



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

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

**TEMA:**

**Autocuidado de los equipos de talento humano: factores que generan agotamiento y posibles acciones de mejora en una empresa de la ciudad de Guayaquil, 2022.**

**AUTORES:**

**Prado Balseca, Allison Mabel**

**Robles Mosquera, Lisymeiner Lisbeth**

**Trabajo de titulación previo a la obtención del título de licenciada en**  
**TRABAJO SOCIAL**

**TUTORA:**

**Lcda. Celi Andrade, Joselyn Dayan Mgs.**

**Guayaquil, Ecuador**

**02 de febrero del 2023**



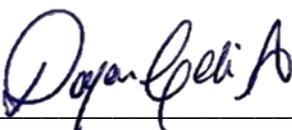
UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

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

### CERTIFICACIÓN

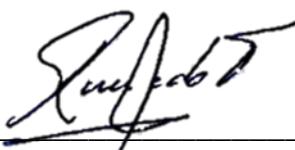
Certificamos que el presente trabajo de titulación: **Autocuidado de los equipos de talento humano: factores que generan agotamiento y posibles acciones de mejora en una empresa de la ciudad de Guayaquil, 2022** fue realizado en su totalidad por **Prado Balseca, Allison Mabel** y **Robles Mosquera, Lisymeiner Lisbeth**, como requerimiento para la obtención del título de **Licenciada en Trabajo Social**.

TUTORA

f. 

Lcda. Celi Andrade, Joselyn Dayan Mgs.

DIRECTORA DE LA CARRERA

f. 

Quevedo Terán, Ana Maritza, Mgs.

Guayaquil, a los 02 días del mes de febrero del año 2023



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

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

## DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Nosotras, **Prado Balseca, Allison Mabel**

**Robles Mosquera, Lisymeiner Lisbeth**

### DECLARO QUE

El Trabajo de Titulación, **Autocuidado de los equipos de talento humano: factores que generan agotamiento y posibles acciones de mejora en una empresa de la ciudad de Guayaquil, 2022** previo a la obtención del título de **Licenciada en Trabajo Social**, ha sido desarrollado respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan en el documento, cuyas fuentes se incorporan en las referencias o bibliografías. Consecuentemente este trabajo es de nuestra total autoría.

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

**Guayaquil, a los 02 días del mes de febrero del año 2023**

### LAS AUTORAS

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

**Prado Balseca, Allison Mabel**

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

**Robles Mosquera, Lisymeiner Lisbeth**



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

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

## AUTORIZACIÓN

Nosotras, **Prado Balseca, Allison Mabel**

**Robles Mosquera, Lisymeiner Lisbeth**

Autorizamos a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil a la **publicación** en la biblioteca de la institución del Trabajo de Titulación, **Autocuidado de los equipos de talento humano: factores que generan agotamiento y posibles acciones de mejora en una empresa de la ciudad de Guayaquil, 2022** previo a la obtención del título de **Licenciada en Trabajo Social**, cuyo contenido, ideas y criterios son de nuestra exclusiva responsabilidad y total autoría.

**Guayaquil, a los 02 días del mes de febrero del año 2023**

## LAS AUTORAS

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

**Prado Balseca, Allison Mabel**

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

**Robles Mosquera, Lisymeiner Lisbeth**



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

## REPORTE DE URKUND



### Document Information

---

Analyzed document	UTE B2022 PRADO Y ROBLES.docx (D160171046)
Submitted	3/6/2023 3:57:00 AM
Submitted by	
Submitter email	lisymeiner.robles@cu.ucsg.edu.ec
Similarity	2%
Analysis address	joselyn.celi.ucsg@analysis.urkund.com

### FIRMA DE ESTUDIANTES

f. 

Prado Balseca, Allison Mabel

f. 

Robles Mosquera, Lisymeiner Lisbet

### FIRMA DE DOCENTES

f. 

Celi Andrade, Joselyn Dayan  
TUTORA

f. 

Gilda Martina Valenzuela Triviño  
COORDINADORA UTE B2022

## **AGRADECIMIENTO**

Le agradezco a Dios por darme la vida y a mi madre Cecibel, por ser mi mano, mi hombro y pilar fundamental en toda mi vida, jamás me ha soltado y mi camino universitario, no fue la excepción.

Le agradezco a mi hermano David, por ser mi compañero siempre, por ser ese consejo, aliento o abrazo cuando más lo he necesitado, al igual que mi cuñada Thalía, siempre teniendo las palabras acertadas. A Jordy, por ser siempre mi apoyo, por acompañarme en mis noches de desvelo y creer en mí.

A mi compañera de tesis, Lisymeiner Robles, por ser una excelente diada y gran amiga, por la paciencia y optimismo que la caracteriza, sé que este logro es el inicio de muchos para ambas.

Y a mi tutora, Lcda. Joselyn Celi, por motivarnos día a día, por ser una excelente docente y profesional, por haber sido nuestra guía durante todo este proceso, este logro también le pertenece.

Y a todas las personas que formaron parte de este camino universitario, a mis compañeras y compañeros, por todas las horas compartidas y momentos de alegría; a mis profesores y profesoras, por cada cátedra impartida y enseñanza dada.

Sobre todo, quiero hacer una mención especial a la Lcda. Anita Quevedo, por ser fuente de inspiración, por siempre tener las palabras correctas en el momento adecuado y por todo el tiempo que le ha dedicado a la Carrera de Trabajo Social, dentro y fuera de la UCSG.

**Prado Balseca Allison Mabel**

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios por haberme acompañado y guiado a lo largo de mi carrera; a mi familia por ser mi fortaleza en este camino, en especial a mis padres por ser mi ejemplo de superación, por formarme con sus valores y enseñanzas. A mis abuelitas que están orgullosas de mí.

Agradezco especialmente a mi papa, que sin importar la hora siempre estuvo esperándome hasta que llegara de la universidad, por nunca decirme que NO y ser mi ejemplo de constancia. A mi mamá por su amor, comprensión y su fe inquebrantable en Dios. A mis hermanas Alejandra y Emily por ser mi soporte en este proceso.

A mi mejor amiga Juleisy y a mi enamorado, que siempre tuvieron un buen consejo y apoyo moral para mí.

A mi compañera de tesis Allison Prado por ser una gran compañera y amiga en este proceso. Gracias por tus enseñanzas, paciencia y cuidados que sin ello no hubiera sido posible todo esto.

A mi tutora Joselyn Celi, ella ha sido un soporte y guía en este proceso, su dedicación y por impartirnos experiencia, enseñanzas y consejos sin su ayuda no hubiera sido posible culminar este proceso con éxito.

**Robles Mosquera Lisymeiner Lisbeth**

## **DEDICATORIA**

Dedicado a la memoria de mi abuelito, Guillermo Balseca y a mi madre, Cecibell del Rocío Balseca Kelal, este logro del cual me siento muy orgullosa es para ti.

**Prado Balseca Allison Mabel**

Este trabajo se lo dedico a la memoria de mi abuelita Rosa Álvarez, por ser mi inspiración durante 13 años que me enseñaste los valores y aportes que realizaste en mi vida simplemente invaluable. Tu recuerdo siempre permanece de manera imperecedera en mi mente y corazón, por su ejemplo de resiliencia y valentía ante las adversidades, enfrentándolas como una guerrera con gran paciencia y fe inquebrantable en Dios.

**Robles Mosquera Lisymeiner Lisbeth**



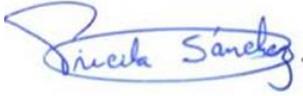
UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

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

f.   
Celi Andrade, Joselyn Dayan Mgs.  
TUTORA

f.   
Quevedo Terán, Ana Maritza Mgs.  
DIRECTORA DE CARRERA

f.   
LCDA. ROXANA LEÓN  
DOCENTE DE CARRERA

f.   
LCDA. PRISCILA SÁNCHEZ  
DOCENTE Oponente



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

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

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

El Tribunal de Sustentación ha escuchado y evaluado el Trabajo de Titulación denominado "AUTOCUIDADO DE LOS EQUIPOS DE TALENTO HUMANO: FACTORES QUE GENERAN AGOTAMIENTO Y POSIBLES ACCIONES DE MEJORA EN UNA EMPRESA DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL, 2022.", elaborado por ella estudiante ALLISON MABEL PRADO BALSEGA, obteniendo el siguiente resultado:

Nombre del Docente-tutor	Nombres de los miembros del Tribunal de sustentación		
JOSELYN DAYAN CELI ANDRADE	ANA MARITZA GUEVEDO TERAN	ROXANA DEL ROCIO LEON NEVAREZ	PRICILA FRANCIA SANCHEZ USE
Etapas de ejecución del proceso e Informe final			
8 / 10	8.75 / 10	8.75 / 10	8.00 / 10
	Total: 30 %	Total: 30 %	Total: 40 %
Parcial: 50 %	Parcial: 50 %		
Nota final ponderada del trabajo de título: 8.83 / 10			

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

Coordinador(a) de Titulación



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

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

### ACTA DE TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN TRABAJO DE TITULACIÓN

El Tribunal de Sustentación ha escuchado y evaluado el Trabajo de Titulación denominado "AUTOCUIDADO DE LOS EQUIPOS DE TALENTO HUMANO: FACTORES QUE GENERAN AGOTAMIENTO Y POSIBLES ACCIONES DE MEJORA EN UNA EMPRESA DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL, 2022.", elaborado por ella estudiante LISYMEINER LISBETH ROBLES MOSQUERA, obteniendo el siguiente resultado:

Nombre del Docente-tutor	Nombres de los miembros del Tribunal de sustentación		
JOSELYN DAYAN CELI ANDRADE	ANA MARITZA GUEVEDO TERAN	ROXANA DEL ROCIO LEON NEVAREZ	PRICILA FRANCIA SANCHEZ UBE
Etapas de ejecución del proceso e Informe final			
8 / 10	8.75 / 10	8.75 / 10	8.00 / 10
	Total: 30 %	Total: 30 %	Total: 40 %
Parcial: 50 %	Parcial: 50 %		
Nota final ponderada del trabajo de título: 8.83 / 10			

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

Coordinador(a) de Titulación

## ÍNDICE

RESUMEN.....	XIV
ABSTRACT.....	XV
INTRODUCCIÓN.....	2
CAPITULO 1: Planteamiento del Problema.....	3
1.1. Definición del Problema de Investigación.....	3
1.2. Antecedentes.....	8
1.2.1. Antecedes Contextuales.....	8
1.2.2. Antecedentes Investigativos y estadísticos.....	13
1.3. Justificación.....	17
1.4. Preguntas de Investigación.....	21
Pregunta General.....	21
Preguntas específicas.....	21
1.5. Objetivos de la investigación:.....	22
Objetivo General.....	22
Objetivos. Específicos.....	22
CAPITULO 2: Marcos Referenciales.....	23
2.1. Referente Teórico.....	23
Teoría de la jerarquía de necesidades de Maslow.....	23
2.2. Referente Conceptual.....	24
Administración del Talento Humano.....	24
Recursos Humanos.....	25
Comunicación.....	26
Comunicación Organizacional.....	27
Clima laboral.....	27
Calidad de vida laboral.....	28
Salud Mental.....	28
Inteligencia emocional.....	29
Síndrome burnout.....	30
Autocuidado.....	31
2.3. Referente Normativo.....	31
2.3.1. Normativas Nacionales.....	31
2.3.2. Normativas Internacionales.....	32

2.4. Referente Estratégico. ....	33
2.4.1. Planes Estratégicos Nacionales e Internacionales.....	33
CAPITULO 3: Metodología de la Investigación. ....	35
3.1. Enfoque de la Investigación. ....	35
3.2. Tipo y nivel Investigación.....	35
3.3. Universo, Muestra y Muestreo .....	36
3.5 Categorías y variables de estudio.....	37
3.6. Formas de Recolección de la Información.....	40
3.5.3. Formas de Análisis de la Información.....	42
CAPITULO 4: Resultados de la Investigación.....	44
4.1. Objetivo específico 1. Medir el nivel de agotamiento profesional existente en los miembros del área de TH.....	44
4.2. Objetivo específico 2. Determinar las prácticas de autocuidado actuales aplicadas por los profesionales de TH.....	50
4.3. Objetivo específico 3. Generar desde los propios actores estrategias de autocuidado y propuestas de mejora para la prevención del agotamiento profesional.....	54
CAPITULO 5: Conclusiones y Recomendaciones.....	59
5.1. Conclusiones Generales.....	59
5.2. Recomendaciones Generales.....	60
Bibliografía.....	62
Anexos.....	71
1. Instrumentos.....	71
1.1. Instrumento #1 – Entrevista.....	71
1.2. Instrumento #2 – Encuesta.....	73
1.3. Instrumento #3 – Encuesta.....	75

## RESUMEN

A partir del análisis sobre la gestión del talento humano, frente a los diversos métodos de autocuidado, se realizó una exhausta lectura, investigación y análisis, a fin de obtener suficiente información y plantear esta investigación. Alegando la importancia de velar por el bienestar de las y los colaboradores del área de talento humano. La pregunta aquí es, ¿Quién cuida al cuidador?

Existen diferentes aproximaciones a los problemas de investigación porque, dependiendo de su naturaleza, permiten una comprensión más específica de los fenómenos. Para poder recopilar información existen tres métodos los cuales son cuantitativos, cualitativos y mixtos.

Por ello, a partir de los instrumentos aplicados dentro de esta investigación se constató que existe un alto índice de colaboradores, pasando por situaciones de estrés laboral, por ende, el síndrome del trabajador quemado o síndrome de burnout. Se identificaron tanto necesidades sociales dentro del área laboral, como el conocer sobre la situación familiar.

**Palabras Claves:** Talento Humano, trabajo social laboral, autocuidado, desarrollo.

## ABSTRACT

From the analysis on the management of human talent, in relation to the various methods of self-care, a thorough reading, research and analysis was carried out, in order to obtain sufficient information and to propose this research. Claiming the importance of taking care of the welfare of the collaborators in the human talent area. The question here is, who takes care of the caregiver?

There are different approaches to research problems because, depending on their nature, they allow a more specific understanding of the phenomena. In order to collect information, there are three methods which are quantitative, qualitative and mixed.

Therefore, from the instruments applied in this research, it was found that there is a high rate of collaborators, going through situations of work stress, hence, the burnout syndrome. Social needs within the work area were identified, as well as the family situation.

**Key words:** *Human talent, labor social work, self-care, development.*

## **INTRODUCCIÓN.**

Los recursos humanos son una disciplina que ha surgido como consecuencia del crecimiento y la complejidad de las tareas organizativas. El punto de partida de esta investigación se da a partir de conocer, investigar y comprender como las y los colaboradores del área de talento humano utilizan métodos de autocuidado a fin de velar por tu bienestar multidimensional. En cada capítulo que se presentara a continuación existe una correlación de información a fin de brindar una buena comprensión y obtener resultados efectivos y que aporten de manera positiva a esta línea de trabajo.

En el primer capítulo se detalla el planteamiento del problema como eje principal, y como subtemas esta la definición de problema investigado, antecedente, justificación y las diferentes preguntas de investigación, ya que este primer aborda temas de contexto históricos, investigaciones alineadas al tema y situacionales que tienen convergencia con el objetivo de la investigación, pretendiendo crear una comprensión del contexto situacional.

En el segundo capítulo se plantea el referente teórico, conceptual y normativo, a fin de que esta investigación sea justificada dentro de marco tanto nacional, como internacional, es el este estos ítems permiten describir, comprender, explicar e interpretar el problema desde un plano teórico.

El tercer capítulo describe la metodología de investigación utilizada para llevar a cabo este estudio. Incluye una descripción detallada de los métodos, técnicas e instrumentos cuantitativos y cualitativos utilizados para recopilar información con el fin de analizar e interpretar los resultados obtenidos.

El capítulo cuatro presenta los resultados de una encuesta que muestra la realidad y las diferentes experiencias del personal de RRHH. En este capítulo también se presentan las distintas preguntas que surgieron de las experiencias y las herramientas utilizadas para su correcto análisis, interpretación y codificación. Por último, se presenta un capítulo de conclusiones y recomendaciones, en el que se resumen las opiniones profesionales derivadas de la interpretación de la descripción de la zona de estudio y de la propuesta de desarrollo, tomando como marco de referencia los objetivos de desarrollo regional establecidos en el estudio.

## **CAPITULO 1: Planteamiento del Problema.**

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

La gestión del talento humano ha surgido como respuesta a las necesidades sociales, económicas y culturales de las sociedades que han poblado la tierra desde los albores del hombre. A lo largo de la historia, la gestión del talento humano ha sufrido muchos cambios, siguiendo las tendencias económicas y de gestión, en función de cómo se percibía y evaluaba desde un punto de vista operativo. Hemos pasado de una economía que se basaba en actividades básicas de subsistencia a la economía actual.

Por otra parte, la gestión de recursos humanos ha sufrido cambios y avances desde la concepción y visión de esta mediante la historia, por ende, los orígenes de los Recursos Humanos se remontan a mediados del siglo XIX, durante la Revolución Industrial, que tuvo lugar principalmente en Estados Unidos y Europa. La mecanización y la producción por cinta transportadora provocaron el descontento de los trabajadores de las fábricas y plantas. Para ello fue necesario realizar un esfuerzo inicial para solucionar los problemas de alojamiento, salud y tiempo del personal. He aquí la creación del "departamentos de bienestar" en algunas organizaciones. Posterior a este hecho, el economista John R. Commons, utilizó por primera vez el término "Recursos Humanos" por medio de su libro "La distribución de la riqueza" en 1894 (Endalia, 2020).

En las décadas de 1910 y 1920, el concepto de recursos humanos se generalizó y las empresas empezaron a considerar a sus empleados como activos de la compañía. Surgieron las primeras oficinas centradas en la gestión de los empleados. Sin embargo, sólo se ocupaban de las medidas disciplinarias y a veces incluso de los sistemas de compensación. Con el tiempo y de forma gradual, estas oficinas empezaron a centrarse en otras áreas, como la contratación y el despido, las fórmulas de compensación y el análisis de la productividad y el rendimiento. Seguidamente, en la década de los 60 y 70, este enfoque tiene una nueva redimensión, incorporando teorías que se lineen factores psicológicos y sociológicos, además trabajar sobre el rendimiento laboral. Los equipos que lleva el área de Recursos Humanos comienzan a dar prioridad a ayudar a la adaptación del empleado a la empresa y a tener más

independencia dentro de la estructura organizativa. También empieza a concretarse y a ganar importancia el concepto de clima laboral (Endalia, 2020).

Referente al párrafo anterior, hoy está viviendo la revolución digital, la era en la que vivimos. Esta revolución está creando un nuevo entorno empresarial, aportando innovación y cambios en el comportamiento de los consumidores que antes eran inesperados. Estos cambios han dado lugar a tendencias recientes en las que el precio y la calidad de un producto pasan a un segundo plano; lo que los consumidores buscan realmente es una experiencia memorable asociada a ese producto o servicio. Es la economía de la experiencia. Gracias a las nuevas tecnologías, los consumidores están cada vez más informados y conectados, y sus necesidades crecen exponencialmente.

En términos generales, hoy la globalización ha afectado a la dinámica de las organizaciones y es necesario redefinir las políticas de gestión de los recursos humanos para mantener las competencias y la eficacia de los empleados. Por ello, las nuevas investigaciones en el ámbito de los recursos humanos concluyen que la mayor ventaja competitiva de una empresa reside en su personal. Y es que la realización de los objetivos clave y estratégicos de una organización no reside en sus recursos físicos, financieros o técnicos.

La función que ejerce el departamento de Talento Humano es un elemento esencial de la función de gestión de recursos humanos de una organización, porque se basa en los recursos humanos "personales", identifica los puestos de trabajo y las necesidades de las personas y, por tanto, identifica los medios por los que un empleado puede alcanzar los objetivos (Ramírez, 2021).

A partir de este apartado, nace la importancia de indagar sobre cuán importante es el bienestar de esta área, ya que como se mencionó, el departamento de Talento Humano es el responsable del bienestar, desarrollo y crecimiento de los otros miembros de la organización, la cual se manifiesta por medio de interacciones directas con los colaboradores.

Hodgetts y Altman (1985) en su libro de comportamiento en las organizaciones mencionan que las personas desempeñan un papel importante dentro de las organizaciones, por esta razón hoy en día hay una mayor atención en los recursos humanos de la organización. Es decir, las empresas enfocan sus

esfuerzos para entender la conducta de sus empleados. Una empresa que quiere ser más productiva o mejor productiva necesita de personal altamente calificado e identificado para lograr sus objetivos y sus metas (UDLAP, 2007, pág. 8).

Por ello, los profesionales de los recursos humanos deben ser el motor del cambio hacia un mundo laboral mejor. Para adaptarse y tener éxito, las empresas de hoy en día tienen que situar al empleado en el centro de su modelo de negocio. Trabajamos con personas, y eso incluye indudablemente las emociones. Es importante gestionar adecuadamente estas emociones para lograr un beneficio común, es decir, para el individuo y, por tanto, para la sociedad. Es muy difícil conseguir resultados si tenemos equipos desmotivados, con apatía y falta de compromiso con la organización (Endalia, 2020).

El estrés está presente en todas las personas, algunas han aprendido a lidiar con él, en la actualidad se reconoce que el estrés es uno de los principales conflictos a los que se enfrentan los directivos de diversas organizaciones. Se dice que cuando los trabajadores están estresados son menos productivos; las razones pueden ser la desmotivación, la enfermedad, la fatiga, la presión, etc. Se manifiestan de muchas maneras diferentes. Actualmente es muy común tener exigencias que inevitablemente conducen a la presión en el trabajo, incluso muchas veces; esto permite que el gerente se mantenga alerta y motivado, lo que afecta en gran medida a la productividad de las organizaciones (Ortiz A. , 2020).

