



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**

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

**TEMA:**

**El Síndrome de Burnout y sus afectaciones en el desempeño laboral  
de los trabajadores de una empresa eléctrica en el año 2023.**

**AUTOR:**

**Jaramillo Piedra Iván Andrés**

**TRABAJO DE TITULACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL  
TÍTULO DE:**

**LICENCIADO EN TRABAJO SOCIAL**

**TUTOR:**

**Lic. Beccar Varela Julio María, MGS.**

**MACHALA, ECUADOR**

**29 de enero del 2024**



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

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

## CERTIFICACIÓN

Certifico que el presente trabajo de titulación fue realizado en su totalidad por **Jaramillo Piedra Iván Andrés**, como requerimiento para la obtención del título de **Licenciado en Trabajo Social**.

TUTORA

f. 

Beccar Varela Julio María, Mgs.

DIRECTORA DE LA CARRERA

f. 

Quevedo Terán Ana Maritza

Machala, a los 29 días del mes de enero del año 2024



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

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

## **DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD**

**Yo, Jaramillo Piedra Iván Andrés**

### **DECLARO QUE:**

El Trabajo de Titulación: **El Síndrome de Burnout y sus afectaciones en el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa eléctrica en el año 2023**, previo a la obtención del título de **Licenciado en Trabajo Social**, ha sido desarrollado respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan en el documento, cuyas fuentes se incorporan en las referencias o bibliografías. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

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

**Machala, a los 29 días del mes de enero del año 2024**

**AUTOR:**

F. \_\_\_\_\_

**Jaramillo Piedra Iván Andrés**



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

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

## **AUTORIZACIÓN**

**Yo, Jaramillo Piedra Iván Andrés**

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil a la **publicación** en la biblioteca de la institución del Trabajo de Titulación: **El Síndrome de Burnout y sus afectaciones en el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa eléctrica en el año 2023**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

**Machala, a los 29 días del mes de enero del año 2024**

**AUTOR:**

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

**Jaramillo Piedra Iván Andrés**

# REPORTE URKUND



## Trabajo Titulación Iván Jaramillo

1%  
Textos sospechosos

< 1% Similitudes

< 1% similitudes entre comillas

0% entre las fuentes mencionadas

< 1% Idiomas no reconocidos

Nombre del documento: Trabajo Titulación Iván Jaramillo.docx  
ID del documento: 2de320b0ab4fd9b9e2e20e2dae151635dc87d04c  
Tamaño del documento original: 353,61 kB

Depositante: Julio María Beccar Varela  
Fecha de depósito: 5/2/2024  
Tipo de carga: interface  
fecha de fin de análisis: 5/2/2024

Número de palabras: 16.997  
Número de caracteres: 110.879

Ubicación de las similitudes en el documento:



### Fuentes principales detectadas

N°	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	<a href="https://ru.dgb.unam.mx/bitstream/20.500.14330/TE501000794888/0/094889.pdf">ru.dgb.unam.mx</a> 41 fuentes similares	2%		Palabras idénticas: 2% (328 palabras)
2	<a href="https://www.universidadcampusonline.com/post/el-sindrome-del-burnout-3eeb">www.universidadcampusonline.com</a>   El Síndrome del Burnout 27 fuentes similares	2%		Palabras idénticas: 2% (319 palabras)
3	<a href="http://repository.icesi.edu.co/bitstream/handle/10906/87336/1/TGD2787.pdf">repository.icesi.edu.co</a> 37 fuentes similares	2%		Palabras idénticas: 2% (326 palabras)
4	<a href="https://ru.dgb.unam.mx/bitstream/20.500.14330/TE501000705437/0/0705437.pdf">ru.dgb.unam.mx</a> 20 fuentes similares	2%		Palabras idénticas: 2% (290 palabras)
5	<a href="https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6053445.pdf">dialnet.unirioja.es</a> 15 fuentes similares	2%		Palabras idénticas: 2% (296 palabras)

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

**Jaramillo Piedra Iván Andrés**

AUTOR

f.

**Lic. Gilda Martina Valenzuela Triviño**

COORDINADORA DEL ÁREA

f.

**Lic. Julio María Beccar Varela, MGS**

TUTOR

## **AGRADECIMIENTO**

Quisiera expresar mi sincero agradecimiento a todas las personas que contribuyeron de alguna manera a la realización de este trabajo de investigación.

En primer lugar, quiero agradecer a mi tutor de tesis, Lic. Julio Beccar Varela, por su orientación, apoyo y dedicación a lo largo de todo el proceso. Sus conocimientos, sugerencias y motivación fueron fundamentales para la culminación de este proyecto.

Mi gratitud se extiende a mis amigos y familiares por su constante ánimo y comprensión durante los momentos de estrés y dedicación a este proyecto. Su apoyo incondicional fue vital para mantenerme enfocado y motivado.

Además, quiero reconocer y agradecer a todos los participantes de la empresa eléctrica, que voluntariamente dedicaron su tiempo a participar en las encuestas y entrevistas necesarias para este estudio. Sin su colaboración, esta investigación no habría sido la misma.

A todas las personas mencionadas y a aquellas que, por falta de espacio, no pude mencionar, les estoy sinceramente agradecido. Su contribución ha dejado una huella indeleble en este trabajo y en mi vida académica en general.

## **DEDICATORIA**

Este trabajo de investigación esta principalmente dedicado a mis padres, quienes con su eterna paciencia, esfuerzo y amor me regalaron la oportunidad de convertirme en profesional, gracias por enseñarme el significado de perseverancia, el ser valiente y siempre luchar contra los obstáculos de la vida.

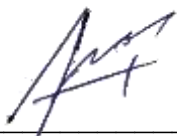
A mi hermano Sebastián por siempre hacerme notar que soy capaz de lograr lo que me proponga, por su apoyo incondicional y por ser un ejemplo a seguir en diferentes aspectos. A toda mi familia por siempre ser un pilar fundamental en mi vida, por ser aquellos que cada día me hacen mejor persona y de una u otra forma fueron una compañía durante todo este proceso.

Finalmente quiero dedicar este proyecto a mi amigo Ramón con quien, a pesar de tener una amistad distante, puedo confiar plenamente en que siempre tendré su ayuda y comprensión en cualquier situación.



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


**TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN**

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

**BECCAR VARELA JULIO MARIA**  
TUTOR

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

**ANA MARITZA QUEVEDO TERÁN**  
DIRECTORA DE CARRERA

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

**GILDA MARTINA VALENZUELA TRIVIÑO**  
COORDINADORA DEL ÁREA

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

**ROXANA DEL ROCIO LEON NEVAREZ**  
DOCENTE Oponente



## ACTA DE CALIFICACIÓN

**FACULTAD** SISTEMA DE EDUCACION A DISTANCIA. (Cod. 34)  
**CARRERA** TRABAJO SOCIAL (R). (Cod. 435)  
**PERIODO** B-2023 (Cod. 11674)

### ACTA DE TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN TRABAJO DE TITULACIÓN

El Tribunal de Sustentación ha escuchado y evaluado el Trabajo de Titulación denominado "EL SINDROME DE BURNOUT Y SUS AFECTACIONES EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE UNA EMPRESA DEL SECTOR ELÉCTRICO EN EL AÑO 2023", elaborado por el/la estudiante IVAN ANDRES JARAMILLO PIEDRA, obteniendo el siguiente resultado:

Nombre del Docente-tutor	Nombres de los miembros del Tribunal de sustentación		
JULIO MARIA BECCAR VARELA	ANA MARITZA QUEVEDO TERAN	GILDA MARTINA VALENZUELA TRIVIÑO	ROXANA DEL ROCIO LEON NEVAREZ
<b>Etapas de ejecución del proceso e Informe final</b>			
8.5 / 10	8.50 / 10	8.50 / 10	8.50 / 10
	Total: 30 %	Total: 30 %	Total: 40 %
Parcial: 50 %	Parcial: 50 %		
Nota final ponderada del trabajo de título:	8.50 / 10		

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



GILDA MARTINA  
VALENZUELA  
TRIVINO

Coordinador(a) de Titulación

## Índice

Resumen.....	XII
Summary .....	XIII
Capítulo I: Planteamiento del Problema .....	3
1.1 Antecedentes contextuales. ....	3
1.2. Antecedentes investigativos. ....	5
1.3. Definición del Problema de Investigación. ....	12
1.4. ¿Preguntas de Investigación? .....	13
Objetivo General.....	14
Objetivos Específicos .....	14
1.5 Justificación.....	14
Capítulo II .....	16
2.1 Marco Conceptual.....	16
Síndrome de Burnout.....	16
2.2 Marco Normativo .....	23
2.3.1 Normativas Nacionales.....	24
2.3 Marco Estratégico .....	26
2.3.1 "Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021 Toda una Vida" .....	27
2.3.2 Programa de Prevención en Riesgo Psicosociales. ....	28
Capítulo III.....	29
Metodología de la Investigación .....	29
3.1. Enfoque de la investigación .....	29
3.2. Tipo y nivel de investigación.....	30
3.3. Método de investigación.....	31
3.4. Universo, muestra y muestreo .....	31
3.5. Formas de recolección de información .....	32
3.6. Formas de análisis de la información.....	32
3.7.1. Categorías .....	33
3.7.2. Variables.....	33
Capítulo IV .....	34
Resultados.....	34
Conclusiones Generales .....	50
Recomendaciones Generales .....	51
Bibliografía .....	53

## Índice de Gráficos

<b>Figura 1. Cansancio Emocional - Género .....</b>	<b>34</b>
<b>Figura 2. Cansancio Emocional - Edad .....</b>	<b>35</b>
<b>Figura 3. Cansancio Emocional - Años de Servicio.....</b>	<b>36</b>
<b>Figura 4. Cansancio Emocional - Área de Trabajo.....</b>	<b>38</b>
<b>Figura 5. Despersonalización - Género.....</b>	<b>39</b>
<b>Figura 6. Despersonalización - Edad.....</b>	<b>40</b>
<b>Figura 7. Despersonalización - Años de Servicio .....</b>	<b>42</b>
<b>Figura 8. Despersonalización - Área de Trabajo.....</b>	<b>43</b>
<b>Figura 9. Realización Personal - Género .....</b>	<b>45</b>
<b>Figura 10. Realización Personal - Edad.....</b>	<b>46</b>
<b>Figura 11. Realización Personal - Años de Servicio .....</b>	<b>47</b>
<b>Figura 12. Realización Personal - Área de Trabajo .....</b>	<b>48</b>

## **Resumen**

El síndrome de Burnout es un trastorno sumamente común en el ámbito laboral y los colaboradores que laboran en el sector eléctrico no son la excepción, al día de hoy este síndrome es más reconocido, diagnosticado y tratado, lo que ha conllevado a que se lo considere como un riesgo laboral por el ente de salud OMS.

En la presente investigación, se determinarán los factores que permiten que las afectaciones del Síndrome de Burnout perjudiquen a los colaboradores que laboran en la empresa del sector eléctrico, convirtiendo su jornada laboral en un obstáculo para su salud mental y bienestar laboral.

**Palabras claves: Síndrome, Trastorno, Salud Mental, Desgaste Profesional, Síndrome Del Quemado.**

## **Summary**

Burnout syndrome is an extremely common disorder in the workplace and employees that work in the electrical sector are no exception. Today this disorder is more recognized, diagnosed and treated, which has led to it's being considered as an occupational hazard by the World Health Organization.

In the present investigation, the factors that allow the effects of the Burnout syndrome harm the employees that work in the company turning their working hours into an obstacle for their mental health and well-being at work.

**Keywords: Syndrome, Disorder, Mental Health, Professional Burnout, Burnout Syndrome.**

## **Introducción**

El mundo laboral en la actualidad se ha ido forjando de manera distinta, se ha tornado más exigente en la jornada laboral que el trabajador debe desempeñar, desajustando los requisitos iniciales que el trabajador conocía sobre su puesto de trabajo, demandando más por la misma remuneración económica, la misma que no permite que el colaborador sienta que su participación en la empresa sea significativa, dando paso a que exista dentro de la empresa riesgos psicosociales que pongan en peligro la salud del trabajador.

Cuando esta situación se produce, aparece entre los empleados el síndrome de Burnout que no permite un trabajo exitoso y más bien encontramos personal con estrés que culmina con el síndrome ya visible que perjudica el rendimiento de la productividad y la enfermedad que afecta directamente al personal y a toda la empresa y hasta su familia.

El síndrome de Burnout (SBO) es una respuesta inadecuada a un estrés emocional crónico consecuencia de elevados niveles de tensión en el trabajo, frustración personal y actitudes inadecuadas de enfrentamiento a situaciones conflictivas. Para ello es fundamental conocer la situación actual de la empresa, forjando una comunicación clara con cada empleado de cada área, para estar al tanto de si tienen problemas que conlleven a que su estancia y desenvolvimiento dentro de la empresa se vea afectado.

## **Capítulo I: Planteamiento del Problema**

### **1.1 Antecedentes contextuales.**

“El síndrome de Burnout, también conocido como "síndrome de desgaste ocupacional", en los últimos años se ha convertido en una forma popular de describir la agonía personal del estrés laboral, erosionando de manera abrupta los factores físico, mental y psicológico de quienes lo padecen.”. (Maslach, 2009) (1)

Cada trabajador tiene una reacción diferente a la situación laboral, cuando el entorno se hace insoportable al no haber motivación, al existir mucha presión incluso sin darle la posibilidad de reflexionar, el agotamiento se vuelve una enfermedad.

De acuerdo con la Organización Mundial de la Salud, desde el año 2022 esta problemática entró a su clasificación internacional de enfermedades, lo que lleva a que todos los países la consideren como un padecimiento laboral. Es por ello que el máximo organismo del Trabajo se ha puesto al frente de la problemática, proponiendo estrategias personalizadas que permitan la erradicación absoluta.

“Un informe de la Organización Internacional del Trabajo destaca: "El síndrome de burnout tiene un impacto negativo en la productividad laboral. Los empleados afectados por el Burnout suelen tener una menor satisfacción laboral, un mayor ausentismo y un rendimiento deficiente" (2) (OIT, 2016). El síndrome de Burnout, pasó a constituirse como problemática de interés debido al crecimiento exponencial que se ha mostrado en consecuencias negativas tanto para los individuos/colaboradores como para las organizaciones.

Otro antecedente del Burnout es lo que (Cox & Cols, 1993) denominan como "salud de la organización". Éste se refiere al ajuste entre la coherencia e integración de los sistemas psicosociales de la organización (estructuras, políticas, procedimientos, cultura, etc.). Este síndrome es un agotamiento tanto físico como mental que se manifiesta en el trabajador, conocido como estrés laboral, cuando no se resuelve el caso este puede durar muchos años, alterando su personalidad, su forma de ser, su forma de comunicarse, baja su autoestima y no mantiene cordialidad con sus compañeros de trabajo porque su estado mental y físico está cansado, no se adapta al trabajo, su rendimiento laboral se habrá reducido y será objeto de llamados de atención

de sus directores por la baja productividad, esto se transforma en una enfermedad por su agotamiento vinculado a su entorno.

