C: 0924216351



REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE TITULACIÓN

TÍTULO Y SUBTÍTULO:	Incidencia del síndrome de burnout en la satisfacción laboral de los contadores en las empresas de Guayaquil.		
AUTORES:	Fariás Sabando Sandra Talía; Gómez Mora Estefanía Johanna		
REVISOR/TUTOR:	Ing. Rea Fajardo María Soledad. Mgs		
INSTITUCIÓN:	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.		
UNIDAD/FACULTAD:	Sistema de Posgrado		
MAESTRÍA/ESPECIALIDAD:	Maestría en Contabilidad y Finanzas		
TÍTULO OBTENIDO:	Magister en Contabilidad y Finanzas		
FECHA PUBLICACIÓN:	13 de abril del 2022.	No. DE PÁGINAS:	129
ÁREAS TEMÁTICAS:	Contabilidad, Financiera, Recursos Humanos.		
PALABRAS CLAVES/KEYWORDS:	Síndrome de Burnout, contadores, factores, satisfacción laboral.		

RESUMEN/ABSTRACT (150-250 palabras):

Es de interés para esta investigación analizar la satisfacción del ejercicio laboral del contador según su género y edad, a fin de determinar los niveles de vulnerabilidad si se llegaren a hallar, cuyo objetivo es determinar la incidencia del Síndrome de Burnout en trabajadores del área contable de las empresas de Guayaquil, mediante una investigación de campo, para generar estrategias que ayuden a mitigar sus consecuencias; la metodología que se utilizó durante la investigación fue mixta entre "descriptiva y exploratoria"; para ello se determinaron y analizaron las relaciones entre las variables sociales, personales y organizacionales; con un diseño de forma trasversal dando como resultado un estudio observacional. Los hallazgos principales fueron que la pandemia no fue determinante en la incidencia de Síndrome de Burnout en la población estudiada. Las mujeres por su rol determinante en la familia, en la sociedad y en la empresa se encuentran mayormente expuestas a factores generadores de estrés, por lo que es muy importante crear espacios para ellas, brindarles afecto, apoyo y comprensión. Por lo tanto, se concluye que tienen una carga muy pesada, que, aunque afrontan bien, es claro que no disponen de las mismas facilidades que tienen los hombres.

ADJUNTO PDF:	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO
CONTACTO CON AUTOR:	Teléfono: +593-980862738 / 982690505	E-mail: Sandra.farias@cu.ucsg.edu.ec Stefania.gomez01@cu.ucsg.edu.ec
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN (COORDINADOR DEL PROCESO UTE):	Nombre: Linda Evelyn Yong Amaya	
	Teléfono: +593-4- 3804600	
	E-mail: linda.yong@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):	