El estrés en el trabajo se debe a causas relacionadas con el trabajo, las tareas, las presiones, etc. Suele ser el resultado de un desequilibrio entre las exigencias del trabajo y la capacidad o los recursos disponibles para satisfacerlas eficazmente. Por ende, si existe un desgaste laboral o negligencia se puede generar un desequilibrio, el cual genere un agotamiento laboral, este es un tipo específico de estrés laboral, un estado de agotamiento físico o emocional que también provoca una falta de sensación de logro y una pérdida de identidad personal, he aquí la importancia de la búsqueda de mecanismos que generen un autocuidado.

Al referirnos de autocuidado, se menciona que es un conjunto de actividades que las personas realizan en relación con su salud para mantenerla, para prolongar su desarrollo personal, para mantener su bienestar, con el objetivo de buscar una calidad

de vida plena. El autocuidado se refiere a todas las actividades que una persona realiza de forma independiente durante su vida para apoyar y mantener su bienestar personal, es decir, las actividades que una persona realiza para cuidar de sí misma. Desde la perspectiva de la atención primaria, el autocuidado debe considerarse un pilar fundamental, ya que permite a las personas cuidar de sí mismas, ser conscientes de su estado de salud y promover actividades que contribuyan a mejorar su calidad de vida y la de los demás. Sin embargo, no debemos olvidar que como seres humanos somos únicos e indivisibles, con diferentes formas de vivir, pensar y sentir, insertos en diferentes contextos y en constante interacción con nuestro entorno (Cajape & Velasco, 2019).

El autocuidado es considerado por la Organización Mundial de la Salud, OMS como "la capacidad de las personas, las familias y las comunidades para promover la salud, prevenir enfermedades, mantener la salud y hacer frente a las enfermedades y discapacidades con o sin el apoyo de un proveedor de atención médica" (OMC, 2019).

El buen funcionamiento del departamento de RRHH es crucial para el éxito de toda institución o empresa, por ende, utilizar es fundamental utilizar un software de RRHH que optimice los procesos de este departamento. Es de gran importancia mencionar que, no siempre se satisfacen están necesidades en su totalidad, uno de los factores que genera sobrecarga laboral dentro del departamento RRHH, es que no cuentan con las plataformas digitales que automatizan procesos por falta de presupuesto o factores que no apuesten a generar cambios digitales dentro de la institución.

El software de gestión de RRHH ayuda, a determinar qué empleados son los más valiosos a través de informes de productividad, y sabremos dónde centrar nuestros esfuerzos. El software de gestión del talento asiste a automatizar ciertos procesos, como la información y la gestión de los recursos humanos y las evaluaciones del desempeño. Con la gestión digital, se puede tener un control exhaustivo y eficaz de toda la información sobre los colaboradores. Además, puede registrar toda la nómina en minutos, ya que el software se encarga automáticamente de todos los cálculos, el sellado y el envío de recibos. Esta herramienta digital optimiza toda la gestión de los empleados de su empresa y automatiza todas las tareas relacionadas con la nómina y el control horario, todo ello con un bajo coste en función del número de empleados de su empresa y un importante ahorro de tiempo respecto a la administración manual.

Por consiguiente, después de un análisis sobre los cambios del departamento de recursos humanos y como se ha ido transformando a nivel de la historia, desde su enfoque sistemático y aplicaciones de nuevas herramientas, y de cuán importante es el papel de darle protagonismo y verlas por el bienestar de todo colaborador, ya que si la organización cumple con los estándares óptimos. Se ha demostrado que al no intervenir dentro de estas áreas se pueden presentar consecuencias físicas, psicológicas, emocionales y psicosociales para el individuo y se traduce en una cierta eficacia para la empresa.

El bienestar en el trabajo es una de las claves de un equipo productivo, motivado y comprometido. Cuando hablamos de bienestar en el trabajo, no sólo nos referimos a la salud y a la ausencia de enfermedades, sino también al bienestar emocional que hace que las personas se sientan bien y felices con lo que hacen. Es importante que las empresas se esfuercen por conseguir que sus empleados sean felices durante la jornada laboral, y por ello deben centrarse en promover aquellos aspectos que hacen felices a los empleados. El bienestar en el trabajo está relacionado con la productividad de los empleados, la participación en actividades de desarrollo profesional y de creación de equipos y la capacidad de respuesta a los usuarios: si se sienten bien, pueden transmitirlo a los clientes y a otros compañeros (Lafuente, 2019).

Cuando se trata de productividad, la mayoría de las personas piensan que la clave del éxito es hacer más y más. Por ellos es importante investigar la importancia y cuanto influye el crear espacios y potenciar el autocuidado, el cuidar de mí mismo significa pedir lo que necesito y responder honestamente. Cuidar de nosotros mismos significa reconocer nuestras necesidades físicas, emocionales, mentales, financieras y espirituales y tomar mejores decisiones. Para ello, primero debemos reconocer nuestra responsabilidad por nuestro propio bienestar y los pasos que podemos dar para mantenernos sanos.

El significado y aporte del trabajo social en los recursos humanos es crear una relación laboral que funcione mejor en beneficio de los trabajadores y los empleadores, donde las necesidades humanas sean el centro. Este significado opera o se expresa en la gestión de las condiciones de trabajo que contribuyen al mejor equilibrio en la relación laboral, donde la persona es decir el colaborador ejerce su

capacidad para desempeñar una determinada función y se compromete con su lugar de trabajo, realizando la función con excelencia y compromiso, lo que es recompensado con una remuneración y condiciones de trabajo que permiten la recuperación de la competencia utilizada y permiten el desarrollo integral de la persona en el lugar de trabajo (Aspeé, 2019).

## **1.2. Antecedentes.**

### **1.2.1. Antecedes Contextuales.**

La gestión de Recursos Humanos se compone de cinco subsistemas: integración del personal, organización del personal, retención del personal, desarrollo del personal y auditoría del personal, y cada uno de estos subsistemas se compone a su vez de diferentes procesos. El subsistema de integración del personal incluye los procesos de reclutamiento, selección y planificación de la plantilla. El subsistema de organización del personal incluye el diseño de los puestos de trabajo, el análisis y la descripción de estos y la evaluación del rendimiento. El subsistema de servicios de personal incluye los procesos relacionados con la compensación, las prestaciones, la salud/seguridad y las relaciones laborales. El subsistema de desarrollo de recursos humanos incluye los procesos de formación, desarrollo del personal y desarrollo organizativo. Por último, el subsistema de auditoría de recursos humanos incluye las bases de datos y los sistemas de información, así como los procesos de seguimiento y auditoría de los recursos humanos (Chiavenato, Administración de recursos humanos El capital humano de las organizaciones, 2015).

La expresión recursos humanos se refiere a las personas que forman parte de las organizaciones y que desempeñan en ellas determinadas funciones para dinamizar los recursos organizacionales. Por un lado, las personas pasan gran parte de su tiempo en las organizaciones y, por el otro, éstas requieren a las personas para sus actividades y operaciones, de la misma manera que necesitan recursos financieros, materiales y tecnológicos. De ahí la denominación de Recursos Humanos para las personas que trabajan en las organizaciones. En realidad, esa antigua denominación, que viene de la era industrial, peca de reduccionista al tratar a las personas sólo como recursos

organizacionales (Chiavenato, Administración de recursos humanos El capital humano de las organizaciones, 2015, pág. 2).

Los recursos humanos son una disciplina que ha surgido como consecuencia del crecimiento y la complejidad de las tareas organizativas. Sus orígenes se remontan a principios del siglo XX, tras el fuerte impacto de la revolución industrial, este surgió con el nombre de relaciones industriales, ya que la necesidad de aumentar el nivel de producción en la propia industria condujo a una intensificación del trabajo. En 1886 se organizaron huelgas en Chicago para mejorar las condiciones de trabajo; una de las principales reivindicaciones era la reducción de la jornada laboral a ocho horas diarias. Con el paso de la era industrial a la era del conocimiento, se añadieron otros cambios a los ya existentes, caracterizados por la competitividad, la globalización y el desarrollo exponencial de las tecnologías, especialmente de las de la comunicación y la información, que contribuyeron a la aparición de nuevos modelos de negocio con un servicio de atención al cliente (Arcos, 2017).

Este proceso debe estar claramente definido y aplicado en las empresas, ya que es el punto de partida para mantener una buena relación entre la organización y sus empleados con el fin de crear valor interna y externamente, se basa también en las leyes y códigos establecidos dentro de marco nacional, ya que este será la base para regirse y garantizar un buen funcionamiento de esta área, referente a lo mencionado en el Código de Trabajo Ecuatoriano, en su Art. 556, menciona las funciones que corresponden a la dirección de empleo y recursos humanos, enumerando las siguientes funciones.

- 1.- Orientar la utilización adecuada de la fuerza laboral del país;
- 2.- Promover y ejecutar la política de empleo, mediante el servicio de colocación;
- 3.- Investigar y atender todo lo relacionado con la selección de las migraciones laborales;
- 4.- Llevar el registro de los trabajadores ocupados y desocupados, siguiendo una catalogación metodizada y completa conforme a las diversas ramas de trabajo, con las especificaciones necesarias; y,
- 5.- Las demás conferidas por la ley (CITE, 2021, pág. 75).

La planificación de los recursos humanos debe incluir y anticipar las necesidades de recursos humanos y definir los planes de gestión de recursos humanos de acuerdo con los objetivos estratégicos, los proyectos y los planes de trabajo de la organización.

Los resultados de la planificación de los recursos humanos conducen a la elaboración de planes de acción para las necesidades de reclutamiento, selección y contratación, cese de empleo, análisis y rediseño de puestos de trabajo, promociones internas, movilidad de los empleados, programas de formación para actualizar y mejorar los conocimientos, actitudes y habilidades de los empleados, y el desarrollo de planes de jubilación voluntaria (Puchol, 2007). Por lo cual se puede definir la planificación de talento humano como “el sistema que permite ajustar la oferta de personal interna (empleados disponibles) y externa (empleados que se buscan o se han de contratar) a las vacantes que espera tener la organización en un período dado” (Gutierrez, 2007, pág. 12).

La evolución de los profesionales de los RRHH ha sido positiva y ha sido impulsada por los acontecimientos. El cambio cultural que se produjo en el pasado no fue una transformación revolucionaria, sino un cambio gradual a medida que cambiaban las necesidades o los objetivos de las empresas. Al darse cuenta de la importancia de los recursos humanos en una empresa, gracias a las investigaciones de Elton May y a su modelo de relaciones humanas, se empezaron a implementar ciertas actividades de DRH que todavía existen en la actualidad. Los expertos en RRHH empezaron entonces a darse cuenta de la importancia de la psicología, ya que los factores psicológicos afectan a los empleados e influyen en su rendimiento (González, 2015).

El mundo del trabajo es grande, diverso y cambiante. La dinámica del trabajo está influenciada por muchos factores derivados del entorno social, cultural, político y económico de la sociedad, ya que está formada por personas que interactúan entre sí según sus antecedentes culturales y características. Este sistema influye constantemente en el desarrollo de las personas, que siempre buscan un bienestar integral que les permita tener una calidad de vida digna que satisfaga sus necesidades básicas.

Entre estas relaciones, se ha identificado una en particular que tiene un impacto en el desarrollo de los trabajadores: la relación entre la salud y el trabajo. Esta relación es permanente y está mutuamente determinada y condicionada por factores relacionados con el entorno laboral y las características del individuo, como los hábitos de autocuidado, la cultura de los trabajadores, los riesgos asociados a la naturaleza del trabajo, el estado del lugar de trabajo, las condiciones laborales, etc.

Por lo tanto, la salud de los trabajadores afectará al entorno laboral, al igual que el entorno laboral (o el trabajo) afectará a su salud (Simeon, 2020).

La promoción del autocuidado en el lugar de trabajo debe tener en cuenta las circunstancias individuales de los trabajadores. Por ello, es importante tener en cuenta las características de los diferentes grupos intergeneracionales que se congregan en una empresa. Esto se hace con el fin de identificar parámetros que todos los trabajadores entiendan como válidos según sus valores, experiencias, motivaciones, hábitos, conocimientos, etc.

Sin embargo, para crear un entorno de trabajo saludable, el autocuidado no tendrá el efecto deseado a menos que las organizaciones dispongan de una serie de medidas o estrategias basadas en un enfoque interdisciplinar (humanístico, social, científico, técnico) para garantizar los procesos vitales del cuidado de la salud en el lugar de trabajo.

La importancia del comportamiento de autocuidado en el lugar de trabajo como parte de una cultura de prevención radica en la necesidad de desarrollar un comportamiento orientado al autocuidado utilizando todos los recursos que el entorno de trabajo les ofrece (a los trabajadores) así como sus propias habilidades y conocimientos en beneficio de su bienestar, al no existir este tipo de atención puesta en marcha dentro de la empresa, se puede generar síndromes que repercuten el buen desarrollo dentro del área laboral.

La OMS define el desgaste profesional o burnout como un "fenómeno ocupacional" que, sin ser una condición de salud per se, impacta la salud, dado a que las personas afectadas solicitan servicios de salud por motivo del burnout (OMS). Antes de concluir que un individuo sufre de burnout, es decir que el ámbito laboral afecta negativamente su salud, es indispensable descartar ciertas condiciones médicas, tal como trastornos del humor, ansiedad, y otros trastornos relacionados con el estrés. Es importante resaltar que el burnout no es la señal de una debilidad personal ni tampoco refleja una incapacidad individual de manejar factores de estrés en el trabajo. Al contrario, el burnout apunta al ámbito y la cultura laboral, en otras palabras, indica un problema de liderazgo y de la organización del trabajo. Por lo tanto, la OMS define el burnout como "un síndrome conceptualizado como resultado de un estrés laboral crónico que no ha sido satisfactoriamente administrado" (Windon & Tejada, 27).

Este surge como protagonista central y permite alcanzar el objetivo de una vida sana para realizar las más altas aspiraciones humanas. Por ellos dentro del área laboral es fundamental que se promueva el autocuidado, en este caso se enfoca dentro del área del talento humanos, este es uno de los recursos más importantes de una empresa es, sin duda, sus recursos humanos. La necesidad de gestionar este valioso recurso ha llevado a las empresas a dedicarle un área separada, conocida como gestión del talento humano, que busca adquirir, retener y/o desarrollar estos recursos a través de diversas prácticas.

En esta perspectiva, el enfoque estratégico de la gestión de los recursos humanos está evolucionando hacia una disciplina que aborda todos los aspectos del talento humano, su gestión y su contribución al valor de la empresa y a la competitividad sostenible. El talento humano se considera la clave del éxito de una organización y su gestión está en el centro de la gobernanza empresarial. Con una gestión positiva del talento humano, una organización eficiente contribuye a una mejor calidad de vida laboral, en la que los empleados están motivados para hacer su trabajo, se reduce el absentismo y se reduce la rotación (Prieto, 2014).

La salud mental responde a una serie de factores. Estos están relacionados con la cultura empresarial, la organización del trabajo y las relaciones con los compañeros. Por tanto, los recursos humanos deben tener en cuenta esta dimensión multicausal del fenómeno a la hora de desarrollar posibles soluciones. Tradicionalmente se ha definido a los empleados de recursos humanos como un grupo de riesgo de Burnout, pero la investigación sobre este grupo es escasa. En este apartado se revisan brevemente algunos estudios de diferentes autores que relacionan la inteligencia emocional con el nivel de agotamiento profesional o, lo que es lo mismo, con el síndrome de Burnout.

Beatriz Esteba Ramiro (2014), en su trabajo de investigación, Una aproximación a la influencia de la Inteligencia Emocional Percibida en su relación con los niveles de Burnout y Engagement en el desempeño del Trabajo Social (Esteban, 2014), realiza un primer estudio exploratorio en el que analiza la relación entre la inteligencia emocional percibida (IEP) y los niveles de burnout y entusiasmo en el trabajo (engagement) entre los profesionales del trabajo social. Según su hipótesis, la IPE actúa como factor protector frente a la aparición y desarrollo del Burnout y se asocia,

a su vez, con mayores niveles de satisfacción laboral. Seleccionó una muestra de trabajadores sociales de la zona de Castilla la Mancha, compuesta por 45 profesionales. Para ello se utilizaron varios instrumentos: la Escala de Inteligencia Emocional Percibida (TMMS-24), la Escala de Compromiso de Medida (UWES) y la Escala de Burnout de Medida (MBI). Según los resultados, se encontró cierta correlación entre la inteligencia emocional y el síndrome de burnout, aunque la mayoría de las correlaciones examinadas no alcanzaron los valores deseados debido al pequeño tamaño de la muestra (Esteban, 2014).

Los profesionales de RRHH son, en la mayoría de los casos, son personas altruistas y empáticas comprometidas con su labor profesional. Por estas razones, los profesionales suelen sufrir una sobrecarga emocional al no poder resolver los problemas de los usuarios con la rapidez que desearían, lo que les hace vulnerables al síndrome de burnout. Ante esto, es importante desarrollar la autorregulación, que les permita mantener bajo control las emociones e impulsos perturbadores, teniendo un mayor control sobre los problemas, sus propias emociones y las de los usuarios.

El desarrollo de la autoconciencia emocional, que ayuda a reconocer las propias emociones y el impacto que pueden tener, para evitar identificarse con demasiada facilidad con los demás, ayudará a las personas a resolver sus problemas, a partir de una intervención asertiva que les proporcione un apoyo emocional empático, pero que a su vez no afecte negativamente a las emociones del profesional; habrá una mayor adaptabilidad al cambio y, por tanto, se tendrán en cuenta nuevas perspectivas y soluciones originales a los problemas (Caicedo, 2017).

### ***1.2.2. Antecedentes Investigativos y estadísticos.***

Al revisar la literatura sobre el tema de la investigación, fue posible encontrar documentos, artículos y revistas que apoyan la importancia del autocuidado dentro del área laboral, la cual está relacionada con la salud mental, es importante mencionar que esta investigación es de tipo exploratoria, es decir es aquella que pretende obtener una visión general de una realidad concreta. Este tipo de investigación se realiza sobre un tema poco estudiado cuando es difícil formular una hipótesis precisa sobre el mismo. Esta investigación suele llevarse a cabo cuando surge un fenómeno nuevo, ya que no existen fuentes que hablen específicamente de este fenómeno, sobre cuando importante es el autocuidado dentro del área de talento humano.

La situación actual del el autocuidado, es bastante nueva ya que muy pocas empresas emplean estos términos para transmitirlos a sus colaboradores, pues los mismos se limitan al cumplimiento de las normativas, cuando en realidad en muchas situaciones es importante poner en juego el cuidarse a sí mismo para evitar riesgos, es por eso que es necesario que la cultura preventiva tome fuerza y deje sólo de ser aplicada a los trabajadores directos, como en el uso de los elementos de protección, sino que pase a ser algo con mayor relevancia que influya en la manera de hacer los trabajos dentro de la organización. De no tomar en cuenta y el autocuidado, como funcionales para el fomento de una buena salud laboral dentro de la organización, los riesgos que pueden presentarse en el área de trabajo irían en aumento, en lugar de reducirse a lo más mínimo. Cabe mencionar que lo que se busca con estos factores es disminuir la presencia de estos incidentes, y para lograrlo será necesario tener un personal motivado e involucrado que considere a la prevención como algo fundamental en su labor diaria. Así también será pertinente que los líderes de la organización participen como referentes claves para la mejora de la cultura de seguridad.

La cultura de la prevención y el autocuidado son conceptos que se abordan a nivel internacional como parte fundamental de la implantación de un programa de salud laboral en beneficio de los empleados. Un ejemplo es el estudio de la empresa General Motors, que en 1993 comenzó a implantar un programa de promoción de la cultura de la prevención y el autocuidado en todas sus fábricas a través de un cambio de cultura descendente que implicaba desde los niveles más altos de la empresa hasta los más operativos (Ortiz C. , 2015).

En 2013 se realizó un estudio que incluía ítems que medían factores relacionados con la sobrecarga de trabajo en Ecuador. En el estudio participaron 55 personas, de las cuales el 51% pertenecía a la empresa de telecomunicaciones estudiada y el 49% a empresas de los sectores de servicios financieros, farmacéutico y petrolero. Los resultados del estudio mostraron que más del 50% de los trabajadores de estas empresas trabajaban más de 40 horas a la semana, el máximo legal de trabajo semanal. El 40% dijo que a menudo se llevaba el trabajo a casa, y el 25% trabajaba los fines de semana y los días festivos Este análisis mostró que el 58% prolongaba su jornada laboral en una o dos horas extras, mientras que el 35% lo hacía en más de tres horas, mostrando signos de sobrecarga laboral en la empresa (Arcos, 2017).

En el año del 2014, se realizó una investigación sobre la "Promoción de hábitos saludables en el trabajo para el bienestar de la población trabajadora", la cual describe que la empresa debe promover programas que fomenten un estilo de vida saludable y debe destinar recursos y estrategias para prevenir el sedentarismo y los hábitos alimentarios poco saludables, y que mediante estas estrategias se pueden alcanzar objetivos favorables, en beneficio del colaborador (Jiménez A. , 2014).

