

**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**

FACULTAD DE JURISPRUDENCIA Y CIENCIAS SOCIALES Y POLÍTICAS

CARRERA DE TRABAJO SOCIAL

TEMA:

**Estudio de caso: Síndrome de Burnout en los
colaboradores del área de cocina de una empresa hotelera
en la ciudad de Guayaquil.**

AUTORAS:

Aguilar Chalacán, Sophia Romina

Mite Pita, Joselyn Dennis

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

TUTORA:

López Rodríguez, Merli Rossanna

Guayaquil, Ecuador

7 de febrero del 2023



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

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

CERTIFICACIÓN

Certificamos que el presente trabajo de titulación **Estudio de caso: Síndrome de Burnout en los colaboradores del área de cocina de una empresa hotelera en la ciudad de Guayaquil**, fue realizado en su totalidad por **Mite Pita, Joselyn Dennis y Aguilar Chalacán, Sophia Romina** como requerimiento para la obtención del título de **Licenciada en Trabajo Social**.

TUTORA

f. _____

López Rodríguez, Merli Rossanna

DIRECTORA DE LA CARRERA

f. _____

Quevedo Terán, Ana Maritza

Guayaquil, a los 7 del mes de febrero del año 2023



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

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

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

**Nosotras, Mite Pita, Joselyn Dennis
Aguilar Chalacán, Sophia Romina**

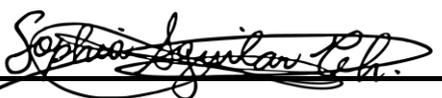
DECLARAMOS QUE:

El Trabajo de Titulación, **Estudio de caso: Síndrome de Burnout en los colaboradores del área de cocina de una empresa hotelera en la ciudad de Guayaquil**, previo a la obtención del título de **Licenciada en Trabajo Social**, ha sido desarrollado respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan en el documento, cuyas fuentes se incorporan en las referencias o bibliografías. Consecuentemente este trabajo es de nuestra total autoría.

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

Guayaquil, a los 7 del mes de febrero del año 2023

LAS AUTORAS

f. 
Aguilar Chalacán, Sophia Romina

f. 
Firmado electrónicamente por:
JOSELYN DENNIS MITE
PITA
Mite Pita, Joselyn Dennis



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

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

AUTORIZACIÓN

**Nosotras, Mite Pita, Joselyn Dennis
Aguilar Chalacán, Sophia Romina**

Autorizamos a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil a la **publicación** en la biblioteca de la institución del Trabajo de Titulación, **Estudio de caso: Síndrome de Burnout en los colaboradores del área de cocina de una empresa hotelera en la ciudad de Guayaquil**, cuyo contenido, ideas y criterios son de nuestra exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los 7 del mes de febrero del año 2023

LAS AUTORAS

f. 
Aguilar Chalacán, Sophia Romina

f.  Firmado electrónicamente por:
JOSELYN DENNIS MITE
PITA
Mite Pita, Joselyn Dennis

REPORTE URKUND

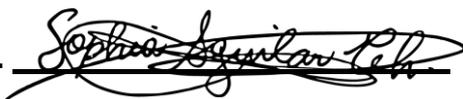
Document Information

Analyzed document	TESIS 2023 AGUILAR-MITE FINAL [1].docx (D157362536)
Submitted	2023-01-30 14:16:00
Submitted by	Merli
Submitter email	merli.lopez@cu.ucsg.edu.ec
Similarity	2%
Analysis address	merli.lopez.ucsg@analysis.urkund.com

Sources included in the report

W	URL: https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/34747/1/BJCS-TS-386.PDF Fetched: 2022-11-05 04:36:31	5
W	URL: https://alejandria.poligran.edu.co/bitstream/handle/10823/2803/Entrega%20Final%20Trabajo%20de%20... Fetched: 2022-01-18 02:40:57	14
W	URL: http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/10759/COMcovayn1.pdf?sequence=3&isAllowed=y Fetched: 2021-11-06 01:08:19	1
SA	TESIS DEYANEIRA REALPE 2022.docx Document TESIS DEYANEIRA REALPE 2022.docx (D127414620)	7
SA	TESIS JHONNY JIBAJA CERTIFICADO DE SIMILITUD..pdf Document TESIS JHONNY JIBAJA CERTIFICADO DE SIMILITUD..pdf (D150965847)	6

FIRMA DE LAS ESTUDIANTES

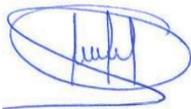
f. 

Aguilar Chalacán, Sophia Romina

f. 

Mite Pita, Joselyn Dennis

FIRMA DOCENTES

f. 

López Rodríguez, Merli Rossanna
TUTORA

f. 

Valenzuela Triviño, Gilda Martina
COORDINADORA UIC B2022

AGRADECIMIENTO

Quiero agradecer a Dios, mi punto de referencia y lugar seguro.

Mi total agradecimiento a mi familia por brindarme su apoyo incondicional, y por hacer esto realidad.

Una mención especial a mi compañera por no rendirse conmigo, pues somos capaces, tenemos mucho más por delante, a nuestro ritmo; valorando cada proceso.

Gracias a quienes formaron parte de esta etapa, mi corazón se contenta por ustedes.

Salmos 84:5-7 (DHH)

Aguilar Chalacán, Sophia

Doy gracias a Dios por haberme dado la oportunidad de tener la maravillosa familia que tengo, que cree en mí y me impulsa a ser mejor cada día, agradezco a mi madre y a mi padre por luchar hasta sus últimos días por mí y por mis hermanos.

A mis hermanos por no abandonarme en este proceso, a mis 3 sobrinos que me motivan a superarme cada día.

Y, por último, pero no menos importante un profundo gracias a todas las personas que han sido parte de este largo camino, a mi tutora, mi compañera de tesis, a mis amigas y amigos gracias de corazón por acompañarme en este sueño que parecía imposible de lograr.

Mite Pita, Dennis

DEDICATORIA

Es por y para Dios, sin él no sería posible culminar esta etapa. Cuando no podía más, renovaba mis fuerzas en él.

A mis padres por siempre tener una palabra de aliento, por su comprensión y apoyo.

A mis seres queridos que ya no están, los recuerdo y tengo presente como motivación e inspiración.

Sé que hay mucho por mejorar, no obstante, celebro los aciertos y desaciertos que me convierten en la persona que soy.

Aguilar Chalacán, Sophia

Este trabajo se lo dedico a mi amado padre Juan Antonio Mite Pérez, que desde el cielo está festejando junto a mi mami este triunfo que es de ellos, siendo una muestra de resiliencia y perseverancia como me enseñaron desde pequeña.

A mis hermanos que son un ejemplo de lucha, su amor, bondad, perseverancia y enseñanzas me han convertido en la mujer fuerte y luchadora que soy.

Mite Pita, Dennis



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

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

TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN

f.

López Rodríguez, Merli Rosanna

TUTORA

f.

Quevedo Terán, Ana Maritza, Mgs.

DDIRECTORA DE CARRERA

f.

Valenzuela Triviño, Gilda Valenzuela, Mgs.

COORDINADORA DEL ÁREA

f.

León Nevárez, Roxana del Rocío, Mgs.

DOCENTE Oponente

FACULTAD FACULTAD DE JURISPRUDENCIA Y CIENCIAS SOCIALES Y POLÍTICAS
CARRERA TRABAJO SOCIAL (R)
PERIODO B-2022

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

El Tribunal de Sustentación ha escuchado y evaluado el Trabajo de Titulación denominado "ESTUDIO DE CASO: SÍNDROME DE BURNOUT EN LOS COLABORADORES DEL ÁREA DE COCINA DE UNA EMPRESA HOTELERA EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL", elaborado por el/la estudiante JOSELYN DENNIS MITE PITA, obteniendo el siguiente resultado:

Nombre del Docente-tutor	Nombres de los miembros del Tribunal de sustentación		
MERLI ROSSANNA LOPEZ RODRIGUEZ	ANA MARITZA QUEVEDO TERAN	GILDA MARTINA VALENZUELA TRIVIÑO	ROXANA DEL ROCIO LEON NEVAREZ
Etapas de ejecución del proceso e Informe final			
8.75 / 10	8.75 / 10	8.75 / 10	8.75 / 10
	Total: 30 %	Total: 30 %	Total: 40 %
Parcial: 50 %	Parcial: 50 %		
Nota final ponderada del trabajo de título:		8.75 / 10	

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



Coordinador(a) de Titulación



FACULTAD FACULTAD DE JURISPRUDENCIA Y CIENCIAS SOCIALES Y POLÍTICAS
CARRERA TRABAJO SOCIAL (R)
PERIODO B-2022

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

El Tribunal de Sustentación ha escuchado y evaluado el Trabajo de Titulación denominado "ESTUDIO DE CASO: SÍNDROME DE BURNOUT EN LOS COLABORADORES DEL ÁREA DE COCINA DE UNA EMPRESA HOTELERA EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL", elaborado por el/la estudiante SOPHIA ROMINA AGUILAR CHALACAN, obteniendo el siguiente resultado:

Nombre del Docente-tutor	Nombres de los miembros del Tribunal de sustentación		
MERLI ROSSANNA LOPEZ RODRIGUEZ	ANA MARITZA QUEVEDO TERAN	GILDA MARTINA VALENZUELA TRIVIÑO	ROXANA DEL ROCIO LEON NEVAREZ
Etapas de ejecución del proceso e Informe final			
8.75 / 10	8.75 / 10	8.75 / 10	8.75 / 10
	Total: 30 %	Total: 30 %	Total: 40 %
Parcial: 50 %	Parcial: 50 %		
Nota final ponderada del trabajo de título:	8.75 / 10		

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

Coordinador(a) de Titulación

ÍNDICE DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	2
CAPÍTULO I.....	3
Planteamiento del Problema de investigación.....	3
1.1 Antecedentes.....	3
1.2. Definición del Problema.....	8
1.3. Preguntas de investigación.....	13
Pregunta General.....	13
Preguntas de investigación.....	13
1.4. Objetivos de investigación.....	13
Objetivo General.....	13
Objetivos específicos.....	13
1.5. Justificación.....	14
CAPÍTULO II.....	18
Marcos Referenciales.....	18
Referente Conceptual.....	18
2.1 Riesgos Psicosociales.....	18
2.2. Burnout.....	19
2.2.2. Concepto de Burnout acorde a autores.....	21
2.2.3. Causas.....	22
2.2.4. Dimensiones.....	22
2.2.5. Medición del burnout.....	24
2.2.6. Factores de riesgo del burnout.....	24
2.2.7. Consecuencias del Síndrome de Burnout.....	25
2.3. Estrés Laboral.....	25
2.4. Explotación laboral.....	26
2.5. Calidad de vida.....	26
2.6. Calidad de vida laboral.....	27
Marco legal.....	27
2.7. Referente Normativo.....	27
Normativas Nacionales Constitución del Ecuador.....	28
Normativas Internacionales Organización Mundial de la Salud.....	29
Clasificación Internacional de Enfermedades.....	29
Normas internacionales de trabajo OIT.....	30
C155 - Convenio sobre seguridad y salud de los trabajadores, 1981 (núm.155).....	30
C161 - Convenio sobre los servicios de salud en el trabajo, 1985 (núm.161).....	31
C187 - Convenio sobre el marco promocional para la seguridad y salud en el trabajo, 2006 (núm. 187).....	31
C172 – Convenio sobre las condiciones de trabajo (hoteles yrestaurantes, 1991 (núm. 172).....	32
2.8. Referente Estratégico.....	32
Planes Estratégicos Nacionales.....	32
Plan específico de cobertura nacional.....	33
Marco estratégico de la institución hoteleraReglamento interno.....	35
Planes estratégicos internacionales.....	35
CAPÍTULO III.....	37
Metodología de la investigación.....	37
3.1. Enfoque de investigación.....	37

3.2.	Tipo y nivel de Investigación	37
3.3.	Universo, Muestra y Muestreo	39
	Universo.....	39
	Muestra	39
	Muestreo	39
3.4.	Operacionalización de las variables	40
3.5.	Formas de recolección de la información	42
	Técnicas e instrumentos Encuesta.....	42
	Rangos de medida de la escala de Likert.....	42
	Cálculo de puntuaciones	43
	Valoración de puntuaciones	43
	Entrevista	45
3.6.	Formas de análisis de la información	46
	CAPÍTULO IV	48
	Resultados de la investigación.....	48
	CAPÍTULO V	68
	Conclusiones y Recomendaciones	68
5.1.	Conclusiones.	68
5.2.	Recomendaciones.	70
	REFERENCIAS	72
	ANEXOS	81

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Categorías, dimensiones y variables de estudio.....	41
Tabla 2 Cálculo de puntuaciones para el Síndrome de Burnout	43
Tabla 3 Valoración de puntuaciones para Síndrome de Burnout	44

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Edad y Sexo de Colaboradores del área de cocina de una empresa hotelera en la ciudad de Guayaquil, año 2023	49
Figura 2 Evidencia de Burnout en Colaboradores del área de cocina de una empresa hotelera en la ciudad de Guayaquil, año 2023, en porcentajes	50
Figura 3 Evidencia de desgaste en Colaboradores del área de cocina de una empresa hotelera en la ciudad de Guayaquil, año 2023, en porcentajes	52
Figura 4 Evidencia de dureza emocional en Colaboradores del área de cocina de una empresa hotelera en la ciudad de Guayaquil, año 2023, en porcentajes.....	55
Figura 5 Evidencia de desrealización personal en Colaboradores del área de cocina de una empresa hotelera en la ciudad de Guayaquil, año 2023, en porcentajes	57
Figura 6 Evidencia de agotamiento emocional en Colaboradores	85
Figura 7 Evidencia de cansancio laboral en Colaboradores.....	85
Figura 8 Evidencia de fatiga en Colaboradores	86
Figura 9 Dificultad de trabajar todo el día con compañeros	86
Figura 10 Evidencia de desgaste en Colaboradores	87
Figura 11 Evidencia de frustración en Colaboradores	87
Figura 12 Evidencia de explotación laboral.....	88
Figura 13 Evidencia de estrés en Colaboradores	88
Figura 14 Dificultad para continuar en el trabajo.....	89
Figura 15 Evidencia de trato impersonal en Colaboradores	89
Figura 16 Evidencia de insensibilidad en Colaboradores	90
Figura 17 Evidencia de dureza emocional en Colaboradores	90
Figura 18 Evidencia de apoyo entre compañeros.....	91
Figura 19 Evidencia de culpabilidad en Colaboradores.....	91
Figura 20 Buena relación entre compañeros	92
Figura 21 Evidencia de manejo de problemas laborales	92
Figura 22 Evidencia de aporte positivo en la vida personal.....	93
Figura 23 Evidencia de productividad en Colaboradores	93
Figura 24 Evidencia de un clima organizacional positivo.....	94
Figura 25 Evidencia de motivación en Colaboradores.....	94
Figura 26 Evidencia de crecimiento laboral.....	95
Figura 27 Evidencia de inteligencia emocional en Colaboradores	95

RESUMEN

La investigación que aquí se propone está relacionada con el Síndrome de Burnout y sus manifestaciones; se desarrolla en el ámbito laboral. El trabajo tiene como objetivo, describir las dimensiones de riesgo del Burnout en el personal de cocina de una empresa hotelera. Se tomó en consideración los fundamentos conceptuales del Burnout propuesto por la autora Maslach y las perspectivas teóricas de autores acerca del tema. El enfoque de la investigación es de carácter mixta, de tipo descriptiva y transversal. La muestra estuvo conformada por 20 trabajadores del área gastronómica que prestan servicios en una empresa hotelera de la ciudad de Guayaquil- Ecuador. La recopilación de información (cuantitativa) consistió en la encuesta Maslach Burnout Inventory (MBI). A su vez, se realizaron entrevistas a 4 trabajadores (por conveniencia) para conocer qué factores empresariales influyen en la generación de este fenómeno y las estrategias o formas de prevención ante este riesgo psicosocial. Los principales resultados se categorizaron por los dos objetivos. El primero estuvo dimensionado por un alto nivel de agotamiento, despersonalización y baja realización personal, lo cual evidencia las exigencias del trabajo, y el segundo visibiliza la carencia de satisfacción a nivel personal y organizacional. Afectando el desarrollo profesional continuó basado en el rendimiento y las necesidades del personal. Como recomendación se expone la importancia de contar con un trabajador social y que este brinde atención de riesgos psicosociales, definiendo y estableciendo directrices claras que delimiten responsabilidades y tareas en beneficio del Talento Humano.

Palabras Claves: *Riesgos psicosociales, Síndrome de Burnout, Estrés laboral, Explotación laboral, Calidad de vida laboral, Talento Humano.*

INTRODUCCIÓN

En la presente tesis, que tiene como título “Estudio de caso: Síndrome de Burnout en los colaboradores del área de cocina de una empresa hotelera en la ciudad de Guayaquil”, se muestra el burnout y los factores organizacionales que influyen en el mismo.

Del tema de investigación, se encuentran varios estudios alrededor del mundo para evidenciar su existencia y prevalencia durante muchos años. Sin embargo, esto todavía no es el caso a nivel nacional, por lo que se considera que el mismo proporciona pautas para futuras investigaciones en el contexto propuesto.

Los principales resultados están relacionados con factores negativos, donde aparece este síndrome, reflejado en la jornada laboral, exceso de trabajo, falta de apoyo y motivación social, lo que hace sufrir a los trabajadores.

El burnout es considerado un riesgo laboral, el cual es evaluado a través de la encuesta de Maslach, con niveles de cansancio emocional, personalización y bajo desarrollo personal.

Este estudio presenta diferentes capítulos que demuestran el desarrollo del trabajo de titulación:

En el Capítulo I, se problematiza y desglosa el tema, de igual forma en la descripción y contextualización de investigación, para así plantear preguntas y subpreguntas de investigación, proponer objetivos generales y específicos y justificación.

El Capítulo II está vinculado en el marco de referencias, que son aspectos conceptuales para comprender el síndrome, mientras se lo desarrolla en los marcos normativos y estratégicos.

Por su parte, el Capítulo III se centra en la metodología de la investigación, con enfoques, tipos y niveles de investigación, métodos, universo, selección de muestras, recopilación de información y análisis de datos.

El capítulo IV se centra en los resultados de la encuesta y la entrevista de carácter descriptivo y analítico.

Por último, en el Capítulo V se presentan las Conclusiones y Recomendaciones.

CAPÍTULO I

Planteamiento del Problema de investigación

1.1 Antecedentes

La búsqueda documental y bibliográfica para el presente estudio: *Estudio de caso: Síndrome de Burnout en los colaboradores del área de cocina de una empresa hotelera en la ciudad de Guayaquil, año 2022*, fue consultada a través de tesis y artículos científicos que sustentan la realidad del síndrome de burnout o también llamado síndrome del quemado. Por lo que, se ha tomado en cuenta trabajos investigativos del contexto de Europa (específicamente en España), Latinoamérica, y Ecuador.

Partiendo del contexto europeo, en España, la autora López (2017) en su estudio *“El Síndrome de Burnout: Antecedentes y consecuencias organizacionales en el ámbito de la sanidad pública gallega”* Utilizó una metodología con enfoque cuantitativo y se construyó una entrevista de 25 preguntas, la misma que fue aplicada a una muestra de 15 trabajadores. El objetivo consistió en reconocer la relación directa y negativa existente entre el Compromiso Afectivo (CA) y la Intención de Abandono (IA) a causa del Síndrome de Burnout (López, 2017).

Además, la autora resalta, que los cambios y transformaciones en la naturaleza del trabajo influyen en la vulnerabilidad de los sujetos, en manifestar comportamientos y actitudes asociadas al burnout. En cuanto a los resultados, se muestra una correlación alta entre el Agotamiento Emocional y la Despersonalización, mientras que la falta de Eficacia Profesional mantiene una relación débil con las otras variables planteadas (López, 2017).

Un segundo estudio realizado también en España, titulado *“El Síndrome De Burnout. Evolución Conceptual Y Estado Actual De La Cuestión”* por Martínez (2010), demuestra que un 40% de los sujetos padecen este síndrome y por ello, son vulnerables al estrés, perciben las situaciones como amenazantes y ansiógenas, es decir, que las conductas de afrontamiento no son eficaces. Para el análisis se consideró las categorías de prevención del síndrome de

burnout e impacto de la enfermedad. El objetivo planteado consistió en medir el Burnout personal en las áreas de servicios humanos, evaluando dichas dimensiones por medio de tres subescalas (Martínez, 2010).

En cuanto a la metodología, se utilizó el enfoque cuantitativo, una encuesta y su respectivo cuestionario de 25 preguntas a una muestra de 20 profesionales en el servicio de salud.

En un tercer estudio, realizado en contexto Latinoamericano, en Guatemala, se publicó el artículo *“Influencia Del Clima Laboral En El Síndrome de Burnout”* por Castro (2012), el mismo que tuvo como objetivo principal, determinar la influencia del clima laboral en el Síndrome de Burnout en los colaboradores del área administrativa de una empresa de producción de la ciudad de Quetzaltenango. Por su parte, la metodología se manejó con un enfoque cuantitativo en el que se empleó el test psicométrico *“Maslach Burnout Inventory”*, una encuesta estructurada por 30 preguntas, donde se evaluó el clima laboral. En el ejercicio se consideró una muestra de 50 colaboradores del área administrativa que representa al cien por ciento del universo comprendidos entre las edades de 20 a 60 años, de ambos sexos (Castro, 2012).

Las categorías tratadas fueron: clima laboral y Síndrome de Burnout. A través de su análisis, los resultados demuestran que, efectivamente la percepción que los colaboradores tienen del clima laboral influye en el desarrollo de síntomas de estrés, mismos que pueden avanzar al grado de presentar Síndrome de Burnout. Del 100% de los encuestados, el 34% coincide en que el clima laboral de la empresa es bueno. De la muestra total, un 12% presentó un índice considerable de padecer a futuro el Síndrome de Burnout (Castro, 2012).

Siguiendo en el análisis de la problemática del Síndrome de Burnout, se encontró un cuarto estudio en Perú, realizado por Bustamante (2021) *“Sobrecarga de Trabajo y Desempeño Laboral del Profesional De enfermería en Los servicios De Emergencia”*. El objetivo trabajado fue describir la sobrecarga de trabajo y desempeño laboral del profesional de enfermería en

los Servicios de Emergencia a partir de una revisión bibliográfica de los últimos 5 años (Bustamante, 2021).

Respondiendo al objetivo, se obtuvo que el 78% de las investigaciones mostraron un nivel medio de sobrecarga de trabajo y el 66.7% un nivel regular de desempeño laboral. Con respecto a las dimensiones, el 50% coincidió en caracterizar la sobrecarga de trabajo en carga física, carga mental, trabajo a turnos y organización de servicios, por otro lado, el 44.4% consideró caracterizar el desempeño laboral en: planificación, responsabilidad, iniciativa, oportunidad, calidad de trabajo, confiabilidad, discreción de relaciones interpersonales y cumplimiento de las normas (Bustamante, 2021).

Para los resultados, se trabajó bajo una metodología de tipo documental, donde se incluyó la búsqueda de artículos en las bases de datos de buscadores biomédicos en internet; se revisaron 18 estudios desarrollados entre enero del 2015 a enero del 2020.

Para el contexto colombiano, el autor López (2018) tuvo como objetivo explorar las posibles manifestaciones de burnout y su asociación con las condiciones en las que trabajan los cocineros en Cali para luego elaborar una propuesta sobre cómo se configura el síndrome en los cocineros y consecuentemente, proponer caminos de extensión para el estudio.

El trabajo investigativo fue de carácter cualitativo, aplicando la prueba de MBI y entrevistas, de alcance descriptivo y con diseño no experimental. Teniendo como resultado, interconectar las categorías y hacer comparaciones en sus conceptos para que concuerden con las investigaciones y planteamientos teóricos. (López Delgado, 2018)

Por otro lado, en México, se encontró un estudio por la autora Patlán (2013) titulado *“El síndrome de burnout se presenta con frecuencia en trabajadores que tienen contacto con usuarios o clientes”*. El artículo tiene como objetivo determinar el efecto del burnout y la sobrecarga en la calidad de vida en el trabajo en personal de un instituto de salud en México. Se hace énfasis sobre la relación que posee el síndrome de burnout con la forma positiva al conflicto trabajo-familia y negativa a la satisfacción laboral (Patlán, 2013).

En relación con la metodología, fue ex-post facto y descriptiva con una muestra estratificada de 673 trabajadores, así también, se utilizaron 4 escalas: la sobrecarga de trabajo, burnout y 2 variables de calidad de vida en el trabajo: conflicto trabajo-familia y satisfacción laboral (Patlán, 2013).

Una vez aplicados los instrumentos, los resultados indican la existencia de un efecto positivo y significativo de la sobrecarga en el burnout, el conflicto trabajo-familia y un efecto negativo de la sobrecarga en la satisfacción laboral.

En el mismo contexto, para el año 2018 se instauró la Norma Oficial Mexicana 035 "*Factores de riesgo psicosocial en el trabajo*". Ante los desafíos y cambios en el mundo laboral, las vidas cotidianas y rutinas de las personas presentan alteraciones, por las que se ha provocado estrés y problemas psicosociales en gran magnitud. (Estados Unidos Mexicanos, 2018)

A fin de contrarrestar estos índices, la Norma Oficial Mexicana 035 se usa para prevenir posibles factores de riesgos psicosociales, y junto a un conjunto de normas dispuestas por la Secretaría de Trabajo y Previsión Social (STPS), plantean condiciones necesarias para consolidar la protección laboral.

Frente al incremento en el desgaste profesional, para muchos, tener trabajo es un caos y estrés de por medio. Los agentes problemáticos en la sociedad, se supone ser el trabajo bajo presión, bajos niveles de: participación, redes de apoyo, superación, seguridad laboral, entre otros. (Ramírez, 2021)

Ahora, en un contexto ecuatoriano, se presenta un octavo estudio realizado por Orales (2021) "*Análisis de síndrome de burnout y su relación con la satisfacción laboral en la empresa Life and Hope S.A.*". Se desarrolló bajo una metodología con enfoque cuantitativo, de tipo correlacional, la cual muestra la relación entre el Síndrome de Burnout y la satisfacción laboral con una muestra de 30 trabajadores de ambos sexos.

El objetivo se enmarcó en analizar la incidencia del síndrome de burnout con la satisfacción laboral dentro de la compañía de servicios médicos Life and Hope S.A. de la ciudad de Quito, cuyo giro de negocio está enfocado en la atención a pacientes con enfermedades crónicas, catastróficas, huérfanas y

de alta complejidad en general, siendo su fuerte el tratamiento para terapias oncológicas.

En cuanto a los resultados, con la variable de síndrome de burnout se determinó un nivel medio para agotamiento emocional, un nivel bajo para despersonalización y un nivel alto para realización personal. Mientras que, en la variable de satisfacción laboral los resultados arrojados están posicionados en niveles medios en cada uno de sus factores: supervisión, ambiente, prestaciones, intrínseca, participación (Morales, 2021).

Así mismo, se encuentra un noveno estudio titulado "*El Síndrome de Burnout (Deterioro Profesional) y su impacto en el rendimiento laboral de los colaboradores de la empresa eléctrica Provincial Cotopaxi S.A. 2012-2013*" por Sigcha (2013). En el mismo se estimó la prevalencia y factores asociados del Síndrome de Burnout (deterioro profesional) y su impacto en el Rendimiento Laboral de los colaboradores de la empresa eléctrica provincial Cotopaxi ELEPCO. En dicha metodología, se utilizó un enfoque cuantitativo en el que se abordó una muestra de 198 personas, entre personal administrativo y operativo de ELEPCO en la ciudad de Latacunga.

Con ello se obtuvo que, la mayor concentración de personas se encuentra en los niveles medio/alto en los ejes de Agotamiento Emocional y Autorrealización, lo cual indica que, de los 3 ejes del Síndrome de Burnout, dos tercios se encuentran en nivel alto/medio, que puede considerarse una cantidad representativa de personas en la escala de Burnout (Sigcha, 2013).

Por su parte el estudio realizado por Cruz y Navarrete (2019) se enfocaron en identificar el área operativa en el ámbito gastronómico, tomando en consideración el papel que juega el síndrome de Burnout en los chefs y cocineros; los autores discernieron así que existe una variedad de estresantes químicos, físicos, del medio ambiente o emocionales – entre otros – que no suelen ser tomados en cuenta por los establecimientos de comida, con condiciones de trabajo que lindan en el límite de lo deplorable.

