



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

**TEMA:**

**Manifestaciones del Síndrome de Burnout en los trabajadores  
operativos de una empresa metalúrgica de tipo mixta en la ciudad de  
Guayaquil, año 2019**

**AUTOR:**

**Mayor Ferruzola, Walter Andrés**

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

**TUTORA:**

**Corté Romero, Carmen Susana, Lcda.**

**Guayaquil, Ecuador  
26 de febrero del 2020**



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

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

### CERTIFICACIÓN

Certificamos que el presente trabajo de titulación fue realizado en su totalidad por **Mayor Ferruzola, Walter Andrés**, como requerimiento para la obtención del título de **Licenciatura en Trabajo Social**.

TUTORA

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

**Corté Romero, Carmen, Mgs.**

DIRECTORA DE LA CARRERA

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

**Quevedo Terán, Ana Maritza, Mgs.**

**Guayaquil, a los 26 días del mes de febrero del año 2020**



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

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

## DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, **Mayor Ferruzola, Walter Andrés**

### DECLARO QUE:

El Trabajo de Titulación, **Manifestaciones del Síndrome de Burnout en los trabajadores operativos de una empresa metalúrgica de tipo mixta en la ciudad de Guayaquil, año 2019** 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.

**Guayaquil, a los 26 días del mes de febrero del año 2020**

**EL AUTOR**

f.

---

**Mayor Ferruzola, Walter Andrés**



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

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

## AUTORIZACIÓN

Yo, **Mayor Ferruzola, Walter Andrés**

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil a la **publicación** en la biblioteca de la institución del Trabajo de Titulación, **Manifestaciones del Síndrome de Burnout en los trabajadores operativos de una empresa metalúrgica de tipo mixta en la ciudad de Guayaquil, año 2019**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

**Guayaquil, a los 26 días del mes de febrero del año 2020**

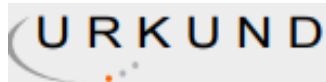
**EL AUTOR:**

f.

---

**Mayor Ferruzola, Walter Andrés**

## REPORTE DE URKUND



### Urkund Analysis Result

**Analysed Document:** TT\_Mayor Ferruzola Walter Andres 20 feb2020.docx (D64244026)  
**Submitted:** 2/22/2020 3:34:00 AM  
**Submitted By:** andresmay1993@hotmail.com  
**Significance:** 2 %

#### Sources included in the report:

Proyecto Elsa y Priscila Trabajo final 2 de Octubre 2019 revisado 2019 sin anexos.docx (D56356196)  
CORREGIDO TTI Stefany y Gaby retroalimentada por Oponente (1).docx (D56158373)  
marco teórico Juan Pablo Acurio.docx (D38410303)  
Tesis Burnout correccion 22 Cristian Caiza.docx (D63449017)  
PROYECTO DE TESIS - COMPLETO TERMINADO.docx (D64161933)  
Evelyn Sánchez Valencia TFG.pdf (D46517873)  
<http://elcatolicismo.com.co/es/noticias/7330-calidad-de-vida-familiar-claves-.html>Olivares  
<https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/3130/Aguaslorena2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y>  
<https://www.eumed.net/rev/cccss/2018/10/sindrome-burnout-ecuador.html>  
[https://www.researchgate.net/publication/301651317\\_Sindrome\\_de\\_quemarse\\_por\\_el\\_trabajo\\_en\\_un\\_hospital\\_de\\_tercer\\_nivel\\_de\\_la\\_Ciudad\\_de\\_Mexico](https://www.researchgate.net/publication/301651317_Sindrome_de_quemarse_por_el_trabajo_en_un_hospital_de_tercer_nivel_de_la_Ciudad_de_Mexico)

#### Instances where selected sources appear:

18

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Corte Romero", written on a light-colored rectangular background.

Lic. Carmen Susana Corte Romero

**Tutora**

**DOCENTE DE LA CARRERA DE TRABAJO SOCIAL  
UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTIAGO DE GUAYAQUIL**

## **Agradecimiento**

Agradezco a Dios por guiar mis pasos, a mis padres por ser el pilar fundamental y guía durante todo el proceso educativo y brindarme apoyo moral, emocional y económico; pero sobre todo por ayudarme a cumplir mis sueños y metas. Agradezco además a mis queridos hermanos por haber sido luz en las diferentes etapas de mi vida. Sin la ayuda de ellos y en general de mi familia nada de esto habría sido posible.

Agradezco a cada docente que con su alta vocación de educar lograron integrar como persona y como profesional de calidad, con un enfoque altamente humano. Principalmente a la Mgs. Ana Quevedo que, con su dedicación y vocación por educarnos, nos ha ilustrado sobre cómo hacer frente a los diferentes escenarios de la vida profesional y no profesional.

Asimismo, a mi querido padre, Walther Reynaldo Mayor Anchundia que ahora es mi ángel guardián desde el cielo. Enormemente agradecido con él por haberme dado lecciones de vida, por ser mi guía, por ser la persona que abrió mis ojos a la vida cuando yo aún era un niño, por haberme inculcado valores que durarán para toda la vida. Sin duda seguiré el legado de mi querido padre: humildad, sencillez, reciprocidad, responsabilidad y honestidad, valores que marcan el rumbo de mi vida. Agradezco además a mi esposa, por su confianza, apoyo, comprensión y amor durante el proceso educativo, por el tiempo que ha invertido en ayudarme no solo en la parte académica sino en la parte emocional, de convertirme en mejor persona día a día.

Agradezco a la vida por el triunfo educativo, y en general a todas las personas que me apoyaron y creyeron en la realización de esta tesis. Finalmente, agradezco a mi tutora por el apoyo, orientación y guía en todo este proceso investigativo. Gracias una y otra vez por el apoyo brindado.

## **Dedicatoria**

A Dios por ser el inspirador que me permitió llegar hasta aquí y convertirme en profesional, a mis padres por su amor, trabajo y sacrificio, gracias a ellos, estoy muy orgulloso de ser su hijo, son los mejores padres. Lo dedico especialmente a mi querido padre, ahora mi ángel guardián y guía desde el cielo. Cuando miro al cielo me invade la emoción al recordarlo, cuídanos desde allí arriba y espérame, que algún día volveremos a abrazarnos.

A mis hermanos David, Juliana, Lech y Ronnie por estar siempre presente, acompañándome desde la infancia por el apoyo moral, que me brindaron a lo largo de esta etapa. Especialmente a mi hermana por siempre enseñarme a seguir adelante y pese a las adversidades no bajar la guardia.

A mi madre Mariana Ferruzola y a la memoria de mi padre Walther Mayor por su integra y tenaz labor de educarnos, sin duda gran apoyo para formarnos a todos como personas de bien.

A mi esposa una de las personas más importantes que marcan el equilibrio de mi vida, por siempre su demostración de confianza y apoyo incondicional. Finalmente, a cada una de las personas que participaron en esta investigación por su sinceridad y apoyo recíproco.



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**

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

**TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN**

f. \_\_\_\_\_  
**Corté Romero, Carmen, Mgs.**  
TUTORA

f. \_\_\_\_\_  
**Quevedo Terán, Ana Maritza, Mgs.**  
DIRECTORA DE CARRERA

f. \_\_\_\_\_  
**Beccar Varela, Julio María, Mgs.**  
DOCENTE DE LA CARRERA

f.

\_\_\_\_\_  
**Muñoz Sánchez, Christopher, Mgs.**  
OPONENTE



# Acta de calificación



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

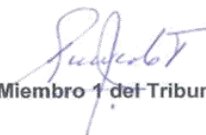
FACULTAD FACULTAD DE JURISPRUDENCIA Y CIENCIAS SOCIALES Y POLITICAS  
CARRERA TRABAJO SOCIAL Y DESARROLLO HUMANO  
PERIODO UTE B/2019

## ACTA DE TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN TRABAJO DE TITULACIÓN

El Tribunal de Sustentación ha escuchado y evaluado el Trabajo de Titulación denominado "MANIFESTACIONES DEL SÍNDROME DE BURNOUT EN LA RELACIÓN DE PAREJA DE LOS TRABAJADORES DE UNA EMPRESA METALÚRGICA DE TIPO MIXTA EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL EN EL AÑO 2019", elaborado por el/la estudiante WALTER ANDRES MAYOR FERRUZOLA, obteniendo el siguiente resultado:

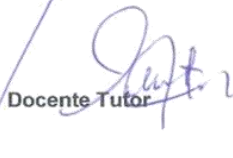
Nombre del Docente-tutor	Nombres de los miembros del Tribunal de sustentación		
CARMEN SUSANA CORTE ROMERO	ANA MARITZA QUEVEDO TERAN	JULIO MARIA BECCAR VARELA	CHRISTOPHER FERNANDO MUÑOZ SANCHEZ
Etapas de ejecución del proceso e Informe final			
9.79 / 10	9.81 / 10	9.81 / 10	9.38 / 10
	Total: 10 %	Total: 20 %	Total: 70 %
Parcial: 70 %	Parcial: 30 %		
Nota final ponderada del trabajo de título:	9.71 / 10		

Para constancia de lo cual los abajo firmantes certificamos.

  
Miembro 1 del Tribunal

  
Miembro 2 del Tribunal

  
Oponente

  
Docente Tutor



# ÍNDICE

INTRODUCCIÓN .....	2
CAPÍTULO I .....	4
Planteamiento del Problema de Investigación .....	4
1.1 Antecedentes Investigativos .....	4
1.2 Definición del Problema de Investigación .....	10
1.3 Preguntas de investigación .....	16
1.3.1 Subpreguntas de investigación: .....	16
1.4 Objetivo General .....	16
1.4.1 Objetivos específicos .....	16
1.5 Justificación .....	17
CAPÍTULO II .....	21
Referente Teórico-Conceptual-Normativo- Estratégico .....	21
2.1 Referente Teórico .....	21
2.1.1 Teoría Ecológica .....	22
2.1.2 Teoría del Estrés .....	28
2.2 Referente Conceptual .....	30
2.2.1 Antecedentes teóricos del Síndrome de Burnout .....	30
2.2.2 Modelos explicativos del Síndrome de Burnout .....	34
2.2.3 Epidemiología del Síndrome de Burnout .....	36
2.2.4 Etapas del Síndrome de Burnout .....	36
2.2.5 Estadios en el desarrollo del Síndrome de Burnout .....	37
2.2.6 Principales Causas del Síndrome de Burnout .....	38
2.2.7 Manifestaciones a nivel de pareja .....	43
2.2.8 Estrategias de prevención .....	45
2.2.9 Rol del Trabajador Social .....	46

2.2.10	Entornos laborales saludables .....	48
2.2.11	Capital Humano.....	48
2.2.12	Bienestar laboral .....	48
2.2.13	Calidad de vida Familiar.....	49
2.2.14	Satisfacción laboral .....	49
2.2.15	Relaciones de Pareja .....	49
2.2.16	Satisfacción de pareja .....	50
2.2.17	Salud Integral .....	50
2.3	Referente Normativo.....	50
2.3.1	Constitución de la República del Ecuador .....	52
2.3.2	Tratados y Convenios Internacionales.....	56
2.4	Leyes orgánicas.....	60
2.4.1	Código de Trabajo .....	60
2.5	Leyes Ordinarias.....	63
2.5.1	Ley de Seguridad Social .....	63
2.5.2	Ley Orgánica Reformatoria a La Ley Orgánica Del Servicio Público y al Código Del Trabajo para prevenir el Acoso Laboral .....	65
2.6	Decretos Ejecutivos .....	65
2.7	Marco Estratégico .....	68
2.7.1	Plan Nacional De Desarrollo 2017-2021.....	68
2.7.2	Plan Específico De Cobertura Nacional.....	73
2.7.3	Política Institucional Sobre el Síndrome de Burnout.....	77
CAPÍTULO III .....		79
Metodología de la Investigación.....		79
3.1	Enfoque metodológico .....	79
3.2	Tipo-Investigación.....	81

3.3	Población/Universo.....	81
3.4	Muestra.....	82
3.4.1	Características de la Muestra.....	82
3.4.2	Muestreo.....	83
3.4.3	Criterios muestrales.....	84
3.5	Categorías y variables de estudio.....	85
3.5.1	Formas de recolección de la información.....	86
3.5.2	Técnicas e instrumentos.....	86
3.5.3	Formas de análisis de la información.....	87
CAPITULO IV.....		88
Resultados de la Investigación.....		88
4.1	Caracterización General.....	88
4.2	Resultados por objetivos planteados.....	88
4.2.1	Objetivo específico 1: Identificar el nivel de riesgo de Síndrome de Burnout en los trabajadores.....	88
4.2.2	Objetivo específico 2: Conocer las manifestaciones del Síndrome de Burnout en los trabajadores.....	101
4.2.3	Objetivo específico 3: Conocer qué respuestas tiene la empresa para la prevención y/o atención del SQT en los trabajadores.....	112
CAPÍTULO V.....		123
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....		123
5.1.	Objetivo específico 1.....	123
5.2.	Objetivo específico 2.....	125
5.3.	Objetivo específico 3.....	126
5.4.	Recomendaciones.....	127
1.	Matrices e Instrumentos.....	139
	<b>Anexo # 1</b> .....	139
	<b>Anexo #2</b> .....	140
	<b>Anexo #3</b> .....	150
	<b>Anexo #4</b> .....	152

<b>Tablas</b> .....	153
<b>Gráficos estadísticos</b> .....	153

## RESUMEN

La investigación aquí planteada, se relaciona con el Síndrome de Burnout y sus manifestaciones. Se trata de una investigación en el ámbito laboral. Su intención es conocer las manifestaciones del Síndrome de Burnout en los trabajadores operativos. Se tomó como teorías centrales a la Teoría Ecológica planteada por Urie Bronfenbrenner y la Teoría del Estrés planteada por el autor Selye. El enfoque de la investigación fue de corte mixta de tipo explicativo y ejecución secuencial. La muestra estuvo conformada por 179 trabajadores operativos que prestan sus servicios en una empresa de fabricación de productos de acero, de la ciudad de Guayaquil- Ecuador. El levantamiento de la información en la primera fase del estudio (cuantitativo), se efectuaron encuestas (MBI) Maslach Burnout Inventory. Los resultados de esta etapa fueron muy útiles para identificar el nivel de Síndrome de Burnout que presentan los trabajadores. La segunda fase consistió en efectuar entrevistas a las parejas de los trabajadores que presentaron un nivel de riesgo moderado y crítico con la intención de correlacionar variables respecto a la incidencia del Síndrome de Burnout en el ámbito de familia. Por último, en la tercera fase se entrevistó a mandos medios de la empresa con la intención de conocer las estrategias o formas de intervención empresarial frente a este fenómeno. Entre los principales hallazgos están que la mayor parte de los trabajadores presentan un alto nivel de agotamiento, despersonalización o deshumanización, y realización personal y profesional. Estos altos niveles de Síndrome de Burnout no sólo afectan al trabajador en sí, sino que inciden en las relaciones de pareja. Afectando dimensiones como: intimidad, comunicación, el tiempo en pareja, el cuidado parental e involucramiento en las actividades familiares, producto de las exigencias del trabajo.

**Palabras Claves:** *Síndrome de Burnout, Salud Mental, Condiciones de Trabajo, Entornos laborales saludables.*

## **ABSTRACT**

The research presented here is related to Burnout's Syndrome and its manifestations in the operative workers of a mixed type metallurgical company in the city of Guayaquil. This research was carried out in the workplace with the aim of ascertaining the manifestations of Burnout's syndrome in operative workers. The Ecological Theory put forward by Urie Bronfenbrenner and The Stress Theory put forward by the author Selye were taken as central theories for research. The focus of the investigation was of a mixed nature of explanation and sequential execution. The sample consisted of 179 operational workers working in a steel products manufacturing company in the city of Guayaquil-Ecuador. The survey of information in the first phase of the study (quantitative), 179 workers carried out surveys (MBI) Maslach Burnout Inventory. The results of this stage were very useful to identify the level of Burnout syndrome presented by workers. The second phase consisted of interviews with the partners of workers who presented a moderate and critical risk level with the intention of correlating variables with respect to the incidence of Burnout syndrome in the family. Finally, in the third phase, middle management of the company was interviewed with the intention of knowing the strategies or forms of business intervention against this phenomenon. Finally, in the third phase, middle management of the company was interviewed with the intention of knowing the strategies or forms of business intervention against this phenomenon. Among the main findings are that they have a high level of exhaustion, depersonalization or dehumanization, and personal and professional fulfillment. These high levels of Burnout syndrome not only affect the worker himself, but also affect relationships. Affecting intimacy, communication, time together, parental care and involvement in family activities, product of the demands of work.

**Keywords: Burnout Syndrome, Mental Health, Working Conditions, Healthy Working Environment**

## INTRODUCCIÓN

“El bienestar abarca un cuerpo sano, una mente sana y un espíritu tranquilo.  
Disfruta del viaje mientras trabajas en tu bienestar.”

Laurette Gagnon Beaulieu

La importancia del estudio del Síndrome de Burnout resulta del interés del investigador. Luego surge como una necesidad investigativa ya que a nivel nacional se han realizado pocos estudios sobre el tema lo que se pudo evidenciar en el proceso de revisión documental, especialmente en el ámbito de familia, en otras palabras, la influencia del fenómeno en la familia.

Después de la revisión de leyes, normativas internacionales y códigos nacionales la necesidad de dar respuesta a las interrogantes planteadas se vio incrementada, debido a que el nivel de prevención de riesgos psicosociales a nivel nacional tiene un largo camino en la mejora continua de los procesos de control y seguimiento de las acciones preventivas en las empresas.

Si bien, la aparición del Síndrome de Burnout se da por diferentes factores laborales y extralaborales como: las exigencias del mercado laboral, presión laboral, el estrés como factor de riesgo, unido a los niveles de producción y por otro lado las responsabilidades que demanda el entorno familiar.

Las funciones familiares juegan un papel importante en la vida actual. Por ende, esta investigación analiza cómo las condiciones psicosociales del trabajo pueden desequilibrar el ámbito de calidad de vida familiar de los trabajadores. Esta investigación se realizó desde el modelo mixto, con el afán de conocer el nivel de riesgo de Síndrome de Burnout en trabajadores operativos, y cómo incide el fenómeno en la calidad de vida del trabajador. Esta investigación está dividida en 5 capítulos.



En el capítulo 1, se presentan antecedentes investigativos del tema de nivel internacional y nacional, seguido del planteamiento del problema donde se establecen factores que inciden en el desarrollo del fenómeno. Luego se establecen preguntas y objetivos de la investigación cuya intención es dar respuesta a las preguntas planteadas, seguido de la justificación donde se establecen las razones de la investigación, su autenticidad, sus aportes y propósitos.

En el capítulo 2, se establecen los referentes teóricos-conceptuales y normativos-estratégicos escogidos para efectos de comprender el fenómeno, sus causas y consecuencias, su origen, los antecedentes teóricos. Para tal efecto se escogieron dos teorías: La teoría ecológica (general) y la teoría del estrés. En este capítulo también se presentan referentes conceptuales que ayudan a dar sentido a la investigación. Como son: Entornos laborales Saludables, Capital Humano, Bienestar Laboral, Calidad de vida familiar, Satisfacción Laboral, relaciones de pareja y salud integral. Además, en este capítulo se expone el marco normativo y estratégico donde se encuadra legalmente esta investigación, además de los deberes y derechos de los trabajadores en el ámbito laboral.

En el capítulo 3 se expone la metodología que se utilizó en el proceso investigativo, el enfoque metodológico, el tipo de investigación, población-universo, muestra y muestreo, los criterios muestrales, la categorías y variables de estudio, formas de recolección de la información y formas de análisis de la información. Se utilizaron dos instrumentos, la entrevista y la encuesta de Maslach Burnout Inventory, los cuales permitieron recoger la información para el desarrollo de la presente investigación.

En el capítulo 4 se describen los datos relevantes identificados en el levantamiento de información acerca del nivel de Síndrome de Burnout en los trabajadores. Para mejor explicación del tema se subdividió en: Caracterización general y el desarrollo de resultados por objetivo planteado.

Finalmente, en el capítulo 5 se establecen las conclusiones producidas en el proceso investigativo. Así como también las recomendaciones propias del estudio. Se concluye que 36 trabajadores tienen un nivel alto de fatiga emocional, 38 trabajadores un nivel medio, mientras que el indicador más notable, es que 176 trabajadores tienen un nivel "alto" de despersonalización o deshumanización.

Estos niveles representan para los trabajadores afecciones de tipo psicosocial, que influyen indirectamente en las relaciones de familia, afectando el entorno familiar, la comunicación, el tiempo en familia, las funciones parentales y demás variables que luego vamos ir analizando.

## **CAPÍTULO I**

### **Planteamiento del Problema de Investigación**

#### **1.1 Antecedentes Investigativos**

El Síndrome de Burnout o Síndrome de Quemarse en el Trabajo es un estado de estrés crónico que implica una serie de factores desequilibrantes: emocionales, mentales y socioambientales. Por lo tanto, el origen del síndrome se puede definir como una interacción entre factores organizativos, demandas físicas y mentales del trabajo. (Martínez 2010:3)

Aunque, no es lo mismo el Síndrome de Burnout, que el estrés, la Organización Mundial de la Salud (2004) afirma que “el estrés laboral afecta negativamente a la salud física y psicológica de los trabajadores, y a la eficacia de las entidades para las que trabajan”(párr. 1).

Para la Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo (EU-OSHA) citado por el Consejo General de Psicología de España (2013) “la mitad de trabajadores europeos (51%) percibe el estrés como algo habitual en su entorno de trabajo mientras que, el 16% lo considera un problema “muy frecuente”(párr. 1).

La Fundación Europea para la Mejora de Condiciones de Vida y de Trabajo Eurofound (2012) citado por Hassard et al (2014), en base a los resultados de

la quinta encuesta sobre condiciones de trabajo en algunos países europeos, indica que “aproximadamente el 45% de trabajadores experimentó, durante los tres años anteriores, algún tipo de cambio organizativo que afectó a su entorno de trabajo y el 62% comunicó que trabajaba con plazos ajustados”(p. 4).

Otro dato relevante es que:

El 79% de trabajadores europeos se encuentran afectados por el estrés en sus lugares de trabajo. Mientras que menos del 30% de las organizaciones en el continente europeo disponen de procedimientos para responder a la problemática del estrés, ya que consideran que los riesgos de tipo psicosocial son más difíciles de gestionar que los riesgos tradicionales en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo.(p. 4)

Según Benavides (2001), citado por Aguyza (2018) la primera encuesta Centroamericana sobre Condiciones de Trabajo y Salud, precisa:

Del 12% al 16% de los encuestados expusieron que sintieron constantemente estrés o tensión; entre el 9% y 13% afirmaron que sentían tristeza o depresión, mientras que entre el 13% y 19% admitieron padecer pérdida de sueño y preocupaciones por las condiciones de trabajo.(pág. 4)

En base a estas estadísticas, se puede inferir que el estrés es cada vez más evidente y se ha vuelto un fenómeno que no sólo afecta al trabajador y a la estructura empresarial, sino que puede afectar a otros ambientes de socialización. Por ende, en el origen del SQT influyen factores externos (el trabajo), lo que puede causar problemas sociofamiliares.

Por su parte, hay varios estudios a nivel internacional y nacional sobre el tema, sin embargo, poco se ha analizado las manifestaciones del síndrome en entornos primarios del trabajador. La investigación se ha llevado a cabo frecuentemente en el ámbito socio-sanitario, a pesar de aquello, todos los trabajadores independientemente del sector laboral, presentan el riesgo de

desarrollar el síndrome como resultado de la exposición exacerbada a factores estresores del entorno de trabajo en el que se desenvuelven.

En primer lugar la autora Saraví (2018) en su investigación “Burnout en Supervisoras de Ventas y su asociación con la cantidad de consultoras a cargo, la antigüedad laboral, la composición familiar y nivel de estudios alcanzados”, afirma que el SQT es resultado de una alta demanda laboral causada por estresores crónicos como por ejemplo: la cantidad de trabajo, las condiciones, que en caso de no tener tiempo y recursos para hacer frente a ella, puede convertirse en sobrecarga laboral”(p. 21).

En otra investigación titulada “Percepción de riesgos psicosociales, estrés, ansiedad, variables de salud y conciliación de la vida laboral familiar en trabajadores y trabajadoras” realizada por Hurtado (2013) se concluye que “los trabajadores que tienen más demandas cognitivas dedican más horas al trabajo remunerado, probablemente porque su trabajo es más complicado, es decir, cognitivamente más exigente” (p. 230).

Es importante indicar que “los trabajadores cuyo ritmo de trabajo, está determinado por la velocidad automática de una máquina o por objetivos cuantitativos de producción padecen más problemas de salud físicos, perciben el trabajo como algo más intenso y estresante”(Eurofound 2006:7).

Estas observaciones se relacionan con la VII Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo (2011) referida por Hurtado (2013) donde acentúa que en la actualidad:

El nivel de atención exigido en la tarea es mayor, la percepción de tener mucho trabajo, sentirse agobiado, tener que trabajar más rápido o realizar varias tareas al mismo tiempo se consideran factores estresores, por ejemplo: el 86.4% de los trabajadores en España indican que sus problemas de salud se han agravado o se han producido como consecuencia de su trabajo.(p. 40)

Se puede concluir que hoy en día, el nivel de demanda laboral en todos los sectores de trabajo es alto, lo que puede crear escenarios de eminente carga psicoafectiva para los trabajadores, derivando en serios problemas para la salud psicosocial. Hay que añadir además que la calidad de vida familiar puede verse afectada por los niveles de estrés crónicos que pudieran experimentar los trabajadores.

Kulakoba (2016) en su investigación “Nos sentimos mal, pero estamos bien: medición vs vivencia del Desgaste profesional (Burnout) desde el modelo cultural Nicaragüense sostiene que la familia:

Es un garante del bienestar personal y se prioriza por encima de todos los grupos y cualquier otra relación social, la familia es lo primero, no solo por ser la principal fuente de apoyo, sino porque es una fuente de conversión de estímulos desagradables en estímulos agradables, en otras palabras, solo en la familia se puede encontrar el verdadero apoyo, ocuparse de las cosas, de los hijos y olvidar los problemas. (pág. 132)

Por ejemplo en esta investigación se resalta el punto de vista de una persona donde sostiene: “la familia para mi es todo, cuando me siento mal, estresado, voy con mi pareja y comenzamos a hablar de cualquier cosa; cuando yo me siento mal y quiero despejar mi mente, me ocupo de mi casa, de mis hijos” (pág. 153).

Es por esto que el apoyo de la familia podría evadir los efectos negativos del SQT, ya que es un recurso valioso para el desarrollo de estrategias de intervención contra este problema, ampliando las alternativas de refuerzos positivos. (Kulakoba 2016)

En otra investigación titulada “Determinación del SQT en mandos medios y superiores de la industria Maquiladora de la Ciudad Juárez Chihuahua” realizada por el autor Oziely et al (2017) el resultado de este estudio, fue que los trabajadores tenían un nivel de SQT medio:

La sobrecarga de trabajo que tenían los trabajadores, debido al desequilibrio entre las demandas laborales a las cuales eran sometidos y los reconocimientos laborales que recibían, así mismo el desinterés, las quejas y/o desaprobaciones que hacían de la jornada laboral una fuente generadora de estrés. (p. 93)

Se puede deducir que actualmente los trabajadores están expuestos a mayor carga de trabajo, y, por lo tanto, el nivel de gravedad e impacto de los riesgos psicosociales puede ampliarse. De ahí que los empleadores deben garantizar entornos saludables, para el bienestar psicosocial de los trabajadores y sus familias.

La autora Gil Bracho (2010) en su estudio sobre SQT en una empresa de etiquetaje y boletaje en el Distrito Federal de México indica que hoy en día:

Se considera al SQT como una enfermedad real, derivada del estrés laboral, que afecta a los trabajadores de manera diaria y las repercusiones no solo abarcan un desgaste del ambiente laboral sino que son llevados a casa, generando conflictos en el entorno familiar, sin olvidar que lo que se daña de manera incontrolable y alarmante es la propia persona en todo su contexto.(pág. 8)

Por ejemplo, cuando un trabajador está sometido a altos niveles de estrés puede experimentar cambios a nivel conductual, lo que puede causar el deterioro las relaciones familiares. Esto significa “una acumulación de desacuerdos con el estrés del diario vivir que van erosionando la relación gradualmente y con la eventualidad se da la quemazón” (Rodríguez & Nina, 2018, p. 2715).

Pérez (2013) en su investigación efecto del SQT y la sobrecarga en la calidad de vida en el trabajo, revela que:

Las demandas del ámbito del trabajo y la familia son incompatibles, debido a las presiones de tiempo, de estrés y de comportamientos que

ambos roles requieren. Al final del día, son incompatibles por las exigencias tanto del trabajo, como de la familia y que tienen un impacto en la calidad de vida”.(p. 9)

En Ecuador, las investigaciones sobre SQT se han centrado en profesionales de la salud y en Trabajadores Sociales, donde se destacan aspectos como: la convivencia familiar, calidad de vida, y demás variables que influyen en el desarrollo del fenómeno, destacando las siguientes: Salazar (2018) en su investigación presencia del SQT en Trabajadores/as Sociales en el ámbito de salud en Centros de Diálisis en el Cantón Ambato Provincia de Tungurahua sostiene que:

Los factores de riesgo que contribuyen al desarrollo de SQT es la escasa convivencia familiar, siendo que la familia dota al individuo de la protección para los riesgos psicosociales, tanto así que cuando el individuo no comparte con su familia, se expone aún más a los riesgos”.(p. 78)

Para Calle & Vintimilla (2017)

Los factores de riesgo que pudieran incidir en el desarrollo del SQT son: descuido personal, desvinculación con la familia y amigos, por priorizar el trabajo, sobrecarga laboral, roles profesionales difusos, poco reconocimiento del quehacer profesional, insatisfacción profesional y desmotivación profesional”(p. 118)

El SQT, no proviene únicamente de los factores físicos, la carga de trabajo, del tipo de tarea, o de los factores organizacionales inmediatos, como un estilo de liderazgo o un clima de equipo; con frecuencia proviene principalmente de factores organizacionales laborales y sociales muy globales”. (Secretaría de Salud Laboral y Medio Ambiente UGT-CEC 2016:11)

Por ende, el síndrome también es:

Resultado de los problemas globales que el trabajador percibe en su contexto laboral y el marco económico y social que lo engloba y lo determina. Por lo que la Salud Laboral no depende exclusivamente de las organizaciones o de los trabajadores, sino de toda la sociedad y de la situación económica global en la que se está inmerso”.(pág. 11).

En definitiva, el síndrome es agudizado por diferentes factores: económicos, sociales, políticos, laborales. Factores que son globales pero que indirectamente puede afectar el contexto sociofamiliar.

## **1.2 Definición del Problema de Investigación**

En esta investigación se pretende analizar las manifestaciones del síndrome en los trabajadores operativos de una empresa metalúrgica de la ciudad de Guayaquil, año 2019. La empresa metalúrgica tiene 55 años en el mercado nacional. La actividad económica es “fabricación de barras, varillas y secciones sólidas de hierro y acero laminadas en caliente y mediante estirado en frío y en caliente, rectificación o torneado”(Revista Ekos 2019).

Tiene aproximadamente 545 trabajadores a nivel nacional en los diferentes centros de trabajo, ubicados en sectores estratégicos del país: Guayaquil Quito, Cuenca y Loja. Estos se encargan de la recepción de materia prima y a su vez de la comercialización de productos de acero.

En la actualidad dentro de su plan estratégico 2020, tiene crear programas de bienestar y desarrollo integral con la intención de mejorar las condiciones psicosociales del trabajo a través del fomento de la salud y bienestar psicosocial para los trabajadores. Para lo cual es importante desarrollar estrategias que respondan no sólo al ambiente de trabajo, sino a la esfera sociofamiliar.

Para empezar, en los últimos años la sociedad contemporánea ha sufrido cambios, en los niveles: social, político, económico, laboral y familiar como resultado de la globalización. La globalización se define como “un aumento en la actividad económica mundial como consecuencia de la liberación del



comercio y la eliminación de las barreras a la transferencia de capitales, bienes y servicios a través de las fronteras nacionales”(Organización Mundial de la Salud 2008:4).

De donde se infiere que la globalización ha traído consigo fenómenos emergentes que son provocados por los cambios a nivel macrosocial. De acuerdo con los autores Ortiz & Bonilla (2013):

Los fenómenos estructurales e históricamente determinantes de las condiciones de inequidad, de desigualdad y pobreza de América Latina, permanecen independientemente de que en la última década estos indicadores hayan tenido mejoría: no solamente los indicadores de pobreza extrema, no solamente los indicadores de equidad. Los indicadores de inclusión latinoamericanos, si bien registran en algunos países, no en todos, una mejoría, esto no es suficiente como para decirnos que son problemas que están procesándose o son problemas que en un futuro previsible podamos visibilizar como problemas que se van a resolver.(p. 13)

En líneas generales la realidad sociocultural es multidimensional. Los problemas del tejido social se interrelacionan ya que las problemáticas globales se manifiestan en todos los contextos de pertenencia del ser humano. De este modo el contexto social actual presenta una tendencia creciente de problemáticas especialmente América Latina, por ejemplo:

La erradicación de la pobreza y (...) pobreza extrema, la desigualdad, en todas sus dimensiones, continúan siendo desafíos centrales para los países de América Latina. Aun cuando la región logró importantes avances en este ámbito entre comienzos de la década pasada y mediados del presente, desde 2015 se han registrado retrocesos”.(CEPAL 2018:15)

De donde se infiere que hay largo camino por recorrer en el desarrollo sociopolítico de los países. Desde esta perceptiva:

Un deterioro de la situación global, tanto de la economía como de las tensiones geopolíticas conllevaría a serios problemas (...). Las vulnerabilidades allí son grandes y por ello los peligros son reales; de allí que se requieren políticas afirmativas, orientadoras y de protección con carácter focalizado, pero de vocación universal". (Ortiz y Bonilla 2013:35)

El mundo enfrenta una serie de obstáculos que dificultan alcanzar el crecimiento deseado:

Debido a los cambios que se están produciendo asociados a la crisis económica mundial, los trabajadores se encuentran expuestos a nuevas situaciones que pueden tener graves consecuencias negativas para su salud mental y su bienestar psicológico, tales como: cambios organizacionales o de reestructuración, menos oportunidades laborales, aumento de la precariedad laboral, miedo a perder el empleo, despidos masivos, problemas de desempleo y pérdida de la estabilidad financiera.(Organización Internacional del Trabajo 2016)

Estos cambios, que se establecen en la actualidad marcan el rumbo para las organizaciones ya que se transforman las estructuras laborales, lo que puede afectar el bienestar integral de los trabajadores. En ese contexto, lo que sucede en diferentes planos de la vida social conduce a una interacción entre el sistema socioeconómico y el mercado de trabajo.

Como consecuencias, el nivel de competitividad aumenta, convirtiéndose en un aspecto subjetivo para los trabajadores, pues experimentan altos niveles de presión y estrés lo que causa el deterioro de la salud, seguridad, bienestar y sobre todo de la calidad de vida.

Por otro lado, las demandas del cliente final son una fuente de saturación para los trabajadores. Ya que las organizaciones buscan mayor rentabilidad, de donde resulta que los niveles de producción aumentan, las jornadas de trabajo se tornan más agotadoras y con ritmos de trabajo fuertes.

Como señala la Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y de Trabajo “La intensidad del trabajo está aumentando y cada vez es mayor el número de personas que deben trabajar a un ritmo muy elevado y sometido a plazos ajustados” (Eurofound 2006).

Más no se trata solo de eso, sino que el interés de las empresas hoy en día es abarcar todo el mercado posible, un campo de nuevas tendencias en donde se establecen mecanismos sobre los sistemas de trabajo. Esta situación trae consigo la exacerbación de los fenómenos psicosociales en el trabajo. Que según (Hurtado, 2013) afirma:

La aparición de riesgos psicosociales se ve favorecida por las condiciones de trabajo que se viven en la actualidad. El mundo del trabajo se ha consolidado como un entorno muy exigente y cambiante dentro de un mundo global, en el que se ha producido una gran innovación tecnológica, con gran competitividad, en el que los trabajos son más exigentes mental y emocionalmente, con rotaciones en los puestos de trabajo, con mayor inestabilidad e inseguridad, con mayor participación de las mujeres y la aparición de más dificultades de conciliación entre el mundo laboral y familiar.(p. 40)

Atendiendo a estas consideraciones, se puede inferir que de no activar protocolos de prevención de riesgos psicosociales y en especial el SQT en las organizaciones, se podría dar paso a un entorno crítico, desmotivador y agotante para el trabajador, sin duda estos riesgos se originan en el entorno de trabajo cuando las exigencias sobrepasan la capacidad mental, física, y técnica del trabajador para hacer frente a ella.