El Ministerio de Salud (MSP), en el actual año, presentó el Panorama de la Salud de los Trabajadores del Ecuador 2021-2022, este es el primer estudio nacional sobre condiciones de trabajo y salud, centrado en la precariedad laboral, la salud mental, respiratoria y musculoesquelética. Se consideraron seis sectores productivos: agricultura, construcción, minería, pesca, salud y trabajo informal. El estudio consta de dos partes. La primera es una introducción al perfil demográfico y productivo del país. Además, se hace referencia a las tendencias sanitarias, a los determinantes ambientales y sociales y a las condiciones de la población trabajadora, así como al marco normativo en materia de seguridad y salud laboral, alegando que pueden producirse trastornos como el suicidio y la depresión en los trabajadores. Y es necesario mejorar la investigación en este ámbito. Los resultados muestran la prevalencia, los síntomas musculoesqueléticos, los síntomas psicológicos, los síntomas respiratorios y la escala de incertidumbre de las actividades mencionadas (GOD, 2022).

La organización mundial de la salud, en una de sus publicaciones menciona sobre la importancia de la salud mental en el lugar de trabajo, alegando que pasamos la mayor parte de nuestra vida adulta en el trabajo. En los últimos años, nuestro entorno laboral ha cambiado de un modo que habría sido difícil de imaginar hace tan sólo una generación. No cabe duda de que los entornos laborales cambiantes ofrecen nuevas oportunidades de desarrollo profesional, ampliación de las redes profesionales e innovación. Sin embargo, la magnitud y la velocidad del cambio, combinadas con un entorno de trabajo que no tiene en cuenta el bienestar mental del individuo, pueden conducir a problemas de salud física y mental, al consumo nocivo de alcohol u otras drogas, al absentismo y a la pérdida de productividad. De hecho, se calcula que la pérdida de productividad debida a la depresión y la ansiedad, dos de los trastornos mentales más comunes, cuesta a la economía mundial 1 billón de dólares al año (Kestel, 2019).

Son muchos los factores que influyen en la salud mental de los trabajadores. Los problemas organizativos incluyen prácticas de comunicación y gestión ineficaces, participación limitada en la toma de decisiones, horarios de trabajo largos o inflexibles y falta de cohesión en los equipos. La intimidación y el acoso son causas conocidas de estrés laboral y problemas de salud mental relacionados. Los entornos de trabajo en los que hay que tomar decisiones rápidas para salvar vidas, como los de los primeros intervinientes en situaciones de emergencia, también plantean retos particulares.

Por medio de estos apartados, mediante esta investigación se pretende hacer énfasis en la importancia de la salud mental dentro del área laboral, ya que actualmente se ha tomado más énfasis a este tema, hay muchas razones importantes por las que debemos prestar atención a los problemas de salud mental en el lugar de trabajo. El aumento de la frecuencia, el impacto en la salud de los empleados y su interacción con la organización del trabajo, el aumento del absentismo con importantes costes humanos y económicos. El coste total de la enfermedad incluye no sólo los costes directos e indirectos, sino también los llamados costes intangibles, que incluyen el sufrimiento del paciente y su familia (Mingote & Núñez, 2011).

Para iniciar el concepto de autocuidado, tomamos el enfoque de Heidegger sobre el cuidado como modo ético fundamental del ser. Este autor:

alude al cuidado como forma de ser esencialmente ética: algo más que un acto y una actitud. Plantea el autor que el cuidado es existencialmente a priori a toda posición y conducta fáctica del ser ubicado, es decir, que se halla siempre en ella. El cuidado se encuentra en la raíz primera del ser humano, antes de que este actúe, y todo cuanto haga irá siempre acompañado e impregnado de cuidado. Significa reconocer que el cuidado es un modo de ser propio, es una dimensión frontal, originaria, ontológica, imposible de desvirtuar (Peláez & Duque, 2015, pág. 39)

El autocuidado es el conjunto de actividades que una persona realiza de forma independiente a lo largo de su vida para promover y mantener el bienestar personal, es decir, las acciones que una persona realiza para cuidar de sí misma. Desde la perspectiva de la atención primaria de salud, el autocuidado debe ser considerado un pilar fundamental, ya que permite a las personas cuidarse a sí mismas, ser

conscientes de su estado de salud y promover actividades que contribuyan a mejorar su calidad de vida y la de los demás. Sin embargo, no debemos olvidar que como seres humanos somos únicos e indivisibles, con diferentes formas de vivir, pensar y sentir, que se desarrollan en diferentes contextos y en constante interacción con nuestro entorno (Cajape & Velasco, 2019).

### **1.3. Justificación.**

En la actualidad, el enorme dinamismo industrial del mundo ha provocado un aumento de la demanda de personas a nivel económico, social y cultural para ser empleadas en empresas de todos los niveles (pequeñas, medianas, grandes, públicas o privadas), Actualmente se han desarrollado el conocimiento, desde el análisis y la práctica del autocuidado como mecanismo de trabajo con los trabajadores para preservar la vida y promover estilos de vida saludables en su entorno laboral. De este modo, el lugar de trabajo está preparado para conocer e integrar el conocimiento de conceptos como el autocuidado y la prevención en la estructura de los sistemas de trabajo utilizados en las empresas (Reyes, 2019).

Es importante reconocer que el momento histórico que vive el trabajo social como profesión se caracteriza por una serie de factores como la competitividad, la globalización y el neoliberalismo, que estimulan los procesos de intervención profesional, le permiten adaptarse a los avances y desarrollos que el conocimiento y la tecnología imponen en el mundo actual, y desarrollan la posibilidad de fortalecer las capacidades humanas para lograr cambios importantes en los contextos, como es el área laboral o empresarial, en la cual está enfocado este estudio (Crespo, 2013).

Desde el punto de vista profesional, el trabajador social se ocupa, desde una perspectiva sistémica y sincrética, de los aspectos o problemas que se le presentan a las personas en su interacción con su entorno físico y social y que dificultan la satisfacción de sus necesidades y su desarrollo, tratando de identificar y utilizar los posibles recursos de que dispone. Por lo anterior, el trabajo social, por sus características de contenido teórico y práctico, permite intervenir en diversas áreas como: salud, infancia, vivienda, educación, recursos humanos. De este modo, consigue integrar elementos de su propia perspectiva en la resolución de conflictos o necesidades en las relaciones sociales que, a menudo, son difíciles de resolver por

los individuos afectados y, por tanto, requieren una intervención externa. El trabajador social de RRHH es un especialista que, al igual que la enfermera, trabaja en colaboración y forma parte de un equipo interdisciplinar; interactuando con el funcionario desde el nivel operativo hasta el directivo (Mesén, 2014).

A partir de esta definición, los objetivos fundamentales del trabajo social en el lugar de trabajo serían apoyar el desarrollo de la organización, ser un agente de cambio, mantener una visión holística de la organización, participar en la transferencia de tecnología, contribuir a la consecución de los objetivos de la organización, ser un agente de integración, mantener información actualizada sobre el estado de la gestión, conocer y mejorar el clima organizacional y autoevaluarse constantemente (Urra, 2012).

Referente a las líneas de investigación estipuladas por la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, este estudio se alinea al Dominio 4. Dinámicas socio-políticas, instituciones jurídicas y democracia (UCSG, 2018); y al ítem número 2 de investigación científica de la carrera de Trabajo Social, las líneas de investigaciones aprobadas responden tanto a necesidades frente a la responsabilidad y desarrollo del talento humano. Por ello, la Gestión del Talento Humano se encarga, dentro del departamento de RRHH, de generar el bienestar y la formación administrativa de los empleados. También se encarga de que la empresa mantenga la percepción de unidad a partir de eventos que generen actividades físicas y psicosociales.

Desde esta perspectiva y líneas de investigación estipulas en el párrafo anterior, se pretende utilizar enfoques humanos para mejorar el entorno de trabajo del individuo, la consecución de objetivos e incluso el desarrollo personal y profesional. Por ejemplo, una inteligencia emocional adecuada en los trabajadores está fuertemente asociada a una amplia gama de resultados intrapersonales positivos. Los individuos con inteligencia emocional son capaces de comprender las emociones que se generan en su entorno, lo cual es crucial para que los profesionales de recursos humanos actuales, en base a ello, implementar estrategias para remediar y controlar los estados emocionales que puedan tener efectos psicosociales negativos dentro del área laboral (Millán, Orgambídez, Domínguez, & Martínez, 2019).

Esta investigación será de utilidad para diversas organizaciones e instituciones, ya que pretende identificar estrategias de autocuidado del personal de Talento Humano

como eje clave para la gestión efectiva de personas, dentro del área empresarial, a fin de que sirva de referencia importante en la implantación de esta cultura entre todos los empleados de la organización y así promover el desempeño preventivo en las actividades que cada uno realiza diariamente en su puesto de trabajo y cuán importante es el papel del trabajador social dentro de esta área. Por otro lado, el investigador se beneficiará de avanzar en sus conocimientos y conocer qué herramientas existen para crear bienestar laboral entre los miembros de la organización, así como aprender a motivar a los empleados para implantar este modelo en la organización.

El código de trabajo vigente, menciona en su Art. 42.-Obligaciones del empleador,

La empresa que cuente con cien o más trabajadores está obligada a contratar los servicios de un trabajador social titulado. Las que tuvieren trescientos o más, contratarán otro trabajador social por cada trescientos de excedente. Las atribuciones y deberes de tales trabajadores sociales serán los inherentes a su función y a los que se determinen en el título pertinente a la "Organización, Competencia y Procedimiento" (GOD, 2012, pág. 19).

La gestión del talento es cada vez más importante para el futuro de las empresas. El tipo de trabajador que contratan hoy no es el mismo que en generaciones anteriores. La tecnología evoluciona a gran velocidad, lo que provoca cambios en los perfiles humanos que ahora exige la nueva economía digital. El reto para RRHH es desarrollar una estrategia que integre la gestión del talento dentro de su ámbito, pero que la extienda a toda la empresa. Esto requiere que los líderes dediquen tiempo y apoyo a los miembros del equipo, comprendan sus necesidades de desarrollo y proporcionen información oportuna para ajustar el rendimiento, dentro de estas necesidades se pretender fomentar la importancia de la salud integral, mental y mecanismo de autocuidado (Ríos, 2021).

El autocuidado en el lugar de trabajo requiere un enfoque autocrítico, pero también ambiciosamente realista, de los aspectos de la vida en general y de la forma de trabajar en particular- que los empleados deben cambiar, eliminar o mejorar para mejorar el autocuidado en la organización. Se trata de asumir la responsabilidad de su propio bienestar tanto fuera como dentro de la oficina. Para ello, necesitan inevitablemente el apoyo de la organización para la que trabajan.

Por ellos este debe ser permanente y consciente, no debe ser una idea de última hora. No es una opción. Es su responsabilidad. El autocuidado regular y preventivo es generalmente necesario en la mayoría de las actividades profesionales, pero es especialmente importante en las emergencias y catástrofes. Se pretende fomentar una conciencia sobre el riesgo de la fatiga y de cómo prevenir esta condición mediante un autocuidado eficaz (Wartski, 2010).

Es indudable la prevalencia mundial del burnout, que se ha convertido en un fenómeno de preocupación general en la sociedad moderna (Díaz & Gómez, 2016). Numerosos estudios centrados en las manifestaciones clínicas del estrés, es decir, el estrés negativo o el estrés, han demostrado que el estrés afecta a la calidad de vida y a diferentes áreas del funcionamiento social, familiar, escolar y laboral.

Uno de los factores más preponderantes en el desarrollo del estrés es el “síndrome del quemado” o Burnout (en inglés). El Burnout, descrito primero por Freudenberger (1974) fue definido operacionalmente luego por Maslach y Jackson (1981) como un síndrome psicológico de agotamiento emocional, despersonalización y reducción en la realización personal en el trabajo y con las personas, que hace, que quienes lo padecen se sientan descontentas consigo mismos e insatisfechos con sus logros en el trabajo; todo esto resulta según estos autores potencialmente muy grave para el personal, los clientes y las instituciones en las que interactúan (Quiroz, Ganchozo, & Mero, 2019, pág. 89).

El burnout es un proceso que comienza gradualmente, suele ser predecible y empeora con el tiempo. El burnout tiene tres aspectos básicos: agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización personal. Los cuidadores pueden ser vulnerables al burnout debido a la ambigüedad asociada a los éxitos y a la carga emocional asociada a mantener la empatía con los clientes. Afortunadamente, medidas como tomarse unas vacaciones o cambiar de trabajo suelen ser útiles para afrontar el agotamiento (Wartski, 2010).

Independientemente de nuestro entorno, nuestro trabajo o nuestro salario, nuestro cuerpo funciona de la misma manera: cuando el sistema nervioso detecta un cambio en el entorno que podría amenazar nuestro bienestar, desencadena una respuesta de estrés. El estrés no sólo es normal, sino que es esencial para nuestra salud y

supervivencia, como una alarma que nos indica que debemos cuidarnos mejor. Los factores de estrés son de todo tipo y tamaño. Algunos son reales, como el despido. Otros son percibidos, como la idea de ser despedido. Algunos son internos, como el miedo a ser juzgado por el rendimiento laboral, mientras que otros, como la obligación de despedir a un empleado, son externos. Algunos son menores, como los correos electrónicos entrantes, y otros son mayores, como cuando una empresa se declara en quiebra. La pandemia del COVID-19 ha provocado cambios sin precedentes en nuestro entorno, afectando a casi todos los aspectos de la sociedad, la economía y la vida cotidiana y provocando todo tipo de estrés. Cuanto más expuestos estamos a los factores de estrés, más se resiente nuestro sistema nervioso y más se resiente nuestra salud mental (Kyrilova, 2022).

Gracias a esta identificación, las actitudes y el comportamiento de sus empleados le facilitarán la consecución de sus objetivos, se reducirá el esfuerzo necesario para implantar cambios en los sistemas y flujos de trabajo, y los frutos de este afianzamiento se harán visibles más adelante y darán lugar a un posicionamiento de marca y a un reconocimiento nacional y/o internacional. Una buena gestión de los recursos humanos ayudará a su empresa (por pequeña que sea) a destacar en el mercado. Sabemos que la gestión de los recursos humanos es un verdadero arte, sobre todo si quiere conseguir objetivos rentables para su empresa y tiene que hacer grandes sacrificios por sus empleados (Mendez, 2015).

#### **1.4. Preguntas de Investigación.**

##### ***Pregunta General.***

- ¿Cuáles son los factores que promueven el agotamiento su relación con las estrategias de autocuidado en profesionales del área de TH a fin de proponer acciones de mejora desde los propios actores?

##### ***Preguntas específicas.***

- ¿Cuál es el nivel de agotamiento profesional existente en los miembros del área de TH?
- ¿Cuáles son las prácticas de autocuidado actuales aplicadas por los profesionales de TH?

- ¿Qué estrategias de autocuidado y propuestas de mejora pueden surgir desde los propios actores para prevenir el agotamiento profesional?

### **1.5. Objetivos de la investigación:**

#### ***Objetivo General.***

- Analizar los factores que promueven el agotamiento de los profesionales de TH y su relación con las estrategias de autocuidado de los mismos, a fin de proponer acciones de mejora y prevención desde los propios actores.

#### ***Objetivos. Específicos.***

- Medir el nivel de agotamiento profesional existente en los miembros del área de TH.
- Determinar las prácticas de autocuidado actuales aplicadas por los profesionales de TH.
- Generar desde los propios actores estrategias de autocuidado y propuestas de mejora para la prevención del agotamiento profesional.

## **CAPITULO 2: Marcos Referenciales.**

Para un correcto análisis en esta investigación, se plantea desde el enfoque de la motivación como una base para mirar la realidad, la cual se expone desde la Teoría de la jerarquía de necesidades de Maslow, esta es una teoría que explica sobre la motivación humana, este enfoque es clave para comprender cuán importante es el autocuidado dentro de los equipos de talento humano.

### **2.1. Referente Teórico.**

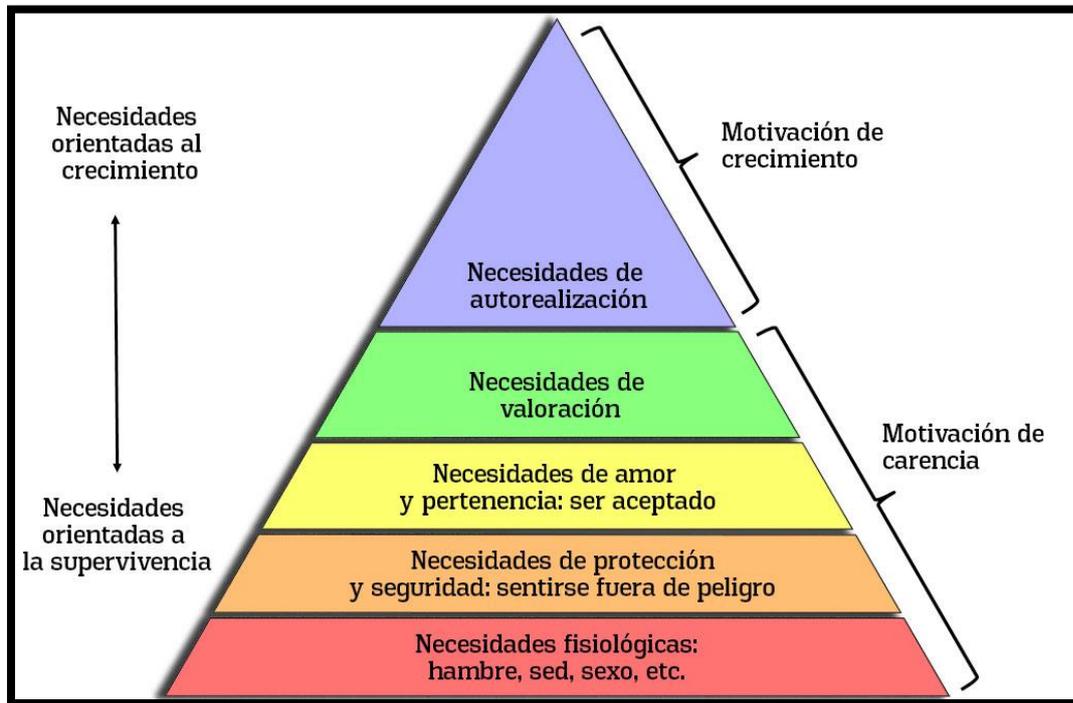
#### ***Teoría de la jerarquía de necesidades de Maslow.***

En 1943, el psicólogo Abraham Maslow publicó su teoría de las necesidades humanas y estableció su jerarquía de necesidades, basada en la idea de que lo que impulsa a una persona a hacer algo es la satisfacción de sus propias necesidades, entendiendo por satisfacción el placer que se siente cuando se cumple el deseo. Así, el conocimiento de las necesidades nos permite comprender las motivaciones.

La teoría de Maslow se basa en una estructura jerárquica en la que cada nivel debe satisfacerse de abajo a arriba. Esta pirámide consta de cinco niveles en los que las necesidades se satisfacen en el siguiente orden: fisiológicas, de seguridad, sociales, de autoestima y de autorrealización. Según los niveles de satisfacción de Maslow, las personas comienzan con la motivación de supervivencia (conseguir comida y bebida); una vez satisfechas las primeras necesidades, pasan a los demás niveles y continúan con la seguridad (conseguir cobijo y protección); ser valorado y querido por los demás y así sucesivamente hasta llegar a las necesidades más altas (autorrealización), que se encuentran en la cima de la jerarquía (Pólit & Pólit, 2014).

La teoría de Maslow puede aplicarse en el entorno laboral, especialmente en el departamento de recursos humanos, ya que se centra en los objetivos de una concepción universal de la naturaleza humana que puede entenderse en parte a través de una jerarquía de necesidades humanas básicas. Divide las necesidades en cinco niveles y muestra cómo los seres humanos intentan satisfacer las necesidades fisiológicas básicas y las necesidades de seguridad, amor y respeto antes de alcanzar el quinto y último nivel: la autorrealización; estas necesidades son de orden superior,

como la de ser social, la de respeto y la de autorrealización : Las necesidades sociales, de autorrespeto y de autorrealización, y las necesidades de carácter de orden inferior, como las fisiológicas y las de seguridad, son necesidades de orden inferior que rigen el comportamiento humano, y se ordenan de forma autónoma en una jerarquía de mayor a menor, dando prioridad a las necesidades clasificadas como superiores o más urgentes.



Fuente: (McGraw Hill Education, 2019).

## 2.2. Referente Conceptual.

### ***Administración del Talento Humano.***

Para explicar qué es la Administración del Talento Humano, es necesario primero definir la administración. Según José Fernández Arena, la administración es una ciencia social que busca alcanzar objetivos institucionales a través de una estructura y acción coordinada. Según George R. Terry, la gestión es una disciplina cuyo propósito es proporcionar una explicación del comportamiento de las organizaciones y también relacionarse con el proceso de su gestión. Basándonos en estos conceptos, podemos decir que la gestión es muy importante para las organizaciones, ya que

proporciona una explicación de su comportamiento en las diversas actividades que llevan a cabo para alcanzar sus objetivos institucionales mediante el esfuerzo coordinado de todos los empleados implicados (UCUENCA, 2012).

El objetivo de la gestión del talento humano es mejorar la contribución productiva de los empleados a la organización, fortaleciéndolos en relación con los aspectos éticos, sociales y estratégicos. Para alcanzar las metas organizativas fijadas, los objetivos deben ser claros y explícitos; esto se puede lograr teniendo en cuenta los conocimientos y la experiencia de los empleados. Es importante recordar que gestionar significa escuchar y conocer los intereses y necesidades de los empleados y clientes para que queden plenamente satisfechos; gestionar también significa reflexionar, dar respuesta y solución adecuada a cualquier inconveniente que surja (UCUENCA, 2012).