Es así como Cruz y Navarrete (2019) comprobaron su hipótesis, confirmando que los cocineros que sufren de síndrome de Burnout presentan un

decremento en su calidad de vida, además de ser poco productivos, generando problemas a corto y largo plazo tanto para su salud como para la organización.

Meier (2007) también realizó una investigación para determinar si existía síndrome de Burnout en una población de estudio de 15 personas, todos empleados de un restaurante de comida rápida, de modo que pudo identificar los factores asociados a su ocurrencia.

Con un estudio cuantitativo y transversal, la autora aplicó el test de Maslach con 22 preguntas de corta respuesta. De manera adicional, elaboró otro test con 20 interrogantes, para así discernir los factores asociados, que van desde lo personal, familiar o ambiental-laboral, y que se relacionan con este síndrome.

Los resultados obtenidos por la autora presentaron que el 47% de la población tenía tendencia a experimentar Burnout. El sexo de los estudiantes no fue un factor diferenciador, ya que hombres y mujeres presentaban el mismo nivel de tendencia; no obstante, se determinó que tales trabajadores eran adultos jóvenes de entre 20 y 30 años, con bachillerato concluido y no más de 18 meses laborando para la organización.

Burgos y Reyes (2021) en su estudio decidieron identificar la relación existente entre el engagement de trabajadores de restaurantes y el síndrome de Burnout, mediante un diseño investigativo transversal, experimental y correlacional. Con una población censal de 74 individuos – y usando la misma muestra – los autores aplicaron el cuestionario de Burnout de Maslach, además de la escala Utrecht de Engagement; con tal estudio se identificó una correlación inversa, significando que mientras más alto el burnout, menor es el engagement de los trabajadores.

1.2. Definición del Problema

El síndrome de Burnout es un término que surge desde los años 70, en el que se lo conceptualiza como el “Desgaste profesional” de los trabajadores de

distintas áreas donde se encuentran vinculados, esto surge como una consecuencia del alto estrés que atraviesan los empleados en el contexto laboral y que repercute de manera directa a nivel personal, generando mayor impacto al desempeño laboral.

Bajo la perspectiva de autores estudiados en el tema, el Síndrome de Burnout se desarrolla en el puesto laboral de las organizaciones cuando existe un exceso de actividades durante sus funciones, aunado a otros factores como una baja remuneración, alta rotación de personal, entre otros, que además pueden tomar largas horas de trabajo, causando agotamiento y estrés crónico a los colaboradores.

Es así como durante décadas se han realizado investigaciones en torno al tema, y por ello es importante traer a colación que, en Ecuador, según datos del (INEC, 2021) el 73,4% de la población en edad de trabajar es económicamente activa. Estos datos son analizados con una muestra recogida en 5 ciudades del país, donde fue partícipe la ciudad de Guayaquil. Se menciona que la población económicamente activa (PEA) de esta muestra, corresponde al 31,6% de trabajadores que pertenecen a las líneas de hoteles de la ciudad de Guayaquil.

En esa misma línea, según la Organización Mundial de la Salud (OMS) citada por Domínguez (2019), considera a las personas económicamente activas como quienes contribuyen al crecimiento económico y social, por esto el síndrome de Burnout es un fenómeno que ha sido sujeto de extensivo estudio, debido a que muchos pueden ser perjudicados a causa de esta problemática, que no sólo pone en riesgo su salud, sino a la producción de las instituciones por el ausentismo del colaborador.

Es fundamental mencionar que el Síndrome de Burnout conlleva a riesgos psicosociales, tales como, estrés y sobrecarga laboral, los mismos que se consideran como una probabilidad de la afectación de la vida laboral de los individuos, llegando a repercutir de forma negativa en el ámbito laboral, social, familiar y personal de los sujetos. Estos efectos negativos también se ven manifestados en la salud psicológica, emocional y física, siendo estos factores de riesgo derivados de carencias y deficiencias en el sistema laboral.

Como consecuencia, provoca cambios negativos en la actitud de la persona, se experimenta sensaciones de pérdida de energía en las actividades habituales (familia-trabajo) y cansancio laboral; no obstante, es producido mediante un proceso de desajuste debido a la sobrecarga laboral que tienen la persona con respecto a su lugar de trabajo (Vásquez, Gómez, Martínez, & Salgado, 2019) citados por (García P. , 2021).

Monte y Peiró (1997) refieren, en primera instancia, que la conceptualización del burnout se divide en dos perspectivas: clínica y psicosocial. En la primera destaca la vivencia de agotamiento, desengaño y pérdida de interés por el trabajo que se detecta en profesionales que trabajan en contacto directo con personas en la prestación de servicios, esto como consecuencia de esa constante interacción en su actividad laboral.

La segunda es considerada como un proceso de adaptación a las situaciones de estrés laboral, proceso caracterizado por una desorientación profesional, desgaste y labilidad emocional, sentimiento de culpa por falta de éxito profesional, frialdad, inhibición y aislamiento.

Este síndrome es considerado como un factor de riesgo laboral. En palabras de Maslach, el teórico principal de la problemática, lo define como una enfermedad que evoluciona a partir del estrés laboral crónico, el mismo que repercute en los trabajadores que tienen un contacto permanente con los otros, lo cual genera una mayor presión para realizar de una manera intachable su labor.

En la aparición de este, se destaca el papel que juegan los factores personales de cada individuo y la importancia que tienen las organizaciones en el proceso, ya que, dependiendo de cada contexto y las cargas laborales que conllevan cada institución, este puede desencadenar problemas de gran alcance en cada colaborador.

Por ello, la personalidad de cada individuo, la influencia de las redes de apoyo con las que este cuente, el clima laboral, el nivel de satisfacción, el sistema de recompensas y entre otros factores, son claves que considerar en las instituciones.

De acuerdo con Cantón y Téllez (2016), el término de satisfacción laboral puede definirse de muchas formas y aristas. No obstante, luego del estudio de conceptos, la mayoría hace referencia al estado emocional del trabajador, el cual determina qué tan satisfecho se encuentra dependiendo de las condiciones o experiencias laborales y personales.

Otras variables relacionadas son las del clima organizacional, que responden al desarrollo, organización y motivación laboral en conjunto con el equipo de trabajo. (García G. , 2017)

Por parte de Chiang, Gómez & Hidalgo (2017) mencionan que, la satisfacción laboral es un fenómeno asociado a una serie de sentimientos del personal que determinan, en forma importante, su bienestar y el compromiso con su trabajo.

Frente a esta realidad, es importante mencionar que la insatisfacción laboral, según Muñoz Adánez (1990, pág. 76) es “el sentimiento de desagrado o negativo que experimenta un sujeto por el hecho de realizar un trabajo que no le interesa, en un ambiente en el que está a disgusto, dentro del ámbito de una empresa u organización que no le resulta atractiva y por el que recibe una serie de compensaciones psico-socioeconómicas no acordes con sus expectativas”.

A partir de lo anterior, el estudio estaría ligado al desarrollo integral para el bienestar del sujeto y grupo colectivo, que en este caso son los colaboradores del área de cocina de una empresa hotelera, la cual tiene 40 años de permanencia en el mercado, con 20 empleados que laboran en el área de cocina, ubicándose geográficamente en el centro de la ciudad y con un plan estratégico de continuo crecimiento.

Es importante destacar que, la presencia de esta problemática en colaboradores del sector hotelero genera una serie de secuelas donde se refleja un conjunto de síntomas de naturaleza psicosomática, psicológica y conductual, a su vez, se encuentra indicios físicos como el insomnio, fatiga e irritabilidad a diario, dolores musculares persistentes y pérdida de peso.

Alexander Scherer, coordinador de la Licenciatura en Gastronomía de la Universidad Anáhuac, explica que los chefs tienen un nivel de estrés

muy alto por tener la producción a tiempo, por atender correctamente al cliente, por servir un alimento de la mejor calidad, por tener en orden la cocina, por asegurar que el proveedor tenga todo lo que pidió, por tener reservas suficientes de toda la materia prima, por hacer una buena planeación, por tener la cantidad de personal adecuada para realizar el trabajo (Ramos, 2020).

Además, la presión laboral contribuye al desarrollo de este síndrome que, en las diferentes instituciones hoteleras, refiriéndonos al área de cocina, existen altas demandas de quienes adquieren el servicio hotelero, esto afecta al colaborador y por ende influye en los miembros de sus familias, debido a que pueden ser figuras ausentes o desmotivadoras para ellos.

Se es necesario abordar esta problemática, debido a la posible presencia del síndrome en muchos de los trabajadores de la institución, en especial de aquellos que realizan sus actividades en el área de cocina, puesto a las exigencias y altas demandas del contexto, generando ausentismo, y sobre carga laboral en otros colaboradores quienes deben asumir la responsabilidad de los puestos y cargos por las ausencias generadas.

Uno de los mayores problemas cuando se trata de agotamiento es que muchas personas se sienten avergonzadas por necesitar ayuda, a menudo porque sus entornos de trabajo no permiten reducir la velocidad, no obstante, si no se trata, el agotamiento puede hacer que las personas se depriman, se angustien y se distraigan, lo que puede afectar no solo sus relaciones laborales, sino también sus interacciones personales, en especial en un país como Ecuador, donde las exigencias del mercado laboral ante la falta de plazas de empleo hace que se solicite el máximo esfuerzo de los empleados contratados.

En Ecuador, la medición y definición del agotamiento en la literatura ha sido problemática y ha carecido de claridad, lo que dificulta su evaluación y clasificación, por lo que el estudio del síndrome de burnout y el impacto que tiene en los demás permitirá descubrir formas de prevenir esta afectación en los colaboradores.

1.3. Preguntas de investigación

Pregunta General

¿Cómo se presenta el síndrome de Burnout en los colaboradores del área de cocina de una empresa hotelera en la ciudad de Guayaquil?

Preguntas de investigación

- ¿Cuáles son las dimensiones individuales que evidencian mayor riesgo de desarrollar el Síndrome de Burnout, en los colaboradores del área de cocina de una empresa hotelera en la ciudad de Guayaquil?
- ¿Qué factores de la empresa influyen para el desarrollo del Síndrome de Burnout en los colaboradores del área de cocina de una empresa hotelera en la ciudad de Guayaquil, y que está haciendo para prevenirlo?

1.4. Objetivos de investigación

Objetivo General

Descubrir la existencia del síndrome de Burnout en los colaboradores del área de cocina de una empresa hotelera en la ciudad de Guayaquil, a fin de visibilizar esta problemática en este grupo de trabajo.

Objetivos específicos

- Identificar las dimensiones con riesgo de Síndrome de Burnout, en los colaboradores del área de cocina de una empresa hotelera en la ciudad de Guayaquil
- Describir qué factores de la empresa influyen en la generación del Síndrome de Burnout en los colaboradores del área de cocina de una empresa hotelera en la ciudad de Guayaquil.

1.5. Justificación

La investigación propuesta se enfoca en el grado de estrés que se relaciona a las actividades laborales – teniendo como principal consecuencia el agotamiento o burnout – y que incide en el personal de cocina de una empresa hotelera de la ciudad de Guayaquil, siendo una repercusión de las más recurrentes en las profesiones y roles laborales.

El estudio propuesto también representa un avance investigativo que aporta a los pocos precedentes de investigaciones similares a nivel local, donde se analice las consecuencias adversas del agotamiento laboral en esta área de trabajo. A pesar de existir estudios relacionados entre el agotamiento y bajos puntajes en la calidad de vida percibida y los impactos en la salud, los sectores más convencionales como, por ejemplo: salud, educación o contaduría, siendo estos los más frecuentes entre los análisis contemporáneos. Para esto, la realización de este servirá como antecedente para futuras investigaciones.

De esta manera, si bien existe un consenso general acerca de la incidencia de la ambigüedad y el conflicto de roles en el agotamiento, a menudo se discute que tan multidimensional es el agotamiento, por lo que ante la falta de la concordancia investigativa – en especial a nivel local – acerca de si la motivación intrínseca es un antecedente o una consecuencia del agotamiento, este estudio se justifica dado que propone un análisis del mismo en esta área laboral en particular, de modo que se alcancen los objetivos del estudio.

El estudio de los estresores laborales y sus dimensiones expone la condición y el rendimiento de cada trabajador que labora en el área gastronómica y del área hotelera como lo es el lugar de estudio.

Los resultados de la investigación serán la base para profundizar la problemática del síndrome de burnout en el área hotelera y gastronómica de la ciudad de Guayaquil, la cual ha sido señalizada únicamente de manera empírica, pero que, sin embargo, respaldan la presencia de burnout entre el personal de cocina de grandes referentes hoteleros de la urbe porteña.

Es una investigación útil y necesaria para el sector empresarial, ya que, permitirá a las empresas ir más allá del afrontamiento a nivel individual e

introducir acciones gerenciales para resolver los problemas relacionados con el agotamiento.

Es un hecho que el factor estresante relacionado con el trabajo influye en el agotamiento, no obstante, las preguntas de investigación discutidas con más frecuencia se relacionan con qué dimensiones del agotamiento están influenciadas, con qué factores estresantes laborales y su mecanismo real, de manera que esta investigación fundamenta su uso y beneficio en la profundización de estos factores, brindando una contribución académica de interés.

El análisis de los efectos de los factores estresantes relacionados con el burnout en el trabajo, requieren revisión académica a nivel local y especialmente con relación a los sujetos de estudio. Es así como el estudio propuesto fomenta y aporta en el desarrollo social, porque en principio visibilizará y consecuentemente colaborará a contrarrestar el síndrome de burnout con la oportunidad de mejorar su calidad de vida.

En cuanto a la empresa hotelera de estudio, cuya misión es ser pionera en el impulso social y económico en Ecuador mediante una fuerte cultura organizacional, con la meta de ir más allá de las expectativas de cada colaborador, huésped y accionista, también tiene la visión de esforzarse en ser la organización hotelera de más solidez en el país, ofreciendo experiencias únicas a sus huéspedes tanto internacionales como locales, enfatizando en la cultura del Ecuador.

El Reglamento Interno de la institución evidencia claramente que las funciones de los trabajadores son varias, que consisten en trabajos constantes y de carácter obligatorio según los jefes le soliciten. Lo que significa que deben desenvolverse en cada área con excelencia, el trabajo debe ser impecable y de calidad. Los horarios no son flexibles y tienen registros de asistencias y marcaciones como algo primordial (2020).

El Departamento de Recursos Humanos está conformado por la jefa de Recursos Humanos, Asistente de Recursos Humanos (Pasante), Pasante de Trabajo Social y Nómina. A pesar de ello, actualmente este no se encuentra

consolidado, ya que no existe el Área de Bienestar Social, la misma que se encarga de prestar servicios de coordinación y disponibilidad a cada colaborador, así también de la gestión, educación, seguridad social, prestaciones, salud, entre otras, con la finalidad de mejorar su desarrollo y aprovechamiento de las redes de apoyo.

De igual modo, el trabajo está enfocado en los dominios científico-tecnológico-humanistas de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil (2017), los cuales tienen como finalidad responder a las distintas demandas en el entorno social y buscar la pertinencia de los trabajos investigativos realizados en el marco de la academia referente al contexto del país. En este sentido la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil busca potencializar el ámbito de la investigación, teniendo en cuenta aspectos sociales, debido a que los dominios también guardan estrecha relación con las políticas socioeconómicas y con el Plan Nacional de Desarrollo Creación de Oportunidades.

Se determinó que este trabajo responde específicamente al dominio 6, *Salud integral y bioconocimiento*, puesto que establece como eje central priorizar estado de bienestar de carácter holístico, considerando cualquier tipo de afectación en la calidad de vida, en correspondencia a las necesidades y condiciones de los sujetos sociales. El interés radica promover políticas para el desarrollo, protección eficiente y uso de recursos para el cuidado y atención de la salud humana (en especial con enfermedades emergentes y reemergentes). También se enfoca en el estudio las distintas realidades y problemáticas sociales que requieren acción estratégica y de un trabajo interdisciplinario (Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, 2017).

El trabajo describe una situación de prevalencia en consecuencias laborales adversas, especialmente en lo que se refiere a los riesgos psicosociales, concadenando el deterioro de las circunstancias personales y familiares, por lo que el impacto de este análisis abarca beneficios desde lo empresarial, social y académico. Puesto que es un estudio multidisciplinar, podrá ser utilizado por profesionales de distintas ramas de las ciencias sociales y para

el público interesado en conocer más en torno al síndrome de burnout y el grupo de estudio.

Con lo antes expuesto, el Trabajo Social en Talento Humano destaca con su participación y dentro del proceso, le permite realizar un diagnóstico institucional, donde se conozca que una de las principales problemáticas existentes en la institución radica en el clima organizacional que se vivencia entre los colaboradores.

Dado el impacto del burnout, y teniendo en cuenta la situación actual de cambio y crisis en el mundo laboral actual, se hace cada vez más necesario aplicar intervenciones sistemáticas y continuadas para promover la salud en el trabajo, que van a comprender mejoras organizacionales a tomar en pro del bienestar del individuo, del grupo, de la empresa, de la economía y de la academia en general, con estrategias de afrontamiento válidas por su aplicabilidad y por su utilidad como base literaria para futuros investigadores.

Por último, las autoras consideran valioso el presente trabajo por la experiencia que les brinda por expandir el conocimiento aún en espacios que se han recorrido antes, pero conciliando la experticia en el campo, relacionarse con otras disciplinas y grupos de atención, invitando a quienes comparten la visión de practicar la profesión en lugares no recorridos. Así también, el desarrollo de las medidas, acciones y estrategias empresariales que brindan en la atención del síndrome refleja la importancia de atender al capital humano, la calidad laboral, evaluar el funcionamiento de la institución, entre otros aspectos.

CAPÍTULO II

Marcos Referenciales

Referente Conceptual

2.1 Riesgos Psicosociales

Los riesgos son aquellas amenazas que pueden perjudicar la vida de un sujeto, estos pueden ser de entorno biológico, químico, físico y psicosocial. Por su lado se define a un factor de riesgo como cualquier rasgo, característica o exposición de un sujeto que incrementa la probabilidad de padecer una patología o lesión perjudicial para la vida de este (...) (Tomalá León, 2021, p. 12).

Los riesgos psicosociales surgen de las deficiencias en el diseño, la organización y la gestión del trabajo, así como de un contexto social que no brinde todas las herramientas y equipos para ejecutar las tareas que son encargadas; además, pueden producir resultados negativos como el estrés laboral, el agotamiento o la depresión, por lo que los colaboradores deciden abandonar su puesto de trabajo (Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo, 2021).

Así mismo, se nombran algunas causas que conducen al surgimiento de los riesgos psicosociales:

- Cargas de trabajo excesivas, realizar actividades que no competen o está a su cargo,
- Comunicación difusa, falta de apoyo y colaboración por parte de otros compañeros,
- Acoso laboral, violencia por parte de otros compañeros, intimidación. (Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo, 2021).

2.2. Burnout

2.2.1. Inicios del Burnout

El síndrome de burnout fue descrito por primera vez en dos artículos científicos publicados en 1974, uno de Herbert Freudenberger (1974) y otro de Sigmund Ginsburg (1974). En los años siguientes, fue Freudenberger, un psicólogo y psicoterapeuta estadounidense nacido en Alemania, quien popularizó el término en varias publicaciones posteriores, siendo ampliamente considerado como el padre fundador del concepto.

Gaytan (2019) asevera que Freudenberger – a pesar de no haber inventado el término – merece crédito por describir y analizar sistemáticamente una condición mental que observó en algunos de sus colegas y que también experimentó él mismo, y que sus colegas describieron como *quemado*. En otras palabras, el término se usaba para describir una experiencia y un estado mental particular en el lugar de trabajo incluso antes de que se convirtiera en una condición psicológica y clínicamente relevante.

En su artículo original de 1974, Freudenberger describe el estado de agotamiento como agotarse al hacer demandas excesivas de energía, fuerza o recursos en el lugar de trabajo. Según Freudenberger, el agotamiento se caracteriza por síntomas físicos como agotamiento, fatiga, dolores de cabeza frecuentes y trastornos gastrointestinales, insomnio y dificultad para respirar; además, los signos conductuales incluyen frustración, ira, actitud sospechosa, sentimiento de omnipotencia o exceso de confianza, uso excesivo de tranquilizantes y barbitúricos, cinismo y signos de depresión.

Freudenberger no solo describió los síntomas del agotamiento, sino que también enumeró los factores de personalidad que predisponen a las personas a sufrir agotamiento; de esta manera, el autor denotó que son principalmente los trabajadores dedicados y comprometidos quienes tienen más probabilidades de agotarse (Monsalve, 2019).

Es importante señalar que su relato del agotamiento se basó en observaciones e introspección en un entorno de trabajo particularmente exigente; en términos más generales acorde a Freudenberger (1974), el

agotamiento se produce en contextos que requieren una cantidad significativa de trabajo emocional y empatía, implicación personal y motivación intrínseca.

Freudenberger no solo describió el síndrome de burnout, sino que también sugirió medidas preventivas; debido a que creía que el agotamiento está particularmente relacionado con entornos de trabajo y contextos organizacionales específicos, propuso intervenir a nivel organizacional en lugar de solo a nivel individual. Sus recomendaciones incluían jornadas laborales más cortas, rotación regular de trabajos y supervisión frecuente y capacitación del personal (Gutiérrez & Pando, 2018).

Esta primera publicación sobre el agotamiento anticipó gran parte de la investigación que se llevaría a cabo durante los próximos 40 años. El trabajo inicial de Freudenberger fue seguido por una cantidad significativa de estudios psicológicos y médicos, comenzando con la investigación de Christina Maslach y sus colegas a fines de la década de 1970 y principios de la de 1980.

Maslach fue una de las pioneras en la investigación del agotamiento y sigue siendo uno de los académicos más destacados en este campo. En contraste con el relato cualitativo, casi auto etnográfico de Freudenberger, la psicóloga social Maslach se centró en la medición del agotamiento; basándose en las tres dimensiones del burnout, es decir, agotamiento, cinismo e ineficacia, desarrolló el Maslach Burnout Inventory (MBI), que sigue siendo el cuestionario más utilizado para medir el burnout en la actualidad (Maslach & Jackson, La medida del burnout experimentado, 1981).

Heredia (2017) manifiesta que el trabajo de Maslach y sus colegas marcaron un punto de inflexión en la investigación del agotamiento, ya que ahora era posible medir fácilmente el estado mental en diferentes poblaciones y profesiones.

En su influyente artículo, Maslach, Schaufeli y Leiter (2001) distinguen entre una fase pionera y otra empírica de la investigación sobre el agotamiento. La primera fase a mediados de la década de 1970 tuvo como objetivo describir y nombrar este nuevo síndrome; en ese momento, la investigación se basó

principalmente en observaciones y entrevistas en el sector de servicios humanos y atención médica.

Loaiza y Peña (2013) acotan que después del desarrollo del MBI a principios de la década de 1980, el enfoque de la investigación sobre el agotamiento cambió y el síndrome se hizo evidente en más y más ocupaciones; también se describió sistemáticamente en relación con conceptos establecidos en la psicología industrial-organizacional, como el estrés laboral, la satisfacción laboral y el compromiso organizacional (Maslach, Schaufeli, & Leiter, 2001)

El MBI pareció proporcionar una comprensión común del concepto, sugirió que era un fenómeno coherente y permitió medir el agotamiento sin la necesidad de cuestionar o reflexionar sobre los supuestos básicos relacionados con esta condición mental y sus implicaciones sociales.

2.2.2. Concepto de Burnout acorde a autores

El concepto de agotamiento se remonta al año 1974 cuando Freudenberger lo describió como un sentimiento de fracaso o agotamiento, resultante de una sobrecarga de energía, de recursos personales o de la fuerza espiritual del trabajador.

Freudenberger y Richelson (1980), definen el agotamiento como un estado de fatiga o frustración provocado por la devoción a una causa, forma de vida o relación que no produjo la recompensa esperada y que finalmente conduce a una reducción en el compromiso y eficacia en el trabajo. El burnout surge de un desfase entre lo que el sujeto considera ideal y la realidad del entorno laboral.

Por su parte, Cherniss (1980) enfatizó la importancia del trabajo como antecedente para el desarrollo del burnout, definiéndolo como cambios personales negativos que ayudan a los profesionales que trabajan en trabajos exigentes o frustrantes; es así como representa un proceso en el que un profesional inicialmente comprometido con su trabajo se desvincula debido al estrés y la tensión experimentados en su entorno laboral.

Finalmente, Edelwich y Brodsky (1980), definieron al burnout como una pérdida significativa de experiencias de idealismo, energía y propósito por

parte de las personas en sus profesiones como resultado de sus condiciones de trabajo.

2.2.3. Causas

De acuerdo con Barría (2002), el agotamiento laboral puede darse por varios factores, entre ellos:

- Falta de control: incapacidad de influir en las decisiones que afectan el trabajo, como su horario, tareas o carga de trabajo, podría provocar agotamiento laboral. También podría ser la falta de los recursos que se necesitan para hacer su trabajo.
- Expectativas laborales poco claras: si no tiene claro el grado de autoridad que tiene o lo que el supervisor u otras personas esperan del individuo, es probable que no se sienta cómodo en el trabajo.
- Dinámica laboral disfuncional: entorno en el que el individuo se siente socavado por sus colegas o su jefe – bajo la micro gestión de su trabajo. Esto puede contribuir al estrés laboral.
- Extremos de actividad: cuando un trabajo es monótono o caótico, los individuos necesitan energía constante para mantenerse enfocados, lo que puede provocar fatiga y agotamiento laboral.
- Falta de apoyo social: aislamiento en el trabajo y en la vida personal, lo que puede generar estrés.
- Desequilibrio vida-trabajo: si el trabajo consume tanto tiempo y esfuerzo que afectará la percepción y situación real del tiempo de un individuo con su familia y amigos, es posible que se agote rápidamente.

2.2.4. Dimensiones

Según Cari (2017), las dimensiones del burnout comprenden el agotamiento emocional, que es un estado de cansancio como resultado del estrés acumulado de la vida personal o laboral, o una combinación de ambos; el trastorno de despersonalización-desrealización, el cual ocurre cuando tienes la sensación persistente o repetida de que te estás observando a ti mismo

desde fuera de tu cuerpo o tienes la sensación de que las cosas que te rodean no son reales, o ambas cosas.

Para Calle & Veintimilla (2017, p. 17), se lo califica como “un síndrome tridimensional, categorizado por Agotamiento Emocional, Despersonalización y Baja Realización Personal”; esta triada se refleja en distintas escalas y niveles.

A partir de la escala de medición de Burnout, las categorías son:

Agotamiento: es la fatiga generalizada que puede estar relacionada con dedicar un tiempo y esfuerzos excesivos a una tarea o proyecto que no se percibe como beneficioso.

Despersonalización: es una actitud distante o indiferente hacia el trabajo. La despersonalización se manifiesta como comportamientos negativos, insensibles y cínicos, o interactuar con colegas o clientes de manera impersonal. La despersonalización puede expresarse como comentarios poco profesionales dirigidos a los compañeros de trabajo o la incapacidad de expresar empatía con el cliente.

Realización personal: cuando esta disminuye, representa la tendencia a evaluar negativamente el valor del propio trabajo, sintiéndose insuficiente en cuanto a la capacidad para realizar las labores, aunado a una baja autoestima profesional generalizada; individuos con burnout también pueden desarrollar síntomas no específicos, como sentirse frustrados, enojados, temerosos o ansiosos. También pueden expresar una incapacidad para sentir felicidad, alegría, placer o satisfacción, esto podría asociarse con síntomas físicos que incluyen insomnio, tensión muscular, dolores de cabeza y problemas gastrointestinales (Calle & Veintimilla, Síndrome de Burnout o Quemado con relación a las condiciones laborales de los/as Trabajadores Sociales que laboran en el área de salud en las ciudades Guayaquil y Machala en el año 2017, 2017).

Para los autores Díaz y Gómez (2016), el Síndrome de Burnout es considerado como una señal de fatiga emocional y psicológica, producido por

la demanda de trabajo, por eso es como un tipo de respuesta externa en las tensiones graves individuales en el área laboral (Domínguez, 2019).

Para Maslach y Schaufeli (1993) los rasgos más relevantes del Burnout se presentan en síntomas mentales o conductuales mayores en comparación con los físicos. Estos pueden ser: cualquier demostración de cansancio, (no obstante, señala que el cansancio emocional es el más alarmante), síntomas de fatiga y depresión. Un dato significativo es que puede ser experimentado por cualquier persona, sin distinguir su condición o estilo de vida. En breve, aquellos que desempeñan labores y tareas en el trabajo público y privado, se encuentran expuestos a esta problemática.