En ocasiones se demostrará con el cambio de carácter, depresión y ansiedad, puede haber reacciones violentas, irritabilidad, depresión, problemas a nivel familiar, problemas para concentrarse, y tomar decisiones. Diversos estudios han centrado sus esfuerzos en obtener una descripción de los aspectos epidemiológicos del Burnout. Sin embargo, las investigaciones coinciden en que las cifras reportadas por la literatura son muy variadas debido al tipo de cuestionario empleado, los puntos de corte aplicados, y los constructos conceptuales desde los que se sustenta el estudio, entre otros factores (Grau, Flichtentrei, Suñer, Prats, & Braga, 2009)

El Síndrome de Burnout se ha focalizado en la situación del trabajador, en el estudio realizado por Flores Toscana, se determinó que la presencia de este trastorno está presente en un 20,6% de los trabajadores que cursan trabajos temporales y con mayor tiempo de servicios.

Este síndrome puede afectar a todo servidor, pueden ser públicos o privados dependiendo de la organización de las empresas, del trabajo bajo presión, la estabilidad familiar, el equilibrio para enfrentar situaciones conflictivas, la falta de aprendizaje, el entorno humano, el bajo salario, entre otros. Estadísticamente en los estudios relacionados con el síndrome de Burnout, se observa que los primeros en padecer fueron los médicos, a nivel de Latinoamérica.

A nivel mundial la prevalencia de este síndrome en médicos varía entre 40 % a 60 % (5,6). Se ha observado que los más afectados son los especialistas de medicina interna y emergencias, médicos en los que la prevalencia aumenta con el transcurso de los años y llega, actualmente, a 60 % (7,8). En España, la prevalencia en médicos generales y especialistas se sitúa entre el 30 y el 69 % (9), y en Argentina, llega a 67 %, valor que es reportado como alto. (Sarmiento, 2019) (5)

En Ecuador en la empresa eléctrica de la ciudad de Ambato se evaluó la presencia del síndrome de Burnout en los trabajadores del área administrativa durante el año 2023 con una población de 120 trabajadores y seleccionando mediante muestreo. “Se obtuvo que, de los 120 trabajadores encuestados, el 65,66% con nombramiento presentan el



síndrome de Burnout, en cuanto a las mujeres presentan este síndrome con 67,64%". (4), en relación con los años. "es de 30 a 49 años con un 67,97%, con educación universitaria que representa el 66.18%." (6)

Dando a entender que la existencia de Burnout dentro de las compañías es un tema de interés común, se ha demostrado que los empleados que son sometidos a altos niveles de estrés, poca autonomía, malas relaciones laborales y niveles bajos de apoyo en el entorno laboral son causas directas para que exista un estrés crónico y que más tarde de paso a un nivel de Burnout. De ninguna forma la vida laboral de un trabajador se puede ver menos afectada de acuerdo a cuánto tiempo este permaneciendo en la empresa, ya que lo que realmente influye en el trabajador es lo que suceda durante la jornada laboral.

## **1.2. Antecedentes investigativos.**

En el siglo XX se comienza a dar importancia al síndrome del Burnout como resultado de cambios económicos, culturales y sociales, la presencia de este se relaciona con acontecimientos de carácter económico, social y cultural que en resumen es la condición de cada empleado en profesiones del trabajo con un mayor número de personas, todo esto resulta del problema de las políticas de la globalización económica.

De acuerdo con (Freudenberger H. , 1974) psicólogo estadounidense de origen alemán define al Burnout como "una sensación de fracaso y una existencia agotada o gastada que resulta de una sobrecarga por exigencias de energías, recursos personales o fuerza espiritual del trabajador". (7)

Se exponen estudios realizados a lo largo de los años, donde se menciona las afectaciones del Síndrome de Burnout en el clima laboral de las empresas. De tal manera que se analiza la investigación realizada por la Ing. María Fernanda Gómez Viera en la ciudad de Ambato en el año 2020, titulada "El Síndrome de Burnout y su relación con el Clima Laboral de los Trabajadores del Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda de la zona de planificación tres.". Este estudio tiene como objetivo diagnosticar, examinar y establecer la relación existente entre el síndrome de burnout

y el clima laboral de los trabajadores de la Zona de Planificación tres del Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda. (Gómez, 2017)

Para la obtención de resultados se hizo uso de una investigación de campo con la cual se pudo identificar la presencia del Síndrome de Burnout y cómo los trabajadores perciben el clima laboral de la institución. De acuerdo a esto se aplicaron dos cuestionarios, uno para cada variable que fueron: Maslach Burnout Inventory (MBI) y Clima Laboral de la Escala CL-SPC, por medio de los cuales se levantó información que permitió realizar un análisis de correlación. Para la realización de este análisis se hizo uso del coeficiente de correlación momento-producto de Pearson ( $r$ ), el mismo que permite identificar el grado de relación entre las variables. (Gómez, 2017)

Relacionando los resultados de la investigación elaborada por Gómez, y centrando la atención sobre la incidencia del Síndrome de Burnout en los trabajos, se puede afirmar que es concluyente y predictor en el clima laboral con una explicación en los cambios de la varianza del 32,8%.

Siguiendo con la indagación a nivel país, “Burnout: el síndrome laboral”, realizada por Karen Balladares y Félix Hablick, en la ciudad de Guayaquil, y la cual se ha propuesto como objetivo el determinar estrategias para evitar el mencionado trastorno psicológico. (Balladares & Hablick, 2017). La metodología de investigación aplicada es de tipo documental y descriptiva y la técnica utilizada en el estudio fue la de fichaje, la cual es una forma de recolectar y analizar información proveniente de la investigación documental y bibliográfica. (Balladares & Hablick, 2017)

Dentro de todos los posibles métodos de abordaje, los mecanismos de retroalimentación a la empresa y el trabajador, tales como evaluaciones de satisfacción del cliente, evaluaciones de desempeño o encuestas de clima laboral, son factores centrales, pues llevan a materializar percepciones, conductas o sentimientos de riesgo. Entre las herramientas psicométricas más usadas en la evaluación del síndrome que pueden ser aplicadas en una organización, se tiene el MBI o Inventario Maslach de Burnout, pero otros recursos están disponibles o pueden ser diseñados para cada contexto.

En investigaciones de los países vecinos sobre el tema, abordaremos la realizada por Yenifer Castro y Zaul Mendieta, la cual lleva como título “Clima laboral y el síndrome de burnout en una organización del sector industrial en la ciudad de Cali, Colombia.”,

la cual tiene como objetivo principal el hallar la relación entre el clima laboral y el síndrome de Burnout en operarios de una organización del sector industrial de la ciudad de Cali, Colombia. (Castro & Mendieta, 2020)

A pesar de que los resultados dieron una respuesta negativa, al no existir síndrome de Burnout en los trabajadores de la empresa productora de carbón y que el clima organizacional en la misma es bueno. Concluyen diciendo que el clima organizacional puede ser un factor protector ante el síndrome de Burnout.

Ahora bien, la investigación realizada por Caballero, Contreras, Vega y Gómez de Bogotá, Colombia, la cual indaga el estudio del personal médico, los cuales pertenecen a un grupo de personas más propensas a padecer este trastorno. Como objetivo principal se plantearon el describir el Síndrome de Burnout y la Calidad de Vida Laboral en el personal asistencial en una institución de salud de segundo nivel ubicada en Bogotá, y observar si existe relación entre estos constructos. (Caballero, Contreras, Vega, & Gómez, 2016)

En el estudio participaron 62 trabajadores asistenciales (38 mujeres y 24 hombres) de una Institución Prestadora de Salud (IPS), a los cuales se les evaluó con el MBI, para Burnout, y el Cuestionario de Calidad de Vida Profesional (CVP-35). Los resultados que brindaron este estudio mostraron una severidad alta y moderada de Burnout en el 38.7% de los participantes; el alto nivel de realización personal constituyó un factor protector ante la alta carga laboral y el escaso apoyo directivo. (Caballero, Contreras, Vega, & Gómez, 2016)

Continuando con la indagación, es pertinente revisar la realizada por Juan Sebastián Vergaño Lozano, la cual invita a establecer la relación entre Síndrome de Burnout y Clima laboral en docentes que laboran en cuatro institutos de idiomas de Armenia, Quindío (Venezuela) durante el año 2018. (Lozano, 2018). El objetivo de este trabajo es revisar la evidencia empírica de las investigaciones que relacionan clima laboral y el síndrome de burnout, así como la relación entre las dimensiones de ambas variables. (Lozano, 2018)

La metodología utilizada en los estudios seleccionados fue de análisis transversales entre resultados obtenidos. Se obtuvo que la mayoría de las investigaciones reportaron relaciones estadísticamente significativas entre las dimensiones apoyo, autonomía e

involucramiento laboral; y agotamiento emocional, despersonalización y realización personal.

Una vez conocidos los resultados, Lozano construyó una conclusión del estudio, mencionando que en efecto existe una relación entre el Síndrome de Burnout y el Clima Laboral, los cuales se interceptan al construir una relación de desapego al trabajo y todo lo que este influya, y para ello sugiere una intervención directa de las autoridades pertinentes, focalizando su atención en las variables que están generando inconvenientes.

También es de suma importancia incluir el estudio realizado por Miranda & Gálvez en Perú, el cual tiene como objetivo el lograr enlazar al clima laboral y el Síndrome de Burnout para poder brindar mejoras para la población del sector donde se realiza la investigación, para ello se hizo uso de un estudio descriptivo-correlacional-causal aplicado en una población conformada por los trabajadores de la Red de Servicios de Salud Contumazá; el tipo de muestreo fue no experimental, diseño descriptivo correlacional causal.

La población estuvo conformada por 219 trabajadores de la Red de Servicios de Salud Contumazá, ubicada en la provincia de Contumazá, departamento de Cajamarca, Perú. Y los resultados arrojaron que la relación entre estas dos variables es inversamente proporcional, pues encontraron que entre mejor sea el clima organizacional menores serán los niveles del síndrome de Burnout. (Miranda & Díaz, 2016)

Mariella Jácome Ortega y Xavier Omar Jácome Ortega, originarios de Guayaquil, colaboraron en el año 2016 en la investigación titulada “Clima laboral: Efecto del agotamiento profesional “Burnout” en la calidad de vida en el trabajo”. Este estudio tiene como objetivo presentar una revisión de la literatura de los conceptos relacionados con el agotamiento profesional denominado burnout y la calidad de vida en el trabajo, determinar la relación que existe entre el desgaste profesional denominado burnout, y las variables que explican la calidad de vida en el trabajo. (Ortega & Ortega, 2016)

La metodología de investigación fue ex post facto y descriptiva con una muestra estratificada de 673 trabajadores. Se utilizaron 4 escalas para medir sobrecarga de trabajo, burnout y dos factores de calidad de vida en el trabajo: conflicto trabajo-

familia y satisfacción laboral. Los resultados dieron positivo a un efecto auténtico y significativo de la sobrecarga en el burnout y el conflicto trabajo-familia, y un efecto negativo de la sobrecarga en la satisfacción laboral.

En el presente, hay mayor interés por parte de las organizaciones por ocuparse de aspectos que involucran la calidad de vida laboral que ofrecen a sus empleados resultando necesario considerar los aspectos de bienestar y salud laboral a la hora de evaluar la eficacia de una determinada organización, pues la calidad de vida laboral y el estado de salud física y mental de los trabajadores, tiene repercusiones sobre la organización tales como absentismo, rotación, disminución de la productividad, disminución de la calidad, entre otros. (Ortega & Ortega, 2016)

Más aún Solís, Zamudio, Matzumura & Gutiérrez, construyeron un estudio en Perú con el objetivo de establecer la relación entre clima organizacional y Síndrome de Burnout en los profesionales de enfermería del Servicio de Emergencia de un Hospital Categoría III-2. La muestra estuvo conformada por 43 profesionales de enfermería, seleccionado con ayuda de un muestreo no probabilístico por conveniencia. Para el análisis y estudio de las variables, se utilizó la escala de Rensis Likert y Maslach Burnout Inventory. Los resultados arrojaron una relación baja entre el clima organizacional y el síndrome de Burnout, por lo cual los autores concluyeron que no hay una relación significativa entre estas dos variables.

Es vital el anclar ciertos criterios sistémicos, como la indagación que realizó Fátima Díaz Bambula e Ingrid Carolina Gómez, y a la que denominaron la investigación sobre el síndrome de burnout en Latinoamérica entre 2000 y el 2010, y lo que básicamente contiene es un catálogo completo de 89 estudios realizados en 12 países latinoamericanos entre el 2000 y el 2010. Las bases de datos y buscadores utilizados fueron Science Direct, Scopus, EBSCO, Redalyc, Scielo y Google Académico.

El objetivo principal fue resumir de alguna manera el panorama sobre las investigaciones en burnout en Latinoamérica y cómo estas muestran una tendencia a mantener los lineamientos paradigmáticos y metodológicos de los estudios de Estados Unidos, España y otros países. (Díaz & Gómez, 2010). Los autores llegaron a la conclusión de que, en la mayoría de estudios, se hizo uso de teorías y métodos de

evaluación creados en países “desarrollados”, industrializados, sin la reflexión acerca de la especificidad de los procesos de trabajo propios del contexto latinoamericano.

Volviendo a focalizar la atención en el país, la investigación realizada por Franklin Morales, tuvo como objetivo el 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, dicha empresa tiene como principal función la atención a pacientes con enfermedades crónicas, catastróficas, huérfanas y de alta complejidad en general, siendo su fuerte el tratamiento para terapias oncológicas. (Naranjo, 2021)

El tipo de investigación que se utilizó fue correlacional ya que relaciona ambas variables y determina como el comportamiento de la una afecta a la otra, y se empleará el método cuantitativo para obtener información numérica exacta de la realidad que está atravesando cada trabajador (cuestionarios), adicional, se utiliza este método ya que es aquel que permite comprobar o negar las hipótesis. La población a la que se hará participe será todo el personal de la empresa, los mismos que varían de acuerdo a su sexo, componiéndose exactamente de 23 mujeres y 7 hombres.

Los resultados a la investigación determinaron 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 (5 dimensiones) los resultados arrojados están posicionados en niveles medios en cada uno de sus factores: supervisión, ambiente, prestaciones, intrínseca, participación. (Naranjo, 2021)

Por ello, el autor construyó un plan de mejoras para que se pueda brindar mejores condiciones de trabajo en la empresa y para evitar que esta entre en declive y sea una oportunidad para que el Síndrome de Burnout se muestre arraigado y se convierta en un problema de magnitud imponente y que sea difícil su erradicación.