### ***Recursos Humanos.***

Recursos humanos es un departamento dentro de una empresa que se ocupa de todo lo que tiene que ver con las personas que trabajan en la empresa. Esto incluye el reclutamiento, la selección, la contratación, la integración, la formación, la promoción, la compensación y el despido. Esta área debe trabajar para todo el personal. El departamento de RRHH es importante para cualquier empresa que necesite desarrollar y contratar a las mejores personas. Tanto para cada puesto de trabajo individual como para ayudar a las personas a desarrollarse y mejorar dentro de la empresa (Factorial HR, 2022).

Los recursos humanos afectan a las personas y a las organizaciones. La forma en que se selecciona, contrata, integra y orienta a las personas en el mercado, la forma en que se producen, desarrolla, recompensan o evalúan y revisan, es decir, la calidad de la gestión de los recursos humanos de la organización, es un aspecto crucial de la competitividad de la organización (Chiavenato, 2010).

Referente a la planificación de Recursos Humanos, el autor G. Bohlander y Snell S, mencionan que es el proceso de anticipar y predecir el movimiento de personas hacia,

dentro y fuera de la organización. El objetivo es utilizar estos recursos con la mayor eficacia posible, donde y cuando se necesiten, para lograr los objetivos de la organización (Bohlander & Snell, 2010).

Para los autores Werther y Davis, la planificación de los recursos humanos es una parte esencial de la gestión empresarial, ya que tiene como objetivo proyectar los planes que se van a llevar a cabo en cuanto a las actividades que se van a realizar con los recursos humanos; es una técnica para determinar sistemáticamente la demanda y la oferta de trabajadores que experimentará una organización en un futuro más o menos próximo, un proceso para determinar las necesidades de recursos humanos de la organización y garantizar que los trabajadores cualificados estén disponibles para los puestos de trabajo adecuados en el momento adecuado (William & Keith, 2018).

### **Comunicación**

La comunicación es el proceso por el que se transfiere información de un aparato a otro. Es el intercambio de sentimientos, opiniones u otras formas de información mediante el habla, la escritura u otros signos; es uno de los procesos que caracterizan al ser humano, por lo que los procesos de comunicación están presentes en todos los ámbitos de la actividad humana. En el mundo empresarial, es una herramienta esencial para el desarrollo eficaz de las organizaciones y su interacción con el entorno (CECCSICA, 2019).

El proceso de comunicación es la interacción social entre un emisor y un receptor en un contexto determinado, utilizando un código lingüístico para transmitir información que contenga un mensaje claro, explícito, relevante y significativo. Además, es la capacidad de expresarse de manera que los demás entiendan sus palabras e intenciones (Van-der, 2021).

Según Thompson, la comunicación es el proceso por el que emisor y receptor se conectan en un momento y lugar determinados para transferir, intercambiar o compartir ideas, información o significados que son mutuamente inteligibles (Thompson, 2008).

De acuerdo con Baez, La comunicación es un mensaje que transmite información, un contacto con una o más personas para compartir ideas, sentimientos e intereses por

medio de signos, que pueden ser imágenes, gestos o palabras, que forman parte de un código que permite la transferencia y el intercambio de información (Báez Evertsz, 2000).

### ***Comunicación Organizacional.***

La comunicación organizacional, institucional o empresarial es el envío y la recepción de información entre personas relacionadas o parte de una organización, empresa e institución con el fin de alcanzar un objetivo concreto. La comunicación organizacional es algo más que el intercambio de datos, ya que también implica la creación de una dinámica de cooperación, coordinación y avance conjunto hacia los objetivos, es decir, sirve en gran medida para gestionar la organización e integrar sus distintos elementos, influyendo así en la productividad y la calidad (Etecé, 2021).

Por su parte Trelles, (2005) afirma que la comunicación empresarial dice tanto sobre la realidad de la organización como sobre su identidad interna. Por lo tanto, puede definirse como un inventario de los procesos, mensajes y medios a través de los cuales una organización comunica información; por lo tanto, se refiere no sólo a los mensajes, sino también a las acciones y comportamientos a través de los cuales todas las empresas comunican información sobre su identidad, su misión, sus métodos de trabajo e incluso sus clientes (Andrade, 2005).

### ***Clima laboral.***

Una organización debe ser un lugar en el que se reúnan personas satisfechas y motivadas para alcanzar los objetivos de la organización. A menudo, los empleados de una organización trabajan en un entorno organizativo hostil. El ambiente de trabajo en una organización suele estar determinado por la forma de gestión, los problemas entre los empleados y los cambios en la organización. La buena comunicación, el respeto, el compromiso, un ambiente agradable y un sentimiento de satisfacción son algunos de los muchos factores que conducen a un entorno de trabajo favorable, a una alta productividad y a un alto rendimiento (UDLAP, 2007).

Se considera que el entorno de trabajo es un conjunto de percepciones amplias (tanto personales como psicológica, que un individuo tiene de la organización, y que refleja la interacción entre ellas; lo importante es cómo percibe el individuo su entorno,

independientemente de cómo lo perciban los demás, de modo que es una dimensión del individuo y no de la organización.

La doctora B. Martínez, sostiene que el clima laboral está determinado por una serie de factores relacionados con la calidad de vida en una organización. Es una percepción y, como tal, recibe valor de realidad en las organizaciones (Rodríguez, 2016).

### ***Calidad de vida laboral.***

La calidad de vida laboral se basa en una percepción que expresan los empleados de una organización sobre su grado de satisfacción o insatisfacción con respecto al medio ambiente en el que laboran, lo que resulta en una evaluación del grado de bienestar y el desarrollo que estas condiciones generan en los recursos humanos, la misma que cuando es negativa, en términos generales, impacta en el óptimo funcionar de la empresa.

Para Grote y Guest (2017) la calidad de la vida laboral debe considerarse parte integral del desarrollo del personal, en el marco de las políticas empresariales y el establecimiento y respeto de los derechos humanos básicos, de manera que involucre cada uno de los aspectos propios que afectan su comportamiento como, por ejemplo, el desempeño laboral, el sistema de trabajo, las políticas corporativas, los métodos de dirección y gerencia, las estrategias organizacionales o la efectividad y la productividad (Cruz, 2018, pág. 62).

### ***Salud Mental.***

La salud mental incluye nuestro bienestar emocional, psicológico y social. Afecta a la forma en que pensamos, sentimos y actuamos al enfrentarnos a la vida. También contribuye a la forma en que afrontamos el estrés, establecemos relaciones con los demás y tomamos decisiones. La salud mental es importante en todas las etapas de la vida, desde la infancia hasta la edad adulta y la vejez.

En este sentido, la salud mental está relacionada con la vida diaria de cada persona; se refiere a cómo cada persona se relaciona con las actividades generales de la sociedad; incluye cómo cada persona equilibra sus deseos, aspiraciones,

capacidades, ideales, sentimientos y valores morales con las exigencias de la vida. La salud mental depende de cómo uno se siente con respecto a sí mismo, cómo se siente con respecto a los demás y cómo responde a las exigencias de la vida.

Según el revista de Difusión en Investigación la psiquiatría ha confundido durante mucho tiempo su alcance, reduciéndolo al campo de la enfermedad mental; se ha ampliado ligeramente dentro del mismo marco, considerándolo como un mecanismo de control y poder, y luego, en un contexto diferente, se ha reivindicado como algo que pertenece y es obligación de otros o de los responsables de su provisión o prestación, independientemente de su uso o gestión asociados o de los factores que determinan su implementación, mantenimiento y desarrollo. En este sentido, la salud mental se entiende como un proceso activo de adaptación continua a las exigencias tanto del medio interno como del medio físico y social (Carrazana, 2005).

### ***Inteligencia emocional.***

La inteligencia emocional es un concepto clave para entender el rumbo que ha tomado la psicología en las últimas décadas. Este concepto nos ayuda a conectar con los demás, a establecer relaciones empáticas, a comunicarnos eficazmente, a resolver conflictos y a expresar nuestras emociones. Gestión lo explica con más detalle. Cuando hablamos de inteligencia emocional (IE), nos referimos a la capacidad de comprender, utilizar y gestionar nuestras emociones para reducir el estrés, comunicarnos eficazmente, empatizar con los demás, superar las dificultades y reducir los conflictos.

Goleman (1995) es considerado el primero en identificar la inteligencia emocional, una capacidad que determina el grado de dominio de otras habilidades, como el factor más importante para el ajuste personal, el éxito en las relaciones personales y el rendimiento en el trabajo. El autor destaca cinco factores cruciales para el desarrollo de la inteligencia emocional: conciencia emocional, autocontrol, motivación, empatía y habilidades sociales. Las tres primeras dimensiones son muy interdependientes y corresponden al yo: ser consciente de sí mismo, ser capaz de controlar hasta cierto punto su estado de ánimo y estar motivado. Las otras dos dimensiones (empatía y habilidades sociales), en cambio, se refieren a las relaciones con otras personas, y ambas constituyen la competencia social (Dueñas, 2002).

La inteligencia emocional nos convierte en personas más adaptadas a los entornos, con relaciones de mayor calidad, más creativas para construir la vida que deseamos y alcanzar nuestros objetivos. El autor Daniel Goleman, menciona que la inteligencia emocional “Es la capacidad para reconocer los sentimientos propios y los de los demás, motivarnos a nosotros mismos, para manejar acertadamente las emociones, tanto en nosotros mismos como en nuestras relaciones humanas” (Jiménez A. , 2018, pág. 458).

### ***Síndrome burnout***

El síndrome de burnout es una manifestación crónica del estrés laboral. Se manifiesta como un estado de agotamiento físico y mental que persiste en el tiempo y puede alterar la personalidad y la autoestima del trabajador. Es un proceso en el que el trabajador pierde gradualmente el interés por sus tareas y desarrolla una respuesta psicológica negativa hacia su trabajo.

Fue descrito por primera vez por el psiquiatra Freudenberger (1974) cuando observó que la mayoría de las personas que trataban a drogadictos sufrían una pérdida progresiva de energía, falta de motivación para el trabajo, síntomas de ansiedad y depresión; también se volvían menos empáticos, antipáticos y agresivos con los pacientes que eran tratados de forma distante y cínica. En la misma década, Maslach (1976) estudió las reacciones emocionales de los cuidadores profesionales y descubrió que demostraban agotamiento emocional.

Posteriormente, Maslach y Jackson (1978) observaron que el Burnout era cada vez más común entre los trabajadores de servicios humanos y que acababa desapareciendo tras meses o años de práctica laboral. Maslach (1976) describió el síndrome de Burnout como el resultado de la exposición prolongada a estresores personales e interpersonales crónicos en el trabajo, identificados por las siguientes dimensiones Agotamiento emocional (EE), entendido como la sensación de no poder dar más emociones; Despersonalización (D), entendida como una actitud distante hacia el trabajo, las personas del trabajo y los compañeros; y Satisfacción personal (RP), entendida como la sensación de realizar correctamente las tareas y ser competente en el trabajo (Caicedo, 2017).

## ***Autocuidado.***

El autocuidado significa preguntarme qué necesito y responder con sinceridad, lo que puede ser tan sencillo como acostarse temprano después de un largo día de trabajo o tan difícil como cuestionar los hábitos que creamos y sus efectos a largo plazo. Este significa identificar y tomar mejores decisiones sobre nuestras necesidades físicas, emocionales, mentales, financieras y espirituales. Significa reconocer la responsabilidad que tenemos sobre nuestro bienestar y las medidas que podemos tomar para estar sanos.

El autocuidado es una función reguladora del ser humano que todo individuo debe utilizar conscientemente para mantener su estado de vida y de salud, su desarrollo y su bienestar, por lo que es un sistema de acción. El desarrollo de los conceptos de autocuidado, necesidades de autocuidado y actividades de autocuidado constituye la base para comprender las necesidades y los límites de actuación de las personas que pueden beneficiarse de los cuidados de enfermería. Como función de regulación humana, el autocuidado difiere de otras formas de regulación del funcionamiento y el desarrollo humanos (Naranjo, Concepción, & Rodríguez, 2017).

### **2.3. Referente Normativo.**

#### ***2.3.1. Normativas Nacionales.***

La Constitución de la República del Ecuador es la norma jurídica fundamental del Estado, la ley suprema que rige la organización del Estado y define las relaciones entre el poder público y sus funciones e instituciones, así como las relaciones entre el pueblo y la sociedad con el Estado. El Ecuador es un Estado constitucional de derechos y justicia, social, democrático, soberano, independiente, solidario, intercultural, multiétnico y laico, en el que sus leyes, reglamentos, planes, etc. son la norma jurídica fundamental (CRE, 2021).

La presente investigación se enmarcará en la Constitución de la República del Ecuador (2008), Código de trabajo, la Declaración universal de los derechos humanos y la Organización Internacional de Trabajo. En la Constitución de la República del Ecuador se hace referencia a los siguientes artículos:

En la cual menciona en su

Art. 33.- El trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El Estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado (CRE, 2021, pág. 19)

Alegando en la misma constitución que el derecho al trabajo, sustenta principios fundamentales, mencionando varios ítems dentro del Art. 326. En su ítem 5, este artículo hace mención que “Toda persona tendrá derecho a desarrollar sus labores en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar” (CRE, 2021, pág. 162).

A lo largo de las últimas décadas, la legislación ecuatoriana ha experimentado importantes y duraderas modificaciones destinadas a reforzar la protección de los derechos de los trabajadores de una u otra forma. Teniendo en cuenta las diferentes opciones adoptadas en los últimos años en el ámbito del derecho laboral, a continuación, se describen los principales beneficios de los que gozan los trabajadores y empleados que trabajan en el Estado ecuatoriano. Para ello, es importante tener en cuenta que:

Art. 79.- Igualdad de remuneración. - A trabajo igual corresponde igual remuneración, sin discriminación en razón de nacimiento, edad, sexo, etnia, color, origen social, idioma, religión, filiación política, posición económica, orientación sexual, estado de salud, discapacidad, o diferencia de cualquier otra índole; más, la especialización y práctica en la ejecución del trabajo se tendrán en cuenta para los efectos de la remuneración. (Código del Trabajo, 2018, pág. 29).

### **2.3.2. Normativas Internacionales.**

El Consejo de Derechos Humanos de las Naciones Unidas adopta la resolución "Salud mental y derechos humanos", en la que afirma el derecho de toda persona a gozar del más alto nivel posible de salud física y mental y subraya que la salud mental es un elemento esencial de este derecho. En la resolución, el Consejo expresa su profunda preocupación por el hecho de que las personas con problemas de salud

mental en todo el mundo puedan ser objeto de discriminación, estigmatización, prejuicios, violencia, abusos, exclusión social y segregación, institucionalización ilegal o arbitraria, medicalización excesiva y tratamiento que no respeta su autonomía, voluntad y preferencias (consaludmental, 17).

El documento reconoce la necesidad de proteger, promover y respetar todos los derechos humanos a la hora de dar una respuesta integral a los problemas de salud mental y subraya que los Estados deben garantizar que las personas con problemas de salud mental puedan vivir de forma independiente, participar en la sociedad, ejercer su autonomía y poder, participar de forma significativa en todos los asuntos y decisiones que les afectan y que se respete su dignidad en igualdad de condiciones con los demás (Infocop, 2016).

También pide a los Estados que "adopten medidas activas para integrar plenamente la perspectiva de los derechos humanos en los servicios de salud mental y reafirma su compromiso de "proteger, promover y respetar todos los derechos humanos y libertades fundamentales y garantizar que las políticas y servicios de salud mental se ajustan a las normas internacionales de derechos humanos.

El Consejo pidió al Alto Comisionado que convocara una consulta de un día y medio de duración para debatir la aplicación de un enfoque de la salud mental basado en los derechos humanos, el intercambio de buenas prácticas y la elaboración de orientaciones técnicas en este ámbito, incluidas las iniciativas de la Organización Mundial de la Salud en materia de salud mental y derechos humanos (Maquera, 2017).

## **2.4. Referente Estratégico.**

Para elaborar el marco estratégico se seleccionaron directrices, políticas y programas aplicados y derivados de la legislación nacional. Este marco estratégico abarca los servicios/programas aplicados a nivel nacional e institucional.

### **2.4.1. Planes Estratégicos Nacionales e Internacionales.**

En Ecuador, la población trabajadora está expuesta a diversos factores ambientales y laborales que afectan la salud y el bienestar. En este sentido, el papel del Estado, a través de la Autoridad Sanitaria, es fortalecer las políticas públicas de promoción de

la salud en el trabajo y de prevención de las enfermedades profesionales, en una interacción sinérgica entre el Estado, la población trabajadora y los empleadores.

La Política Nacional de Salud Ocupacional 2019-2025 está basada en la realidad del país y ha sido elaborada con la participación activa de los actores sociales del sector público, privado, empresarial y de organismos internacionales. Contiene elementos clave para fortalecer la atención primaria de salud en el trabajo y apoyar la transición de un modelo curativo a uno preventivo en el sistema nacional de salud (MSP, 2019).

Referente a lo ya mencionado, se analiza la relación con los Objetivos de Desarrollo Sostenible 2030 y el Plan de Acción sobre la Salud de los Trabajadores 2015-2025 (OPS/OMS), la cual estipula que:

Los lineamientos estratégicos son (MSP, 2019):

1. Fortalecer la responsabilidad del Estado, empleadores y población trabajadora en la construcción de normativa y herramientas de salud en el trabajo en favor del empleo y la productividad.
2. Impulsar ambientes de trabajo saludables a través de mecanismos de promoción de la salud, prevención de enfermedades y accidentes en el trabajo.
3. Desarrollar soluciones prácticas, conocimiento y evidencia en materia de salud en el trabajo.
4. Fomentar el diálogo y la participación de los actores sociales en la formulación de políticas públicas en temas relacionados a salud en el trabajo mediante la corresponsabilidad y compromiso entre la población trabajadora y el empleador en favor de la productividad.
5. Impulsar acciones de salud en el trabajo, dirigidas al sector informal considerando los determinantes de salud, mediante la intervención intersectorial.

Esta política pretende contribuir a la salud y el bienestar de la población trabajadora abordando los determinantes de la salud mediante una atención integral y de calidad.

## **CAPITULO 3: Metodología de la Investigación.**

### **3.1. Enfoque de la Investigación.**

Este estudio se desarrolla a fin de identificar los niveles de autocuidado y aquellos factores que promueven el agotamiento dentro del área de talento humano. Existen diferentes aproximaciones a los problemas de investigación porque, dependiendo de su naturaleza, permiten una comprensión más específica de los fenómenos. Para poder recopilar información existen tres métodos los cuales son cuantitativos, cualitativos y mixtos.

Esta investigación se desarrolla desde un enfoque mixto, este permite combinar paradigmas y elegir de manera exitosa diferentes formas de abordar importantes cuestiones dentro de la investigación. En este sentido, los métodos mixtos se han visto reforzados por la posibilidad de incluir datos como imágenes, narraciones o verbalizaciones de los actores que, de alguna manera, añaden más significado a los datos digitales. Asimismo, se sostiene que los métodos mixtos permiten documentar y comprender mejor los fenómenos, facilitando la ampliación del conocimiento teórico y práctico (Pereira Pérez, 2011).

Es importante señalar que, en la investigación con métodos mixtos, tanto el enfoque cuantitativo como el cualitativo son importantes y valiosos, pero ninguno es preferible al otro, sino que trabajan juntos para proporcionar una comprensión más completa de la realidad estudiada. Este enfoque proporciona una visión más amplia y profunda del fenómeno: la investigación se basa en los puntos fuertes de cada método (cuantitativo y cualitativo) en lugar de en sus puntos débiles; proporciona una definición más clara del problema y de las formas más adecuadas de investigar y teorizar los problemas de la investigación; proporciona datos más ricos y diversos a través de múltiples observaciones (Cedeño, 2014).

### **3.2. Tipo y nivel Investigación.**

La siguiente investigación se está desarrollando desde un carácter descriptivo observacional y exploratorio. La investigación descriptiva, que no es más que una serie de observaciones de un tema concreto que conducen a la elaboración de las

características del fenómeno observado. El objetivo principal de este tipo de investigación es definir con mayor precisión la opinión, la actitud o el comportamiento de un grupo de personas sobre un tema concreto. Por ello, la investigación exploratoria sirve de base para la investigación descriptiva, que a su vez sirve de base para la investigación correlacional y luego para la investigación explicativa. Es importante recordar que la ciencia, lo que llamamos la teoría de una ciencia, se forma gradualmente con los resultados de un gran número de estudios (Zafra, 2006).

Según Rojas (2015) “Este exhibe el conocimiento de la realidad tal como se presenta en una situación de espacio y de tiempo dado” (Rojas Cairampoma, 2015, pág. 7). Para este trabajo académico se escogió este tipo de investigación ya que permite describir el fenómeno del Síndrome de Burnout y conocer sus manifestaciones dentro del área de talento humano.

### **3.3. Universo, Muestra y Muestreo**

Al referirnos de universo este es el “Es el conjunto de personas u objetos de los que se desea conocer algo en una investigación” (López, 2012, pág. 1). Dentro de una investigación es fundamental ubicarse dentro del contexto al investigar, es casi imposible inquirir a toda la comunidad en cuestión. Dentro de esta investigación se identifica como población a las y los colaboradores de dos empresas privadas de la ciudad de Guayaquil provincia del Guayas. En empresa A corresponden a 560 colaboradores y la empresa B a 1350 colaboradores. Esto significa que, dentro de esta población, la muestra de la investigación se reduce, lo que a su vez ayuda a determinar el alcance adecuado de la investigación, es decir, ya que esta investigación se enfoca en el área de talento humano, estos cumplen con los criterios de muestreo específicos.

Los autores Romero & González definen la muestra cómo, una parte de la población, es decir, un número científicamente seleccionado de individuos u objetos, cada uno de los cuales es un elemento del universo. El muestreo se basa en el principio de que las partes representan el todo; estas reflejan las diferentes características de la población de la que proceden y resultan representativas (Romero & Raisirys, 2008). En este caso, el muestro que se utilizará para el estudio, se comprende de 12 colaboradores de área de talento humano, se tomó a 6 colaboradores de cada empresa ya mencionada.