Por otro lado, actualmente en muchos sectores de trabajo, el síndrome de burnout no es considerado como un riesgo laboral y no es evaluado. Según Briones (2014) “la razón principal es que al empleador no le interesa que se identifique este tipo de riesgo porque significaría realizar nuevas medidas en la organización” (p. 10).

Los empleadores ven la actividad preventiva como una actividad que exige de tiempo y recursos, pero no ven más allá. La clave está en la prevención por la importancia de la salud integral en la gestión empresarial. “El nivel de prevención es lo más idóneo, barato y lo más productivo para una empresa”(párr. 16).

Castro (2018) afirma que las empresas ecuatorianas en la actualidad:

Son más reactivas que proactivas, es decir están esperando que ocurra algo con los trabajadores, les llegue la demanda y se vean sancionados. Hay otros que prefieren pagar demandas que invertir en un sistema de gestión, a pesar de que la ley lo obliga.(párr. 14)

Para Blackman (2014):

En muchos sectores, los riesgos de naturaleza psicosocial no son reconocidos como riesgos laborales, y por tanto no son identificados en las evaluaciones de riesgos, para poder tomar medidas preventivas necesarias. La razón primordial, es que a los empresarios no les interesa que se identifiquen los riesgos psicosociales, porque significaría en la mayor parte de los casos, realizar medidas en la organización del trabajo, ya que este factor se manifiesta como la principal causa de los riesgos emergentes.(p. 16)

Otro punto según la Confederación de empresarios de Málaga (2013) el SQT:

Es un fenómeno progresivo que en los últimos años ha tomado relevancia en el panorama de la salud ocupacional. En las investigaciones se han evidenciado múltiples causas del síndrome. Estos desencadenantes son aquellas demandas nocivas, cualitativa o cuantitativamente, que impactan sobre el trabajador, independientemente de las características individuales de la persona ( p. 13).

Pongamos por caso un trabajador que labora cerca de 80 horas a la semana para cumplir con las metas de productividad. Después de cada jornada de trabajo presenta sintomatologías de agotamiento físico y emocional. Podríamos inferir que un trabajador en estas condiciones puede llegar fácilmente a sufrir de SQT, lo que dependerá de la frecuencia a que se exponga al riesgo y los factores estresores.

Por lo tanto, es importante que las empresas ejecuten programas de prevención de riesgos psicosociales.

Evaluando los riesgos presentes, para cambiar las condiciones de trabajo desfavorables, esto con el fin último de evitar que la salud de los trabajadores empeore. En el nivel de prevención se trata de hacer cambios favorables para salud. Hay que acordarlos, planificarlos, aplicarlos y luego valorar su eficacia.(Istas 2017:1)

Nemours (2009) citado por Avilés & Gallegos (2015) afirma que indiscutiblemente:

La sintomatología y efectos asociados al Síndrome de Burnout no solo se generarían al interior de (...) la esfera laboral, sino que serían llevados por el trabajador fuera de sus horarios de trabajo, viéndose teñidos los tiempos libres de los empleados por las problemáticas suscitadas en el trabajo (...)"(p. 11)

Esta incidencia está relacionada con el agotamiento físico o emocional que el trabajador experimenta debido a las demandas del trabajo, lo que puede provocar el deterioro de las relaciones y problemas de convivencia. Tal como lo afirma Gil-Monte (2005) citado por Avilés & Gallegos (2015)

El impacto del SQT no sólo se ha limitado al plano laboral, trayendo pérdidas considerables para la organización por disminuciones en la productividad, sino que ha impactado otros contextos en los cuales se

desarrolla el trabajador como las relaciones de pareja, acrecentando los efectos negativos de este síndrome” (p. 8)

Habida cuenta este fenómeno, tiene consecuencias para el individuo, así como para sus espacios vitales de pertenencia en los que se interactúa cotidianamente y se pueden reflejar las situaciones antes mencionadas, precisamente por esta razón la Organización Mundial de la Salud (2000) lo declaró al Síndrome de Burnout “como un factor de riesgo laboral por su capacidad para afectar la calidad de vida, salud mental hasta poner en riesgo la vida”(Morales y Murillo 2015:1).

### **1.3 Preguntas de investigación**

¿Cómo se manifiesta el Síndrome de Burnout en los trabajadores operativos de una empresa metalúrgica de tipo mixta, de la ciudad de Guayaquil, año 2019?

#### **1.3.1 Subpreguntas de investigación:**

- ¿Cuál es el nivel de riesgo de SQT en los trabajadores?
- ¿Cuáles son las manifestaciones del SQT en los trabajadores?
- ¿Qué respuestas tiene la empresa para la prevención y/o atención del SQT en los trabajadores?

### **1.4 Objetivo General**

Analizar cómo se manifiesta el Síndrome de Burnout en los trabajadores operativos de una empresa metalúrgica de tipo mixta de la ciudad de Guayaquil, año 2019

#### **1.4.1 Objetivos específicos**

- Identificar el nivel de riesgo de Síndrome de Burnout en los trabajadores
- Conocer las manifestaciones del Síndrome de Burnout en los trabajadores

- Conocer qué respuestas tiene la empresa para la prevención y/o atención del SQT en los trabajadores.

## **1.5 Justificación**

Este estudio se enmarca en las dimensiones técnico-científico y humanista de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil en el marco del objetivo estratégico universitario “velará porque la investigación, conservación, promoción y difusión de la ciencia, la técnica y la cultura se realicen de manera objetiva y estará abierta, en la búsqueda de la verdad a las distintas corrientes ideológicas”(párr. 4).

Esta investigación también se sustenta en el objetivo de la Carrera de Trabajo Social de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil:

Fomentar la comprensión y aplicación de los paradigmas y teorías de las Ciencias Sociales y el Desarrollo Humano, tanto en procesos investigativos como de intervención profesional, sustentados en una actitud ética de respeto a las diferencias y en permanente interpelación de sus propias concepciones y accionar.(párr. 2)

Además se sustenta de las líneas de investigación enmarcado en “la investigación social, para la comprensión de realidades familiares, organizacionales y sociales”(párr. 4).

Este estudio permitió diagnosticar el nivel de riesgo psicosocial que está afectando la calidad de vida de los trabajadores operativos. Por ende, se proyecta el diseño de programas que den respuesta a la prevención, atención del fenómeno, contribuyendo así al mejoramiento de la calidad de vida integral de los trabajadores.

Esta investigación será beneficiosa para los trabajadores ya que serán la población beneficiaria de futuros planes que contribuyan a la mejora de su calidad de vida. Es importante considerar lo estipulado en la Constitución

Política del Ecuador sobre el derecho a una vida digna, que se expone en el eje 1 del Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021 Toda una vida, sobre los derechos para todos durante toda la vida, sin discriminación alguna, y con mejores niveles de calidad de vida, educación, salud, alimentación, agua y seguridad social.

Por ende cerrar brechas y generar oportunidades, con equidad social y territorial, la garantía de los derechos conlleva a la inclusión social, la vida en un entorno saludable y seguro, un trabajo estable y justo, acceso a la justicia y tiempo de esparcimiento.(Consejo Nacional de Planificación (CNP) 2017:48)

Continuando con el aporte de este trabajo investigativo. El Síndrome de Burnout es un tema que se ha investigado sobre todo en el campo de la salud, y en disciplinas de las ciencias sociales enfocándose en factores causales para el profesional y/o trabajador y su salud física y mental. Este tema ha sido poco investigado en el campo industrial con trabajadores operarios. Por ende, es tanta la preocupación que los investigadores están prestando cada vez más atención al impacto del SQT, un problema “que afecta a todos los países, a todos los trabajadores y a todas las profesiones en los países desarrollados y en desarrollo”(Organización Internacional del Trabajo 2016).

Al estudiar las dimensiones del SQT, uno de los principales hallazgos es que no hay suficiente estadística de referencia. Se evidencia una tendencia estadística sobre todo de los riesgos tradicionales (físicos, químicos y ergonómicos). Por lo que se infiere que las empresas hoy en día se centran más en las tasas de accidentabilidad y morbilidad, pero no en los factores de riesgos psicosociales que pueden estar contribuyendo a la situación. En este sentido esta investigación permitió generar estadísticas que servirán de base para futuras investigaciones.

Al mismo tiempo, el SQT no siempre se ha evaluado de forma integral, considerando los escenarios en donde el trabajador se relaciona diariamente, por lo tanto, la esencia de ésta investigación es que rompió esquemas viendo más allá de las circunstancias causales del síndrome, sobre todo porque se



enfocó en lo que pudiera estar ocurriendo con la calidad de vida de los trabajadores.

Para la academia, ésta investigación servirá para la gestión de conocimiento, de estudiantes y profesionales en el área de Trabajo Social, debido a que el Trabajo Social como disciplina científica tiene la potencialidad de producir nuevos entendimientos y significaciones de la realidad social a partir de la investigación científica.

De ahí que el rol del Trabajador Social es importante en las empresas ya que es un profesional que busca garantizar los derechos de todos los individuos comprendiendo las situaciones que viven, con base en los derechos humanos. “Los trabajadores sociales promueven y se rigen por los derechos fundamentales e inalienables de todos los seres humanos” (FITS 2018).

El valor práctico de ésta investigación fue generar resultados objetivos y subjetivos sobre el burnout en los trabajadores a fin de producir nuevos conocimientos, como diría Hernández & Sampieri et (2014)

El investigador debe proceder con honestidad, al procurar compartir sus conocimientos y resultados, así como buscar siempre la verdad, ya que con la aplicación de investigación científica en cualquiera de sus modalidades se desarrollan nuevos entendimientos, lo cuales a su vez producen otras ideas e interrogantes para estudiar. (pág. 24)

El valor metodológico de esta investigación fue proponer que en futuras investigaciones se utilice el enfoque mixto ya que hay mayor rigor a la hora de estudiar las manifestaciones del síndrome, ya que se vuelve relevante el significado que las personas dan a una situación/problema. Cabe destacar que los datos de esta investigación fueron desde una perspectiva “más amplia y profunda, lo que dio como resultado datos más ricos y variados, mayor solidez y rigor, mejor exploración y explotación de los datos”(pág. 533).

En cuanto al valor teórico, esta investigación fue diseñada para generar conocimiento teórico, motivar a seguir estudiando los fenómenos del entorno de trabajo, las razones detrás del nivel de esfuerzo de los trabajadores, las consecuencias para las organizaciones y los diferentes entornos del trabajador.

Asimismo, este estudio pudo generar nuevas ideas para dar apoyo psicosocial a las personas que se encuentran en dificultades, con el propósito de influir en la mejora de la calidad de vida. De acuerdo con Gil Monte (2001) citado por Arrieta (2011)

La necesidad de estudiar el Síndrome de Burnout viene de estudiar los procesos de estrés laboral, así como el reciente hincapié que las organizaciones han hecho sobre la necesidad de preocuparse más de la calidad de vida que ofrecen a sus empleados. (pág. 8)

Para la profesión, es importante manifestar que el:

Trabajo Social es una profesión basada en la práctica y una disciplina académica que facilita el cambio y desarrollo social, la cohesión social y el empoderamiento y liberación de las personas. Los principios de justicia social, los derechos humanos, la responsabilidad colectiva y el respeto a las diversidades son centrales para el trabajo social” (IASSW y AIETS 2012:3)

Por consiguiente, la conciliación entre los ámbitos trabajo-familia corresponde a la práctica profesional, dado que los trabajadores sociales buscan el bienestar de todos los sujetos sociales, independientemente del campo en que se establezca la profesión, esto es a través de intervenciones sociales, que busquen afectar positivamente la calidad de vida y el bienestar de todos los sujetos sociales.

Tal como lo plantea Bernard (1967) citado por Diez (2013) “el papel del trabajador social en la empresa se articula en torno a tres planos:

- Dar apoyo psicosocial a los individuos y colectividades de trabajadores que se encuentren en dificultades.
- Participar en la creación, funcionamiento y mejora de las realizaciones sociales de la empresa.
- Favorecer una mejor toma de conciencia de los problemas humanos y sociales surgidos con motivo del trabajo”. (pág. 4)

## **CAPÍTULO II**

### **Referente Teórico-Conceptual-Normativo- Estratégico**

#### **2.1 Referente Teórico**

Los constructos teóricos que fueron desarrollados en este capítulo se seleccionaron de acuerdo con lo planteado en los puntos de referencia del primer capítulo convirtiéndose estos en referentes para el análisis y comprensión del objeto de estudio.

### **2.1.1 Teoría Ecológica.**

La teoría ecológica toma en cuenta, elementos ambientales endógenos y exógenos en el desarrollo humano, que pueden hacer interacción directa o indirecta en el desarrollo integral del individuo. Dicha teoría surge de la psicología, basada en el paradigma de los ambientes en los que el individuo se desenvuelve cotidianamente. Urie Bronfenbrenner (1977b,1979) citado por Sánchez (2001) “destaca la importancia crucial del estudio de los ambientes, algo que considera imprescindible, especialmente si se quiere evitar perder tiempo en descripciones excesivamente detallistas y en el estudio de procesos sin sentido” (pág. 2).

Bronfenbrenner define el desarrollo como un cambio perdurable en el modo en que la persona percibe el ambiente que lo rodea (su ambiente ecológico) y el modo en que se relaciona en él (Sánchez 2001:2).

El postulado más importante de este modelo sobre el desarrollo humano, es que “supone la progresiva acomodación mutua entre un ser humano activo, que está en proceso de desarrollo, por un lado, y por otro lado las propiedades cambiantes de los entornos inmediatos en los que esa persona en desarrollo vive” (Sánchez 2001:2).

En primer lugar “los ambientes naturales constituyen la principal fuente de influencia sobre la conducta humana, y por lo tanto sobre el desarrollo psicológico de las personas”(Bronfenbrenner 1976).

En este sentido Bronfenbrenner concibe el entorno ecológico “como una disposición seriada de estructuras concéntricas, en la que cada una, está contenida en la siguiente”(Sánchez 2001:2).

Vinculado a la idea de Bronfenbrenner, se puede inferir que los seres humanos no son seres solitarios ni mucho menos están aislados, por lo tanto, para estudiar los fenómenos sociolaborales es importante tomar en cuenta los entornos inmediatos en los que el trabajador está involucrado y de este modo tener una perspectiva más integral y sistémica de su realidad.

De este modo Bronfenbrenner (1979) citado por Sánchez (2001) plantea que:

Se debe entender a la persona no solo como un ente sobre el que repercute el ambiente, sino como una entidad en desarrollo y dinámica constante, que va implicándose progresivamente en el ambiente y por ello influyendo e incluso reestructurando el medio en el que vive.(p. 2)

Del mismo modo Bronfenbrenner (1987) citado por Frías et al.(2003) plantea cuatro niveles que operan de manera sinérgica, en primer lugar: el microsistema, “constituye el nivel inmediato en el que se desarrolla el individuo, aquí es importante la familia una las relaciones más influyentes en el desarrollo humano” (p. 3).

Para Bronfenbrenner (2002) citado por Rodríguez & Berigues (2017) “el microsistema es un patrón de actividades, roles y relaciones interpersonales que la persona en desarrollo experimenta en un entorno determinado, con características físicas y materiales particulares”(pág. 36).

Para Torrico & López (2002) citado por Rodríguez & Berigues (2017) el microsistema:

Es el nivel más cercano al sujeto, e incluye los comportamientos, roles y relaciones característicos de los contextos cotidianos en lo que éste pasa sus días, es el lugar en el que la persona puede interactuar cara a cara fácilmente.(p. 36)

Las afirmaciones anteriores indican que el microsistema es la estructura de acogida más cercana al individuo, donde se aprecian los valores, y se dan las relaciones sociales primarias; sin embargo, los seres humanos no sólo se desarrollan en el microsistema, ya que de acuerdo con el ciclo vital se involucran en otros contextos denominados ambientes secundarios y terciarios.

Por esta razón los problemas causados en el trabajo como es el caso del Síndrome de Burnout puede causar problemas en otras esferas por la influencia de los sentimientos de irritabilidad, indiferencia, distanciamiento que

no solo se considera como algo individual, sino que los síntomas pueden traspasarse de un sistema a otro afectando los diferentes niveles empresa-trabajador-pareja.

En segundo lugar el mesosistema “comprende las interrelaciones de dos o más entornos en los que la persona en desarrollo participa activamente”(p. 3). En este caso la familia, el trabajo y la vida social, el autor Bronfenbrenner se refiere a la interacción que hay entre el microsistema y mesosistema ambos tienen influencia directa o indirecta en el desarrollo moral, cognitivo, emocional y ético del individuo ya que son dos sistemas interconectados de forma primaria.

Para Pérez (2003) citado por Rodríguez & Berigues (2017) el mesosistema:

Se establece cuando un individuo entabla una relación con un nuevo entorno, si esto sucede se puede hablar de transición ecológica. Cuando la persona participa en más de uno de los entornos del mesosistema es llamado vínculo primario y las demás personas que participan en esos entornos son denominados vínculos complementarios. (p. 37)

En este nivel se considera la estructura y funciones que conforman una organización de trabajo, es decir las políticas internas, las políticas de seguridad y salud, el clima organizacional y demás factores organizativos que pueden afectar de forma positiva o negativa al bienestar psicosocial del trabajador. En algunas investigaciones que se han llevado a cabo se hace evidente la relación entre el clima laboral y el desarrollo del Síndrome, entendiéndose que cuando en una empresa hay un clima laboral deficiente aumenta el impacto de este síndrome.

En tercer lugar, el exosistema se compone de contextos más amplios que no incluyen a la persona como sujeto activo pero que los hechos podrían llegar a afectarlo de forma directa o indirecta, en este nivel se pueden considerar el

lugar de trabajo de la pareja, la escuela de los hijos, la comunidad, contexto laboral, etc. (Frías et al. 2003:3).

Este nivel periorganizativo según Bronfenbrenner son “fuerzas en la sociedad sobre las cuales el individuo y la organización interactúan y que tienen fuerte influencia en la organización de trabajo (Vega et al. 2009:141).

En este nivel influyen los cambios legislativos en el mercado de trabajo, que obliga a las empresas a realizar ajustes en las estructuras de trabajo, llámese esto analizar si la empresa está respondiendo al mercado nacional, analizar el volumen de ventas, los indicadores de producción vs al talento humano que hay. Lo que trae como consecuencias, despidos masivos, mayor sobrecarga de trabajo, jornadas de trabajo extenuantes.

En cuarto lugar, el macrosistema está establecido por la cultura y la subcultura en la que se desarrolla la persona y todos los individuos de su sociedad (Frías et al. 2003:3).

Bronfenbrenner (1987) citado por Frías et al (2003) afirma que:

La capacidad de formación de un sistema depende de la existencia de las interconexiones sociales entre ese sistema y otros, por ende todos los niveles del modelo ecológico dependen unos de otros y por lo tanto se requiere de una participación conjunta de los diferentes contextos y de una comunicación ente ellos.(p. 3)

En este nivel extraorganizativo tiene relevancia la cultura, las normas sociales, tradiciones, políticas económicas y gubernamentales que afectan directa o indirectamente al trabajador (Vega et al. 2009:141).

Se hace necesario resaltar que el macrosistema ejerce una enorme influencia sobre los sistemas anteriores, abarcando las costumbres sociales, las regulaciones gubernamentales que rigen el comportamiento de los individuos, en forma de normas socioculturales que controlan la socialización entre los

individuos y la convivencia en sociedad. Además de esto, las reglas sociales que condicionan en gran medida el comportamiento social del individuo, los valores y las creencias. (Vega et al. 2009:141)

Al mismo tiempo Bronfenbrenner sostiene que los cambios que se dan en el macrosistema “impactan en la vida diaria de las personas, su conducta y desarrollo, especialmente las políticas públicas, dado que tienen el poder suficiente para efectuar el bienestar y el desarrollo de los seres humanos, al determinar sus condiciones de vida” (p. 11).

Llama la atención que Bronfenbrenner también considera otros sistemas: el cronosistema. Refiriéndose a los acontecimientos en la línea de tiempo del individuo y de su entorno, un ejemplo de ello, la situación sociopolítica del país, lo que podría alterar indirectamente el desarrollo del individuo o sus condiciones de vida, pero en una línea cronológica, es decir en el tiempo de vida del individuo.

Como lo afirma Bronfenbrenner citado por Rodríguez & Berigues (2017) “los fenómenos psicológicos se originan de un ambiente ecológico específico estos también se expanden a través del tiempo”(p. 38).

Bronfenbrenner se refiere también al cronosistema como:

Las transformaciones que suceden en el devenir histórico, que impacta directa o indirectamente a los otros sistemas, estos cambios pueden darse a nivel estructural o funcional y tienen la capacidad de cambiar tanto al individuo como a la sociedad misma.(p. 38)

Por último, el globosistema es una estructura a escala global; son cambios y eventos en el mundo, como: un terremoto, una guerra mundial, la contaminación global, pandemias globales y otros eventos que podrían indirectamente afectar al individuo y sus entornos.



Bronfenbrenner no solo enfatiza en los sistemas estructuralmente, sino afirma que los sistemas tienen contenido que los denomina “elementos del entorno”(p. 39). Dentro de este marco, los elementos del entorno están relacionados con las actividades molares, que:

Pueden implicar la existencia de una intención consciente o inconsciente por parte del sujeto, al hablar de una intención inconsciente se hace referencia a una actividad la cual tiene una perspectiva temporal para el sujeto, es decir que aunque puede realizar la actividad en tiempo presente no es consciente de que dicho acto puede traer un impacto en su futuro, por otro lado se halla la intención consciente, en la que la persona traza una meta estructurada, la cual se cumplen por medio de la definición de paso a realizar.(p. 39)

Por ende, las estructuras o relaciones interpersonales se construyen en el momento en que un individuo participa en actividades con otra persona, dichas relaciones según Bronfenbrenner se inician en el ejercicio de observar al otro y que este responda a la observación. (p. 39)

Al mismo tiempo, a lo largo de la vida cada individuo cambia de roles o ambientes, es decir pasa de un entorno a otro, lo cual se conoce como transición ecológica. En esta etapa de transición ecológica no solo surgen vínculos entre los ambientes, sino además se da un proceso de comunicación entre los mismos, en otras palabras se transmiten mensajes de un entorno a otro de forma indirecta o directa.(p. 41)

Igualmente, a diferencia de la teoría ecológica se encuentra la teoría del ciclo de vida familiar según los autores Moratto, Zapata & Mesaager (2005), citado por Rodríguez & Berigues (2017) esta teoría permite:

Definir y precisar el desarrollo de las familias a través de una serie de etapas, permeables tanto a influencias externas como internas, que moldean dicho grupo y aportan estrategias de afrontamiento a los individuos para la vida y sus demandas. (p. 41)

Según esta teoría hay varios ciclos por los que las familias atraviesan en el proceso de conformación, entre ellos, está la conformación de pareja, crianza de los hijos, etc. En cuanto a la constitución de la pareja “contempla a formación de un nuevo sistema que dará inicio a una nueva familia, la cual tendrá características nuevas y propias (Rodríguez y Berigues 2017:42).

Para concluir, la teoría ecológica atañe al fenómeno del Síndrome de Burnout porque tiene diferentes matices, lo que aporta a identificar si el síndrome de Burnout se puede manifestar de forma directa o indirecta en las relaciones de pareja. “El modelo ecológico de Bronfenbrenner permite evaluar e intervenir en todas aquellas variables que inciden directa o indirectamente sobre el padecimiento del síndrome de burnout (Linares, Vilariño, y Villas 2002:1).

### **2.1.2 Teoría del Estrés**

La teoría del estrés es la teoría específica de esta investigación, ya que refiere las fases de desarrollo del estrés, que pueden influir en el desarrollo de problemas sociales para el individuo.

Hans Selye (1926), empezó desarrollando fundamentando sobre “la influencia del estrés en la capacidad de las personas para enfrenarse o adaptarse a las consecuencias o lesiones o enfermedades”(párr. 1).

Aunque la teoría del estrés surge en el ámbito de las ciencias médicas haciendo hincapié en la contención de las personas con enfermedades, luego se utiliza en otras áreas para explicar los factores que contribuyen al estrés.

En este sentido el autor Selye (1926):

Descubrió que pacientes con variedad de dolencias manifestaban muchos síntomas similares, los cuales podían ser atribuidos a los esfuerzos del organismo para responder al estrés de estar enfermo. Él llamo a esta colección de síntomas Síndrome del estrés, o Síndrome de Adaptación General (GAS).(párr. 1)

A pesar de que el Síndrome de Burnout no es lo mismo que el estrés su fundamentación teórica está relacionada con los constructos teóricos de Selye esta se basa en cómo los individuos desarrollan el estrés por fases cuando el organismo no se adapta a las condiciones desestabilizadoras de sentirse estresado que resulta en sentimientos de angustia que afecta el bienestar psicosocial del individuo.

Pines (1993) citado por León & Moreno (2010) afirma “mientras que el estrés es el resultado de una sobrecarga cualitativa o cuantitativa, el burnout aparece solo cuando previamente han estado motivados por el mismo tipo de trabajo que posteriormente no soportan y rechazan”(p. 44).

Selye (1926) plantea el estrés en tres fases, que son las siguientes:

1. **Fase de alarma:** Ante la percepción de una posible situación de estrés, el organismo empieza a desarrollar una serie de alteraciones de orden fisiológico y psicológico (ansiedad, inquietud, etc.) que lo predisponen para enfrentarse a la situación estresante. La aparición de estos síntomas está influida por factores como los parámetros físicos del estímulo ambiental. (p.e intensidad del ruido), factores de la persona, el grado de amenaza percibido y otros como el grado de control sobre el estímulo o la presencia de otros estímulos ambientales que influyen sobre la situación.
2. **Fase de resistencia:** Supone la fase de adaptación a la situación estresante. En ella se desarrollan un conjunto de procesos fisiológicos, cognitivos, emocionales y comportamentales destinados a negociar la situación de estrés de la manera menos lesiva para la persona. Si finalmente se produce una adaptación, ésta no está exenta de costos, p.e disminución de la resistencia general del organismo, disminución del rendimiento de la persona, menor tolerancia a la frustración o presencia de trastornos fisiológicos más o menos permanentes y también de carácter psicosomático.
3. **Fase de agotamiento:** Si la fase de resistencia fracasa, es decir, si los mecanismos de adaptación ambiental no resultan eficientes se entra en la

fase de agotamiento donde los trastornos fisiológicos, psicológicos o psicosociales tienden a ser crónicos e irreversibles.(párr. 3-4-5)

## **2.2 Referente Conceptual**

### **2.2.1 Antecedentes teóricos del Síndrome de Burnout**

La palabra Burnout es un término norteamericano que se desprende del idioma inglés, lo que significa en español “estar quemado”. El estudio del síndrome ha sido realizado por varios autores a nivel mundial, en los que se encuentra un matiz conceptual diferente en cada concepción.

Freudenberger (1974) se refería al Burnout por primera vez en términos de estado físico y mental de los jóvenes que trabajaban voluntariamente en una clínica de Nueva York, estos jóvenes sacrificaban su propia salud con tal de alcanzar ideales superiores sin importar que su esfuerzo sea reconocido. (Martínez 2010:44)

Después de tres años de trabajo, presentaron conductas de irritación, actitudes de cinismo y agotamiento con los clientes y una tendencia a evadirlos. A esto le denominó “estar quemado”, ya que no solo consistía en estrés laboral, sino se le añadía el significado que le otorgaban los jóvenes al trabajo que realizaban, y su propia capacidad de convertir estímulos estresores en estrategias de afrontamiento. (p. 44)

Es importante dejar claro que el termino Burnout se empieza a utilizar formalmente desde el año 1977, por Cristina Maslach quien lo denominó “desgaste emocional”. Se refería a los individuos que trabajaban en diferentes servicios sociales, en contacto directo con usuarios, especialmente en el campo de la salud y la educación. (p. 44)

Según esta autora el síndrome es causado en el contexto laboral, pero tiene consecuencias a nivel individual, organizacional y social(p. 43). Mientras que los autores Carroll (1979) y White (1982) llevaron a cabo un estudio causal sobre el Síndrome de Burnout y lo definieron como:

Un desajuste ecológico entre los distintos ambientes en los que, de manera directa o indirecta, la persona participa en cada uno de los

contextos (familiar, político, económico, etc. Además, hacía referencia al código de relaciones, normas y exigencias que en ocasiones interfieren entre sí.(Gallego & Ríos, 1991, p. 260)

Cherniss (1982) desde aquella época afirmaba que “las tendencias culturales, políticas y económicas han cambiado drásticamente orientándose en la actualidad hacia una valoración excesiva del éxito en el trabajo y la productividad, sin tener muy en cuenta el factor humano” (Gallego & Ríos, 1991, p. 260).

Por esta razón, a fines de los años noventa, varios autores unieron esfuerzos para analizar, conceptualizar, crear técnicas e incluso pensar en modelos de prevención en los resaltan estrategias y técnicas de intervención.(Martínez 2010:43)

Aunque los avances a nivel científico fueron muy importantes en esa época aun existían significaciones difusas sobre el síndrome y más aun de las formas de intervenir sobre la situación, a nivel individual, realizando acción psicológica, o de tipo social u organizacional, incidiendo sobre las condiciones de trabajo. Aun así prevaleció un consenso sobre la importancia de realizar diagnósticos sobre el síndrome y de promover la intervención.(p. 44)

Posteriormente el síndrome se extiende a profesiones no asistenciales, en donde Pines y Aronson (1988) sostuvieron que el síndrome se presenta en todos los trabajadores (directivos, en el trabajo comercial, en la política), y lo definieron como:

Un estado de agotamiento emocional, mental y física, con sentimientos de inutilidad e impotencia, sensación de no poder hacer frente a las situaciones de la vida cotidiana, falta de ánimo y una baja autoestima, producido por la implicación prolongada en situaciones muy demandantes emocionalmente en el trabajo.(p. 46)

Inmediatamente, Maslach, Jackson y Leiter (1996) citados por Martínez (2010) acuñaron el termino definiéndolo como “una manifestación comportamental del estrés laboral, entendiéndolo como un síndrome

tridimensional caracterizado por cansancio emocional (CE), despersonalización (DP) en el trato con clientes y usuarios, y dificultad para el logro/ realización personal (RP)”(pp. 43-44).

Planteando la tridimensionalidad del síndrome según Maslach citado por Martínez (2010) lo plantea de la siguiente forma:

- **Agotamiento emocional:** Cansancio o fatiga física, psíquica o una combinación de ambos, es la sensación de no poder dar más de sí mismo a los demás.
- **Despersonalización:** Se caracteriza por el desarrollo de sentimientos, actitudes, respuestas negativas, distantes y frías hacia otras personas especialmente hacia los clientes. Generalmente se acompaña de irritabilidad y una pérdida de motivación. El sujeto trata de distanciarse no solo 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.
- **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 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 típicos de esta patología laboral.(p. 1)

Para Hombrados (1997) el síndrome de burnout tomó una concepción más conductual basada en las respuestas motoras, verbales, cognitivas y fisiológicas ante una situación con altas exigencias y prolongadas en el tiempo. Las consecuencias para la salud del trabajador y sus funciones supone el desarrollo del síndrome de burnout (p. 46).

Además de estos constructos hay otros modelos teóricos que ayudan a entender las causas del SQT. En primer lugar, la teoría cognitiva sostiene que “no es tanto la situación, como la percepción de la misma por el sujeto. el que resulte estresante depende de sus esquemas mentales”(Gallegos & Ríos, 1991, p. 260).

En tal sentido, las situaciones cotidianas del trabajo no para todos los individuos resultan estresantes, para que un trabajador se quemara va a depender de su forma de entender la relación con los clientes o receptores del servicio(p. 261).

Para la Teoría Social “son las variables del contexto laboral las que van a determinar la experiencia negativa del sujeto”(p. 260). A diferencia de estas concepciones según los autores Golembiowski, Hills y Daly (32) citados por Gallegos & Ríos (1991) el SQT “es resultado de una falta de acuerdo entre los intereses de la empresa y las necesidades de los trabajadores. Esta teoría pone énfasis en la consideración del contexto laboral como un sistema familiar”(p. 261).

A pesar de todas estas definiciones prevalece un consenso de que el síndrome de Burnout es una respuesta al estrés laboral crónico originado en el trabajo, que tiene consecuencias a largo plazo y es acumulativo, es decir tiene efectos negativos en todos los planos de la vida social, (individual, organizacional y familiar) pero sobre todo tiene incidencia en el plano doméstico. (Martínez 2010:44)

En síntesis, de acuerdo con Martínez (2010)

Actualmente se aplica el síndrome de burnout a diversos grupos de profesionales que incluyen desde directivos hasta amas de casa, desde trabajadores en los ámbitos sociales hasta voluntarios de organizaciones del tercer sector, y se acepta que el síndrome es resultado de un proceso en el que el sujeto se ve expuesto a una situación de estrés crónico laboral.(p. 46)

Las condiciones de trabajo tienen influencia directa sobre la calidad de vida de los trabajadores. A su vez consecuencias organizacionales como el aumento de la tasa de accidentabilidad, morbilidad y el ausentismo de los trabajadores, aspectos que están interrelacionados. De igual manera la actitud que desarrollan hacia la empresa y hacia el mismo rol que ofrece, están estrechamente relacionados a los riesgos psicosociales del entorno laboral.

Se puede concluir que en la actualidad se reconoce el síndrome como un proceso multifactorial y complejo, donde producto del estrés crónico se ven involucradas otras áreas de la vida del trabajador, en este sentido la presente investigación se centra en el aspecto (relaciones de pareja).

### **2.2.2 Modelos explicativos del Síndrome de Burnout**

Los diversos estudios sobre el síndrome de burnout han recogido importantes variables e hipótesis con relación a las dimensiones individuales, organizacionales. En este sentido se han desarrollado varios modelos que ayudan a comprender el síndrome:

Según Chiavenato (2004) citado por Porto (2015):

Las características organizacionales cuando son negativas pueden hacer el rol de estímulos estresores, si estos son frecuentes y/o intensos pueden generar estrés crónico, en especial si el trabajador desarrolla una forma de defensa disfuncional como, por ejemplo: la despersonalización, la deshumanización o el cinismo) para poder sobrevivir a su puesto laboral. Seguramente este trabajador tiene una gran probabilidad de sufrir con los síntomas del síndrome de burnout.(p. 41).



Al mismo tiempo, la perspectiva psicosocial, concibe de forma integral que el síndrome de burnout se desarrolla por estresores organizacionales, es decir el estrés percibido por el trabajador, esto es, sí el trabajador no desarrolla estrategias de afrontamiento para dar respuesta al estrés crónico es probable que haya consecuencias tanto para el individuo, para la organización y para el subsistema de pareja.

El modelo de Harrison, Charniss, Thompson, Page y Cooper parten de la teoría de la seguridad y conservación de los recursos. Esta teoría entiende el síndrome en su etiología como:

Las percepciones de falta de equidad o de ganancia que desarrollan los sujetos como resultado del proceso de comparación social cuando establecen relaciones interpersonales. Cuando los sujetos perciben que aportan más que lo que reciben y no son capaces de resolver los problemas desarrollaran sentimientos de quemarse por el trabajo.(Gracia et al. 2007:55)

Otro modelo explicativo referido al contexto del síndrome de burnout es la teoría organizacional, ya que resalta la importancia de prevenir factores estresores en las organizaciones y las estrategias de intervención ejercidas en la relación trabajador-organización en este sentido se hace referencia al puesto de trabajo, a los factores organizacionales, y las relaciones interpersonales dentro de la empresa.(Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST) 2006:3)

En síntesis, todos estos modelos teóricos coinciden que el síndrome de burnout es un estado de estrés crónico. En donde hay énfasis por un lado en la incidencia de los factores estresores de las organizaciones (estructura organizacional, clima organizacional, disfunciones, apoyo social percibido, etc.) y por otro de las estrategias de afrontamiento empleadas ante la experiencia de quemarse.(Gracia et al. 2007:56)

En relación del Síndrome de Burnout con el modelo ecológico atribuye “la interrelación entre los distintos ambientes en lo que participa el sujeto

directa o indirectamente, puede que se produzcan “desajustes ecológicos” esto es cuando las distintas normas y exigencias entran en conflicto”(Gallego & Ríos, 1991b, p. 260)

### **2.2.3 Epidemiología del Síndrome de Burnout**

Según el Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST (2006) “no existen datos precisos de prevalencia, respecto a la población general, de los colectivos de mayor riesgo. En relación con el sexo globalmente, los estudios no establecen claras diferencias significativas” (p. 4).