2.2.5. Medición del burnout

El síndrome de Burnout se mide comúnmente con el Inventario de Burnout de Maslach el cual es un cuestionario de autoinforme de 22 elementos que consta de tres dimensiones calificadas de forma independiente – agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización personal (López, 2017).

Las preguntas del MBI-HS clasifican los sentimientos relacionados con el entorno laboral de un individuo en una escala Likert de 7 puntos. La escala de agotamiento emocional incluye 9 ítems e identifica a las personas que están emocionalmente agotadas o que se sienten sobrecargadas en el trabajo; la escala de despersonalización incluye 5 ítems e identifica a aquellos que tienen una respuesta impersonal, mientras que la escala de realización personal incluye 8 ítems y evalúa la falta de logros y éxitos relacionados con el trabajo (Unamuno, 2018).

2.2.6. Factores de riesgo del burnout

Acorde a Perlaza (2015), los factores de riesgo tanto individuales como organizacionales están asociados con una mayor susceptibilidad a desarrollar síndrome de burnout; entre los factores de riesgo individuales se encuentran:

- Baja autoestima
- Mecanismos de afrontamiento desadaptativos
- Adultos jóvenes con una cosmovisión idealista
- Altas expectativas poco realistas

- Problemas financieros
- Por otra parte, los factores de riesgo organizacionales incluyen:
- Carga de trabajo
- Conflictos con compañeros de trabajo
- Recursos disminuidos
- Falta de control
- Desequilibrio esfuerzo-recompensa
- Falta de personal
- Rápidos cambios institucionales

2.2.7. Consecuencias del Síndrome de Burnout

El síndrome de burnout en profesionales puede provocar un trastorno de estrés postraumático (TEPT), abuso de alcohol e incluso suicidio. El estrés post traumático se manifiesta por intrusión, evitación, alteraciones negativas en la cognición y el estado de ánimo, y marcadas alteraciones en la excitación y la reactividad; también puede ocurrir en respuesta a un evento catastrófico o después de una exposición crónica o repetitiva a episodios traumáticos (Gaytán, 2019).

El desarrollo de síndrome de burnout puede dar lugar a que los profesionales abandonen su trabajo. Las tasas de rotación excesivas aumentan los costos de atención médica, disminuyen la productividad, disminuyen la moral del personal y reducen la calidad general de la atención, ya que los profesionales experimentados que abandonan la organización deben ser reemplazados (Monsalve, 2019).

2.3. Estrés Laboral

El estrés en el contexto laboral es generado por las múltiples exigencias que el trabajador pueda presentar, pues produce agotamiento y ansiedad, a la vez que afecta de manera directa a las personas y las lleva a plantearse dilemas para elegir entre su salud y el trabajo, pues en muchos de los casos los

trabajadores prefieren seguir en este entorno, poniendo en peligro su salud (Peralta, 2012).

De acuerdo con la Organización Panamericana de la Salud (OPS) citada por (García P. , 2021), hace énfasis en las causas que conllevan el estrés en el trabajo, que, en la mayoría de los casos es por los riesgos psicosociales que están dentro de las condiciones de trabajo.

El estrés se experimenta en todas las condiciones sociales, una de estas en el entorno laboral, debido a que está asociado con el temor por perder el trabajo, por la competencia con los compañeros y las exigencias por los objetivos que la empresa plantea a todos los colaboradores (Peralta, 2012).

2.4. Explotación laboral

Acorde a Pacecca (2011), la explotación es una relación en la que una parte usa el poder para ganar a expensas de otra y que ocurre a través de un proceso de elaboración de reclamos. Bajo este marco, las instituciones legales y culturales son las indicadas a controlar qué grupos son explotados y bloquean o facilitan la explotación.

Calonge (2021) asevera que comúnmente la explotación se institucionaliza, se da por sentada y es legitimada incluso por quienes son explotados. Entre los ejemplos de explotación laboral, incluida una mayor explotación de los recursos organizacionales por parte de los directores ejecutivos y otras personas con mayores ingresos, se encuentra: el robo de salarios por parte de los empleadores a los empleados, las transferencias de ingresos entre trabajadores mediante límites categóricos como su raza, ocupación, nivel educativo, género, entre otras.

2.5. Calidad de vida

Es una medida integral de la salud física, mental y social, no obstante, es un concepto que se deriva a cómo lo percibe el individuo o grupos (Levy &

Anderson, 1980, pág. 7). Es una evaluación subjetiva de bondad o relevancia, digno de atención en la vida, como un todo (Szalai, 1980).

Según Mesén, la calidad de vida se define como todas las actividades que buscan y crean una mejora de la propia condición, para así experimentar un cierto grado de satisfacción y felicidad en el desarrollo humano; esto de forma holística en los contextos y áreas de interacción (2014, pág. 1148).

2.6. Calidad de vida laboral

Según Granados (2011), la calidad de vida laboral es un conjunto unificado de variables y aspectos como: la necesidad de mantener la vinculación y el equilibrio de la vida profesional y personal, eficiencia organizacional y productividad; salud física, mental y social; relaciones; participación en operaciones organizacionales y planificación; la autonomía y decisión individual de cada puesto de trabajo, el desarrollo general de los empleados; es decir, tener un ambiente de trabajo de alta calidad.

El ambiente de trabajo está confirmado por dos aspectos:

En el entorno físico es una persona se siente cómoda, puede trabajar con seguridad y conformidad, que tiene lo que necesita para completar sus responsabilidades. El entorno humano hace referencia a las relaciones humanas, al grupo de trabajo, la comunicación asertiva y el entendimiento (Mesén, 2014).

Marco legal

2.7. Referente Normativo

En el presente capítulo se incluyen las normativas que fundamentan y respaldan el derecho al trabajo, siendo estas las herramientas importantes en garantizar y proteger el bienestar de los trabajadores.

Normativas Nacionales

Constitución del Ecuador

La Constitución de la República del Ecuador, acorde a su Artículo 32, enfatiza la garantía de salud, que es un derecho aseverado por el Estado, y cuyo alcance se anexa al ejercicio de demás derechos, tales como el acceso al agua, alimentarse, enseñanza, la cultura física, el empleo, la seguridad social, ambientes idóneos y demás que respaldan el buen vivir.

Es así como el Estado se encarga de garantizar tal derecho, haciendo uso de políticas sociales, ambientales, económicas y educativas, además del perenne acceso, de manera oportuna y sin excluir a nadie (Constitución de la República del Ecuador, 2008).

Por su parte, el Artículo 33 de la Constitución ecuatoriana se enfoca en las condiciones del trabajo como un deber y derecho social, ya que el Estado es el responsable de proveer garantías a quienes laboran aseverando total respeto a tener una vida decorosa, dignidad, retribuciones y remuneraciones justas, en un entorno laboral sano, escogido a libre albedrío y aceptado (Constitución de la República del Ecuador, 2008).

Finalmente, el Artículo 34 de la Carta Magna ecuatoriana establece que la seguridad social es un derecho al que no se puede renunciar, y que debe garantizar el Estado ecuatoriano; tal seguridad social debe regirse por fundamentos de obligatoriedad, equidad, solidaridad, eficiencia, universalidad, suficiencia, subsidiaridad, participación y transparencia, de manera que se atiendan las necesidades colectivas e individuales (Constitución de la República del Ecuador, 2008).

Estos artículos son congruentes con el objetivo de mejora de la calidad de vida de los ecuatorianos, determinando su ejercicio y respeto a los derechos, brindando un sentido de amparo y delimitación de obligaciones que tienen las personas.

Normativas Internacionales

Organización Mundial de la Salud

De acuerdo con la Organización Mundial de la Salud (OMS), identifica los síntomas del Burnout como aumento de la fatiga, de aislamiento en el trabajo, tristeza y negatividad, ocasionando que las personas se vuelvan ansiosas, antisociales y reduzcan su esfuerzo laboral.

Clasificación Internacional de Enfermedades

La Clasificación Internacional de Enfermedades (CIE) está diseñada para promover la comparabilidad internacional en la recopilación, procesamiento, clasificación y presentación de estadísticas de mortalidad. Esto incluye proporcionar un formato para informar las causas de muerte en el certificado de defunción (OMS, 2022).

Las condiciones reportadas luego se traducen a códigos médicos mediante el uso de la estructura de clasificación y las reglas de selección y modificación contenidas en la revisión aplicable de la CIE, publicada por la Organización Mundial de la Salud (OMS); estas reglas de codificación mejoran la utilidad de las estadísticas de mortalidad dando preferencia a ciertas categorías, consolidando condiciones y seleccionando sistemáticamente una sola causa de muerte de una secuencia de condiciones reportadas (OMS, 2022).

La única causa seleccionada para la tabulación se denomina causa básica de muerte, y las demás causas notificadas son las causas no subyacentes de muerte; la combinación de causas subyacentes y no subyacentes es la causa múltiple de muerte.

Por otro lado, la revisión número 11 de La Clasificación Estadística Internacional de Enfermedades y Problemas Conexos (CIE-11), la cual entró en vigor el presente año, configura al Síndrome de Burnout como trastorno mental, en consecuencia, se la reconoce como enfermedad. Dicha modificación se da en respuesta a “reflejar las nuevas necesidades en la generación y el uso de la información de salud” con el fin de “evolucionar la forma en que se codifican las condiciones en el entorno clínico”.

En el QD85 Síndrome de desgaste ocupacional se describe al Burnout como una condición que no ha sido manejado con éxito, es un síndrome de agotamiento causado por el estrés laboral crónico.

Según el código, se subdivide en las siguientes dimensiones:

- 1) Sentimientos de falta de energía o agotamiento
- 2) Aumento de la distancia mental con respecto al trabajo
- 3) Una sensación de ineficacia y falta de realización. (Organización Mundial de la Salud, 2022)

Normas internacionales de trabajo OIT

La trascendencia de esta problemática permite a La Organización del Trabajo (OIT) plantear directrices, contratos, directivas e instrumentos de para estudiar el fenómeno. Aunque es de gran interés, son pocas las organizaciones que se promueven políticas de prevención, atención y protección del Síndrome de Burnout y la salud mental.

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

En la sección de Acción a Nivel de Empresa de este convenio, el artículo 19 manifiesta lo siguiente:

- f) El Trabajador informará de inmediato a su superior jerárquico directo acerca de cualquier situación de trabajo que a su juicio entrañe, por motivos razonables, un peligro inminente y grave para su vida o su salud; mientras el empleador no haya tomado medidas correctivas, si fuera necesario, no podrá exigir de los trabajadores que reanuden una situación de trabajo en donde exista con carácter continuo un peligro grave e inminente para su vida o su salud. (Organización Internacional del Trabajo, 1981)

Los colaboradores tienen la apertura para comunicar y notificar sobre novedades y posibles factores que agredan su bienestar, pues estos son impedimentos en la realización de sus actividades. La atención en este tipo

de problemas resulta ser una información útil para el personal, y para la empresa, el tomar acciones correctivas.

C161 - Convenio sobre los servicios de salud en el trabajo, 1985 (núm.161)

Descrito en el artículo 5, los servicios de salud y seguridad en el trabajo se aseguran en todas las funciones de los empleados, siendo de calidad, adecuados y apropiados conforme a los riesgos. Con relación al trabajo, los empleados y empleadores dialogan y llegan a consensos en conjunto con la función de crear un ambiente laboral saludable.

Por mencionar algunas responsabilidades organizacionales:

- a) Identificación y evaluación de los riesgos que puedan afectar a la salud en el lugar de trabajo
- e) Asesoramiento en materia de salud, de seguridad y de higiene en el trabajo y de ergonomía, así como en materia de equipos de protección individual y colectiva
- f) Vigilancia de la salud de los trabajadores en relación con el trabajo
- g) Fomento de la adopción de medidas de rehabilitación profesional

- k) Participación en el análisis de los accidentes de trabajo y de las enfermedades profesionales. (Organización Internacional del Trabajo, 1985)

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

En referencia a la Política Nacional, en el artículo 3 se constituye que “Todo miembro deberá promover e impulsar, en todos los niveles pertinentes, el derecho de los trabajadores a un medio ambiente de trabajo seguro y saludable”, a través de elaborar políticas se plantean principios en donde se evalúen los riesgos de trabajo, se atiendan los casos desde su origen y se desarrolle una cultura de prevención en temas de salud. (Organización Internacional del Trabajo, 2006)

Según el artículo 4, el Sistema Nacional rige a las organizaciones, y en este se incluyen legislaciones, convenios, mecanismos y “disposiciones para promover en el ámbito de la empresa la cooperación entre la dirección, los trabajadores y sus representantes, como elemento esencial de las medidas de prevención relacionadas con el lugar de trabajo”. (Organización Internacional del Trabajo, 2006)

C172 – Convenio sobre las condiciones de trabajo (hoteles y restaurantes, 1991 (núm. 172))

La intención del presente convenio es mejorar y recomendar las normas internacionales de trabajo para estos establecimientos, siendo el eje principal, captar la atención de nuevo talento humano y restaurar las condiciones de trabajo.

El artículo 4 promulga que la jornada laboral se proporciona con horas de trabajo razonable junto con en el descanso diario y semanal. No obstante, el manejo las horas está a disposición del empleador. Así mismo, se habla de informar los horarios de trabajo con antelación, en caso de que estos sean rotatorios o de turno, para así organizar el ámbito personal y familiar. No obstante, deja a resolución a cada institución de adaptar esas medidas. (Organización Internacional de Trabajo, 1991)

También se menciona que los colaboradores deberían de recibir compensaciones adecuadas cuando se trabaja en días festivos, estos acuerdos pueden darse de forma colectiva o según lo establezca la institución.

2.8. Referente Estratégico

Planes Estratégicos Nacionales

Plan Nacional de Desarrollo 2021-2025

En cuanto al referente estratégico de esta problemática, es necesario mencionar el Plan de Creación de Oportunidades 2021-2025, es la vigente y

nueva actualización de ejes y objetivos de los ecuatorianos, en cuanto a la relación con este instrumento, se encuentra el Eje Económico, en su objetivo 1: “incrementar y fomentar de manera inclusiva, las oportunidades de empleo y las condiciones laborales

Del mismo en este objetivo, su política que se alinea con el tema investigativo es la 1.1. “crear oportunidades de empleo en condiciones dignas, promover la inclusión laboral, perfeccionamiento de modalidades contractuales con énfasis en la reducción de brechas de igualdad. (Plan de Creación de Oportunidades 2021-2025, 2021)

Plan específico de cobertura nacional

Programa de prevención de riesgos psicosociales del Ministerio de Trabajo

El Programa de Riesgos Psicológicos y Sociales fue seleccionado como parte del programa industrial del Ministerio del Trabajo, que forma un programa nacional especial. Un nivel inferior de competencia es la gestión integral de riesgos a través de la Dirección de Clima Laboral del Ministerio del Trabajo y políticas específicas. Cuando se trata de política, se refiere a las directrices, objetivos y mecanismos operativos, programas, programas y servicios diseñados para abordar los problemas. Teniendo en cuenta el impacto significativo del riesgo psicosocial en la sociedad actual, el Programa de Prevención de Riesgos Psicosociales es un estudio de 2018 de miembros de la Academia, empleadores y empleados. La elaboración conjunta del plan, pero la falta de participación de los miembros de la sociedad civil socava la legitimidad del plan.

Además, algunas organizaciones internacionales como la Organización Internacional del Trabajo y la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo han comenzado a desarrollar pautas importantes para reducirlo y prevenirlo. Ecuador no es una excepción, ya que básicamente está sujeto a las normas internacionales en cuanto a proyectos y servicios nacionales, pero la constitución nacional y las leyes

laborales establecen el derecho de que las personas no pueden ser objeto de violencia psicológica por ningún motivo. En consecuencia, una institución es responsable de la implementación de esta política, y es el Ministerio de Trabajo quien puede regular el riesgo psicosocial utilizando estándares y fórmulas desarrollados a nivel nacional.

El objetivo general del programa es prevenir y/o reducir el riesgo psicosocial en condiciones normales y normales de vida. Mejorar las condiciones de trabajo y salud de las personas jurídicas, empresas estatales y privadas, instituciones y organismos estatales, empleados y trabajadores. (Ministerio de Trabajo, 2018, pág. 7)

Dentro del mismo, se busca mejorar las condiciones de vida del trabajador, por lo que propone aplicar los siguientes beneficios:

- Disponibilidad de herramientas para la evaluación de los riesgos
- Reducción del Ausentismo Laboral y presentismo
- Reducción de gastos por indemnización, compensación y atención en salud por accidentes y enfermedades ocupacionales
- Aumento de la productividad y competitividad
- Incremento de la satisfacción y compromiso de los trabajadores. (pág. 17)

El programa también cuenta con una herramienta de evaluación estandarizada, pero cabe señalar que esta herramienta es demasiado general para medir el riesgo psicosocial, ya que se refiere al riesgo psicosocial en general. Se debe aplicar un conjunto de preguntas a cada riesgo psicosocial para determinar mejor el nivel de riesgo percibido por los empleados y evitar generalizaciones. Aunque el uso de esta herramienta es opcional, es utilizada por muchas empresas.

Marco estratégico de la institución hotelera

Reglamento interno

Del artículo 12, se establece que la jornada laboral puede variar según las disposiciones del empleador, a pesar de regirse al Código de Trabajo y que el mismo se estipule en el Contrato. Deberá cumplir ocho horas, las mismas que se registrarán y al mismo tiempo estar atento a los superiores para cumplir sus órdenes (Reglamento Interno de Trabajo, 2020).

Más adelante en el artículo 14, sobre la puntualidad en los turnos de trabajo, deben estar sujetos a los sistemas de control, no pudiendo retirarse o suspender el trabajo sin entregarlo a quien sería su remplazo en el siguiente turno (Reglamento Interno de Trabajo, 2020).

En el artículo 24, se expresa sobre las obligaciones generales y especiales de los trabajadores. Son aproximadamente 54 disposiciones a cumplir sobre el correcto desempeño y funcionamiento durante su jornada de trabajo dentro de su cargo y la atención de cada miembro. (Reglamento Interno de Trabajo, 2020)

En relación con las prohibiciones, el artículo 45 establece la fiel subordinación a los superiores, siempre y cuando se enmarquen en la ley, la cual no especifica cuál es exactamente. También, menciona sobre negarse a realizar actividades durante la jornada laboral, no prestar servicios externos aun estando en su tiempo libre, entre otras. (Reglamento Interno de Trabajo, 2020)

Planes estratégicos internacionales

Plan de acción integral de salud mental 2013-2030

En mayo de 2013, el Plan de Acción de Salud Mental de la OMS 2013-2020 fue adoptado en la 66ava Asamblea Mundial de la Salud, que fue prorrogado hasta 2030 por la 72ava edición en mayo de 2019 con modificaciones de algunos de los objetivos y metas para asegurar su alineación con la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible (OMS, 2022).

Además, en septiembre de 2021, la 74ava Asamblea Mundial de la Salud aceptó las actualizaciones del plan de acción, incluidas las actualizaciones de las opciones objetivo para los indicadores y la implementación. Este plan estratégico internacional representa una oportunidad para que la comunidad psiquiátrica esté a la altura del desafío y trabaje hacia la realización de estos objetivos y, a su vez, integre la psiquiatría con la corriente principal de la medicina (OMS, 2022).

CAPÍTULO III

Metodología de la investigación

3.1. Enfoque de investigación

La presente investigación es de enfoque mixto, donde se abarca enfoque cuantitativo y cualitativo. A partir del cuantitativo se comprende los datos más importantes en relación directa del problema, a través de la aplicación de técnicas pertinentes y reflejadas estadísticamente; por su parte, lo cualitativo brinda el análisis y una descripción cuidadosa de la información.

Hernández et al. (2014) aseguran que la investigación mixta es una combinación de la investigación cuantitativa – que es una indagación sistemática de fenómenos mediante la recopilación de datos cuantificables y la realización de técnicas estadísticas, matemáticas o computacionales, además de que recopila información de individuos utilizando métodos de muestreo y enviando encuestas en línea, sondeos y cuestionarios, por citar algunos ejemplos – y la investigación cualitativa, que se enfoca en profundizar las características no cuantificables, sino detallando opiniones, situaciones y relaciones plasmables únicamente de manera literaria.

En el presente estudio, es esencial el manejar los datos a nivel numérico acerca del síndrome de burnout, ya que el mayor peso de análisis será de carácter cuantitativo; los resultados representados proveerán de una cuidadosa comprensión del fenómeno del agotamiento. A nivel cualitativo, la entrevista permitirá exponer las opiniones, expresiones y sentimientos de la población de estudio con relación al burnout y la repercusión en su calidad de vida.

3.2. Tipo y nivel de Investigación

El tipo de investigación utilizado en el presente estudio es la indagación descriptiva; el término investigación descriptiva se refiere al tipo de pregunta de investigación, diseño y análisis de datos que se aplicarán a un tema determinado.

Acorde a Arias (2015), la investigación descriptiva puede ser cuantitativa o cualitativa, además de que puede involucrar colecciones de información cuantitativa que se puede tabular a lo largo de un continuo en forma numérica, como puntajes en una prueba o la cantidad de veces que una persona elige usar una característica determinada o describir categorías de información.

Según Hernández et al. (2014), la investigación descriptiva implica recopilar datos que describen eventos para luego organizarlos, tabularlos, representarlos y describir la recopilación de datos. Este tipo de investigación permitirá emplear ayudas visuales como gráficos y tablas para motivar al lector a comprender la distribución de datos.

Los estudios descriptivos informan datos resumidos, como medidas de tendencia central que incluyen la media, la mediana, la moda, la desviación de la media, la variación, el porcentaje y la correlación entre variables. La investigación de encuestas comúnmente incluye ese tipo de medición, pero a menudo va más allá de las estadísticas descriptivas para sacar inferencia.

Por otra parte, las descripciones detalladas de fenómenos también pueden surgir de estudios cualitativos, estudios de casos, estudios observacionales y entrevistas. Además, la investigación descriptiva es única en el número de variables empleadas, ya que otorga la facultad de estudiar por lo menos una variable.

Con relación al nivel de estudio, Arias (2015) señala que la investigación transversal permite realizar un corte en el tiempo, de manera que se estudia un fenómeno durante un momento en específico, en respuesta a alguna situación que da forma al fenómeno y que a nivel temporal representa un punto de interés para el análisis de los individuos u objetos que participan en el mismo.

Este método servirá para identificar el síndrome de agotamiento en los colaboradores del área de cocina de una empresa hotelera de la ciudad Guayaquil durante el período 2022, de modo que en aquel rango temporal específico se profundicen las situaciones y percepciones que moldean el presente estudio.

3.3. Universo, Muestra y Muestreo

Universo

El universo o también llamado población, se define como el conjunto de elementos (finitos o infinitos) identificados por una o más características y propiedades proporcionadas por todos sus constituyentes. (Espinoza, 2016)

El universo de estudio se conforma por los colaboradores de una empresa hotelera de la ciudad de Guayaquil, la misma que se describe como una institución privada nacional, que presta servicios gourmet y de alojamiento, con 40 años de servicio atendiendo las 24 horas del día. Hasta la fecha cuenta con 108 colaboradores.

Es importante mencionar que dicha empresa se encuentra afiliada a una reconocida cadena, que a nivel nacional cuenta con más de ocho propiedades hoteleras, la cual posee distintas áreas que van desde la Recepción, el Departamento de Ama de Llaves, Lavandería, Gastronomía – Panadería y Pastelería, Administración, Mantenimiento y Marketing.

Muestra

La muestra hace referencia a la recopilación de datos, extractos de la población analizada para enfocarse en los rasgos identificados y diseñar estudios que mantengan características similares. (Díaz M. , 2017)

En el área de cocina, que es donde se realizará el estudio, toma en consideración el área gastronómica en general, panadería y pastelería, cuenta con 20 empleados, los cuales poseen los cargos de: Chef ejecutivo, Asistente de Chef, jefe de Partida, panadería, pastelería, y los respectivos cocineros.

Muestreo

En el muestreo se lleva a cabo un proceso de selección, donde el investigador, plantea la representatividad de los individuos del universo para ser estudiados a través de un cálculo preliminar. (Díaz M. , 2017)

El muestreo escogido es el no probabilístico por conveniencia o también conocido como intencional, puesto que se seleccionó al personal de cocina para que formara parte de la muestra, de acuerdo con los criterios y el alcance de los objetivos planteados.

3.4. Operacionalización de las variables

Para medir el síndrome de agotamiento en los colaboradores del área de cocina de una empresa hotelera en la ciudad de Guayaquil, se recurrió a la encuesta y a la entrevista, de las cuales se detallan a continuación las variables, categorías y dimensiones de estudio en la siguiente tabla:

Tabla 1 Categorías, dimensiones y variables de estudio

Información	Variable	Instrumentos	Dimensiones	Preguntas para evaluar	Indicios de Burnout	Indicadores
Información general						Fatiga físico-emocional y mental
						Falta de energía
						Irritabilidad
Sexo			Agotamiento personal	1-2-3-6-8-13-14-16-20	Más de 26	Conflictos entre compañeros
						Desmotivación
						Desconcentración
						Efusividad emocional
Edad	Burnout	Questionary Maslach Burnout Inventory (MBI)	Despersonalización			Sentimientos de rechazo hacia otras personas
						Cinismo
						Deshumanización
			n	5-10-11-15-22	Más de 9	Conflictos interpersonales
						Disminución de Satisfacción laboral
						Aislamiento
Cargo						Sensación de falta de progreso
			Falta de realización personal	4-7-9-12-17-18-19-21	Menos de 34	Autoevaluación negativa
						Sentimientos de bajo rendimiento
						Baja autoestima
Información personal	Factores de incidencia		Mecanismos de control	1-2-3-4-5	N/A	Entorno y Límites
Nivel Educativo		Entrevista	Reconocimiento	6-7	N/A	Recompensa
Estado civil			Satisfacción	8	N/A	Satisfacción

3.5. Formas de recolección de la información

Técnicas e instrumentos

Encuesta

Cuestionario para la identificación de la variable independiente: Burnout

La serie de preguntas que constituyen el *Maslach Burnout Inventory* (MBI) (Maslach, 1986) comprende 22 ítems orientados a significar afirmaciones, sobre las opiniones, actitudes y expresión que conmueve al profesional en su labor y hacia sus colegas, cuya finalidad es medir el desgaste profesional. Este test pretende medir la frecuencia y la intensidad con la que se sufre el *burnout*; gracias a la adaptación de este test se podrán medir tres dimensiones del síndrome de *burnout*:

1. Subescala de agotamiento o cansancio emocional. Valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo. Consta de 9 preguntas (1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20.) Puntuación máxima 54.
2. Subescala de despersonalización. Valora el grado en que cada uno reconoce actitudes, frialdad y distanciamiento. Está formada por 5 ítems (5, 10, 11, 15, 22.) Puntuación máxima 30.
3. Subescala de realización personal. Evalúa los sentimientos de auto eficiencia y realización personal en el trabajo. Se compone de 8 ítems (4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21.) Puntuación máxima 48.

Rangos de medida de la escala de Likert

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.

Cálculo de puntuaciones

Para el cálculo de puntuaciones del síndrome de Burnout, se suman las respuestas dadas a los ítems que se señalan:

Tabla 2 Cálculo de puntuaciones para el Síndrome de Burnout

Aspecto evaluado	Preguntas para 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 Maslach (1986). Maslach Burnout Inventory (MBI)

Valoración de puntuaciones

Altas puntuaciones en las dos primeras subescalas y bajas en la tercera definen el síndrome de *burnout*, donde además se deberán analizar de manera detallada los distintos aspectos para determinar el Grado del Síndrome de *Burnout*, que puede ser más o menos severo dependiendo de si los indicios aparecen en uno, dos o tres ámbitos; y de la mayor o menor diferencia de los resultados con respecto a los valores de referencia que marcan los indicios del síndrome. La convergencia de aspectos e ítems permitirá analizar y discernir los puntos fuertes y débiles de cada chef y cocinero en la labor que

realizan en la cocina de la empresa hotelera.