### 3.5 Categorías y variables de estudio.

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES							
Autocuidado de los equipos de talento humano: factores que promueven agotamiento y posibles acciones de mejora en una empresa de la ciudad de Guayaquil, 2022.							
OBJETIVO	CATEGORÍA	DEFINICIÓN CONCEPTO	VARIABLE	INDICADORES	ITÉM	FUENTE	
Objetivo específico 1. Medir el nivel de agotamiento profesional existente en los miembros del área de TH.	Síndrome de Burnout	El síndrome de burnout es una manifestación crónica del estrés laboral. Se manifiesta como un estado de agotamiento físico y mental que persiste en el tiempo y puede alterar la personalidad y la autoestima del trabajador. Es un proceso en el que el trabajador pierde gradualmente el interés por sus tareas y desarrolla una respuesta psicológica negativa hacia su trabajo.	Agotamiento emocional	Fatiga física-emocional y mental	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Me siento emocionalmente defraudado en mi trabajo.</li> <li>• Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado.</li> <li>• Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento agotado.</li> <li>• Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa.</li> <li>• Siento que mi trabajo me está desgastando.</li> <li>• Me siento frustrado por el trabajo.</li> <li>• Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo.</li> <li>• Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa.</li> </ul>	Encuesta - MBI (INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH)	
				Falta de energía			
				Irritabilidad			
				Conflictos entre pares			
				Desmotivación			
				Desconcentración			
				Efusividad emocional			
			Despersonalización	Sentimientos de rechazo			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Siento que estoy tratando a algunos beneficiados de mí, como si fuesen objetos impersonales.</li> <li>• Siento que me he hecho más duro con la gente.</li> <li>• Me preocupa que este trabajo me está endureciendo emocionalmente.</li> <li>• Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas a las que tengo que atender profesionalmente.</li> <li>• Me parece que los beneficiarios de mi trabajo me culpan de algunos problemas.</li> </ul>
				Deshumanización			
				Conflictos interpersonales			
Disminución de satisfacción laboral							
Aislamiento							
Falta de realización personal	Sensación de falta de progreso	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Siento que puedo entender fácilmente a las personas que tengo que atender.</li> </ul>					

				Autoevaluación negativa	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Siento que trato con mucha efectividad los problemas de las personas a las que tengo que atender.</li> <li>• Me siento muy enérgico en mi trabajo.</li> <li>• Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo.</li> <li>• Me siento estimulado después de haber trabajado íntimamente con quienes tengo que atender.</li> <li>• Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.</li> <li>• Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.</li> </ul>	
				Sentimientos de bajo rendimiento		
				Baja autoestima		
Objetivo específico 2. Determinar las prácticas de autocuidado actuales aplicadas por los profesionales de TH.	Autocuidado	El autocuidado es una función reguladora del ser humano que todo individuo debe utilizar conscientemente para mantener su estado de vida y de salud, su desarrollo y su bienestar, por lo que es un sistema de acción. El desarrollo de los conceptos de autocuidado, necesidades de autocuidado y actividades de autocuidado constituye la base para comprender las necesidades y los límites de actuación de las personas que pueden beneficiarse de los	Ambiente Laboral	Tomar distancia profesional con usuarios	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Cómo define usted la palabra “autocuidado”?</li> <li>• ¿Qué significa el autocuidado para usted?</li> <li>• ¿Qué mecanismos usa para liberar tensiones dentro de su círculo familiar?</li> <li>• ¿Qué cualidades posees que te ayudarían a generar hábitos de autocuidado?</li> <li>• ¿Desde tu perspectiva, crees que las instituciones hacen énfasis a temas relacionados al autocuidado personal y laboral?</li> <li>• ¿Qué tan satisfecho te sientes dentro de tu área de trabajo?</li> <li>• ¿Qué opinas sobre el teletrabajo? ¿Desde tu experiencia, sientes que es positivo o negativo?</li> <li>• ¿Podría mencionar que aprendizajes has adquirido a raíz de laborar durante la pandemia, frente al manejo del estrés o carga laboral?</li> </ul>	entrevista abierta a colaboradores del área de talento humano de empresa privada de la ciudad de Guayaquil.
				Tener posibilidad de hacer teletrabajo		
				Recibir formación		
				Tomar conciencia de los riesgos psicosociales		
				Optimizar procesos		
			Ambiente Personal	Dedicar tiempo al ocio		
			Atender afectaciones físicas			

		cuidados de enfermería. Como función de regulación humana, el autocuidado difiere de otras formas de regulación del funcionamiento y el desarrollo humanos (Naranjo, Concepción, & Rodríguez, 2017).		Atender afectaciones psicológicas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Qué herramientas usan dentro de su área para optimizar procesos?</li> <li>• ¿De qué manera implementan espacios que fomenten un ambiente saludable dentro de su área laboral?</li> <li>• ¿Qué tipo de espacios o estrategias de autocuidado tienes con tus compañeros de trabajo?</li> </ul>	
				Priorizar necesidades		
Objetivo específico 3. Generar desde los propios actores estrategias de autocuidado y propuestas de mejora para la prevención del agotamiento profesional	Escala de conductas de autocuidado.	La conducta de autocuidado no es sólo una conducta personal, también implica el cuidado de los espacios donde se produce la interacción social, empezando por el cuidado del propio espacio, que puede ser exclusivo o compartido, pero en el que hay que adquirir el compromiso de tenerlo y cuidarlo, esto se puede enseñar a los niños, por ejemplo: "Si queremos tener una habitación bonita, tenemos que limpiarla y arreglarla para verla así", es decir, todo implica esfuerzo y recompensa. Una de las ideas principales es que debe verse como un acto de autocuidado elegido y no como un acto de disciplina forzada (García, 2020).	Conductas de autocuidado	Manejo de la carga de trabajo Atención en el rol profesional Revitalización y generar energía Actividad Física Descanso mental y corporal Autoestima Sociabilización	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Qué tipo de acciones creen que impiden fomentar el autocuidado a nivel personal y laboral?</li> <li>• ¿Qué tipo de actividades realizan, que favorece al bienestar común suelen hacer dentro de su área laboral y familiar?</li> <li>• ¿Qué tan importante creen que son las redes de apoyo entre compañeros, cuando existe una carga laboral fuerte?</li> <li>• ¿Qué propuestas pueden plantear para generar mecanismos de autocuidado, hacia ustedes mismo?</li> <li>• ¿Qué tipo de actividades pueden hacer dentro y fuera del trabajo, que fomente la cultura del autocuidado?</li> <li>• Dentro de su día a día, ustedes practican algún tipo de actividad que fomente su bienestar, por ejemplo, la pausa o descanso entre horas, actividad física, espacio de respiración y demás actividades que sienten que les aporta de manera positiva.</li> </ul>	Grupo Focal a colaboradores del area de talento humano de empresa privada de la ciudad de Guayaquil.

### **3.6. Formas de Recolección de la Información.**

Dentro de esta etapa es fundamental tener en cuenta que, la recogida de datos es el proceso de recopilar y medir sistemáticamente información sobre variables específicas con el fin de obtener respuestas adecuadas, probar hipótesis y evaluar resultados, alineados a los objetivos ya planteados. A la hora de realizar una investigación, los métodos, las técnicas y las herramientas deben considerarse como los elementos que conforman el hecho empírico de la investigación, es decir, el método es el camino a seguir en un estudio, una técnica es la forma en que se sigue ese camino y una herramienta es un recurso o instrumento que facilita ese camino.

Las técnicas de recogida de datos son los procedimientos y acciones que facilitan al investigador el acceso a la información necesaria para alcanzar el propósito del estudio. Además, la técnica también indica cómo proceder para alcanzar la meta u objetivo; es de naturaleza práctica y operativa. Mientras que una herramienta de recogida de datos es cualquier recurso que un investigador utiliza para acercarse a los fenómenos y extraer la información necesaria para su investigación.

Los métodos de recogida de información pueden definirse como los medios por los que el investigador interactúa con los participantes para obtener la información necesaria para alcanzar los objetivos de la investigación, en él se hará uso de una encuesta (MBI) Maslach Burnout Inventory, la cual busca Medir el nivel de agotamiento profesional existente en los miembros del área de TH. La entrevista será aplicada a 12 colaboradores del área de talento humano y finalmente se realizará un grupo focal.

#### **3.6.1. Técnicas e instrumentos**

La primera fase de este estudio se llevó a cabo por medio de un tipo de investigación mixta, en la cual, como primer fase se aplicó la encuesta de (MBI) Maslach Burnout Inventory, a los 12 miembros del área de talento humano, los cuales pertenecen a dos empresas privadas de la ciudad de Guayaquil, a fin de medir el nivel de agotamiento profesional existente en los miembros del área de TH, por medio de la ampliación de dicha encuesta mencionada, la cual pretende busca y contribuir al conocimiento de las condiciones de laborales y su nivel de satisfacción.

Maslach Burnout Inventory (MBI) está constituido por 22 ítems en forma de afirmaciones, sobre los sentimientos y actitudes del profesional en su trabajo y hacia los alumnos y su función es medir el desgaste profesional. Este test pretende medir la frecuencia y la intensidad con la que se sufre el Burnout (Ecestaticos, 2015, pág. 1).

La segunda fase llevo a cabo, por medio de un tipo de investigación cualitativa, por ello se aplicaron entrevistas abiertas a 12 miembros del área de TH, con el objetivo de conocer las estrategias o formas de intervención que se aplican dentro de esta área, frente a los métodos o formas de autocuidado.

La entrevista cualitativa genera un tipo de conocimiento imposible de obtener de otro modo: proporciona una puerta de acceso al mundo de sentidos y significados de los hechos sociales, junto con ser una herramienta insustituible para acceder a la intersubjetividad de la experiencia humana (MIDE-UC, 2020, pág. 2).

Para Denzin y Lincoln, una entrevista desde un enfoque cualitativo es una conversación, el arte es hacer preguntas y escuchar las respuestas. Como técnica de recolección de datos, está fuertemente influenciada por las características personales del entrevistador (UJA, 2015). Del mismo modo, el autor Mason, cree que la fuerza particular de la investigación cualitativa reside en su conocimiento de la dinámica de los procesos sociales, el cambio y el contexto social y su capacidad para responder a las preguntas "cómo" y "por qué" en estas áreas. Sin embargo, los diferentes enfoques cualitativos tienen sus propias reglas y sus propios procedimientos analíticos y explicativos (Vasilachis, 2006).

Este es un enfoque amplio de los fenómenos sociales, sus diversos géneros son naturalistas e interpretativos, y se basa en una variedad de métodos de investigación. Por tanto, el proceso de investigación cualitativa incluye (Vasilachis, 2006):

- a) sumergirse en la cotidianidad de la situación escogida para el estudio,
- b) evaluar y tratar de descubrir la perspectiva de los participantes sobre su propio mundo y

c) considerar el estudio como un proceso interactivo. entre el investigador y estos participantes, tanto descriptivos como analíticos, que privilegian las palabras de las personas y su comportamiento observado como datos primarios.

Dentro de la fase tres, se realizó un grupo focal, el cual tiene como objetivo Conocer desde el sentir de los colaboradores del área de TH, propuesta que generen estrategias de autocuidado y propuestas de mejora para la prevención del agotamiento profesional. La técnica del grupo focal es un espacio de opinión para captar los sentimientos, los pensamientos y la vida de los individuos mediante la obtención de autoinformes para obtener datos cualitativos. El autor Kitzinger lo define como una forma de entrevista de grupo que utiliza la comunicación entre el investigador y los participantes para obtener información. Para Martínez-Miguel, este es un método de investigación más colectivista que individualista y se centra en la pluralidad y diversidad de actitudes, experiencias y creencias de los participantes en un periodo de tiempo relativamente corto.

Esta técnica es especialmente útil para explorar los conocimientos y experiencias de las personas en un contexto interactivo. Puede utilizarse para explorar lo que una persona piensa, cómo piensa y por qué piensa como piensa. El trabajo en grupo fomenta el debate y anima a los participantes a comentar y expresar sus opiniones, incluso sobre temas considerados tabúes, creando una amplia gama de narrativas experienciales (Hamui & Varela, 2013).

### ***3.5.3. Formas de Análisis de la Información.***

Para el correcto análisis de la información recopilada, se realizó el estudio de cada instrumento seleccionado en esta investigación, ya que, a partir de la matriz de operacionalización de variables, se planteó que cada instrumento o técnica aplicada vaya respondiendo los objetivos ya planteados, por medio de cada categoría establecida. El análisis de datos de investigación es el proceso mediante el cual los investigadores ponen los datos en historias y las interpretan para producir información. Se trata de dividir grandes cantidades de datos en fragmentos más pequeños y darles sentido. En lo que respecta a los instrumentos cualitativos como es la entrevista y el grupo focal aplicado, se realiza una codificación de información,

Se trata de la etapa más importante de la preparación de los datos, ya que consiste en agregar y asignar valores a las respuestas de la entrevista aplicada. Por ello, en lo que respecta a los instrumentos cuantitativos aplicado, que responde a la aplicación de la encuesta, es fundamental convertir en imágenes y datos estadísticos dichas respuestas.

Por ello, para complementar este proceso se aplica una triangulación de los datos obtenidos, esta 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” (Alcalde, 2020, pág. 94).

La triangulación metodológica es el uso de al menos dos métodos, usualmente cualitativo y cuantitativo, como aduce Morse (1991) que puede direccionar el mismo problema de investigación. Se señala, entonces, que la triangulación como elemento articulador de métodos hacia el mismo objeto de estudio, facilita la interpretación desde cualquiera de los estamentos que se pretenda utilizar, abordando de una mejor manera el fenómeno a investigar (Charres, Villalaz, & Martínez, 2018).

## **CAPITULO 4: Resultados de la Investigación.**

En este capítulo se presentan y analizan los resultados obtenidos mediante una lectura y análisis de los gráficos resultantes de la tabulación de los datos recogidos. Esta información es relevante para el planteamiento teórico y conceptual que subyace al estudio.

La muestra utilizada para el presente estudio, fueron 12 colaboradores de dos empresas privadas de la ciudad de Guayaquil, los encuestados pertenecen al área de talento humano de dichas empresas.

Además, se pudo destacar que los encuestados en su mayoría son de género femenino, el 100% de los participantes se caracterizan pertenecientes a la etnia mestiza. rescatar que los niños y niñas en las familias en su gran mayoría eran de etnia mestiza.

Los resultados se enumeran en el orden en que se fijaron los objetivos específicos. A continuación, se muestra la sección de resultados.

### **4.1. Objetivo específico 1. Medir el nivel de agotamiento profesional existente en los miembros del área de TH.**

Referente a la información recopilada que responde a este objetivo número uno, ya planteado en esta investigación, se efectuó la aplicación de una encuesta, la cual es muy conocida a nivel mundial por su eficaz.

Maslach Burnout Inventory (MBI), está constituido por 22 ítems en forma de afirmaciones, sobre los sentimientos y actitudes del profesional en su trabajo y hacia los alumnos y su función es medir el desgaste profesional. Este test pretende medir la frecuencia y la intensidad con la que se sufre el Burnout. Mide los 3 aspectos del síndrome de Burnout: 1- Sub escala de agotamiento o cansancio emocional. Valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo. Consta de 9 preguntas (1, 2, 3, 6, 8, 13, 14,16, 20.), puntuación máxima 54. 2 - Sub escala de despersonalización, valora el grado en que cada uno reconoce actitudes, frialdad y distanciamiento, está formada por 5 ítems (5, 10, 11, 15, 22), puntuación máxima 30. 3 - Sub escala

de realización personal, evalúa los sentimientos de auto eficiencia y realización personal en el trabajo, se compone de 8 ítems (4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21.), puntuación máxima 48 (Serrano, Carriel, & Sánchez, 2021).

A continuación, se presenta un análisis de cada escala, la población considerada para este estudio y aplicación de técnica fue a los 12 colaboradores, se evaluó de manera anónima, con el objetivo de poder indagar a más profundidad y sobre todo que los participantes se sientan cómodos. Las encuestas anónimas proporcionan información sincera y los encuestados se sienten más cómodos participando y expresando libremente sus opiniones. Este tipo de encuestas trata la información personal de forma confidencial. Al crearlos, no sólo aumentará el índice de respuesta, sino que también mejorará la precisión y la honestidad de los comentarios recibidos.



Fuente: (Prado & Roble, 2022)

Como se muestra en la tabla, el 17% de los sujetos presentaban niveles altos de estrés en cuanto al aspecto de agotamiento emocional del síndrome de burnout, el 41% presentaban niveles medios de estrés y el 42% presentaban niveles bajos de estrés. Es decir que el nivel bajo prevalece referente a esta primera escala, ya que esta valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo.

Esta categoría hace referencia aquella reducción y pérdida de recursos emocionales, es decir, el empleado siente que le queda poco que dar emocionalmente. Es una situación en la que la energía o los recursos emocionales de una persona se agotan debido al contacto diario con personas a las que hay que cuidar como objetos de trabajo durante un largo periodo de tiempo (Rivera, Ortiz, Miranda, & Navarrete, 2019).

Desde hace al menos dos décadas el síndrome de Burnout es conocido, diagnosticado y prevenido en ámbitos de trabajo cada vez más generales e inespecíficos, llegando a encubrir situaciones como el estrés laboral o la fatiga crónica. Aplicado en los comienzos sólo a trabajadores del ámbito social y sanitario, el síndrome del “quemado” se ha generalizado en la actualidad, lo que se debe sin duda a una deficiente conceptualización y al interés de determinadas organizaciones (Martínez Pérez, 2010, pág. 2).

El autor Shirom (1989), revisó varios estudios y concluyó que el contenido del síndrome de burnout está relacionado con la pérdida de las fuentes de energía del sujeto y lo definió como una combinación de fatiga física, emocional y cognitiva (Martínez Pérez, 2010). Por ende, alegamos que el término "burnout" se añade ahora no sólo el estrés del trabajo, sino también la importancia del trabajo para la persona que lo realiza, la capacidad de formular estrategias de afrontamiento propias y el hecho de que la tarea que se realiza puede llevar a veces a un compromiso excesivo y al abandono o la negligencia no sólo por parte de uno mismo, sino también de los usuarios.



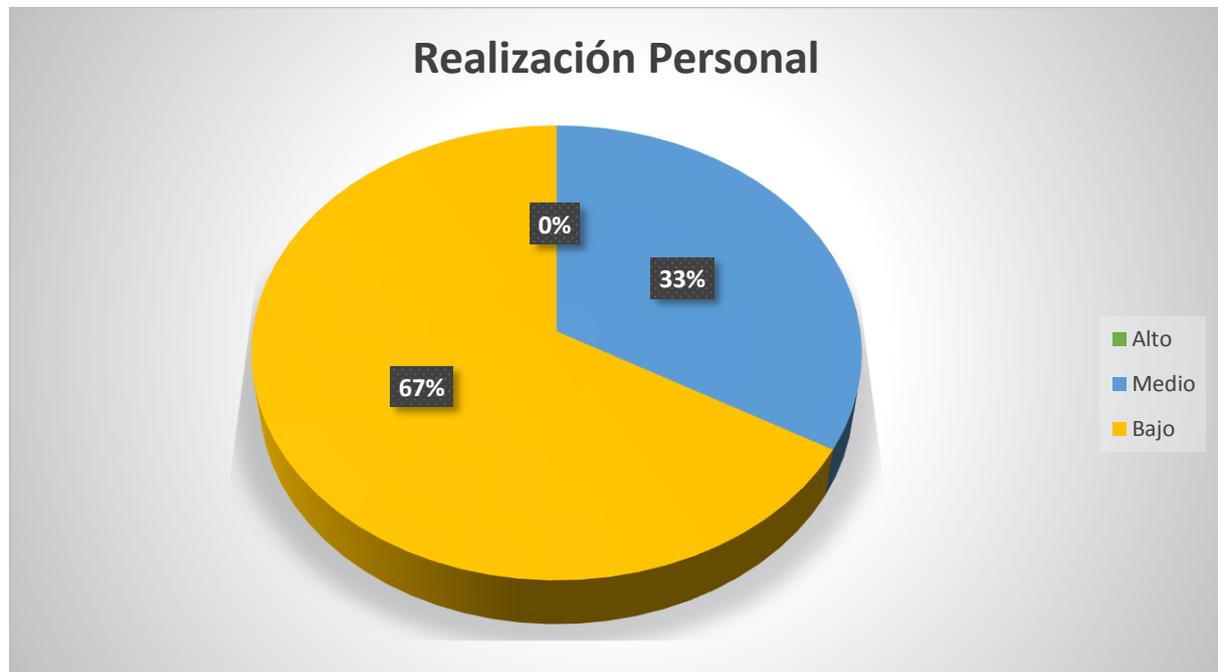
Fuente: (Prado & Roble, 2022)

En cuanto a la despersonalización, el 25% de los encuestados sufre este síndrome en un grado alto, el 67% en un grado medio y el 8% en un grado bajo. En cuanto a esta variable el porcentaje medio es mayor, lo que demuestra que un gran porcentaje de los colaboradores se están identificando o sintiendo aspectos relacionados con la despersonalización o deshumanización, esto quiere decir que surgen existe una problemática frente a esta categoría, ya que, si no se interviene correctamente, estos índices pueden subir, y afectar tanto a bienestar del colaborador, como el rendimiento y objetivo a alcanzar de la empresa.