En cuanto a la edad coinciden en que, por causas diversas los casos se dan más en la población de 30 a 50 años. Respecto a variables como el estado civil, número de hijos, formación académica, puesto de trabajo, tipo de contrato, etc. No se han obtenido al momento diferencias significativas que determinen una tendencia” (p. 4).

El síndrome de Burnout y “su extensión y estudio epidemiológico ha sido más frecuente en las profesiones que sostienen el estado del bienestar, educación, sanidad y bienestar social, de aquí la importancia de atender, prevenir, disminuir sus efectos”(León & Moreno, 2010, p. 44).

### **2.2.4 Etapas del Síndrome de Burnout**

El Burnout atraviesa por diferentes etapas y se puede agravar gradualmente. Esta secuencia puede estar relacionada con las capacidades de resistencia y adaptación de los trabajadores en su vida laboral, es decir dependerá de la intensidad y tiempo de exposición al riesgo (Neffa 2015:327).

Neffa (2015) afirma que el Síndrome de Burnout tiene las siguientes etapas:

**Etapas de entusiasmo:** El trabajador tiene mucha energía y aspiraciones, experimenta su profesión como algo estimulante y los conflictos que encuentra se interpretan como algo pasajero solucionable.

**Etapa de estancamiento:** El trabajador empieza a experimentar que no se cumplen sus expectativas y que los objetivos buscados parecen difíciles de conseguir a pesar del esfuerzo, debido a un desajuste entre demandas laborales, el contexto y los recursos del trabajador.

**Etapa de frustración:** El trabajador se desilusiona y pierde su motivación laboral cuando emergen los problemas emocionales, físico y conductuales. En esta fase es donde fácilmente se pueden dar los problemas de pareja.

**Etapa de apatía:** El trabajador se resigna ante la imposibilidad de cambiar las cosas, se desalienta y baja los brazos.(p. 328)

Finalmente, el trabajador podría comenzar a:

...experimentar el burnout cuando se enfrenta a la imposibilidad física, psíquica y mental de seguir adelante en ese trabajo y se acentúan los síntomas de agotamiento emocional, despersonalización, y baja realización personal en el trabajo. A lo cual se agrega el sentimiento de culpa que intensifica los otros signos. (p. 328)

### 2.2.5 Estadios en el desarrollo del Síndrome de Burnout

La repetición de los factores estresores conforma el estado crónico de estrés en los trabajadores lo que genera disminución del desempeño, desmotivación, baja autoestima y demás sentimientos que provocan la quemazón.(Apiquian 2007:3)

Según León (2007) el SQT más que un estado, es un proceso que tiene cuatro estadios de evolución, estos se pueden dar o no:

**Forma Leve:** Síntomas físicos, vagos e inespecíficos por lo general (cefaleas, dolores de espaldas, lumbalgias), el efecto se vuelve poco operativo.

**Forma Moderada:** En esta fase aparece insomnio, déficit atencional, tendencia a la automedicación.

**Fase grave:** Mayor en ausentismo, aversión por la tarea, cinismo. Abuso de alcohol y psicofármacos.

**Fase extrema:** Aislamiento, crisis existencial, depresión crónica y riesgo de suicidio. (p. 3)

Estos factores generalmente se miden a través de la perspectiva tridimensional con el instrumento MBI (Maslach Burnout Inventory) por el nivel de confiabilidad que tiene dicho instrumento.

## 2.2.6 Principales Causas del Síndrome de Burnout

El Síndrome de burnout es causado por diferentes factores en los lugares de trabajo. Esto también es condicionado por las expectativas creadas por la propia persona que no logra adaptarse a las repetidas presiones emocionales (Neffa 2015:325).

Según León (2007) los principales factores que intervienen en el desarrollo del síndrome son los siguientes:

**Características del puesto y ambiente de trabajo:** La empresa debe organizar y controlar el trabajo. Le corresponde la formación del trabajador, delimitar y dejar claro las funciones según el organigrama para que no surjan conflictos, especificar horarios, vacaciones, etc. Por lo tanto, debe funcionar como sostén para el trabajador y como elemento de pura presión.

La mayor causa del estrés es un ambiente tenso, cuando el sistema de trabajo es autoritario y no hay oportunidades de intervenir en las decisiones. La atmosfera se tensa y comienza la hostilidad entre el grupo de trabajadores. Según los expertos, el sentimiento de equipo es indispensable para evitar el síndrome.

- **Los turnos y horario de trabajo**, facilita la presencia del síndrome debido a las alteraciones de los ritmos cardiacos, del ciclo del sueño-vigilia, de los patrones de temperatura corporal y del ritmo de excreción de adrenalina.
- **La seguridad y estabilidad en el puesto**, esta dimensión afecta a un porcentaje importante de personas, en especial a los grupos de alto riesgo de desempleo.

- **La antigüedad profesional**, esta dimensión se refiere a dos periodos, el primero a los primeros dos años de carrera profesional y los mayores de 10 años de experiencia, como los momentos en los que se produce un mayor nivel de asociación con el síndrome.
- **El progreso excesivo o el escaso**, los cambios imprevistos y no deseados son fuente de estar quemado y en tensión. El grado en que un cambio determina estrés depende de su magnitud, del momento en que se presenta y del nivel de incongruencia con respecto a las expectativas personales.
- **Incorporación de nuevas tecnologías**, pueden producir transformaciones en las tareas y puestos de trabajo, que incluyen cambios en los sistemas de trabajo, en la supervisión y en las estructuras y formas organizativas. Las demandas de la tecnología generan sobre los trabajadores, escenarios estresores como, por ejemplo: la necesidad de capacitación, miedo a ser desincorporado, incremento de control y monitorización del desempeño, aspectos relacionados con la seguridad, reducción de la interacción psicosocial directa, aislamiento del puesto de trabajo, así como los cambios de roles en el sistema organizacional.
- **La estructura y el clima organizacional**, cuando más centralizada se la organización en la toma de decisiones, cuanto más compleja (muchos niveles jerárquicos), cuanto mayor es el nivel jerárquico de un trabajador, cuanto mayores sean los requerimientos de formalización de operaciones y procedimientos, mayor será la posibilidad de que se presente el síndrome de burnout.
- **Oportunidad para el control**, una característica que puede producir equilibrio psicológico o degenerar en Burnout, es el grado en que un ambiente laboral permite al individuo controlar las actividades a realizar y los acontecimientos.
- **Retroalimentación de la tarea**, uno de los aspectos en el campo laboral es la retroalimentación de la tarea. En este sentido hacer Feedback en los trabajadores resulta importante porque hay mayor

nivel de satisfacción y motivación lo que minimiza el impacto del síndrome.

- **Las relaciones interpersonales**, Los ambientes de trabajo que promueven el contacto con la gente por lo general serán más beneficiosos, esto no significa que las relaciones interpersonales sean positivas, sino que se traduce en uno de los desencadenantes más severos e importantes, sobre todo cuando son relaciones basadas en desconfianza, sin apoyo, poco cooperativas y destructivas lo que produce elevados niveles de tensión entre los miembros de un grupo.
- **El salario** es otro factor que afectaría al desarrollo de burnout en los trabajadores, aunque no queda claro en la literatura.
- **La estrategia empresarial**, puede de alguna forma causar el Burnout: empresas con una estrategia de minimización de costos en las que se reduce personal, ampliando las funciones y responsabilidades de los trabajadores; aquellas que no gastan en capacitación y desarrollo del personal aquellas en las que no se hacen inversiones en equipo y material de trabajo para el personal desarrolle adecuadamente sus funciones, limitan los descansos, etc.(p. 7)

Al mismo tiempo, según León (2007) hay otras dimensiones que influyen en el desarrollo del Burnout a nivel individual:

- El deseo de obtener buenos resultados
- Alto grado de auto exigencia
- Baja tolerancia al fracaso
- Perfeccionismo
- Necesidad de control o supervisión
- Sentimiento de indispensabilidad laboral
- Ambición
- Dificultad para expresar emociones
- Impaciencia de trabajar en equipo
- Demasiada implicación en el trabajo

- Pocos interés y relaciones personales
- Idealismo
- Sensibilidad

Así mismo, influyen variables sociodemográficas que de acuerdo con León (2007) son:

**La edad**, aunque parece no influir en la aparición del síndrome puede existir un periodo de sensibilización debido a que habría unos años en los que el profesional sería especialmente vulnerable a este, siendo los primeros años de carrera profesional dado que sería el periodo en el que se produce la transición de las expectativas idealistas hacia la práctica cotidiana, apreciándose en este tiempo que tanto las recompensas personales, profesionales y económicas, no son ni las prometidas ni esperadas, por lo tanto cuanto más joven es el trabajador mayor incidencia de burnout hallaremos.

**El sexo**, el burnout tiende a ser frecuente en la mujer, relacionándose con la doble carga laboral (tarea profesional y familiar) y el tipo de enlace afectivo que puede desarrollarse en el ambiente laboral y familiar.

**El estado civil**, aunque se ha asociado el síndrome más con las personas que no tienen pareja estable, tampoco hay un acuerdo unánime. Parece que las personas solteras tienen mayor cansancio emocional, menor realización personal y mayor despersonalización, que aquellas otras que o bien están casados o conviven con parejas estables. En este momento la existencia o no de hijos hace que estas personas puedan ser más resistentes al síndrome, debido a la tendencia generalmente encontrada en los padres, a ser personas más maduras y estables, y la implicación con la familia y los hijos hace que tengan mayor capacidad para afrontar los problemas personales y conflictos emocionales, y ser más realista con la ayuda del apoyo familiar.(p. 5)

Por lo tanto, se puede inferir que el burnout es producto de una interacción negativa entre el clima social en el lugar de trabajo y el colectivo de trabajadores, clientes, jefes y demás miembros de una organización, pero que

además estos factores conllevan consecuencias a nivel individual, organizacional y de pareja.

El autor Neffa (2015) sostiene que el síndrome tiene las siguientes consecuencias:

**Sobre la empresa y organización,** los indicios son perjudiciales y afectan directamente al clima de trabajo, en donde predomina una débil comunicación, y las relaciones interpersonales se van deteriorando, hay disminución de la productividad y la calidad del trabajo se ve afectada.

**Sobre la salud del trabajador,** también se ve afectada poco a poco, debido a la exposición de determinadas condiciones de trabajo que no le resultan controlables, incluso a pesar de poner en juego todos sus recursos personales INSHT (2006) citado por Neffa (2015) se produce deterioro general: cognitivo, emocional, conductual y físico.

Cherniss (1980) & Maslach (1982) citado por Neffa (2015) identifican de manera individual y grupal los síntomas asociados al burnout y los clasifican en:

**Síntomas físicos:** Se presenta malestar general, cefaleas, fatiga, problemas de sueño, úlcera u otros desórdenes gastrointestinales, hipertensión, cardiopatías, pérdidas de peso, asma, alergias, dolores musculares (espalda y cuello) y cansancio hasta el agotamiento y en las mujeres perturbación de los ciclos menstruales.

**Síntomas emocionales:** Se caracteriza por distanciamiento afectivo, como forma de autoprotección, aburrimiento, incapacidad para concentrarse, desorientación, frustración, celos, impaciencia, irritabilidad, ansiedad, vivencias de baja realización personal y baja autoestima, sentimientos depresivos, de culpabilidad, de soledad, de impotencia y de alineación.

**Síntomas conductuales:** Conducta despersonalizada en la relación con el cliente o usuario, ausentismo laboral, abuso de drogas, cambios bruscos de humor, incapacidad para vivir de forma relajada, incapacidad de



concentración, superficialidad en el contacto con lo demás, aumento de conductas hiperactivas y agresivas, cinismo e ironía, agresividad, aislamiento, negación, irritabilidad, impulsividad, atención selectiva, apatía, suspicacia, hostilidad, aumento de la conducta violenta y comportamientos de alto riesgo (conducción suicida, juegos de azar peligrosos). Las relaciones se hacen más tensas, la comunicación es deficiente y el trabajador tiende a aislarse y con frecuencia desemboca en el alcoholismo o el consumo inadecuado de drogas.(p. 330)

A nivel personal las afectaciones a la salud física y mental, que van desde dolencias físicas, hasta síntomas psicológicos como irritabilidad, sentimiento de que la vida no tiene sentido, el trabajo se vuelve una obligación, los niveles de motivación se ven disminuidos.

A nivel organizacional, la tasa de accidentabilidad y morbilidad puede verse aumentada. Además, el índice de ausentismo laboral, baja productividad individual, que en general tiene como consecuencia global pérdidas económicas para la empresa.

A nivel de pareja los factores estresores pueden incidir en el subsistema de pareja, teñiendo los momentos de insensibilidad, aislamiento, separación producto de las somatizaciones que se pueden transmitir a la pareja lo que hace que el amor se desvanezca. Además, poco tiempo de compartimiento, la comunicación se ve sesgada porque no se dialoga, en otras manifestaciones que a lo largo de esta investigación podremos ir descubriendo.

Si bien es cierto son muchas las variables que influyen en el desarrollo del síndrome, por tanto, las consecuencias se derivan hacia varios contextos del trabajador.

### **2.2.7 Manifestaciones a nivel de pareja**

Hay que tomar en cuenta que el síndrome de burnout no sólo afecta a las personas que lo padecen, sino sus repercusiones están ligadas directamente en las personas que están a su lado, es decir pareja, familiares e hijos.

En lo que compete al nivel de pareja, como consecuencia social el síndrome de burnout puede producir actitudes negativas, aislamiento, sentimientos de efusividad, esto provoca el aumento de los problemas de pareja y familiares. Que de acuerdo con Castiblanco et al (2016) se pueden dar las siguientes afectaciones:

Sentimientos encontrados, porque a veces la situación incómoda tanto que el trabajador no tiene el tiempo para la pareja ni mucho menos para la familia, entonces en ocasiones se presentan sentimientos de frustración, el no poder estar con la familia y el no poder cumplir, pues hay una connotación económica.

La relación de pareja se ve afectada porque los trabajadores no pueden dejar de responder a su trabajo, y postergan otras cosas como la relación de pareja.(p. 9)

Para Cruz, Ley, Necochea & Ocampo (2013) citado por Castiblanco et al (2016) “los factores del trabajo influyen en las relaciones familiares y que pueden llegar a determinar el rendimiento laboral de las personas, siendo las siguientes:

- El salario, que condiciona las actividades de ocio que se puedan realizar.
- El clima laboral, que determina el ambiente familiar que, al ser positivo, no produce tantas tensiones en el hogar.
- La jornada laboral influye directamente en el tiempo dedicado a la familia.(p. 12)

Además para Otalora (2007) citado por Castiblanco et al (2016)

La sobrecarga de trabajo casi siempre se manifiesta en términos de demandas excesivas de trabajo, horarios incompatibles y presión causada por el deseo de las personas de cumplir con sus deberes tanto en el trabajo como en la casa; los trabajadores que presenta un estrés crónico por el cumplimiento de las metas excesivas que deben realizar,

las jornadas de trabajo extensas les quita tiempo suficiente para compartir con su pareja y su familia.(Castiblanco et al. 2016:13)

En conclusión el incremento de las horas laborables, el clima laboral, la estructura laboral, las demandas excesivas de trabajo influye significativamente en los conflictos familiares y el distanciamiento del hogar(p. 13).

De acuerdo con Martínez (2010)

Los estudios del Burnout hacen hincapié en la importancia del apoyo de estas fuentes ya que le permiten al sujeto sentirse querido, valorado y cuidado. Según Repeti (1989), el apoyo familiar, en el hogar, mitiga los efectos estresores menores de la vida diaria. En general se acepta que la falta de apoyo social puede ser un factor de estrés e incluso puede acentuar otros estresores; ya que la presencia de este rebaja o elimina los estímulos estresantes, modifica la percepción de los estresores, influye sobre las estrategias de afrontamiento y mejora el estado de ánimo, la motivación y la autoestima de las personas.(p. 53)

### **2.2.8 Estrategias de prevención**

El síndrome de burnout es difícil que el trabajador tenga consciencia de tenerlo, por tanto, es muy importante el apoyo sociofamiliar en estos casos, para hacer frente a este problema generando mecanismos protectores en el seno familiar y así mismo en la empresa mediante la mitigación del impacto del Síndrome.

Según Neffa (2015) las estrategias de intervención para el síndrome en el nivel organizacional (donde se produce el burnout) se puede prevenir mejorando el clima organizacional a través del fomento de trabajo en equipo, aumento de autonomía y control del trabajo y la participación en la toma de decisiones. (p. 332)

Así como también definiendo muy bien los puestos de trabajo, a fin de evitar ambigüedades y conflictos de rol, estableciendo límites claros de

autoridad y responsabilidad y definiendo las competencias y responsabilidad de los perfiles de los cargos (p. 332).

A su vez promoviendo la seguridad en el trabajo, la cooperación y participación en las actividades de la organización. Estableciendo objetivos claros para los roles profesionales, a esto se une el aumento de las recompensas, en conjunto con buenas relaciones interpersonales, fortaleciendo vínculos sociales dentro de la organización a través de sistemas participativos y democráticos.(p. 332)

Como medida preventiva muchas organizaciones implementan acciones formativas de engagement previo a los nuevos ingresos de esta forma se prepara al profesional antes de, con expectativas reales del mundo laboral p. 333).

Hay que mencionar, además que en algunos países el síndrome de burnout está legalmente constituido como “accidente de trabajo”, siempre y cuando se pruebe que el síndrome fue por causa exclusiva del trabajo.(p. 33)

### **2.2.9 Rol del Trabajador Social**

Hay que manifestar que el rol del trabajador social en las organizaciones es muy importante sobre todo porque puede incidir positivamente en la minimización del impacto del síndrome de burnout a través de su intervención.

Pines y Aronson (1988) citado por Gómara (2014) aportan a las funciones que debe cumplir el Trabajador Social con relación a prevenir e intervenir en casos identificados del síndrome:

- **Escuchar:** Las personas necesitan ser escuchadas, compartir el éxito o el fracaso sin ser juzgadas.
- **Dar apoyo profesional:** Realizar valoraciones técnicas sobre el trabajo permite a las personas afirmar sus propias competencias.
- **Dar apoyo emocional:** Estar al lado de las personas cuando lo necesiten.

- **Ofrecer retos profesionales:** Consiste en tener personas que supongan nuevos retos en la profesión.
- **Ofrecer retos emocionales:** Sugerir alternativas nuevas que ayuden a replantearse las cosas o las percepciones.
- **Compartir la realidad social:** Ponerse en los zapatos del otro y encontrar en conjunto alternativas para salir del problema. (p. 31)

En este sentido el apoyo social a los trabajadores resulta como amortiguadores para evitar factores estresores en el ambiente de trabajo. Por lo tanto, la intervención del trabajo social en empresas no solo se puede limitar al diagnóstico de los problemas que puedan estar sucediendo, sino que se debe accionar la intervención hacia la prevención de los factores de riesgo psicosocial ¿Cómo se lo hace? Pues analizando el conjunto de factores organizacionales y sociofamiliares que están incidiendo de raíz en el problema con la finalidad a través de planes que beneficien no sólo a las empresas sino a los trabajadores y a su calidad de vida y por consiguiente a su ambiente familiar.

Finalmente, los factores organizacionales pueden convertirse en aspectos estresores para los trabajadores y por lo tanto los trabajadores sociales deben tener en el maletín profesional herramientas, técnicas, formas, lineamientos, instrumentos, y marcos de referencia que se enmarquen en la transformación de los sistemas organizacionales.

De acuerdo con Gómara (2014) los:

...elementos como el incremento de autonomía, la participación en la toma de decisiones, proporcionar información de retroalimentación, definir con precisión el puesto que desempeña cada empleado, tácticas de sociabilización, clarificar la responsabilidad y expectativas del puesto, la flexibilidad de horarios, priorizar objetivos, proponerse programas o logros realistas, la implementación de nuevas tecnologías ayuden a mejorar el estrés e incide de manera positiva en los distintos aspectos del quehacer profesional (p. 33)

### **2.2.10 Entornos laborales saludables**

La OMS define Entorno de Trabajo Saludable como “un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no la simple ausencia de enfermedad.(Organización Mundial de la Salud 2010:14)

La Oficina Regional del Pacífico Oeste de la OMS define un entorno de trabajo saludable como:

“Un lugar donde todos trabajan unidos para alcanzar una visión conjunta de salud y bienestar para los trabajadores y la comunidad. Esto proporciona a todos los miembros de la fuerza de trabajo, condiciones físicas, psicológicas, sociales y organizacionales que protegen y promueven la salud y la seguridad. Esto permite a los jefes y trabajadores tener cada vez mayor control sobre su propia salud, mejorarla y ser más energéticos, positivos y felices.” (Organización Mundial de la Salud, 2010, p. 14)

### **2.2.11 Capital Humano**

Abarzúa & Navarro (2005) el capital humano:

“corresponde al valor que generan las capacidades de las personas mediante la educación, la experiencia, la capacidad de reconocer, de perfeccionarse, de tomar decisiones y de relacionarse con los demás. Bosier (2002) afirmar que este corresponde al stock de conocimientos y habilidades que poseen los individuos y su capacidad para aplicarlos a los sistemas productivos”.(p. 4)

### **2.2.12 Bienestar laboral**

Muñoz (2007) citado por López (2015) refiere que el Bienestar Laboral hace referencia:

“A la remuneración, el clima en el equipo de trabajo, la relación entre pares y líneas jerárquicas, presiones, seguridad, higiene, ergonomía de los ambientes, elementos de trabajo inapropiadas o utilizados inapropiadamente, hábitos posturales, tipos de contratación, inciertos y

falta de motivación; que impactan ya sea positiva o negativamente sobre las personas. Si el impacto fuera negativo tiene efectos, aunque en diferentes grados, siempre dañinos tanto en el ánimo como en la salud de las personas”.(p. 11)

### **2.2.13 Calidad de vida Familiar**

La calidad de vida familiar es “un estado dinámico de bienestar de la familia, concebido de forma colectiva y subjetiva y valorado por sus miembros, en el que interactúan las necesidades a nivel individual y familiar”(Oficina Arquidiocesana de Comunicaciones de Bogotá 2016:2).

Asimismo “para gozar de la calidad de vida familiar consiste en trabajar todos los días por mejorar y fortalecer aquellos aspectos que afectan negativamente al núcleo familiar” (párr. 2).

### **2.2.14 Satisfacción laboral**

Según Bracho (1989) la satisfacción laboral “se refiere a la respuesta afectiva, resultante de la relación entre las experiencias, necesidades, valores y expectativas de cada miembro de una organización y las condiciones de trabajo percibidas por ellos” (párr. 14)

### **2.2.15 Relaciones de Pareja**

La pareja es una unidad social que actúa como un ente único en la sociedad en muchos aspectos. La base reside en que las decisiones que se toman afectan al conjunto y que se toman en función de la relación existente entre dos personas. Los elementos fundamentales que unen a la pareja es la exclusividad que se da en el hecho de compartir determinados elementos, como el cuerpo, y bienes materiales, sobre todo aquellos que les definen de problemas y ataques exteriores. Se da por tanto una estructura de apego en el sentido que da Bowlby a este concepto. La influencia de los elementos citados en la estructura interna de la pareja es evidente. La toma de decisiones implica una estructura de poder interna, la exclusividad implica un compromiso y el

apego una relación de apoyo y defensa mutua y de la relación.(García, 2006, p. 3)

### **2.2.16 Satisfacción de pareja**

Snyder (1996) citado por Mejía (2017) define la satisfacción de pareja:

“Como la naturaleza y características de una relación de pareja en la cual hay bienestar psicológico y un acuerdo entre ambos integrantes, las personas satisfechas en su relación presentan patrones de interacción posibilitadoras que se reflejan en las principales áreas de la vida en pareja”. (p. 22)

### **2.2.17 Salud Integral**

La salud es un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades.(OMS 1946)

Se debe agregar que la salud es para todos los contextos del individuo, en donde debe primar una consciencia de la salud mental, una consciencia de las buenas relaciones humanas, una consciencia de prevenir las enfermedades que afectan al tejido social.

Finalmente, se puede concluir que la salud integral afecta positivamente el ambiente en que se relaciona cotidianamente el individuo, aunque esto no quiere decir que es positivo por la ausencia de enfermedad. Sino que las acciones que se dan en el marco de la salud se encaminan al mejoramiento de los niveles de vida.

## **2.3 Referente Normativo**

En la actualidad el Síndrome de Burnout es uno de los problemas que conlleva a mayores dificultades en el ámbito de la seguridad y salud en el trabajo ya que afecta significativamente a la salud de los trabajadores e incide en el desarrollo de accidentes y enfermedades por una parte y por otra la calidad de vida en pareja puede verse afectada. Así, por ejemplo:



En el año 2000, fue declarado por la Organización Mundial de la Salud (OMS) como un factor de riesgo laboral, debido a su capacidad para afectar la calidad de vida, salud mental e incluso hasta poner en riesgo la vida del individuo que lo sufre (1). Pero el problema va más allá: un individuo con SQT posiblemente dará un servicio deficiente a los clientes, será inoperante en sus funciones o tendrá un promedio mayor a lo normal de ausentismo, exponiendo a la organización a pérdidas económicas y fallos en la consecución de metas. (Morales y Murillo 2015:2)

A pesar de su reconocimiento como un factor de riesgo laboral por parte de la OMS y el diagnóstico por parte de médicos y profesionales de la salud mental, este síndrome aun no es considerado en la Clasificación Internacional de enfermedades CIE-10, ni en el manual diagnóstico y estadístico de los trastornos mentales (DSM-IV) ni siquiera en la versión del Manual de la Asociación Estadounidense de psicología.(Morales y Murillo 2015:2)

En cuanto al aspecto legal el síndrome de burnout:

Se considera como accidente de trabajo a las enfermedades que contraiga el trabajador en su trabajo, “siempre que se pruebe que la enfermedad tuvo por causa exclusiva la ejecución del mismo”. Pero hasta ahora, el síndrome de burnout no está incluido en el cuadro de enfermedades profesionales.(Neffa 2015:333)

Ahora bien, el trabajo aquí planteado se sustentará en base a los marcos normativos vigentes en la República del Ecuador, tratados internacionales ratificados por el Estado Ecuatoriano según la jerarquía de la ley, mismos que darán soporte para el desarrollo del presente capítulo.

Para efectos de desarrollo del marco normativo se tomó en consideración la Constitución Política del Ecuador, que tácitamente pone en manifiesto los derechos y obligaciones de todos los ciudadanos.

Este análisis también tiene en cuenta, la Resolución Colombiana 2646, el convenio 111 de la OIT, Decisión del Acuerdo de Cartagena 584, el Convenio Sociolaboral Simón Rodríguez de conformidad a lo estipulado en cada normativa legal vigente.

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

Según la Constitución (2008) Ecuador es un Estado constitucional de derechos y justicia, democrático, soberano, independiente, unitario, laico, plurinacional, multicultural en donde se reconocen los derechos humanos. En este marco se señala el derecho al trabajo, derecho a la salud y el derecho a la familia; estos derechos son fundamentales para el desarrollo de políticas o lineamientos en materia de trabajo.

La Constitución Política (2008) concibe el trabajo como un derecho y un deber social, donde el Estado a través de los diferentes niveles de gobierno garantiza el respeto a la dignidad humana, el buen trato y una remuneración justa y equitativa. En este marco ninguna persona puede ser obligada a realizar un trabajo gratuito o forzoso. Además, el derecho al trabajo se sustenta en los principios de:

- Ambiente sano que garantice la salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar.
- Cuando se dé lugar a conflictos laborales se establecerá el mecanismo de diálogo social y formulación de acuerdos, en base a los principios de equidad, igualdad, integralidad.

De este modo el Estado garantiza los derechos laborales, y adopta medidas para mejorar los sistemas laborales ya que el trabajador en la actualidad no es considerado un mero recurso, sino un capital importante para la producción de bienes y servicios.

La *Constitución Nacional del Ecuador* (2008) en su capítulo sexto “derechos de libertad” , reconoce el derecho a la integridad personal, que incluye lo físico, psíquico, moral y sexual, y a una vida libre de violencia en el ámbito público y

privado, debiendo el Estado adoptar las medidas necesarias para prevenir, eliminar y sancionar toda forma de violencia.

Como se afirmó arriba esto se trata de un impulso normo-legal muy significativo en Ecuador ya que la norma suprema desde el año 2008 incluyó términos relevantes sobre el derecho al trabajo, ya que hace referencia a que toda persona debe desarrollar sus actividades laborales en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar.

Además, la *Constitución Nacional del Ecuador (2008)* en su capítulo sexto “derechos de libertad” establece enfoques innovadores sobre la salud, seguridad en el trabajo y un medio ambiente saludable, que abarca no solo las condiciones de trabajo, sino hace referencia a una calidad de vida integral. El derecho a una calidad de vida que asegure la salud, alimentación y nutrición, agua potable, saneamiento ambiental, educación, trabajo, empleo, recreación, vivienda, vestido y otros servicios sociales necesarios.

Así como también el derecho a vivir en un ambiente sano, ecológicamente equilibrado y libre de contaminación. Lo más importante es que la ley establece restricciones al ejercicio de los derechos y libertades, para proteger el medio ambiente a través de programas de cuidado ambiental.

Igualmente, el Estado garantiza los derechos y libertades de los ciudadanos sin distinción de género, raza, etnia, filiación política, situación económica etc., y además agrega la seguridad social como eje prioritario para la calidad de vida de los ciudadanos.

Con respecto a la salud, el Estado garantiza el derecho a la salud, promoción y protección a través del desarrollo de la seguridad alimentaria, la provisión de agua potable y saneamiento básico, el fomento de ambientes saludables en lo familiar, laboral y comunitario y la posibilidad de acceso permanente e ininterrumpido a servicios de salud, conforme a los principios de equidad, universalidad, solidaridad, calidad y eficiencia.

En la *Constitución Nacional del Ecuador (2008)* capítulo sexto “trabajo y producción” se establece que el Estado deberá motivar a las empresas a

establecer formas apropiadas de trabajo, a través de mecanismos que generen bienestar, ambientes sanos, y un trabajo digno.

En Ecuador la política constitucional desde el año (2008) muestra un enfoque reconstitutivo, preventivo y regulatorio ya que plantea lineamientos esenciales que las organizaciones deben realizar para influir positivamente en la calidad sociolaboral de sus trabajadores y en general sobre el ambiente de trabajo, al mismo tiempo para disminuir los siniestros y enfermedades que impactan sobre la calidad de vida.

En lo que respecta a la restitución de derechos. En Ecuador históricamente se han vulnerado los derechos, lo que busca la política constitucional es establecer mecanismos a través de los diferentes niveles de gobierno para marcar un camino de restitución de derechos para los ciudadanos/as.

Con respecto al segundo punto, la norma declara que todas las personas tienen derecho a un trato justo, un trabajo en espacios laborales libres de riesgos que pueden socavar su salud, por lo cual la norma está evitando que las empresas tengan riesgos laborales no controlados y además obligando al diagnóstico preventivo de los riesgos. Aunque esto no significa que todas las empresas realicen prevención de los riesgos, una cosa es que la norma lo declare y otra es que en realidad se cumpla.

Con respecto al tercer punto, nos referimos a que el Estado de manera legislativa obliga a las organizaciones a establecer mecanismos para reducir los riesgos presentes y así tener ambientes más saludables para los trabajadores. Sin embargo, la realidad es que la evaluación de los riesgos psicosociales no resulta tan importante. De acuerdo con el autor Blackman (p. 16)

En muchos sectores, los riesgos de naturaleza psicosocial no son reconocidos como riesgos laborales, y por tanto no son identificados en las evaluaciones de riesgos, para poder tomar medidas preventivas necesarias. La razón primordial, es que a los empresarios no les interesa que se identifiquen los riesgos psicosociales, porque significaría en la mayor parte de los casos, realizar medidas en la

organización del trabajo, ya que este factor se manifiesta como la principal causa de los riesgos emergentes.(2014)

Por otra parte, en la *Constitución Nacional del Ecuador (2008)* capítulo sexto “Derechos de libertad” se establece que el Estado garantiza la integridad personal mediante la prohibición de penas crueles, las torturas; todo procedimiento inhumano, degradante o que implique violencia física, psicológica, sexual o coacción moral, y la aplicación y utilización indebida de material genético humano.

Así mismo en el Art. 67 de *Constitución Nacional del Ecuador (2008)* capítulo “Derechos de libertad” se establece que el Estado reconocerá y protegerá a la familia como célula fundamental de la sociedad y garantizará las condiciones que favorezcan integralmente la consecución de sus fines. Esta se constituirá por vínculos jurídicos o de hecho y se basará en la igualdad de derechos y oportunidades de sus integrantes. Por ende, el bienestar familiar también se incluye en la norma suprema.

Con respecto al Síndrome de Burnout, la Constitución del año (2008), no lo declara expresamente, sin embargo, se mencionan términos importantes que guardan relación: trabajo seguro y saludable, coherencia entre la dignidad humana y el bienestar. Desde esta visión la norma suprema tiene un enfoque ciudadano y de derechos ya que enfatiza en la calidad de vida de las personas. En contraste con la Constitución (1998) la actual se mantiene en el tema de la salud física y mental, y tampoco refiere dentro de su contenido sobre el Síndrome, solo declara el derecho a la salud.

A nivel nacional existen regulaciones específicas que describen los riesgos psicosociales de manera general y apuntan a la prevención de esta situación abriéndose a participar en intervenciones de riesgos psicosociales desde su origen. Sin embargo, la legislación internacional hace más hincapié en la evaluación, la gestión, la difusión de información y las campañas de sensibilización sobre esta cuestión, no obstante, establecer los mecanismos

prevención corresponde a cada legislación nacional, esto es estableciendo mecanismos más rigurosos para ejecutar programas de prevención.

Por ende, luego de la revisión de las leyes se identifica que el énfasis de la normativa está en la regulación y la sanción, por un lado, se realiza el seguimiento de las acciones preventivas y por otro imponiendo multas por el incumplimiento de las directrices legales.

A la par, hay poca cobertura legal sobre el tema. El desarrollo de legislación sobre el Síndrome de Burnout se ha trabajado en general a partir del daño que puede causar a la salud, que a menudo es ineficaz para las organizaciones y los trabajadores dado que no se llega al trasfondo del tema.

Así por ejemplo a nivel nacional existe solo un Programa de Riesgos Psicosociales en espacios laborales mismo que es monitoreado por el Ministerio de trabajo, aunque este programa presenta una metodología clara en forma de instructivo sobre cómo realizar el programa, éste permanece en la fase diagnóstica, ya que no se establece una ruta de intervención para influir en el declive real del problema.

Por ende, el 80% de la normativa es sancionadora-reguladora, mientras que solo el 20% es de tipo preventiva, por lo que se puede inferir que las acciones preventivas están en un segundo plano, lo cual minimiza la acción de incidir en esta problemática. El énfasis está en la sanción y regulación, pero no en la prevención del problema en sí.

A pesar de todo esto, la actual constitución a diferencia de las anteriores tiene una visión integradora ya que abarca todos los espacios vitales del ser humano y busca generar bienestar universal y generacional. Mediante la promulgación de los derechos, obligaciones y la importancia de vivir en entornos saludables, en condiciones de trabajo seguras que deben estar ligadas con la dignidad y bienestar humano.

### **2.3.2 Tratados y Convenios Internacionales**

En la actualidad, la cuestión de salud ha tomado mayor relevancia. Según la Organización Mundial de la Salud (1946) “la salud no significa solo la ausencia

de enfermedades, sino que es una situación de bienestar físico, psíquico y social del ser humano” (párr. 1).

Posiblemente en la actualidad haya pocas organizaciones que están interesadas en implementar políticas vinculantes a la prevención del Síndrome de Burnout y la protección de la salud mental de los trabajadores y por consiguiente de la calidad de familia.

En general, las normas internacionales de la Organización Internacional de Trabajo (OIT) han abordado la importancia de esta cuestión. Entre las que ha mantenido lineamientos, protocolos, directrices y otros instrumentos de evaluación del fenómeno. Uno de ellos es el convenio 111 de la OIT declara que todos los individuos tienen las mismas oportunidades de desarrollo, haciendo énfasis en la eliminación de la discriminación por cuestiones de etnia, color, ascendencia y origen social. Dicha norma es de tipo preventiva ya que promulga que no se debe prestar atención a las cuestiones culturales, ya que todos los individuos son seres dignos e iguales en derecho y oportunidades.