Tabla 3 Valoración de puntuaciones para Síndrome de Burnout

	BAJO	MEDIO	ALTO
CANSANCIO EMOCIONAL	0-18	19-26	27-54
DESPERSONALIZACIÓN	0-50	6-9	10-30
REALIZACIÓN PERSONAL	0-33	34-39	40-56

Nota: Tomado de Maslach (1986). Maslach Burnout Inventory (MBI)

A continuación, se presentan las preguntas para identificar el síndrome de Burnout a usar en esta adaptación del cuestionario MBI:

1. Me siento emocionalmente agotado/a por mi trabajo.
2. Me siento cansado al final de la jornada de trabajo.
3. Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado.
4. Tengo facilidad para comprender como se sienten mis compañeros/as.
5. Creo que estoy tratando a algunos compañeros/as como si fueran objetos impersonales.
6. Siento que trabajar todo el día con mis compañeros/as supone un gran esfuerzo y me cansa.
7. Creo que trato con mucha eficacia los problemas de mis comensales.
8. Siento que mi trabajo me está desgastando. Me siento quemado por mi trabajo.
9. Creo que con mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de mis compañeros/as.
10. Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo la profesión de cocinero.
11. Pienso que este trabajo me está endureciendo emocionalmente.
12. Me siento con mucha energía en mi trabajo.

13. Me siento frustrado/a en mi trabajo.
14. Creo que trabajo demasiado.
15. No me preocupa realmente lo que les ocurra a algunos de mis compañeros/as
16. Trabajar directamente con clientes me produce estrés
17. Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis compañeros/as.
18. Me siento motivado después de trabajar en contacto con compañeros/as.
19. Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.
20. Me siento acabado en mi trabajo, al límite de mis posibilidades.
21. En mi trabajo trato los problemas emocionalmente con mucha calma
22. Creo que los compañeros/as me culpan de algunos de sus problemas

Entrevista

Según Hernández et al. (2014), las entrevistas de investigación son una herramienta esencial para cualquier tipo de indagación y se llevan a cabo en una variedad de contextos y poblaciones de sujetos. En cada contexto, los procesos psicológicos clave funcionan para regular la comunicación entre un entrevistador y un sujeto, desde desarrollar una relación y confianza hasta facilitar la recuperación de la memoria y evaluar la credibilidad.

Acorde a Arias (2015), las entrevistas forman la columna vertebral de la recopilación de datos primarios en los diseños de investigación cualitativa. A diferencia de los estudios cuantitativos, el alcance de un estudio cualitativo está vinculado a la agenda de explorar y justificar por qué un fenómeno particular es de la forma en que es.

Con base a esto y como tal, se requieren métodos efectivos de recopilación de datos primarios y, en el centro de ellos, se encuentra el método de la entrevista. La entrevista es una herramienta necesaria en los estudios de salud cualitativos, por lo que en el presente estudio es evidente que las entrevistas son compatibles con un paradigma de investigación experimental o fenomenológica.

Se aplicará 4 entrevistas a colaboradores pertenecientes a dicha muestra ya establecida. Una entrevista es una recopilación oral de información sobre un tema de interés para el entrevistador. A diferencia de un cuestionario, requiere que el entrevistador tenga una amplia formación y experiencia y que ejerza un juicio sereno e imparcial para captar las opiniones del entrevistado sin añadir ni restar nada a la información facilitada.

Los métodos de recogida de datos van desde las entrevistas rutinarias a las abiertas, todas ellas con el uso de formularios, cuestionarios u otras guías. Mediante las entrevistas, los investigadores competentes suelen ser capaces de comprender cómo se perciben a sí mismos y a su mundo los informantes, obteniendo a veces relatos precisos de acontecimientos pasados y actividades actuales.

Por tanto, es a partir de la posición única que ocupan las entrevistas con respecto al expediente de los estudios cualitativos que el presente análisis del síndrome de Burnout en colaboradores del área de cocina analiza en un nivel más detallado la problemática, brindando un panorama más comprensible, siendo una herramienta de recopilación de datos tan importante.

3.6. Formas de análisis de la información

En cuanto al análisis de la información, los datos son susceptibles a ser tabulados y evaluados para lograr la identificación del nivel de riesgo Síndrome de Burnout; como complemento la entrevista brinda información cualitativa proveyendo las opiniones y expresiones de la población motivo de estudio, de manera que sea posible analizar estos datos, llegando así a conclusiones tácitas y coyunturales de la problemática de estudio.

La sistematización de la información de entrevista y encuestas se realiza mediante software utilitario como Word y Excel, al igual que software estadístico profesional, como lo es el SPSS Statistics de IBM, los cuales

permiten el procesamiento y análisis de la información cualitativa y cuantitativa.

Después de la tabulación, el análisis y la explicación, las autoras de este estudio brindan una interpretación complementaria importante del tema en discusión, que será de utilidad para exponer las conclusiones del estudio.

CAPÍTULO IV

Resultados de la investigación

En este capítulo se presentan y analizan los resultados mediante la aplicación de instrumentos elegidos e idóneos para esta investigación, a fin de responder los dos objetivos establecidos en este estudio. A partir del análisis, lectura, codificación de resultados, se da a conocer por medio de gráficos la tabulación de los datos recogidos, aquellos que se los relacionan con los planteamientos conceptuales que subyacen al estudio, a fin de corroborar y evidenciar este proceso investigativo.

La muestra utilizada para el presente estudio, fueron 20 colaboradores que forman parte del área de cocina de la empresa hotelera perteneciente a la ciudad de Guayaquil. En lo que respecta a la aplicación del instrumento, la encuesta elegida para responder el objetivo 1 fue el cuestionario de MBI de Maslach.

El cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI) es considerado el instrumento más utilizado en todo el mundo para la evaluación de este síndrome. Esta escala tiene una alta consistencia interna y alta fiabilidad, está constituido por 22 ítems en forma de afirmaciones, sobre los sentimientos y actitudes del profesional en su trabajo, su función es medir el desgaste profesional. Este test pretende medir la frecuencia y la intensidad con la que se sufre el Burnout (Manzano, 2020, pág. 504).

El síndrome de burnout es un conjunto de síntomas de agotamiento emocional que afectan la salud personal y al rendimiento laboral. El objetivo principal es analizar el nivel de burnout del personal de cocina midiendo la incidencia de la despersonalización, el agotamiento emocional y la autorrealización. Los resultados están ordenados por objetivos, lo que facilita la visualización y revisión de los resultados.

4.1. Objetivo 1: Identificar las dimensiones con riesgo de Síndrome de Burnout, en los colaboradores del área de cocina de una empresa hotelera en la ciudad de Guayaquil.

La encuesta MBI de Maslach, fue abordada a los 20 colaboradores que forman parte de la muestra y quienes laboran en el área de cocina de la empresa hotelera.

Con respecto a la figura #1 se ha realizado un análisis con las variables edad y sexo con la muestra del área de cocina; un 40% representa a la población de hombres que poseen entre 26 a 30 años de edad, seguido de un 25% de hombres que tienen entre 20 a 25 años de edad. A su vez, se aprecia que el 85% de los trabajadores son hombres, y la diferencia que es 15% son mujeres.

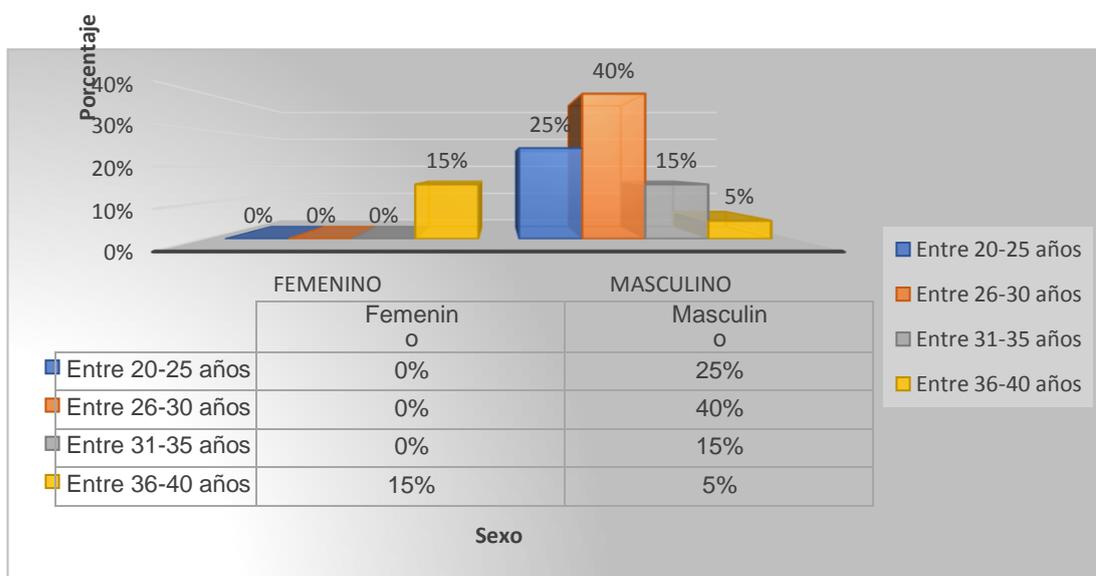


Figura 1 Edad y Sexo de Colaboradores del área de cocina de una empresa hotelera en la ciudad de Guayaquil, año 2023

Nota: Recuperado de la base de datos de los colaboradores del área de cocina

En base a este dato se identifica que los roles de género con respecto a las actividades laborales han variado de manera significativa, puesto que este tipo de labores antes eran más apropiadas para las mujeres, sin embargo, se

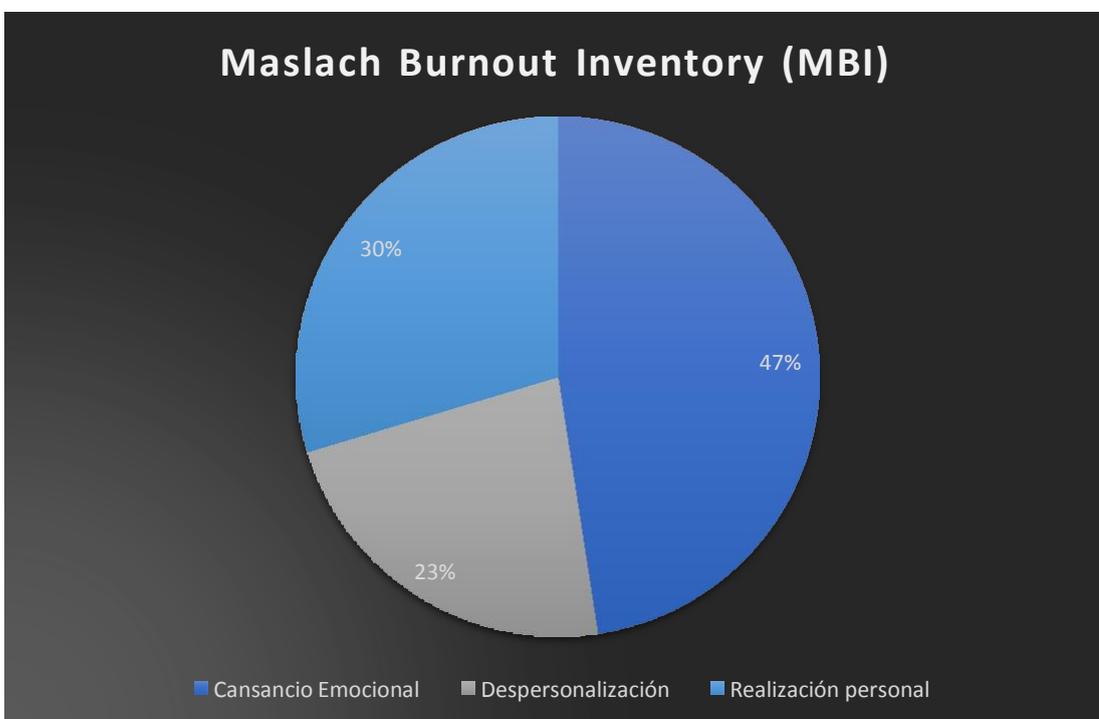
puede visibilizar una mayor participación en este contexto laboral.

Frente a esto, el (INEC, 2019) manifiesta que los hombres ocupan en mayor medida las plazas de empleo con un 68.61% a diferencia de las mujeres que ocupan solo un 31.39%, lo cual evidencia una desigualdad con respecto al trabajo en relación con el género.

A continuación, se presentan los resultados que responden al objetivo uno de la investigación, en la cual se planteó la interrogante sobre, ¿Cuáles son las dimensiones individuales que evidencian mayor riesgo de desarrollar el Síndrome de Burnout, en los colaboradores del área de cocina de una empresa hotelera en la ciudad de Guayaquil?

Para un correcto análisis del objetivo 1, se procederá argumentar los 3 aspectos del síndrome que corresponden a esta encuesta, los cuales son: Cansancio emocional, despersonalización y realización personal. En el siguiente gráfico se muestran los diferentes porcentajes divididos por subcategoría; se relatará cada uno de ellos y los resultados a partir del análisis de datos.

Figura 2 Evidencia de Burnout en Colaboradores del área de cocina de una empresa hotelera en la ciudad de Guayaquil, año 2023, en porcentajes



Nota: Recuperado de la Encuesta de MBI a los colaboradores del área de cocina

- **Agotamiento o Cansancio emocional.**

En contraste con los datos expuestos, se ha discernido que la muestra experimenta altos niveles de síndrome de burnout, ya que los componentes de análisis, en primer lugar, sobrepasan los límites mínimos que señalan indicios de síndrome de burnout (es decir, 26), dado que el cansancio emocional tiene una valoración de 44,2 que corresponde al 47%, y que lo clasifica como alto burnout al situarse en el rango entre 27 – 54.

Referente a la subcategoría de “cansancio emocional”, los resultados arrojados de cada ítem son los siguientes:

- Emocionalmente agotado: 35%
- Cansado al final de la jornada: 60%
- Agotado antes de empezar la jornada: 30%
- Trabajar con compañeros es un esfuerzo: 25%
- Desgastado/quemado cada día: 70%
- Frustrado: 60%
- Trabaja demasiado: 60%
- Estrés al trabajar con clientes: 40%
- Acabado/Límite de posibilidades: 30%

Figura 3 Evidencia de desgaste en Colaboradores del área de cocina de una empresa hotelera en la ciudad de Guayaquil, año 2023, en porcentajes



Nota: Recuperado de la Encuesta de MBI a los colaboradores del área de cocina

Referente a los porcentajes expuestos en el gráfico, se identificó que el índice más alto corresponde a que el 70% de los colaboradores sienten cansancio emocional todos los días, alegando que el desgaste o agotamiento en el ámbito laboral es una forma particular de estrés, un estado de cansancio tanto físico como emocional, que también incluye la falta de sentido del logro y la pérdida de identidad personal. Foundation for Medical Education and Research (Fundación para la Educación e Investigación Médica), indicó en unos de sus estudios que tanto los factores individuales, como los rasgos de personalidad y la vida familiar influyen en la salud física y mental (MAYO CLINIC, 2020). Esto es un dato de peso para la investigación, ya que guarda relación con lo expresado en el estudio de Calonge (2021), donde se explica que el agotamiento emocional es una de las principales causas del síndrome de burnout en trabajadores explotados.

Por otro lado, el cansancio al final de la jornada es una afirmación presente todos los días en por lo menos dos tercios de la muestra investigada, siendo

una condición peyorativa que claramente evidencia un problema de agotamiento en los empleados de cocina, tal como señalan Cruz y Navarrete (2019) en su estudio relacionado a las actividades gastronómicas y cómo el cansancio diario es un síntoma de la existencia del síndrome de burnout.

Además, los colaboradores expresan que se esfuerzan y se cansan por trabajar todo el día, todos los días con sus compañeros de trabajo, es difícil no de desahogarse y desquitarse con los demás; esto lleva una estrecha relación con lo explicado por Heredia (2017), en el que indica que precisamente la falta de comodidad al laborar con compañeros de trabajo no afines o con quienes surgen problemas, influye en gran manera al estrés y cansancio emocional que puede experimentar un individuo, ocasionando burnout y afectando su integridad mental. Así mismo, su trabajo representa un desgaste diario y se sienten quemados al realizarlo cada día. Maslach y Jackson (1981) dieron pie a la inserción de esta pregunta en el cuestionario MBI, ya que es una de las interrogantes más directas que da a conocer sin rodeos si un trabajador se encuentra realmente quemado o no, lo cual, en este caso de estudio, se está comprobando, especialmente en la dimensión de cansancio emocional.

La frustración en el trabajo es algo que experimentan todos los días por lo menos dos tercios de los trabajadores, como ejemplo está el dejar cosas inconclusas porque es su hora de salida o cuando no son reconocidos; tal como la estudian Burgos y Reyes (2021), es uno de los aspectos más evidentes que frenan el desarrollo de las actividades laborales, estancan y causan un malestar directo a nivel psicológico y emocional en los trabajadores.

Al menos 66% de los encuestados aseguran que trabajan demasiado todos los días, siendo bastante directos en reconocer que las labores diarias son muchas en comparación con la retribución – sea intrínseca o monetaria – que estos reciben. El síndrome de burnout, al ser una condición médica relacionada con el trabajo, infiere directamente que el exceso de este es una atenuante – tal como señala Ginsburg (1974) – para que los individuos se quemen y experimenten cansancio emocional.

El estrés es otro de los factores de cansancio emocional que inciden directamente en los trabajadores del área de cocina del hotel estudiado. Por lo menos el 50% de la muestra analizada manifiestan sentirse estresados al tratar de manera directa con clientes, lo que demuestra que no se encuentran adaptados a lidiar con las exigencias de relacionarse con comensales directos.

Un 33% de la muestra manifiesta sentirse agotado/acabado todos los días en el área de cocina, encontrándose al límite de sus posibilidades emocionales. Esta pregunta revela así que el cansancio emocional llegó a su límite, puesto que el cocinero no resiste más el nivel de exigencia que conlleva esta labor, lo cual puede ser ocasionado por una multiplicidad de causas – tal como señalan Edelwich y Brodsky (1980) – entre las que destacan las condiciones de trabajo, relaciones con compañeros, horarios laborales o falta de reconocimiento, entre otras.

- **Despersonalización o deshumanización.**

Por otra parte, la despersonalización también se ubica muy encima del límite de indicios de burnout, teniendo un puntaje de 22,25, que corresponde al 23% dentro de las subcategorías mencionadas, ya que el rango de burnout alto comprende valores entre 10 – 30.

El estudio de la dimensión de “Despersonalización” demostró que existen distintas subdimensiones que podrían estar alcanzando el límite de tolerancia de los trabajadores del área de cocina del hotel estudiado – dado que el cuestionario de Maslach cimienta un rango de tolerancia más corto de esta dimensión en comparación a otras dimensiones – las cuales se resumen a continuación presentando el porcentaje de trabajadores que expresa manifestarse en determinada condición todos los días de su vida laboral:

- Cosificar a compañeros: 10%
- Insensibilidad: 33%
- Dureza emocional: 40%
- Falta de empatía: 15%

- Sentirse culpado: 30%

Figura 4 Evidencia de dureza emocional en Colaboradores del área de cocina de una empresa hotelera en la ciudad de Guayaquil, año 2023, en porcentajes



Nota: Recuperado de la Encuesta de MBI a los colaboradores del área de cocina

Por medio de estos porcentajes, referente a las subcategorías de despersonalización, se puede hallar que el porcentaje más alto corresponde a la dureza emocional, con el 40%. Por ello, la muestra indicó que experimenta situaciones que los lleva a tener episodios de despersonalización todos los días, en la cual se comprueba por medio de estos valores, la presencia del síndrome de burnout en los trabajadores. La despersonalización o deshumanización implica sentimientos, actitudes negativos y cínicos hacia la persona con la que se trabaja. Esta, implica una actitud de indiferencia y distanciamiento de él con los compañeros de área (Calle & Vintimilla, 2017).

Por lo menos el 33% de la muestra, expresó ser insensible desde que desempeña su labor de cocinero; esto revela que las exigencias del día a día han llevado a mecanizar ciertas emociones o actitudes, – tal como señala López (2017) – robotizando las actitudes o la manera de experimentar

situaciones del trabajo, sometidos a exigencias de la supervisión en una cadena de producción que no puede parar, en este caso debido a la naturaleza del modelo de negocio como lo es el área turística/hotelera.

El endurecimiento emocional es otro de los aspectos que se manifiesta en la gran mayoría de la muestra, ya que cerca de la mitad de los encuestados expresa sentir esta dureza al momento de lidiar en situaciones laborales, disminuyendo así valores como la empatía o la solidaridad ante sus semejantes, en concordancia a estudios como los de Unamuno (2018), Dorzon y Romero (2018), entre otros autores citados a lo largo de este documento.

Sentirse culpado o señalado por problemas relacionados en el área se evidencia como algo frecuente en el área de cocina, ya que por lo menos el 30% de la muestra expresa que esta situación sucede todos los días, es decir existe una alta frecuencia de episodios conflictivos en los que no se toma responsabilidad propia de las acciones, atribuyendo culpas a sus compañeros por errores en la producción, lo que crea fricción en el departamento, falta de confianza y falta de empatía, siendo aspectos que – tal como indica (García G. , 2017) – pueden atenuar la despersonalización en los trabajadores.

- **Realización personal.**

Esta, hace referencia a la capacidad de hacer realidad las motivaciones, esperanzas y ambiciones personales a través del desarrollo personal. El término describe el intento de alcanzar el potencial propio, tener éxito y construir una vida feliz de la que uno pueda sentirse orgulloso. La dimensión de realización personal tiene un puntaje bajo, ya que al tener 25,95, que corresponde a un 30%, indica que es un valor inferior a 34, situándose en el rango de baja realización personal, debido a que el rango estipulado en esta encuesta comprende de 0 – 33, por ello, reiteradamente se evidencia la presencia del síndrome burnout en los trabajadores del área de cocina. A continuación, se presentan las categorías pertenecientes a esta dimensión de “Realización personal”:

- Facilidad de entendimiento: 18%
- Tratar problemas: 9%
- Influencia positiva: 12%
- Energía: 3%
- Facilidad para crear clima agradable: 18%
- Motivado al trabajar con compañeros: 9%
- He conseguido muchas cosas valiosas en este puesto: 22%
- Tratar problemas con calma: 9%

Figura 5 Evidencia de desrealización personal en Colaboradores del área de cocina de una empresa hotelera en la ciudad de Guayaquil, año 2023, en porcentajes



Nota: Recuperado de la Encuesta de MBI a los colaboradores del área de cocina

La idea de autorrealización es un ferviente deseo de alcanzar la satisfacción interior, de estar contentos con la vida que tenemos. Este deseo se convierte en un objetivo permanente y a veces en una realidad. La autorrealización se consigue cuando un individuo es capaz de perseguir sus anhelos personales con normalidad (pensemos en una persona apasionada por el arte, que encuentra las condiciones óptimas para dedicar todo el tiempo posible a lo

que desea sin tener que preocuparse de otras cosas). Además, hay otros elementos importantes que contribuyen a la autorrealización: equilibrio emocional, valores morales, relaciones sanas con otras personas y un enfoque lúdico de la vida (Peralta, 2012).

Referente al gráfico presentado sobre las subcategorías de realización personal, una cifra significativa en este ítem indica que el 3% de los colaboradores se sienten con energía, por ende, el 97% de la muestra no siente energía dentro de su área laboral, esta es una cifra alarmante dentro del estudio. La fatiga es el resultado de un estrés prolongado o de la incapacidad para relajarse, y las presiones del lugar de trabajo pueden provocar una sensación general de agotamiento. En general, el agotamiento debido a un estrés prolongado se percibe como una pérdida de vitalidad y energía que no puede revertirse, ni siquiera tras varios días de descanso.

La fatiga relacionada con el trabajo es provocada por la relación entre la persona y el lugar de trabajo. La personalidad del trabajador (el trabajador es quien trabaja, se reúne con amigos, se divierte, sufre, descansa, duerme o se cansa), y determinadas actitudes, experiencias y aventuras fuera del rígido entorno laboral conducen a la aparición y percepción de la fatiga (Coduti, Gattás, Sarmiento, & Schmid, 2013). Martínez (2010) trata sobre estos aspectos en su estudio "El Síndrome de Burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión", teniendo una gran influencia en el sentido de realización personal de los individuos, por lo que autoidentificarse como una persona sin energía para realizar sus labores es una gran atenuante para que exista síndrome de burnout en ese individuo o muestra analizada.

Como muestra este estudio, el burnout tiene muchas causas, entre ellas la alta competitividad, la inseguridad laboral, las exigencias del entorno, los cambios trascendentales en las creencias y hábitos, la globalización, el desempleo y el ritmo de trabajo, y en la actualidad afecta a la mayoría de los empleados de todo el mundo, especialmente a aquellos cuyo trabajo depende de las relaciones con los demás, incluidos los clientes y los empleados de la empresa.

4.2. Objetivo 2: Describir qué factores de la empresa influyen en la generación del Síndrome de Burnout en los colaboradores del área de cocina de una empresa hotelera en la ciudad de Guayaquil.

Referente a la información recopilada que responde a este objetivo 2, se efectuó la aplicación de entrevistas a fin de responder la pregunta de investigación ¿Qué factores de la empresa influyen para el desarrollo del Síndrome de Burnout en los colaboradores del área de cocina de una empresa hotelera en la ciudad de Guayaquil, y que está haciendo para prevenirlo?

Esta permitió analizar el proceso comunicacional tanto de aspectos relacionales, como significados de lenguaje implícito y explícito. Es una técnica que fomentó la consecución de conocimiento que está orientado hacia la intervención. Referente a este punto, se aplicaron 4 entrevistas, formadas por 9 interrogantes, que respondían a las dimensiones desde un punto de vista personal y organizacional.

A continuación, y como complemento de la recolección de datos, se presentan los resultados de las entrevistas dirigidas a los colaboradores del área de cocina. Esta serie de entrevistas se utilizó para profundizar e identificar las condiciones de trabajo de los colaboradores.

Personal

En referencia a la experiencia y/o desarrollo de habilidades, algunos entrevistados manifestaron que si han aprendido nuevas formas de trabajo; han ganado liderazgo y mucha experiencia, no sólo en el ámbito laboral, sino en temas que tiene que ver en su vida personal, así lo mencionó uno de los entrevistados, como se evidencia a continuación:

“Ya hablamos en el ámbito profesional, ahora como persona, en mi caso sí. He madurado bastante acá porque yo vengo de la universidad directamente a trabajar. Desde que empecé a hacer prácticas, yo he sentido que aquí he crecido mentalmente, personalmente, en lo

profesional, de todo. Eso sí agradezco porque aquí sí me ha enseñado muchas cosas, sobre todo a madurar y trabajar en equipo” (Entrevistado, 2022).

Para ellos, trabajar en equipo, fortalecer la amistad, estas situaciones hace a las personas más felices y productivas. La amistad entre compañeros hace que las personas se sientan más felices y cómodas con el ambiente del lugar de trabajo, la empresa y la impresión que tienen de sí mismas. Por encima de todo, es de suma importancia comprender que la amistad en el lugar de trabajo significa respetar a todos los compañeros y contribuir al desarrollo de un equipo libre de prejuicios y estereotipos, que aporte experiencia y solidaridad, se comprenda mutuamente y se haga partícipe del significado de la organización en la que trabaja.

Es necesario recalcar que la dimensión personal en este estudio cobra prioridad a través de la triangulación de los resultados, puesto que se evidencia en el discurso de los entrevistados que el desarrollo de la individualidad y abordar la privacidad de su vida fuera del trabajo, es un principio que es juez y parte de mantenerse satisfechos o no en el trabajo, según se logra observar en la siguiente respuesta:

“Lo que pasa es que, por ejemplo, al menos en mi caso. No tengo ese acercamiento más que todo por tiempo, o sea, por ejemplo, ella como pasa en la oficina con él, hay más intimidad. En mi caso, por ejemplo, trabajo en otra área. Entonces, no tengo esa confianza, a pesar de que él si da esa apertura. Pero no digo que sea que sea así. Yo soy así, lo personal es personal y ya. Aquí a trabajar” (Entrevistado, 2022).

Desde este enfoque personal, se logra analizar diferentes aristas que correlacionan la calidad de vida de la persona a través de la satisfacción del trabajo, identificándose así las siguientes áreas: la economía, la toma de decisiones, el nivel de energía física, y con ello la sociabilidad o psicológica.

El siguiente entrevistado; evidencia que su motivación es netamente personal, es decir que no está relacionada ni con cuánto percibe, el cargo (actividad física y toma de poder) que desempeña o sus compañeros de trabajo

(sociabilización en el trabajo), sino desde su arista psicológica; lo que en teoría según Maslow es el desarrollo personal y/o realización:

“En relación con la motivación, la siento todos los días, pero por mí mismo, eso es algo personal, de adentro. Yo me motivo a diario cada vez que me levanto con las mismas ganas” (Entrevistado, 2022).