Se define como el desarrollo de actitudes y sentimientos negativos. De insensibilidad y de cinismo hacia el personal de su propio trabajo. El profesional trata de distanciarse no sólo de las personas destinatarias de su trabajo sino también de los miembros del equipo con los que trabaja, mostrándose cínico, irónico, irritable, al mismo tiempo que les atribuye la culpabilidad de sus frustraciones y de su descenso del rendimiento laboral (Rivera, Ortiz, Miranda, & Navarrete, 2019, pág. 4).

El autor Dugas en 1898, menciona que el término "despersonalización", se analizó dentro un caso clínico en el que un paciente mostraba apatía, falta de atención, reducción de la actividad automática y pérdida de confianza en sí mismo. Sin

embargo, existen numerosos informes psiquiátricos antiguos que describen las características de estos trastornos. En psicología clínica, la despersonalización suele considerarse un síntoma que acompaña a otros trastornos más complejos, como la esquizofrenia, la depresión y los trastornos de ansiedad, pero debido a su naturaleza dinámica también se estudia como un síndrome por derecho propio (Marsollier, 2013).



Fuente: (Prado & Roble, 2022)

Por último, en la dimensión de satisfacción personal, el 0% de la muestra obtuvo una puntuación alta, el 33% media y el 67% baja. Cabe señalar que cuanto menor es la puntuación en esta dimensión, mayor es el riesgo de padecer el síndrome de burnout. La subescala de satisfacción personal evalúa los sentimientos de autoeficacia y satisfacción personal en el trabajo. Esta variable proporciona información básica sobre la realidad y el sentir de los colaboradores.

La Baja Realización personal en el trabajo se define como la tendencia de los profesionales a evaluarse negativamente de modo que esa evaluación negativa afecta su habilidad en la realización del trabajo y el tipo de relación que establecen con las personas a las que dan servicio. Esta circunstancia provoca que los profesionales se sientan descontentos consigo mismos e insatisfechos con sus resultados laborales (Gómez Sánchez, 2009, pág. 54).

Esta categoría consiste en sentimientos de bajo rendimiento o insatisfacción laboral que surgen cuando las exigencias a las que se ven sometidos superan su capacidad para ofrecer un rendimiento adecuado. Incluye reacciones negativas que afectan al rendimiento laboral y a las relaciones con las personas a las que sirven; los empleados se sienten insatisfechos consigo mismos (baja autoestima) e insatisfechos con los resultados de su trabajo. Experimentan sentimientos de fracaso personal (falta de habilidad, esfuerzo o conocimientos), falta de expectativas en el trabajo y, en consecuencia, insatisfacción general: falta de puntualidad, absentismo y abandono del trabajo son síntomas comunes y típicos de este trastorno relacionado con el trabajo (Rivera, Ortiz, Miranda, & Navarrete, 2019).

Referente a la integrante planteada, que responde a este objetivo 1, sobre ¿Cuál es el nivel de agotamiento profesional existente en los miembros del área de TH?, por medio de la aplicación y análisis minucioso de este instrumento, se pudo constatar que dentro de estas dos instituciones privadas existe presencia del síndrome de burnout, este se caracteriza por actitudes negativas hacia las personas objeto del trabajo y hacia el propio trabajo, incluyendo pesimismo, apatía, baja motivación, bajo compromiso con el trabajo, irritación con el objeto del trabajo, excesiva preocupación por la comodidad y el bienestar en el trabajo, racionalización de los errores y culpabilización de los demás. tendencia a racionalizar y culpabilizar a los demás de los errores. Desde una perspectiva psicosocial, se argumenta que el burnout es un síndrome tridimensional que se desarrolla en profesionales que interactúan con personas en el trabajo.

En correlación, con la teoría planteada en esta investigación que es la pirámide de necesidades de Maslow, dada la popularidad de esta teoría y su aplicabilidad a la toma de decisiones, sobre todo en relación con el bienestar psicológico de los trabajadores, cabe señalar que los siguientes aspectos de esta teoría son de suma importancia. Para que un colaborador se sienta pleno y estable en su ámbito de trabajo, se deben cumplir estas necesidades, -incluidas las laborales y aspectos personales apoyo a la integridad, percepción de seguridad, protección, autoexpresión) y relacionales (pertenencia, reconocimiento) (Rivera, Ortiz, Miranda, & Navarrete, 2019).

#### **4.2. Objetivo específico 2. Determinar las prácticas de autocuidado actuales aplicadas por los profesionales de TH.**

Referente a la información recopilada que responde a este objetivo número dos, ya planteado en esta investigación, se efectuó la aplicación de entrevistas, a fin de responder la pregunta sobre ¿Cuáles son las prácticas de autocuidado actuales aplicadas por los profesionales de TH? Esta permitió analizar el proceso comunicacional tanto de aspectos relacionales, como significados de lenguaje implícito y explícito.

Es una técnica fomenta la consecución de un conocimiento que está orientado hacia la intervención, referente a este punto, se aplicaron 12 entrevistas las cuales fueron dirigidas a los colaboradores participantes del área de talento humano, a fin de conocer Determinar las prácticas de autocuidado actuales aplicadas por los profesionales de TH. En esta entrevista se tomó en cuenta dos categorías, una es el autocuidado en el área persona y otra enfocada en el autocuidado en el área laboral.

Por medio de la codificación de la información recopilada, todos los participantes tienen una noción acertada sobre que es autocuidado, ya que se repite de manera consecutiva la frase, alegando que para tener autocuidado se debe tener presente “Cuidar mi integridad física, intelectual, emocional” (Entrevista, 2022). Estos son tres ejes importantes dentro de la realización personal, ya que el ser humano es un todo.

Referente a la pregunta 3. ¿Qué mecanismos usa para liberar tensiones dentro de su círculo familiar?, es importante mencionar que las estrategias de afrontamiento se consideran recursos psicológicos que los individuos utilizan para hacer frente a situaciones estresantes. Aunque el uso de estas estrategias no siempre tiene éxito, sirven para crear, prevenir o mitigar conflictos en el individuo, le benefician personalmente y contribuyen a su empoderamiento.

Por su parte, el psicoanálisis del ego en 1937 define el afrontamiento como el conjunto de pensamientos y actos realistas y reflexivos que buscan solucionar los problemas y, por tanto, reducen el estrés (Park & Folkman, 1997; Pearling & Schooler, 1978). En esta línea se define un rango de estrategias que van desde mecanismos primitivos, los cuales producen una distorsión de la realidad, hasta mecanismos más evolucionados, ambos agrupados en lo que

se conoce como mecanismos de defensa. Desde esta perspectiva, mediante el afrontamiento es que el individuo maneja su relación con el entorno; este es considerado el proceso más organizado y maduro del yo, al ubicarlo en una escala jerárquica con otros recursos reguladores (Macías, Madariaga Orozco, Valle Amarís, & Zambrano, 2013, pág. 126).

Concerniente a la información recopilada, todos los participantes mencionaron mecanismos como “respirar correctamente, relajarse, realizar meditación y comunicar”, son mecanismo que van alineados al autocuidado, ya que es fundamental comunicar nuestras necesidades y responder con sinceridad. Puede ser tan sencillo como acostarse pronto tras un largo día de trabajo o tan complejo como cuestionarse los hábitos que hemos creado y sus consecuencias a largo plazo. Cuidar de uno mismo significa reconocer nuestras necesidades físicas, emocionales, mentales, financieras y espirituales y tomar mejores decisiones. Para ello, primero se debe reconocer la importancia de la responsabilidad en nuestro propio bienestar y comprender qué medidas podemos tomar para mantenernos sano y poder rendir de manera ideal dentro de nuestras labores diarias.

A partir de la interrogante ¿Desde tu perspectiva, crees que las instituciones hacen énfasis a temas relacionados al autocuidado personal y laboral?, el 100% de los participantes alegaron que no existen acciones frente a este tema dentro de las instituciones que laboran, la ética actual nos exige reconocer la dirección de nuestros actos y nuestra responsabilidad por sus consecuencias. Como cuidadores directos de las personas, los profesionales de la salud están sometidos a una presión especial no sólo para prevenir daños, sino también para prestar una asistencia de alta calidad (Oltra, 2013).

Si bien, las iniciativas de bienestar corporativo son importantes para cuidar de nuestros empleados, igual de importante es cuidar de nosotros mismos. Las siguientes razones animan a los empleados a cuidar de su propio bienestar. Es importante fomentar una cultura que priorice la importancia de cuidarse. Si son conscientes de la importancia de aspectos como la higiene del sueño y el comportamiento, se darán cuenta de que son los héroes de su propio bienestar. Aunque las empresas pueden animarlos a mejorar su calidad de vida mediante:

- Pausas activas e iniciativas deportivas

- Traslados respetuosos con el medio ambiente
- Horarios de trabajo favorables a la familia

También es importante que ellos mismos sean conscientes de cómo pueden hacer mejor su trabajo. En este sentido, los exámenes preventivos pueden ser muy importantes. Muchas enfermedades pueden tratarse fácilmente si se diagnostican a tiempo. Aunque las empresas pueden tomar diversas medidas para promover un estilo de vida saludable o vigilar el estado de los trabajadores de camino al trabajo, es importante que los trabajadores cuiden primero de su salud. Si esta preocupación no está presente, es muy difícil que las iniciativas de la empresa protejan plenamente su bienestar (Gauss Control, 2021).

En esta entrevista aplicada a los 12 colaboradores, también se indago temas relacionados a la Pandemia Covid-19, y que aprendizajes han adquirido frente al manejo del estrés o carga laboral, ya que este hecho vivido trajo consigo estrés no tanto en el ámbito laboral, si no en el personal, ya que era algo incierto. El estrés laboral se considera uno de los principales problemas que afectan al rendimiento en el trabajo; se produce cuando las exigencias del trabajo o del entorno laboral son incompatibles con las capacidades, recursos y necesidades del trabajador. La exposición prolongada al estrés se asocia a consecuencias negativas para la salud de los trabajadores. Referente a los aprendizajes durante la pandemia un colaborador menciona que

El estrés ha aumentado, debido a los factores que nos envuelven, entre ellos, el exceso de cargas y responsabilidades que se deben de manejar en cortos tiempos. He aprendido a sobrellevar las cargas a mi manera, usando tiempos adecuados y organizarme mejor para cumplir todo (Entrevista, 2022).

El estrés puede tener consecuencias problemáticas, ya que "supone una amenaza para la calidad de vida" en lo que respecta al bienestar físico y mental, que puede manifestarse en forma de insatisfacción laboral, mala salud mental, accidentes, intenciones de abandonar la profesión, absentismo, consumo excesivo de alcohol y tabaco, y problemas del tejido conjuntivo, incluso en la familia, y en lo que respecta a la salud física, una de las enfermedades más graves son las cardiopatías coronarias", mientras que otras menos graves son "los dolores de cabeza, el síndrome del intestino

irritable, los problemas de espalda, las úlceras, el cansancio y la fatiga" (Rivera, Ortiz, Miranda, & Navarrete, 2019).

El 90% de los entrevistados citaron la importancia de saber administrar el tiempo, que fue una gran enseñanza durante esta realidad que vivimos todos. El término gestión del tiempo se refiere a la forma en que una persona organiza y planifica su tiempo para realizar determinadas actividades. Trabajar más tiempo no significa necesariamente ser más eficiente o productivo. Por eso es importante gestionar adecuadamente nuestro tiempo de trabajo. El uso eficiente del tiempo es crucial porque, como ya se ha señalado, aporta muchos beneficios, tanto en las actividades profesionales como en la vida cotidiana. En el acelerado entorno actual, el tiempo es escaso y, por tanto, un recurso muy valioso. En este sentido, su buena gestión es crucial no sólo para alcanzar nuestros objetivos, sino también para beneficiarnos. Por ello, es importante adoptar una serie de medidas como las que aquí se analizan (USMP, 2013).

En la sexta respuesta, referente a la atención de casos de trabajadores (casos sociales), es muy importante que la Trabajadora Social pueda atender a estas problemáticas que se suscitan en el ámbito laboral, pero no solo con el afán de dar respuesta inmediata, sino de ver sistémicamente la situación ya que en algunas situaciones se dan soluciones que terminan afectando al círculo familiar o al mismo colaborador. Por ejemplo, el exceso de horas extras en una empresa puede conllevar a muchos problemas familiares, la Trabajadora Social con una visión sistémica podría detectar estas causalidades y determinar cómo eso está afectando en su relación conyugal o parental.

Referente a la relación existente a los resultados obtenidos, frente a la teoría planteada en la investigación, la teoría de Maslow en el ámbito laboral, nos indica que esta consiste en identificar y priorizar las necesidades de mano de obra, desde las más básicas hasta la cúspide de la pirámide, que deben satisfacerse para alcanzar nuestros objetivos.

La teoría de Maslow puede aplicarse fácilmente al entorno laboral. Para un empleado, el viaje comienza cuando se satisfacen las necesidades inferiores (fisiológicas y de seguridad).

Cuando una persona quiere trabajar, suele preocuparle mucho que le paguen. Pero no sólo necesita una fuente de ingresos de su empresa; la empresa también debe proporcionarle condiciones y un lugar para trabajar, como una oficina o instalaciones para comer y/o descansar (necesidades fisiológicas).

Una vez alcanzados estos niveles básicos, el trabajador querrá satisfacer su necesidad de pertenencia. Las relaciones interpersonales en el lugar de trabajo son necesarias y eficaces. Si la empresa fomenta la cooperación entre los empleados, mejorará el rendimiento y creará un buen ambiente de trabajo. La comunicación en la gestión de proyectos de la empresa es importante; los empleados necesitan sentirse incluidos para crear un sentimiento de pertenencia.

El empleado, posteriormente, desarrollará nuevas motivaciones y buscará ser exitoso en su trabajo, es decir: luchará por el reconocimiento de su labor. Si la empresa y sus compañeros reconocen el mérito de su trabajo, el profesional aumentará su confianza. Tanto la imagen que tiene el resto como la que tiene él de sí mismo será positiva y reforzará su personalidad, llevándolo en una sola dirección posible: hacia el éxito.

En el último nivel a alcanzar, el de la autorrealización, el empleado querrá prosperar a nivel personal, y para ello debe ser un experto en lo que hace. Puede que necesite un trabajo difícil o un entorno menos supervisado en el que desarrollar su creatividad y gestionar los problemas a su manera. La empresa consciente de que el empleado puede promover y crear ideas para mejorar el negocio le proporcionará la situación adecuada, liberando el potencial del trabajador (RANDSTAD, 2022).

### **4.3. Objetivo específico 3. Generar desde los propios actores estrategias de autocuidado y propuestas de mejora para la prevención del agotamiento profesional.**

En respuesta al objetivo tres ya planteado, se aplicó la técnica de grupo focal a los 12 participantes, con el objetivo Conocer desde el sentir de los colaboradores del área de TH, propuesta que generen estrategias de autocuidado y propuestas de mejora para la prevención del agotamiento profesional. Referente a la interrogante planteada “¿Qué tipo de acciones creen que impiden fomentar el autocuidado a nivel personal y laboral?”, uno de los colaboradores mencionó que

Como áreas de talento humano y cultura, creo que nos preocupamos mucho por el cuidado de nuestros colaboradores que a veces nos olvidamos de nosotros mismos. También el preocuparse de las actividades del día a día que te absorben y pueden hacer que nos olvidemos de nuestro cuidado personal y laboral (Grupo Focal, 2022).

Se considera que el trabajo es uno de los aspectos más importantes de la vida humana, porque contribuye a la subsistencia y a la trascendencia. De ello se deduce que los resultados empresariales positivos están vinculados a la gestión de talento humano y su entorno, ya que el trabajo se convierte en un compromiso psicológico, físico, emocional y social en el desempeño de las actividades cotidianas. Esto explica por qué una ruptura en la relación entre las personas y el trabajo puede causar daños con consecuencias psicopatológicas que afectan al rendimiento y las percepciones de la organización. Ya que referente a las respuestas obtenidas en la aplicación de esta técnica, el 100%, compartía ideas similares frente a la “falta de motivación o el exceso de actividades y responsabilidades” (Grupo Focal, 2022).

Además, se indago sobre las redes de apoyo frente a la carga laboral, una red de apoyo es un elemento muy importante para el bienestar de una persona necesitada y tiene un gran impacto en su calidad de vida. Es una estructura que apoya a las personas en un ámbito concreto, como la salud, el empleo, la educación o el apoyo emocional. Este es un grupo de organizaciones que trabajan juntas para resolver un problema de una persona o grupo concreto. Además de proporcionarles apoyo material e instrumental, también les proporciona herramientas para mejorar sus condiciones de vida y su bienestar emocional.

Los participantes mencionaron que desde sus perspectivas las redes de apoyo “son muy importante ya que lo libera un poco del estrés y evita que esté quemado laboralmente hablando” (Grupo Focal, 2022). “Las redes de apoyo en mi opinión son lo más importante en cualquier ámbito de nuestras vidas, esas personas que nos dan luz cuando la necesitamos y nos permiten volvernos a enfocar mientras ellos se hacen cargo por un momento” (Grupo Focal, 2022).

Según la autora Angelica Ojeda, otro aspecto positivo es que no sólo pueden ser aplicables y beneficiar al individuo en el entorno laboral, sino que también proporcionan habilidades para la vida cotidiana. En este sentido, creo que es mejor

llamarlos equipos de trabajo, porque equipo es un término que implica un proceso de implicación de los participantes, interés personal en la consecución del objetivo, mayor confianza entre los participantes, crecimiento mutuo, desarrollo en diversas áreas de la vida cotidiana, beneficios personales y no sólo profesionales (Ojeda, 2011).

Una mayor productividad no sólo beneficia a la empresa y al individuo, sino que también permite una mejor gestión del tiempo en el trabajo y en la vida diaria y conduce a una mejor calidad de vida, que puede mejorarse en otras áreas que no se consideran productivas

Por consiguiente, a partir de estas interrogantes generadoras de conocimiento y yendo en la línea planteada a responder el objetivo, a partir del sentir, vivencias y opiniones de los participantes, se planteó “¿Qué tipo de actividades pueden hacer dentro y fuera del trabajo, que fomente la cultura del autocuidado?”, a continuación, un colaborador menciona que es fundamental

Primero conocer si existen técnicas de auto cuidado, recibir capacitación y preparación sobre ello. Aprender a conocernos, lo que nos motiva y hacer acciones que nos ayuden a cumplir nuestros objetivos, recibir terapia en caso de ser necesario, dedicar tiempo dentro y fuera del trabajo para despejar la mente, con respiración y pausas activas, ir al gimnasio, tener una alimentación saludable (Grupo Focal, 2022).

El autocuidado en el entorno laboral es la capacidad de las personas para elegir libremente trabajar de forma segura. Implica su conciencia de los factores de riesgo que pueden afectar a su capacidad para trabajar y/o provocar accidentes o enfermedades profesionales. El autocuidado desempeña un papel clave en una cultura de prevención y seguridad en el trabajo; es la base para que todos se comporten de forma segura en su entorno laboral y contribuyan a servirse a sí mismos y a sus compañeros más allá de las condiciones de trabajo existentes y de lo que hacen los demás en la organización (FISO, 2012).

Por ello, las autoras (Bedoya, Henao, Toalongo, & Villegas, 2020) alegan que el autocuidado, es una herramienta que debe utilizarse en todas las organizaciones en las que la gestión de la SST pretende mejorar las condiciones de trabajo. Las nuevas realidades (globalización, flexibilidad del empleo, fusiones empresariales) y la

diversidad de formas de trabajo, incluido el trabajo formal e informal, son tendencias globales de desarrollo, ya que las condiciones de trabajo y el comportamiento de los trabajadores no pueden controlarse directamente y dependen en gran medida de la responsabilidad de cada trabajador. Un entorno de trabajo saludable es importante no sólo para la salud de los trabajadores, sino también para su productividad, motivación laboral, ética del trabajo, satisfacción laboral y calidad de vida en general. Pero a pesar de todos los beneficios, un lugar de trabajo saludable no es una realidad para un gran porcentaje de trabajadores de América Latina y el Caribe.

Todas estas interrogantes investigadas, van enfocadas a cuán importante es mantener un ambiente laboral sano, y como este influye en sus procesos de bienestar en pro de su autocuidado. Cabe señalar que hay determinados factores del entorno de laboral que se consideran importantes en todas las organizaciones. La percepción que tienen los empleados del entorno de trabajo está indudablemente vinculada a la confianza, la estabilidad, el trabajo en equipo y la sinergia general entre los empleados, y este resultado positivo o negativo repercutirá naturalmente en la productividad de la organización (Pilligua & Arteaga, 2021).

Por ello, en relación a la teoría principal de esta investigación, esta teoría reside en que apoya las prácticas de gestión que promueven la autonomía y el desarrollo personal de los empleados. De este modo, pueden satisfacer sus necesidades de autoestima y desarrollo personal. Una gestión y un apoyo adecuados para satisfacer estas necesidades en el lugar de trabajo conducen a una mejora continua de la vida laboral a través del ciclo de la motivación en el lugar de trabajo.

Por supuesto, como siempre hemos subrayado, cada empleado y cada empresa tienen una idea única de lo importante y significativa que puede ser la felicidad en el lugar de trabajo. Al fin y al cabo, "cada empresa es un mundo", y para cada tipo de cultura hay retos y respuestas diferentes. Para algunas, el bienestar puede estar relacionado con el respeto, las buenas relaciones con los compañeros y los superiores, mientras que, para otras, el bienestar en el lugar de trabajo puede traducirse en beneficios directos para la salud física y mental o en una sólida política de salud y seguridad.

A medida que crece la plantilla de una organización, una de las tareas más importantes a las que hay que hacer frente constantemente es comprender las

personalidades y preferencias de los empleados individuales y de los equipos. En particular, conocer y comprender qué aspectos de la jerarquía de Maslow son más importantes para ellos.