Por otra parte, según el *Boletín Internacional de Investigación Sindical* (2016) los tres principios fundamentales de las normas sobre seguridad y salud en el trabajo son:

- El trabajo debe hacerse en un ambiente de trabajo seguro y saludable.
- Las condiciones de trabajo deben ser coherentes con el bienestar y la dignidad humana de los trabajadores.
- El trabajo debe ofrecer posibilidades reales para el logro personal, la autorrealización y el servicio a la sociedad. (núm. 1-2)

El convenio de la OIT sobre “seguridad y salud de los trabajadores” (1981), que figura en el artículo 4 sitúa adoptarse las medidas sobre las características de las diferentes ramas de la actividad económica y los diferentes tipos de trabajo, en particular menciona los riesgos físicos, pero no deja atrás la prevención de tensiones mentales provocadas por las condiciones de trabajo y perjudiciales para la salud.

El objetivo de esta normativa es prevenir esencialmente los accidentes de trabajo y enfermedades e incapacidades originadas en el trabajo. Esta normativa hace hincapié en el correcto mantenimiento, funcionamiento de las maquinarias, y el bienestar de las personas que realizan y supervisan el trabajo.

*El convenio 161 de la OIT (2016) define:*

El papel de los servicios de salud en el trabajo como servicios multidisciplinarios con funciones esencialmente preventivas y de asesoramiento, siendo responsables de asesorar y apoyar a los empleadores, trabajadores y sus representantes sobre los requisitos necesarios para establecer y conservar un medio ambiente de trabajo seguro y sano, incluida la adaptación del trabajo a las capacidades de los trabajadores, con el fin de favorecer la salud física y mental óptima en relación con el trabajo.

En lo que respecta a las normas regionales la *Decisión del Acuerdo de Cartagena 584* ratificada por Ecuador en el año (2004), tiene una serie de implicaciones en materia sociolaboral, entre ellas el mejoramiento de la calidad de vida de los habitantes de la subregión que está íntimamente relacionado con la obtención de un trabajo decente.

El trabajo decente es definido por la *OIT (2018)* como:

Un trabajo productivo para hombres y mujeres en condiciones de libertad, equidad, seguridad y dignidad humana». El concepto de trabajo decente lleva implícitos cuatro objetivos estratégicos: los derechos en el trabajo, las oportunidades de empleo, la protección y el diálogo social. Cada uno de estos objetivos desarrolla una función para la consecución de fines más amplios, como la inclusión social, la erradicación de la pobreza, el fortalecimiento de la democracia, el desarrollo integral y la realización personal.

En la *Decisión del Acuerdo de Cartagena 584 (2004)*, el Art. 18 se estipula:



Todos los trabajadores tienen derecho a desarrollar sus labores en un ambiente de trabajo adecuado y propicio para el pleno ejercicio de sus facultades físicas y mentales, que garanticen su salud, seguridad y bienestar. Así mismo los derechos de consulta, participación, formación, vigilancia y control de la salud en materia de prevención, forman parte del derecho de los trabajadores a una adecuada protección en materia de seguridad y salud en el trabajo

En la *Decisión del Acuerdo de Cartagena 584 (2004)* en el capítulo III “Gestión De La Seguridad Y Salud En Los Centros De Trabajo- Obligación De Los Empleadores” establece:

En todo lugar de trabajo se deberán tomar medidas tendientes a disminuir los riesgos laborales. Estas medidas deberán basarse, para el logro de este objetivo, en directrices sobre sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo y su entorno como responsabilidad social y empresarial”

Conjuntamente, los empleadores deben adoptar medidas para proteger la salud y bienestar de los trabajadores a través de los sistemas de salud y seguridad en el trabajo, pero, poco se da importancia a la cuestión del Síndrome de Burnout, más se hace hincapié en los riesgos físicos, químicos y ergonómicos, etc.

En cuanto a los derechos y obligaciones de los trabajadores mencionados en el Art. 18 de la *Decisión del Acuerdo de Cartagena 584 (2004)* todos los trabajadores tienen derecho a desarrollar sus labores en un ambiente de trabajo adecuado y propicio para el pleno ejercicios de sus facultades físicas y mentales, que garanticen su salud, seguridad y bienestar.

Además los trabajadores están obligados a cumplir con las condiciones de seguridad, usar adecuadamente los equipos de protección y maquinarias velando por su cuidado integral, física y mental, es decir el cuidado está ligado a tres principios: el autocuidado del trabajador, del otro lado las condiciones de trabajo saludables garantizadas por el empleador y un tercer actor es el

Estado mediante los niveles de gobierno competentes con la regulación, prevención y sanción de las condiciones normo-legales establecidas.

A su vez, el empleador debe realizar evaluaciones del plan integral de prevención de riesgos físicos químicos, biológicos, ergonómicos y psicosociales a fin de concertar la legislación en materia de Salud y Seguridad ocupacional dado que reconoce los factores ergonómicos y psicosociales como agentes que tienen influencia directa en la creación de otros riesgos para la salud de los trabajadores.

Al mismo tiempo, se reconoce la salud ocupacional como una rama de la salud pública que busca normar y prevenir todo el daño causado por las condiciones de trabajo y por los factores de riesgo en los entornos de trabajo.

El convenio Simón Rodríguez de integración sociolaboral ratificado por el Estado Ecuatoriano el cual genera impulso para la creación de políticas sociolaborales a nivel subregional Andino. Ha generado avances fundamentales en materia laboral, entre sus objetivos esta proponer iniciativas en los temas vinculados al ámbito sociolaboral que signifiquen un aporte efectivo al desarrollo de la Agenda Social de la Subregión, contribuyendo con la actividad de los demás órganos del sistema Andino de integración.

## **2.4 Leyes orgánicas**

### **2.4.1 Código de Trabajo**

La Constitución Política de la República del Ecuador (2008) al igual que el Código de Trabajo, reconoce el trabajo como un derecho y un deber social, esto implica que el trabajador es libre de elegir dónde y cómo invertir su fuerza de trabajo o su labor, según el *Código de Trabajo* (2015)

Ninguna persona podrá ser obligada a realizar trabajos gratuitos, ni remunerados que no sean impuestos por la ley, salvo los casos de urgencia extraordinaria o de necesidad de inmediato auxilio. Fuera de esos casos nadie estará obligado a trabajar sino mediante un contrato y la remuneración correspondiente.

Además el *Código de Trabajo* (2015) en su artículo Art. 9 define que el trabajador, es la persona que se obliga a la prestación del servicio o a la ejecución de la obra se denomina trabajador y puede ser empleado u obrero.

El empleador según el Art.10 *Código de Trabajo* (2015) es “la persona o entidad, de cualquier clase que fuere, por cuenta u orden de la cual se ejecuta la obra o a quien se presta el servicio, se denomina empresario o empleador.

También en el Art.42 numeral 13 del *Código de Trabajo* (2015) se estipula como una obligación del empleador tratar a los trabajadores con la debida consideración, no infiriéndoles maltratos de palabra o de obra.

Lo dicho hasta aquí supone que debe existir un equilibrio entre los trabajadores y empleadores, es decir, por ninguna razón alguna situación de índole laboral puede trascender en abuso, presión, acoso al empleo, acoso sexual y laboral, violencia, inseguridad en el trabajo, etc.

Por otra parte, el *código de trabajo* (2015) habla de los riesgos originados en el trabajo, legalmente estos son responsabilidad del empleador cuando a consecuencia de ellos, el trabajador sufriera daño personal, estará en la obligación de indemnizarle de acuerdo con las disposiciones, siempre que tal beneficio no le sea concedido por el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.

En este aspecto, muchas organizaciones no tienen dentro de sus políticas compensar a los trabajadores a causa de incapacidades generadas en el entorno laboral, producto de las condiciones de trabajo, generalmente quien determina indemnización es el ente regular Riesgos del Trabajo, quien designa a un inspector de trabajo para que realice la investigación pertinente.

Además el *Código de Trabajo* (2015) en la parte “obligaciones del empleador” esta proporcionar oportunamente a los trabajadores los útiles, instrumentos y materiales necesarios para la ejecución del trabajo, en condiciones adecuadas para que este sea realizado.

También el *Código de Trabajo* (2015) obliga a las empresas que tengan cien o más trabajadores contar con un Trabajador Social titulado. Las que tuvieren

trescientos más deben contratar otro trabajador y por cada trescientos de excedente, otro más.

Esto evidencia que a nivel nacional se toma importancia a la labor de los trabajadores sociales en el ámbito laboral, ya que se considera como un profesional mediador, buscando siempre un equilibrio entre trabajador-empleador y sobretodo garantiza los derechos humanos y el respeto a la dignidad humana. “Los trabajadores sociales promueven la justicia social, en relación con la sociedad en general y con las personas con las que trabajan en particular”(FITS 2018).

Por otra parte en el Art.47 del *Código de Trabajo* (2015) se menciona que la jornada de trabajo es de máximo ocho horas diarias, y un máximo de cuarenta horas semanales, por lo cual no se puede exceder de dicha disposición a menos que sea por horas suplementarias, extraordinarias o de recuperación se podrá prolongar la jornada de trabajo por una hora más y se debe otorgar la remuneración y los recargos correspondientes.

En cuanto a los Riesgos del trabajo, el “Art 347 y Art 410” del *Código de Trabajo*, (2015) los define como eventualidades dañosas a que está sujeto el trabajador, con ocasión o por consecuencia de su actividad. En esto se incluye tanto los accidentes de trabajo, enfermedades profesionales y riesgos psicosociales. No obstante, se puede evidenciar que:

“Las políticas de seguridad en el trabajo de las empresas en materia de riesgos laborales, siguen dirigiéndose especialmente a controlar los accidentes de trabajo excluyendo de sus esfuerzos las decisiones y acciones que pretendan mejorar las condiciones psicosociales en el entorno laboral”.(Blackman 2014:15)

El Art.410 del *Código de Trabajo* (2015) precisa la obligación de los empleadores en asegurar buenas condiciones de trabajo a sus trabajadores, y que estas no presenten peligros para su salud o su vida. Así mismo los trabajadores están en la obligación de acatar las medidas de prevención, seguridad e higiene determinadas en los reglamentos internos facilitados por

el empleador. El no respeto a las normas de cuidado puede ser causal de terminación del contrato de trabajo.

En este sentido el Código de Trabajo (2015) tiene un enfoque principalmente regulador y sancionador lo que se puede corroborar con lo establecido en el Art. 628.- sobre:

Las violaciones de las normas del Código serán sancionadas en la forma prescrita en los artículos pertinentes y, cuando no se haya fijado sanción especial, el Director Regional del Trabajo podrá imponer multas de hasta doscientos dólares de los Estados Unidos de América.

Por lo demás, el Código de Trabajo hace alusión a los riesgos psicosociales de la manera más general, a pesar de aquello sí hace énfasis en los riesgos que atentan contra la integridad de los trabajadores y determina que son de responsabilidad directa del empleador, pero no deja a un lado que los trabajadores deben cumplir la directrices para disminuir el impacto de los riesgos físicos, sobre todo, mediante el uso de los equipos de protección personal y haciendo caso a las normas de prevención.

Es importante indicar que el código de trabajo (2015) debe incluir y definir los Riesgos Psicosociales, es decir, no limitarse exclusivamente a las disposiciones existentes sino ampliarlos, dado que “los riesgos psicosociales o riesgos emergentes continúan permaneciendo invisibles o como mucho en segundo lugar ante los intereses de los empresarios; e incluso ante los trabajadores y las trabajadoras afectados/as, debido a la falta de formación preventiva”(Blackman 2014:15).

## **2.5 Leyes Ordinarias**

### **2.5.1 Ley de Seguridad Social**

La *Ley de Seguridad Social* (2012) en concordancia con la Constitución Política de la República y el Código de Trabajo se encamina a la protección social de la familia del afiliado y da preferencia a la prevención de riesgos de todo tipo.

*En la Ley de Seguridad Social (2012) Art. 17 "Misión Fundamental"* el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social tiene la misión de proteger a la población urbana y rural, con relación de dependencia laboral o sin ella, contra las contingencias de enfermedad, maternidad, riesgos del trabajo, discapacidad, cesantía, invalidez, vejez y muerte, en los términos que consagra la ley.

Esto es, en la prevención de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales, dichas contingencias están a cargo del Seguro General de Riesgos del Trabajo. A pesar de ello, no se da mucha importancia a los riesgos psicosociales como un tema relevante de salud pública, lo que se contradice con lo estipulado en la Constitución Política cuando se habla de un bienestar integral para todos los ciudadanos.

*El Art.155 de la Ley de Seguridad Social (2012)* estipula el Seguro General de Riesgos del trabajo protege al afiliado y al empleador mediante programas de prevención de los riesgos derivados del trabajo, y acciones de reparación de los daños derivados de accidentes de trabajo y enfermedad profesionales incluida la rehabilitación física y mental y la reinserción laboral.

Por lo que permite inferir que la Ley de Seguridad Social es de tipo preventiva-regulatoria, ya que ejerce control sobre las prestaciones de salud que brinda el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, esto es atención, rehabilitación de personas en casos de enfermedades crónicas y no crónicas.

El seguro General de Riesgos del trabajo cubre toda lesión corporal y todo estado mórbido originado con ocasión o por consecuencia del trabajo que realiza el afiliado, incluidos los que se originen durante los desplazamientos entre su domicilio y lugar de trabajo.

A excepción de lo antes mencionado la Ley de Seguridad Social no ampara los accidentes que se originen por dolo o imprudencia temeraria del afiliado.

Por lo tanto, se puede concluir, que la Ley de Seguridad no tiene en cuenta en sus reglamentos los riesgos psicosociales y no encamina programas de prevención en base a la realidad actual. Lo que permite inferir que se habla del tema de manera general, lo que minimiza el nivel de concientización sobre los efectos del síndrome de burnout.

## **2.5.2 Ley Orgánica Reformatoria a La Ley Orgánica Del Servicio Público y al Código Del Trabajo para prevenir el Acoso Laboral**

Dentro de las reformas al Código de Trabajo se incluye el Art.42 numeral 36 sobre, implementar programas de capacitación y políticas orientadas a identificar las distintas modalidades del acoso laboral, para prevenir el cometimiento de toda forma de discriminación, hostigamiento, intimidación y perturbación que se pudiera generar en la relación laboral con los trabajadores y de estos con el empleador.

Sin embargo, esta ley se enfoca en evitar la discriminación y el acoso laboral por lo que deja en segundo plano los otros riesgos psicosociales: violencia en el trabajo, mobbing, síndrome de burnout y demás, lo que pone en evidencia que a nivel nacional en cuanto a lo normativo hay un largo camino por recorrer en el tema de prevención del Síndrome de Burnout, a diferencia de otros países como España por ejemplo uno de los países más avanzados en materia de prevención de riesgos psicosociales, se han creado procesos rigurosos de evaluación-diagnóstico, intervención y seguimiento, estos protocolos se convierten en gran utilidad para algunos los países que deben acogerlos y adaptarlos de acuerdo la realidad sociolaboral.

## **2.6 Decretos Ejecutivos**

*El decreto Ejecutivo N°60 Artículo 3 (2009)* estipula adóptese una política laboral de acciones afirmativas para sectores sociales históricamente discriminados, con el fin de generar oportunidades de trabajo sin discriminación racial de todos los ciudadanos. En todas las instancias del Estado se procurará el acceso laboral de afroecuatorianos e indígenas y montubios en un porcentaje no menor a la proporción de su población.

En este sentido los pueblos y nacionalidades comienzan a visibilizarse en el entorno laboral teniendo mayores oportunidades de desarrollo, esto se convierte en un avance normo-cultural para la República del Ecuador, ya que habían sido excluidos socioculturalmente a lo largo de la historia.

En relación con la Seguridad e Higiene en el trabajo. *El Decreto Ejecutivo 2393 (2012)* hace referencia a tomar las medidas de prevención de los riesgos

que puedan llegar afectar a la salud y bienestar de los trabajadores en sus espacios de trabajo. Así como dar a conocer los riesgos presentes en los puestos de trabajo y la forma de prevenirlos.

Al mismo tiempo, instituye obligaciones para los trabajadores, usar correctamente los equipos de protección, informar al empleador en caso de daños o averías que puedan causar accidentes. Esta norma fomenta el autocuidado personal, para evitar el contagio de enfermedades infectocontagiosas. Sobre todo, se enfoca en los riesgos físicos, químicos y biológicos que los empleadores deben tomar en cuenta a la hora de mermar los riesgos presentes, sin embargo, en ninguna parte se menciona los riesgos psicosociales, lo que evidencia un vacío legal.

*Decreto Ejecutivo 2393 (2012)* establece mecanismos de sanción ya que cuando se trata infracciones a disposiciones actuarán enviando a la empresa recomendaciones escritas en orden de subsanar las anomalías detectadas y solo utilizarán el procedimiento sancionador en el supuesto de que dichas recomendaciones no sean atendidas en el plazo otorgado para ello.

El ámbito de este tema es “trabajo y producción”. Las competencias en materia laboral son de tipo exclusivas, ya que los acuerdos o reformas son creadas por el poder ejecutivo, al mismo tiempo son concurrentes y complementarias porque aterrizan en el Ministerio de Trabajo, quien es el ente que planifica, regula, controla y da seguimiento al cumplimiento de las directrices emanadas de la norma en materia laboral.

Además, el tipo de competencia de esta norma es nacional ya que las directrices emanadas por el poder ejecutivo son de cumplimiento a nivel país, es decir para todas las empresas independientemente si estas son privadas, públicas o de capital mixto.

En cuanto a las leyes que señalan los riesgos psicosociales se identifica la Constitución, el Código de Trabajo, la normativa de erradicación de la discriminación, pero esencialmente el reglamento de Seguridad y Salud de los trabajadores y mejoramiento del medio ambiente de trabajo en donde se



establece la importancia de hacer frente a los riesgos laborales. Aunque, el énfasis de esta ley es de tipo regulatoria-sancionadora, dado que advierten a los empresarios que de no cumplir con buenas condiciones pueden ser multados por la Dirección General o Subdirecciones del trabajo, quienes controlan los procesos en materia de seguridad e higiene del trabajo.

Por otra parte, el Síndrome de Burnout (Riesgo Psicosocial) a nivel local no es concebido como un problema de salud debido a que es un tema relativamente nuevo que en los últimos diez años se ha venido investigando, sin embargo los profesionales de la salud se han preocupado por considerarlo como un aspecto importante de la salud mental tanto así que hay interés de colocarlo como enfermedad en la próxima clasificación de diagnósticos CIE 11, “con el objetivo de legitimar un problema cada vez más común (Alonso 2019).

“El CIE 11 lo representa como el resultado de estrés crónico en el lugar de trabajo que no ha sido manejado con éxito. Es caracterizado por tres dimensiones: 1) sentimientos de agotamiento de energía o cansancio; (2) mayor distancia mental del trabajo o sentimientos de negativismo o cinismo relacionados al trabajo; y 3) eficiencia profesional reducida” (Alonso 2019)

A nivel local poco se menciona el Síndrome de Burnout, lo que quiere decir que hay un doblez constitucional en el tema de salud. Según la Organización Mundial de la Salud (2018) “la salud mental es un estado de bienestar en el que la persona realiza sus capacidades y es capaz de hacer frente al estrés normal de la vida, de trabajar de forma productiva y de contribuir a su comunidad.

*“La salud mental y el bienestar son fundamentales para nuestra capacidad colectiva e individual de pensar, manifestar sentimientos, interactuar con los demás, ganar el sustento y disfrutar de la vida. Sobre esta base se puede considerar que la promoción, la protección y el restablecimiento de la salud mental son preocupaciones vitales de las personas, las comunidades y las sociedades de todo el mundo”.*(OMS 2018)

Finalmente, dentro del marco normativo, se evidencian algunas políticas ratificadas por Ecuador, por lo que se puede concluir que en Ecuador normativamente no se presta mucha atención al Síndrome de Burnout, por lo que no existen programas específicos que busquen incidir en el declive real del fenómeno psicosocial.

Es de vital importancia que se haga consciencia a nivel de cultura, sobre este tema, además de incluir las definiciones del Síndrome y sus afectaciones con el fin de generar programas específicos que engloben no solo la esfera laboral, sino que además incluya la integración sociofamiliar.

En este sentido es importante también que los trabajadores sociales generen nuevas formas de intervención frente a esta problemática que va en aumento. A fin de incrementar los niveles de satisfacción laboral y familiar.

## **2.7 Marco Estratégico**

Para efectos de desarrollo del marco estratégico se han escogido 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.

### **2.7.1 Plan Nacional De Desarrollo 2017-2021**

Este marco estratégico tiene dos niveles primordiales de implementación que son: la política pública y la política institucional. En la política pública se encuentra el Plan Nacional de desarrollo para toda una vida 2017-2021 que establece como *eje 1 "derechos para todos durante toda la vida"*, el cual posee un diagnóstico situacional a nivel territorial en donde se reconoce que se debe seguir avanzando en temas de educación, salud, atención a grupos prioritarios, erradicación de pobreza extrema, inclusión económica y social, y la redistribución de riqueza equitativamente. ( p. 48)

Así como también:

“El acervo de conocimientos y capacidades generadas debe traducirse en mejoras sustanciales en el ámbito de trabajo. Considerando que la ley constitucional concibe el trabajo como un derecho y un deber social protegido por el Estado, sin embargo, de acuerdo con el diagnóstico ejecutado en este plan, las leyes y programas que se ejecutan aunque han regulado la calidad de las condiciones laborales, no han logrado revertir la tendencia, contrario a lo esperado en ciertos indicadores del mercado laboral”.( p. 50)

Al mismo tiempo a nivel nacional las condiciones de trabajo inadecuadas:

Se presentan especialmente en el área rural, en la población indígena y las provincias de la amazonia, donde superan el 70%. Además, persiste una brecha en el ingreso laboral promedio entre hombres (US\$526) y mujeres (\$411), lo que muestra una problemática de doble matiz: por un lado, no se remunera igual a las personas por un mismo trabajo realizado y, por otro lado, se observan estructuras laborales que afectan de manera diferenciada a hombres y mujeres. ( p. 48)

Estas últimas con frecuencia obligadas a realizar dobles o triples jornadas para aumentar sus ingresos.

Por lo tanto las políticas deben complementarse con incentivos al sector productivo, que promuevan la generación de empleo en el área rural, en la Amazonia, para jóvenes, indígenas, y montubios, además se debe garantizar la igualdad salarial entre hombres y mujeres por un mismo trabajo realizado-normando, regulando y exigiendo el reconocimiento igualitario, con sanciones expresas si se da el caso contrario- y desarrollar políticas comprensivas sobre la estructura diferenciada de las jornadas laborales.(Consejo Nacional de Planificación (CNP) 2017:50)

Las políticas establecidas dentro del Plan Nacional de Desarrollo que se articulan con esta investigación es el *eje 1 “Derechos para toda una vida”* particularmente los siguientes:

- **Política 1.1** Promover la inclusión económica, y social; combatir la pobreza en todas sus dimensiones, a fin de garantizar la equidad económica, social, cultural y territorial.
- **Política 1.2** Generar capacidad y promover oportunidades en condiciones de equidad, para todas las personas a lo largo del ciclo de vida.
- **Política 1.6** Garantizar el derecho a la salud, la educación y al cuidado integral durante el ciclo de vida, bajo criterios de accesibilidad, calidad y pertinencia territorial y cultural.
- **Política 1.7** Garantizar el trabajo digno y la seguridad social de todas las personas.
- **Política 1.10** Erradicar toda forma de discriminación y violencia por razones económicas, sociales, culturales, religiosas, etnia, edad, discapacidad y movilidad humana, con énfasis en la violencia de género y sus distintas manifestaciones.
- **Política 1.11** Impulsar una cultura de gestión integral de riesgos que disminuya la vulnerabilidad y garantice a la ciudadanía, la prevención, la respuesta y atención a todo tipo de emergencias y desastres originados por causas naturales, antrópicas, o vinculadas con el cambio climático.
- **Política 1.12** Asegurar el acceso a la justicia la seguridad integral, la lucha contra la impunidad y la reparación integral a las víctimas, bajo el principio de igualdad y no discriminación.(2017:58)

Estos objetivos toman relevancia en esta investigación porque están enmarcados en la garantía de los derechos humanos, específicamente hablando del ámbito laboral que se circunscribe este estudio. Lo cual permite inferir que las políticas del Plan Nacional de Desarrollo toman en cuenta el

ámbito de trabajo y además promueve lineamientos claves para la restitución de derechos, inclusión socioeconómica, y hace visible el derecho a una vida digna, un trabajo digno, un ambiente saludable y el mejoramiento constante de las condiciones de trabajo.

Se tomó en consideración el Plan toda una vida porque tiene un enfoque ciudadano y de derechos. Por tanto:

“El garantizar un vida digna en igualdad de oportunidades para las personas es una forma particular del rol del Estado para lograr el desarrollo; ya que este es el principal ente en proporcionar a todas las personas individuales y colectivas, las mismas condiciones y oportunidades para alcanzar los objetivos a lo largo del ciclo de vida”.(Consejo Nacional de Planificación (CNP) 2017:53)

Además, este plan tiene un enfoque de salud, que es un componente fundamental para lograr una vida digna ya que la ausencia de salud tiene incidencia tanto en el plano individual y colectivo. En este sentido incluye las determinantes sociales y de salud y además engloba las condiciones óptimas para el goce de derecho a la salud de manera integral, es decir física y mental.(Consejo Nacional de Planificación (CNP) 2017:54)

De igual forma este plan posee un enfoque de prevención y promoción de la salud con una aproximación cultural, esta visión tiene como eje articulador que va desde la protección y promoción, atención universal de calidad oportuna y gratuita hasta las redes de servicios de salud enfocados en las necesidades de salud de los usuarios, acorde a ciclo vital y la diversidad cultural y sexual.(Consejo Nacional de Planificación (CNP) 2017:54)

En cuanto a las metas de este plan que se encuentran alineadas con este trabajo de investigación en cuanto a la salud integral está la siguiente:

- Aumentar la cobertura, calidad y acceso a servicios de salud: incrementar la tasa de profesionales de la salud de 25,1 a 34,8 por cada 10.000.00 habitantes a 2021.

En esta meta es importante incluir profesionales de salud mental, que su acción sea particularmente la prevención, atención y recuperación sobre el fenómeno del síndrome de burnout, un fenómeno que no es visible socioculturalmente por la población ecuatoriana en la actualidad, pero que tiene graves secuelas para todos los entornos y planos de la vida social.

**Plan específico:** 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)

### **Instituciones, actores, y presupuestos destinados a implementar los programas, proyectos y servicios.**

Aunque no se evidencia un programa específico articulado en El eje 1 sobre la problemática del Síndrome de Burnout. Los objetivos y metas se podrán cumplir mediante acciones coordinadas entre los diferentes niveles de gobierno y mediante la corresponsabilidad de la familia, la sociedad en general.(Consejo Nacional de Planificación (CNP) 2017:67)

El presupuesto destinado a:

“Las necesidades de Inversión pública desde el Presupuesto General del Estado, que han sido debidamente planificadas para el periodo 2017-2021 ascienden a US\$25 591 millones. Este monto se lo ha distribuido con un marcado y deliberado énfasis en el sector social, y

prioriza la garantía de derechos durante toda la vida, con una economía al servicio de la sociedad y sobre la base de la generación de capacidades”.(Consejo Nacional de Planificación (CNP) 2017:132).

El enfoque de las políticas y metas relacionadas con el eje 1 apuesta al fortalecimiento de la institucionalización, las políticas públicas, y servicios que respondan totalmente de los derechos fundamentales de las personas, con el propósito de erradicar las desigualdades sociales, de una manera estructural.

## **2.7.2 Plan Específico De Cobertura Nacional**

- **Programa De Prevención De Riesgos Psicosociales**

Dentro de los programas sectoriales del Ministerio del Trabajo se escogió el Programa de Riesgos Psicosociales el cual constituye un plan específico de cobertura nacional. El subnivel de competencia es del Ministerio de Trabajo a través de Dirección de Seguridad, Salud en el trabajo y Gestión Integral de Riesgos mediante políticas específicas. Cuando se habla de política se hace referencia a lineamientos, metas, y de los mecanismos de operativización que son los programas, proyectos y servicios que se establecen para dar respuesta al problema.

El Programa de Prevención de Riesgos Psicosociales es un esfuerzo realizado en el año 2018 creado por participantes de la academia, empleadores y trabajadores debido al gran impacto que están generando los riesgos psicosociales en la actualidad. Dicho programa es de elaboración mancomunada, aunque no participaron personas de la sociedad civil, lo cual le resta legitimidad a este programa.

Además, algunas instituciones internacionales como la OIT, la Agencia Europea para la seguridad y salud en el trabajo se han preocupado por crear directrices claves para la minimización y prevención de los mismos. Ecuador no es la excepción ya que se acoge principalmente de la normativa internacional que aterriza en los programas y servicios nacionales, sin embargo, la Constitución Nacional y el Código de Trabajo pone en manifiesto

el goce de los derechos y por ninguna razón las personas pueden sufrir de violencia psicológica, por ende, este programa tiene apalancamiento de ley suprema y de otras subsecuentes, lo que convierte a esta política en altamente sostenible en el tiempo.

Así, también esta política tiene una institución responsable de su ejecución que es el Ministerio de Trabajo. Por lo que a través de este programa le permite normar los riesgos psicosociales a través de parámetros y formatos establecidos a nivel país. El programa cuenta con objetivo general que es prevenir y/o minimizar los riesgos psicosociales en personas naturales y jurídicas, empresas públicas y privadas, instituciones e instancia públicas para mejorar las condiciones de trabajo y salud de los trabajadores y servidores(Ministerio del Trabajo 2018:7)

El Ministerio del Trabajo (2018) estableció para el programa nacional los siguientes objetivos específicos:

- Implementar el programa de prevención de riesgo psicosocial con enfoque en medidas de prevención, promoción y educación, mediante la identificación, evaluación y control de los riesgos psicosociales para fomentar el bienestar físico, mental, social de las/los trabajadores y servidoras en los espacios laborales garantizando la igualdad y no discriminación en el ámbito laboral.
- Implementar acciones para garantizar la igualdad de oportunidades y no discriminación a las personas en el ámbito laboral, considerando sus condiciones particulares de salud, enfermedad, características personales y/o sociales además de otras que pudieran incidir en su normal desempeño de actividades”.(p. 7)

El ámbito de aplicación del programa de riesgos psicosociales es para todas las personas naturales, jurídicas, empresas, instituciones e instancias públicas y privadas que cuenten con más de diez (10) trabajadores y/o servidores (p. 7). El programa cuenta con las siguientes fases:



1. Sensibilización
2. Socialización
3. Aplicación del instrumento de evaluación de riesgo psicosocial
4. Socialización de resultados
5. Estructura y desarrollo de un plan de acción conforme a los riesgos identificados.
6. Seguimiento de las medidas preventivas.(p. 8)

Para la ejecución este programa en las empresas se debe trabajar de manera multidisciplinaria entre los cuales debe estar la máxima autoridad, medico ocupacional, responsable de Talento Humano, Integrantes de organismos paritarios y trabajador/a social cada uno debe apoyar en cada fase del programa.

Los beneficios esperados por la aplicación del programa es tripartito es decir se beneficia el Estado por la reducción del gasto en prestaciones de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales (p. 14).

A mediano plazo se busca mejorar las condiciones de vida del trabajador activo y a largo plazo las condiciones de vida de jubilados y reducción del gasto prestacional (p. 14).

En cuanto a la empresa e institución se busca:

- Disponibilidad de herramientas para la evaluación de los riesgos
- Reducción del Ausentismo Laboral y presentismo
- Reducción de gastos por indemnización, compensación y atención en salud por accidentes y enfermedades ocupacionales
- Aumento de la productividad y competitividad
- Incremento de la satisfacción y compromiso de los trabajadores.(p. 14)

En cuanto a los beneficios para el trabajador está:

- Incremento de la salud física y mental
- Reducción de los efectos del estrés
- Incremento en las oportunidades de desarrollo en competencias
- Aumento de la motivación y satisfacción personal
- Mejora condiciones de jubilación
- Mejora del bienestar personal, profesional y/o laboral, familiar y social.(p. 14)

El programa también cuenta con herramienta evaluación estandarizada, aunque vale mencionar que este instrumento es muy general para medir los riesgos psicosociales, ya que aborda de forma general los riesgos psicosociales. Se debe implementar una batería de preguntas para cada riesgo psicosocial así se podría identificar de mejor manera el nivel de riesgo que perciben los trabajadores y también evitar generalizar. Aunque esta herramienta no es obligatoria su uso, muchas de las empresas lo utilizan.

**Instituciones, actores, y presupuestos destinados a implementar los programas, proyectos y servicios.**

La institución que regula que el programa se cumpla en todas las empresas es el Ministerio de Trabajo, a través de la Dirección de Seguridad, Salud en el trabajo y Gestión Integral de Riesgos. Estas dependencias en caso de identificar el incumplimiento establecen multas equivalentes a doscientos dólares por cada trabajador; hasta un máximo de 20 Salarios Básicos Unificados (SBU).

Sin embargo, se infiere que hay un débil control en las acciones preventivas ya que rara vez los inspectores de trabajo realizan inspecciones de control, sino que solo controlan a través de una plataforma en donde se suben los indicadores en el Sistema Único de Trabajo para rendir cuenta de las actividades preventivas que se realizaron.

Por otra parte, el presupuesto del programa depende de la estructura de la empresa para fijar el mismo, por lo tanto, esto es independiente para cada empresa. Aun así, este programa sigue siendo altamente sostenible debido a que cuenta con un presupuesto designado.

En cuanto el Síndrome de Burnout respecta, este programa no lo considera de manera específica, sino que lo integra de manera general en el diagnóstico. Siendo que el enfoque de esta política es regulatorio y sancionadora, sobre todo, ya que las empresas cumplen con el programa para que no le impongan multas.

### **2.7.3 Política Institucional Sobre el Síndrome de Burnout**

La visión institucional, de la empresa es ser una empresa líder en innovación, bajo el esquema AAA, con capacidad de satisfacer las necesidades del mercado del acero a nivel nacional y regional. Dicha visión se proyecta hacia la satisfacción del mercado externo, sin embargo, puede que se esté dejando en un segundo plano la salud psicosocial de los trabajadores.

Dentro de su misión, está fabricar y comercializar productos de Acero de calidad, mediante abastecimiento y asistencia tecnológica para satisfacer las necesidades del mercado del acero. Por lo que se puede inferir que la empresa se proyecta hacia afuera, por lo que puede dejar a un lado acciones que permitan disminuir los niveles de estrés que afecta a la salud de los trabajadores.

Por otra parte, el reglamento interno hace énfasis en la prevención de los riesgos tradicionales al ser una empresa catalogada de alto riesgo por la actividad de fundición de chatarra mediante altas temperaturas, éste reglamento hace alusión a que los trabajadores deben sujetarse a las medidas de prevención de riesgo. Esto incluye las medidas sanitarias, higiénicas, prevención y seguridad.

En la empresa solo existe un programa para dar respuesta al problema que, sin embargo, éste se queda en la fase de diagnóstico ya que no se crea un plan de acción riguroso, solamente se implementan actividades acordes a temas de salud ocupacional, que consisten en charlas, capacitaciones, videoconferencias, etc.

En la empresa el fenómeno del Síndrome de Burnout, no es considerado como un problema ya que en el reglamento interno no se menciona aquello, no lo ven como un problema debido a que no necesitan regularizarlo. Lo que significa que en la empresa no hay una consciencia del problema real que acarrea éste fenómeno o se puede inferir que el tema no resulta importante.

De acuerdo con la teoría ecológica cuando una organización solo se centra en la productividad deja en segundo plano otros factores importantes como la salud mental y se identifica que solo se centra en el rendimiento y en la productividad, no considera el clima de trabajo, no considera la calidad de vida laboral, ni familiar porque en su política no contempla, en su normativa no aparece nada relacionado para evitar, para prevenir, sancionar o para regular el fenómeno. El problema sigue y sigue avanzando porque no hay una intervención específica, o las acciones no tienen el impacto deseado.

Por otra parte, el tema de la salud mental a nivel nacional se enfoca más en los trastornos mentales, pero se debe señalar que el Estado ecuatoriano no tiene una política específica lo suficientemente desarrollada, lo suficientemente apalancada que cumpla con las características, que sea lo suficientemente robusta para responder a la problemática del Síndrome de Burnout en los trabajadores. Lo que significa que aún hay un largo camino por recorrer en el desarrollo de estrategias para mitigar el impacto de este problema.