Desde este análisis, se acota que la realización está ligada con la motivación misma que se da mediante el reconocimiento, que también puede ser autorreconocimiento, sin embargo, en los resultados de este estudio se identifica lo siguiente:

“No hay una motivación aquí, “¿Qué pasa, estás bajoneado?”, solamente entre compañeros nosotros mismos nos ayudamos en esto. Creamos espacios, a veces en la hora de comida o cuando salimos de aquí “saben qué muchachos, vámonos a tal parte, vamos a caminar, a comer” nos relajamos y conversamos” (Entrevistado, 2022).

“A eso es lo que me refería antes, a veces no es que uno necesite que le suban el sueldo, a veces es sólo decir “los felicito, estuvo sumamente bien, no lo hubiésemos logrado sin ayuda de ustedes”, solamente nos dicen lo que estuvo mal, pero cuando está algo bien, nunca es valorado” (Entrevistado, 2022).

“Ahora poco vendimos roscas aquí bastante, vendimos nueve mil roscas. Al grupo “Gracias, muchachos”, pero por acá no ven la mano de obra que estuvieron ahí, desde las siete de la mañana hasta las once de la noche. Ni siquiera al final nos dijeron, “saben qué muchachos, llévense una rosca, se lo merecen”. Yo sé que no justifica, pero a veces son palabras que a uno les llega y eso a uno le hace subirel ánimo. Pero no solamente cuando uno se equivoca o hace algo nos llamen la atención” (Entrevistado, 2022).

Las respuestas anteriores denotan que la formalidad, desde ambos enfoques, la motivación personal y el reconocimiento empresarial, incrementa de manera significativa la satisfacción con la vida y con el trabajo.

Organizacional

Con base a las entrevistas, se pueden determinar los siguientes factores de riesgo a nivel organizacional que inciden en que exista síndrome de Burnout en los colaboradores del área de cocina del centro hotelero, los cuales se detallan a continuación:

- Violación al principio de equidad, es decir, tratar a todos los empleados por igual
- Sueldos/Salarios por debajo de la oferta de mercado
- Horarios laborales no respetados
- Horas extras no remuneradas
- Inexistencia de programa de incentivos
- Inexistencia de área de recursos humanos
- Inexistencia de control y seguimiento de condiciones psico-emocionales
- Inexistencia de control de riesgos psicosociales
- Inexistencia de organigrama definido
- Inexistencia de jerarquía escalonada
- Inexistencia de manual de cultura organizacional
- Inexistencia de manual de operaciones
- Inexistencia de evaluaciones de desempeño
- Ausencia de capacitaciones de riesgos laborales
- Ausencia de procesos de adaptación al puesto
- Inexistente análisis de redes organizacionales
- Falta de reconocimiento a nivel económico, moral o social de los alcances y logros obtenidos por los trabajadores
- Falta de seguimiento / encuestas de satisfacción de los trabajadores

Un eje fundamental para lograr un ambiente sano laboral es la comunicación, este es un elemento clave para desarrollar el valor de la amistad, lo que significa mostrar a los amigos los matices de la experiencia, transmitir las verdaderas opiniones y sentimientos mediante palabras sinceras, y sólo

entonces será posible un intercambio honesto y sincero de ideas que conduzca a la comprensión y a la reflexión formal.

De Castro (2014) explica que es aquella que establecen las empresas y llega a formar parte de su cultura o políticas, por lo tanto, debe ser fluida entre todos los colaboradores y gerentes que pertenezcan a la misma. En ocasiones aparecen inconvenientes porque existe la inclinación a tener celo de la información, por lo mismo no circula. A través de ello, tienden a considerarse con una posición superior, pero esto es un acto equivocado que no beneficia en nada a una institución ni las relaciones con compañeros, jefes o subordinados (Rodas, 2017).

En las organizaciones, el interés de los colaboradores por recibir información es un reto; cuanto mejor se gestione la comunicación, menor será la ansiedad y la pérdida de tiempo; también se evitan las quejas y las distorsiones cuando la información es incompleta; por lo tanto, hay que crear un espacio de comunicación y participación.

En cuanto al reconocimiento profesional, es unánime el pensar de los entrevistados al afirmar que por parte de las jefaturas no hay palabras de aliento, más sí solo hay reprimendas cuando algo se hace mal; por ejemplo, a mano de obra en panadería no es incentivada ni reconocida a pesar de los grandes logros que alcanza, por ello uno de los entrevistados mencionó que, *“aquí no reconocen a ninguno, porque ellos trabajan abajo y es todo el rato. Si no hubiera cocina, el hotel se viene abajo, y eso lo sabe todo el mundo, se va abajo, pero no reconocen el esfuerzo de acá”* (Entrevistado, 2022).

El reconocimiento de los colaboradores también es importante para mantener su entusiasmo, aumentar la productividad y apreciar su trabajo. Por otra parte, el reconocimiento en las organizaciones se define como la respuesta de la empresa al comportamiento, los esfuerzos y los logros de los empleados.

Teóricamente, el reconocimiento se fundamenta en varios enfoques y teorías psicológicas. El primer enfoque es el de Aprendizaje Instrumental, que se basa en los postulados son Skinner, Thorndike, entre otros, donde las leyes del aprendizaje instrumental fueron las

primeras aportaciones para entender que el aprendizaje se logra a través del refuerzo positivo. Por ejemplo, dar algo gratificante al sujeto de forma contingente a la conducta a reforzar; y es mucho más eficaz que el castigo (aplicar un estímulo aversivo para eliminar una conducta), ya que no genera efectos secundarios como la aversión al castigador y al contexto. Observando este enfoque, es importante resaltar la contingencia de refuerzo (su demora respecto de la conducta le hace perder el efecto reforzante) y los programas de refuerzo intermitente (en el tiempo) para mantener y potenciar los comportamientos deseados (Cepeda, Salguero, & Sánchez, 2015).

De igual modo, el hecho de que las críticas constructivas motivan a que se siga creciendo, mientras que las reprimendas solo desmotivan. Ligando este concepto con la motivación y la satisfacción de los colaboradores, lo que mueve a los cocineros abordados es el hecho de ejercer su profesión con pasión puede prolongar su buen vivir dentro de la empresa; un colaborador menciona que se sentía “muy satisfecho porque hay pasión por el trabajo, de modo que no se labora por el sueldo si no porque le apasiona lo que hace, y se refleja en nuestro trabajo” (Entrevistado, 2022). La vocación, es la alegría intrínseca de hacer un trabajo que estimula, motiva e inspira.

Siguiendo este análisis, que responde a los dos objetivos planteados dentro de esta investigación, es importante señalar que el síndrome de burnout ha sido considerado como una reacción al estrés laboral crónico, que se caracteriza por componentes cognitivos y actitudinales, como el bajo rendimiento laboral, componentes emocionales, como el agotamiento emocional, y componentes actitudinales, como la despersonalización, resultantes del trabajo prolongado y estable con personas en situaciones de alta exigencia social. Investigaciones recientes han llevado al reconocimiento del síndrome de burnout como un nuevo riesgo psicosocial que debe reconocerse como riesgo profesional.

Esto guarda estrecha relación con la teoría de Maslach (1981), quien teorizó que el agotamiento es un estado que ocurre como resultado de un desajuste prolongado entre una persona y al menos una de las siguientes seis

dimensiones del trabajo: carga de trabajo, control, recompensa, comunidad, equidad y valores.

Por su parte, la entrevista reveló la inconformidad que experimentan los colaboradores estudiados en distintos aspectos como la jornada laboral, estando insatisfechos en relación con el tiempo, con variaciones constantes que exceden las 8 horas diarias laborales y que a veces se prolongan hasta 12 horas. Uno de estos colaboradores, mencionó que:

“Las horas de trabajo son de ocho horas y media, pero, por ejemplo, en fechas importantes, si entraba siete de la mañana, tenía que marcar siete la mañana, pero en mi casa yo me levantaba cinco y medio. Y yo aquí me quedaba hasta las nueve, diez de la noche, once. E incluso él venía de amanecida, de turno. Él se iba, regresaba y me veía. Todo el día, diecisiete, dieciocho horas” (Entrevistado, 2022).

Referente a las normativas estipuladas por disposición del Art. 47 del Código del Trabajo, la jornada máxima de trabajo, será de ocho horas diarias, de manera que no excedan de cuarenta horas semanales, salvo por disposición de la ley en contrario. Para el efecto del cómputo de las ocho horas se considerará como tiempo de trabajo efectivo, aquel en que el trabajador se halle a disposición de sus superiores o del empleador, cumpliendo sus órdenes (Nuñez, 2016). En conjunto con la Constitución de la República del Ecuador (art. 328), en base a la remuneración salarial, se es claro que se debe presentar de carácter justo, digno, inembargable, equitativo a las funciones y de acuerdo al riesgo del trabajo.

En este mismo capítulo V del código, el Art 55 establece que el reconocimiento económico de las horas suplementarias y extraordinarias deben ser:

Por convenio escrito entre las partes, la jornada de trabajo podrá exceder del límite fijado en los artículos 47 y 49 de este Código, siempre que se proceda con autorización del inspector de trabajo y se observen las siguientes prescripciones: 1. Las horas suplementarias no podrán exceder de cuatro en un día, ni de doce en la semana; 2. Si tuvieren lugar durante el día o hasta las 24H00, el empleador pagará la

remuneración correspondiente a cada una de las horas suplementarias con más un cincuenta por ciento de recargo. Si dichas horas estuvieren comprendidas entre las 24H00 y las 06H00, el trabajador tendrá derecho a un ciento por ciento de recargo. Para calcularlo se tomará como base la remuneración que corresponda a la hora de trabajo diurno; 3. En el trabajo a destajo se tomarán en cuenta para el recargo de la remuneración las unidades de obra ejecutadas durante las horas excedentes de las ocho obligatorias; en tal caso, se aumentará la remuneración correspondiente a cada unidad en un cincuenta por ciento o en un ciento por ciento, respectivamente, de acuerdo con la regla anterior. Para calcular este recargo, se tomará como base el valor de la unidad de la obra realizada durante el trabajo diurno; y, 4. El trabajo que se ejecutare el sábado o el domingo deberá ser pagado con el ciento por ciento de recargo. (CODIGO DEL TRABAJO, 2012)

Asimismo, la planificación y limitación del tiempo de trabajo diario y semanal es fundamental para una correcta calidad de vida laboral, este se considera uno de los factores más importantes que afectan a la eficacia del trabajo, la salud de los trabajadores, la prevención de enfermedades y accidentes, así como los patrones de sueño y el estrés asociado de los trabajadores y sus familias, por lo que el principal objetivo de la regulación del tiempo de trabajo es incuestionable. Para proteger la salud y la seguridad de los trabajadores y reducir la carga de trabajo y el estrés asociados a la prestación de servicios, los empresarios deben garantizar que el tiempo de trabajo necesario para producir bienes y prestar servicios pueda organizarse de forma adecuada, altamente eficiente y socialmente responsable. No se trata sólo de lograr una reducción de la jornada laboral, sino también una mejor distribución de esta para que los prestadores de servicios tengan el descanso necesario y suficiente (Monesterolo, 2013).

El modelo llama la atención sobre el hecho de que cada profesión tiene sus propias características en relación con el agotamiento y más bien sugiere que estas características pueden abordarse en dos categorías generales como

demandas y recursos; en este caso de estudio una de las demandas sería la remuneración justa y trato social justo, los cuales no se cumplen, de manera que los colaboradores de cocina quedan desatendidos, agotados y estresados.

Es así como los factores de riesgos psicosociales se hacen presentes, entendiéndose como ese desarrollo de estrés que altera y causa un importante desequilibrio en los recursos y en las capacidades de los trabajadores para interactuar y dar respuesta a la carga de la actividad laboral que asignen.

Por lo que, se refuerza que los riesgos psicosociales pueden ser desde la sobre carga laboral, trabajo bajo presión de forma excesiva, liderazgo en ausencia o al exceso, no reconocimiento, tareas físicamente exhaustivas o peligrosas, cambios bruscos en la estructura organizacional, no apertura a las pausas activas, etc. Y como consecuencia, de estos factores riesgos psicosociales dentro de la empresa es la afectación a su productividad y/o producción porque la salud de los trabajadores se ve afectada.

CAPÍTULO V

Conclusiones y Recomendaciones

5.1. Conclusiones.

La necesidad de estudiar el síndrome de burnout va de la mano con la necesidad de investigar los procesos de estrés laboral, ya que las organizaciones están interesadas en la calidad de vida laboral de sus empleados, que a su vez tiene un impacto significativo en la organización.

A partir del análisis de los resultados, se declara que existe una presencia del Síndrome de Burnout en los colaboradores del área de cocina de una empresa hotelera en la ciudad de Guayaquil, ya que a través de las dimensiones estipuladas en esta investigación, existen factores que están produciendo este síndrome, como es la presencia de agotamiento emocional, despersonalización, falta de realización personal, escasos mecanismos de reconocimientos, cuando una carencia de satisfacción a nivel personal y organizacional, de modo que se pudo visualizar esta problemática en este grupo de trabajo.

El presente estudio se trató en el contexto de la vida laboral de los colaboradores del reconocido hotel estudiado, y se examinó contextualizando al área de cocina profesional/gastronómica; es así como se definió al síndrome de burnout como una disminución de la energía física, emocional y en los sentimientos de logro del trabajo que se está realizando, así como una disminución en el sentido de logro personal.

Abordado en el contexto del área gastronómica/hotelera, resulta en depresión, ausentismo, desvinculación con los seres queridos y deserción. Con base en la literatura examinada, se visualizó que las aproximaciones al concepto de burnout en sentido teórico son mayoritariamente la teoría de la conservación de los recursos, el modelo de demandas-recursos, la teoría cognitiva social, la perspectiva existencial y el modelo del proceso de desarrollo. Esta investigación cumplió con la expectativa de presentar una explicación coyuntural de las teorías antes mencionadas sobre el agotamiento laboral y,

en base a estas teorías, fundamentar el estudio de caso mediante herramientas investigativas mixtas como la entrevista y la encuesta.

Ya que como se indicó en el capítulo anterior, los colaboradores perciben que dentro de esta empresa no vela por el bienestar de los empleados, de manera que en el sistema de remuneración no hay rango escalonado, no existe una remuneración/organigrama de jerarquía de puestos, no obstante, sí delegan responsabilidades mayores en comparación a las que deberían realizarse según el rol contratado.

Se identificaron las dimensiones con riesgo de Síndrome de Burnout, en los colaboradores del área de cocina de una empresa hotelera en la ciudad de Guayaquil, las cuales son el cansancio emocional (con un puntaje de 44,2), la despersonalización (con un puntaje de 22,25), y la realización personal (con un puntaje de 25,95) lo que evidencia la existencia de síndrome de burnout en los trabajadores del área de cocina del hotel motivo de estudio.

Es importante señalar que el reconocimiento no acaba con el estrés en las cocinas porque las malas prácticas siguen presentes: largas jornadas laborales, mala alimentación y falta de actividad física son algunos de los hábitos de los trabajadores de este sector. Estos factores contribuyen a elevar los niveles de estrés, perpetuando así situaciones de gritos y acoso, explica Cristina Palomino, experta en gestión de factores humanos y profesora de la Universidad Panamericana.

A pesar de que la cocina es el pulmón del hotel, es el departamento menos reconocido, existiendo en ocasiones colaboradores que han laborado hasta 26 horas sin descanso. La situación del área de cocina no es idónea, ya que recientemente ha habido recorte de personal, y a pesar de que han solicitado personal de apoyo, se han recurrido a técnicas de explotación.

Los resultados van demostrando que las dimensiones a cumplir para que exista un ambiente de trabajo en el motivo de estudio no están siendo tomadas en cuenta, ya que no existe un control de características, dado que ni siquiera existe un encargado de recursos humanos que vele por estos intereses. Maslach planteó las características del trabajo como factores que causan el

agotamiento y colocó el deterioro de la salud y el desempeño laboral de los empleados como resultados derivados del agotamiento. En el caso de estudio se comprueba que existe un poco de los dos ámbitos, un estado de inconformidad y un proceso de malas decisiones por parte de la gerencia del hotel estudiado.

Aunque las situaciones estresantes no pueden eliminarse, todo el mundo necesita reducir los niveles de adrenalina que se producen durante la jornada laboral. En otras palabras, aprender a lidiar con el estrés. Si no lo haces, se acumula en tu cuerpo, provocando problemas de salud: Nerviosismo e irritabilidad, trastornos del sueño, enfermedades crónicas, ataques de pánico, depresión, ansiedad e incluso paro cardíaco.

Finalmente, se describieron qué factores de la empresa influyen en la generación del Síndrome de Burnout en los colaboradores del área de cocina de una empresa hotelera en la ciudad de Guayaquil, entre los que consta la inconformidad con la jornada laboral, la poca y justa remuneración salarial en comparación a la oferta de mercado y a su vez a lo indica el Ministerio de trabajo a través de los códigos sectoriales y del Acuerdo Ministerial No. 2022-234, la nula motivación o reconocimiento por parte de la gerencia, las constantes reprimendas y pocas felicitaciones, y la nula visibilidad o buen trato que se pueda recibir por parte de la alta gerencia, entre otros aspectos y experiencias que condicionan el comportamiento, el bienestar y el buen vivir de estos exigidos profesionales de la cocina.

5.2. Recomendaciones.

Todo este proceso investigativo requiere de la expansión de propuestas que plantean a raíz de un correcto análisis de los resultados, a continuación, se mencionan en ítems nuevas propuestas de investigación y estrategias de afrontamiento para el burnout:

- Dentro de área laboral, es fundamental contar con planes de comunicación en todas las direcciones y a todos los niveles para conocer a todos los empleados y mejorar las relaciones

interpersonales. El chef también debería participar en estas relaciones. Esto, junto con una mejor planificación y organización, debería ayudar a transformar el trabajo de los chefs y sus equipos y eliminar las viejas prácticas de gritos y acoso.

- Poner en marcha mecanismos que permitan a los trabajadores participar en las decisiones sobre la planificación y organización de su trabajo y sobre su tiempo de trabajo, es decir la carga horaria y establecer programas de recompensa para los trabajadores, incluida la difusión de información sobre su rendimiento.
- En esta misma línea de planificación, tener un control no solo del tiempo sino de la distribución de la carga laboral, impulsando el trabajo horizontal en donde las diferentes actividades roten en distintos trabajadores según su cargo, logrando romper barreras de poder y mejorando la productividad.
- Formar y sensibilizar a los directivos sobre la prevención de los riesgos psicosociales y la violencia en el lugar de trabajo, definiendo y estableciendo directrices claras que delimiten responsabilidades y tareas.
- Desarrollar un sistema de evaluación y fomentar el desarrollo profesional continuo basado en el rendimiento y las necesidades del personal.
- Impulsar nuevos estudios, en los cuales se tome como ejes variables que expandan sistemas multivariantes, donde se consideren diversas aristas y aspectos del trabajo mismo, como el nivel de desempeño, eficiencia, eficacia y satisfacción laboral, aspectos que pueden brindar un mapeo más exacto de las funciones de estos trabajadores y su rol en este sector de mercado.
- Finalmente, se sugiere que las entrevistas se extiendan a un nivel multidisciplinario y multiprofesional, en las que se pueda recopilar las opiniones de otras áreas adyacentes a la gastronómica, y que son intervinientes en el sector hotelero y turístico, siendo un sector de importancia para la economía ecuatoriana.

REFERENCIAS

- Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo. (2021). Los riesgos psicosociales y el estrés en el trabajo. Obtenido de <https://osha.europa.eu/es/themes/psychosocial-risks-and-stress#:~:text=Los%20riesgos%20psicosociales%20se%20derivan,el%20agotamiento%20o%20la%20depresi%C3%B3n.>
- Arias, F. (2015). El Proyecto de Investigación. Recuperado el 10 de marzo de 2020, de Academia.edu: https://www.academia.edu/9153815/Fidias_G._Arias_El_Proyecto_de_Investigaci%C3%B3n_5ta._Edici%C3%B3n
- Asamblea Nacional. (2008). Constitución de la República del Ecuador. Quito: Editora Nacional.
- Barría Muñoz, J. (2002). Síndrome de Burnout en asistentes sociales del Servicio Nacional de Menores de la Región Metropolitana de Chile. Pontificia Universidad Católica de Chile. Chile: Psiquiatría.com.
- Burgos, M., & Reyes, X. (2021). Síndrome de Burnout y engagement de los colaboradores de las pollerías del distrito de Paiján, 2021. Obtenido de Universidad César Vallejo: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/79600/Burgos_CM%c3%81-Reyes_CXMF-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Bustamante, K. (2021). Sobrecarga de trabajo y desempeño laboral del profesional de enfermería en los servicios de emergencia. Obtenido de repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/9462/Sobrecarga_BustamanteVelazque_Kenia.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Calle, J., & Vintimilla, C. (20 de septiembre de 2017). Síndrome de Burnout o Quemado con relación a las condiciones laborales de los/as Trabajadores Sociales que laboran en el área de salud en las ciudades Guayaquil y Machala en el año 2017. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/9414/1/T-UCSG-PRE-JUR-TSO-68.pdf>
- Calle, J., & Vintimilla, C. (2017). Síndrome de Burnout o Quemado con relación a las condiciones laborales de los/as Trabajadores Sociales que laboran en el área de salud en las ciudades Guayaquil y Machala en el año 2017. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/9414/1/T-UCSG-PRE-JUR-TSO-68.pdf>
- Calonge, A. (20 de septiembre de 2021). Análisis de la explotación laboral internacional, europea y española en el siglo XXI. Obtenido de Universidad de León:

- https://buleria.unileon.es/bitstream/handle/10612/13426/Alba_Calonge_Garcia.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cantón, I., & Téllez, S. (2016). La satisfacción laboral y profesional de los profesores. *Revista Lasallista de Investigación*, XIII(1), 214-226.
- Cari, L. (2017). Síndrome de Burnout y clima organizacional en la caja rural de ahorro y crédito los Andes Zángaro. Obtenido de Universidad Nacional del Altiplano: http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/3467/Ccari_Calcina_Luz_Marina.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Castro, L. (2012). "Influencia del clima laboral en el síndrome De Burnout. Obtenido de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2012/05/43/Castro-Leyvi.pdf>
- Cepeda, S., Salguero, O., & Sánchez, Y. (2015). Reconocimiento: herramienta que refuerza el desempeño de los trabajadores de tnm limited . Obtenido de <http://polux.unipiloto.edu.co:8080/00002472.pdf>
- Cherniss, C. (1980). Agotamiento profesional en organizaciones de servicios humanos. Nueva York: Praeger.
- Chiang, M., Gómez, N., & Hidalgo, J. (2017). Satisfacción laboral de los trabajadores chilenos. Un modelo de ecuaciones estructurales. (U. d. Valle, Ed.) Cuadernos de Administración, XXXIII(57).
- CODIGO DEL TRABAJO. (26 de septiembre de 2012). Registro Oficial Suplemento 167 de 16-dic-2005.
- Coduti, P., Gattás, Y., Sarmiento, S., & Schmid, R. (7 de Marzo de 2013). Enfermedades laborales: cómo afectan el entorno organizacional. Obtenido de https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/5215/codutitesisenfermedadeslaborales.pdf
- Cruz, L., & Navarrete, J. (12 de febrero de 2019). La motivación y su relación con el síndrome de burnout en cuatro generaciones de trabajadores de empresas gastronómicas en la zona oriente del Estado de México. Obtenido de Tecnológico de Estudios Superiores del Oriente del Estado de México: https://issuu.com/omar24_ga/docs/testlapalli_7_-completa/s/10217528
- Díaz, F., & Gómez, I. (2016). La investigación sobre el síndrome de burnout en latinoamérica entre 2000 y el 2010. *Psicología desde el Caribe*, XXXIII(1), 113-131.
- Díaz, M. (2017). UAEH: Presentaciones de enfermería. Obtenido de Población, muestra y muestreo: https://www.uaeh.edu.mx/docencia/P_Presentaciones/huejutla/enfermeria/2017/Poblacion_Muestra_Muestreo.pdf
- Domínguez, A. (2019). Síndrome de burnout en relación a la calidad de vida laboral de los profesionales de salud que conforman los equipos de trasplante del hospital privado de la ciudad de guayaquil. Obtenido de

- <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/13965/1/T-UCSG-POS-MGSS-221.pdf>
- Dorzon, E., & Romero, M. (30 de noviembre de 2018). Evaluación del impacto de una estrategia de intervención para la prevención del síndrome de burnout en profesionales de la salud. Obtenido de Universidad Cooperativa de Colombia: https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/7864/1/2018_pre_vencion_sindrome_burnout.pdf
- Edelwich, J., & Brodsky, A. (1980). Agotamiento: Etapas de desilución en las profesiones de ayuda. Dordrecht: Kluwer Academic, Plenum Publishers.
- Entrevistado, A. d. (diciembre de 2022). Entrevista - Objetivo 2. (R. Aguilar, & D. Mite, Entrevistadores)
- Espinoza, E. (15 de noviembre de 2016). Obtenido de Biblioteca Virtual en Salud Honduras: <http://www.bvs.hn/Honduras/UICFCM/SaludMental/UNIVERSO.MUESTRA.Y.MUESTREO.pdf>
- Estados Unidos Mexicanos. (2018). Diario Oficial de la Federación: Normas Oficiales. Obtenido de NORMA Oficial Mexicana NOM-035-STPS- 2018, Factores de riesgo psicosocial en el trabajo-Identificación, análisis y prevención.: https://www.dof.gob.mx/normasOficiales/7415/stps2a11_C/stps2a11_C.html
- Freudenberger, H. (1974). Agotamiento del personal. *Revista de Temas Sociales*, 30(1), 159-165.
- Freudenberger, H. J., & Richelson, G. (1980). Agotamiento: el alto costo del alto rendimiento (Primera ed.). (N. .: Garden City, Ed.) Garden City, Nueva York: Anchor Press. Obtenido de <https://archive.org/details/burnouthighcosto00freu/page/n6/mode/1up>
- García, G. (2017). Clima Organizacional: Hacia un nuevo modelo. *Revista Porik aN*, 151-177. Obtenido de http://unicauca.edu.co/porik_an/imagenes_3noanteriores/No.12porikan/articulo6.pdf
- García, P. (2021). Síndrome de Burnout y su influencia en la satisfacción laboral de los colaboradores del Hospital Básico IESS Guaranda. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/15938/1/T-UCSG-POS-MGSS-296.pdf>
- Gaytán, D. (2019). Manejo del Síndrome de Burnout en empleados de la industria maquiladora en Ciudad Juárez. Obtenido de Universidad Autónoma de Ciudad Juárez: <http://erecursos.uacj.mx/bitstream/handle/20.500.11961/5371/Tesis%20Diana%20Edith%20Gayt%C3%A1n%20Montes.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Gil-Monte, P., & Peiró, J. (1997). Desgaste psíquico en el trabajo: El síndrome de quemarse. España: Síntesis.