Para tener un conocimiento más amplio sobre el tema a nivel Latinoamérica, no está por demás estudiar el artículo “El síndrome de agotamiento en el sector salud de Latinoamérica: revisión sistemática”, realizado por Kenya Loya, Juan Valdez, Montserrat Bacardí, y Arturo Jiménez-Cruz, y el cual se planteó como objetivo principal el examinar trabajos realizados en Latinoamérica que establecen la frecuencia del síndrome de agotamiento en el personal de salud en países latinoamericanos, al igual que observar las diferencias en prevalencia del SA entre las

especialidades médicas y comparar estos resultados con los obtenidos en otras partes del mundo. (Loya-Murguía, Valdez-Ramírez, Bacardí-Gascón, & Jiménez-Cruz, 2018)

Se hizo uso de instrumentos para la búsqueda de artículos publicados en inglés y español en la base de datos de PubMed, utilizando los términos “Burnout Syndrome” AND “Latinoamérica”, “Burnout Syndrome” AND “México”, utilizando la misma selección de palabras para el resto de países. Para este estudio no se tuvo un número poblacional específico, ya que fue una investigación abierta que permitiría conocer la situación actual latinoamericana de cómo se encuentra región.

Los resultados proyectaron que veintinueve artículos cumplieron los criterios de inclusión. En esta revisión se observó que la frecuencia del SA osciló entre 2.1% y 76%. Se observaron mayores frecuencias de síndrome de agotamiento en las áreas de unidad de cuidados intensivos, oncología, urgencias, cirugía, medicina interna y anestesiología. También se observó que se trabajan más horas en el hospital y en atención primaria, hay un exceso de demanda laboral y no existen medidas para prevenir el SA. (Loya-Murguía, Valdez-Ramírez, Bacardí-Gascón, & Jiménez-Cruz, 2018)

Los autores concluyeron que los resultados latinoamericanos se asemejan a los hallados alrededor del mundo, sin disminuir que no se tiene que desmayar en la erradicación de este padecimiento, ya que es el exceso de la demanda laboral en las áreas médicas los que han transformado en un obstáculo que trae consigo factores que permiten el aumento de la permanencia del síndrome en el interior del sitio laboral.

Una vez concluido el análisis de cada uno de las investigaciones presentadas anteriormente, puedo concluir que el Síndrome de Burnout es un padecimiento que no distingue sexo, razón social ni mucho menos económica. Por esta razón es pertinente abordar el tema, considerando que desde el trabajo social hay muchas acciones e intervenciones que se pueden realizar para mitigar este síndrome en pro del bienestar de los/as trabajadores/as.

### **1.3. Definición del Problema de Investigación.**

La presente investigación se centra en los efectos del síndrome de Burnout en la salud y el bienestar de los colaboradores que desempeñan sus labores en una empresa durante su jornada laboral y en la relación que existe entre este síndrome y el desempeño laboral de la empresa. En 1988, Pines y Aronson definió al Síndrome de Burnout como “el estado de agotamiento mental, físico y emocional producido por involucrarse crónicamente en el trabajo en situaciones emocionales demandantes”. (Ortega & López, 2003)

Se considera como problema de investigación, desde el momento que se hace visible en la salud mental y física de los trabajadores, poniéndolos en un plano de vulnerabilidad crónica en el ámbito laboral y social. Este síndrome engloba ciertas características que permiten considerarlo como una temática vital de investigación, con el fin de localizar la manera de equilibrar una vida laboral y personal sana.

“El estudio del burnout en las organizaciones es importante porque se trata de un problema de salud ocupacional que, además de provocar consecuencias negativas en el trabajo (bajo desempeño, baja productividad, baja calidad del servicio y atención a usuarios), provoca en el personal sentimientos de minusvalía, actitudes negativas hacia el trabajo, bajo auto concepto y pérdida de interés hacia los clientes o usuarios, entre otros.” (Pérez, 2013)

El problema de investigación se centra en la interacción entre el síndrome de Burnout y el desempeño laboral en un entorno organizacional. A medida que el síndrome de Burnout se ha convertido en un fenómeno cada vez más relevante en el ámbito laboral, es importante comprender cómo este agotamiento crónico y la insatisfacción laboral pueden influenciarse mutuamente y, en última instancia, afectar la salud y el bienestar de los empleados.

El síndrome de Burnout se caracteriza por el agotamiento emocional, la despersonalización y la disminución de la realización personal, lo que puede llevar a una reducción en el rendimiento laboral y un aumento en la rotación de personal. El clima laboral, por otro lado, se refiere al ambiente psicosocial en una organización, que incluye aspectos como la comunicación, la relación con los superiores y compañeros, el apoyo social, la percepción de justicia, la carga de trabajo y las



oportunidades de desarrollo. Un clima laboral negativo, caracterizado por altos niveles de estrés, conflicto interpersonal y falta de apoyo, puede contribuir al desarrollo del síndrome de Burnout.

Este estudio busca analizar cómo las condiciones del desempeño laboral influyen en la aparición y el desarrollo del síndrome de Burnout entre los empleados, así como cómo el síndrome de Burnout puede afectar la percepción del clima laboral. El problema de investigación se enfoca en comprender la dinámica entre el síndrome de Burnout y el desempeño laboral, y cómo esta relación afecta a los colaboradores y a la organización en su conjunto. Este conocimiento puede aportar al desarrollo de estrategias efectivas de prevención y gestión del síndrome de Burnout, así como para mejorar el ambiente laboral y promover el bienestar de los empleados.

#### **1.4. ¿Preguntas de Investigación?**

##### **Pregunta Principal**

- ¿De qué manera afecta el síndrome de Burnout al desempeño laboral, según las percepciones de los empleados de una empresa eléctrica en Machala?

##### **Sub preguntas**

- ¿Cuáles son las expresiones de agotamiento emocional reportadas por los trabajadores de la empresa eléctrica y cómo se conectan con su percepción de un bajo desempeño laboral?
- ¿En qué nivel la despersonalización experimentada por los colaboradores se relaciona con cambios en su desempeño laboral?
- ¿Cuál es el impacto de la baja realización personal sentida por los empleados de la empresa eléctrica, en su desempeño laboral?

## **Objetivo General**

- Examinar de qué manera el síndrome de Burnout influye en el desempeño laboral según las percepciones de los trabajadores de una empresa eléctrica de Machala a fin de contribuir al desarrollo de estrategias institucionales para abordar las situaciones presentadas.

## **Objetivos Específicos**

- Identificar el agotamiento emocional que experimentan los trabajadores de la empresa eléctrica y cómo este afecta su desempeño laboral según sus percepciones.
- Determinar cómo la despersonalización que sienten los trabajadores de la empresa eléctrica afecta su desempeño laboral.
- Examinar si la baja realización personal que perciben los trabajadores de la empresa eléctrica afecta su desempeño laboral.

## **1.5 Justificación.**

La investigación sobre la interacción entre el síndrome de Burnout y el desempeño laboral tiene una fuerte justificación desde el Trabajo Social debido a varios motivos fundamentales. El trabajo social tiene como objetivo central promover el bienestar y la calidad de vida de las personas. Investigar el síndrome de Burnout y su relación con el desempeño laboral es esencial, ya que estos factores pueden tener un impacto significativo en la salud mental, emocional y física de los trabajadores. Comprender cómo estas dinámicas se relacionan permitirá desarrollar intervenciones efectivas para prevenir y abordar el Burnout.

Por otro lado, los empleados que enfrentan condiciones de trabajo negativas, incluido un mal clima laboral, pueden ser especialmente vulnerables al desarrollo de Burnout. Investigar esta relación puede ayudar a identificar y apoyar a aquellos trabajadores que corren un mayor riesgo de sufrir Burnout. Los trabajadores sociales están en una posición única para diseñar y aplicar estrategias de intervención en el ámbito laboral. La investigación en esta área proporciona la base necesaria para desarrollar programas

de prevención y apoyo que aborden el síndrome de Burnout, mejorando la calidad de vida de los trabajadores y contribuyendo a la creación de entornos laborales que fomenten el bienestar y la satisfacción.

El trabajo social también está relacionado con la defensa de los derechos laborales. Investigar el impacto del Burnout en el desempeño laboral puede arrojar luz sobre cuestiones relacionadas con la justicia y la equidad en el trabajo, lo que puede ser relevante en la promoción de condiciones laborales más justas y equitativas.

La investigación puede respaldar la implementación de políticas y programas institucionales que promuevan la salud mental y emocional de los trabajadores sociales, como la creación de espacios seguros para la expresión y el manejo del estrés, el establecimiento de límites claros entre el trabajo y la vida personal, y la promoción de una cultura organizacional que valore y apoye el bienestar de los profesionales.

Además, investigar el síndrome de burnout en el trabajo social puede ayudar a visibilizar y abordar las desigualdades estructurales y los factores de estrés inherentes a ciertos entornos laborales, facilita la identificación de cómo los grupos en situación de desventaja social pueden enfrentar mayores riesgos y dificultades en el entorno laboral, y como estas diferencias pueden perpetuar la desigualdad y la exclusión. Comprender estas dinámicas es fundamental para desarrollar intervenciones y políticas laborales que aborden las brechas sociales y promuevan entornos laborales justos y equitativos para todos.

## Capítulo II

### 2.1 Marco Conceptual

#### Síndrome de Burnout

Estar presente... pero sentirse ausente. Esperar tan sólo que pase el tiempo... los minutos...las horas... para cumplir... para huir. Sentirse desbordado, ansioso, descompuesto... Sentirse agotado, desgastado.... Estar “quemado”. (Marsollier, 2013). De la misma forma en la cual se ha venido presentando los análisis, este punto servirá para complementar las bases importantes que ayudarán a que el lector focalice su atención hacia conceptos que rodean el tema de investigación.

El síndrome de burnout, también conocido como síndrome del trabajador quemado, es un término utilizado para describir un estado de agotamiento físico, emocional y mental causado por el estrés laboral crónico. Este fenómeno se caracteriza por una sensación de desgaste, desinterés y disminución del rendimiento laboral. Fue conceptualizado por primera vez en la década de 1970 por el psiquiatra Herbert Freudenberger y la psicóloga Christina Maslach. El síndrome generalmente se desarrolla en situaciones laborales en las que los individuos enfrentan altos niveles de demandas laborales, escaso control sobre su trabajo, y una falta de apoyo y recompensa.

Para (Freudenberger H. , 1974), el síndrome de Burnout es una “sensación de fracaso y una existencia agotada o gastada que resultaba de una sobrecarga por exigencias de energías, recursos personales o fuerza espiritual del trabajador”.

En 1988 Pines y Aronson proponen una definición más amplia, no restringida a las profesiones de ayuda: "Es el estado de agotamiento mental, físico y emocional, producido por la involucración crónica en el trabajo en situaciones con demandas emocionales". Las excesivas demandas psicológicas no se dan únicamente en el servicio directo al público, sino que pueden darse también en otros ámbitos laborales, como en puestos directivos, en el trabajo comercial, en la política, etc. Pines destaca la importancia, desde la prevención, de la calidad de las relaciones interpersonales en el trabajo, del modo de supervisión y de las oportunidades de aprendizaje continuo y desarrollo de la carrera con las que cuente el trabajador. (Pines & Aronson, 1988)

De acuerdo con la respuesta de varias investigaciones, los autores Maslach y Jackson poseen hasta el momento la definición de Burnout más aceptada, ya que es considerada desde una perspectiva tridimensional caracterizada por:

- **Agotamiento emocional:** Se define como cansancio y fatiga física, psíquica o como una combinación de ambos. Es la sensación de no poder dar más de sí mismo a los demás.

Según Gil-Monte (2005) por agotamiento emocional se entiende la situación en la que los trabajadores perciben que ya no pueden dar más de sí mismos a nivel afectivo, donde presentan agotamiento de la energía o los recursos emocionales propios. Además, que se visualiza cuando aparece una disminución y/ o pérdida de los recursos emocionales. Existe la tendencia de los profesionales a evaluarse negativamente, de forma especial esa evaluación negativa afecta a la habilidad en la realización del trabajo, a la relación con las personas a las que atienden.

Los individuos que experimentan agotamiento emocional a menudo se sienten abrumados por la necesidad de gestionar y responder a las emociones de otras personas, como clientes, pacientes o colegas. La naturaleza del agotamiento emocional radica en la continua inversión emocional requerida en el trabajo. Los profesionales que constantemente ofrecen apoyo emocional, enfrentan situaciones emocionalmente desafiantes o lidian con el sufrimiento de otros pueden experimentar un desgaste progresivo de sus propias reservas emocionales. La exposición constante a situaciones estresantes puede resultar en una sensación de desgaste, agotamiento y dificultad para recuperarse emocionalmente entre las jornadas laborales.

Este síndrome involucra la salud (física, psicológica y mental) de los trabajadores, los cuales son sometidos a largas horas de trabajo, dando oportunidad a que se genere un estrés crónico, el que más tarde desencadene en situaciones que ni los expertos podrán sobrellevar. Las consecuencias del agotamiento emocional son significativas, afectando tanto la calidad del trabajo como la salud personal. Puede conducir a una disminución de la

empatía, una mayor propensión a la irritabilidad y una disminución de la satisfacción laboral.

- **Despersonalización.** Es la segunda dimensión y se entiende como el desarrollo de sentimientos, actitudes, y respuestas negativas, distantes y frías hacia otras personas, especialmente hacia los clientes, pacientes, usuarios, etc. Se acompaña de un incremento en la irritabilidad y una pérdida de motivación. El sujeto trata de distanciarse no sólo de las personas destinatarias de su trabajo sino también de los miembros del equipo con los que trabaja, mostrándose cínico, irritable, irónico e incluso utilizando a veces etiquetas despectivas para referirse a los usuarios, clientes o pacientes tratando de hacerles culpables de sus frustraciones y descenso del rendimiento laboral.

La despersonalización implica tratar a los demás como objetos impersonales en lugar de reconocer su individualidad y singularidad. Los profesionales afectados pueden experimentar una desconexión emocional y adoptar una actitud fría o indiferente hacia los clientes, pacientes, colegas u otras personas con quienes interactúan regularmente.

La despersonalización puede ser una estrategia inconsciente para protegerse del agotamiento emocional, creando una barrera emocional como mecanismo de defensa. Se manifiesta en diferentes comportamientos y actitudes, como respuestas sarcásticas, falta de interés genuino en las preocupaciones de los demás, y la percepción de que las interacciones son meramente transacciones laborales sin conexión emocional.