Finalmente, en este análisis de los referentes estratégicos, se puede concluir que las empresas deben considerar los lineamientos de una manera más rigurosa a la hora de realizar programas/servicios que ayuden a prevenir, identificar, atender y rehabilitar de manera integral a los trabajadores que experimentan el Síndrome de Burnout. Y además realizar un mecanismo de seguimiento a las acciones preventivas.

## CAPÍTULO III

### Metodología de la Investigación

#### 3.1 Enfoque metodológico

Este estudio tuvo como propósito identificar el nivel de riesgo de síndrome de burnout en trabajadores operativos. En la primera fase del estudio (cuantitativo), 179 trabajadores realizaron las encuestas (MBI) Maslach Burnout Inventory en la empresa. Los resultados de esta etapa resultan muy útiles para identificar el nivel de riesgo de SQT en trabajadores.

La segunda fase consistió en efectuar entrevistas a las parejas de los trabajadores que presentaron un nivel de riesgo moderado y crítico con la intención de correlacionar variables respecto a la incidencia del SQT en las relaciones de pareja. Por último, en la tercera fase se entrevistó a mandos medios de la empresa con la intención de conocer las estrategias o formas de intervención empresarial frente a este fenómeno.

El enfoque de esta investigación fue mixto de tipo explicativo y ejecución secuencial. De acuerdo con, Hernández, Fernández y Baptista (2010:4) citado por Ruiz *et al.* (2013), las investigaciones que se basan en dos enfoques primordiales que son: el cualitativo y cuantitativo, de los cuales dan como resultado el enfoque mixto (p.5).

La ejecución secuencial “en una primera etapa se recolectan y analizan datos cuantitativos o cualitativos, y en una segunda fase se recaban y analizan datos del otro método” (Hernández Sampieri et al. 2014:547).

Según Grinnell (1997), citado por Ruiz *et al.* (2013) indica que ambos enfoques tienen cinco fases que se relacionan:

- a) Llevan a cabo observación y evaluación de fenómenos.
- b) Establecen suposiciones o ideas como consecuencia de la observación y evaluación realizadas.
- c) Prueban y demuestran el grado en que las suposiciones o ideas tienen fundamento

d) Revisan tales suposiciones o ideas sobre la base de las pruebas o del análisis.

e) Proponen nuevas observaciones y evaluaciones para esclarecer, modificar, cimentar y/o fundamentar las suposiciones o ideas; o incluso para generar otras. (p. 9)

“La mezcla en la investigación ocurre cuando los resultados cuantitativos iniciales informan a la recolección de los datos cualitativos. Cabe señalar que la segunda fase se construye sobre los resultados de la primera finalmente los descubrimientos de ambas etapas se integran en la interpretación y elaboración del reporte del estudio”.(Hernández Sampieri et al. 2014:554)

Al escoger el enfoque mixto en esta investigación, se obtuvo información cuantitativa y cualitativa lo que permitió mayor integración de los datos al realizar la triangulación de los datos obtenidos. Según Ruiz *et al.* (2013). “Esta triangulación aparece como alternativa a fin de tener la posibilidad de encontrar diferentes caminos para conducirlo a una comprensión e interpretación lo más amplia del fenómeno en estudio” ( p. 11)

Por ende, la triangulación de los datos se caracteriza por dar mayor validez, factibilidad y confiabilidad de los resultados, lo que aportó a un análisis más profundo gracias a la serie de información que se obtuvo, la cual permitió dar respuesta a las interrogantes planteadas.

Es así que, este trabajo académico se compuso de los dos enfoques, lo cual permitió un análisis más profundo de la investigación y también se obtuvo mejores resultados lo cual permitió generar metainferencias en base a los datos obtenidos de las encuestas, entrevistas y de los constructos teóricos de varios autores frente a este tema de investigación. Además, permitió complementación, mayor credibilidad y consolidación de la información presente.

Los métodos mixtos representan un conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación e implican la recolección y el análisis de datos cuantitativos y cualitativos, así como su integración y discusión conjunta, para realizar inferencia producto de toda la información recabada (metainferencias) y lograr mayor entendimiento del fenómeno bajo estudio. (Hernández Sampieri et al. 2014:534).

### 3.2 Tipo-Investigación

El tipo de investigación fue descriptiva observacional y exploratoria. Según Rojas (2015) “Este exhibe el conocimiento de la realidad tal como se presenta en una situación de espacio y de tiempo dado. Aquí se observa y se registra, o se pregunta y se registra. Describe el fenómeno sin introducir modificaciones”. (p. 7)

Para este trabajo académico se escogió este tipo de investigación ya que permitió describir el fenómeno del Síndrome de Burnout y conocer sus manifestaciones en las relaciones de pareja de los trabajadores de una siderúrgica de la ciudad de Guayaquil.

### 3.3 Población/Universo

Según López (2004) población en investigación científica “es el conjunto de personas u objetos de los que se desea conocer algo en una investigación” (p. 69).

Para Romero & González (2008) es “el conjunto de datos de los cuales se ocupa un determinado estudio estadístico se llama población y está íntimamente ligado a lo que se pretende estudiar” (p. 11).

Por lo que la población que participó en este estudio investigativo comprende 179 trabajadores operativos de la empresa, de los distintos centros de trabajo que se detallan a continuación:

<b>Centro de Trabajo</b>	<b>Número de trabajadores operativos</b>
<b>Matriz</b>	<b>147</b>

<b>Centro de Distribución Guayaquil</b>	<b>10</b>
<b>Centro de Distribución Quito</b>	<b>19</b>
<b>Centro de Distribución Loja</b>	<b>3</b>
<b>Total, trabajadores</b>	<b>179</b>

### 3.4 Muestra

Romero & González (2008) definen la muestra como:

Una parte de la población, o sea, un número de individuos u objetos seleccionados científicamente, cada uno de los cuales es un elemento del universo. La muestra descansa en el principio de que las partes representan al todo; reflejando las características que definen la población de la que fue extraída, lo cual indica que es representativa. (p. 15)

La muestra que se tomó para la fase cuantitativa de esta investigación fue 179 trabajadores operativos de 4 centros de trabajos de la empresa Siderúrgica, escogidos aleatoriamente. De los cuales una vez identificado el nivel de riesgo de Síndrome de burnout se escogió 5 parejas para la fase cualitativa de donde se obtuvo información de las entrevistas que se efectuaron.

#### 3.4.1 Características de la Muestra

##### Encuesta MBI (Maslach Burnout Inventory)

<b>Género</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Estado Civil</b>
Masculino	100%	Aleatorio



## Entrevista

Genero	Número	Estado civil
Femenino	5	Casado, o unión de hecho

En cuanto al estado civil de los trabajadores se obtuvo el siguiente dato:

Estado civil	Número	Porcentaje
Soltero	72	40%
Casado	74	41%
Divorciado	2	1%
Unión libre	31	17%
Total	179	100%

En relación con el tiempo de servicio de los trabajadores encuestados:

Tiempo de servicio	Número	Porcentaje
Menos de 2 años	20	11%
Entre 2 a 6 años	46	26%
Entre 7 a 11 años	58	32%
Entre 12 a 16 años	21	12%
Entre 17 a 21 años	12	7%
Entre 22 a 26 años	22	12%
más de 27 años	0	0%
Total	179	100%

### 3.4.2 Muestreo

Robledo (2004) afirma que el muestreo es la elección de una parte de la población en general (p. 2).

De acuerdo con Romero & González (2008) “el muestreo es indispensable para el investigador ya que es imposible entrevistar a todos los miembros de una población, debido a problemas de tiempo, recursos y esfuerzos” (pág. 29). El muestreo de esta investigación es no probabilístico Intencional ya que “Permite seleccionar casos característicos de una población limitando la muestra sólo a casos. Se utiliza en escenarios en

las que la población es muy variable y consiguientemente la muestra es muy pequeña” (Otzen y Manterola 2017:230).

### **3.4.3 Criterios muestrales**

Los trabajadores que participaron en esta investigación cumplieron con los siguientes criterios muestrales:

- Ser trabajadores operativos de la empresa
- Haber participado en la jornada socioeducativa sobre Síndrome de Burnout.
- Haber realizado el MBI (**INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH**) para producción.
- Encontrarse en un nivel de riesgo según los resultados de la encuesta
- Tener una antigüedad de mínimo 2 años en la empresa
- Que acepte voluntariamente colaborar en este estudio (fase cualitativa)
- Ser casado o en unión libre (indispensable para la fase cualitativa)

### 3.5 Categorías y variables de estudio

	Categorías	Variables o dimensiones	Indicadores
Fase 1	Información general	Información personal	Área de trabajo
			Cargo
			Género
			Fecha
	Síndrome de Burnout	Agotamiento emocional	Fatiga físico-emocional y mental
			Falta de energía
			Irritabilidad
			Conflictos entre pares
			Desmotivación
			Desconcentración
		Despersonalización	Sentimientos de rechazo hacia otras personas
			Cinismo
			Deshumanización
			Conflictos interpersonales
Falta de realización personal en el trabajo	Disminución de Satisfacción laboral		
	Aislamiento		
	Sensación de falta de progreso		
	Autoevaluación negativa		
Fase 2	Información general	Información de la pareja	Sentimientos de bajo rendimiento
			Baja autoestima
			Estado Civil
	Relación de pareja	Satisfacción de pareja	Tiempo de convivencia
			N° Hijos
			Manejo del estrés
			Sentimientos
		Comunicación	Trato de pareja
			Intimidad de la pareja
			Interacción comunicativa
		Economía	resolución de conflictos
			Confianza
		Organización doméstica	Administración de las finanzas
			Distribución de roles
Tiempo libre y ocio	Compartimiento de responsabilidades		
Roles	Uso del tiempo libre		
Fase 3	Estrategias de prevención empresarial	Información general	Roles en la pareja
			Tema
			Objetivo
			nombre del investigador
			fecha y hora de entrevista
			Nombre del entrevistado
		Prevención y promoción de salud psicosocial	Cargo
			Antigüedad Laboral
			Percepción
			Visión empresarial
	Prevención y promoción de salud psicosocial	Riesgos Psicosociales	
		Prevención	
		Rol del Trabajador Social	
		Promoción de la salud	

### 3.5.1 Formas de recolección de la información

### 3.5.2 Técnicas e instrumentos

Las técnicas que se emplearon para la recolección de la información fueron encuesta y entrevista. Los instrumentos que se utilizaron son: MBI Maslach Burnout Inventory adaptado a producción y la guía de entrevista a parejas, y mandos medios de la empresa en la fase II y III que sirvieron para posterior triangulación de la información.

- **Encuesta**

Se utilizó MBI Maslach Burnout Inventory (MBI) versión adaptada para trabajadores de producción, la cual tiene 22 ítems en forma de enunciados objetivos que permitió evaluar cada dimensión del síndrome:

- Agotamiento emocional
- Despersonalización o deshumanización
- Carencia de desarrollo profesional

Los valores de referencia para determinar indicios de SQT por cada aspecto fueron los siguientes:

VALORES DE REFERENCIA	BAJO	MEDIO	ALTO
<b>CANSANCIO EMOCIONAL</b>	0 – 18	19 – 26	27 – 54
<b>DESPERSONALIZACIÓN</b>	0 – 5	6 – 9	10 – 30
<b>REALIZACIÓN PERSONAL</b>	0 – 33	34 – 39	40 – 56

Los criterios diagnósticos fueron los siguientes:

CRITERIOS DE DIAGNOSTICO	
CRITICO	Indicios Burnout Diariamente (6)
ALTO	Indicios Burnout Varias veces a la semana y una vez a la semana (4-5)
MODERAD O	Indicios Burnout algunas veces al mes o una vez al mes
BAJO	Alguna vez al año o menos
NULO	Nunca

- **Entrevista**

Díaz *et al* (2013) señalan que “La entrevista es una técnica de gran utilidad en la investigación cualitativa para recabar datos; se define como una conversación que se propone un fin determinado distinto al simple hecho de conversar”(p. 163).

Así mismo “la entrevista es más eficaz que el cuestionario porque obtiene información más completa y profunda, además presenta la posibilidad de aclarar dudas durante el proceso, asegurando respuestas más útiles” (p. 163).

Mediante la creación de una guía de entrevista que respondan a las categorías y variables establecidas se efectuó entrevista, para determinar si el síndrome de burnout se manifiesta o no en las relaciones de pareja. Se realizaron 5 entrevistas dirigidas a las parejas de los trabajadores escogidas según el nivel de riesgo que presentó cada trabajador, lo que permitió recabar información subjetiva.

### **3.5.3 Formas de análisis de la información**

Una vez recogida la información cuantitativa mediante el formulario Maslach Inventory (1986) MBI adaptado a trabajadores de producción, se procedió a tabular los datos en una línea base creada por los autores de esta investigación <sup>(Anexo)</sup> para generar insumos estadísticos que permitieron la identificación del nivel de riesgo de SQT para posterior análisis.

De manera complementaria una vez recogida la información cualitativa mediante la técnica entrevista se procedió a transcribir la información en la guía de entrevista a fin de procesar todas las percepciones obtenidas. Una vez hecho los dos procesos se procedió de manera complementaria a sistematizar la información tanto de las encuestas y entrevistas. De donde resultó la triangulación de la información estableciendo correlaciones entre las variables de estudio. Finalmente, se realizó análisis complementario de los dos procesos para dar realce tanto a la información cuantitativa y cualitativa, cumpliéndose la fusión del enfoque mixto.

## CAPITULO IV

### 4.1 Caracterización

### General

El objetivo de esta investigación fue identificar los niveles de Síndrome de Burnout en los trabajadores operativos, y de manera secuencial conocer si el síndrome tiene manifestaciones en los trabajadores operativos.

Posterior a la recopilación de información, se obtuvieron los siguientes hallazgos:

- 36 trabajadores presentaron un nivel alto de fatiga emocional
- 38 trabajadores presentaron un nivel medio de fatiga emocional

Mientras que el indicador más notable, es que 176 trabajadores presentaron un nivel "alto" de despersonalización o deshumanización.

Según Gavilanes (2015) el hecho de que el trabajador esté experimentando niveles de despersonalización o deshumanización se evidencia en las siguientes acciones:

Disminución de la calidad o productividad en el trabajo, actitud negativa hacia las personas a las que se les da servicio, deterioro de las relaciones con compañeros, aumento del ausentismo, disminución del sentido de realización y pertenencia hacia la empresa, bajo umbral para soportar la presión y conflictos de todo tipo.(p. 16)

A continuación, se destacarán los resultados especialmente de las variables que influyen significativamente en el síndrome de burnout. Los resultados obtenidos en correlación con los objetivos planteados se presentan a continuación:

### 4.2 Resultados por objetivos planteados

#### 4.2.1 Objetivo específico 1: Identificar el nivel de riesgo de Síndrome de Burnout en los trabajadores

El planteamiento de la presente investigación inició con ideas, definiciones, conceptualizaciones planteadas por diferentes autores sobre el Síndrome de Burnout. Los autores como: Harrison (1983), Pines (1993), Cherniss (1993),

Page y Cooper (1993) coinciden que el Síndrome es un estado de estrés crónico, pero a más de ello, es un desequilibrio bio-psico-social que experimenta el trabajador a causa de las condiciones de trabajo a las que está expuesto y los factores estresores que se convierten en determinantes de desarrollo del síndrome.

Leiter y Maslach (1988) plantean que:

La aparición del burnout se da a través de un proceso que empieza un desequilibrio entre las demandas organizacionales y los recursos personales, esto provocaría cansancio emocional en el trabajador, para luego experimentar la despersonalización como una estrategia de afrontamiento. El proceso concluye con baja realización personal como resultado de la ineficiencia al afrontar los diferentes estresores laborales, es decir que las estrategias de afrontamiento no son afines con el compromiso exigible en el trabajo.(p. 50)

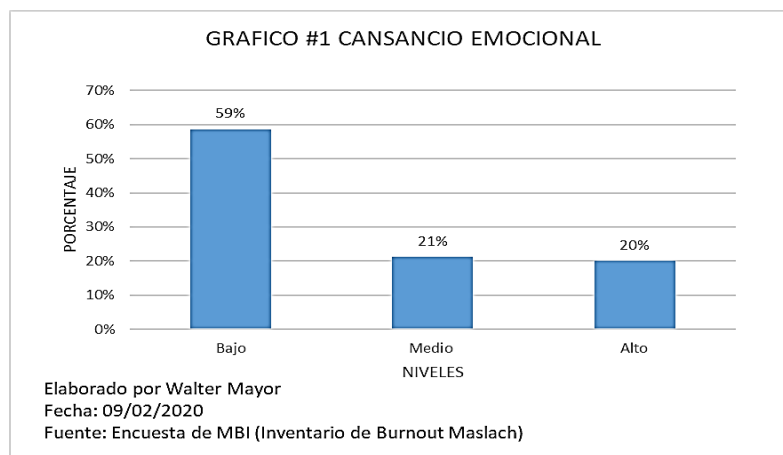
Es decir, las deficientes condiciones de trabajo y los altos niveles de exigencia física y mental generan estrés incontrolable y los efectos no solo se manifiestan en el ámbito laboral, sino que se pueden manifestar en el entorno íntimo del trabajador. Además, el desarrollo de este síndrome depende de otros factores como: altos niveles de productividad, los cambios organizacionales, y por múltiples factores de tipo organizacional que generan emociones negativas y que además repercuten sobre la calidad de vida del trabajador.

En las investigaciones, la herramienta más utilizada para medir el síndrome, porque tiene un nivel de confiabilidad de 90%, es de Maslach, quien caracteriza al síndrome en tres dimensiones, que son las siguientes:

- Agotamiento o cansancio emocional
- Despersonalización o deshumanización
- Realización personal

En base a la aplicación del instrumento Maslach Burnout Inventory MBI aplicado a los trabajadores operativos de la empresa, se obtuvieron resultados por cada variable que se midió:

- **Agotamiento o Cansancio Emocional**



Más de la mitad de trabajadores participantes en esta investigación, presentan un nivel de agotamiento “bajo”, lo que significa que no experimentan emociones exhaustas o están sobrepasados en cuanto a sus recursos emocionales.(Olivares Faúndez 2017:39)

El bajo nivel de agotamiento emocional es beneficioso a nivel personal y empresarial. A nivel personal porque los trabajadores no experimentan tensión y estrés a causa de las jornadas de trabajo extensas, turnos rotativos clima laboral, o de las condiciones de trabajo.

En contraste con lo anterior, cuando los trabajadores se involucran con los compañeros y crean redes de apoyo que a su vez apoyan sus labores, entonces la actividad laboral deja de representar estrés para ellos. Mucho menos la carga de trabajo, la falta de autonomía en la toma de decisiones o el control sobre el trabajo (Magaña y Sánchez 2008:360)

Esto es beneficioso para ambas partes, ya que se minimiza el riesgo de afectación a la salud física y mental debido al desarrollo de recursos de afrontamiento y de apoyo social en la organización. Para la organización es favorable que el rendimiento individual apunte a parámetros normales, ya que



los niveles de concentración mental estarían estables, lo que minimizaría el riesgo de sufrir accidentes de trabajo y estados mórbidos.

Por otra parte, el 21% de trabajadores presenta un nivel de cansancio emocional “medio” tomando como referencia la tridimensionalidad del Síndrome de Burnout propuesto por Maslach, los trabajadores pueden estar empezando de manera leve a experimentar “cansancio y fatiga física, psíquica o la combinación de ambos”(León 2007:1)

Lo que se convierte en un factor de riesgo psicosocial considerable. Según las construcciones teóricas planteadas en esta investigación, se puede inferir que los trabajadores están empezando a experimentar actitudes negativas hacia la empresa, hacia la actividad laboral y el rol que desempeñan. Esto conlleva a que el rendimiento laboral, satisfacción y los niveles de calidad de vida en el trabajo se vean afectados. Convirtiéndose a su vez en factor de estrés y desmotivación.

Por tanto, es importante que la empresa inicie acciones para evitar que los trabajadores alcancen un nivel de estrés crónico, con el fin de evitar pérdidas tanto a la salud y pérdidas económicas para la empresa.

La empresa debe funcionar como sostén de los trabajadores y no como elemento de pura presión ya que la mayor causa de estrés es un ambiente de trabajo tenso, cuando hay autoritarismo, y no hay oportunidad de intervenir en las decisiones. (p. 2)

Continuando con el análisis, otro segmento de la muestra estudiada (20%), presenta un nivel de agotamiento “alto”. Desde la teoría de Maslach y Jackson (1981) se infiere que estos trabajadores probablemente están presentando síntomas de estar exhaustos, física y emocionalmente y una sensación de no poder dar más de sí mismo a los demás (p. 1).

En consecuencia, esto, conlleva el deterioro de la comunicación y de las relaciones interpersonales en la empresa, prevalecen síntomas de frialdad con los compañeros de trabajo, viéndose afectado el compromiso, el rendimiento y la eficacia empresarial. Además, pueden aumentar los niveles de ausentismo y la tasa de rotación empresarial, es decir de manera general

la empresa se ve afectada por la indiferencia o poca motivación hacia el trabajo.

Según la Comisión Ejecutiva Confederal (2006) el agotamiento emocional:

Se refiere a la disminución y/o pérdida de recursos emocionales, es decir, los que sirven para entender la situación de otras personas que también tienen emociones y sentimientos que nos pueden transmitir durante la vida laboral. El trabajador siente impotencia y desesperanza.(p. 10)

Da Silva (2001) citado por Gavilanes (2015) sustenta que en esta dimensión hay mayor hegemonía de:

Síntomas psicológicos de agotamiento emocional de tipo disfóricos, es decir, estados de ánimos desagradables, como: tristeza, ansiedad o irritabilidad. De forma característica la persona se siente nerviosa con una inquietud psicomotora, incapacidad para concentrarse y olvidos frecuentes, agotada, atrapada en el desempeño del rol profesional y con sentimientos de vacío.(pp. 24-25)

De donde resultan consecuencias para los trabajadores en las siguientes áreas: nivel físico y mental, se tiende a la experimentación de:

Cefaleas, trastornos gastrointestinales, alteraciones del apetito, úlceras, mialgias, dolores osteomusculares (sobre todo a nivel lumbar), dermatitis, disfunciones sexuales, trastornos del ritmo cardiaco, hipertensión arterial, alteraciones de sueño. Acompañado de una disminución del sistema inmunitario.(p. 24)

Los síntomas físicos pueden desencadenar, en otras enfermedades no crónicas, pero que en definitiva pueden afectar el estado de salud y bienestar de los trabajadores. Por ende, es necesario intervenir con prontitud esta dimensión. Mediante acciones concretas de prevención y cuidado de la salud.

A nivel sociolaboral, se pueden presentar “problemas interpersonales con los clientes, compañeros, superiores o subordinados, se destaca el

distanciamiento defensivo al llevar a la casa los problemas laborales, lo cual puede aumentar los conflictos de pareja” (p. 24).

Si nos fijamos en las entrevistas efectuadas a las parejas de los trabajadores, se obtuvo como hallazgo lo siguiente:

- **E-02-2020** “Es difícil, llega cansado y no quiere que nadie, le diga nada...para evitar problemas mejor me mantengo distante” (Entrevistado 2 2020)
- **E-02-2020** “*Sí, claro que afecta, en lo íntimo, él llega y a dormir, cuando a veces uno quiere conversar, uno quiere, ir a algún lado, o su vez hay que ir algún lado y él está cansado entonces eso afecta*”(Entrevistado 4 2020)

En esta dimensión podemos evidenciar que el agotamiento emocional se manifiesta como un distanciamiento en la pareja, debido al cansancio emocional que experimentan los trabajadores, por lo cual se produce un descuido de la parte emocional e íntima que indirectamente afecta a la relación de ambos.

Además según los resultados del MBI se infiere que los trabajadores pueden estar experimentando la intención de abandonar el trabajo, de cambiarse de puesto de trabajo, y un notable ausentismo y/o incumplimiento del horario laboral, disminución de la productividad individual, abandono del puesto de trabajo.(p. 24)

Situación que se puede corroborar con la percepción recogida en la entrevista:

*E-04-2020 ... él generalmente dice que ya está cansado, quemado, que no le motiva ir al trabajo, él dice que quiere compartir más con la familia* (Entrevistado 4 2020)

De acuerdo con la teoría organizacional:

Las variables, como las funciones del rol, el apoyo percibido, la estructura, el clima y la cultura organizacional junto a la forma de afrontar las situaciones amenazantes, están implicadas en la aparición

del síndrome. Así pues, las causas varían dependiendo del tipo de estructura organizacional y de la institucionalización del apoyo social que se brinda a los trabajadores.(p. 58)

Se puede inferir que el nivel de fatiga emocional en los trabajadores se relaciona con las extenuantes jornadas de trabajo, ya que según la entrevista se evidencia lo siguiente: **E-05-2020** *él tiene turnos rotativos, llega cansando y altas horas de la noche y casi todas las semanas trabaja 12 horas seguidas eso también afecta su salud* (Entrevistado 5 2020)

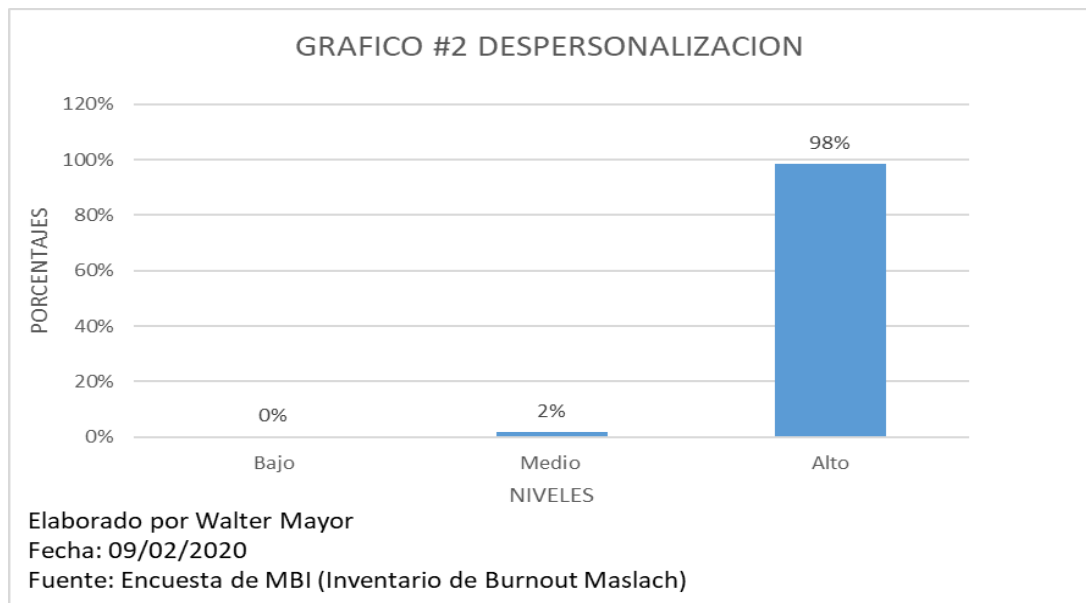
Esto hace que el trabajador se desvincule de la familia por cumplir con las metas de trabajo de la empresa. Por ende, se crea un desbalance entre el tiempo familiar y laboral, que impide el compartir más tiempo con la familia. Aumentando aún más la incidencia del Burnout. De acuerdo con Calle & Vintimilla (2017)

“Los factores de riesgo que pudieran incidir en el desarrollo del Síndrome son: descuido personal, desvinculación con la familia y amigos, por priorizar el trabajo, sobrecarga laboral, roles profesionales difusos, poco reconocimiento del quehacer profesional, insatisfacción profesional y desmotivación profesional”.(p. 118)

Por otra parte, la sobrecarga laboral es un factor causal del cansancio emocional en los trabajadores operativos por lo que se puede inferir que existe en la empresa una progresiva pérdida de las energías vitales y una desproporción creciente entre el trabajo realizado y el cansancio experimentado.

Además de esto, las actitudes negativas frente a la vida en general, la calidad de vida y en pareja se ve afectada debido a que las relaciones son débiles, los tiempos entre el trabajo y la familia son incompatibles, la comunicación es ineficaz, y el trabajador tiende a aislarse por los problemas del trabajo.

- **Despersonalización o Deshumanización**



Del total de la muestra escogida el 98% de trabajadores presenta un nivel de deshumanización o despersonalización “alto”, mientras que el 2% presenta un nivel “medio” en esta variable.

Según la Comisión Ejecutiva Confederal (2006) el factor despersonalización o deshumanización:

Revela un cambio consistente en el desarrollo de actitudes y respuestas negativas, como insensibilidad y cinismo hacia los beneficiarios del servicio, así como por incremento de la irritabilidad hacia la motivación laboral. Este aislamiento y evitación de otras personas se traduce en unas conductas como son: absentismo laboral, ausencia de reuniones, resistencia en enfrentarse con otros individuos o a atender al público, o en su actitud emocional que se vuelve fría, distante y despectiva. Estas conductas de endurecimiento afectivo son vistas por los usuarios de manera deshumanizada.(p. 10)

Para León (2007) el término despersonalización o deshumanización implica:

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 solo 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. (p. 1)

Según los resultados se puede inferir que los trabajadores que presentan un nivel alto de deshumanización pueden estar experimentando una multiplicidad de manifestaciones que van desde dolencias físicas, síntomas psicológicos, cambios emocionales, actitudes negativas y factores sociales. Es importante señalar que:

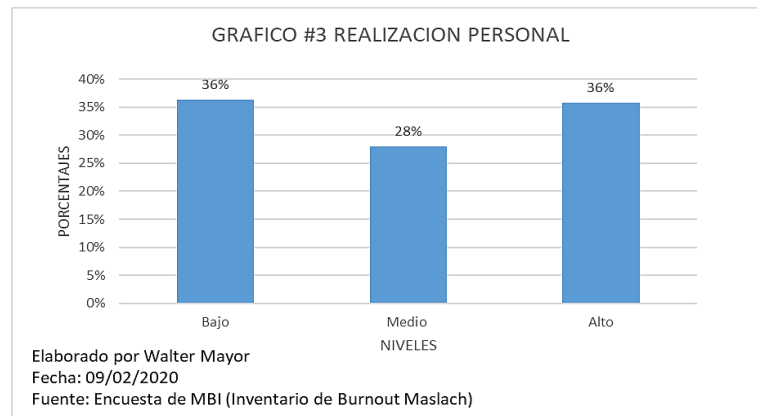
La repetición de los factores estresantes conforma el cuadro de crónico, genera baja de la autoestima, un estado de frustración agobiante con melancolía y tristeza, sentimientos de impotencia, pérdida, fracaso, estados de neurosis, en algunos casos psicosis con angustia y/o depresión e impresión de que la vida no vale la pena, llegando en los casos extremos a ideas francas de suicidio.(p. 3)

Unido a esto la hiperactividad que no hace más que incrementar la sensación de deshumanización, alternando con episodios de depresión y hostilidad hacia el medio(Infobae 2018:11).

Por ende, es esencial que la empresa aborde este factor de riesgo psicosocial ya que se pueden ver comprometidos los niveles de satisfacción laboral, empatía, y trato de los trabajadores hacia los clientes, presentando incrementos de irritabilidad, y un endurecimiento afectivo.

Desde el punto de vista propio, se puede manifestar que el síndrome conlleva consecuencias tanto a nivel conductual, a nivel organizacional, y a nivel social que es desde donde principalmente estamos observando el problema. Se puede concluir que los trabajadores están canalizando esos sentimientos de irritabilidad y pérdidas de motivación que, si bien se originan en el trabajo, pero que se pueden manifestar en el entorno familiar. Además, esto puede ocasionar otros comportamientos lesivos para la salud como es el caso del consumo de sustancias psicotrópicas, lo que a su vez puede aumentar el riesgo de desarrollar otras enfermedades y problemas de índole psicosocial.

- **Sentimiento de bajo logro o realización personal**



Según los resultados, la variable sentimiento de bajo logro o realización personal, el 36% de los trabajadores tiene un nivel “alto”. Esto significa que en la empresa existen:

Tendencias con respuestas negativas de insuficiencia profesional, baja autoestima, evitación de relaciones interpersonales y profesionales, baja productividad e incapacidad para soportar la presión. Son sentimientos complejos de inadecuación personal y profesional, con deterioro progresivo de su capacidad laboral y pérdida de todo sentimiento de gratificación personal con la misma. Esta autoevaluación negativa afecta considerablemente la habilidad en la realización del trabajo y a la realización con las personas atendidas (Comisión Ejecutiva Confederal de UGT 2006:11)

Para León (2005) el sentimiento de bajo logro o realización personal surge cuando:

Las demandas que se le hacen al trabajador 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. (p. 1)

Se puede inferir que los trabajadores cuando realizan su actividad laboral experimentan bajo sentimiento de gratificación personal. Sentimientos como la desesperanza o que su trabajo “no vale nada” o que no se tiene un impacto con la labor realizada. Lo cual se convierte en un factor desmotivador para el trabajador.

Según el porcentaje de estadísticas, se puede inferir que hay gran cantidad de trabajadores que comparten este sentimiento, o que estén encaminándose a sentirlo ya que el 28% se encuentra en un nivel “medio”. Es necesario acotar que de no tomarse las medidas preventivas del caso es probable la disminución notable de los niveles de realización personal y profesional por lo que habrá una alta tasa de rotación y un ambiente de trabajo hostil y desmotivador.

De manera general los niveles de riesgo en este objetivo, fluctúan entre alto, y medio, lo que permite deducir que hay un gran número de trabajadores que “presentan pérdidas de ideales y fundamentalmente, un creciente apartamiento de actividades familiares, sociales y recreativas, creando una especie de autorreclusión y aislamiento”(Infobae 2018:12).

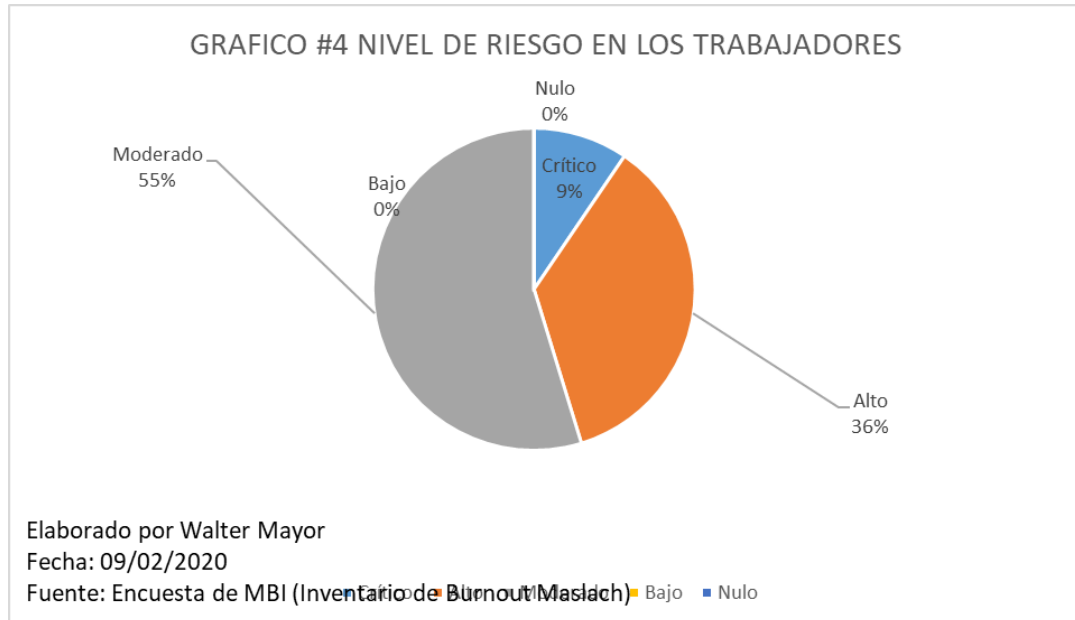
Finalmente, se puede señalar que hay indicios de síndrome de burnout que pueden ser irreversibles tanto para la empresa y para los trabajadores, ya que el fenómeno está tan arraigado que no se puede regular. Lo que sí se podría realizar para prevenir es empezar con la nueva generación de trabajadores, motivarlos desde el inicio mediante actividades de enganche.

De manera deductiva se puede inferir que las consecuencias a corto plazo para la empresa serían un mayor nivel de ausentismo, mayor rotación, mayor afectación del clima laboral, presencia de negatividad en los trabajadores al realizar las tareas laborales, cinismo, y además otros factores extralaborales



como: el consumo de sustancias psicotrópicas, lo cual puede desencadenar un alza del índice de accidentabilidad y morbilidad.