- Ginsburg, S. (1974). El problema del ejecutivo quemado. *Diario de personal*, 48, 598-600.
- Granados, I. (2011). Calidad de vida laboral: historia, dimensiones y beneficios. *IIPSI*, 271-276.
- Gutiérrez, D., & Pando, J. (2018). Síndrome de Burnout y desempeño en docentes de una institución educativa de nivel secundario de la ciudad de Cajamarca. Obtenido de Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo: <http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/897/TESIS%20SINDROME%20DE%20BURNOUT%20Y%20DESEMPE%20C3%91O%20LABORAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Hannoun, G. (2011). Satisfacción laboral. Universidad Nacional de Cuyo Facultad de Ciencias Económicas Licenciatura en Administración. Obtenido de https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/4875/hannouncetrabajodeinvestigacion.pdf
- Hannoun, G. (2011). Satisfacción laboral. Universidad Nacional de Cuyo, Facultad de Ciencias Económicas. Argentina: Ediunc. Obtenido de https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/4875/hannouncetrabajodeinvestigacion.pdf
- Heredía, J. (2017). Desempeño laboral y síndrome del quemado en los trabajadores de RENIEC. Obtenido de Universidad César Vallejo: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/10848/Heredia_GJC.pdf?sequence=1
- Hernández, R., & Carlos, M. d. (2014). Metodología de Investigación. México D.F: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A.
- Hernández, S. (14 de abril de 2013). Marco Metodológico - Población y muestra. Obtenido de Repositorio UAEH: https://www.uaeh.edu.mx/docencia/VI_Lectura/maestria/documentos/LECT86.pdf
- Hotel Oro Verde. (2022). Una Breve Historia de Nuestro Hotel. Obtenido de <https://www.orovertedecuenca.com/es/quienes-somos/>
- Hotel Oro Verde. (27 de Julio de 2020). Reglamento interno de trabajo hotel oro verde s.a. Hotver. Guayaquil. Obtenido de <file:///C:/Users/USER/Downloads/Reglamento%20interno%20OVRG.pdf>
- https://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO::P12100_ILO_CODE:C161
- https://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO::P12100_ILO_CODE:C187
- INEC. (15 de Abril de 2019). Encuesta Nacional de Empleo, Desempleo y Subempleo. Recuperado el 28 de Mayo de 2021, de Ecuador en cifras:

- https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/EMPLEO/2019/Marzo/Boletin_mar2019.pdf
- INEC. (Marzo de 2021). Encuesta Nacional de Empleo, Desempleo y Subempleo. Obtenido de INEC: https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/EMPLEO/2021/Trimestre-enero-marzo-2021/Trimestral%20enero-marzo%202021_Mercado_Laboral.pdf
- Levy, L., & Anderson, L. (1980). La tensión psicosocial. Población, ambiente y calidad de vida. México: Manual modernos.
- Loaiza, E., & Peña, A. (2013). Niveles de estrés y síndrome de Burnout en contadores públicos colombianos. *Actualidad Contable*, 16, 27-44.
- López Delgado, C. H. (2018). Burnout, otra forma de quemarse en la cocina. Universidad del Valle, Instituto de Psicología. Santiago de Cali: Programa Académico de Psicología. Obtenido de https://node1.123dok.com/dt02pdf/123dok_es/000/381/381387.pdf.pdf?X-Amz-Content-Sha256=UNSIGNED-PAYLOAD&X-Amz-Algorithm=AWS4-HMAC-SHA256&X-Amz-Credential=7PKKQ3DUV8RG19BL%2F20221230%2F%2Fs3%2Faws4_request&X-Amz-Date=20221230T054723Z&X-Amz-SignedHeaders=ho
- López, A. (2017). El Síndrome de Burnout: Antecedentes y organizacionales en el ámbito de la sanidad pública gallega. Obtenido de http://www.investigacion.biblioteca.uvigo.es/xmlui/bitstream/handle/11093/791/sindrome_burnout_antecedentes_consecuentes_organizacionales_sanidad_gallega_analisis.pdf?sequence=1
- Manzano, A. (12 de diciembre de 2020). Síndrome de burnout en docentes de una Unidad Educativa, Ecuador. Obtenido de http://www.scielo.org.bo/pdf/hrce/v4n16/v4n16_a12.pdf
- Martínez, A. (15 de Septiembre de 2010). El síndrome de burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión. *Vivat Academia*(112), 42-80.
- Martínez, A. (2010). El síndrome de burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión. *Vivat Academia*(112), 42-80.
- Maslach, C., & Jackson, S. (1981). La medida del burnout experimentado. *Revista de comportamiento organizacional*, 2(2), 99-113.
- Maslach, C., Schaufeli, W., & Leiter, M. (2001). Desgaste profesional. *Revista anual de psicología*, 52(1), 397-422.
- MAYO CLINIC. (20 de noviembre de 2020). Desgaste laboral: cómo detectarlo y tomar medidas. Obtenido de <https://www.mayoclinic.org/es-es/healthy-lifestyle/adult-health/in-depth/burnout/art>

P12100_ILO_CODE:C155

- Organización Internacional del Trabajo. (1985). OIT: Normas de Trabajo. Obtenido de C161 - Convenio sobre los servicios de salud en el trabajo, 1985 (núm. 161):
- Organización Internacional del Trabajo. (2006). OIT: Normas de trabajo. Obtenido de C187 - Convenio sobre el marco promocional para la seguridad y salud en el trabajo, 2006 (núm. 187):
- Organización Mundial de la Salud. (Febrero de 2022). CIE-11 para estadísticas de mortalidad y morbilidad: Factores que influyen en el estado de salud . Obtenido de QD85 Síndrome de desgaste ocupacional: <https://icd.who.int/browse11/l-m/es#/http://id.who.int/icd/entity/129180281>
- Pacecca, M. (2011). Trabajo, explotación laboral, trata de personas. Categorías en cuestión en las trayectorias migratorias. REMHU - Revista Interdisciplinaria de Mobilidad Humana, 19(37), 147-174. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4070/407042014009.pdf>
- Patlán, J. (2013). El síndrome de burnout se presenta con frecuencia en trabajadores que tienen contacto con usuarios o clientes. El artículo tiene como objetivo determinar el efecto del burnout y la sobrecarga en la calidad de vida en el trabajo en personal de México. Obtenido de https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-00151997000200017
- Peralta, M. (2012). Significados, cambios y contexto actual de trabajo. Estudio Interpretativo. Diversitas: Perspectivas en Psicología.
- Perlaza, A. (2015). El síndrome de burnout y la influencia en el desempeño de los servidores del Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC) matriz. Obtenido de Universidad Central del Ecuador Facultad de Ciencias Psicológicas Carrera de Psicología Industrial: <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/7573/1/T-UCE-0007-370i.pdf>
- Ramírez, K. (22 de septiembre de 2021). Innovación Maya: Recursos Humanos. Obtenido de La NOM-035 y el Síndrome de Burnout: <https://innovacionmaya.com/article-burnout-estres-laboral-y-la-nom-035-mexico.php#:~:text=La%20Asamblea%20General%20de%20la%20Organizaci%C3%B3n%20Mundial%20de,por%20todos%20los%20pa%C3%ADses%20miembros%20de%20M%C3%A9xico%20entre%20ellos>
- Ramos, M. (2 de Enero de 2020). Platos deliciosos, crisis en la cocina. Estrés, el pan de cada día para los chefs. Obtenido de <https://www.conexiones365.com/nota/abastur/restaurantes/estres-en-la-cocina>
- Rodas, F. (11 de Julio de 2017). COMUNICACIÓN EFECTIVA Y TRABAJO EN

- EQUIPO. Obtenido de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2017/05/43/Rodas-Estefanny.pdf>
- Schaufeli, W. B., Maslach, C., & Marek, T. (1993). Professional Burnout: Recent Developments in Theory and Research. (W. B. Schaufeli, C. Maslach, & T. Marek, Edits.) Washington DC: Taylor and Francis.
- Secretaría Nacional de Planificación. (2021). Plan de Creación de Oportunidades 2021-2025. Quito. Obtenido de <https://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/2021/09/Plan-de-Creacio%CC%81n-de-Oportunidades-2021-2025-Aprobado.pdf>
- Sigcha, F. (2013). El síndrome de burnout (deterioro profesional) y su impacto en rendimiento laboral de los colaboradores de la empresa eléctrica provincial Cotopaxi S.A. 2012-2013. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/5837/1/Sindrome%20de%20Burnout%20y%20su%20impacto%20en%20el%20Rendimie%20nto%20La>
- Szalai, A. (1980). El significado de la investigación comparada sobre la calidad de vida. (A. Szalai, & F. M. Andrews, Edits.) Londres: Sage.
- Tomalá León, M. L. (2021). Factores de riesgo psicosocial y salud mental del personal de salud en ámbito hospitalario. Jipijapa, Ecuador: Universidad Estatal del Sur de Manabí.
- Unamuno, N. (2018). Análisis de los factores que inciden en el síndrome burnout en los empleados de las fiduciarias de la ciudad de Guayaquil. Obtenido de Universidad Católica de Santiago de Guayaquil: <http://192.188.52.94:8080/bitstream/3317/10922/1/T-UCSG-POS-MAE-180.pdf>
- Unipark Hotel. (2020). Reglamento Interno de Trabajo. Ecuador: Karabu Turismo C.A.
- Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. (2017). Dominios Institucionales de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Recuperado el 28 de Octubre de 2022, de <http://www.ucsg.edu.ec/wp-content/uploads/investigacion/sinde/DOMINIOS-LINEAS-DE-INVESTIGACION.pdf>
- Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. (2017). Dominios: Líneas de investigación. Obtenido de Dominios institucionales de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil: <https://www18.ucsg.edu.ec/wp-content/uploads/pdf/sinde/DOMINIOS-LINEAS-DE-INVESTIGACION.pdf#:~:text=La%20planificaci%C3%B3n%20estrat%C3%A9gica%20y%20prospectiva%20de%20la%20Universidad,de%20gesti%C3%B3n%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%20y%20la%20profesi%C3>
- Vásquez, V., Gómez, J., Martínez, J., & Salgado, A. (2019). Relación entre el burnout y la

satisfacción laboral en profesionales de la salud. *Salud(i)Ciencia*, 325-331. Obtenido de <http://www.scielo.org.ar/pdf/siic/v23n4/v23n4a02.pdf>

ANEXOS

1. Formato de la encuesta: Maslach Burnout Inventory (MBI)

Escriba el número que crea oportuno sobre la frecuencia con que siente los enunciados:

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= pocas veces a la semana

6= todos los días.

1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo	
2	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío	
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado	
4	Siento que puedo entender fácilmente a los pacientes	
5	Siento que estoy tratando a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales	
6	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa	
7	Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes	
8	Siento que mi trabajo me está desgastando	
9	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo	
10	Siento que me he hecho más duro con la gente	
11	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente	
12	Me siento con mucha energía en mi trabajo	
13	Me siento frustrado en mi trabajo	
14	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo	

15	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis pacientes	
16	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa	
17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes	
18	Me siento estimado después de haber trabajado íntimamente con mis pacientes	
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo	
20	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades	
21	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada	
22	Me parece que los pacientes me culpan de alguno de sus problemas	

2. Datos de participantes de encuesta MBI

Nombre	Sexo	Cedula	Estudios Realizados	Ciudad	Cargo	Fecha de ingreso a Hotel	Años de ser profesional en Hotel	Sueldo aproximado	Horas de trabajo (incluidas horas extras)	Trabajo en equipo interdisciplinario
ANDRADE CAMEJO EDELMIRA REBECA	Femenino	0914 8082 33	Secundaria	Gua yaquil	CHEF DE PARTIDA	1/1/2004	19	\$ 460.00	9:16	Si
BAJAÑA GAMBOA MÁXIMO ANDRÉS	Masculino	0925 6950 74	Superior	Gua yaquil	AYUDANTE DE COCINA	12/1/2021	2	\$ 428.74	9:57	Si
CASTRO PINCAY JORGE ISRAEL	Masculino	0918 6556 06	Secundaria	Gua yaquil	PASTELERO	6/20/2011	12	\$ 459.00	13:11	Si
DELGADO ALARCON JOSE CARLOS	Masculino	0925 8838 78	Secundaria	Gua yaquil	AYUDANTE DE COCINA	10/14/2021	2	\$ 431.29	13:39	Si
MALDONADO SARAVIA CESAR PATRICIO	Masculino	1706 1914 65	Secundaria	Gua yaquil	CHEF EJECUTIVO	12/1/2021	2	\$ 1,700.00	11:25	Si
MONTOYA RUIZ JORGE LUIS	Masculino	0913 9781 10	Secundaria	Gua yaquil	AYUDANTE DE COCINA	10/17/1994	29	\$ 428.74	11:20	Si
MORANTE MORANTE DARLYNG GABRIEL	Masculino	0917 6397 75	Superior	Gua yaquil	JEFE DE PARTIDA	5/16/2008	15	\$ 459.00	10:43	Si
QUIÑONEZ MERO ANTONIO EDUARDO	Masculino	9160 2980 4	Secundaria	Gua yaquil	AYUDANTE DE COCINA	5/16/2008	15	\$ 428.74	9:35	Si
ROGEL BERZOSA JOSÉ GEOVANI	Masculino	0911 5910 55	Primaria	Gua yaquil	AYUDANTE DE COCINA	10/3/1994	29	\$ 428.74	10:10	Si
ROMAN VERA ANGEL SIMON	Masculino	0925 8884 22	Secundaria	Gua yaquil	AYUDANTE DE PASTELERIA	12/1/2021	2	\$ 428.74	12:06	Si
RONQUILLO MORAN INGRID ABIGAIL	Femenino	0931 9532 85	Secundaria	Gua yaquil	AYUDANTE DE PASTELERIA	12/1/2021	2	\$ 428.74	10:15	Si
RUIZ GOMEZ MILTON EDUARDO	Masculino	0908 6192 57	Secundaria	Gua yaquil	COCINERO	5/16/2008	15	\$ 430.86	14:37	Si

SALVADOR PIONCE LUIS ALFONSO	Mas culin o	0921 6054 57	Segundo año de Universidad	Gua yaq uil	JEFE DE PARTIDA	12/1/2021	2	\$ 600.00	9:04	Si
SANCHEZ CARRIEL MARIA MICAELA	Fem enin o	9585 7364 4	Graduada Universidad	Gua yaq uil	ASISTENTE DE CHEF	3/4/2022	1	\$ 430.00	10:00	Si
TUMBACO MOREIRA PEDRO MANUEL	Mas culin o	0919 5390 80	Secundaria	Gua yaq uil	PANIFICADO R	2/12/2012	11	\$ 431.29	13:01	Si
YAGUAL MATEO FERNANDO ANTONIO	Mas culin o	0921 3565 56	Bachiller	Gua yaq uil	AYUDANTE DE COCINA	2/1/2021	2	\$ 428.74	13:33	Si
YEPEZ ZAMORA IGNACIO LANDELINO	Mas culin o	0920 3207 93	Bachiller	Gua yaq uil	JEFE DE PARTIDA	2/1/2021	2	\$ 550.00	10:14	Si

3. Resultados de la encuesta

Cansancio emocional

Figura 6 Evidencia de agotamiento emocional en Colaboradores

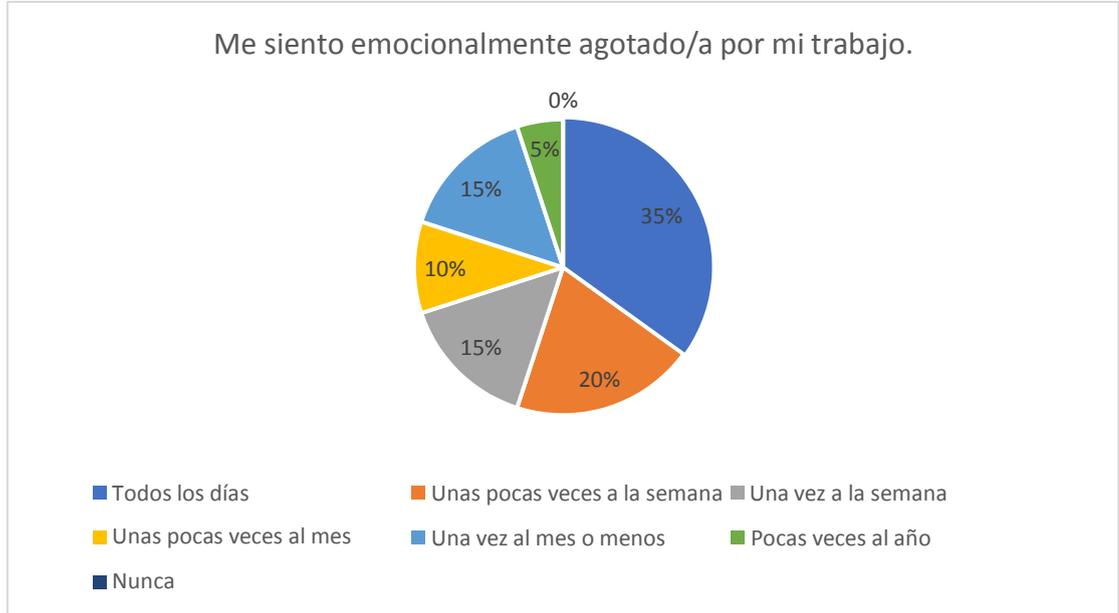


Figura 7 Evidencia de cansancio laboral en Colaboradores

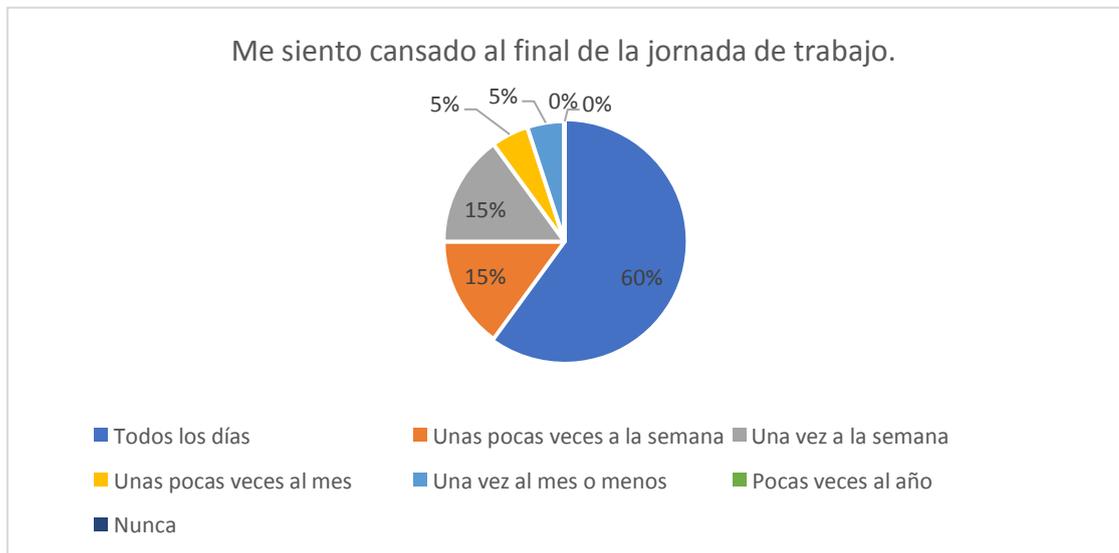


Figura 8 Evidencia de fatiga en Colaboradores



Figura 9 Dificultad de trabajar todo el día con compañeros



Figura 10 Evidencia de desgaste en Colaboradores



Figura 11 Evidencia de frustración en Colaboradores



Figura 12 Evidencia de explotación laboral

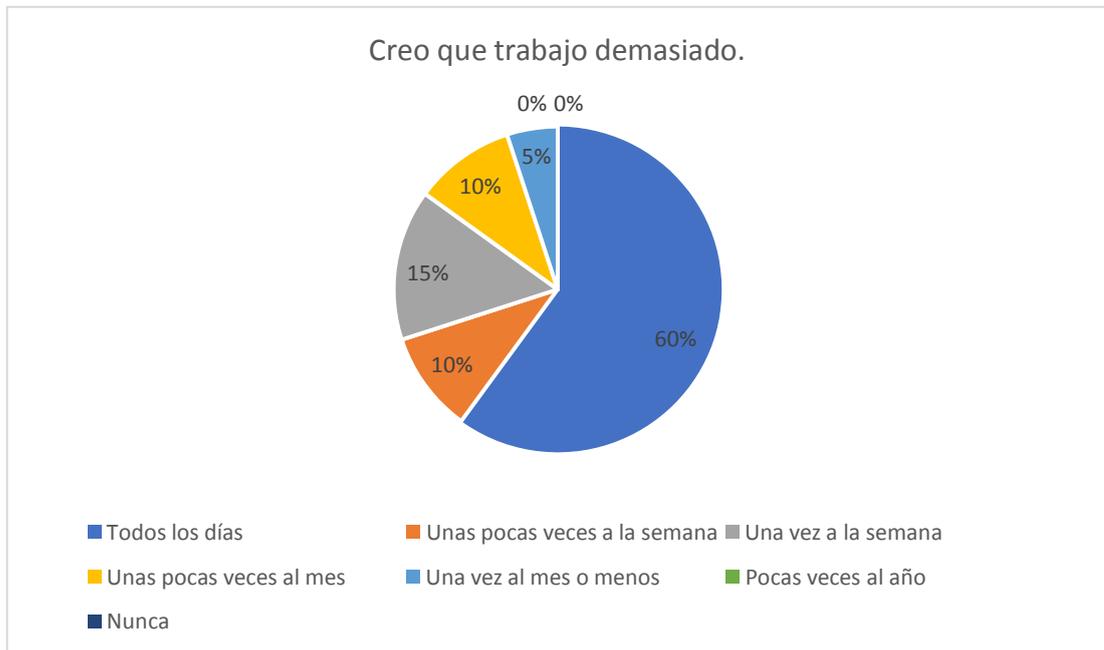


Figura 13 Evidencia de estrés en Colaboradores

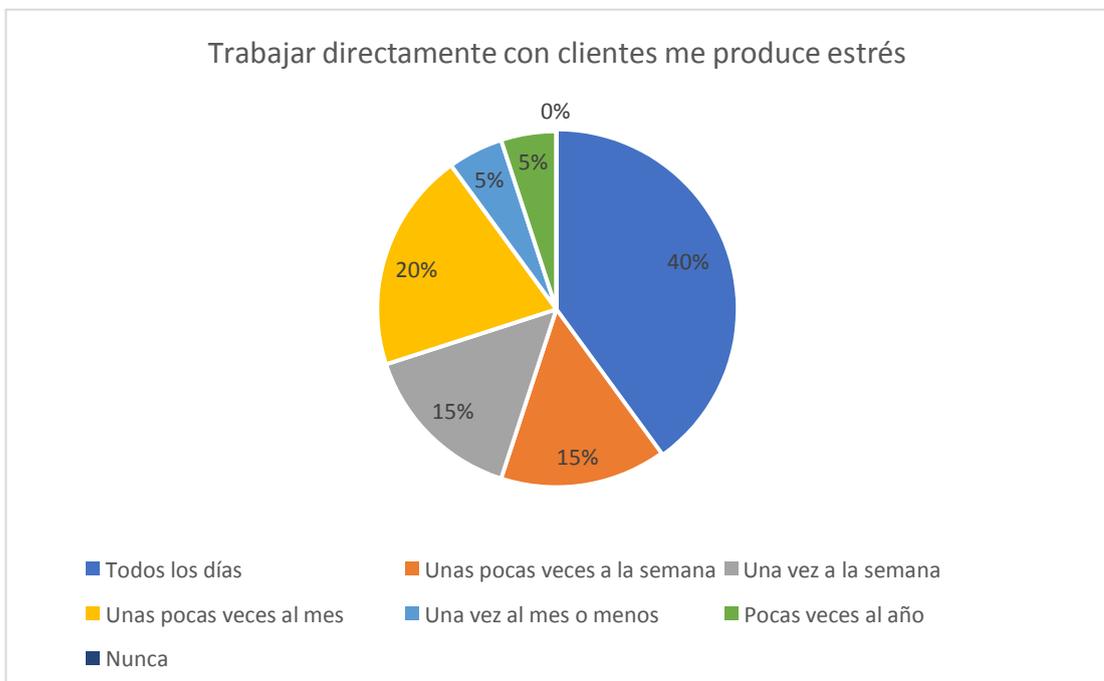


Figura 14 Dificultad para continuar en el trabajo

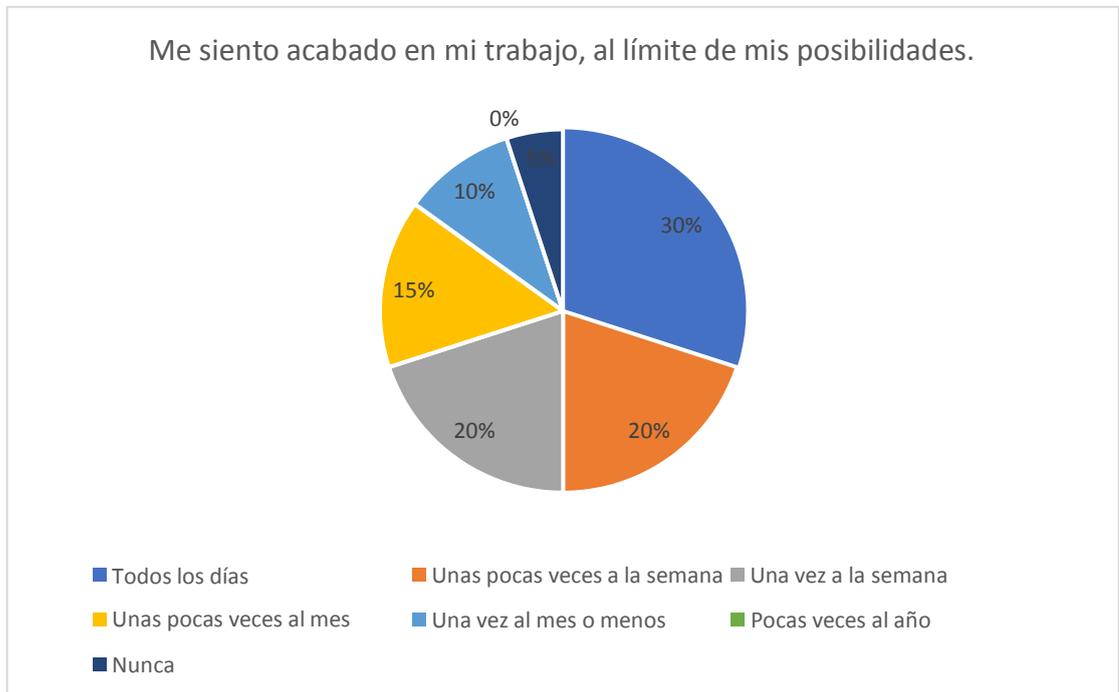


Figura 15 Evidencia de trato impersonal en Colaboradores

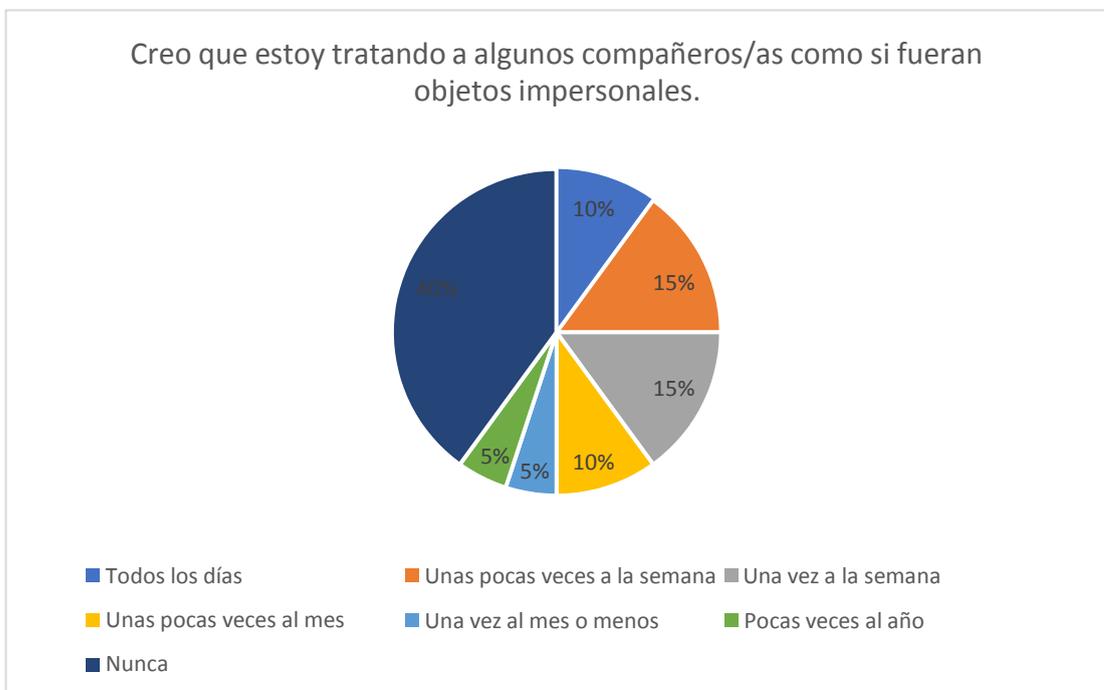
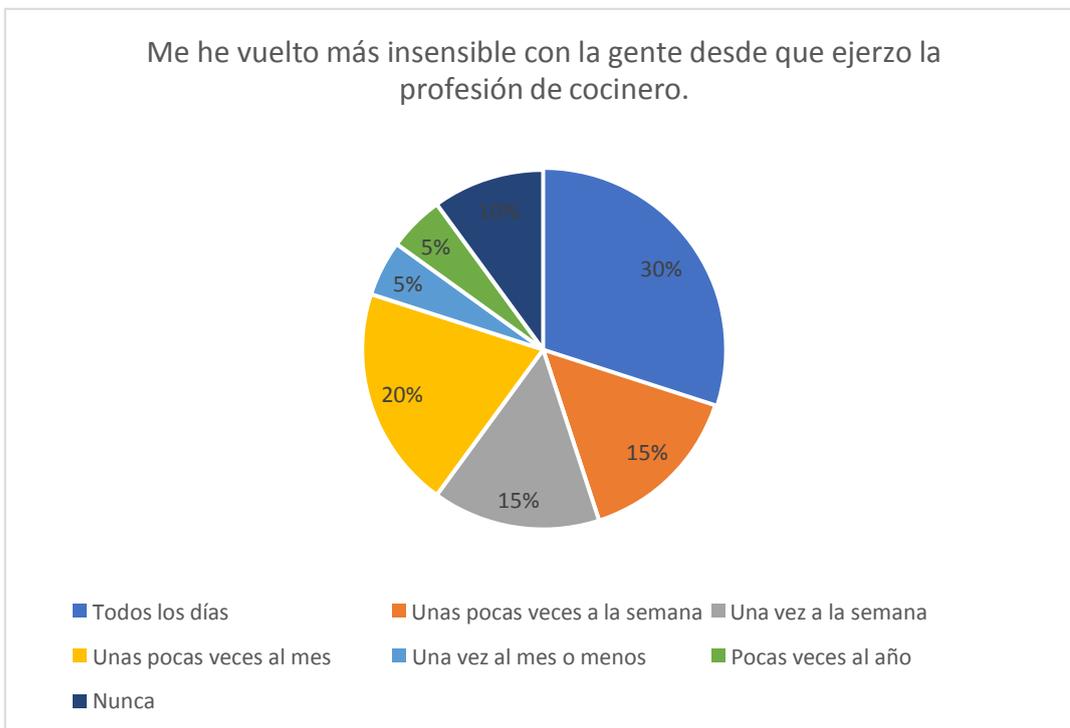