Fue Dugas en 1898, quien utilizó el término despersonalización, presentando el análisis de un caso clínico, en el cual el paciente acusaba apatía, pérdida de atención, disminución de la actividad automática y pérdida del sentido de ser persona. No obstante, ya existían varios reportes psiquiátricos previos que contemplaban los rasgos característicos de este trastorno. Desde la Psicología clínica, la despersonalización ha sido abordada generalmente como un síntoma que acompaña a otras patologías más complejas –esquizofrenia, depresión, crisis de angustia o ansiedad–, sin embargo, embargo, debido a su dinámica,

también ha sido investigada como un síndrome independiente. (Calvo & Altable, 2002)

La APA define a este trastorno como una alteración de la percepción o experiencia de uno mismo, de modo que uno se siente separado del propio cuerpo o de los propios procesos mentales, como si se tratara de un observador exterior (p. ej., sintiéndose como si uno estuviera soñando) (Vera, 2013)

Las consecuencias de la despersonalización son perjudiciales tanto para los profesionales como para aquellos a quienes sirven. El ciclo de la despersonalización puede convertirse en una espiral descendente. A medida que los profesionales se desvinculan emocionalmente de su trabajo y de las personas a las que sirven, su satisfacción laboral disminuye y su sentido de propósito se ve comprometido. Esto puede generar un círculo vicioso en el que la despersonalización aumenta el estrés y la insatisfacción, lo que a su vez alimenta la actitud despersonalizada.

Comprender y abordar la despersonalización no solo mejora la calidad del trabajo y la satisfacción laboral de los profesionales, sino que también garantiza una mejor atención y servicio a las personas a las que sirven. La atención a la dimensión de la despersonalización es necesaria para la salud emocional y mental de los profesionales, y también para la construcción de relaciones significativas y efectivas en el entorno laboral.

- **Sentimiento de bajo logro o realización profesional y/o personal:** Surge cuando se verifica que las demandas que se le hacen exceden su capacidad para atenderlas de forma competente. Supone respuestas negativas hacia uno mismo y hacia su trabajo, evitación de las relaciones personales y profesionales, bajo rendimiento laboral, incapacidad para soportar la presión y una baja autoestima. La falta de logro personal en el trabajo se caracteriza por una dolorosa desilusión y fracaso al darle sentido a la actividad laboral. Se experimentan sentimientos de fracaso personal (falta de competencia, de esfuerzo o conocimientos), carencias de expectativas y horizontes en el trabajo y una insatisfacción generalizada. Como consecuencia se da la impuntualidad,

la evitación del trabajo, el ausentismo y el abandono de la profesión, son síntomas habituales y típicos de esta patología laboral.

Cuando la baja realización personal está presente, los profesionales pueden sentir que no están cumpliendo con sus metas laborales, que su trabajo carece de sentido o que están atrapados en una rutina monótona y desalentadora. Esta dimensión a menudo está vinculada al agotamiento emocional y la despersonalización, creando un círculo vicioso que afecta tanto el bienestar personal como el desempeño laboral

Para Monte (2005) la baja realización personal en el trabajo se define como la tendencia de los profesionales a evaluarse negativamente de modo que esa evaluación negativa afecta su habilidad en la realización del trabajo y el tipo de relación que establecen con las personas a las que dan servicio. Esta circunstancia provoca que los profesionales se sientan descontentos consigo mismos e insatisfechos con sus resultados laborales.

Las causas de la baja realización personal pueden variar y a menudo están relacionadas con la naturaleza del trabajo, la falta de recursos, la falta de reconocimiento, la sobrecarga laboral y la percepción de una brecha entre las expectativas laborales y la realidad. Es importante destacar que, aunque esta dimensión es una parte integral del síndrome de burnout, también puede estar presente de manera independiente y afectar la salud mental y emocional de los profesionales.

Las consecuencias de la baja realización personal son significativas y pueden afectar tanto a los individuos como a las organizaciones. A nivel personal, puede dar lugar a sentimientos de insatisfacción laboral, falta de motivación y agotamiento psicológico. En un nivel más amplio, la baja realización personal puede contribuir a la disminución del compromiso laboral, el ausentismo y la rotación de personal, lo que impacta negativamente en la eficiencia y la calidad del trabajo.



## **Desempeño Laboral**

Federico Engels manifiesta que el trabajo “es la condición básica y fundamental de toda la vida humana. Y lo es en tal grado que, hasta cierto punto, debemos decir que el trabajo ha creado al hombre.” Engels destaca la importancia de las manos como el órgano y producto del trabajo en el hombre. (Engels, 1876)

Para Chiavenato (2000) el desempeño laboral “es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados; éste constituye la estrategia individual para lograr los objetivos” y de acuerdo a Milkovich & Boudreau (1994) este tiene una serie de características individuales, entre las cuales se pueden mencionar: las capacidades, habilidades, necesidades y cualidades, entre otros, que interactúan con la naturaleza del trabajo y de la organización para producir comportamientos que afectan los resultados.

El desempeño laboral se refiere a cómo los empleados desempeñan las responsabilidades y tareas asignadas en el trabajo. Es una medida integral de la efectividad y eficiencia con la que los individuos realizan su trabajo y, por lo tanto, contribuyen al logro de las metas organizacionales. Este concepto abarca una variedad de aspectos que van más allá de los simples resultados cuantitativos, incluyendo aspectos cualitativos que influyen en la calidad del trabajo y la dinámica general del equipo.

En este sentido, el logro de las metas fijadas para el puesto y la posesión y aplicación efectiva de habilidades técnicas y sociales son elementos fundamentales para el desempeño laboral. La calidad del trabajo realizado por los empleados y su capacidad para tomar iniciativas y adaptarse a los cambios en el entorno laboral también son factores importantes. Además, su capacidad para colaborar con sus compañeros de trabajo, mantener una actitud y ética de trabajo positivas y su interés en el desarrollo profesional contribuirán en gran medida a su evaluación general de desempeño.

Las evaluaciones de desempeño no sólo sirven como ayuda para la toma de decisiones en el campo de los recursos humanos, sino que también sirven como base para una retroalimentación constructiva y un desarrollo continuo de los empleados. A través de revisiones periódicas y diálogo abierto, las empresas pretenden no sólo medir el

desempeño pasado sino también guiar a los empleados hacia metas futuras y oportunidades de crecimiento profesional.

El hombre debe tener entre sus planes para lograr metas, el relacionarse con sus semejantes que son parte del entorno, debe forjar métodos que direccionen la construcción y adaptación para lograr un desenvolvimiento óptimo en el medio, fortaleciendo la autoconfianza, resiliencia y la facilidad para influir en metas comunes a las que se quiere llegar.

El enfoque de Elton Mayo (Sandoval Reyes, 2015) en el desempeño laboral gravita en el entendimiento de que el rendimiento de los trabajadores está estrechamente ligado a su bienestar emocional y a las relaciones interpersonales en el lugar de trabajo. Por ello su teoría mantiene una insistencia en la construcción de un modelo mecánico de comportamiento organizacional que permita palpar las situaciones diarias por las que tiene que atravesar el ser humano. La gestión del enfoque de Mayo, recalca que los empleados se sienten mucho más motivados por factores relacionales como la atención y la camaradería que por las recompensas monetarias o factores ambientales como la iluminación, la humedad, etc.

Son las empresas quienes se encargan de aplicar instrumentos que les permiten focalizar el desempeño laboral, poniendo como puntos a evaluar de forma general a la organización, el logro de sus actividades y el cumplimiento de metas que se tienen que cumplir. Robbins y Judge (2013) explican que, en las organizaciones, solo evalúan la forma en que los empleados realizan sus actividades y estas incluyen una descripción del puesto de trabajo, sin embargo, las compañías actuales, menos jerárquicas y más orientadas al servicio, requieren de más información hoy en día se reconocen algunos tipos principales de conductas que constituyen el desempeño laboral.

**Cumplimiento de metas y objetivos:** Evalúa el grado en que los empleados alcanzan las metas y objetivos fijados para su trabajo. Estos pueden ser objetivos personales, así como objetivos relacionados con el equipo o la empresa.

**Competencias y habilidades:** Evalúa las habilidades técnicas e interpersonales relevantes para el rol de un empleado. Estos incluyen, entre otros, habilidades específicas del trabajo, habilidades de comunicación, trabajo en equipo, liderazgo, resolución de problemas, etc.

**Calidad del Trabajo:** Evalúa la calidad del trabajo realizado por sus empleados. Esto incluye comprobar la exactitud, eficiencia y eficacia de las tareas realizadas.

**Automotivación y proactividad:** Mide la voluntad de un empleado de asumir responsabilidades adicionales y su capacidad para tomar la iniciativa y contribuir al éxito del equipo y de la empresa.

**Adaptabilidad:** Evalúa la capacidad de un empleado para adaptarse a los cambios en el entorno laboral, aprender nuevas habilidades y adaptarse a nuevas situaciones.

**Colaboración y trabajo en equipo:** Evalúa cómo los empleados contribuyen al trabajo en equipo, su capacidad para trabajar con colegas y su actitud hacia la colaboración. Actitud y comportamiento: evalúa la actitud general de un empleado hacia el trabajo, la ética laboral, la puntualidad, el respeto por los demás y el comportamiento en el lugar de trabajo.

**Desarrollo profesional:** Evalúa el interés y la participación de los empleados en su propio desarrollo profesional, como asistir a capacitaciones, aprender nuevas habilidades y avanzar en sus carreras.

## **2.2 Marco Normativo**

De acuerdo al concepto más acertado y aceptado por diversos autores, el Síndrome de Burnout es catalogado como una sensación de fracaso, un estado que desencadena una serie de agotamiento físico y emocional, resultado de una exposición prolongada al estrés laboral crónico.

Un marco normativo es el conjunto de leyes, normas, decretos, reglamentos, etc., de carácter obligatorio o indicativo que rigen en un país o, estado o institución a nivel nacional e internacional. Los artículos generados en estos instrumentos, tienen como finalidad velar por la seguridad y bienestar de las personas. El trabajador en este caso de la empresa eléctrica puede hacer uso de esta normativa para delimitar y regular las actividades que desempeña en su área de trabajo, ya que establece sus derechos y deberes, condiciones laborales, salario mínimo, seguridad en el trabajo y otros puntos clave que son parte de un entorno laboral más justo y seguro para los empleados.

Siendo el Ecuador un Estado Constitucional de derechos y justicia, social, democrático, soberano, independiente, unitario, intercultural, plurinacional y laico, existen algunas carencias en temas referidos a la protección laboral, puntualmente a los trabajadores que por diferentes motivos han sido víctimas del burnout o síndrome de estar quemado por el trabajo.

En materia de burnout o síndrome de estar quemado por el trabajo SQT, no existe, como tal, normativa legal ecuatoriana que contemple obligaciones para los empleadores respecto de esta situación que cada vez afecta a más personas trabajadoras y que no cuentan con protección legal para prevenir el riesgo, que incluso, si se volviera de manera crónica, podría desembocar en una enfermedad muy grave que pondría en peligro la salud de ese trabajador víctima del burnout. (Astudillo, 2021)

Con el fin de que el desarrollo del capítulo se fortalezca con una base legal, ética y que garantice la validez y fiabilidad del caso, se utilizarán marcos legales presentes y vigentes a nivel Ecuador, Latinoamérica y a nivel mundial para así fortalecer y conocer desde diferentes perspectivas la manera jurisdiccional con la que cada país aborda la temática.

### **2.3.1 Normativas Nacionales**

- **Constitución del Ecuador:**

Dentro de la constitución no existe artículos que se direccionen precisamente con el tema de la investigación, sin embargo, hay artículos que abordan al bienestar de los colaboradores dentro de la empresa. Los artículos que se incluirán a continuación tienen como objetivo el garantizar condiciones laborales justas, seguras y dignas para los colaboradores.

**Artículo 34:** Este artículo establece el derecho de los trabajadores a condiciones laborales justas y equitativas, así como a la seguridad e higiene en el trabajo.

**Artículo 35:** Garantiza el derecho de los trabajadores a una remuneración justa y digna, que les asegure una vida digna y cubra sus necesidades básicas.

**Artículo 37:** Reconoce el derecho de los trabajadores a la jornada laboral máxima legal de ocho horas diarias y cuarenta horas semanales, así como al descanso semanal y anual remunerados.

**Artículo 38:** Establece el derecho de los trabajadores a la seguridad social, que incluye protección en casos de enfermedad, accidentes de trabajo y maternidad, entre otros.

**Artículo 39:** Reconoce el derecho de los trabajadores a la negociación colectiva y la protección contra el despido injustificado.

- **Declaración Universal de los Derechos Humanos**

**Art. 23:** Toda persona tiene derecho al trabajo, a la libre elección de su trabajo, a condiciones equitativas y satisfactorias de trabajo y a la protección contra el desempleo.

Este artículo es de suma importancia ya que el trabajo digno no solo proporciona la anhelada estabilidad económica, sino también tiene tintes de contribución social y emocional, el saber que se está aportando con un servicio además de que promover la dignidad humana al fomentar condiciones laborales justas y con toda la ley.

- **Código de Trabajo**

Al igual que en el caso de la Constitución del Ecuador, en este documento no existen artículos que se relacionen directamente con el Síndrome de Burnout, no obstante, se considera importante mencionar los siguientes artículos ya que abarcan aspectos que guardan relación sobre la seguridad y la salud que los trabajadores deben tener durante la jornada de trabajo.

**Artículo 16:** Establece que el trabajo es un derecho y un deber social, y que el Estado garantizará a los trabajadores condiciones dignas y justas en su lugar de trabajo.

**Artículo 24:** Se refiere a las obligaciones de los empleadores en relación con la seguridad y salud en el trabajo. Esto incluye proporcionar condiciones seguras y

saludables en el lugar de trabajo, así como adoptar medidas para prevenir accidentes laborales y enfermedades ocupacionales.

**Artículo 24 bis:** Este artículo se refiere a la prevención de riesgos laborales y establece que los empleadores deben implementar medidas para prevenir el estrés laboral y otros riesgos psicosociales.

**Artículo 35:** Establece los derechos de los trabajadores a una remuneración justa y digna, lo que incluye el derecho a recibir una compensación adecuada por el trabajo realizado.

**Artículo 47:** Se refiere a la jornada de trabajo y establece límites para la duración máxima de la jornada laboral y el derecho de los trabajadores al descanso semanal.

### **IESS – Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social**

“Se consideran factores de riesgos específicos que entrañan el riesgo de enfermedad profesional u ocupacional, y que ocasionan efectos a los asegurados, los siguientes: químico, físico, biológico, ergonómico y psicosocial.” (énfasis añadido). (IESS, 2016)

Esta normativa realizada por la entidad de salud es considerada revolucionaria y de suma importancia ya que fue este quien formalizo, focalizo y considero a los riesgos psicosociales como una enfermedad laboral, fue dicha iniciativa que hizo que tanto a nivel nacional como internacional se tomara interés en esta problemática.