- **Resultados Globales de Niveles de Síndrome De Burnout**



De manera general se evidencia que el 9% de trabajadores se encuentra en un nivel de riesgo “crítico”, según los criterios diagnósticos esto significa que el trabajador diariamente experimenta el síndrome presentando conductas de aislamiento del resto de compañeros o familiares, crisis existenciales, depresión crónica, y hasta el riesgo de suicidio. Al mismo tiempo mayor índice de ausentismo laboral y problemas sociofamiliares.

Mientras que, el 55% de trabajadores se encuentran en un rango de riesgo “moderado”, lo cual permite inferir que estos trabajadores se están encaminando a padecer el síndrome de burnout, ya que presentan síntomas algunas veces al mes o una vez al mes, esto depende de los factores estresores a los que se exponen y la frecuencia. Se infiere que estos trabajadores presentan insomnio, problemas en la concentración y atención, cinismo, aislamiento y negativismo.

Se deduce que, a nivel empresarial, se puede presentar el deterioro de la comunicación y las relaciones interpersonales por las actitudes de frialdad. Además de un bajo rendimiento, ausentismo laboral, poca concentración mental lo que puede provocar incidentes de trabajo, a causa de la

desconcentración mental. En el caso de una empresa siderúrgica donde los trabajadores operan maquinarias que demandan de mayor concentración mental. Al mismo tiempo se presentan otros síntomas como irritabilidad, distanciamiento, fatiga, aburrimiento, sentimiento de frustración e insatisfacción.

En cuanto al nivel bajo, no hay indicios en esta dimensión ya que el porcentaje es 0%. Sin embargo, en esta dimensión, surgen los síntomas originarios del síndrome: cefaleas, dolores de cabeza, lumbalgias, dolores de espalda que se dan al menos alguna vez al año o menos. Un síntoma alarmante podría ser la incapacidad para levantarse o el cansancio crónico.

En cuanto al nivel nulo, no hay indicios de presencia en esta dimensión. En esta variable los trabajadores no presentan ningún indicio, en otras palabras, no padecen, ni están encaminándose a padecer el síndrome de burnout.

Finalmente se concluye que toda la población de trabajadores que se aplicó el MBI, presenta un nivel de riesgo considerable por lo cual la empresa debe generar acciones de intervención de forma inmediata frente a los síntomas que están presentando los trabajadores. Accionando el nivel de prevención, a través del fomento de la salud mental y física.

Por lo demás, dado que el síndrome de Burnout y los cambios emocionales no se limitan solo al ámbito laboral, sino se hacen evidentes en el hogar. Estas personas presentan conflictos vinculares que en realidad no son más que parte de un problema mayor, que es el estrés laboral (Infobae 2018:10).

Por ende, luego de la revisión de categorías teorías y resultados cuantitativos se llega a la reflexión de que este síndrome tiene alcances en diferentes planos de la vida social, ya que no solo se presenta en el entorno de trabajo, sino que además de manera indirecta se manifiesta en otros entornos como el de familia, pareja, subsistema parental, etc.

A continuación, se presentarán los resultados identificados en torno al objetivo 2, que habla de las manifestaciones del síndrome en la relación de pareja.

#### **4.2.2 Objetivo específico 2: Conocer las manifestaciones del Síndrome de Burnout en los trabajadores**

En este estudio, se planteó como objetivo específico 2, conocer las manifestaciones del Síndrome de Burnout en los trabajadores operativos. En base a la tridimensionalidad: agotamiento emocional, despersonalización o deshumanización, carencia de desarrollo profesional y personal. En primer lugar, la escala MBI aplicada en la fase cualitativa a los trabajadores, revela indicios de burnout que fluctúan entre nivel crítico, alto y moderado. Es así que para la fase cualitativa se consideró a los trabajadores que presentaron un nivel crítico, alto y moderado, de los cuales se escogió una muestra de 5 parejas para la entrevista (fase cualitativa).

La teoría, los referentes conceptuales y la metodología permiten relacionar de manera dialéctica los componentes de este estudio, donde se puede concluir que estos “síntomas terminan invadiendo la vida social y familiar del afectado, que opta por aislarse y quedarse solo.(Brofman 2007:172)

Según los antecedentes se puede manifestar que el Síndrome de Burnout, es un fenómeno latente que hoy en día va en aumento, y no solo tiene implicaciones a nivel personal y organizacional, sino que puede llegar a afectar el entorno más cercano del trabajador afectando la calidad de vida en pareja. La autora Gil-Monte (2005) afirma que:

El impacto del SQT no solo se ha limitado al plano laboral, trayendo pérdidas considerables para la organización por disminuciones en la productividad, sino que ha impactado otros contextos en los cuales se desarrolla el trabajador como las relaciones de pareja, acrecentando los efectos negativos de este síndrome.(p. 8)

Para Graham, Fischer, Crawford, Fitzpatrick & Bina (2000) citado por Epelbaum (2007):

El burnout afecta a la persona en sí y a la larga puede afectar a la pareja o familia, el resultado sería un desajuste marital que en su opuesto se entiende por ajuste marital al reporte subjetivo en cuanto al nivel de

satisfacción en el compartimiento de intereses, objetivos, valores y puntos de vista de una pareja casada.(p. 174)

En este sentido el Síndrome de Burnout en la pareja es gradual e influyen diferentes factores en su origen: el trabajo, factores personales (salud) e incluso factores sociales (conductas psicosociales). La manifestación de este fenómeno en la pareja depende mucho de la estabilidad psicosocial de los integrantes para afrontar las situaciones y complejidades de la vida cotidiana.(p. 2715)

De acuerdo con la teoría ecológica de Bronfenbrenner:

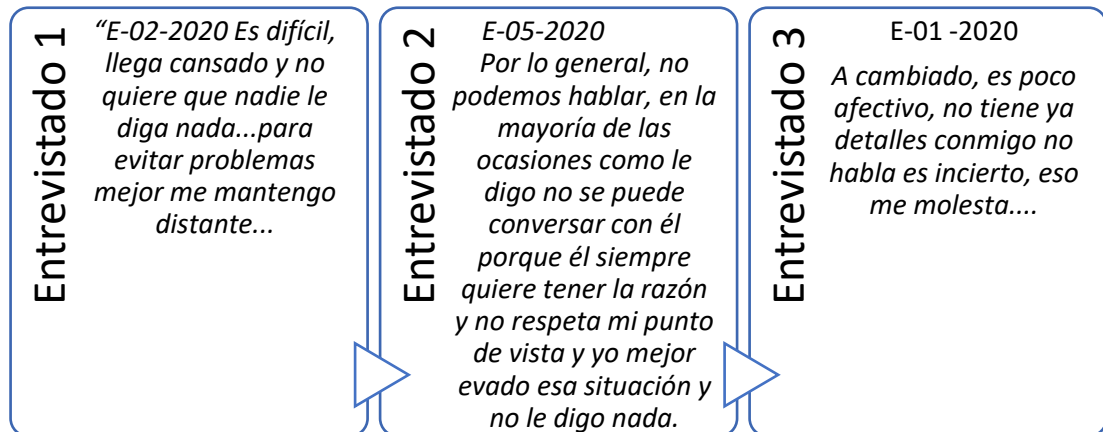
La familia y sus integrantes están en un continuo intercambio con su entorno en muchos aspectos, debiendo adaptarse a estos. Además, el cambio de uno afecta al otro, que un cambio en el medio afecta a la persona y un cambio en la persona afecta al medio. Por ende, esta teoría ve al medio como un factor relevante en el desarrollo humano, analizando las relaciones que se establecen en él y no solo al sistema en sí.(Acevedo 2016:1)

Ya entrando en los resultados, de acuerdo con la información cuantitativa se puede considerar las siguientes versiones que hacen alusión al agotamiento y cansancio emocional de los trabajadores operativos según la perspectiva de sus parejas.

El cansancio emocional como ya se ha hecho referencia en los capítulos anteriores no es más que la fatiga física y mental que experimenta un trabajador que experimenta el síndrome.

Este cansancio se debe a las exigencias propias del trabajo y por la exposición a determinados factores estresores, lo cual se traduce en sentimientos de falta de energía, irritabilidad, conflicto entre pares, desmotivación y efusividad emocional.

Gráfico # 5  
Manifestaciones de Agotamiento emocional en la pareja



Elaborado por: Walter Mayor  
Fecha: 09/02/2020  
Fuente: Guía de Entrevista a parejas

- **Manifestaciones de afecto**

Dentro de esta dimensión el cansancio emocional se reduce a la fatiga después de la jornada de trabajo, si nos fijamos en el E-02-2020 el trabajador presenta una conducta evitativa, no quiere dialogar con su pareja, sin embargo, de manera indirecta la pareja toma una postura distante para evitar problemas que puedan llegar a mayores términos.

Según la autora Alfaro ( 2014) :

El área de la afectividad es una de las áreas claves en la relación de pareja sentimental. Las expresiones de afecto, el cuidado ofrecido por la pareja, el apoyo en momentos de necesidad afectiva, etc. Influyen en el grado de satisfacción y en el ajuste de la relación.(p. 24)

En este caso se puede inferir que el cansancio emocional está limitando el desarrollo de las relaciones, lo que, en otras palabras, se traduce al goce de una vida plena, dado que las relaciones no son constructivas.

Es importante describir este fenómeno en la pareja ya que tiene graves consecuencias, debido a las interacciones negativas que se presentan en la

pareja. En contraste cuando las interacciones son positivas, las reacciones también serán positivas. Las conductas positivas en cada miembro tienden a recibir una retroalimentación en otros momentos de la pareja. A diferencia de cuando los comportamientos son negativos caracterizados, por ofensas, irritabilidad, generan inmediatamente reacciones contrapuestas en la pareja generando una sensación de malestar.

E-01 -2020 evidencia cambios a nivel emocional que se traduce en el trato afectivo. Si comprendemos desde los constructos del Síndrome de Burnout, la fase moderada alude a la tendencia de “distanciamiento, irritabilidad, cinismo, fatiga, aburrimiento, progresivamente perdida del idealismo que convierte al individuo en emocionalmente exhausto con sentimientos de frustración, incompetencia, culpa y autoevaluación de frustración, incompetencia,, culpa y autoevaluación negativa” (Contreras, Priego, y Córdova 2013:47).

De esta manera vemos que el comportamiento del trabajador se debe al agotamiento o fatiga emocional que influye de manera negativa en las relaciones de pareja, al causar distanciamiento. Esto se origina en el trabajo, pero influye de manera cotidiana en el deterioro de relaciones de pareja.

El origen del agotamiento emocional se da por “la presencia de exigencias opuestas y contradictorias que se pueden pedir a la realización de una tarea o trabajo, ambigüedad (inadecuada información para hacer y evaluar el trabajo correctamente) y al rol de la sobrecarga (exceso de trabajo) o la lucha imperiosa contra los plazos del mismo: el factor tiempo)”(Vega et al. 2009:141)

A partir de los datos cuantitativos y cualitativos se puede inferir que los trabajadores están viviendo, agotamiento o cansancio emocional que repercute en la vida con sus parejas. Esta es una de las principales causas del burnout que plantea la teoría de Maslach donde nos indica que este involucra cansancio físico y mental o incluso este puede combinarse.

Lo cual permite inferir que el síndrome de burnout se manifiesta en la relación de pareja de los trabajadores, como insatisfacción ya que se evidencian indicios de: distanciamiento emocional, problemas de comunicación, poca

demostración afectiva, trato no justo y dificultades para resolver conflictos. Lo cual genera sentimientos ambiguos en la pareja.

- **Comunicación en la pareja**

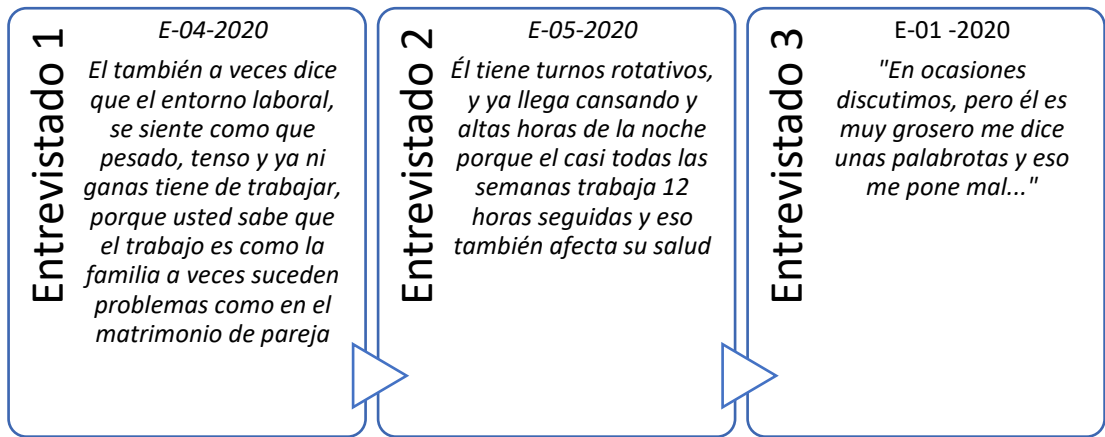
En el caso de E-05-2020, por el contrario, no respeta el punto de vista de la pareja, afectando el canal de comunicación. Según la autora Alfaro (2014) cuando se habla se comunicación dentro de la relación de pareja, se entiende “como el vehículo a través del cual se expresan sentimientos, deseos y opiniones” (p. 24).

Por lo que se puede deducir que el agotamiento emocional guarda relación con la comunicación ya que influye en la frecuencia de comunicación en las parejas. En términos generales la comunicación en la pareja tiene un papel relevante en la dinámica cotidiana, pero cuando hay niveles de cansancio emocional es difícil dialogar. Según la entrevista 2 (PA) se obtuvo el siguiente hallazgo: *por ejemplo, en lo que es íntimo, él llega y a dormir, cuando a veces uno quiere conversar, uno quiere ir a algún lado o su vez hay que ir algún lado y él está cansado entonces eso afecta.*(Entrevistado 2 2020)

Según Beck (1988) citado por Alfaro (2014)

La comunicación significa un medio de transmisión de comunicación, las diferencias en cuanto a la forma e intencionalidad pueden provocar malas interpretaciones. En este caso la mujer en particular puede sentirse incomprendida e interpretar falta de interés, implicación y compromiso en la relación de pareja, mientras que el hombre puede percibir exigencias, demandas de solución, provocando malestar y rechazo.(p. 24)

**Gráfico # 6**  
**Manifestaciones de Deshumanización o Despersonalización en la pareja**



Elaborado por: Walter Mayor  
 Fecha: 09/02/2020  
 Fuente: Guía de Entrevista a parejas

En esta dimensión tiene gran incidencia los aspectos organizacionales, el clima de trabajo en que se desenvuelve el trabajador lo que tiene diferentes manifestaciones a nivel pareja.

Hay otras versiones que hacen alusión al nivel de despersonalización o deshumanización de los trabajadores operativos según la perspectiva de sus parejas.

- **Aspectos organizacionales**

Según Maslach y Jackson (1981) citado por Contreras, Priego y Córdova (2013) el factor deshumanización “es considerado como el desarrollo de actitudes y sentimientos de cinismo, frialdad y distanciamiento y en general de carácter negativas hacia las personas destinatarias del trabajo”(p. 47).

Dentro de esta dimensión podemos observar que la despersonalización o deshumanización se relaciona en el trato del trabajador hacia su pareja si nos fijamos en el E-01 -2020 se evidencia insensibilidad emocional, es decir que prevalece la disimulación afectiva tanto que la situación puede causar violencia verbal y psicológica.



Por otro lado, la sobrecarga de trabajo es un factor generador de niveles altos de despersonalización o deshumanización, y su manifestación en la relación de pareja es básicamente el tiempo que compromete el trabajo, lo que crea un conflicto entre la vida laboral y la vida de pareja. En otras palabras, el tiempo de compartir en familia se ve reducido, de donde resulta que se generan conflictos de roles e incumplimiento en alguno de los escenarios trabajo o pareja.

En algunas de las entrevistas se pudo evidenciar que los trabajadores presentan disminución de satisfacción laboral, ya que se identificó que deben trabajar 12 horas diarias por la cantidad de metas y el horario que deben cumplir, lo cual se puede corroborar en la percepción **E-05-2020 (gráfico 6)**, no obstante, mantenerse en el puesto de trabajo por largas horas aumenta aún más la posibilidad del impacto del Síndrome ya que se ve afectado la vigilia o descanso y la salud por las determinadas condiciones de trabajo a las que se exponen los trabajadores y en la relación de pareja, el distanciamiento producido por el trabajo.

Según Otalora (2007) citado por Castiblanco et al. (2016) el síndrome de burnout es causa:

Casi siempre por las demandas excesivas de tiempo en el trabajo, horarios incompatibles y presión causado por el deseo de las personas de cumplir con sus deberes tanto en el trabajo como en la casa ( p. 13)

Lo que permite inferir, en este caso particular que los trabajadores presentan niveles de despersonalización altos debido a las demandas de trabajo, el cumplimiento de metas de producción, las jornadas extensas de trabajo, lo que minimiza el tiempo de compartir con sus familias.

Además, se infiere que el clima organizacional está generando desmotivación, y tensiones en los trabajadores, que a su vez trasladan esos síntomas al entorno de pareja. Lo que a su vez ocasiona conflictos y distanciamiento.

Según Cruz, Ley, Necochea & Ocampo (2013) citado Castiblanco et al. (2016)

El incremento de horas laborales influye significativamente en los conflictos familiares. Es decir, a mayor jornada laboral aumentan los conflictos y el distanciamiento en el hogar.(p. 13)

Lo que se evidencia en los trabajadores operativos cuando se menciona lo siguiente: **E-03 -2020**

*“Bueno, se puede decir nosotros, cuando teníamos libre los fines de semana volábamos, viajábamos, a Quito, Cuenca, Esmeraldas, Quevedo donde tenemos una finca de mi papa, a Manabí también tenemos por parte de mi familia, y nosotros salíamos casi todos los fines de semana, solo a veces los domingos regresábamos para estar en la iglesia, de ahí nosotros ahorita que estamos un poquito por el trabajo de mi esposo más que todo, no podemos, ya que él trabaja los sábados 12 horas, entonces es un poco apretado.*

Lo cual permite inferir que debido a las extensas jornadas de trabajo los trabajadores han perdido tiempo de compartir con sus familias. Aunque algunas parejas mencionaron no mezclar la vida personal con lo laboral, en la entrevista se pudo identificar que cumplir con la jornada de trabajo tiene una connotación económica ya que, al trabajar más horas, los ingresos mensuales aumentan. Sin embargo, a criterio propio esto no es suficiente ya que se deja en segundo plano el hecho de compartir con la pareja, lo que puede generar problemas emocionales y aislamiento, donde la comunicación disminuye.

Por ejemplo, un dilema es que si el trabajador desea estar más tiempo con la familia esto implica dejar en segundo plano el trabajo, lo que no le permitiría obtener el sustento económico para el núcleo familiar, lo que también tiene como resultado conflictos de índole económico.

- **Clima laboral**

El clima de trabajo tiene gran incidencia en el desarrollo de la dimensión despersonalización o deshumanización dado que cuando más centralizada es la organización en la toma de decisiones, cuanto más compleja (muchos niveles jerárquicos), cuanto mayor es el nivel jerárquico de un trabajador, cuanto mayores sean los requerimientos de formalización de operaciones y

procedimientos, mayor será la posibilidad de que se presente el síndrome de burnout.

Si nos fijamos en E-04 -2020 no tiene motivación de ir al trabajo por el ambiente de trabajo tenso que percibe. Si comprendemos esta percepción desde los constructos teóricos, el factor despersonalización es donde se pueden presentar problemas o deterioro de las relaciones ya que en esta dimensión se dan actitudes insensibles y negatividad. Estas actitudes son formas de desahogo de la frustración e irritabilidad. Lo que se puede corroborar con la siguiente percepción en cuanto a las formas de solucionar los problemas a nivel de pareja:

*Realmente, en ocasiones no los hemos resuelto en el mismo día porque cuando hay cosas que no estamos de acuerdo salen los enojos y a veces trato de eliminar todo ese enojo para volver a retomar lo que a veces no hemos podido solucionar y ya después pues tratamos de siempre conversar, y viendo la manera de cómo solucionar, pero siempre hemos tratado de solucionar la mayor parte".(Entrevistado 4 2020)*

A partir de esta percepción se puede evidenciar que los trabajadores están viviendo, deshumanización o despersonalización que repercute en la vida diaria con sus parejas. En varias investigaciones se demuestra que "en diversos ámbitos la familia y pareja es un elemento importante en el marco de desempeño laboral de los individuos y su nivel de funcionalidad puede repercutir en el desarrollo de patologías del tipo del síndrome de burnout"(Contreras et al. 2013:48)

Sin embargo, "cuando los roles laborales impiden el desarrollo de roles en el contexto familia, la relación se hace incompatible afectando el equilibrio que proporciona condiciones y calidad de vida al individuo y su familia".(Castiblanco et al. 2016:15)

La teoría ecológica concibe a la familia como:

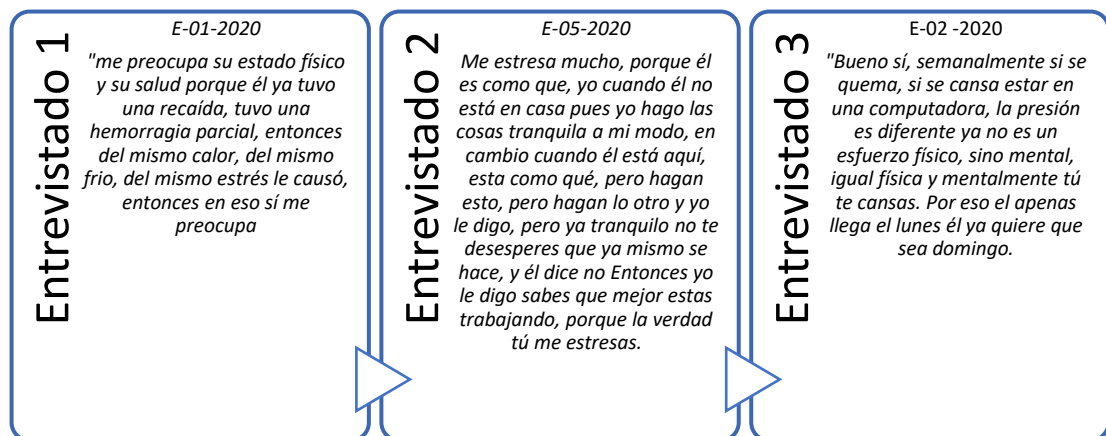
Una dinámica compleja que rige sus patrones de convivencia y funcionamiento ya que esta es el primer ente social en donde los seres

humanos se desarrollan. Si esta dinámica resulta adecuada y flexible, o sea funcional, contribuirá a la armonía familiar y proporcionara a sus miembros la posibilidad de desarrollar solidos sentimientos de identidad, seguridad y bienestar, por lo tanto, el desarrollo de cada individuo en la sociedad será de manera funcional.(p. 48)

En el caso de las parejas es igual porque es un subsistema de la familia, los problemas que se den al interior de esta, se pueden dar solución de manera consensuada, lo cual se traduce en funcionalidad familiar. Por el contrario, si la pareja no se llega a comprender, se causará un problema relacional más aún mayor.

**Gráfico # 7**

**Manifestaciones de la dimensión realización personal en la pareja**



Elaborado por: Walter Mayor  
 Fecha: 09/02/2020  
 Fuente: Guía de Entrevista a parejas

El factor realización personal se caracteriza como:

Una tendencia del trabajador a autoevaluarse de forma negativa. Las personas se sienten infelices consigo mismas, insatisfechas con su desarrollo profesional, experimentan una declinación en el sentimiento de competencia y de éxito en su trabajo y en su capacidad de interactuar con las personas.(Contreras et al. 2013:46)

Para Dávila y Godoy (2012) citado por Avilés & Gallegos (2015)

La pareja surge entre la realización personal y el asertividad conductual. Además, la satisfacción marital dependerá del nivel de autoconocimiento de los integrantes de la pareja, su nivel de desarrollo, su capacidad de compromiso, la madurez emocional lo cual involucra en la aceptación al otro en su totalidad. (p. 1)

Para Maslach y Jackson (1982) citado por Avilés & Gallegos (2015)

Esta escala es positiva donde las personas alcanzan grandes logros a nivel personal y laboral lo cual lleva a estar satisfechos. Sin embargo, existen personas que no alcanzan dicha realización personal y manifiestan bajo sentimiento de logro, estas personas no pueden realizar su trabajo de manera excelente como quisieran y es por el exceso de responsabilidades, causándoles un autoconcepto negativo de sí mismo lo que conlleva a una autoestima baja y por tanto un rendimiento inadecuado en el lugar de trabajo por ejemplo la persona llega a ser impuntual y faltar al lugar de trabajo. (p. 15)

Dentro de esta dimensión el 50% de trabajadores se encuentra en un nivel medio y alto. Se puede inferir que estos trabajadores presentan inquietudes referentes al contenido de su trabajo. Si nos fijamos en el E-01-2020 tuvo un problema de salud producto del estrés sí comprendemos desde los constructos del síndrome, los accidentes o enfermedades en el trabajo, son producidos a causa de las condiciones de trabajo inadecuadas (presencia de riesgos no controlados) o bien por la poca consciencia del trabajador sobre los riesgos.

Por otro lado, E-02-2020 manifiesta que se quema, producto de la presión y del esfuerzo físico, pero indirectamente manifiesta que cuando es lunes inmediatamente quiere que sea domingo, esto se debe a una conducta de evaluar negativamente a la actividad laboral, lo que denota que el perfil del cargo que se encuentra en la actualidad le está demandando de mayor exigencia mental.

**E-03-2020** presenta una conducta de ejercer presión para que se hagan las cosas, lo cual genera estrés en la pareja ya que tal como menciona cuando el trabajador se encuentra en la casa, la pareja tiene una actitud de rechazo por el estrés generado.

En conclusión, todo lo antes mencionado, se manifiesta en la pareja como insatisfacción o problemas de relación. A nivel emocional el agotamiento se evidencia en el trato hacia la pareja, los horarios y cargas excesivas de trabajo origina que los trabajadores compartan poco tiempo con sus parejas. Todo esto se debe a las presiones propias del trabajo, los factores estresores, las características de la actividad laboral, el clima laboral y en general múltiples factores de índole laboral que influyen en las relaciones de pareja.

#### **4.2.3 Objetivo específico 3: Conocer qué respuestas tiene la empresa para la prevención y/o atención del SQT en los trabajadores.**

En este estudio, se planteó como objetivo específico 3, conocer qué respuesta tiene la empresa en relación con la atención y prevención del Síndrome de burnout.

Por lo cual se efectuó entrevista a mandos medios, Gerente de Talento Humano y Jefe de Bienestar Social, quienes tienen la competencia. obteniendo los siguientes resultados:

**Gráfico #8 Percepción de Mandos Medios Sobre el Síndrome de Burnout**

1

"Considero que es una gran consecuencia producto del estrés laboral, que afecta la salud psico-emocional del trabajador; el cual adquiere una actitud negativa en sus funciones y genera un sentimiento de negatividad y rechazo hacia la empresa"  
(Entrevistado 1)

2

Bueno, burnout tiene que ver con el trabajador quemado, cansado, exhausto, aquel que ya no puede dar más de sí porque presenta un agotamiento físico y mental que poco a poco puede desencadenar en una situación de salud.  
(Entrevistado 2)

Elaborado por: Walter Mayor

Fecha: 09/02/2020

Fuente: Guía de Entrevista a mandos medios

Según la entrevista, se puede evidenciar que los mandos medios tienen conocimiento sobre el síndrome de burnout, lo que significa que hay conciencia conceptual del fenómeno. La teoría organizacional hace énfasis en que el Síndrome de Burnout es una respuesta de estrés laboral, la importancia de los estresores del contexto de las organizaciones (estructura organizacional, clima organizacional, disfunciones, apoyo social percibido y de las estrategias de afrontamiento empleadas ante la experiencia.(Gracia et al. 2007:56)

Es importante realizar diagnósticos respecto al Síndrome de Burnout ya que se podrá detectar los factores estresores que contribuyen al mismo a fin de definir estrategias de intervención preventivas y curativas para mejorar el desempeño profesional que repercutirá en una mejora de la calidad de vida de los trabajadores.(Gracia et al. 2007:65)

**Gráfico #9 Percepción de Mandos Medios Sobre el Síndrome de Burnout como enfermedad**

1

"Claro que sí, porque puede lograr a causar una incapacidad total o permanente en el trabajador afectando su salud mental." (Entrevistado 1)

2

"Así es porque va atada a estrés laboral que se vive actualmente en la sociedad, inclusive esta categorizado con codificación como una enfermedad de tipo profesional, por la serie de problemas que desencadena en el organismo"  
(Entrevistado 2)

Elaborado por: Walter Mayor

Fecha: 09/02/2020

Fuente: Guía de Entrevista a mandos medios

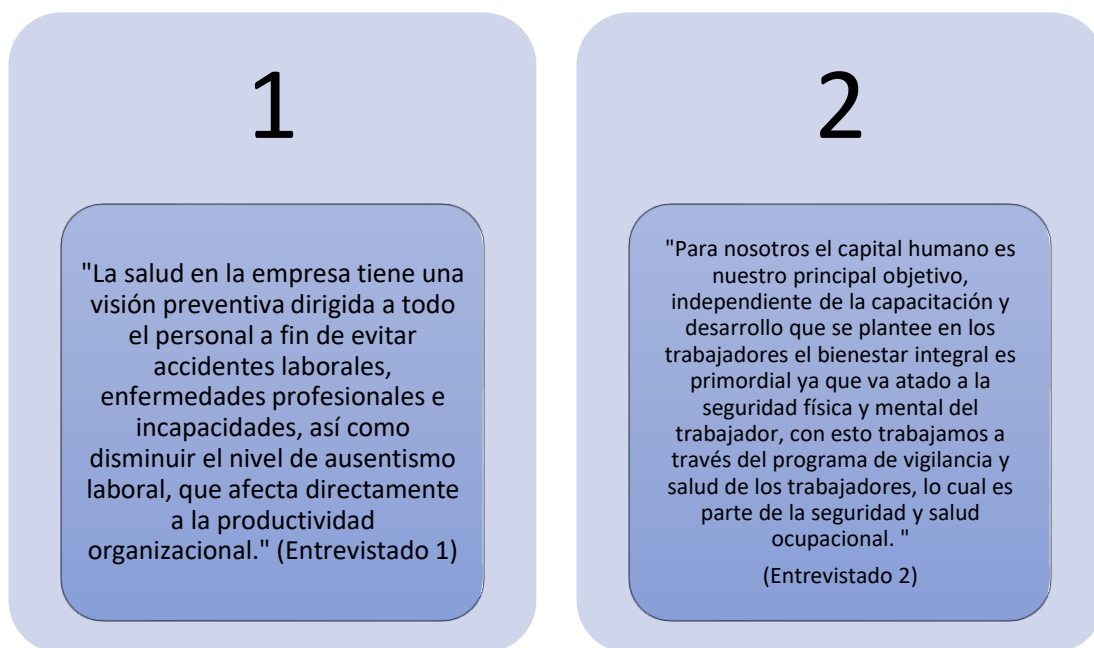
Dentro de este indicador podemos observar que los mandos medios de la empresa entienden al síndrome de burnout como una enfermedad ya que E1 expresa que puede causar incapacidad total o permanente en el trabajador afectando su salud mental. Mientras que E2 tiene una visión más integral del síndrome, ya que sostiene que el síndrome va atado al estrés laboral que se vive actualmente en la sociedad, más aún que es considerado como una enfermedad de tipo profesional. Aunque si lo vemos desde los constructos del Síndrome, es un estado de estrés crónico que no solo tiene efectos en el aspecto mental, ni en el organismo, sino que se lo relaciona con aspectos más globales e incide en otros sistemas que interactúa el trabajador.

El síndrome de burnout es también resultado de los problemas globales que el trabajador percibe en su contexto laboral y el marco económico y social que lo engloba y lo determina. Por lo que la Salud Laboral no depende exclusivamente de las organizaciones o de los trabajadores,



sino de toda la sociedad y de la situación económica global en la que se está inmerso”(pág. 11).

### Gráfico #10 Percepción de Mandos Medios Sobre la Salud psicosocial



Elaborado por: Walter Mayor

Fecha: 09/02/2020

Fuente: Guía de Entrevista a mandos medios

dimensión la visión de la salud y seguridad ocupacional, en otras palabras para evitar accidentes laborales y disminuir el nivel de ausentismo. E2 manifiesta que lo principal, en la empresa es el bienestar integral, atado a la seguridad física y mental del trabajador. Lo cual no guarda coherencia con los hallazgos investigativos ya que hay trabajadores que presentan niveles de síndrome de burnout altos.

Lo que permite inferir que los programas de prevención ejecutados en la empresa no están respondiendo a los objetivos reales de disminución de riesgos psicosociales en el ámbito del trabajo.

### Gráfico #11 Políticas Internas con relación a la prevención

1

"En relación con las políticas el reglamento interno faculta que la empresa debe evitar todo tipo de discriminación, acoso psicológico o sexual a trabajadores, compañeros o jefes superiores, bajo este aspecto la empresa en coordinación con el área de Bienestar Social y Salud Ocupacional realiza charlas periódicas de salud mental que involucra temas de: trabajo emocional.." (Entrevistado 1)

2

"Como políticas las que van de la mano con el código de trabajo que implica no exceder de las 40 horas de labores semanales en los trabajadores, pero más bien a esto se agregan los programas que tienen que ver con pausas activas, salario emocional que implica la flexibilidad horaria del trabajador para temas personales o estudio, cruce con horas días libres cuanto por temas puntuales se tiene que trabajar más de la cuenta. . "

(Entrevistado 2)

Elaborado por: Walter Mayor

Fecha: 09/02/2020

Fuente: Guía de Entrevista a mandos medios

Con relación a las políticas de prevención o normas de control interno, se puede encontrar el reglamento interno que promueve la erradicación de todo tipo de discriminación acoso psicológico o sexual, en este sentido la empresa a través del departamento de Bienestar Social y Salud ocupacional realiza charlas periódicas sobre temas de salud mental. Se habla también del Código de Trabajo, en donde se establece que la jornada de trabajo no puede exceder de las 40 horas. Sin embargo, se pudo identificar en la entrevista aplicada a las parejas de los trabajadores que algunos de ellos laboran hasta 12 horas diarias, lo cual aumenta aún más la exposición a los riesgos psicosociales.

Esto legalmente, no se puede dar, salvo en casos de fuerza mayor, sin embargo, el empleador debe garantizar un ambiente de trabajo sano, que no atente contra la salud de los trabajadores.

**Gráfico #11 Programas de prevención**

1

"Actualmente el único programa que de alguna forma ayuda a prevenir el Síndrome de Burnout, es el programa de prevención de Riesgos Psicosociales que todas las empresas deben implementar. El cual consiste en acciones para fomentar una cultura de no discriminación y de igualdad de oportunidades en el ámbito laboral. (Entrevistado 1)

2

"Dentro de los programas independiente del acoso laboral, relaciones interpersonales, negociación, mediación de conflictos, se lleva a cabo la intervención social de casos, bienestar social trabaja activamente en ello para detectar y mejorar . "  
(Entrevistado 2)

Elaborado por: Walter Mayor

Fecha: 09/02/2020

Fuente: Guía de Entrevista a mandos medios

En cuanto a los programas de prevención, se puede evidenciar, que la empresa ejecuta exclusivamente el programa de riesgos psicosociales, el cual aborda de manera general los riesgos psicosociales. De acuerdo con el autor Blackman (2014) esto se debe a que:

En muchos sectores, los riesgos de naturaleza psicosocial no son reconocidos como riesgos laborales, y por tanto no son identificados en las evaluaciones de riesgos, para poder tomar medidas preventivas necesarias. La razón primordial, es que a los empresarios no les interesa que se identifiquen los riesgos psicosociales, porque significaría en la mayor parte de los casos, realizar medidas en la organización del trabajo, ya que este factor se manifiesta como la principal causa de los riesgos emergentes.(p. 16)

No obstante, este programa no permite diagnosticar, ni intervenir de forma específica el fenómeno del síndrome de burnout. Se trata de un programa diagnóstico estandarizado por el Ministerio de Trabajo, que todas las

empresas públicas y privadas deben aplicar de manera obligatoria. Por lo que se puede inferir que este programa en la empresa no ha generado el impacto deseado ya que los niveles de síndrome de burnout son altos, sobretodo en el factor despersonalización o deshumanización en los trabajadores.