La satisfacción laboral es la suma de las actitudes generales de un individuo hacia su trabajo. Un empleado que se encuentra en un entorno agradable dentro de la organización, cuyo trabajo es apreciado por sus superiores y al que se anima a mejorar continuamente mediante ascensos u otras formas de motivación tiene más probabilidades de experimentar satisfacción personal en el trabajo. Así pues, la satisfacción laboral es un tema candente en las organizaciones, por lo que los empleados no expresan abiertamente su insatisfacción o, si están satisfechos, empiezan a reducir su productividad. Por lo tanto, puede decirse que los directivos deben fomentar una relación sana entre dirección y empleados que sea mutuamente satisfactoria y beneficiosa para ambas partes (Pilligua & Arteaga, 2021).

## **CAPITULO 5: Conclusiones y Recomendaciones.**

### **5.1. Conclusiones Generales.**

En este estudio se obtuvo resultados y hallazgos significativos frente a los objetivos y procesos planteados. Cabe mencionar que, para poder llegar a una conclusión idónea, fue fundamental una lectura y búsqueda exhausta, ya que netamente es una investigación exploratoria, puesto que son escasos los estudios enfocados al área de talento humano frente al autocuidado, ya que como se ha mencionado en capítulos anteriores, talento humano es un área que se encarga del bienestar de los colaboradores dentro de una institución, pero quien se encarga del bienestar de estos.

Un resultado importante y crucial en esta investigación es que, frente a los resultados arrojados, se identificó la existencia del síndrome de burnout, es un hecho que se está presenciando en todos y todas las colaboradoras del área de talento humano de dichas instituciones, ya que en el capítulo anterior se evidencia y sustenta esta situación, ya que el 100% de los resultados validan presencia de este síndrome. Son varios los factores que influyen en la aparición del síndrome del trabajador quemado, esta se da en diferentes tipos de organizaciones en las que se requieren funciones con altos niveles de implicación y compromiso por parte de los empleados (Zuluaga & Ruiz, 2020).

Pocas organizaciones se preocupan por la salud mental de su personal, quizás porque existe la percepción de que en las organizaciones sólo importa la productividad, ignorando la capacidad humana y relegándola a una perspectiva puramente administrativa. Por ello, el 100% de los colaboradores manifestaron que dentro de sus instituciones no existen estrategias idóneas o mecanismos que trabajen en este tipo de temas cruciales para el bienestar de cada uno de ellos y ellas.

El 100% de los participantes tienen una idea acertada frente al autocuidado, mecanismos que fomenten esta cultura, pero dentro de su área laboral, estos alegaron que no hay espacios de capacitación, para enfrentar varios tipos de situaciones que amenacen el bienestar de estos, es importante comprender que el autocuidado no se refiere sólo a lo que hago, sino también a cómo lo hago. Se debe tomar conciencia del estado de salud y seguir rutinas diarias de autocuidado tanto personal como

profesionalmente. Un eje fundamental, para un bienestar dentro del área laboral es la comunicación, esta juega un papel fundamental, y cuando hablamos de comunicación interna en el trabajo, significa que es parte de la construcción de un buen clima organizacional, porque es el medio por el cual las personas interactúan y entienden su entorno, ya que a través de ella pueden percibir los factores que afectan el clima organizacional.

La sobrecarga de trabajo lleva a los empleados a buscar un nuevo empleo que ofrezca estabilidad en términos de bienestar emocional, mental y físico y satisfacción personal. Como consecuencia, su productividad se resiente y la imagen y la gestión de la institución se resienten. El reconocimiento tardío del síndrome de burnout puede provocar graves problemas de salud y afectar indirectamente a los miembros de la familia. Entre los factores de riesgo del síndrome de burnout se encuentran el agotamiento emocional, los problemas de comportamiento, las actitudes negativas y la fatiga, que suelen experimentar quienes lo padecen (Rivera, Ortiz, Miranda, & Navarrete, 2019).

## **5.2. Recomendaciones Generales.**

Fomentar la importancia de la atención preventiva y las intervenciones en el lugar de trabajo para abordar el burnout. Debido a las consecuencias que dan por el síndrome de burnout en las empresas se ha vuelto común que las mismas dediquen planes de acción con programas de prevención de enfermedades mentales.

Rediseño del lugar de trabajo, el aumento de la supervisión, el establecimiento de objetivos laborales específicos para cada función.

Mejorar los canales de comunicación, espacio físico de trabajo y el aumento de la flexibilidad laboral. Por medio de evaluaciones sobre diversas estrategias y actividades para reducir y prevenir el burnout.

Aplicar instrumentos y técnicas de medición de bienestar laboral dentro de las diferentes áreas de las instituciones, para así crear un plan de acción. Como son las técnicas del mindfulness, cuyo objetivo es aumentar la autoconciencia mediante la

búsqueda del bienestar espiritual, un mejor control del estado de ánimo y la reducción del estrés emocional, en esta revisión hemos encontrado dos artículos que utilizan este enfoque (Zuluaga & Ruiz, 2020).

Fomentar temas investigativos, que indaguen la importancia del autocuidado dentro de área de talento humano.

Garantizar la seguridad y el bienestar en el trabajo. Esto incluye un horario de trabajo razonable para un equilibrio semanal normal, así como la compensación necesaria por las horas extraordinarias trabajadas. Condiciones que reduzcan al mínimo el riesgo de enfermedades y lesiones; un límite de edad para realizar trabajos potencialmente peligrosos para las personas menores o mayores de este límite.

Destacar la importancia de los grupos de apoyo, tanto en el trabajo como en la familia, porque a través del apoyo social las personas adquieren nueva información, aprenden nuevas habilidades o mejoran las existentes, reciben refuerzo social y retroalimentación sobre el desempeño de las tareas, así como apoyo emocional, consejos u otro tipo de ayuda.

Equilibrio entre trabajo y vida privada. Esto significa que las exigencias del trabajo, incluidos los presupuestos de los programas, los asuntos urgentes y los desplazamientos diarios, no ocupan el tiempo de ocio o familiar, y que las oportunidades de ascenso no requieren desplazamientos geográficos.

Finalmente se sugiere a la carrera de Trabajo Social incluir dentro de su plan de estudio, el fomentar temas investigativos que se alineen la importancia del autocuidado dentro de área de talento humano. Promoviendo así mecanismo de autocuidado, ya que existe una gran probabilidad que, frente al perfil profesional de Trabajo Social, este se desenvuelva laboralmente dentro del área de talento humano.

## BIBLIOGRAFÍA

- Alcalde, W. (20 de febrero de 2020). *Manifestaciones del Síndrome de Burnout en los trabajadores operativos de una empresa metalúrgica de tipo mixta en la ciudad de Guayaquil, año 2019*. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/14595/1/T-UCSG-PRE-JUR-TSO-126.pdf>
- Andrade, H. (2005). *Comunicación Organizacional Interna: Proceso, Disciplina y Técnica*. Obtenido de <https://books.google.com.co/books?id=bwelcBnPNuoC&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>
- Arcos, M. (2017). *La sobrecarga de trabajo y su efecto sobre el compromiso organizacional en la gerencia de negocios de una empresa de telecomunicaciones*. Obtenido de <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6057/1/T2551-MDTH-Arcos-La%20sobrecarga.pdf>
- Aspeé, J. (9 de enero de 2019). *Sustento para el Trabajo Social en la Gestión de Recursos Humanos*. Obtenido de <file:///D:/Mis%20Documentos/Nueva%20carpeta%20-%20copia/87-Texto%20del%20art%C3%ADculo-162-1-10-20190111.pdf>
- Báez Evertsz, C. J. (2000). *La comunicacion efectiva*. Obtenido de <https://repositoriobiblioteca.intec.edu.do/handle/123456789/238>
- Bedoya, S., Henao, N., Toalongo, M., & Villegas, Y. (12 de Septiembre de 2020). *Estrategias de autocuidado en el sector formal e informal implementadas en países de américa latina*. Obtenido de [https://repository.ces.edu.co/bitstream/handle/10946/4851/1128060385\\_2020.pdf;jsessionid=0DCF62DEB2832DAF46C813CAE86D82C9?sequence=6](https://repository.ces.edu.co/bitstream/handle/10946/4851/1128060385_2020.pdf;jsessionid=0DCF62DEB2832DAF46C813CAE86D82C9?sequence=6)
- Bohlander, G., & Snell, S. (2010). *Administración de recursos humanos*. Obtenido de <http://www.elmayorportaldegerencia.com/Libros/Personal/%5BPD%5D%20Libros%20-%20Administracion%20de%20Recursos%20Humanos%202.pdf>
- Caicedo, J. (22 de junio de 2017). *La importancia de la inteligencia emocional para la prevención del síndrome burnout en el trabajo social*. Obtenido de <https://uvadoc.uva.es/bitstream/handle/10324/26686/TFG-G2484.pdf?sequence=1>
- Cajape, J., & Velasco, R. (16 de Mayo de 2019). *Significado del autocuidado en el adulto mayor*. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/44819/1/1380-TESIS-CAJAPE-VELASCO.pdf>
- Carrazana, V. (13 de junio de 2005). *El concepto de salud mental en psicología humanista-existencial*. Obtenido de <http://www.scielo.org.bo/pdf/rap/v1n1/v1n1a01.pdf>

- CECCSICA. (4 de septiembre de 2019). *Herramienta La Comunicación*. Obtenido de <https://ceccsica.info/sites/default/files/inline-files/1.3.6%20Herramienta%20La%20Comunicaci%C3%B3n.pdf>
- Cedeño, N. (22 de Julio de 2014). *La investigación mixta, estrategia andragógica fundamental para fortalecer las capacidades intelectuales superiores*. Obtenido de <https://biblio.ecotec.edu.ec/revista/edicion2/LA%20INVESTIGACI%C3%93N%20MIXTA%20ESTRATEGIA%20ANDRAG%C3%93GICA%20FUNDAMENTAL.pdf>
- Charres, H., Villalaz, J., & Martínez, J. A. (2018). *riangulación: Una herramienta adecuada para las investigaciones en las ciencias administrativas y contables*. Obtenido de Revista FAECO sapiens: <http://portal.amelica.org/ameli/jatsRepo/221/2211026002/html/>
- Chiavenato, I. (2010). *Gestión del talento humano*. Obtenido de <http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/bitstream/54000/1143/1/Chiavenato-Talento%20humano%203ra%20ed.pdf>
- Chiavenato, I. (2015). *Administración de recursos humanos El capital humano de las organizaciones*. Obtenido de [https://www.sijufor.org/uploads/1/2/0/5/120589378/administracion\\_de\\_recurso\\_s\\_humanos\\_-\\_chiavenato.pdf](https://www.sijufor.org/uploads/1/2/0/5/120589378/administracion_de_recurso_s_humanos_-_chiavenato.pdf)
- Chica, M. E., Sanagua, C., & Venturini, N. d. (2008). *Nuevas técnicas de Investigación en Trabajo Social*. Obtenido de [https://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/trab\\_eventos/ev.9468/ev.9468.pdf](https://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/trab_eventos/ev.9468/ev.9468.pdf)
- CITE. (9 de Noviembre de 2021). *Código del trabajo*. Obtenido de <file:///D:/Mis%20Documentos/Nueva%20carpeta%20-%20copia/CITE%20C%C3%93DIGO%20DEL%20TRABAJO%202021.pdf>
- Código del Trabajo. (2018). *Código del trabajo*. Obtenido de <https://www.epn.edu.ec/wp-content/uploads/2018/08/C%C3%B3digo-de-Trabajo.pdf>
- consaludmental. (2017 de octubre de 17). *La ONU aprueba una resolución específica sobre salud mental y derechos humanos*. Obtenido de <https://consaludmental.org/sala-prensa/actualidad/onu-aprueba-resolucion-especifica-salud-mental-derechos-humanos/>
- CRE. (2021). *Constitución De La República Del Ecuador*. Obtenido de [https://www.defensa.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/02/Constitucion-de-la-Republica-del-Ecuador\\_act\\_ene-2021.pdf](https://www.defensa.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/02/Constitucion-de-la-Republica-del-Ecuador_act_ene-2021.pdf)
- Crespo, L. (24 de Octubre de 2013). *Funciones del Profesional en Trabajo Social en los Procesos Gestión Humana, para el Cumplimiento de los Requisitos Laborales del Mercado Laboral Actual en una Empresa del Sector de Servicios y Tres Empresas del Campo de Alimentos*. Obtenido de

<https://bibliotecadigital.univalle.edu.co/bitstream/handle/10893/16337/CB-0492865.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Cruz, J. (22 de octubre de 2018). *La calidad de vida laboral y el estudio del recurso humano: una reflexión sobre su relación con las variables organizacionales*. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/pege/n45/2145-941X-pege-45-58.pdf>
- Díaz, F., & Gómez, C. (2016). La investigación sobre el síndrome de burnout en latinoamérica entre 2000 y el 2010. *psicología desde el caribe*, 113-131. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/psdc/v33n1/v33n1a09.pdf>
- Dueñas, M. (2002). Importancia de la inteligencia emocional: un nuevo reto para la orientación educativa. *Educación XX1, núm. 5*, 77- 96. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/706/70600505.pdf>
- Ecestaticos. (20 de Abril de 2015). Obtenido de <https://static.ecestaticos.com/file/035/b15/f97/035b15f97effea4c69fd6519e8114bcf.pdf>
- Endalia. (15 de Mayo de 2020). *Los Recursos Humanos: de la Revolución Industrial a la Revolución Digital*. Obtenido de <https://www.endalia.com/news/evolucion-transformacion-recursos-humanos/#:~:text=El%20origen%20de%20los%20RRHH,de%20las%20empresas%20y%20f%C3%A1bricas.>
- Entrevista, U. (21 de 12 de 2022). Entrevista para determinar las prácticas de autocuidado actuales aplicadas por los profesionales de TH. (A. Prado, & R. Lizy, Entrevistadores)
- Esteban, B. (2014). *Una aproximación a la influencia de la inteligencia emocional percibida en su relación con los niveles de burnout y engagement en el desempeño del Trabajo Social*. Obtenido de [https://ruidera.uclm.es/xmlui/bitstream/handle/10578/6913/fi\\_1436004684-estebanramiro%20b.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://ruidera.uclm.es/xmlui/bitstream/handle/10578/6913/fi_1436004684-estebanramiro%20b.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Etecé. (5 de agosto de 2021). *Comunicación organizacional*. Obtenido de <https://concepto.de/comunicacion-organizacional/>
- Factorial HR. (22 de julio de 2022). *¿Qué son los recursos humanos? Repasamos conceptos*. Obtenido de <https://factorialhr.es/blog/que-son-recursos-humanos-definicion/#definicion-de-recursos-humanos>
- FISO. (22 de Agosto de 2012). *Autocuidado*. Obtenido de <http://www.fiso-web.org/content/files/articulos-profesionales/3749.pdf>
- Gauss Control. (19 de Agosto de 2021). *3 razones por las cuales un trabajador debe preocuparse de su salud*. Obtenido de <https://blog.gausscontrol.com/razones-por-las-cuales-un-trabajador-debe-preocuparse-de-su-salud>
- GOD. (2012). *Código del trabajo*. Obtenido de <https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/11/C%C3%B3digo-de-Trabajo-PDF.pdf>

- GOD. (10 de mayo de 2022). *Primer estudio nacional sobre condiciones de trabajo y salud se presentó en Quito*. Obtenido de <https://www.salud.gob.ec/primer-estudio-nacional-sobre-condiciones-de-trabajo-y-salud-se-presento-en-quito/>
- Gómez Sánchez, M. C. (2009). *Estudio de seguimiento del desgaste profesional en relación con factores organizativos en el personal de enfermería de medicina interna*. Obtenido de <https://scielo.isciii.es/pdf/mesetra/v55n215/original3.pdf>
- González, L. (16 de Noviembre de 2015). *La dirección de recursos humanos en el horizonte del 2000*. Obtenido de <https://gredos.usal.es/bitstream/handle/10366/126849/1999%20Gonz%20E1lez%20;jsessionid=B7D1593A66317F943D10083ABCC0BAD8?sequence=1>
- Grupo Focal, U. (Diciembre de 2022). Grupo Focal: Conocer desde el sentir de los colaboradores del área de TH, propuesta que generen estrategias de autocuidado y propuestas de mejora para la prevención del agotamiento profesional. Guayaquil, Guayas, Ecuador.
- Gutierrez, O. (2007). Importancia de la planificación de recursos humanos en la empresa. *Perspectivas*, 7-28. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4259/425942331002.pdf>
- Hamui, A., & Varela, M. (2013). La técnica de grupos focales . *Investigación en Educación Médica*, 55-60. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/3497/349733230009.pdf>
- Infocop. (27 de julio de 2016). *Resolución de la ONU sobre salud mental y Derechos Humanos*. Obtenido de [https://www.infocop.es/view\\_article.asp?id=6333](https://www.infocop.es/view_article.asp?id=6333)
- Jiménez, A. (11 de Octubre de 2014). *Promoción de hábitos saludables en el trabajo para el bienestar de la población trabajadora*. Obtenido de <https://www.elsevier.es/es-revista-revista-colombiana-cardiologia-203-pdf-S0120563314000229>
- Jiménez, A. (2018). *Inteligencia emocional\**. Obtenido de [https://www.aepap.org/sites/default/files/457-469\\_inteligencia\\_emocional.pdf](https://www.aepap.org/sites/default/files/457-469_inteligencia_emocional.pdf)
- Kestel, D. (22 de Enero de 2019). *La salud mental en el lugar de trabajo: orientaciones a nivel mundial*. Obtenido de <https://www.who.int/es/news-room/commentaries/detail/mental-health-in-the-workplace>
- Kyrilova, D. (2022). *Estrés y 'burnout' en el trabajo: cómo puede RRHH proteger a sus empleados*. Obtenido de <https://blog.kenjo.io/es/estres-y-burnout-en-el-trabajo-como-puede-protoger-rrhh-a-tus-empleados>
- Lafuente, L. (21 de abril de 2019). *Bienestar laboral*. Obtenido de <https://saludlaboralydiscapacidad.org/wp-content/uploads/2019/04/riesgos-bloque-3-bienestar-laboral-saludlaboralydiscapacidad.pdf>
- López, P. L. (12 de enero de 2012). *Población muestra y muestreo*. Obtenido de <http://www.scielo.org.bo/pdf/rpc/v09n08/v09n08a12.pdf>

- Macías, M. A., Madariaga Orozco, C., Valle Amarís, M., & Zambrano, J. (Abril de 2013). Estrategias de afrontamiento individual y familiar frente a situaciones de estrés psicológico. *Psicología desde el Caribe*, 123-145. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/213/21328600007.pdf>
- Maquera, R. (28 de septiembre de 2017). *Resolucion-DDHH-Salud-Mental*. Obtenido de <https://www.consaludmental.org/publicaciones/Resolucion-DDHH-Salud-Mental.pdf>
- Marsollier, R. G. (6 de Marzo de 2013). *La despersonalización y su incidencia en los procesos de desgaste laboral*. Obtenido de <https://core.ac.uk/download/pdf/52478493.pdf>
- Martínez Pérez, A. (2010). L síndrome de burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión. *Vivat Academia*, 42-80. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/5257/525752962004.pdf>
- McGraw Hill Education. (21 de octubre de 2019). *La pirámide de Maslow*. Obtenido de <https://www.mheducation.es/blog/la-piramide-de-maslow>
- Mendez, J. (2015). *La importancia del talento humano en la consecucion de los objetivos organizacionales*. Obtenido de <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/14145/LA%20IMP%20ORTANCIA%20DEL%20TALENTO%20HUMANO%20EN%20LA%20CONSE%20CUCION%20DE%20LOS%20OBJETIVOS%20ORGANIZACIONALES.pdf;jsessionid=6415375340DE0B12CDF89300579FA723?sequence=1>
- Mesén, R. (2014). *Trabajo social y recursos humanos*. Obtenido de <https://docplayer.es/114494-Trabajo-social-y-recursos-humanos.html>
- MIDE-UC. (16 de noviembre de 2020). *Entrevista Cualitativa mediante videoconferencia: características y recomendaciones*. Obtenido de [https://www.mideuc.cl/wp-content/uploads/2020/11/APUNTES-MIDE-UC\\_Entrevistas-cualitativas.pdf](https://www.mideuc.cl/wp-content/uploads/2020/11/APUNTES-MIDE-UC_Entrevistas-cualitativas.pdf)
- Millán, M., Orgambidez, A., Domínguez, L., & Martínez, S. (10 de mayo de 2019). *La competencia emocional como predictora de la felicidad en los trabajadores sociales*. Obtenido de Centro Interamericano de Investigaciones Psicológicas y Ciencias Afines: <https://www.redalyc.org/journal/180/18066677017/html/>
- Mingote, J., & Núñez, C. (2011). *Importancia de la consideración de la salud mental en la gestión de la salud laboral: una responsabilidad compartida*. Obtenido de <https://scielo.isciii.es/pdf/mesetra/v57s1/actualizacion13.pdf>
- MSP. (9 de octubre de 2019). *Política Nacional de Salud en el Trabajo 2019 - 2025*. Obtenido de <https://www.salud.gob.ec/wp-content/uploads/2019/10/MANUAL-DE-POLITICAS-final.pdf>
- Naranjo, Y., Concepción, J., & Rodríguez, M. (2017). *La teoría Déficit de autocuidado: Dorothea Elizabeth Orem*. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/gme/v19n3/GME09317.pdf>