### **2.3 Marco Estratégico**

El presente marco estratégico tiene como objetivo el mostrar los lineamientos, políticas y programas que son implementados y que descienden de la ley nacional. Este marco estratégico tiene que ver con los servicios/programas que se implementan a nivel nacional e institucional.

### **2.3.1 "Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021 Toda una Vida"**

El plan "Toda una vida" se preocupa por el ciclo vital de los seres humanos, porque toma en cuenta las necesidades reales de cada etapa o ciclo de vida, lo que permite al Estado encaminar acciones bajo el enfoque de derechos de una manera más efectiva, bajo las condiciones de territorialidad, accesibilidad, calidad orientando las intervenciones en la población y protegiendo al individuo desde la gestación, primera infancia, niñez y adolescencia, juventud, adultez y adultez mayor brindando niveles de vida digna y también una muerte digna. (Consejo Nacional de Planificación (CNP) 2017:67)

El "Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021 Toda una Vida" de Ecuador es el principal instrumento del Sistema Nacional Descentralizado de Planificación Participativa (SNDPP), y su objetivo es contribuir al cumplimiento progresivo de:

- Los derechos constitucionales
- Los objetivos del régimen de desarrollo y disposiciones del régimen de desarrollo (a través de la implementación de políticas públicas)
- Los programas, proyectos e intervenciones que de allí se desprenden

Se enmarca sobre dos pilares que son la sustentabilidad ambiental y el desarrollo territorial equitativo. Se fundamenta en los logros de los últimos 10 años y pone en evidencia la existencia de nuevos retos por alcanzar, en torno a tres ejes principales:

- Derechos para todos durante toda la vida.
- Economía al servicio de la sociedad.

Más sociedad, mejor Estado, que contienen a su vez tres objetivos nacionales de desarrollo que rompen con la lógica sectorial y dan cuenta de las prioridades que tiene el país.

Esta visión se enmarca, también, en los compromisos internacionales de desarrollo global, como la Agenda 2030 y sus Objetivos de Desarrollo Sostenible.

### **2.3.2 Programa de Prevención en Riesgo Psicosociales.**

El Art. 9 propone que: En todas las empresas e instituciones públicas y privadas, que cuenten con más de 10 trabajadores, se deberá implementar el programa de prevención de riesgos psicosociales, en base a los parámetros y formatos establecidos por la Autoridad Laboral, mismo que deberá contener acciones para fomentar una cultura de no discriminación y de igualdad de oportunidades en el ámbito laboral.

La implementación de programas de prevención de riesgos psicosociales es de suma importancia en el ámbito laboral y en otros contextos, ya que contribuye al bienestar de los individuos y al ambiente en el que se desenvuelven. Los programas de prevención de riesgos psicosociales son esenciales para crear entornos de trabajo saludables, mejorar la salud mental de los empleados, aumentar la productividad y cumplir con las expectativas éticas y legales en la gestión de recursos humanos.

El Artículo 9 establece una disposición que busca promover la salud mental y el bienestar de los trabajadores en empresas e instituciones públicas y privadas con más de 10 empleados. En este sentido, se requiere la implementación obligatoria de un programa de prevención de riesgos psicosociales. Este programa debe elaborarse utilizando los parámetros y formatos especificados por la Autoridad Laboral. Específicamente, el programa debe incluir acciones dirigidas a cultivar una cultura laboral que fomente la igualdad de oportunidades y que prevenga la discriminación en el entorno laboral.

Esta disposición refleja el reconocimiento creciente de la importancia de abordar los aspectos psicosociales en el trabajo y de crear ambientes laborales que no solo sean físicamente seguros, sino también saludables desde el punto de vista emocional y mental. Al enfatizar la necesidad de programas específicos en empresas de cierto tamaño, se busca abordar de manera más efectiva los riesgos psicosociales, promoviendo un ambiente laboral inclusivo y equitativo.



## Capítulo III

### Metodología de la Investigación

En esta parte de la investigación, se expondrá las distintas teorías, métodos, procedimientos y conocimientos que sirvieron para fundamentar el tema. En su acepción más general, el método es un modo de alcanzar un objetivo, es el cómo se organiza una actividad. Como medio de cognición, es la vía empleada para reflejar en el pensamiento el objeto de estudio. Según Abbagnano (1963), citado por Lima y De Moura (2010)

El término método de investigación como técnica particular se refiere a las diferentes formas en que el sujeto que investiga puede interactuar con el objeto de estudio. Los métodos que se pueden emplear en el proceso investigativo son múltiples y variados, determinados en última instancia por el objeto de estudio. Cada uno de los métodos de investigación tributa a la búsqueda y el perfeccionamiento del conocimiento acerca de la realidad y a su vez tiene su forma particular de acercamiento al objeto, lo cual puede dar lugar a diferentes criterios de clasificación.

#### 3.1. Enfoque de la investigación

De acuerdo con el enfoque de la investigación, se puede categorizar que esta pertenece a una de un enfoque **mixto**, un paradigma que busca no solo explorar, sino también profundizar y contextualizar las experiencias de la población bajo estudio, específicamente aquellos que enfrentan el síndrome del burnout. Este enfoque mixto se selecciona con el objetivo de capturar la complejidad inherente a las personas que padecen este síndrome, permitiendo así una comprensión más completa y holística de sus vivencias.

El enfoque mixto, como estrategia de investigación, implica un proceso integral que abarca la recopilación, análisis y vinculación de datos tanto cuantitativos como cualitativos en el marco de un solo estudio o en una serie de investigaciones consecutivas, todo con el propósito de abordar de manera efectiva la problemática específica en cuestión. Esta metodología se distingue por su capacidad para integrar

diferentes métodos, brindando flexibilidad para adaptarse a la naturaleza cambiante de la investigación y las complejidades inherentes a la problemática estudiada.

La esencia del enfoque mixto radica en su habilidad para permitir la conversión fluida de datos cuantitativos a cualitativos y viceversa, según las demandas específicas de la investigación. Este proceso no solo añade una capa de profundidad al análisis, sino que también enriquece la comprensión global del fenómeno estudiado. Es importante destacar que la estrategia mixta, tal como se detalla en la obra de Hernández, Fernández y Baptista (1998), proporciona una herramienta valiosa para responder a diversas preguntas de investigación dentro del contexto específico de la problemática abordada. Este enfoque mixto no solo se convierte en una herramienta metodológica, sino también en una vía para una comprensión más rica y significativa de la realidad estudiada.

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

De acuerdo con Sabino (1984), la investigación de tipo descriptiva se enfoca en hechos reales y su característica principal radica en proporcionar una interpretación precisa. En el contexto de la investigación descriptiva, la atención central se dirige a descubrir características fundamentales de conjuntos homogéneos de fenómenos mediante el uso de criterios sistemáticos que revelen su estructura o comportamiento. De esta manera, es posible obtener notas distintivas que caracterizan la realidad objeto de estudio (Sabino, 1984, p. 35).

Las investigaciones descriptivas, también conocidas como diagnósticas, reciben este nombre debido a que gran parte de lo que se investiga y documenta en el ámbito social se limita a este nivel. Principalmente, este tipo de investigación se dedica a caracterizar un fenómeno o situación específica, destacando sus rasgos más particulares o distintivos.

El propósito fundamental de la investigación descriptiva es adquirir un conocimiento detallado de las situaciones más comunes presentes en la realidad que se va a estudiar. Esto se logra a través de la descripción detallada de las actividades y procesos asociados con el fenómeno o las personas en cuestión. Es relevante destacar que este nivel no se limita a la presentación descriptiva de los datos recopilados, ya que también

permite identificar relaciones causales entre variables y realizar análisis para obtener resultados significativos que contribuyan a la generación de conocimiento.

### **3.3. Método de investigación**

La investigación mixta presentada emplea un enfoque secuencial, que implica una primera fase de recolección y análisis de datos cuantitativos, seguida por una segunda fase dedicada a la recopilación y evaluación de datos cualitativos. La segunda etapa se basa en los hallazgos obtenidos en la primera fase. Finalmente, se integran los resultados de ambas etapas en la interpretación y elaboración del informe de estudio. Este método aprovecha los resultados cualitativos para enriquecer la interpretación y explicación de los hallazgos cuantitativos. (Hernández Sampieri, Fernández, & Baptista, 2014)

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

Durante el desarrollo de la investigación, se hará participe a un grupo de personas a la que denominaremos la “**muestra**”, la cual representa a una población total y permite sacar conclusiones y recopilar información sin necesidad de medir a toda la población.

El tipo de muestreo que se maneja en una investigación cualitativa, no tiene que cumplir con ser estadísticamente representativo del universo o población como en el caso de la investigación cuantitativa. Y su elección ocurre desde el planteamiento del tema y problema, seleccionando el contexto y los casos que interesan estudiar. Y hay que considerar tres factores, primero la capacidad operativa de recolección y análisis; segundo el entendimiento del fenómeno y tercero la naturaleza del fenómeno en análisis (Hernández Sampieri, Fernández, & Baptista, 2014).

El universo de esta investigación son los colaboradores de la Unidad de Negocio El Oro – Agencia Machala y se ha delimitado trabajar con una muestra del total de los 130 colaboradores que laboran en cada uno de los 12 departamentos que conforman el área de estudio, número que se ha considerado adecuado para aplicar la técnica diseñada y obtener los datos e información necesaria siguiendo los parámetros de este diseño metodológico.

Los criterios de selección de la muestra han sido los siguientes:

- Trabajadores
- Empresa eléctrica
- Ciudad: Machala

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

Siendo una temática compleja se ha tomado como instrumento un formulario de 22 preguntas, elaborado por Maslach Burnout Inventory, el cual contiene las variables principales de este síndrome y el cual responderá con una escala de frecuencia del 0 al 6, con el objetivo de direccionar para conocer en qué etapa de la problemática se encuentra atravesando la empresa actualmente y cuál sería el paso a seguir de acuerdo a los resultados obtenidos.

Además, se realizaron cinco entrevistas para obtener información adicional cualitativa que fue usada para fortalecer la información inicial obtenida en las respuestas a las interrogantes del formulario.

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

En cuanto al análisis de la información, la investigación cualitativa tiene la característica especial, de que la recolección y análisis de datos se realizan paralelamente, y aunque cada estudio es único, se puede señalar que en esencia esto consiste en narrativas de los participantes y observaciones del investigador. Posteriormente el análisis, se realiza comenzando con una codificación de segundo nivel, donde se llega a comparar categorías, denominada codificación axial. (Hernández Sampieri, Fernández, & Baptista, 2014)

Los datos obtenidos en el formulario propuesto, se analizarán cada pregunta de acuerdo a la subescala a la que pertenece, siendo este cansancio emocional, despersonalización y realización personal.

Una vez comprendida la mecánica de la forma de evaluar y analizar los datos obtenidos del formulario Maslach Burnout Inventory, se procederá a tabular y una vez obtenidos

los datos gráficos se interpretarán los resultados obtenidos de forma individual en cada una de las veinte dos preguntas. Formalizando así un comentario veraz que se complemente con datos reales obtenidos de la fuente.

En esta sección de la investigación, se presenta de una manera más resumida la matriz de operacionalización de variables, la cual cumple su función al organizar las categorías y variables según su relevancia o impacto dentro de la problemática.

### **3.7.1. Categorías**

- Síndrome de Burnout
- Desempeño Laboral

### **3.7.2. Variables**

- Agotamiento emocional
- Despersonalización
- Baja realización personal

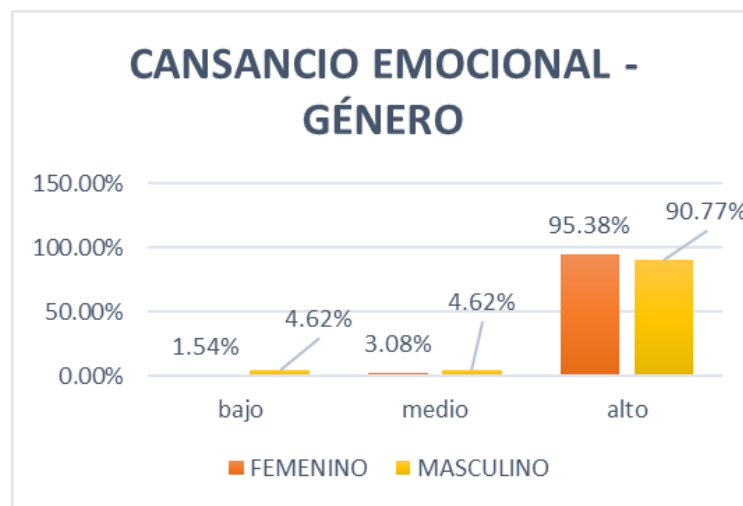
## Capítulo IV

### Resultados

#### Objetivo específico 1:

Identificar el agotamiento emocional que experimentan los trabajadores de la empresa eléctrica y cómo este afecta su desempeño laboral según sus percepciones.

#### Cansancio Emocional – Género



*Figura 1. Cansancio Emocional - Género*

#### Interpretación:

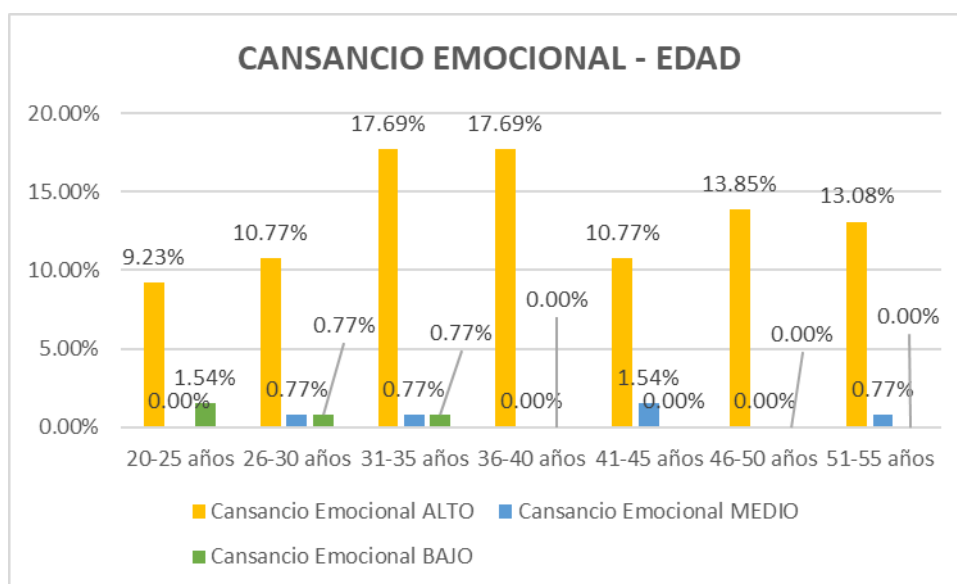
En la presente grafica se observa el cansancio emocional según género y de acuerdo a los niveles: bajo, medio y alto. En el género femenino el nivel bajo se presenta en 1.54%, el nivel medio en 3.08% y el alto en 95.38%, en cambio, con el género masculino el porcentaje en el nivel bajo es de 4.62%, medio de 4.62% y alto 90.77%.