Lo cual permite concluir que la empresa debe crear otros mecanismos que permitan disminuir la incidencia del síndrome de burnout. De tal manera que también se incluya otras esferas del trabajador como es el de pareja, dado que este síndrome está incidiendo en las relaciones de pareja.

Por otra parte “las políticas de seguridad en materia de riesgos laborales, siguen dirigiéndose especialmente a controlar los accidentes de trabajo excluyendo de sus esfuerzos las decisiones y acciones que pretendan mejorar las condiciones psicosociales en el entorno laboral”(Blackman 2014:15).

Así como también “los riesgos psicosociales o riesgos emergentes continúan permaneciendo invisibles o como mucho en segundo lugar ante los intereses de los empresarios; e incluso ante los trabajadores y las trabajadoras afectados/as, debido a la falta de formación preventiva”(Blackman 2014:15).

Según los antecedentes investigativos, poco se toma en cuenta la esfera de pareja, a pesar de que la relación del síndrome de burnout en los trabajadores operativos guarda relación con las relaciones de pareja. Esta perceptiva es relevante ya que se encontró significaciones del ser humano en el desarrollo de su contexto sociofamiliar.

Hoy en día la sociedad vive en una competencia sin descanso, sin límite, donde se encuentra inmersos en todo tipo de problemática, siendo necesario encontrar pautas, donde podamos desarrollarnos como sociedad y mejorar el bienestar personal de cada individuo y de esta manera generar estrategias de intervención y prevención a fin de mejorar la calidad y estilo de vida de los trabajadores (Vega et al. 2009:6)

De acuerdo con King (2013) la relación entre el trabajo y las relaciones de pareja tienen un efecto importante en cuanto a la satisfacción laboral y la satisfacción de la vida, “el nivel de involucramiento que los trabajadores asignan al trabajo y a los roles maritales está asociado con esta relación, así como la relación entre trabajo y relación de pareja pueden ser caracterizados simultáneamente por el conflicto y el apoyo” (p. 11).

Para Beehr & Summers (2013) “la pareja puede encontrar dificultad en dar apoyo social al trabajador, cuando las demandas del empleo del trabajador interfieren con las demandas conyugales afectando su satisfacción marital” (p. 11).

Para el tratamiento del burnout es relevante identificar en sus inicios, mientras el problema se detecte a tiempo se puede mantenerlo bajo control.

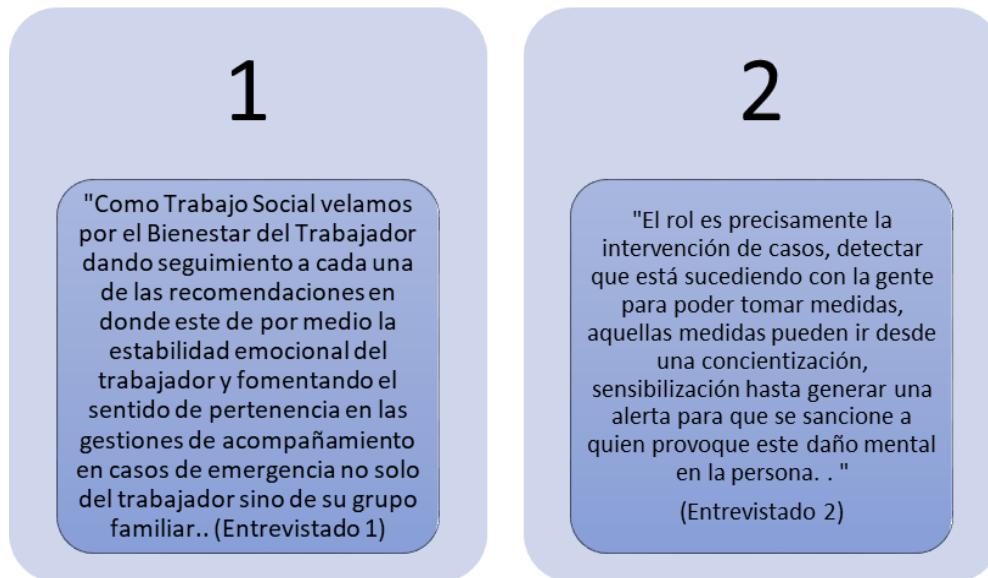
“Entre los tratamientos para el síndrome de burnout están las técnicas de relajación como la meditación o escuchar música relajante, pues son eficaces para reducir la ansiedad y mejorar el modo en que los trabajadores se enfrentan al Síndrome de Burnout haciendo aquellas zonas del cerebro encargadas de las emociones positivas se estimulen, logrando que el trabajador enfrente los problemas de un modo productivo”(p. 17)

A su vez es importante considerar la parte física del problema debido a que este síndrome genera tensión en los músculos en algunas partes del cuerpo, como a nivel de hombros y cuellos, a nivel lumbar, lo que puede causar contracturas musculares, hernias, y otras lesiones que pueden agravar la situación física del trabajador. Es importante realizar ejercicios de calentamiento rutinario previo a la actividad laboral, además activar salas de descanso ambientadas.(p. 17)

Finalmente, incluir una fase terapéutica en donde lo más importante sea que el paciente haga catarsis. La terapia psicológica es muy importante en estos casos tanto a nivel individual o de pareja, esta permitirá que el trabajador

desarrolle mecanismos de enfrentamiento y su pareja mecanismos protectores que ayudan a superar las situaciones que provocan estrés crónico.(p. 17)

**Gráfico #12 Rol del Trabajador Social en la intervención y Prevención del Síndrome de Burnout**



Dentro de este aspecto podemos observar que el rol del Trabajador Social en la intervención y prevención del Síndrome de Burnout en la empresa se reduce a dos planos. El primer plano fomentar sentido de pertenencia en las gestiones de acompañamiento en casos de emergencia, no solo del trabajador, sino de su grupo familiar. Para E2 la intervención se reduce a detectar que está sucediendo con los trabajadores para tomar medidas, aquellas medidas van desde la concientización, sensibilización hasta generar una alerta para que se sancione a quien provoque daño mental en la persona.

Si comprendemos desde la esencia del trabajo social, tal como lo plantea Bernard (1967) citado por (Diez 2013) "el papel del trabajador social en la empresa se articula en torno a tres planos:

- Dar apoyo psicosocial a los individuos y colectividades de trabajadores que se encuentren en dificultades.

- Participar en la creación, funcionamiento y mejora de las realizaciones sociales de la empresa.
- Favorecer una mejor toma de conciencia de los problemas humanos y sociales surgidos con motivo del trabajo” (pág. 4).

De esta manera vemos que la actividad 1 según el entrevistado 1 no está encaminada a tratar, el problema de raíz, ya que solo le limita a acompañamiento de casos en emergencias, a diferencia del E2 que se reduce la intervención del trabajador social a casos y a una concientización de la importancia de la salud mental. Sin embargo, la intervención del Trabajador Social en el síndrome de burnout se realiza en torno a cuatro ejes principales:

<p>Salud en el trabajo</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Prevención y orientación en situaciones de riesgo</li> <li>• Formación de habilidades personales y sociales</li> <li>• Detección de situaciones de estrés información y gestión de recursos</li> </ul>	<p>Relaciones Laborales</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Estudios de clima laboral, prevención e intervención de conflictos laborales y/o acoso o mobbing</li> <li>• Abordar problemas de absentismo</li> </ul>	<p>Situaciones personales y familiares</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Atención social y familiar del personal mediante información y orientación sobre recursos intra y extra empresariales (ayudas sociales)</li> </ul>	<p>Proyección Social</p> <p>Promover programas de voluntariado</p> <p>Diseño, gestión y evaluación de RSC</p> <p>Diseño, gestión y evaluación de los planes de igualdad y conciliación de la vida laboral y familiar.</p>
--	---	--	---

Elaborado por: Esther Raya Díez & Neus Caparrós Civera  
Año: 2014

Respecto a las percepciones sobre el rol del Trabajador Social se debe agregar que:

En las grandes corporaciones donde existe la figura del trabajador social su espacio de actuación se dirige tanto a la atención directa a los trabajadores y hacia el asesoramiento en el área de recursos humanos, con el objetivo general de dar apoyo al desarrollo del trabajador para su mayor eficacia y su bienestar ocupacional. (Díez 2013:434)

Para el Colegio Profesional de Trabajo Social de Madrid (2013), los objetivos y funciones del trabajador social :

“Favorecen el bienestar de los trabajadores mediante la mejora de los aspectos laborales, sociales, sanitarios, personales y familiares, a

través de las gestiones interna y externas oportunas para conseguir el equilibrio de los intereses de la empresa, para dar un mejor servicio a la empresa y a la sociedad” (p. 434).

Por ende, la acción profesional del trabajador social no debe limitarse solo a los procesos internos de la empresa, sino ver más allá, el esfuerzo de los trabajadores, analizar las condiciones de trabajo. El trabajo Social en empresas debe tener “por objeto la satisfacción de las necesidades sociales para alcanzar el bienestar social. La amplitud de su objeto conlleva necesariamente a una diversidad de servicios, programas y acciones en las que se desenvuelve la actividad profesional del trabajador social.(Diez 2013:351)

Finalmente, se concluye que el trabajo social debe abrirse a nuevos escenarios, gestar procesos de innovación, en donde se presente como un actor clave “en el desarrollo de iniciativas emprendedoras que sirvan para dar respuestas a los fenómenos intralaborales y problemas sociales. (Diez 2013:355)

En este sentido el rol profesional del trabajador social debe guardar coherencia con los principios éticos, que sirven de guía para los procesos de intervención social, tanto a nivel micro y macrosocial. Ante las situaciones, problemas y necesidades sociales se puede efectuar múltiples formas de respuesta. (p. 355)



## **CAPÍTULO V**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

A partir de la identificación del nivel de riesgo a través del instrumento MBI, se pudo identificar que el nivel de cronicidad del síndrome esta categorizada en el 9% de la población de trabajadores participantes en la investigación, en el nivel alto en el 36% de la población y por último el 55% presenta un nivel moderado. Lo cual permite concluir que la mayoría de los trabajadores están experimentando el síndrome en base a cada dimensión o variable que o están encaminándose a experimentarlo.

#### **5.1. Objetivo específico 1**

- **Agotamiento emocional**

En la dimensión Agotamiento emocional resultó que 105 trabajadores presentan un nivel bajo de cansancio emocional, esto se debe a que la actividad laboral no les provoca estrés porque muestran un sentido de equilibrio emocional, es decir cuando se exponen a determinados niveles de estrés se recuperan descansando, así recobran energías.

Además 38 trabajadores presentan un nivel medio, esto se debe a que “los trabajadores cuyo ritmo de trabajo, está determinado por la velocidad automática de una maquina o por objetivos cuantitativos de producción padecen más problemas de salud físicos, perciben el trabajo como algo más intenso y estresante”(Eurofound 2006:7) y finalmente 36 trabajadores presentan un nivel alto de agotamiento emocional. Este indicador permite

concluir que los trabajadores se sienten al límite de sus posibilidades y presentan agotamiento al término de la jornada laboral.

- **Despersonalización de deshumanización**

En la dimensión despersonalización de deshumanización, 0 trabajadores presentaron un nivel bajo, esto indica que ningún trabajador presenta un nivel imperceptible de incidencia, es decir la mayoría de la población encuestada presenta un nivel considerable de burnout. Esto se puede deber a factores organizacionales y de factores globales como: el clima laboral, menor estabilidad laboral, despidos masivos, mayor demanda de trabajo. Factores que inciden en el desarrollo. Además 3 trabajadores presentaron un nivel medio, mientras que 176 presentan un nivel alto, lo cual permite concluir que los trabajadores se sienten culpables por los problemas que se suscitan. El comportamiento cada vez más insensible e inhumano hacia la empresa, en esta dimensión se genera un sentido de pertenencia negativo y una desmotivación laboral descomunal.

- **Realización Personal**

En cuanto a la dimensión realización personal 65 trabajadores presenta un nivel bajo, esto significa que se sienten capaz de manejar adecuadamente los problemas emocionales del trabajo. 50 trabajadores presentan un nivel de riesgo medio, se puede inferir que estos trabajadores no son capaces de manejar adecuadamente los problemas emocionales del trabajo, además presentan bajo entendimiento de lo que piensan los compañeros de trabajo o clientes y finalmente 64 trabajadores presentan un nivel alto de riesgo, lo cual permite concluir que estos trabajadores presentan sentimientos de que su trabajo es poco valorado tanto por parte de la empresa, mandos medios, y compañeros de trabajo, es decir perciben que su trabajo no aporta o que es poco lo que hacen en la empresa.

Además, presentan un bajo sentimiento de gratificación personal del colaborador al momento de realizar su trabajo, sentimientos como la

desesperanza o que su trabajo no vale nada o que no se tiene un impacto con la labor realizada, son comunes en este indicador.

## **5.2. Objetivo específico 2**

- **Agotamiento emocional**

En la dimensión Agotamiento emocional los trabajadores se sienten al límite de sus posibilidades y presentan agotamiento al término de la jornada laboral, lo cual según las entrevistas a parejas se puede concluir que existe correlación entre el padecimiento de agotamiento emocional y las relaciones de pareja, ya “el síndrome involucra sentimientos, actitudes, motivación y expectativas. Además de ello, es una experiencia negativa que implica problemas, deterioro, inconformidad, desgaste y un sentimiento de malestar” (Rodríguez & Nina Estrella, 2018, p. 2713)

- **Despersonalización de deshumanización**

En la dimensión despersonalización los cambios organizacionales que se están presentando en la actualidad, como el clima laboral, menor estabilidad laboral, despidos masivos, mayor demanda de trabajo y demás factores organizacionales inciden en su desarrollo y que además se correlacionan con las demandas de pareja dado que según Capri (2013) en este nivel influyen los factores externos (trabajo, desempleo) y situaciones sociales (pobreza). Es decir, es una experiencia subjetiva que comprende un estado físico, emocional y de agotamiento mental que causa discrepancia entre la realidad y las expectativas.(p. 2715)

El hecho que los trabajadores se sienten culpables por los problemas que se suscitan en el trabajo también recae sobre la esfera de pareja dado que afecta su estado de equilibrio biopsicosocial y familiar. El comportamiento cada vez más insensible e inhumano hacia la pareja, en esta dimensión se genera un sentido de vida negativo y una desmotivación descomunal.

- **Realización Personal**

En cuanto a la dimensión realización personal se concluye los trabajadores presentan sentimientos de que su trabajo es poco valorado tanto por parte de la empresa, mandos medios, y compañeros de trabajo, es decir perciben que

su trabajo no aporta o que es poco lo que hacen. Además de un bajo sentimiento de gratificación personal del trabajador al momento de realizar su trabajo, sentimientos como la desesperanza o que su trabajo no vale nada o que no se tiene un impacto con la labor realizada, son comunes en este indicador.

- De acuerdo con Pamuk & Durmug (2015) este factor recae sobre las relaciones de pareja ya que el sentido de desgaste en uno de los integrantes de la relación puede trasladarse al otro, produciéndose un efecto de reciprocidad ante el síndrome de burnout provocando una percepción negativa sobre la relación. Desvanece el amor, y se produce desencanto que con el tiempo evoluciona en diferentes etapas.(2715)
- En la pareja esta dimensión implica desacuerdos con el estrés de diario vivir que van erosionando la relación gradualmente, y con la eventualidad se da la quemazón. Según los resultados de la fase cualitativa se pudo obtener el siguiente extracto *“bueno a veces cada uno coge su lado, y hasta que se nos pase el coraje, y de ahí uno de los dos, ambos tienen que dar el brazo a torcer, entonces ahí hablamos del tema y llegamos al consenso al que tenemos que llegar”*(Entrevistado 1 2020)
- Se puede concluir para que el fenómeno del burnout se desarrolle en la pareja va a depender mucho *“de la estabilidad que exista entre los integrantes de la pareja, siendo importante observar cómo es la dinámica que se establece en la relación, cómo resuelven los problemas, a qué punto llegan los desacuerdos”*(Rodríguez & Nina Estrella, 2018, p. 2715)

### **5.3. Objetivo específico 3**

En base a los resultados, se concluye lo siguiente:

Los mandos medios conocen del fenómeno del Síndrome de Burnout, de manera general aducen que este tiene grave influencia en la salud de los trabajadores.

- Aunque la empresa ve el Síndrome como una enfermedad profesional no encamina acciones específicas para disminuir el síndrome de burnout, sino que lo trata de manera general a través del programa de Riesgo psicosocial. Al mismo tiempo, aborda otras temáticas como acoso laboral, mobbing, etc. Lo cual permite inferir que la empresa no ve el Síndrome de Burnout como un problema ya que no lo interesa regularizarlo.
- Se concluye que la empresa, basa su acción en acompañamiento en casos de emergencia, lo cual no tributa de ninguna forma a disminuir el problema latente.
- Aunque la visión de la salud en la empresa es el bienestar del capital humano, no guarda coherencia con los niveles de síndrome de burnout hallados en este estudio, por lo que se puede concluir que las acciones preventivas no están generando el impacto deseado en los niveles de calidad de vida laboral, ni en la calidad vida en pareja.
- Aunque en el reglamento interno se estipula el bienestar psicológico o mental de los trabajadores, no guarda coherencia con el nivel de despersonalización o deshumanización que presentan los trabajadores, hallazgos que se obtuvieron en la presente investigación.
- La gestión del departamento de Bienestar Social se está limitando a la atención de casos, lo cual permite concluir que no hay una consciencia real del problema, que no solo se vive individualmente, sino que está afectando a otras esferas como el de pareja.

#### **5.4. Recomendaciones**

Como se sabe, las empresas tienen la responsabilidad de prevenir este tipo de factores psicosociales, considerando que sus trabajadores son el capital humano más importante. En base a los resultados y análisis de la presente investigación se realizan las siguientes recomendaciones para los diferentes niveles:

- Para los entes encargados de la creación de las leyes, se recomienda crear lineamientos, políticas, dirigidas a la disminución real y específica sobre el impacto del síndrome de burnout en espacios laborales y sociofamiliares.
- Para las leyes y códigos nacionales en materia laboral, se recomienda definir el Síndrome de Burnout para que se visualice como un problema social real que afecta a los trabajadores y sus ambientes cercanos.
- Para las instituciones, gremios y organismos de los diferentes servicios nacionales, se recomienda generar interés público sobre el fenómeno del Síndrome de Burnout, y sus efectos en todos los ambientes.
- Para la academia, se recomienda incluir en el modelo curricular el tema de los riesgos psicosociales para que los estudiantes conozcan del tema, y que tengan herramientas para intervenir en estos casos, los alcances de la intervención, los niveles de prevención e intervención.
- Para la empresa que se enmarca esta investigación se recomienda mejorar el clima de trabajo, y además generar un equilibrio entre las áreas vitales: familia, descanso, trabajo.
- Es necesario abordar con prontitud los indicadores identificados de síndrome de burnout debido a que se pueden ver mayormente comprometidos los índices de satisfacción del cliente con respecto a la empatía y el trato de los trabajadores con los clientes, presentando un incremento en la irritabilidad y un endurecimiento afectivo, así como evitar que el trabajador lleve estos factores psicosociales a otros ambientes como el familiar, social o de pareja.
- Se recomienda implementar una asamblea en donde participe el empleador y los trabajadores para dialogar y ver formas de mejorar las

condiciones de trabajo según las necesidades sentidas por los trabajadores.

- Se recomienda además que la empresa analice su estructura organizacional en cuanto al personal que tiene, versus los niveles de producción para que se extiendan las jornadas de trabajo ya que a la larga esto traerá consecuencias negativas en la vida del trabajador porque afecta en su desempeño laboral, en su relación de pareja y finalmente afecta a la empresa.
- Se recomienda que la empresa realice a través de su equipo de medicina ocupacional y bienestar social un trabajo interdisciplinario en donde se de apoyo psicoemocional, apoyo instrumental (recursos materiales, económicos o de servicios), apoyo informativo y apoyo evaluativo en donde se realice una retroalimentación de las acciones profesionales con los trabajadores afectados por el síndrome.
- Promover espacios de descanso entre una jornada para evitar que el trabajador presenten niveles de estrés altos. Se recomienda implementar safeplaces lugares en los cuales los trabajadores pueden hacer uso de pequeñas pausas en caso de sentirse agobiados por problemas emocionales que se presenten en el ámbito laboral para disminución de tensiones y además evitar que afecte a su relación con la pareja.
- Se recomienda también que la empresa asigne horarios flexibles para que los trabajadores se sientan más motivados y puedan planificar sus días libres con su familia así generar un equilibrio trabajo-familia.
- Se recomienda que la empresa mida el nivel de síndrome de burnout del trabajador periódicamente para conocer los niveles emocionales relacionados al estrés y así poder establecer un plan de acción concreto sobre los factores estresores.

- Se recomienda que la empresa invierta en programas de salud para sus trabajadores tales como atención psicológica, bailoterapia, nutrición, etc. Y que estos programas también estén dirigidos a la familia de los trabajadores.
- Se recomienda la revisión del manual de funciones y perfiles de los cargos para poder identificar los puestos sobrecargados de trabajo o que no tienen las funciones claras.
- Se recomienda realizar capacitaciones de sensibilización y atención al cliente, revisar los canales de comunicación para fomentar una comunicación organizacional respecto al trato de los jefes a sus subalternos.
- Examinar el ambiente laboral y la comunicación en busca de algún fallo que produzca problemas emocionales y de entendimiento en el trabajo.
- Implementar sistemas de gratificación o reconocimiento no monetaria, que genere un sentido de pertenencia en la organización como: salario emocional.
- Para los trabajadores que presentan un nivel de síndrome crónico se recomienda contratar a un psicólogo clínico, ya que la empresa no cuenta con ese perfil, con el fin de trabajar de manera disciplinaria en la atención, prevención del síndrome de burnout.



## BIBLIOGRAFÍA

- Abarzúa, Iván. 2005. «Capital Humano: Su Definición y Alcances en el Desarrollo Local y Regional.» 13(35):39.
- Acevedo, Constanza. 2016. «Trabajo Social: Teoría Ecológica». *Trabajo Social*. Recuperado 14 de febrero de 2020 (<http://blogdecotats.blogspot.com/2016/11/teoria-ecologica.html>).
- Aguyza, Jessica. 2018. «Determinación De Agentes Estresores En El Personal De Enfermería De Las Áreas De Emergencias, Centro Obstétrico Y Hospitalización De Ginecología Y Obstetricia Del Hospital General Docente De Calderón Y Propuesta De Medidas De Control».
- Alfaro, Ana. 2014. «Las relaciones de pareja: ¿la educación, las condiciona?» Universidad de Valencia, Valencia-España.
- Alonso, Alejandra. 2019. «El CIE-11 incluye al burnout en su clasificación». *Psyciencia*. Recuperado 10 de diciembre de 2019 (<https://www.psyciencia.com/el-cie-11-incluye-al-burnout-en-su-clasificacion/>).
- Anón. 2008. «Constitución Nacional del Ecuador».
- Anón. 2010. «Satisfacción laboral: Descripción teórica de sus determinantes». Recuperado 21 de febrero de 2020 (<http://www.psicologiacientifica.com/satisfaccion-laboral-determinantes/>).
- Apiquian, Alejandra. 2007. «EL SÍNDROME DEL BURNOUT EN LAS EMPRESAS».
- Arrieta, Violeta. 2011. «Breve Reseña del Síndrome de Burnout».
- Asamblea Nacional Constituyente de Ecuador. 2008. *Constitución De La Republica Del Ecuador*.
- Asamblea Nacional República Del Ecuador. 2017. «Ley Orgánica Reformatoria A La Ley Orgánica Del Servicio Público Y Al Código Del Trabajo Para Prevenir El Acoso Laboral».

- Avilés, Ángela, y Cecilia Gallegos. 2015. «Relación Entre El Burnout, Satisfacción De Pareja Y Satisfacción Sexual, En Personas Pertenecientes A La Ciudad De Chillán». 97.
- Blackman, Teodoro. 2014. «Como Afectan Los Riesgos Psicosociales En El Rendimiento Laboral De Los Conductores De La Empresa De Transporte Mamut Andino». Recuperado 10 de diciembre de 2019 (<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/3864/1/cd52.BLAKMAN%20BRIONES%20TEODORO%20IVAN.pdf>).
- Brofman, Jacobo. 2007. «Síndrome Burnout Y Ajuste Marital En Un Organismo Internacional». 19.
- Bronfenbrenner, Urie. 1976. «El Modelo Ecológico de Bronfenbrenner». Recuperado 4 de enero de 2020 (<https://www.lifeder.com/modelo-ecologico-bronfenbrenner/>).
- Calle, Jennifer, y Carolina Vintimilla. 2017. «Síndrome de Burnout o Quemado con relación a las condiciones laborales de los/as Trabajadores Sociales que laboran en el área de salud en las ciudades Guayaquil y Machala en el año 2017». 199.
- Castiblanco, Bernardo, Karen Carvajal, y Lorayny Coronel. 2016. «El síndrome de Burnout y el conflicto trabajo-familia en profesionales de la salud mental en Bogotá Colombia.»
- CEPAL. 2018. *Panorama Social de América Latina 2018*.
- Código de Trabajo. 2015. «Código de Trabajo». Recuperado 8 de diciembre de 2019 (<http://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/11/C%C3%B3digo-de-Tabajo-PDF.pdf>).
- Comisión Ejecutiva Confederal de UGT. 2006. «Guía Sobre el Síndrome de Quemado (Burnout)».
- Confederación de empresarios de Málaga. 2013. «Guía De Prevención De Riesgos Psicosociales En El Trabajo».
- Congreso Nacional. 2012. «Ley de Seguridad Social».
- Consejo Andino De Ministros De Relaciones Exteriores. 2004a. *Instrumento Andino De Seguridad Y Salud En El Trabajo*.
- Consejo Andino De Ministros De Relaciones Exteriores. 2004b. *Sustitución de la Decisión 547, Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo*.
- Consejo General de la Psicología en España. 2013. «La mitad de los trabajadores europeos soporta estrés laboral». Recuperado 4 de enero de 2020 ([http://www.infocop.es/view\\_article.asp?id=4570](http://www.infocop.es/view_article.asp?id=4570)).

- Consejo Nacional de Planificación (CNP). 2017. «Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021».
- Contreras, Saray, Heberto Priego, y Juan Córdova. 2013. «Síndrome de Burnout, funcionalidad familiar y factores relacionados en personal médico y de enfermería de un hospital de Villahermosa, Tabasco, México.»
- Díaz, Laura, Uri Torruco, Mildred Martínez, y Margarita Varela. 2013. «La entrevista, recurso flexible y dinámico». *Investigación en Educación Médica* 2(7):162-67.
- Diez, Esther Raya. 2013. «Trabajo social en las relaciones laborales y la empresa»: 19.
- El Telégrafo. 2018. «Un ambiente laboral seguro y sano mejora la rentabilidad de la empresa». *El Telégrafo - Noticias del Ecuador y del mundo*. Recuperado 15 de febrero de 2020 (<https://www.eltelegrafo.com.ec/noticias/desde/1/trabajo-ambiente-rentabilidad>).
- Entrevistado 1. 2020. «Manifestaciones del Síndrome de Burnout en las relaciones de pareja de los trabajadores operativos de una empresa metalúrgica de tipo mixta, de la ciudad de Guayaquil, año 2019».
- Entrevistado 2. 2020. «Manifestaciones del Síndrome de Burnout en las relaciones de pareja de los trabajadores operativos de una empresa metalúrgica de tipo mixta, de la ciudad de Guayaquil, año 2019».
- Entrevistado 4. 2020. «Manifestaciones del Síndrome de Burnout en las relaciones de pareja de los trabajadores operativos de una empresa metalúrgica de tipo mixta, de la ciudad de Guayaquil, año 2019».
- Entrevistado 5. 2020. «Manifestaciones del Síndrome de Burnout en las relaciones de pareja de los trabajadores operativos de una empresa metalúrgica de tipo mixta, de la ciudad de Guayaquil, año 2019».
- Eurofound. 2006. «Cuarta Encuesta europea sobre las condiciones de trabajo». Recuperado 9 de enero de 2020 ([https://www.eurofound.europa.eu/sites/default/files/ef\\_files/pubdocs/2006/78/es/1/ef0678es.pdf](https://www.eurofound.europa.eu/sites/default/files/ef_files/pubdocs/2006/78/es/1/ef0678es.pdf)).
- FITS. 2018. «Declaración Global de los Principios Éticos del Trabajo Social». Recuperado 10 de diciembre de 2019 (<https://www.ifsw.org/declaracion-global-de-los-principios-eticos-del-trabajo-social/>).
- Foro Económico Mundial. 2019. «Las consecuencias del estrés laboral». Recuperado 4 de enero de 2020 (<https://es.weforum.org/agenda/2019/03/las-consecuencias-del-estres-laboral/>).

- Frías, Martha, Amelia López, y Sylvia Díaz. 2003. «Predictores de la conducta antisocial juvenil: un modelo ecológico». *Estudios de Psicología* 8(1):15-24.
- Gallego, E. Alvarez, y L. Fernández Rios. 1991. «El Síndrome de “Burnout” o el desgaste profesional (1): revisión de estudios The “Burnout” Syndrome or the professional attrition (1): review of studies». 9.
- Gallego, E., y L. Rios. 1991. «El Síndrome de “Burnout” o el desgaste profesional: revisión de estudios.» 9.
- García, José. 2006. *Datos y reflexiones sobre la pareja en la sociedad actual*.
- Gavilanes, Andrés. 2015. «Síndrome de Burnout y sus efectos en el clima laboral en el personal que labora en un medio de comunicación escrita». Universidad Católica del Ecuador Sede Ambato, Ambato.
- Gil Bracho, Bertha María. 2010. «Estudio Sobre El Síndrome De Burnout En Una Empresa De Etiquetaje Y Boletaje En El Distrito Federal». Universidad Insurgentes plantel xola, México D.F.
- Gómara, Alonso. 2014. «Síndrome de Burnout en Trabajo Social». UNIVERSIDAD DE VALLADOLID, Valladolid.
- Gómara, Erica. 2014. «SÍNDROME DE BURNOUT EN TRABAJO SOCIAL. UNIVERSIDAD DE VALLADOLID». 40.
- Gracia, Tirso, Omar Terán, Dolores Navarrete, y Andrea León. 2007. «El Síndrome De Burnout: Una Aproximación Hacia Su Conceptualización, Antecedentes, Modelos Explicativos Y De Medición». 19.
- Hassard, Juliet, Małgorzata Milczarek, Europejska Agencja Bezpieczeństwa i Zdrowia w Pracy, Unia Europejska, Urząd Publikacji, Europejska Agencja Bezpieczeństwa i Zdrowia w Pracy, y Europejskie Obserwatorium Ryzyka. 2014. *La estimación del coste del estrés y los riesgos psicosociales relacionados con el trabajo - Revisión bibliográfica*. Luxembourg: Publications Office of the European Union.
- Hernández Sampieri, Roberto, Carlos Fernández Collado, Pilar Baptista Lucio, Sergio Méndez Valencia, y Christian Paulina Mendoza Torres. 2014. *Metodología de la investigación*. México, D.F.: McGrawHill.
- Hurtado, Carmen. 2013. «Percepción de riesgos psicosociales, estrés, ansiedad, variables de salud y conciliación de la vida laboral-familiar en trabajadores y trabajadoras». info:eu-repo/semantics/doctoralThesis, Universidad Complutense de Madrid, Madrid.
- Hurtado de Mendoza Sánchez, Carmen. 2013. «PERCEPCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES, ESTRÉS, ANSIEDAD, VARIABLES DE SALUD Y CONCILIACIÓN DE LA VIDA LABORAL-FAMILIAR EN TRABAJADORES Y TRABAJADORAS».

- IASSW, y AIETS. 2012. «Declaración De Principios Éticos Del Trabajo Social». Recuperado 21 de diciembre de 2019 (<https://www.iassw-aiets.org/wp-content/uploads/2018/04/Spanish-Global-Social-Work-Statement-of-Ethical-Principles.pdf>).
- Infobae. 2018. «Síndrome de burnout: tres señales claras para poder reconocer el “desgaste profesional”». *Infobae*. Recuperado 2 de febrero de 2020 (<https://www.infobae.com/salud/2018/01/03/sindrome-de-burnout-tres-senales-claras-para-poder-reconocer-el-desgaste-profesional/>).
- Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. 2012. «Decreto Ejecutivo 2393». Recuperado 8 de diciembre de 2019 (<https://www.prosigma.com.ec/pdf/nlegal/Decreto-Ejecutivo2393.pdf>).
- Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST). 2006. «NTP 704: Síndrome de estar quemado por el trabajo o “burnout”: definición y proceso de generación». 7.
- Istas. 2017. «Herramientas de prevención de Riesgos Laborales». Recuperado 15 de febrero de 2020 (<https://istas.ccoo.es/descargas/DipPsicoSocialestrabajadorxs.pdf>).
- Kulakoba, Olga. 2016. «Nos sentimos mal, pero estamos bien: medición vs vivencia del desgaste profesional (burnout) desde el modelo cultural nicaragüense». Autónoma de Madrid, Madrid.
- Leon, Carmen, y Bernardo Moreno. 2010. «Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas». 189.
- León, Enrique Chávez-. 2007. «EL SÍNDROME DEL BURNOUT EN LAS EMPRESAS». 7.
- Linares, Esperanza, Carmen Vilariño, y Montserrat Villas. 2002. «El modelo ecológico de Bronfrenbrenner como marco teórico de la Psicooncología». *anales de psicología* 18:16.
- López, Pedro. s. f. «Población, muestra y muestreo».
- Lopez, Sheyli. 2015. «BIENESTAR LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE UNA EMPRESA PORTUARIA DE ESCUINTLA».
- Magaña, Deneb, y Pedro Sánchez. 2008. «Síndrome De Desgaste Emocional En Investigadores Mexicanos». *Interamerican Journal of Psychology* 42(2):353-62.
- Martínez, Anabella. 2010. «El Síndrome De Burnout. Evolución Conceptual Y Estado Actual De La Cuestión». Recuperado 25 de enero de 2020 (<https://www.redalyc.org/pdf/5257/525752962004.pdf>).
- Mejía, Luz Stella Vélez. 2017. «Relación de Pareja: ¿Satisfacción o Insatisfacción Conyugal?» 124.

- Ministerio del Trabajo, ed. 2018. «Guía para la implementación del programa de prevención de riesgos psicosociales». 21.
- Morales, Lachiner Saborío, y Luis Fernando Hidalgo Murillo. 2015. «Revisión Bibliográfica sobre Síndrome de Burnout». . . ISSN 32:6.
- Neffa, Julio. 2015. *Los riesgos psicosociales en el trabajo contribución a su estudio*. Buenos Aires; Corrientes; La Plata; Moreno: Centro de Estudios e Investigaciones Laborales (CEIL-CONICET): Universidad Metropolitana para la Educación y el Trabajo, Centro de Innovación para los Trabajadores ; Universidad Nacional del Nordeste, Facultad de Ciencias Económicas ; Universidad Nacional de La Plata, Facultad de Ciencias Económicas ; Universidad Nacional de Moreno, Departamento de Economía y Administración.
- Observatorio de Multinacionales en América Latina. 2018. «Trabajo decente - OMAL |». Recuperado 2 de diciembre de 2019 (<http://omal.info/spip.php?article4840>).
- Oficina Arquidiocesana de Comunicaciones de Bogotá, El. 2016. «El Catolicismo -». Recuperado 21 de febrero de 2020 (<http://elcatolicismo.com.co/es/noticias/7330-calidad-de-vida-familiar-claves--.html>).
- Olivares Faúndez, Víctor. 2017. «Laudatio: Dra. Christina Maslach, Comprendiendo el Burnout». *Ciencia & trabajo* 19(58):59-63.
- OMS. 1946. «¿Cómo define la OMS la salud?» Recuperado 7 de diciembre de 2019 (<https://www.who.int/es/about/who-we-are/frequently-asked-questions>).
- OMS. 2004. *Estrategias sistemáticas de solución de problemas empleadores, personal directivo y representantes sindicales*.
- OMS. 2018. «Salud mental: fortalecer nuestra respuesta». Recuperado 8 de diciembre de 2019 (<https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/mental-health-strengthening-our-response>).
- Organización Internacional del Trabajo. 2016. «Informe sobre Estrés en el trabajo de la OIT- Día de la Salud y Seguridad en el Trabajo, 2016». Recuperado 4 de enero de 2020 ([http://www.infocop.es/view\\_article.asp?id=6166](http://www.infocop.es/view_article.asp?id=6166)).
- Organización Mundial de la Salud. 2008. *Sensibilizando sobre el Estrés Laboral en los Países en Desarrollo*.
- Organización Mundial de la Salud. 2010. «Burnout según la OMS. Clasificando el sufrimiento – Proyecto HU-CI». Recuperado 15 de diciembre de 2019 (<https://humanizandoloscuidadosintensivos.com/es/burnout-segun-la-oms-clasificando-el-sufrimiento/>).