Figura 16 Evidencia de insensibilidad en Colaboradores



Despersonalización o deshumanización

Figura 17 Evidencia de dureza emocional en Colaboradores

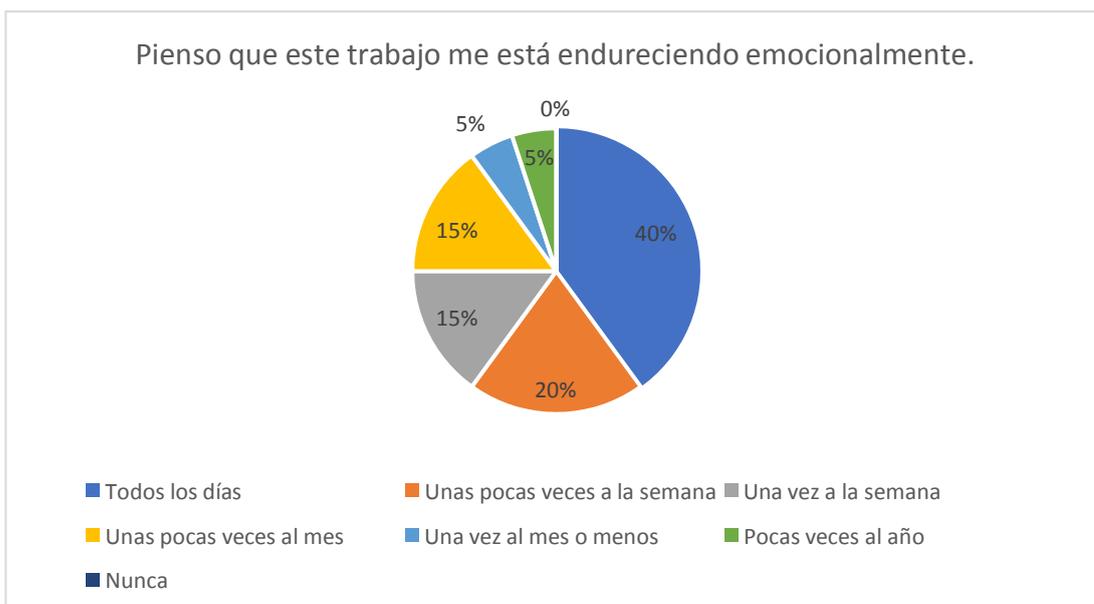


Figura 18 Evidencia de apoyo entre compañeros

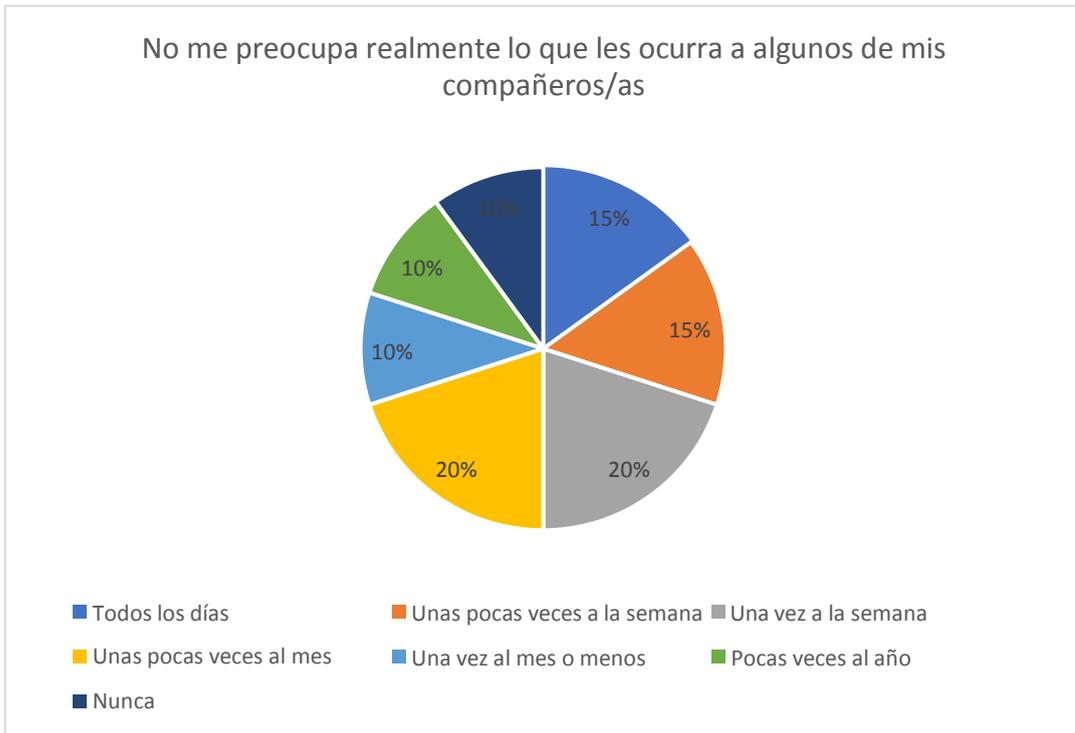
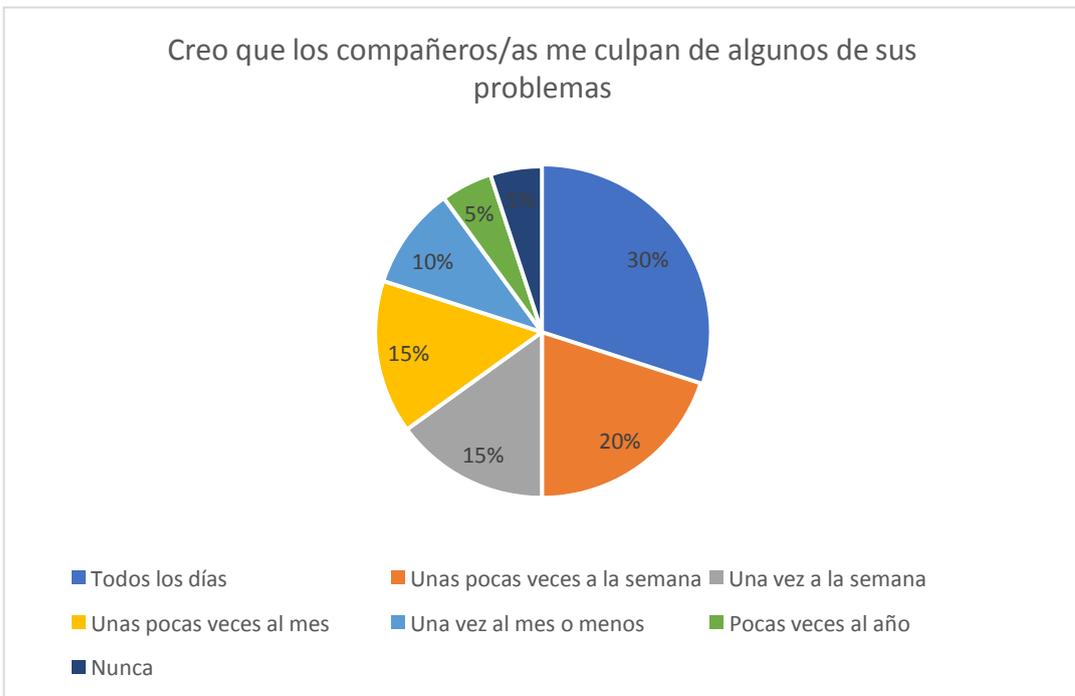


Figura 19 Evidencia de culpabilidad en Colaboradores



Realización personal

Figura 20 Buena relación entre compañeros

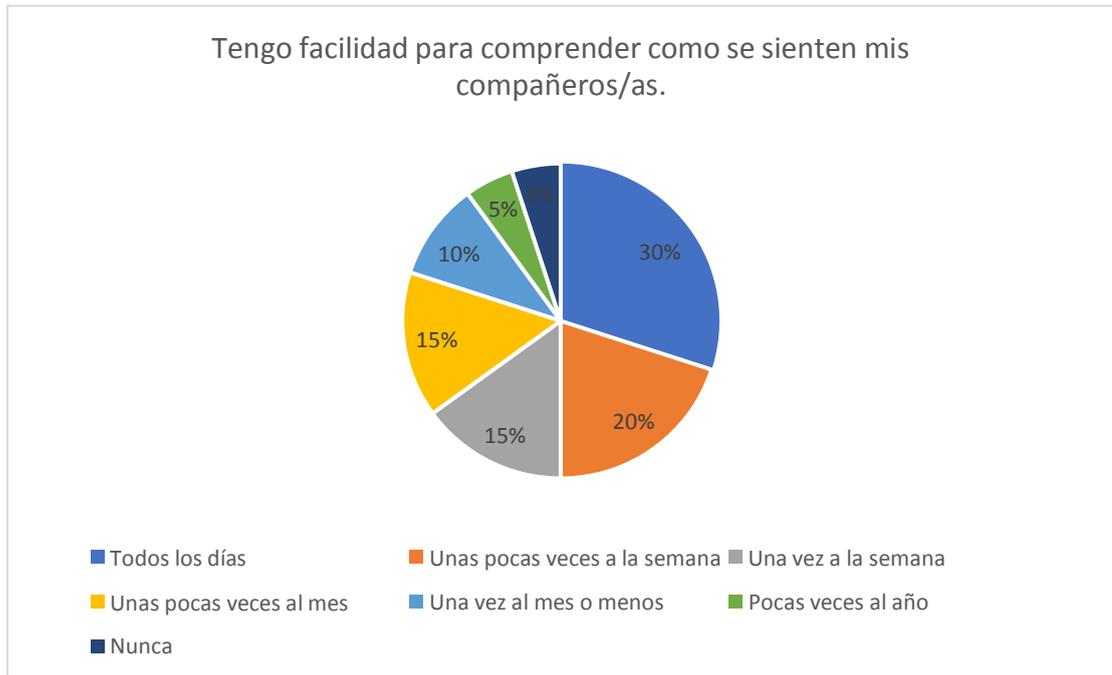


Figura 21 Evidencia de manejo de problemas laborales

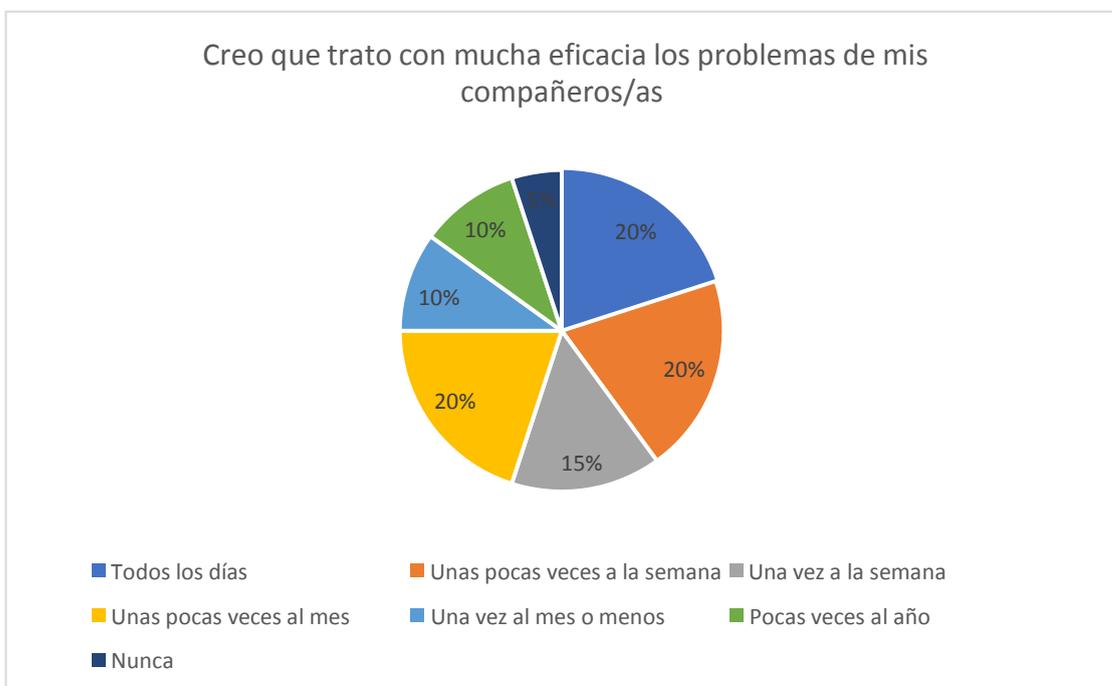


Figura 22 Evidencia de aporte positivo en la vida personal

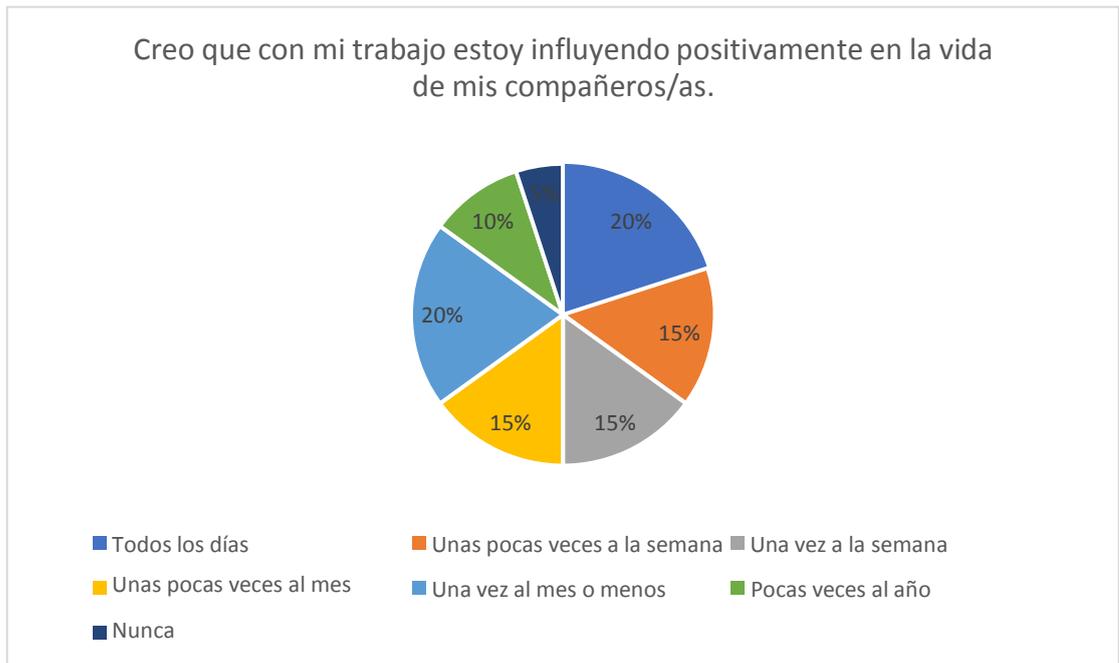


Figura 23 Evidencia de productividad en Colaboradores

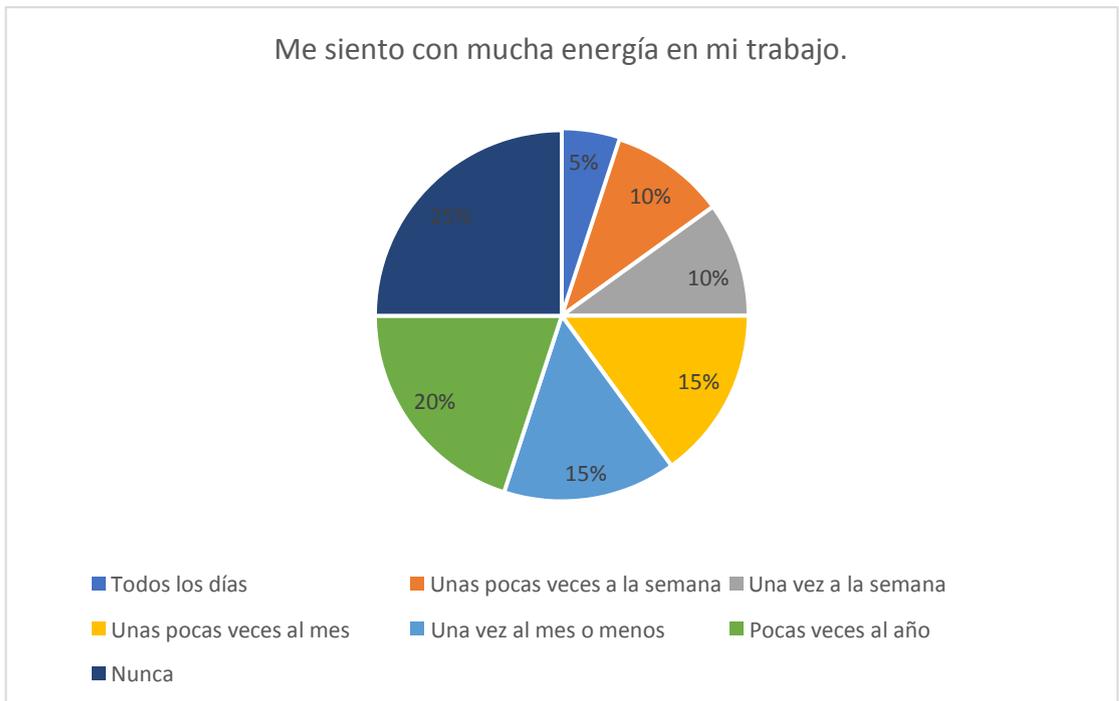


Figura 24 Evidencia de un clima organizacional positivo

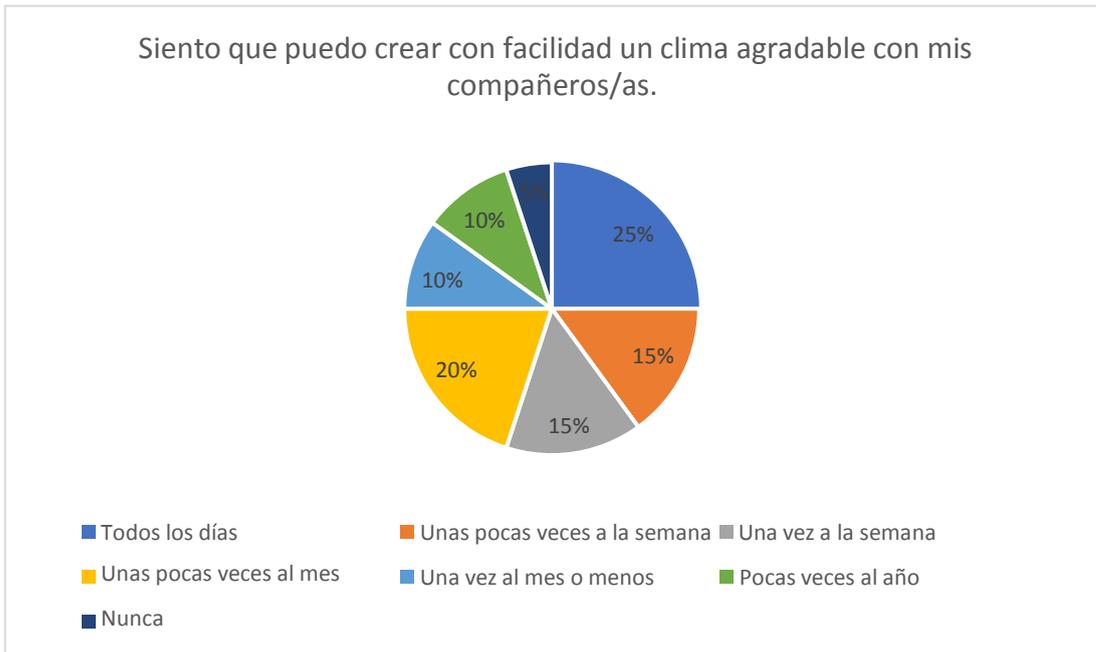


Figura 25 Evidencia de motivación en Colaboradores

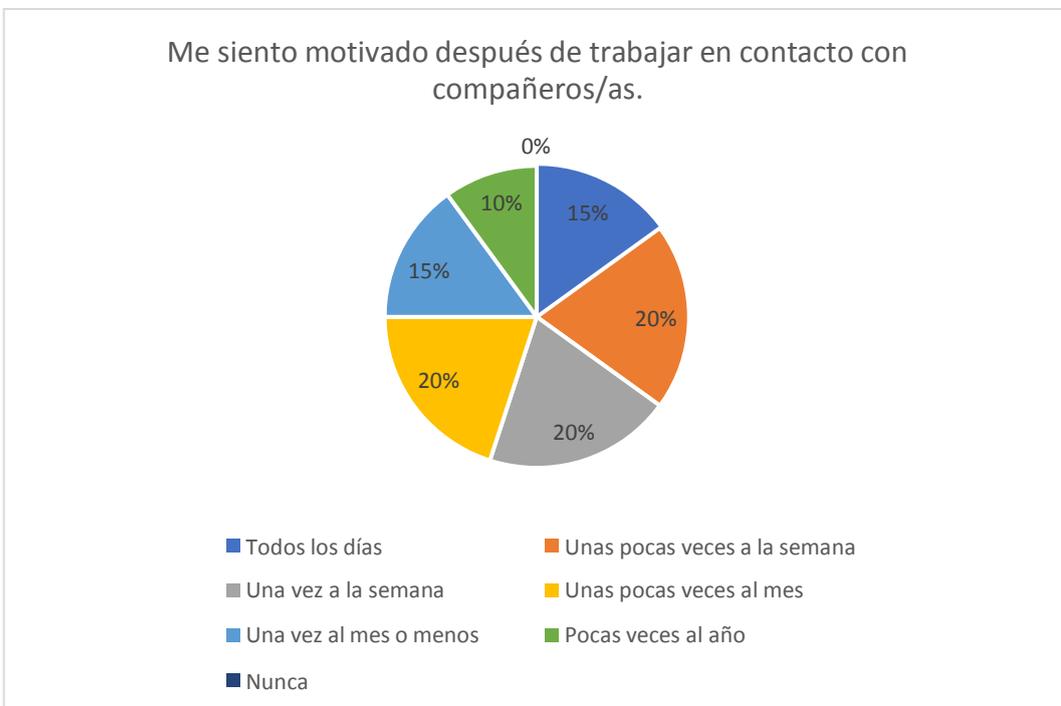


Figura 26 Evidencia de crecimiento laboral

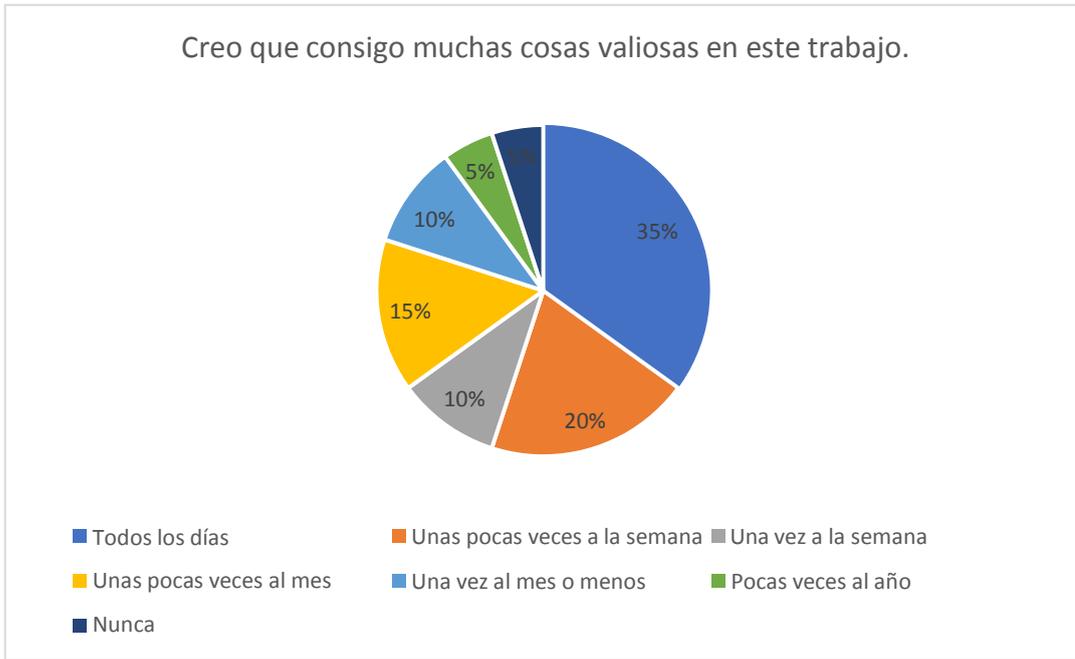
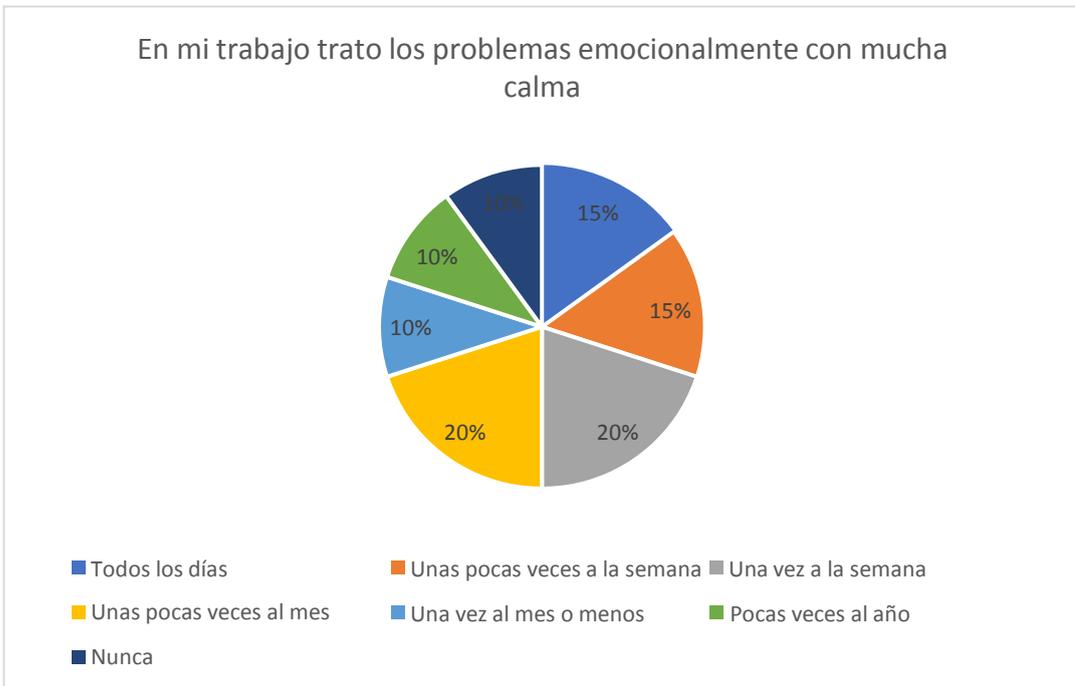


Figura 27 Evidencia de inteligencia emocional en Colaboradores



4. Guía de preguntas para entrevista

Objetivo: Describir qué factores de la empresa influyen en la generación del Síndrome de Burnout en los colaboradores del área de cocina de una empresa hotelera en la ciudad de Guayaquil.