Cuando se le consultó a una trabajadora sobre la temática, sin pensarlo mucho mencionó:

“Siento que este trabajo ha quebrado mi forma de socializar, tengo cambios de humor repentinos, me cuesta expresar mis emociones, me cuesta ser constante en las actividades que tengo que realizar durante mi jornada laboral.” (E1-2024)

Es así que se puede llegar a la conclusión de que el cansancio emocional afecta en gran medida a los trabajadores de la empresa y las mujeres tienden a experimentar niveles más elevados de cansancio emocional en comparación con los hombres. El testimonio de la colaboradora es muy elocuente al manifestar que el trabajo ha quebrado su forma de socializar.

### Cansancio Emocional – Edad



**Figura 2. Cansancio Emocional - Edad**

### Interpretación:

El presente gráfico hace alusión al cansancio emocional según la variable de edad, apoyándonos de los niveles de medición: alto, medio y bajo. El primer grupo abarca las edades de 20-25 años, siendo el nivel alto correspondiente al 9.23%, medio 0.00% y bajo 1.54%, en segundo grupo se encuentran las edades que oscilan desde los 26-30 años, y en la cual el nivel alto es 10.77%, medio 0.77% y bajo 0.77%, el tercer grupo pertenece a las edades que se encuentran desde los 31-35 años, el nivel bajo pertenece al 17.69%, medio 0.77% y bajo el mismo valor anteriormente mencionado. Por último, el cuarto grupo agrupa a las edades que van desde los 36-40 años, siendo el nivel alto el segundo porcentaje más alto con un 17.69%, mientras que los dos niveles restantes se encuentran en un porcentaje de cero correspondientemente. Los valores que arroja

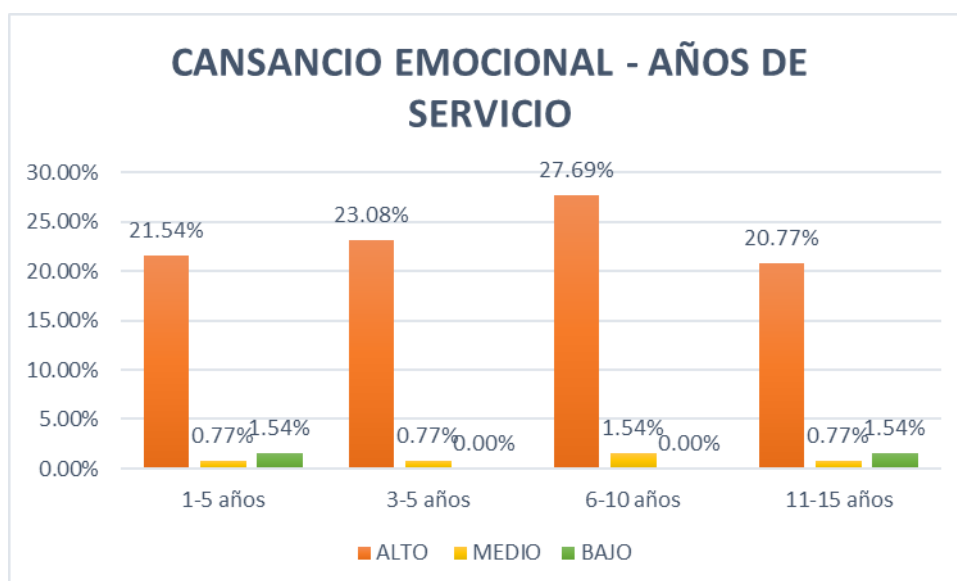
la gráfica de las edades que van desde los 41-45 años son alto con 10.77%, medio 1.54% y bajo 0%, mientras que el grupo de las edades que van desde los 46-50 años dan como porcentajes, nivel alto con 13.85% y los dos niveles restantes con 0% respectivamente. Para finalizar el grupo que va del rango de 51-55 años de edad, muestra que el nivel bajo lo ocupa con un 13.08%, medio con 0.77% y bajo con 0%.

Un colaborador (adulto joven) comentó:

“He experimentado cambios, siento que este trabajo me presiona laboralmente y no logro balancear mi vida personal con la profesional, siento que realizo las actividades que me han sido asignadas por cumplir mas no porque me sea placentero hacerlo.” (E3-2024)

En conclusión, la edad no es un requisito crucial en el ámbito empresarial, demostrando que cuando se trata de experimentar cansancio emocional cualquier persona con diversos niveles de experiencia laboral, representadas en diferentes grupos de edad, pueden enfrentar desafíos significativos en términos de agotamiento emocional.

### Cansancio Emocional – Años de Servicio



**Figura 3. Cansancio Emocional - Años de Servicio**



### **Interpretación:**

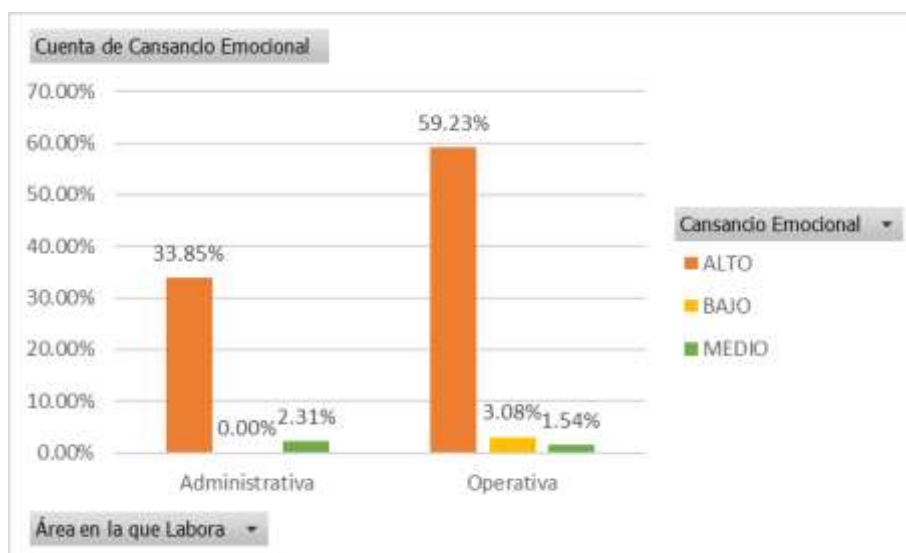
En la presente gráfica, se muestra el cansancio emocional dividido en años de servicio, apoyándonos de los niveles: alto, medio y bajo. El primer grupo de años de servicio, el cual va desde los 1-5 años, se observa un nivel de medición alto del 21.54%, medio de 0.77% y bajo de 1.54%, el segundo rango de años de servicio va desde los 3-5 años y muestra un nivel alto de 23.08%, nivel medio de 0.77% y bajo de 0.00%, el tercer rango corresponde a los años que oscilan desde los 6-10, el nivel alto corresponde al 27.69%, medio de 1.54% y el nivel bajo con 0.00%, por último la última gráfica de años de servicio, muestra que el nivel alto es de 20.77%, medio de 0.77% y bajo de 1.54%.

Uno de los colaboradores con varios años dentro de la empresa expresa de esta manera el cansancio emocional que experimenta:

“Siento que ya no soy tan productivo como cuando inicié en la empresa, he notado una baja en mi desempeño, cada tarea que me es asignada me cuesta el doble realizarla, he perdido el compromiso con el trabajo.” (E4-2024)

En conclusión, se puede comprender que el cansancio emocional se presenta tanto al inicio de la carrera profesional de una persona nueva como en la carrera profesional de una persona que lleva años en el ámbito laboral, la tendencia continúa a medida que los años de servicio aumentan, siendo esta menos notoria pero que aún se presenta de manera significativa.

## Cansancio Emocional – Área de Trabajo



*Figura 4. Cansancio Emocional - Área de Trabajo*

### Interpretación:

En la presente gráfica, se muestra el cansancio emocional en el área de trabajo, dividida en dos departamentos, ayudándonos de los niveles de medición: alto, medio y bajo. En el primer grupo, el nivel alto se muestra con un 33.85%, el nivel medio ocupa el 2.31%, mientras que el nivel bajo se mantiene con el 0.00%. En el lado operativo el nivel alto engloba el 59.23%, medio 1.54% y bajo 3.08%.

Uno de los empleados del área operativa expresa:

“Como parte del personal que labora en el área operativa siento que no somos bien remunerados en cuanto a reconocimiento se refiere, las responsabilidades que tiene cada colaborador que forma parte del departamento es esencial para el éxito de la empresa.” (E3-2024)

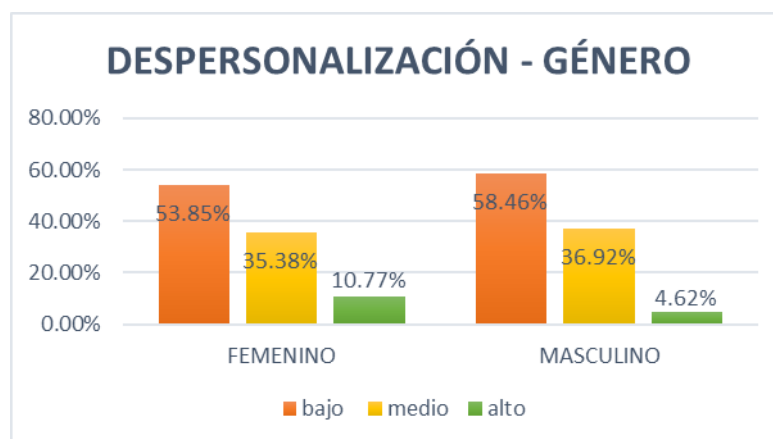
Se puede interpretar que existe un contraste entre los dos departamentos, siendo el departamento operativo el cual experimenta niveles exponenciales más altos de cansancio emocional en comparación con el primer grupo. Esto podría dar a notar que hay existencia de implicaciones importantes para la salud y el bienestar de los empleados, así como para la eficiencia y la productividad en ese departamento específico.

En relación a esta primera dimensión investigada, se observa que las mujeres tienden a experimentar niveles más elevados de cansancio emocional en comparación con los hombres. La edad no se presenta como un requisito en el ámbito empresarial en relación con el agotamiento emocional, este fenómeno puede afectar a personas con diversos niveles de experiencia laboral. A medida que los años de servicio aumentan, se observa una tendencia creciente en los niveles de agotamiento emocional, afectando el desempeño y el compromiso con el trabajo. Existe un contraste marcado entre los departamentos, siendo el área operativa la que experimenta niveles exponencialmente más altos de cansancio emocional.

### Objetivo específico 2:

**Determinar cómo la despersonalización que sienten los trabajadores de la empresa eléctrica afecta su desempeño laboral.**

### Despersonalización – Género



**Figura 5. Despersonalización - Género**

### Interpretación:

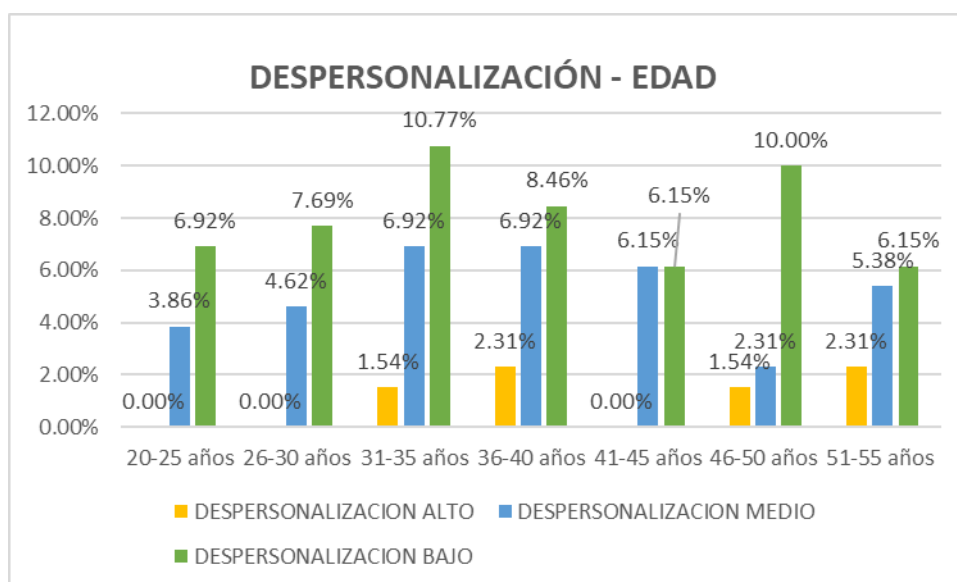
En la presente grafica se puede observar la despersonalización personal de acuerdo al género y a los niveles: bajo, medio y alto. Comenzando con el género femenino, el nivel bajo constituye el 53.85%, medio 35.38% y alto 10.77%, en cuanto al género masculino el nivel bajo se presenta en un 58.46%, medio en 36.92 y alto en un 4.62%.

Un colaborador indica:

“El no brindar las expectativas que uno pretende, han afectado mis interacciones laborales, desarrollo personal y laboral. Haciendo que me vea presionada por cumplir con estándares o normas establecidas por la sociedad” (E1-2024).

Con los datos mencionados, podemos llegar a la conclusión de que la prevalencia de niveles bajos en ambos géneros indica que la mayoría se enfrenta a esta problemática de manera moderada. Sin embargo, la diferencia en los niveles medios y altos entre ambos géneros sugiere posibles diferencias en las percepciones y respuestas a factores que despersonalizan, lo que podría estar influenciado por diversos elementos como roles de género, expectativas sociales o ambientes laborales específicos. La colaboradora entrevistada manifiesta que su experiencia de despersonalización afecta no solo su desempeño laboral sino también su vida personal.