- Ortiz, María Salvadora, y Adrián Bonilla. 2013. *El papel político, económico, social y cultural de la comunidad Iberoamericana en un nuevo contexto mundial: aportes de un debate en curso*.
- Otzen, Tamara, y Carlos Manterola. 2017. «Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio». *International Journal of Morphology* 35(1):227-32.
- Oziely, Daniela Armenta, Aide Maldonado, y Jorge García. 2017. «Determinación del síndrome de burnout en mandos medios y superiores de la industria maquiladora de Ciudad Juárez chihuahua.» (63):9.
- Pérez, Juana Patlán. 2013. «Efecto del burnout y la sobrecarga en la calidad de vida en el trabajo». *Estudios Gerenciales* 29(129):445-55.
- Porto, Paulo. 2015. «Salud Laboral en Teleoperadores: un enfoque en el estrés, el síndrome de burnout, la resiliencia y el engagement en el trabajo.» Autónoma de Madrid, Madrid.
- Presidente Constitucional De La República, Rafael. 2009. «Acuerdo N° 60». 3.
- Revista Ekos. 2019. «Empresa ANDEC S.A. | Ekos Negocios». Recuperado 9 de enero de 2020 (<https://www.ekosnegocios.com/empresa/acierias-nacionales-del-ecuador-sociedad-anonima-andec>).
- Robledo, Juana. 2004. «Población de estudio y muestreo en la investigación epidemiológica».
- Rodríguez, Paola Andrea Parra, y Yenny Lucero Rubio Berigues. 2017. «Una Mirada Desde El Modelo Ecológico De Bronfenbrenner De Dos Historias De Sujetos Que Se Convirtieron En Padres/Madres Durante Su Adolescencia». 176.
- Rodriguez, Ramón, y Ruth Nina. 2018. «Un acercamiento al Burnout en el mundo de la pareja».
- Rojas, Marcelo. 2015. «Tipos de Investigación científica: Una simplificación de la complicada incoherente nomenclatura y clasificación». 15.
- Romero, Miguel, y Raisirys González. 2008. «Aspectos Básicos Del Estudio De Muestra Y Población Para La Elaboración De Los Proyectos De Investigación». 95.
- Ruiz, Manuel, María del Socorro Borboa, y Julio Rodriguez. 2013. «El Enfoque Mixto De Investigación En Los Estudios Fiscales». (13):25.
- Salazar, Diana. 2018. «Presencia del Síndrome de Burnout (o del Quemado) en Trabajadores/as Sociales en el ámbito de salud Caso: de Trabajadores/as Sociales que laboran en Centros de Diálisis en el Cantón Ambato Provincia de Tungurahua». 159.

- Sánchez, Francisco. 2001. «Conceptualización del desarrollo y la Atención Temprana desde las diferentes escuelas psicológicas». 12.
- Saraví, Sebastián. 2018. «Burnout en Supervisoras de Ventas y su asociación con la cantidad de Consultoras a cargo, la antigüedad laboral, la composición familiar y el nivel de estudios alcanzados.» 52.
- Secretaría de Salud Laboral y Medio Ambiente UGT-CEC. 2016. «Guía Estudio sobre las condiciones de trabajo Estrés por deterioro». Recuperado 9 de enero de 2020 ([https://www.diba.cat/documents/467843/112963151/Guia\\_EstresDeterioro\\_Web.pdf/2b5615d9-eae1-42e2-83f8-640f90c5b78e](https://www.diba.cat/documents/467843/112963151/Guia_EstresDeterioro_Web.pdf/2b5615d9-eae1-42e2-83f8-640f90c5b78e)).
- Selye, Hans. 1926. «El modelo de Selye». Recuperado 5 de enero de 2020 ([http://www.ub.edu/psicologia\\_ambiental/unidad-4-tema-8-2-1](http://www.ub.edu/psicologia_ambiental/unidad-4-tema-8-2-1)).
- Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. 2019a. «Objetivos – UCSG». Recuperado 9 de febrero de 2020 (<https://www.ucsg.edu.ec/jur/c010429/objetivo/>).
- Universidad católica de Santiago de Guayaquil. 2019b. «Objetivos-UCSG – UCSG». Recuperado 9 de febrero de 2020 (<https://www.ucsg.edu.ec/la-universidad/objetivos-ucsg/>).
- Vega, Neil Valentín, Alvaro Sanabria, Camilo Osorio, y Mónica Bejarano. 2009. «Síndrome de desgaste profesional». 9.
- Villanueva, Jaime, Patricia Taraoka Yokogawa, Gustavo Lopez Perez, Daniel Roman Rojas, y Javier Lopez Chavez. 2017. «Salud Mental Investigación y Reflexiones sobre el ejercicio profesional».



# 1. Matrices e Instrumentos

## Anexo # 1

### MBI (INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH) PARA PRODUCCIÓN

**Puesto:** ..... **Cargo:** ..... **V:** .... **M:** .... **Fecha Actual:** .....

A continuación, encontrará una serie de enunciados acerca de su trabajo y de sus sentimientos en él. Tiene que saber que no existen respuestas mejores o peores.

Los resultados de este cuestionario son estrictamente confidenciales y en ningún caso accesible a otras personas. Su objeto es contribuir al conocimiento de las condiciones de su trabajo y mejorar su nivel de satisfacción.

A cada una de las frases debe responder expresando la frecuencia con que tiene ese sentimiento, poniendo el número que considere más adecuado. (De acuerdo a la siguiente Escala)

Nunca	Alguna vez al año o menos	Una vez al mes o menos	Algunas veces al mes	Una vez a la semana	Varias veces a la semana	Diariamente
0	1	2	3	4	5	6

### DESARROLLO

N°	Frases	Respuesta 0 al 6
1	Debido a mi trabajo me siento emocionalmente agotado.	
2	Al final de la jornada me siento agotado.	
3	Me encuentro cansado cuando me levanto por las mañanas y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo.	
4	Puedo entender con facilidad lo que piensan mis compañeros de trabajo.	
5	Creo que trato a algunos compañeros de trabajo como si fueran objetos.	
6	Trabajar con compañeros de trabajo todos los días es una tensión para mí.	
7	Me enfrento muy bien con los problemas que me presentan mis compañeros de trabajo.	
8	Me siento "quemado" por el trabajo.	
9	Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otros.	
10	Creo que tengo un comportamiento más insensible con la gente desde que hago este trabajo.	
11	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.	
12	Me encuentro con mucha vitalidad.	
13	Me siento frustrado por mi trabajo.	

## Anexo #2

No. Cuestionario	Cargo	Agencia	Edad	Genero	Región	debido al trabajo emocionalmente agotado	al final de la jornada me siento agotado	Me encuentro cansado cuando levanto por las mañanas y engorro que enfrentarme a otro día de trabajo.	Puedo encontrar facilidad lo que pienso mis clientes	Creo que trato a algunos clientes como si fueran objetos	Trabajar con clientes todos los días es una tensión para mí.	Me enfrento muy bien con los problemas que presentan mis clientes.	Me siento "quemado" por el trabajo.	Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otros.	Creo que tengo un comportamiento más insensible con la gente desde que hago este trabajo.	Me preocupa este trabajo o me esté endureciendo emocionalmente.	Me encuentro con mucha vitalidad.	Me siento frustrado con mi trabajo.	Siento que estoy haciendo un trabajo de más cada día.	Realmente no me importa lo que les ocurrirá a algunos de los clientes a los que tengo que atender.	Trabajar en contacto directo con los clientes me produce bastante estrés.	Tengo facilidad para crear una atmósfera relajada a mis clientes.	Me encuentro animado después de trabajar junto con los clientes.	He realizado muchas cosas que me recen la pena en este trabajo.	En el trabajo siento que estoy al límite de mis posibilidades.	Siento que se trata en forma adecuada a los problemas emocionales en el trabajo.	Siento que los clientes me culpan de algunos de sus problemas.	Cansancio Emocional	Can san cio Em ocio na l	Desper sonal ización	Desper sonal ización	Realiza ción Personal	Realiza ción Personal	r ojos	am arillos	Crit erio	
3	Operativo			M		6	6	5	6	2	3	5	5	5	2	3	3	3	3	4	2	3	5	3	5	4	5	1	39	Alto	29	Alto	37	Medio	2	1	Alto
6	Operativo			M		5	6	0	6	0	3	5	5	5	3	3	5	2	3	2	4	5	3	6	4	6	5	32	Alto	28	Alto	41	Bajo	2	0	Alto	
20	Operativo			M		5	5	6	6	0	0	6	5	6	6	5	5	5	5	0	0	0	6	5	6	5	6	0	36	Alto	28	Alto	46	Bajo	2	0	Alto
29	Operativo			M		6	6	5	6	0	0	6	5	6	0	0	6	0	0	0	0	0	0	5	6	6	0	0	28	Alto	21	Alto	35	Medio	2	1	Alto
2	Operativo			M		3	5	2	0	0	0	0	2	0	0	1	6	0	2	0	0	0	6	6	2	3	0	16	Bajo	10	Alto	21	Alto	2	0	Alto	
36	Operativo			M		3	5	5	6	0	1	5	5	6	0	0	3	5	4	0	2	6	6	6	6	4	2	36	Alto	26	Alto	42	Bajo	2	0	Alto	
12	Operativo			M		3	1	1	3	0	1	1	1	2	0	0	6	1	0	3	1	5	1	6	0	1	1	9	Bajo	11	Alto	25	Alto	2	0	Alto	
14	Operativo			M		4	3	1	6	0	0	1	2	0	1	0	2	0	1	6	0	4	6	4	6	4	0	17	Bajo	22	Alto	27	Alto	2	0	Alto	
54	Operativo			M		5	5	5	6	0	2	4	5	3	5	2	5	0	5	0	4	5	3	6	4	4	0	35	Alto	28	Alto	36	Medio	2	1	Alto	
58	Operativo			M		5	5	5	6	0	3	6	4	6	0	0	3	5	1	0	4	6	3	6	5	6	2	37	Alto	24	Alto	42	Bajo	2	0	Alto	
63	Operativo			M		5	6	4	5	0	0	6	4	5	0	1	4	5	5	4	2	4	5	3	5	3	1	36	Alto	25	Alto	35	Medio	2	1	Alto	
73	Operativo			M		5	6	2	2	2	0	1	5	6	0	0	6	0	3	0	4	6	5	5	6	6	5	31	Alto	25	Alto	37	Medio	2	1	Alto	
19	Operativo			M		2	3	4	2	0	0	3	1	5	5	4	3	2	3	4	2	1	4	3	4	3	5	21	Medio	27	Alto	24	Alto	2	1	Alto	





44	Operativo		M		2	2	1	6	0	0	6	0	0	0	2	6	0	0	0	6	6	6	0	6	1	5	Bajo	14	Alto	42	Bajo	1	0	Moderado	
45	Operativo		M		3	3	2	3	0	0	5	0	5	5	2	5	0	0	0	5	5	6	0	5	0	8	Bajo	15	Alto	39	Medio	1	1	Moderado	
46	Operativo		M		0	1	0	5	0	0	5	0	5	0	0	6	0	1	0	0	5	5	6	2	6	4	4	Bajo	14	Alto	43	Bajo	1	0	Moderado
47	Operativo		M		3	6	0	6	0	0	6	0	6	0	0	6	0	0	0	6	6	6	0	6	0	9	Bajo	12	Alto	48	Bajo	1	0	Moderado	
48	Operativo		M		3	3	1	6	0	0	5	2	2	1	1	5	3	0	0	0	3	6	6	2	5	1	14	Bajo	17	Alto	38	Medio	1	1	Moderado
49	Operativo		M		1	5	0	6	0	0	6	3	5	0	0	5	0	1	0	0	5	4	5	4	6	0	14	Bajo	13	Alto	42	Bajo	1	0	Moderado
50	Operativo		M		1	5	0	6	0	0	6	3	5	0	0	0	0	2	0	0	5	5	6	3	5	0	14	Bajo	14	Alto	38	Medio	1	1	Moderado
98	Operativo		M		3	5	2	3	0	0	3	2	5	1	1	2	1	2	0	1	5	5	5	0	4	2	16	Bajo	16	Alto	32	Alto	2	0	Alto
53	Operativo		M		5	5	3	3	0	0	3	5	4	4	2	4	1	1	0	1	5	5	5	2	5	0	23	Medio	21	Alto	34	Medio	1	2	Moderado
55	Operativo		M		5	5	2	6	0	0	5	3	5	0	0	5	0	2	0	0	5	5	5	5	5	0	22	Medio	16	Alto	41	Bajo	1	1	Moderado
56	Operativo		M		0	1	0	3	0	0	1	0	6	3	3	6	0	0	0	0	6	5	5	5	4	0	6	Bajo	11	Alto	36	Medio	1	1	Moderado
57	Operativo		M		4	2	1	6	0	2	6	2	5	0	0	2	4	5	2	1	6	3	6	5	4	0	26	Medio	15	Alto	38	Medio	1	2	Moderado
59	Operativo		M		4	4	2	6	0	0	5	5	6	0	1	3	2	3	3	3	4	4	5	2	5	0	25	Medio	23	Alto	38	Medio	1	2	Moderado
99	Operativo		M		3	3	2	5	0	0	3	1	3	0	1	5	2	2	0	0	5	5	3	3	1	0	16	Bajo	13	Alto	30	Alto	2	0	Alto
100	Operativo		M		5	4	3	6	0	0	5	4	0	0	0	6	0	4	6	0	5	6	5	4	0	0	24	Medio	25	Alto	33	Alto	2	1	Alto
102	Operativo		M		2	3	2	5	0	2	3	2	2	1	1	5	0	0	0	1	1	6	5	2	3	2	14	Bajo	19	Alto	30	Alto	2	0	Alto
65	Operativo		M		5	0	4	6	0	0	6	0	6	0	0	6	0	0	4	0	6	6	0	6	4	3	15	Bajo	23	Alto	40	Bajo	1	0	Moderado
66	Operativo		M		2	5	6	5	0	0	5	4	5	0	0	3	3	2	0	1	6	5	4	2	5	0	25	Medio	21	Alto	38	Medio	1	2	Moderado
104	Operativo		M		4	4	2	5	0	2	3	3	6	3	2	5	2	2	1	1	1	3	3	3	2	2	23	Medio	20	Alto	28	Alto	2	1	Alto
68	Operativo		M		5	5	6	6	0	0	6	3	6	6	6	3	2	0	0	0	6	6	3	2	2	3	23	Medio	30	Alto	38	Medio	1	2	Moderado
69	Operativo		M		4	2	3	5	0	2	3	2	6	4	0	2	0	0	2	3	6	6	5	2	2	1	18	Bajo	26	Alto	35	Medio	1	1	Moderado



101	Operativo		M		1	3	1	5	0	0	5	1	3	0	0	5	0	0	0	5	5	5	0	3	1	6	Bajo	13	Alto	36	Medio	1	1	Moderado	
155	Operativo		M		4	3	1	5	1	2	3	1	1	1	2	4	2	4	4	5	3	3	3	2	5	4	24	Medio	25	Alto	27	Alto	2	1	Alto
103	Operativo		M		2	2	1	6	0	0	0	0	6	0	0	6	1	0	0	1	6	6	6	0	5	6	7	Bajo	20	Alto	41	Bajo	1	0	Moderado
158	Operativo		M		5	1	0	3	0	0	4	1	3	1	6	6	4	0	4	0	0	1	0	0	1	5	11	Bajo	15	Alto	18	Alto	2	0	Alto
105	Operativo		M		1	2	2	5	0	0	5	1	3	0	2	6	1	2	0	0	5	6	5	0	1	3	9	Bajo	17	Alto	36	Medio	1	1	Moderado
106	Operativo		M		2	2	2	5	0	0	6	2	5	0	2	5	0	2	0	0	6	6	6	2	5	0	12	Bajo	15	Alto	44	Bajo	1	0	Moderado
108	Operativo		M		3	5	5	6	0	2	4	3	5	0	0	3	2	2	0	0	3	3	6	0	5	0	22	Medio	17	Alto	35	Medio	1	2	Moderado
109	Operativo		M		1	4	0	5	0	0	6	6	6	0	0	6	0	0	0	0	6	6	6	6	6	0	17	Bajo	17	Alto	47	Bajo	1	0	Moderado
110	Operativo		M		3	4	4	5	2	1	6	4	6	3	3	5	3	3	1	2	6	5	6	1	6	2	25	Medio	28	Alto	45	Bajo	1	1	Moderado
111	Operativo		M		1	1	1	5	0	1	5	0	3	1	1	5	0	1	0	1	5	5	5	1	5	0	7	Bajo	13	Alto	38	Medio	1	1	Moderado
112	Operativo		M		2	2	1	6	0	0	6	0	6	0	0	6	0	3	3	0	6	6	6	2	6	0	10	Bajo	16	Alto	48	Bajo	1	0	Moderado
113	Operativo		M		2	3	1	5	0	0	2	1	4	0	0	6	0	1	0	0	4	4	4	0	5	0	8	Bajo	11	Alto	34	Medio	1	1	Moderado
114	Operativo		M		1	2	1	5	0	0	6	0	3	0	0	6	0	0	0	0	6	5	5	0	6	0	4	Bajo	11	Alto	42	Bajo	1	0	Moderado
116	Operativo		M		3	6	4	6	0	0	2	3	6	0	0	6	4	0	0	1	6	6	1	2	4	6	23	Medio	26	Alto	37	Medio	1	2	Moderado
117	Operativo		M		2	2	2	5	0	1	6	0	5	0	0	6	0	1	0	0	6	6	4	0	6	0	8	Bajo	13	Alto	44	Bajo	1	0	Moderado
159	Operativo		M		4	2	0	0	0	0	0	1	0	0	0	6	0	0	6	0	6	6	3	5	6	0	12	Bajo	13	Alto	27	Alto	2	0	Alto
160	Operativo		M		2	4	3	6	0	0	1	0	0	0	0	6	0	0	6	0	0	0	0	0	0	0	9	Bajo	15	Alto	13	Alto	2	0	Alto
121	Operativo		M		3	4	1	5	0	1	5	3	5	0	0	5	0	1	0	1	5	5	5	1	5	0	15	Bajo	15	Alto	40	Bajo	1	0	Moderado
125	Operativo		M		3	5	0	6	0	0	6	5	6	0	0	6	0	3	0	0	6	5	6	0	0	0	16	Bajo	16	Alto	41	Bajo	1	0	Moderado
126	Operativo		M		2	3	3	6	0	0	6	1	6	0	0	6	0	1	2	0	6	6	6	0	6	0	10	Bajo	18	Alto	48	Bajo	1	0	Moderado
162	Operativo		M		4	3	0	6	0	0	3	0	5	4	6	6	0	0	0	1	0	2	0	6	0	0	14	Bajo	13	Alto	22	Alto	2	0	Alto









evaluado

Cansancio emocional  
Despersonalización  
Realización personal  
Preguntas a evaluar  
1-2-3-6-8-13-14-16-20  
5-10-11-15-22

	Una vez a la semana	19	23	21	7	0	2	15	13	16	7	5	15	11	11	11	6	15	16	12	18	20	5
	Varias veces a la semana	31	41	20	51	0	4	34	23	45	13	11	49	7	15	5	10	41	51	53	18	37	14
	Diariamente	11	17	10	74	0	5	61	7	66	6	11	78	5	8	10	3	71	70	77	17	57	8
Porcentaje	Nunca	8.38	4.47	19.55	3.91	80.45	63.69	5.59	25.14	6.70	56.42	48.04	2.23	51.40	33.52	62.57	50.84	7.82	3.91	6.70	35.20	12.29	56.42
	Alguna Vez en el año	13.97	11.73	16.20	2.23	10.06	14.53	10.06	16.76	3.35	15.64	13.97	2.23	13.97	17.88	7.26	18.44	4.47	2.79	0.56	12.29	6.15	11.73
	Una vez al mes	20.67	17.32	19.55	6.70	5.03	8.94	8.94	18.99	3.35	6.15	11.73	6.15	12.29	12.29	8.94	11.73	2.79	2.79	5.59	15.08	7.26	11.73
	Algunas veces al mes	22.91	21.23	16.20	13.41	4.47	6.70	13.41	15.08	15.64	7.26	11.17	10.06	9.50	16.76	6.70	8.38	13.41	13.41	7.82	10.06	7.82	5.59
	Una vez a la semana	10.61	12.85	11.73	3.91	0.00	1.12	8.38	7.26	8.94	3.91	2.79	8.38	6.15	6.15	6.15	3.38	8.38	8.94	6.70	10.06	11.17	2.79
	Varias veces a la semana	17.32	22.91	11.17	28.49	0.00	2.23	18.99	12.85	25.14	7.26	6.15	27.37	3.91	8.38	2.79	5.59	22.91	28.49	29.61	10.06	20.67	7.82
	Diariamente	6.15	9.50	5.59	41.34	0.00	2.79	34.08	3.91	36.87	3.35	6.15	43.58	2.79	4.47	5.59	1.68	39.66	39.66	43.11	9.50	31.84	4.47

16  
DESVIACION TIPICA  
10.48287429

17  
DESVIACION TIPICA  
6.442475645

37  
DESVIACION TIPICA  
8.643883146

## Anexo #3

### Guía de entrevista

**TEMA:** El Síndrome de Burnout y sus manifestaciones en la relación de pareja de los trabajadores operativos de una empresa metalúrgica de tipo mixta de la ciudad de Guayaquil, año 2019

**Objetivo:** Analizar cómo se manifiesta el Síndrome de Burnout en los trabajadores operativos de una empresa metalúrgica de tipo mixta de la ciudad de Guayaquil, año 2019

**Objetivo específico:** Conocer las manifestaciones del Síndrome de Burnout en los trabajadores operativos.

Investigador:

Nombre del Entrevistado:

Fecha de entrevista:

Hora:

Estado civil:

Tiempo de convivencia:

N hijos:

*¿Cuánto tiempo tiene trabajando su pareja en la empresa?*

*¿Qué opina usted del trabajo de su pareja?*

*¿Cómo es un día cotidiano en pareja? (Pregunta Introductoria)*

*En ocasiones cuando observa llegar del trabajo a su pareja, ¿qué le preocupa?*

*¿El trabajo de su pareja pone ante situaciones de crisis su relación de pareja?*

*¿De qué manera el estrés producido en el trabajo puede estar afectando su vida de pareja? ¿Por qué?*

*¿Tiene alguna estrategia para deshacerse del estrés?*

*¿Es fácil expresar los sentimientos con su pareja y por qué?*

S

*¿Se siente protegida/o, respetada/o y tratada/o con dignidad por su pareja?*

*¿Entre 0 y 5, siendo 5 el valor máximo, qué tan satisfecho estas con tu pareja y con tu relación? ¿Cuáles*

*¿Cómo es el estilo de comunicación con su pareja?*

*¿Cuándo existen desacuerdos, cómo lo resuelven?*

*¿Confía en su pareja? ¿Por qué?*

*¿Cómo se administran los gastos del hogar?*

*¿Cómo se dividen las tareas del hogar?*

*¿Cómo se dividen las responsabilidades del hogar?*

*¿Qué hacen durante el tiempo libre?*

*¿Cuáles son los roles que cumple en la pareja? ¿Cómo se asignan estos roles?*

## Anexo #4

### Guía de entrevista dirigida a mandos superiores

**TEMA:** Manifestaciones del Síndrome de Burnout en los trabajadores operativos de una empresa metalúrgica de tipo mixta en la ciudad de Guayaquil, año 2019

**Objetivo:** Analizar cómo se manifiesta el Síndrome de Burnout los trabajadores operativos de una empresa metalúrgica de tipo mixta de la ciudad de Guayaquil, año 2019

**Objetivo Específico:**

Investigador: Walter Mayor Ferruzola

Fecha de entrevista:

Hora:

Nombre del entrevistado/a:

Cargo:

Antigüedad Laboral:

¿Qué piensa acerca del síndrome de Burnout?
¿Podría considerarse el SQT como una enfermedad?
¿Qué visión tiene la salud y la seguridad psicosocial en la empresa?
¿Cuál o cuáles son las políticas internas con relación a prevenir el SQT?
¿Qué motiva o detiene a la empresa a la hora de promover la salud psicosocial?
¿Cuáles son los principales riesgos psicosociales en la empresa?
¿Cómo es la actividad preventiva antes los factores de Riesgo Psicosocial?
¿Qué alternativas existen para mejorar el entorno psicosocial del trabajo?
¿Qué programas se han establecido para mitigar el SQT en los trabajadores?
¿Qué actividades se realizan en la empresa para la promoción de la salud integral?
Desde su opinión ¿Cuál es el rol del trabajador social en la implantación de medidas de intervención sobre el entorno psicosocial del trabajo?
¿Qué se debe hacer para mejorar el nivel de prevención psicosocial en la empresa?

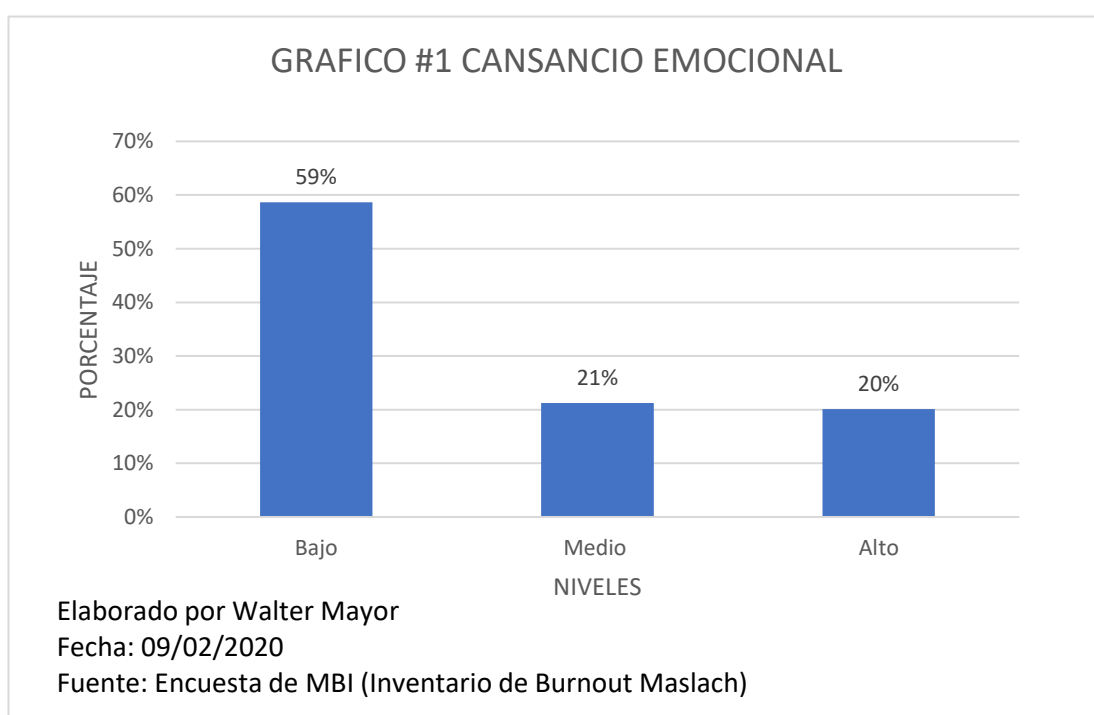
## Tablas

TABLA #1 CANSANCIO EMOCIONAL		
NIVEL	RESULTADO	PORCENTAJE
Bajo	105	59%
Medio	38	21%
Alto	36	20%
<b>TOTAL</b>	<b>179</b>	<b>100%</b>

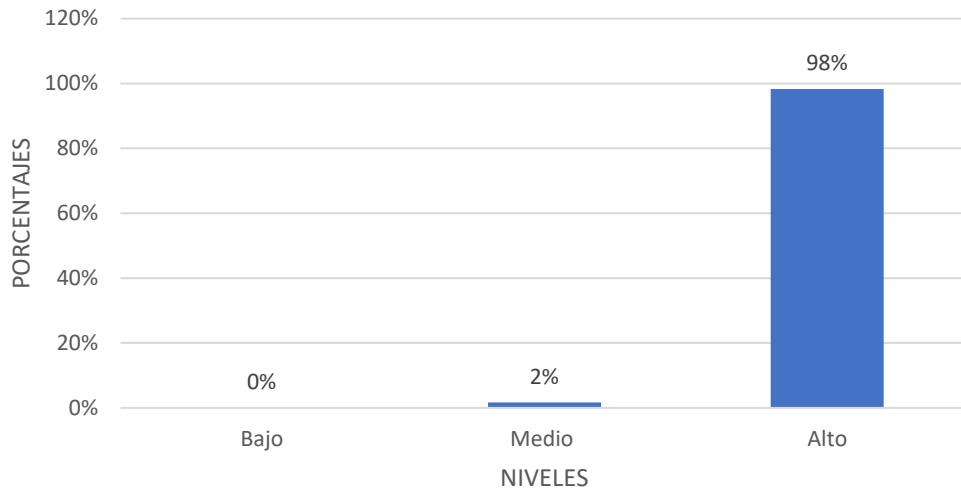
TABLA #2 DESPERSONALIZACION		
NIVEL	RESULTADO	PORCENTAJE
Bajo	0	0%
Medio	3	2%
Alto	176	98%
<b>TOTAL</b>	<b>179</b>	<b>100%</b>

TABLA #3 REALIZACION PERSONAL		
NIVEL	RESULTADO	PORCENTAJE
Bajo	65	36%
Medio	50	28%
Alto	64	36%
<b>TOTAL</b>	<b>179</b>	<b>100%</b>

## Gráficos estadísticos



**GRAFICO #2 DESPERSONALIZACIÓN**

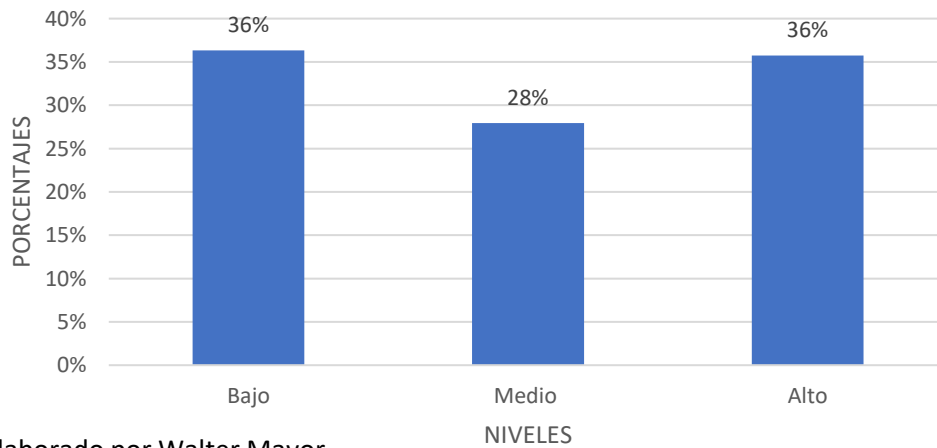


Elaborado por Walter Mayor

Fecha: 09/02/2020

Fuente: Encuesta de MBI (Inventario de Burnout Maslach)

**GRAFICO #3 REALIZACION PERSONAL**



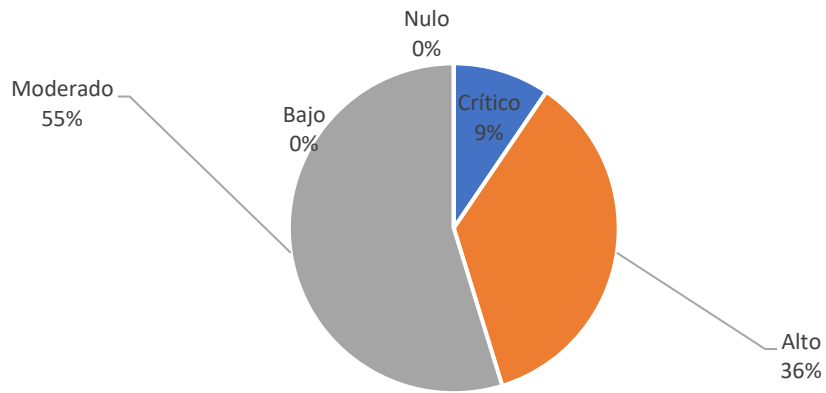
Elaborado por Walter Mayor

Fecha: 09/02/2020

Fuente: Encuesta de MBI (Inventario de Burnout Maslach)



GRAFICO #4 NIVEL DE RIESGO EN LOS TRABAJADORES



Elaborado por Walter Mayor

Fecha: 09/02/2020

Fuente: Encuesta de MBI (Inventario de Burnout Maslach)



Presidencia  
de la República  
del Ecuador



Plan Nacional  
de Ciencia, Tecnología,  
Innovación y Saberes



SENESCYT

Secretaría Nacional de Educación Superior,  
Ciencia, Tecnología e Innovación

## DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, **Mayor Ferruzola, Walter Andrés**, con C.C: # **0951664317** autor/a del trabajo de titulación: **Manifestaciones del Síndrome de Burnout en los trabajadores operativos de una empresa metalúrgica de tipo mixta en la ciudad de Guayaquil, año 2019** previo a la obtención del título de **Licenciatura 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, **26 de febrero de 2020**

f.

---

Nombre: **Mayor Ferruzola, Walter Andrés**

C.C: **0951664317**



<b>REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA</b>			
<b>FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE TITULACIÓN</b>			
<b>TEMA Y SUBTEMA:</b>	Manifestaciones del Síndrome de Burnout en los trabajadores operativos de una empresa metalúrgica de tipo mixta en la ciudad de Guayaquil, año 2019		
<b>AUTOR(ES)</b>	Walter Andrés, Mayor Ferruzola		
<b>REVISOR(ES)/TUTOR(ES)</b>	Carmen Susana, Corté Romero, Mgs.		
<b>INSTITUCIÓN:</b>	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
<b>FACULTAD:</b>	Facultad De Jurisprudencia, Ciencias Sociales Y Políticas		
<b>CARRERA:</b>	Carrera de Trabajo Social		
<b>TITULO OBTENIDO:</b>	Licenciatura en Trabajo Social		
<b>FECHA DE PUBLICACIÓN:</b>	26 de febrero del 2020	<b>No.DE PÁGINAS:</b>	171
<b>ÁREAS TEMÁTICAS:</b>	Seguridad y Salud en el trabajo, Bienestar Sociolaboral, Talento Humano.		
<b>PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:</b>	Síndrome de Burnout, Salud Mental, Condiciones de Trabajo, Entornos laborales saludables, Bienestar Familiar, Bienestar Laboral.		
<b>RESUMEN/ABSTRACT</b> (150-250 palabras): Esta investigación se basó conocer las manifestaciones del Síndrome de Burnout en los trabajadores operativos. Se tomó como teorías a la Teoría Ecológica de Urie Bronfenbrenner y La teoría del Estrés planteada por el autor Selye. Investigación de tipo mixta, explicativo y ejecución secuencial. La muestra estuvo conformada por 179 trabajadores operativos que prestan sus servicios en una empresa de fabricación de productos de acero, de la ciudad de Guayaquil- Ecuador. Además, esta investigación se realizó en 3 fases. Entre los principales hallazgos están que la mayor parte de los trabajadores presentan un alto nivel de agotamiento emocional, despersonalización o deshumanización, y realización personal y profesional. Estos altos niveles de Síndrome de Burnout no sólo afectan al trabajador en sí, sino que inciden en las relaciones de pareja. Afectando dimensiones como: intimidad, comunicación, el tiempo en pareja, el cuidado parental e involucramiento en las actividades familiares, producto de las exigencias del trabajo.			
<b>ADJUNTO PDF:</b>	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
<b>CONTACTO CON AUTOR/ES:</b>	<b>Teléfono:</b> 0996912637	<b>E-mail:</b> <b>andresmay1993@hotmail.com</b>	
<b>CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN (COORDINADOR DEL PROCESO UTE)::</b>	<b>Nombre:</b> Lcdo. Christopher Muñoz Sanchez, Mgs.		
	<b>Teléfono:</b> +593-9959875144		
	<b>E-mail:</b> cristopher.munoz@cu.ucsg.edu.ec		
<b>SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA</b>			
<b>Nº. DE REGISTRO (en base a datos):</b>			
<b>Nº. DE CLASIFICACIÓN:</b>			
<b>DIRECCIÓN URL (tesis en la web):</b>			