1. ¿Está usted conforme con su jornada laboral? ¿Por qué?
2. ¿Cuántos años lleva trabajando para la institución? ¿De este tiempo transcurrido, cómo ha cambiado su perspectiva de su profesión?
3. ¿Cómo ha evolucionado el área de cocina durante el transcurso que Ud. ha laborado allí?
4. Considera usted, ¿que ha tenido la oportunidad de crecer profesionalmente? ¿Por qué?
5. ¿Recibe supervisión de sus superiores? ¿Está de acuerdo con la forma de supervisión? ¿Por qué?
6. ¿Qué tipo de reconocimiento recibe por sus labores?
7. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con el trabajo que realiza? ¿Por qué?
8. Considera usted, ¿que su remuneración va de acorde al trabajo que realiza? ¿Por qué?
9. ¿Está usted conforme con el ambiente laboral? ¿Por qué?

5. Resultados de la entrevista

1. ¿Está usted conforme con su jornada laboral? ¿Por qué?

Entrevistado A: A veces sí. Solamente tengo inconvenientes al mes como tres o cuatro veces. No estoy conforme por cosas que no tienen que pasar, por ejemplo, ya es hora de salida y yo siempre me voy a esta hora, tengo que salir tres y media, pero salgo a las cuatro.

Pero justamente cuando uno se queda media hora terminando para avanzar el otro día, llegan hojas que salen para mañana. Entonces, es como algo fastidioso que a veces uno hace su jornada, sabe más o menos cuál va a ser el tiempo y me toca quedarme una, dos o tres horas más por mi trabajo.

Las horas de trabajo son de ocho horas y media, pero, por ejemplo, en diciembre si entraba siete de la mañana, tenía que marcar siete la mañana, pero en mi casa yo me levantaba cinco y medio. Y yo aquí me quedaba hasta las nueve, diez de la noche, once. E incluso él venía de amanecida, de turno. Él se iba, regresaba y me veía. Todo el día, diecisiete dieciocho horas.

Entrevistado B: Pues a veces se me hace un poco complicado, el quedarme demasiadas horas, o sea, pasada ya la hora de salida, aunque en ocasiones es beneficio porque se logra adelantar varias cosas, pero me trae consecuencias, como el cansancio y estrés por estar tanto tiempo en el mismo lugar.

Entrevistado C: No, yo sí estoy inconforme. Hay veces que se salen del rango de horas, por ejemplo, más que todo cuando son lapsos, se cambia de turno y es imposible salir a la hora que es. Nosotros en el restaurante en turno de doce a ocho y media, es en ese horario que es imposible salir, tienes que quedarte y prolongar tu horario. Cuando es en la noche, toca ocho horas y listo. Esas variaciones son constantes. Hay veces que te toca y hay veces que igual te quedas en ese turno, y, por ejemplo, la responsabilidad que te lleva es más que todo por tu profesionalismo porque si no pueden sacarte.

Yo cuando puse mi queja ante un anterior recurso humano, ella me dijo “pero váyase, que ese no es su problema”. Me quedé como... No me parece una respuesta lógica y también profesional de su parte, porque cómo se va a dejar un trabajo así, no se puede, es imposible. Entonces esa es mi conformidad en cuestión de horarios de trabajo.

Entrevistado D: En mi perspectiva, yo estoy conforme con el horario que nos mandan, más no estoy conforme por lo que se prolonga el tiempo de nosotros.

Por ejemplo, nosotros no nos podemos ir y dejar un puesto botado. En mi caso, en tipo de eventos me hacen venir de siete a tres y media porque son mis ocho horas, pero hay veces que se prolonga hasta las doce de la noche porque no podemos dejar ese puesto al aire.

Yo soy asistente del chef y el chef a veces se va y yo también me quiero ir y no puedo porque no queda nadie, y a veces no pagan las horas extras. Nos preguntan, “¿por qué se toman tanto tiempo? ¿por qué extienden sus horas?”. Y ahí es cuando uno reclama, “ustedes deben cumplir sus ocho horas y ya irse”. Ellos no saben también la responsabilidad que hay. Cuando marcamos las horas extras van a Recursos Humanos, así se registra.

2. ¿Cuántos años lleva trabajando para la institución? ¿De este tiempo transcurrido, cómo ha cambiado su perspectiva de su profesión?

Entrevistado A: Yo tengo recién un mes. Ha habido una mejoría en aprender cómo es el movimiento aquí, cómo es el trabajo, a qué hora sale cada cosa, y así.

Entrevistado B: Aquí en este trabajo, anteriormente trabajé ocho años, regresé después de tres años en la pandemia y ya voy a cumplir tres años trabajando. O sea, en total si sumo los tres y los ocho son casi como once años.

Al principio era como algo complicado, pero mientras uno tiene más tiempo en el trabajo ya uno se adelanta en las cosas, ya lo hace más rápido, pero ya es por los años que uno tiene aquí. ¿Me siento bien? Sí. Pero como en todo

trabajo, a veces hay días y fechas de trabajo que se trabaja un poco más; de ahí todo normal.

Entrevistado C: Yo entré en el 2020, más o menos dos años y cuatro meses. Ella entró poco después.

Y no, bueno porque, por ejemplo, yo estoy postulando a un puesto, tengo estudios de gastronomía, soy gastrónomo, pero yo estoy aquí como ayudante. O sea, profesionalmente aquí, no he crecido, yo no siento haber crecido. Es más, no se valora porque yo soy un cocinero profesional y estoy como ayudante. Siento que no se le da el valor, ni el valor nosotros ni que te ayuden a crecer, por más que te esfuerces.

¿Ustedes están haciendo su tesis en esta área por primera vez? Esto en casi todos los hoteles, las cocinas son la última rueda del coche. Yo le digo porque he pasado por otros hoteles y es el pulmón del hotel, porque la cocina es la que mueve todo en sí, lo que es la alimentación. Pero es donde, al menos aquí, he visto que es el departamento más criticado.

Entrevistado D: Yo entré, ya como colaborador fijo, ya voy a cumplir un año más, pero yo entré como practicante, pasante y después fijo.

No estoy de acuerdo, aquí no valoran para nada al empleado, no motivan. Y más que todo cocina es el departamento más estricto y criticado. Y nosotros nos hemos quedado desde las siete doblando turnos, pero nadie me dice “¿saben qué? Bien hecho”, pero sale un evento mal, van a cocina y critican. No le ponen tanta atención a cocina, sobre todo por sus colaboradores.

Entrevistado C: Por lo que ella dice, de que nosotros tenemos jornadas de trabajo. Yo el primer año, que estuve aquí, yo tuve que trabajar 26 horas de recorrido, 26 horas sin descanso, o sea, yo ya me desmayaba de tanto trabajar. Pero, obviamente todos tenemos ese problema, no sé si es en todos los departamentos, porque no tengo conocimiento, pero en nuestro departamento cocina hay una falta de personal, o sea que no nos abastecemos.

Entrevistado D: El personal que ahorita está es de pandemia, está la mitad del personal, está súper recortado. Así así cuando nosotros pedimos apoyo, que son los eventuales que vengan, no nos quieren dar, que es por apoyo, porque estamos con personal de pandemia. No valoran.

3. ¿Cómo ha evolucionado el área de cocina durante el transcurso que Ud. ha laborado allí?

Entrevistado A: Sí, varios tipos de experiencias, variedades, bastantes cosas, nuevas formas de trabajo.

Entrevistado B: Comencé primero como ayudante, ahora soy el segundo encargado, manejo personal. Llegan eventuales y pasantes, entonces me toca tenerlos a cargo a ellos. Me gusta ayudar en el área de panadería. A veces entro a panadería y a veces lo ayudo a él porque es nuevo. Aprendí bastante, he ganado algo de liderazgo, mucha experiencia, tener bastante paciencia y buena actitud ante los problemas.

Entrevistado D: Se ha evolucionado con aprendizaje.

Entrevistado C: En relación con la motivación, la siento todos los días, pero por mí mismo, eso es algo personal. Yo me motivo a diario cada vez que me levanto con las mismas ganas.

4. Considera usted, ¿que ha tenido la oportunidad de crecer profesionalmente? ¿Por qué?

Entrevistado B: profesionalmente para mí sí, pero a veces sentirse como reconocido, no. A veces como frustra, porque a veces hay personas que no hacen nada y los felicitan. Hay personas que hacen bastante como que no, no lo valoran, y es ahí cuando viene la desmotivación de uno en ese aspecto. Aquí hay bastante de esos casos.

Entrevistado A: Pues no tengo la experiencia, pero muchas veces hay personas que se esfuerzan demasiado. Muchas veces logran hacer cosas que otros no y aun así el trabajo no es valorado. Siempre es como que se lo deja de lado, sea fijo o eventual, por más que uno se esfuerce, no se valora y

entonces es cuando uno comienza y dice “No, sabes qué, ya no voy a trabajar” bajo mi calidad y viene así.

Entrevistado D: Ya hablamos en el ámbito profesional, ahora como persona, en mi caso sí. He madurado bastante acá porque yo vengo de la universidad directamente a trabajar. Desde que empecé a hacer prácticas, yo he sentido que aquí he crecido mentalmente, personalmente, en lo profesional, de todo. Eso sí agradezco porque aquí sí me ha enseñado muchas cosas, sobre todo a madurar.

Entrevistado C: O sea, sí, también. Por ejemplo, el trato con mi jefe inmediato, o sea, es bueno. Puede decir que es bueno, no digo que excelente, excelente, pero sí tengo una buena relación con él. Me ha ayudado también, por ejemplo, me motiva. He sentido motivación de parte él.

5. ¿Recibe supervisión de sus superiores? ¿Está de acuerdo con la forma de supervisión? ¿Por qué?

Entrevistado B: Yo si tengo, como control de calidad tenemos jefe inmediato, tenemos al chef, tenemos a la subchef. Sí, tenemos supervisiones, pero yo creo que casi a mí no me supervisan tanto, porque, bueno, yo soy un poco estricto en mi área, en cierto punto.

Obvio soy humano, tengo infracciones, pero casi en mí no es tanto que me llamen la atención o supervisen algo, porque yo ya sé mi trabajo, entonces yo lo que hago es adelantar trabajo, e incluso a ellos cuando le van a decir algo en el sentido de un trabajo que hay o un producto que va a caducar.

Solamente aquí es de trabajo, estrictamente de trabajo aquí, no hay el “¿cómo te sientes? ¿cómo estás?” o una pausa activa; por el estrés “¿qué podemos hacer muchachos?” “Démonos cinco minutos” “Justamente a las diez comenzamos una pausa activa para desestresarnos” No. Anteriormente había un gerente que nos hacía hacer eso, pero se perdió.

No hay una motivación aquí, “¿Qué pasa, estás bajoneado?”, solamente entre compañeros nosotros mismos nos ayudamos en esto. Creamos espacios, a

veces en la hora de comida o cuando salimos de aquí “saben qué muchachos, vámonos a tal parte, vamos a caminar, a comer” nos relajamos y conversamos.

Entrevistado A: Por lo que soy nuevo, sí creo que falta un poco más de supervisión, ya sea con calidad o con el tipo de trabajo que se viene, ya sea por distribución de trabajo o muchas veces por la calidad, que no suele ser la mejor.

Entrevistado D: Sobre todo, del jefe al jefe inmediato. Siempre está detrás de cada uno diciendo “le falta esto” “tienes que hacer esto” Siempre está pendiente de los productos; tenemos una buena relación con él. Como es mi primer trabajo tanto en hotelería, siento que el jefe que nos ha tocado es más compasivo con su gente, está ahí con su gente, a diferencia de otros de otros hoteles que he encontrado que no están con sus empleados. Si hemos tenido con nuestros superiores, bastante buen trato. Si hay espacios en donde el chef pregunta cómo tu día.

Entrevistado C: Lo que pasa es que, por ejemplo, al menos en mi caso. No tengo ese acercamiento más que todo por tiempo, o sea, por ejemplo, ella como pasa en la oficina con él, hay más intimidad. En mi caso, por ejemplo, trabajo en otra área. Entonces, no tengo esa confianza, a pesar de que él si da esa apertura. Pero no digo que sea que sea así.

6. ¿Qué tipo de reconocimiento recibe por sus labores?

Entrevistado B: A eso es lo que me refería antes, a veces no es que uno necesite que le suban el sueldo, a veces es sólo decir “los felicito, estuvo sumamente bien, no lo hubiésemos logrado sin ayuda de ustedes”, solamente nos dicen lo que estuvo mal, pero cuando está algo bien, nunca es valorado.

Ahora poco vendimos roscas aquí bastante, vendimos nueve mil roscas. Al grupo “Gracias, muchachos”, pero por acá no ven la mano de obra que estuvieron ahí, desde las siete de la mañana hasta las once de la noche. Ni siquiera al final nos dijeron, “saben qué muchachos, llévense una rosca, se lo merecen”. Yo sé que no justifica, pero a veces son palabras que a uno les

llega y eso a uno le hace subir el ánimo. Pero no solamente cuando uno se equivoca o hace algo nos llamen la atención.

Entrevistado A: Yo creo que, significa motivación. Muchas veces, por lo que así sea “¿sabes qué?, salió bien”, ayuda demasiado a esa persona a seguir mejorando, a seguir expandiéndose, no sólo a encerrarse y decir que sólo es trabajo. En el momento que sólo recalquen los errores, es como “¿qué estoy haciendo?”, o sea, todo lo que hago va a estar mal. Y muchas veces en ese bajoneo, muchos dicen, “No, hasta aquí no más, sabes qué, yo sólo trabajo lo que es, ya está y se acabó” no debería ser así.

Así sea con una rosca o con “Muchachos, ¿saben qué?, salió bien. Felicidades, estuvo increíble el trabajo”. Eso ayuda demasiado, porque uno nunca sabe cómo está esa persona, ese día pudo estar mal, triste, pudo haber tenido una mala situación fuera el trabajo que, aunque no se debe meter eso en el trabajo, es de ayuda. Puede que afuera esté mal, pero al menos aquí voy a estar bien, para poder uno seguir mejorando.

Entrevistado D: No. Una vez premiaron, pero si nos está diciendo de reconocimiento, aquí no reconocen a ninguno, porque ellos trabajan abajo y es todo el rato. Si no hubiera cocina, el hotel se viene abajo, y eso lo sabe todo el mundo, se va abajo, pero no reconocen el esfuerzo de acá.

Entrevistado C: Hay charlas, más que todo charlas informativas, por ejemplo, enfermedades de transmisión sexual, una capacitación de motivación.

Porque, por ejemplo, el reconocimiento mayor que le dan es a las personas que dan la cara al público, y son los mismos de siempre, los botones y los meseros. La cocina nunca verá un reconocimiento del hotel, a no ser que, por ejemplo, el chef como cabeza principal recibe la felicitación de algún evento. Eso sí, el chef “y su equipo”. Ese es nuestra mayor motivación. Es que nosotros como departamento, en el olvido.

Mañana hay una reunión, y mañana es seguro que nombran al botón y siempre, siempre, siempre, siempre se olvidan de cocina.

7. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con el trabajo que realiza? ¿Por qué?

Entrevistado B: En mi punto de vista, yo me siento bien satisfecho en las cosas que hago, ¿por qué? Porque me gusta lo que hago, me gusta mi trabajo. Yo aquí no estoy por un sueldo, yo estoy porque a mí me gusta mi área de pastelería; me gusta, lo hago, y si me pagan, está bien, porque es obvio que necesitamos dinero. Soy bien detallista y meticuloso en algunas cosas de ahí, incluso delante de él, me dijo algo mientras trabajaba, de que soy detallista y que sabe que voy a poner algo. Entonces, porque me gusta, me apasiona lo que hago.

Si uno se siente bien con lo que uno hace, en el trabajo se refleja y está bien, aunque no soy reconocido, pero sí me da coraje porque hay personas que no hacen algo y le atribuyen a esa persona. Entonces eso, es a veces como que me da una frustración, porque no somos valorados. Yo veo eso aquí, porque en otros lugares donde he estado, es muy diferente. Allá motivan bastante personal, les preguntan cómo están, hay Recursos Humanos, Trabajo Social y aquí no hay Trabajo Social; hay gestión de proyectos y esas cosas, por eso es muy diferente.

Los de área social deberían estar dando vueltas preguntando “¿te pasa algo?” “¿cómo está su familia?” “Cuénteme, ¿qué podemos hacer?”, es decir, hace su trabajo y aparte crea un vínculo, se hace como amigo, hay amistad. Entonces, desde mi punto de vista, no hay aquí.

Entrevistado A: Para estar satisfecho, tengo que hacer algo que me apasiona, y yo hago lo que me apasiona. Conocer más, no sólo por el sueldo, aunque se lo necesita. Sinceramente, yo hasta el momento me siento conforme con todo lo que estoy haciendo, habrá un momento en el que me adapte y le voy poniendo más pasión, ya comienzo a mejorar todo lo que ya había hecho. Si luego puedo mejorar, lo perfecciono hasta así conseguir algo que quería. Y sí, sí se necesitan de personas que lleguen a preguntar cómo estoy o qué me sucede.

Entrevistado C: Estoy satisfecho. Hago lo que me gusta y hago lo que me motiva y me apasiona. Veo que todos los días son diferentes, entonces eso me agrada de mi trabajo, amo lo que hago. En la institución estoy 60% satisfecho.

Y sí, Recursos Humanos debe velar por el talento porque ya deja de ser un recurso humano. Porque cuando uno se motiva, uno produce más.

Entrevistado D: Yo no estoy satisfecha en nada. Ahorita, ahorita no estoy satisfecha porque ahorita hay una nueva Gerencia, y con la nueva Gerencia ha habido muchas trabas. Por ejemplo, ahorita estaba en Recursos Humanos tratando de que a los eventuales que vienen a apoyar le reconozcan el día, los días que vienen, pero se ha hecho un desglose inmenso de eso. Se toman todo el día solo en tratar de que les paguen a los eventuales todo el día.

Yo tengo hartas cosas que hacer acá y se quedan en la nada acá, yo me atraso bastante acá solo por estar ahí abajo tratando de hacer eso. Yo le he dicho a las chicas de abajo, la Gerencia ahorita no vela por nosotros, no vela por los empleados, sólo por el dinero, cuidan tanto al dinero.

Hay muchas cosas que tienen que mejorar, en Recursos Humanos tiene que mejorar muchas, como, por ejemplo, ponerse más de parte del empleado, velar por el empleado y no tanto por lo que le dice el gerente. Y no porque digan “ay no, es mucho dinero, no hay que invertir por el presupuesto”, es por eso por lo que hay muchas cosas que mejorar aquí, sobre todo por el bienestar del empleado, sobre todo por eso.

8. Considera usted, ¿que su remuneración va de acorde al trabajo que realiza? ¿Por qué?

Entrevistado B: No, porque normalmente en los trabajos hay rangos y según eso es el sueldo. Aquí nosotros tenemos el rango más bajo, pero desempeñamos otras funciones que no nos corresponde. A lo mejor ganamos experiencia, sí, es verdad, pero por eso a veces hay como un abuso, como explotación. Yo lo veo desde ese punto de vista porque al final no reconocen lo que uno hace.

No lo amerita, porque si van a traer un profesional que tenga un título o algo, el sueldo estamos hablando, dependiendo de cómo acojan el sueldo, puede ser de ocho cientos mil dólares. Mientras a nosotros nos pagan el básico, no es justo, pero así son las empresas; no todas, la gran parte de la empresa son así.

Entrevistado A: Sinceramente, no en todos lados está bien valorado monetariamente el trabajo, y tampoco es tomado en cuenta la experiencia. Es complicado encontrar un lugar donde se pueda conseguir el pago monetario que amerita el trabajo; es verdad que nos contratan con cierto puesto, pero tenemos que avanzar con más, que incluso muchas veces tengo que cumplir con lo que tiene que hacer mi jefe. Hacemos nuestra parte, pero no es recíproco.

Entrevistado C: No. Nosotros ganamos lo mismo un botón, un botón. Como decía mi compañero, no hay una jerarquía, aquí no hay rangos. No hay un organigrama de cómo se basa en la cocina, pero si te delegan responsabilidades. Eso sí, eso sí está organizado. Por ejemplo, “tú tienes que cumplirme porque verás, que si no cumples...” y ya se imagina el resto.

Yo estoy encargado del restaurante, pero yo estoy de ayudante, ¿qué conformidad se puede dar con eso? No tiene relación y eso preocupa también. Preocupa porque ya tengo dos años aquí, no es que recién me están conociendo o están probando, no. Ya dos años de aquí en la empresa.

Entrevistado D: No. Ahorita, por ejemplo, todos es igual, cocineros, ayudantes, etc. tienen el mismo sueldo. No hay el escalonado, que sólo el único rango que hay es el jefe de partida y el chef ejecutivo.

9. ¿Está usted conforme con el ambiente laboral? ¿Por qué?

Entrevistado B: Aquí en el trabajo, es nuestro segundo lugar donde nosotros pasamos la mayor parte de tiempo después de nuestros hogares. A veces uno como que encuentra amigos, en lo que se pasa aquí; tengo amigos. Eso es lo que hay que recalcar, pero así mismo hay personas que no son gratas como en todo lugar; no a todas las personas les puedes caer bien o caer mal, pero sí, son casos excepcionales de algunas personas “x”, son pocas.

En el ámbito laboral, al final el ambiente uno lo crea con la actitud y la personalidad de uno; uno mismo crea su ambiente. Yo soy de las personas que no permite que otro ambiente me afecte. En mi espacio laboral, yo relajado, tranquilo escuchando música, a veces me toca hacer las cosas algo apurado, pero sí, toca hacer las cosas.

La relación con mis superiores es normal, igual las cosas que le tengo que decir se las digo siempre a ellos con educación y sin faltar al respeto. Y a la final si me están preguntando algo, les respondo y les digo; por eso me preguntan, si quieren saber algo, soy honesto y se los digo.

Entrevistado A: Hasta el momento me parece algo cómodo, todavía. No he tenido muchos inconvenientes, y es verdad que no con todo el personal nos vamos a llevar de maravilla. Por eso creo también que cada persona crea su ambiente.

En mi caso trato de que, aunque las cosas no estén bien, trato de no fatigarme o estresarme, tratar de ponerlo lo más color de rosa posible, para que todo salga bien en el día y no tener ningún inconveniente.

Con mis jefes no tengo ningún inconveniente, si tienen dudas, se las aclaro, si tienen que dar algún un comentario sobre cómo salió mi trabajo, lo acepto. Asimismo, si tengo que responder, lo hago siempre y cuando con la educación, jamás faltando el respeto a alguien.

Entrevistado C: Yo no concuerdo en eso de que cada uno crea su ambiente laboral, yo no concuerdo en eso, porque cada uno, o sea de igual, estamos compartiendo con diferentes personalidades, o sea, si yo me comporto de una manera, por ejemplo, egoísta, yo voy a crear un mal ambiente laboral, un mal tipo de ambiente.

Si yo me pongo chocante... pero también depende de las otras personas. O sea, si estamos los tres trabajando, no solamente va a depender de mí, o sea, depende de cómo estemos los tres, de nuestra personalidad para crear un buen ambiente, un buen tipo de ambiente laboral; pienso yo que es así.

Lo que es Gerencia y Recurso Humano, ni saludan a veces. La jefa de recepción a mí no me saluda, ni entran a la cocina; el jefe de mantenimiento entra pateando el perro. ¿Qué tipo de buena relación puedo tener si no demuestran su educación? Porque de ahí con nuestro jefe inmediato, yo si yo puedo decir que hay una buena relación, muy buena relación.

Entrevistado D: Bueno, en mi caso, en cocina yo sí tengo un buen ambiente laboral. Me llevo super bien con ellos la verdad, no lo niego para nada. El clima en cocina, comenzando con el chef, es super bueno, todos nos llevamos. Si hay ciertas discusiones, pero es estrictamente de trabajo, totalmente de trabajo, pero afuera si hay una buena amistad con todos. Pero con las superiores, Gerencia, ahí entonces estamos viendo que hay diferentes climas en cada espacio y eso también es de reflexionar bastante, porque si eso sucede, hay algo que trabajar y mejorar.



Presidencia
de la República
del Ecuador



Plan Nacional
de Ciencia, Tecnología,
Innovación y Saberes



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

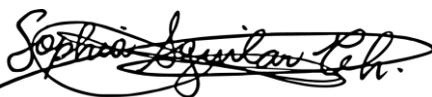
DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Nosotras, **Aguilar Chalacán, Sophia Romina**, con C.C: # 0959812934 y **Mite Pita, Joselyn Dennis**, con C.C: # 0922235668 autoras del trabajo de titulación: **Estudio de caso: Síndrome de Burnout en los colaboradores del área de cocina de una empresa hotelera en la ciudad de Guayaquil, año 2022**. Previo a la obtención del título de **Licenciadas en Trabajo Social** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaramos 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.- Autorizamos 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, 07 de febrero de 2023

f. 

Aguilar Chalacán, Sophia Romina
C.C: 0959812934

f.  firmado electrónicamente por:
JOSELYN DENNIS MITE
PITA

Mite Pita, Joselyn Dennis
C.C: 0922235668



REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE TITULACIÓN

TEMA Y SUBTEMA:	Estudio de caso: Síndrome de Burnout en los colaboradores del área de cocina de una empresa hotelera en la ciudad de Guayaquil.		
AUTORAS	Aguilar Chalacán, Sophia Romina Mite Pita, Joselyn Dennis		
REVISOR(ES)/TUTOR(ES)	López Rodríguez, Merli Rossanna		
INSTITUCIÓN:	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
FACULTAD:	Jurisprudencia y Ciencias Sociales y Políticas		
CARRERA:	Trabajo Social		
TÍTULO OBTENIDO:	Licenciada en Trabajo Social		
FECHA DE PUBLICACIÓN:	07 de febrero del 2023	No. DE PÁGINAS:	107
ÁREAS TEMÁTICAS:	Seguridad y Salud en el trabajo, Trabajo Social, Talento Humano.		
PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:	Riesgos psicosociales, Síndrome de Burnout, Estrés laboral, Explotación laboral, Calidad de vida laboral, Talento Humano.		
RESUMEN/ABSTRACT:	<p>El estudio propuesto está relacionado con el Síndrome de Burnout y sus manifestaciones; se desarrolló en el ámbito laboral con el fin de descubrir y visibilizar la existencia del síndrome de Burnout en los colaboradores del área de cocina de una empresa hotelera en la ciudad de Guayaquil. Responde al enfoque mixto, de tipo descriptiva y transversal. La muestra estuvo conformada por 20 trabajadores del área gastronómica. La recopilación de información (cuantitativa) consistió en la encuesta Maslach Burnout Inventory (MBI). A su vez, se realizaron entrevistas a 4 trabajadores (por conveniencia) para conocer qué factores personales o empresariales influyen en la generación de este fenómeno y las estrategias o formas de prevención ante este riesgo psicosocial. Como resultados se obtuvo un alto nivel de agotamiento, despersonalización y baja realización personal, lo cual evidencia las exigencias del trabajo, influyendo en el desarrollo profesional continuo basado en el rendimiento y las necesidades del personal. De lo cual se expone la necesidad de contar con un trabajador social el cual brinde atención de riesgos psicosociales, definiendo y estableciendo directrices claras que delimiten responsabilidades y tareas en beneficio del Talento Humano.</p>		
ADJUNTO PDF:	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
CONTACTO CON AUTOR/ES:	Teléfono: +593982512398 +593978745620	E-mail: sophia.aguilar01@cu.ucsg.edu.ec joselyn.mite@cu.ucsg.edu.ec	
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN (COORDINADOR DEL PROCESO UTE):	Nombre: Valenzuela Triviño, Gilda		
	Teléfono: +593-4-2206957 ext. 2206		
	E-mail: gilda.valenzuela@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):			