### Despersonalización – Edad



**Figura 6. Despersonalización – Edad**

### Interpretación:

El presente grafico muestra a la despersonalización personal en rangos de edad, haciendo uso de los niveles: alto, medio y bajo. El primer grupo abarca las edades de 20-25 años, el nivel alto es inexistente, el nivel medio engloba el 3.86% y el nivel bajo

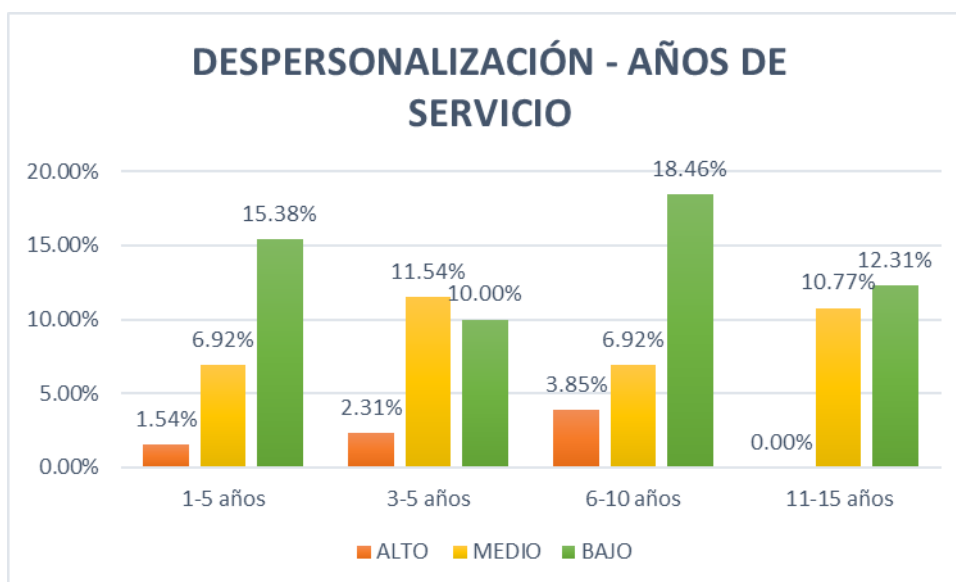
6.92%. En el intervalo de edades de 26-30 años, el porcentaje de nivel alto es prácticamente nulo, el nivel medio muestra un 4.62% y el bajo muestra un porcentaje de 7.69%. En el rango de 31-35 años, el nivel alto se grafica con 1.54%, el nivel medio con el 6.92% y el bajo con el 10.77% restante. En el rango de edad de 36-40 años se aprecia un nivel alto de 2.31%, medio de 6.92% y bajo de 8.46 %. El rango de edades de 41-45, muestra un nivel alto inexistente y el nivel medio y bajo con un igualitario 6.15%, el penúltimo grupo que corresponde al rango de edades que va desde el 46-50 años tienes sus niveles alto en 1.54%, medio 2.31% y bajo en 10.00%, para finalizar queda por mencionar los valores arrojados por el grupo de edades que va desde los 51-55 años, los cuales son alto con 2.31%, medio 5.38% y bajo con 6.15%.

El personal fue muy claro cuando se les preguntó sobre la temática, textualmente expresaron

“No se puede ser correcto si no se le brinda atención a las necesidades que tenemos, el ambiente laboral es hostil, todo fuera diferente si se preocuparan por nuestro bienestar.” (E5-2024)

En conclusión, se puede comprender que, dentro de la variable de edad, el nivel alto de despersonalización sufre cambios a medida que aumenta la edad, mientras que los niveles medio y bajo varían en cada grupo de edad. Lo que indica que la despersonalización no se experimenta de la misma manera en todas las edades y que existen situaciones específicas relacionadas con el desarrollo personal y profesional. De todas maneras, los niveles de despersonalización de todos los colaboradores no son altos en la empresa.

## Despersonalización – Años de Servicio



*Figura 7. Despersonalización - Años de Servicio*

### Interpretación:

En la presente gráfica, se presenta a la despersonalización dividida en años de servicio, apoyándonos de los niveles: alto, medio y bajo. Comenzando con el primer grupo de años de servicio el cual va desde 1-5 años, y en el cual se percibe que el nivel alto corresponde al 1.54%, medio 6.92% y bajo 15.38%, el segundo grupo corresponde a las edades que oscilan desde los 3-5 años, el nivel alto de este grupo se representa con el 2.31%, medio con 11.54% y bajo con 10.00%, el tercer grupo corresponde a la escala de 6-10 años, dentro de esta escala, el nivel alto se representa con 3.85%, medio con 6.92% y bajo con 18.46%, para finalizar la cuarta grafica simboliza al grupo que oscila los 11-15 años, siendo el nivel alto inexistente, el nivel medio 10.77% y el nivel bajo 12.31%.

Una colaboradora expresa:

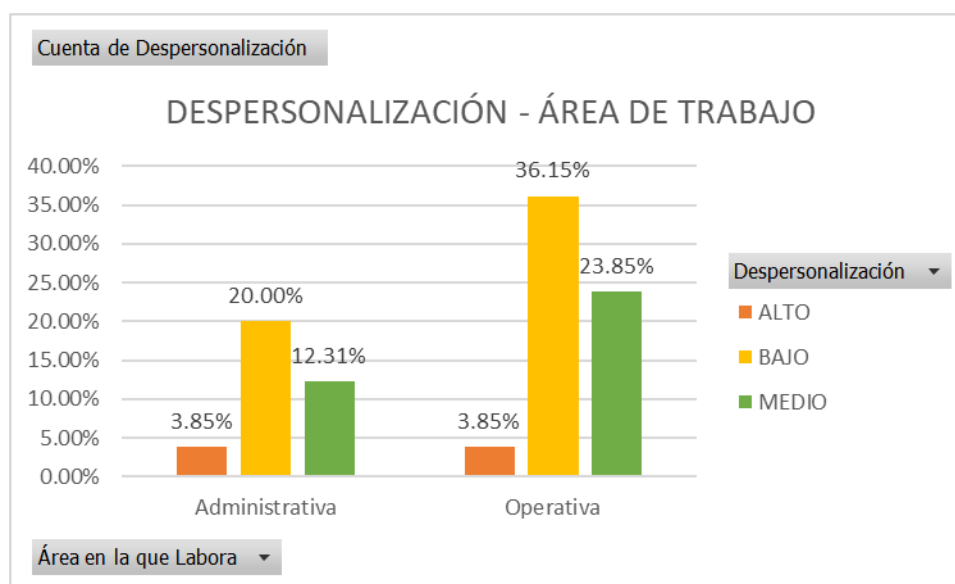
“Siento que trato a los clientes y compañeros de trabajo de forma interpersonal, siento que la desconexión apareció y se hizo más notoria cuando dejaron de valorarme en mi trabajo, haciendo que me sienta como si no fuera parte de la organización.” (E2.2024).

Otro colaborador dice:

“Siento que las actividades laborales se han vuelto rutinarias, creo que no puedo cumplir con tareas básicas como lo hacía en un principio y eso hace que piense que mi crecimiento laboral se haya visto comprometido.” (E5-2024)

La despersonalización, según los resultados de la encuesta, no tienen relación directa con los años de servicio. Los testimonios manifiestan que esta variable se asocia a la falta de valoración en el trabajo y trae como consecuencias la rutinización de las actividades laborales.

### Despersonalización – Área de Trabajo



*Figura 8. Despersonalización - Área de Trabajo*

#### Interpretación:

En la presente gráfica, se muestra la despersonalización en el área de trabajo, dividida en dos departamentos ayudándonos de los niveles de medición: alto, medio y bajo. En el grupo administrativo, el nivel alto corresponde al 3.85%, medio 12.3% y bajo 20%, mientras que en el departamento operativo el nivel alto se muestra con un 3.85%, medio con 23.84% y bajo con 36.15%.

En una entrevista se expresa:

“La desconexión con la empresa apareció desde que descubrí que mis valores personales no se alinean en su totalidad con los valores de la empresa, siento que aumentó mi falta de compromiso y mi malestar emocional.” (E3-2024)

La gráfica revela los niveles de despersonalización en ambos departamentos de la empresa. De acuerdo a lo que los porcentajes indican que los empleados experimentan niveles medio y bajo de despersonalización, lo que muestra la existencia de un problema de índole general en el entorno laboral de relativa gravedad y, una de las consecuencias es la falta de compromiso de los colaboradores con la empresa.

En relación a la despersonalización hay prevalencia de niveles bajos en ambos géneros, lo que indica que la mayoría se enfrenta a esta problemática de manera moderada. La despersonalización varía significativamente según la edad, alcanzando niveles notables en los grupos de 31-35 años y 36-40 años, afectando su conexión con la organización. Existe una diferencia marcada entre los departamentos administrativo y operativo en términos de despersonalización. Mientras que el grupo administrativo muestra niveles significativos en los tres niveles (alto, medio, bajo), el departamento operativo presenta un mayor porcentaje en los niveles medio y bajo. Los testimonios revelan que la desconexión con la empresa se relaciona con la falta de alineación de valores, afectando el compromiso y el bienestar emocional.

### **Objetivo específico 3:**

- **Examinar si la baja realización personal que perciben los trabajadores de la empresa eléctrica afecta su desempeño laboral**



## Realización Personal – Género



*Figura 9. Realización Personal - Género*

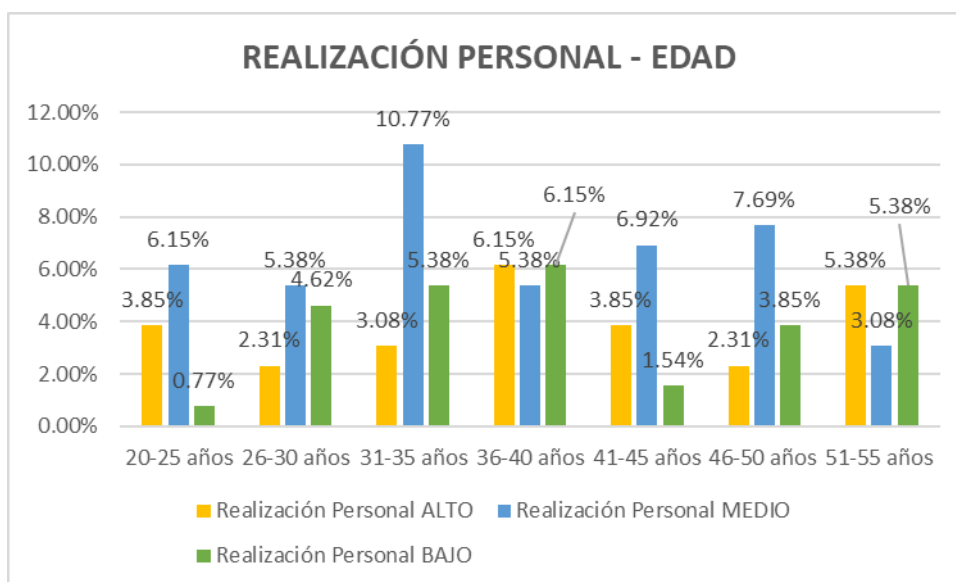
### Interpretación:

En la presente gráfica se puede apreciar los niveles de realización personal de acuerdo al género, complementado con la escala de niveles: alto, medio y bajo. El nivel bajo del género femenino constituye un 24.62%, medio 49.23% y alto 26.15%, mientras que, en los resultados del género masculino, el nivel bajo ocupa el 30.77%, medio 41.54% y alto 27.69%.

“Como departamento de Recursos Humanos (en donde laboramos 3 colaboradores de ambos géneros), consideramos que la realización personal en nuestros puestos de trabajo se diferencia de acuerdo al contexto personal, social y laboral.” (E5-2024)

En conclusión, se puede establecer que el género es determinante para que existan variaciones de realización personal. Cada individuo tiene una experiencia distinta al de esta necesidad, por ello lo importante es fomentar y participar en la creación de entornos laborales que fomenten la inclusión y equidad a ambos géneros.

## Realización Personal – Edad



*Figura 10. Realización Personal - Edad*

### Interpretación:

La siguiente grafica está referida a la realización personal dividida en rangos de edad, apoyándonos de los niveles: alto, medio y bajo. El primer rango de edad, va desde los 20-25 años, se observa un nivel de medición alto de realización personal, que tiene un 3.85%, un rango medio de 6.15% y un rango bajo de 0.77%. En el rango de los 26-30 años, se tiene un porcentaje alto de 2.31%, medio de 5.38%, y bajo de 4.62%. En el rango de 31-35 años, se observa un rango alto 3.08%, medio de 10.77% y bajo de 5.38%. Como ultimo está el rango de 36-40 años, el cual va de un porcentaje alto de 6.15%, medio de 5.38% y bajo de 6.15%. Los valores que corresponden al grupo de edades que va desde 41-45 son el nivel alto con 3.85%, medio 6.92% y bajo con 1.54%. Llegando a la recta final, se encuentra el grupo de edades que oscila desde los 46-50 años y del cual se puede obtener los datos por niveles alto 2.31%, medio 7.69% y bajo con 3.85%. El grupo restante de edades que va desde los 51-55 años de edad dio como resultados un nivel alto de 5.38%, medio 3.08% y bajo de 5.38%.

Con respecto a este tema, un joven colaborador expresa:

“A pesar de ser joven aún no tengo una realización personal definida, creo que todo este tema se va construyendo de a poco, va creciendo conforme vaya obteniendo los objetivos que me he planteado, para así poderme proponer cada cierto tiempo nuevas metas que quiero cumplir.” (E1-2024)

Se puede entender que el contexto de la edad no es significativo para adecuarse a ciertos niveles de realización personal, siendo esta una cuestión meramente individual. Como se observa, los porcentajes de mayor existencia de realización personal son medios y bajos, esto quiere decir que no se observa un nivel satisfactorio de realización personal en los colaboradores de la empresa eléctrica.

### Realización Personal – Años de Servicio



*Figura 11. Realización Personal - Años de Servicio*

### Interpretación:

En la presente gráfica, se muestra la realización personal dividida en años de servicio, apoyándonos de los niveles: alto, medio y bajo. El primer grupo corresponde a 1-5 años, el nivel alto corresponde al 3.08%, medio 14.62% y bajo 6.15%, el grupo que oscila de 3-5 años, el nivel bajo corresponde al 8.46%, medio 7.69% y bajo 7.69%, el próximo grupo es el que sondea los 6-10 años, siendo el nivel bajo correspondiente al

10.00%, medio 10.77% y bajo 8.46%. Para finalizar el grupo restante es el que corresponde a 11-15 años, y del cual se divide al nivel bajo con un 5.38%, medio 12.31% y bajo 5.38%.

Al consultarle a un colaborador de edad avanzada (incluyendo años de servicio) por qué sigue laborando en la empresa nos supo manifestar:

“Cuando yo llegué joven, aquí tuve mi primera oportunidad laboral, me abrieron las puertas y me siento bastante contento de ser parte de esta organización” (E1-2024).

Además, mencionó que a pesar de que sus objetivos laborales no son los mismos que los de un inicio, siente que se ha tomado el tiempo suficiente para lograrlos.

En conclusión, durante el desarrollo de la carrera profesional de un trabajador se puede ir notando un período de crecimiento significativo en la realización personal, es a medida que los profesionales avanzan que se observa una mayor variabilidad en la realización personal y es cuando cobran protagonismo, señalando posiblemente una etapa de estabilización o reflexión en la trayectoria profesional. Esto, tal como expresa el colaborador entrevistado, permite la realización de los objetivos laborales.

### Realización Personal – Área de Trabajo:



*Figura 12. Realización Personal - Área de Trabajo*

### **Interpretación:**

En la presente gráfica, se muestra la realización personal en el área de trabajo, dividida en dos departamentos: administrativo y operativo, ayudándonos de los niveles de medición: alto, medio y bajo. En el grupo administrativo, el nivel alto expone un 7.69%, medio 16.15% y bajo 12.31%. En cuanto al departamento restante, el nivel bajo presenta una diferencia exponencial, el nivel alto agrupa el 19.23%, medio de 29.23% y bajo de 15.38%, siendo este departamento el que presenta mayores porcentajes en comparación a la primera parte de la gráfica.

Al respecto un colaborador del área operativa comentó:

“El hecho de realizar tareas monótonas me hace notar que dentro de la empresa no existe retos que me permitan crecer, haciendo que mi limitación de logros y satisfacción laboral se vean comprometidos.” (E2-2024)

La gráfica permite reconocer que existe una diferencia notable entre los dos departamentos. El grupo administrativo presenta porcentajes moderados en los tres niveles, mientras que el departamento operativo presenta cifras alarmantes que permiten confirmar que este departamento es el que padece en su mayoría de este componente del Síndrome de Burnout.

En relación a la realización personal las mujeres presentan un nivel más alto y en los niveles bajos de realización personal son los hombres los que superan a las mujeres. Con esto queda evidenciado que las mujeres se sienten más realizadas en el trabajo que los hombres. Por otro lado, los niveles bajos de realización personal en ambos géneros no superan el 30%, por lo que se puede entender que esta dimensión no está afectando significativamente a los trabajadores de la empresa. La realización personal experimenta variaciones a lo largo de la carrera profesional. En los primeros años de servicio y aquellos que tienen más de 10 años de servicio no manifiestan valores altos de realización personal. Se evidencian diferencias importantes entre los departamentos administrativo y operativo en términos de realización personal. Mientras que el grupo administrativo muestra porcentajes moderados en los tres niveles, el departamento operativo presenta cifras preocupantes, especialmente en el nivel bajo, indicando que este departamento experimenta mayores niveles de baja realización personal. Los testimonios de los colaboradores del área operativa refuerzan la idea de que la falta de retos y tareas monótonas afecta la satisfacción laboral y la realización personal.

## Conclusiones Generales

- Es a través del desarrollo de este trabajo de investigación que se puede obtener una visión más clara del impacto físico, psicológico y emocional que genera el Síndrome de Burnout y sus variables a los colaboradores de cualquier empresa.
- Según el cuestionario Maslach Burnout Inventory, para definir si un colaborador padece del síndrome de Burnout, se tiene que presentar un agotamiento laboral alto, a eso se le suma un nivel de despersonalización y una baja realización personal.
- Solo 4 casos de los 130 trabajadores que realizaron el test presentan un nivel de agotamiento emocional alto, de despersonalización alto y de realización personal bajo, por eso podemos afirmar que la mayoría de los colaboradores no padecen el síndrome de Burnout. Sin embargo, es importante visibilizar que más del 90% de los entrevistados presenta niveles altos de cansancio emocional.
- A pesar de que los niveles obtenidos de la base de datos no cumplen con la premisa inicial del cuestionario, hay que tener presente que si no se toman alternativas que brinden solución a la problemática, las posibilidades de que el Síndrome del Burnout se mantenga como una problemática de interés es de carácter alto.
- Los testimonios de las personas entrevistadas manifiestan que tanto el cansancio emocional como la despersonalización y la baja realización personal que experimentan en distintos niveles afectan su desempeño laboral. Ellos expresan que se sienten desconectados de su trabajo, poco comprometidos, sin motivación, entre otras cosas.
- Se evidencian diferencias importantes entre los departamentos administrativo y operativo en términos de agotamiento emocional, despersonalización y realización personal. Los colaboradores operativos experimentan mayores niveles de agotamiento, despersonalización y manifiestan una baja realización personal. Los colaboradores del área sienten que los desmotiva la falta de retos y tareas monótonas y eso afecta la satisfacción y el desempeño laboral.
- Uno de los colaboradores que trabaja en el área de Talento Humano afirma que para que los trabajadores se realicen personalmente debe conjugarse el contexto personal, social y laboral y esta es una afirmación certera. Sin

embargo, a partir de lo que expresan las entrevistas, las estrategias del departamento de Recursos Humanos para favorecer un ambiente laboral adecuado no parecen haber tenido efectos positivos en la empresa.

### **Recomendaciones Generales**

El no prestar atención a la salud del trabajador se traducirá en el aumento de ausentismo laboral, la pérdida de talento y la productividad actual podría verse afectada. A continuación, construimos algunas recomendaciones:

- Aunque la mayoría de los colaboradores no presentan síntomas graves de Burnout, es necesario establecer programas de prevención. Estos pueden incluir talleres de manejo del estrés, gestión emocional y técnicas para evitar el agotamiento.
- Dado que las estrategias actuales del departamento de Recursos Humanos no parecen tener efectos positivos, se recomienda revisar y ajustar estas estrategias dando mayor participación de los empleados en la toma de decisiones relacionadas con el clima laboral.
- Para los colaboradores del área operativa, la falta de retos y tareas monótonas afecta su satisfacción y desempeño laboral. Introducir variedad en las responsabilidades y desafíos ayudarán a mantener alta la motivación y la realización personal.
- Considerando la importancia del contexto personal, social y laboral para la realización personal, es necesario fomentar un ambiente socialmente saludable. Actividades de equipo, eventos y espacios para la interacción contribuirán a un mejor clima laboral.
- Aunque la mayoría no presenta el síndrome de Burnout, el alto nivel de cansancio emocional es preocupante. Implementar un sistema de monitoreo

constante del bienestar emocional ayudará a identificar tempranamente posibles problemas y tomar medidas preventivas.

- Proporcionar capacitación en técnicas de manejo del estrés para equipar a los empleados con herramientas prácticas para enfrentar las demandas laborales y personales.
- Establecer canales de comunicación abierta entre los empleados y la dirección para ayudar a comprender mejor las necesidades y preocupaciones de los colaboradores, permitiendo respuestas más efectivas.



## Bibliografía

- Aguilar, A. (2015). *www.blogquestionpro.com*. Obtenido de <https://www.questionpro.com/blog/es/entrevistas-a-profundidad/>
- Astudillo, M. A. (2021). *Manejo del burnout o síndrome de estar quemado por el trabajo (SQT) en la prevención de riesgos laborales como garantía de derechos de los trabajadores*. Quito.
- Aviles, M. (2020). *La interpretación hermenéutica en ciencias sociales: el sentido de las "cosas sociales"*. Guayaquil: Universidad Católica Santiago de Guayaquil. Carrera de Trabajo Social.
- Balladares, K., & Hablick, F. C. (2017). *Burnout: el síndrome laboral*. Guayaquil.
- Brodsky, & Edelwich. (1980). *Burnout: Stages of Disillusionment in the*. New York: Human Science Press.
- Caballero, Contreras, Vega, & Gómez. (2016). *Síndrome de Burnout y Calidad De Vida Laboral En El Personal de Asistencia de Una Institución de Salud en Bogotá*. Bogotá, Colombia.
- Calvo, G., & Altable, R. (2002). *El extrañamiento en la Psicopatología: ¿despersonalización, desrealización, trastornos del yo?* España.
- Castro, Y., & Mendieta, Z. (2020). *Clima laboral y el síndrome de burnout en una organización del sector industrial en la ciudad de Cali, Colombia*. Cali, Colombia.
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de Recursos Humanos*. Colombia: Mc Graw Hill.
- Constitución. (2008). Quito.
- Corte. (2016). *Sentencia No. 016-16-SEP-CC", Caso No. 2014-12-EP*. Quito.
- Cox, & Cols. (1993). *Síndrome de Burnout*.
- Díaz, F., & Gómez, I. C. (2010). *La investigación sobre el síndrome de burnout en Latinoamérica entre 2000 y el 2010*.

- Engels, F. (1876). *El papel del trabajo en la transformación del mono en hombre*.
- Freudenberger, H. (1974). *Síndrome de Burnout*.
- Freudenberger, H. (1974). *Staff burnout*. Journal of Social Issues,.
- Gómez, M. F. (2017). *El Síndrome de Burnout y su relación con el Clima Laboral de los Trabajadores*. Ambato .
- Grau, A., Flichtentrei, D., Suñer, R., Prats, M., & Braga, F. (2009). *Influencia de factores personales, profesionales y transnacionales en el síndrome de Burnout en personal sanitario*. España: Revista Española de Salud Pública.
- Hernández Sampieri, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación 6ta edición*. México: Mc Graw Hill.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (1997). *Metodología de la Investigación*. Obtenido de: <http://vitela.javerianacali.edu.co/bitstream/handle/11522/3802/Methodologia.pdf;jsessionid=CEE05F5197722FF0F909FE126C127AEE?sequence=4>
- Loya-Murguía, K. M., Valdez-Ramírez, J., Bacardí-Gascón, M., & Jiménez-Cruz, A. (2018). *El síndrome de agotamiento en el sector salud de Latinoamérica: Baja California, Estados Unidos*.
- Lozano, J. S. (2018). *El Síndrome de Burnout y el clima laboral en docentes de institutos de idiomas en la Venezuela*.
- Marsollier, R. G. (2013). *La despersonalización y su incidencia en los procesos de Reino Unido*.
- Martínez, A. (2010) *El Síndrome de Burnout: Evolución y Estado Actual de la Cuestión*.
- Maslach, C. (2009). *Comprendiendo el Burnout*. California: Ciencia y Trabajo.
- Milkovich, G., & Boudreau, J. (1994). *Dirección y Administración de recursos humanos. Un enfoque de estrategia*. Estados Unidos: Addison-Wesley Iberoamericana.
- Miranda, J. O., & Díaz, N. d. (2016). *Clima Organizacional y Síndrome de Burnout en trabajadores de una red de servicios de salud en Cajamarca Perú*. Cajamarca, Perú.

- Monte, G. (2005). *El Síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout)*. Madrid.
- Morella, C., & Tovar, M. d. (2006). *La Hermenéutica: una actividad interpretativa*. Venezuela: Sapiens.
- Naranjo, F. S. (2021). *Análisis de síndrome de burnout y su relación con la satisfacción*. Quito.
- OIT. (2016). *Estrés en el trabajo*. Ginebra: Revista Internacional del Trabajo.
- Ortega, C., & López, F. (2003). *El burnout o síndrome de estar quemado en los profesionales sanitarios*. Almería, España: International Journal of Clinical and Health Psychology.
- Ortega, M., & Ortega, X. (2016). *Clima laboral: Efecto del agotamiento profesional "Burnout" en la calidad de vida en el trabajo*. Guayaquil.
- Pérez, J. P. (2013). *Efecto del burnout y la sobrecarga en la calidad de vida en el trabajo I*. Mexico: Estudios Gerenciales 29.
- Pines, A., & Aronson, E. (1988). *Career burnout: Causes and cures*. New York.
- Quecedo, R., & Castaño, C. (2003). *Introducción a la metodología de investigación cualitativa*. Leioa, España: Revista de Psicodidáctica.
- Rojas, I. (2011). Hermenéutica para las técnicas cualitativas de investigación en ciencias sociales: una propuesta. *Espacios Públicos*, 176-189.
- Sabino, C. (1984) *Introducción a la Metodología de Investigación*. Caracas: Ariel
- Sandoval Reyes, J. (2015) La teoría de las relaciones humanas: ¿un enfoque humanista real del trabajo? *Innovación en la gestión*. Año 13. Num 33. Pp. 29-39.  
Obtenido de [http://repository.unipiloto.edu.co/bitstream/handle/20.500.12277/8025/teoria\\_relaciones\\_pre\\_til\\_33.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repository.unipiloto.edu.co/bitstream/handle/20.500.12277/8025/teoria_relaciones_pre_til_33.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Sarmiento, G. S. (2019). *Burnout en el servicio de emergencia de un hospital*. Cusco.



## DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, **Jaramillo Piedra Iván Andrés**, con C.C: #1004588669 autor del trabajo de titulación: **El Síndrome de Burnout y sus afectaciones en el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa eléctrica en el año 2023**, previo a la obtención del título de **Licenciado en Trabajo Social** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

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

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

Guayaquil, **29 de enero del 2024**

f. \_\_\_\_\_  
Nombre: **Iván Andrés Jaramillo Piedra**  
C.C: 1004588669



## **REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA**

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

<b>TEMA Y SUBTEMA:</b>	El Síndrome de Burnout y sus afectaciones en el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa eléctrica en el año 2023.		
<b>AUTOR(ES)</b>	Jaramillo Piedra Iván Andrés		
<b>REVISOR(ES)/TUTOR(ES)</b>	Lic. Julio María Beccar Varela, Mgs.		
<b>INSTITUCIÓN:</b>	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
<b>FACULTAD:</b>	Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales y Políticas		
<b>CARRERA:</b>	Trabajo Social		
<b>TÍTULO OBTENIDO:</b>	Licenciado en Trabajo Social		
<b>FECHA DE PUBLICACIÓN:</b>	06 de febrero del 2024	<b>No. DE PÁGINAS:</b>	55
<b>ÁREAS TEMÁTICAS:</b>	Riesgos Psicosociales, Derechos Laborales, Social		
<b>PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:</b>	Síndrome, Trastorno, Salud Mental, Desgaste Profesional, Síndrome del Quemado, Desempeño Laboral.		

#### **RESUMEN:**

El síndrome de Burnout es un trastorno sumamente común en el ámbito laboral y los colaboradores que laboran en el sector eléctrico no son la excepción, al día de hoy este síndrome es más reconocido, diagnosticado y tratado, lo que ha conllevado a que se lo considere como un riesgo laboral por el ente de salud OMS.

En la presente investigación, se determinarán los factores que permiten que las afectaciones del Síndrome de Burnout perjudiquen a los colaboradores que laboran en la empresa del sector eléctrico, convirtiendo su jornada laboral en un obstáculo para su salud mental y bienestar laboral.

<b>ADJUNTO PDF:</b>	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO
<b>CONTACTO CON AUTOR/ES:</b>	<b>Teléfono:</b> +593-0987047467	<b>E-mail:</b> ivanjaramillo@outlook.com
<b>CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN(COORDINADOR DEL PROCESO UTE):</b>	<b>Nombre:</b> Valenzuela Triviño, Gilda Martina	
	<b>Teléfono:</b> +593-4-2206957 ext. 2206	
	<b>E-mail:</b> gilda.valenzuela@cu.ucsg.edu.ec	

#### **SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA**

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