- Niño, F., Hospotal, C., Rodríguez, S., & Guerra, C. (5 de febrero de 2016). *Transformación del enfoque actual de gestión humana de proimágenes colombia con el fin de mejorar el bienestar y calidad de vida de sus colaboradores*. Obtenido de <https://repository.usergioarboleda.edu.co/bitstream/handle/11232/1087/TRANSFORMACI%C3%93NDEL%20ENFOQUE%20ACTUAL%20DE%20GESTION%20HUMANA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ojeda, A. (Junio de 2011). *Las Redes de Trabajo: Una Estrategia para Fortalecer la Productividad en Tiempos Modernos*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/1339/133920896001.pdf>
- Oltra, S. (3 de Septiembre de 2013). *El autocuidado, una responsabilidad ética*. Obtenido de [https://medicina.udd.cl/centro-bioetica/files/2013/09/SANDRA-OLTRA-EI\\_autocuidado.pdf](https://medicina.udd.cl/centro-bioetica/files/2013/09/SANDRA-OLTRA-EI_autocuidado.pdf)
- OMC. (24 de Junio de 2019). *La OMS difunde nuevas directrices sobre autocuidados como complemento de la atención de salud*. Obtenido de <http://www.medicosypacientes.com/articulo/la-oms-difunde-nuevas-directrices-sobre-autocuidados-como-complemento-de-la-atencion-de>
- Ortega, G., Pio, G., Cardemil, F., & Sade, C. (Diciembre de 2015). *Presencia de síndrome de Burnout en una muestra de residentes y otorrinolaringólogos de Chile*. Obtenido de <https://www.scielo.cl/pdf/orl/v75n3/art05.pdf>
- Ortiz, A. (12 de noviembre de 2020). *El estrés laboral: Origen, consecuencias y cómo combatirlo*. Obtenido de [http://www.spentamexico.org/v15-n3/A8.15\(3\)1-19.pdf](http://www.spentamexico.org/v15-n3/A8.15(3)1-19.pdf)
- Ortiz, C. (17 de Agosto de 2015). *Diagnóstico del impacto de la innovación en los resultados financieros de la empresa general motors ecuador s. A*. Obtenido de <https://bibdigital.epn.edu.ec/bitstream/15000/11405/1/CD-6465.pdf>
- Peláez, Z., & Duque, J. (16 de Abril de 2015). *La bioética y el autocuidado de la salud: imperativos para la formación integral en la universidad*. Obtenido de <https://www.scielo.cl/pdf/abioeth/v21n1/art05.pdf>
- Pereira Pérez, Z. (2011). Los diseños de método mixto en la investigación en educación: Una experiencia concreta. *Revista Electrónica Educare*, vol. XV, núm. 1, 15-29.
- Pilligua, C., & Arteaga, F. (26 de Junio de 2021). *El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas. estudio caso: Hardepex Cía. Ltda*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/4096/409659500007/409659500007.pdf>
- Pólit, J., & Pólit, M. (2014). *Modelo de desarrollo para satisfacción del talento humano de Envases del Litoral S. A*. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/864>

- Prado, A., & Roble, L. (2022). *Autocuidado de los equipos de talento humano: factores que promueven agotamiento y posibles acciones de mejora en una empresa de la ciudad de Guayaquil, 2022*. Guayaquil: UCSG.
- Prieto, P. (4 de Agosto de 2014). *Gestión del talento humano como estrategia para retención del personal*. Obtenido de <https://repository.udem.edu.co/bitstream/handle/11407/160/Gesti%C3%B3n%20del%20talento%20humano%20como%20estrategia%20para%20retenci%C3%B3n%20del%20personal.pdf>
- Puchol, L. (2007). *Dirección y Gestión de Recursos Humanos*. Obtenido de <https://www.editdiazdesantos.com/wwwdat/pdf/9788479788315.pdf>
- Quiroz, E., Ganchozo, E., & Mero, B. (2019). Burnout y actividades de autocuidado en educadoras familiares de. *Revista San Gregorio*, 81-89. Obtenido de file:///D:/Mis%20Documentos/Nueva%20carpeta%20-%20copia/635-3639-3-PB.pdf
- Ramírez, K. (9 de Abril de 2021). *Importancia del departamento de talento humano y la estructura de los perfiles de cargo en las organizaciones*. Obtenido de <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/38459/OrtizRamirezKarolina2021.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- RANDSTAD. (15 de Marzo de 2022). *la pirámide de maslow en el ámbito laboral*. Obtenido de Conocer la Pirámide de Maslow es clave en el mundo empresarial para poder ofrecer los servicios que tu público está necesitando. Sigue leyendo para descubrir más.: <https://www.randstad.es/tendencias360/la-piramide-de-maslow-en-el-ambito-laboral/#:~:text=El%20objetivo%20de%20la%20pir%C3%A1mide%20de%20Maslow%20en%20el%20%C3%A1mbito,nuestras%20metas%20de%20forma%20exitosa.>
- Reyes, K. (24 de Junio de 2019). *Factores que inciden en las prácticas de autocuidado en los uniformados de la dirección nacional de escuelas de la policía nacional: una mirada cualitativa*. Obtenido de <https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/43453/TESIS%20AUTOCUIDADO.pdf?sequence=1>
- Ríos, J. (2021). *Gestión del talento humano: 12 desafíos a superar para tener éxito*. Obtenido de <https://blog.nubox.com/empresas/gestion-del-talento-humano>
- Rivera, Á., Ortiz, R., Miranda, M., & Navarrete, P. (8 de Agosto de 2019). *Factores de riesgo asociados al síndrome de desgaste profesional (Burnout)*. Obtenido de <https://docs.bvsalud.org/biblioref/2019/08/1008595/16488-144814485158-1-sm.pdf#:~:text=Entre%20los%20factores%20de%20riesgo%20ocasionados%20por%20el%20S%C3%ADndrome%20de,sujetos%20que%20presentan%20el%20s%C3%ADndrome.>
- Rodas, M., & Beltrán, M. d. (2014). *Talento humano; empresa privada; gestión del talento humano; evolución del talento humano*. Obtenido de <https://dspace.uazuay.edu.ec/handle/datos/3655>

- Rodriguez, A. (2016). *La comunicación dentro de las organizaciones*. Obtenido de <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/14976/RODRIGUEZ%20MORALESANGELA%20YOJANA2016.pdf?sequence=1#:~:text=%C2%BFQu%C3%A9%20es%20la%20comunicaci%C3%B3n%3F&text=Seg%C3%BAAn%20Thompson%2C%20I.,que%20son%20comprensibles%20para%20ambos>.
- Rojas Cairampoma, M. (19 de Septiembre de 2015). Tipos de Investigación científica: Una simplificación de la complicada incoherente nomenclatura y clasificación. *Revista Electrónica de Veterinaria*, vol. 16, núm. 1, 2015, 1-14. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/636/63638739004.pdf>
- Romero, M., & Raisirys, G. (abril de 2008). *Aspectos Básicos Del Estudio De Muestra Y Población Para La Elaboración De Los Proyectos De Investigación*. Obtenido de <https://recursos.salonesvirtuales.com/assets/bloques/Raisirys-Gonz%C3%A1lez.pdf>
- Serrano, O., Carriel, A., & Sánchez, X. (2 de Junio de 2021). *Cuestionario de Burnout de Maslach (MBI-ED) dirigido a los docentes de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad técnica de Machala*. Obtenido de <https://institutojubones.edu.ec/ojs/index.php/societec/article/view/70/367>
- Simeon. (20 de Agosto de 2020). *Importancia del autocuidado para fortalecer la seguridad y salud en el trabajo*. Obtenido de <https://simeon.com.co/item/39-importancia-del-autocuidado-para-fortalecer-la-seguridad-y-salud-en-el-trabajo.html>
- Thompson, I. (octubre de 2008). *Definición de Comunicación*. Obtenido de <https://www.promonegocios.net/comunicacion/definicion-comunicacion.html>
- UCSG. (2018). *Dominios institucionales de la universidad católica de santiago de guayaquil*. Obtenido de <https://www.ucsg.edu.ec/wp-content/uploads/pdf/sinde/DOMINIOS-LINEAS-DE-INVESTIGACION.pdf>
- UCUENCA. (26 de junio de 2012). *Talento Humano*. Obtenido de <https://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/1097/1/tad1093.pdf>
- UDLAP. (15 de Octubre de 2007). *Capítulo II: Marco Teórico*. Obtenido de [http://catarina.udlap.mx/u\\_dl\\_a/tales/documentos/lad/meza\\_b\\_fd/capitulo2.pdf](http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lad/meza_b_fd/capitulo2.pdf)
- UDLAP. (25 de octubre de 2007). *CLIMA LABORAL*. Obtenido de [http://catarina.udlap.mx/u\\_dl\\_a/tales/documentos/lad/meza\\_b\\_fd/capitulo2.pdf](http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lad/meza_b_fd/capitulo2.pdf)
- UJA. (10 de noviembre de 2015). *La entrevista en investigación cualitativa*. Obtenido de [http://www.ujaen.es/investigaticos\\_tfg/pdf/cualitativa/recogida\\_datos/recogida\\_entrevista.pdf](http://www.ujaen.es/investigaticos_tfg/pdf/cualitativa/recogida_datos/recogida_entrevista.pdf)
- Uriarte, J. (7 de mayo de 2021). *Recursos Humanos*. Obtenido de <https://humanidades.com/recursos-humanos/#ixzz7jyf2qKaa>

- Urra, M. (13 de septiembre de 2012). *Trabajo Social en el ámbito empresarial, proceso histórico, definiciones y tendencias*. Obtenido de file:///D:/Mis%20Documentos/Nueva%20carpeta%20-%20copia/Dialnet-TrabajoSocialEnElAmbitoEmpresarialProcesoHistorico-6628786.pdf
- USMP. (2013). *la importancia que tiene el tiempo en nuestras vidas y en la gestión de las organizaciones*. Obtenido de <https://www.administracion.usmp.edu.pe/revista-digital/numero-3/la-gestion-del-tiempo-recomendaciones-para-su-uso-eficiente/#:~:text=Entre%20los%20beneficios%20y%20ventajas,y%2Fo%20el imina%20nuestro%20estr%C3%A9s>.
- Van-der, C. (15 de noviembre de 2021). *El Libro de la Habilidades de comunicación*. Obtenido de [https://www.researchgate.net/publication/356223285\\_EL\\_LIBRO\\_DE\\_LAS\\_HABILIDADES\\_DE\\_COMUNICACION\\_Como\\_mejorar\\_la\\_comunicacion\\_personal\\_3\\_edicion](https://www.researchgate.net/publication/356223285_EL_LIBRO_DE_LAS_HABILIDADES_DE_COMUNICACION_Como_mejorar_la_comunicacion_personal_3_edicion)
- Vasilachis, I. (2006). *Estrategias de investigación cualitativa*. Obtenido de [https://www.academia.edu/30959730/ESTRATEGIAS\\_DE\\_INVESTIGACION\\_C3%93N\\_CUALITATIVA\\_La\\_investigacion\\_cualitativa](https://www.academia.edu/30959730/ESTRATEGIAS_DE_INVESTIGACION_C3%93N_CUALITATIVA_La_investigacion_cualitativa)
- Wartski, S. (10 de Junio de 2010). *Auto-cuidado en Trabajadores Asistenciales*. Obtenido de <https://www.ispch.cl/sites/default/files/4.-%20Autocuidado%20en%20Trabajadores%20Asistenciales.pdf>
- William, W., & Keith, D. (2018). *Administración de recursos humanos*. Obtenido de [http://up-rid2.up.ac.pa:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/1557/ADMINISTRACION\\_C3%93N%20DE%20RECURSOS%20HUMANOS-WERTHER.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://up-rid2.up.ac.pa:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/1557/ADMINISTRACION_C3%93N%20DE%20RECURSOS%20HUMANOS-WERTHER.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Windon, S., & Tejada, M. (2020 de Marzo de 27). *El Burnout Laboral*. Obtenido de <https://extension.psu.edu/el-burnout-laboral>
- Zafra, O. (2006). Tipos de Investigación. *Revista Científica General José María Córdova*, vol. 4, núm. 4, 13-14. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4762/476259067004.pdf>
- Zuluaga, I., & Ruiz, J. (14 de Noviembre de 2020). *El Burnout y Cómo Incide en Trabajadores de Organizaciones*. Obtenido de [https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/32589/1/2020-Burnout\\_Incide\\_Organizaciones%20.pdf](https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/32589/1/2020-Burnout_Incide_Organizaciones%20.pdf)

## Anexos.

### 1. Instrumentos.

#### 1.1. Instrumento #1 – Entrevista.



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

Facultad de Jurisprudencia, Ciencias Sociales y Políticas

Carrera de Trabajo Social y Desarrollo Humano

### **GUÍA DE ENTREVISTA ABIERTA A COLABORADORES DEL AREA DE TALENTO HUMANO DE EMPRESA PRIVADA DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL.**

**Objetivo:** Determinar las prácticas de autocuidado actuales aplicadas por los profesionales de TH.

**Entrevistador:** Allisson Prado – Lisy Robles.

#### **Datos Generales**

**Entrevistado:**

**Edad:**

**Género:**

**Empresa 1:** \_\_\_\_ **Empresa 2:** \_\_\_\_

**Cargo dentro del área de TH:**

**Años de servicio en la Institución:**

**Fecha de Aplicación:**

La información recopilada a partir de la aplicación de este documento será utilizada para fines académicos, con el objetivo de realizar una investigación sobre el Autocuidado de los equipos de talento humano: factores que promueven agotamiento y posibles acciones de mejora en una empresa de la ciudad de Guayaquil, 2022.

## Preguntas:

1. ¿Cómo define usted la palabra “autocuidado”?
2. ¿Qué significa el autocuidado para usted?
3. ¿Qué mecanismos usa para liberar tensiones dentro de su círculo familiar?
4. ¿Qué cualidades posees que te ayudarían a generar hábitos de autocuidado?
5. ¿Desde tu perspectiva, crees que las instituciones hacen énfasis a temas relacionados al autocuidado personal y laboral?
6. ¿Qué tan satisfecho te sientes dentro de tu área de trabajo?
7. ¿Qué opinas sobre el teletrabajo? ¿Desde tu experiencia, sientes que es positivo o negativo?
8. ¿Podría mencionar que aprendizajes has adquirido a raíz de laborar durante la pandemia, frente al manejo del estrés o carga laboral?
9. ¿Qué herramientas usan dentro de su área para optimizar procesos?
10. ¿De qué manera implementan espacios que fomenten un ambiente saludable dentro de su área laboral?
11. ¿Qué tipo de espacios o estrategias de autocuidado tienes con tus compañeros de trabajo?

## 1.2. Instrumento #2 – Encuesta.



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**Facultad de Jurisprudencia, Ciencias Sociales y Políticas**

**Carrera de Trabajo Social y Desarrollo Humano**

### **GUIA DE ENCUESTA PARA APLICAR A COLABORADORES DEL AREA DE TALENTO HUMANO DE EMPRESAS PRIVADAS DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL.**

**Objetivo:** Medir el nivel de agotamiento profesional existente en los miembros del área de TH, por medio de la ampliación de una encuesta establecida, el cual pretende busca contribuir al conocimiento de las condiciones de laborales y su nivel de satisfacción.

**Investigadoras:** Allisson Prado – Lisy Robles.

La información recopilada a partir de la aplicación de este documento será utilizada para fines académicos, con el objetivo de realizar una investigación sobre el Autocuidado de los equipos de talento humano: factores que promueven agotamiento y posibles acciones de mejora en una empresa de la ciudad de Guayaquil, 2022.

#### **ENCUESTA - MBI (INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH)**

A continuación, encontrará una serie de enunciados acerca de su trabajo y de sus sentimientos en él.

- Le pedimos su colaboración respondiendo a ellos como lo siente.
- No existen respuestas mejores o peores, la respuesta correcta es aquella que expresa verídicamente su propia existencia.
- Los resultados de este cuestionario son estrictamente confidenciales y en ningún caso accesibles a otras personas.

A cada una de las frases debe responder expresando la frecuencia con que tiene ese sentimiento de la siguiente forma:

1. Nunca
2. Algunas veces al año
3. Algunas veces al mes
4. Algunas veces a la semana
5. Diariamente

Por favor señale el número que considere más adecuado.

ITEMS		1	2	3	4	5
A. E.	1. Me siento emocionalmente defraudado en mi trabajo					
A. E.	2. Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado					
A. E.	3. Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento agotado.					
R. P.	4. Siento que puedo entender fácilmente a las personas que tengo que atender					
D.	5. Siento que estoy tratando a algunos beneficiados de mí, como si fuesen objetos Impersonales.					
A. E.	6. Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa					
R. P.	7. Siento que trato con mucha efectividad los problemas de las personas a las que tengo que atender.					
A. E.	8. Siento que mi trabajo me está desgastando					
R. P.	9. Siento que estoy influyendo positivamente en las vidas de otras personas a través de mi trabajo.					
D.	10. Siento que me he hecho más duro con la gente					
D.	11. Me preocupa que este trabajo me está endureciendo emocionalmente					
R. P.	12. Me siento muy enérgico en mi trabajo					
A. E.	13. Me siento frustrado por el trabajo					
A. E.	14. Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo					
D.	15. Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas a las que tengo que atender profesionalmente.					
A. E.	16. Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa					
R. P.	17. Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo					
R. P.	18. Me siento estimulado después de haber trabajado íntimamente con quienes tengo que atender.					
R. P.	19. Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo					
A. E.	20. Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades					
R. P.	21. Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma Adecuada.					
D.	22. Me parece que los beneficiarios de mi trabajo me culpan de algunos problemas					

### 1.3. Instrumento #3 – Encuesta.



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

Facultad de Jurisprudencia, Ciencias Sociales y Políticas

Carrera de Trabajo Social y Desarrollo Humano

#### **GUIA DE PREGUNTAS PARA GRUPO FOCAL A COLABORADORES DEL AREA DE TALENTO HUMANO DE EMPRESA PRIVADA DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL.**

**Objetivo:** Conocer desde el sentir de los colaboradores del área de TH, propuesta que generen estrategias de autocuidado y propuestas de mejora para la prevención del agotamiento profesional.

**Moderadores:** Allisson Prado – Lisy Robles.

**Modalidad de Ampliación (marque una X)**

Online \_\_\_\_\_ Presencial \_\_\_\_\_

**Lugar de ampliación:**

**Fecha de Aplicación:**

La información recopilada a partir de la aplicación de este documento será utilizada para fines académicos, con el objetivo de realizar una investigación sobre el Autocuidado de los equipos de talento humano: factores que promueven agotamiento y posibles acciones de mejora en una empresa de la ciudad de Guayaquil, 2022.

El grupo focal, partirá a partir de estas 6 preguntas, en las cuales el moderador ira interviniendo y generando median el dialogo preguntas generadoras de cocimiento, a fin de recopilar la información necesaria para dicha investigación, se concluirá con una retroalimentación junto a los participantes.

- ¿Qué tipo de acciones creen que impiden fomentar el autocuidado a nivel personal y laboral?
- ¿Qué tipo de actividades realizan, que favorece al bienestar común suelen hacer dentro de su área laboral y familiar?
- ¿Qué tan importante creen que son las redes de apoyo entre compañeros, cuando existe una carga laboral fuerte?
- ¿Qué propuestas pueden plantear para generar mecanismos de autocuidado, hacia ustedes mismo?
- ¿Qué tipo de actividades pueden hacer dentro y fuera del trabajo, que fomente la cultura del autocuidado?
- Dentro de su día a día, ustedes practican algún tipo de actividad que fomente su bienestar, por ejemplo, la pausa o descanso entre horas, actividad física, espacio de respiración y demás actividades que sienten que les aporta de manera positiva.



## **DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN**

Nosotras, **Prado Balseca, Allison Mabel**, con C.C: # 0952161545 y **Robles Mosquera, Lisymeiner Lisbeth**, con C.C: # 0955440631 autoras del trabajo de titulación: **Autocuidado de los equipos de talento humano: factores que generan agotamiento y posibles acciones de mejora en una empresa de la ciudad de Guayaquil, 2022** previo a la obtención del título de Licenciadas en Trabajo Social en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

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

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

**Guayaquil, 02 de febrero de 2023**

f.

**Prado Balseca, Allison Mabel**

**C.C: # 0952161545**

f.

**Robles Mosquera, Lisymeiner Lisbeth**

**C.C: # 0955440631**

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

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

<b>TEMA Y SUBTEMA:</b>	Autocuidado de los equipos de talento humano: factores que generan agotamiento y posibles acciones de mejora en una empresa de la ciudad de Guayaquil, 2022.		
<b>AUTOR(ES)</b>	Prado Balseca, Allison Mabel Robles Mosquera, Lisymeiner Lisbeth		
<b>REVISOR(ES)/TUTOR(ES)</b>	Lcda. Celi Andrade, Joselyn Dayan Mgs.		
<b>INSTITUCIÓN:</b>	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
<b>FACULTAD:</b>	Jurisprudencia y Ciencias Sociales y Políticas		
<b>CARRERA:</b>	Trabajo Social		
<b>TÍTULO OBTENIDO:</b>	Licenciada en Trabajo Social		
<b>FECHA DE PUBLICACIÓN:</b>	02 de febrero de 2023	<b>No. DE PÁGINAS:</b>	74
<b>ÁREAS TEMÁTICAS:</b>	Talento Humano, trabajo social laboral, autocuidado, desarrollo.		
<b>PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:</b>	Talento Humano, trabajo social laboral, autocuidado, desarrollo.		
<p>A partir del análisis sobre la gestión del talento humano, frente a los diversos métodos de autocuidado, se realizó una exhausta lectura, investigación y análisis, a fin de obtener suficiente información y plantear esta investigación. Alegando la importancia de velar por el bienestar de las y los colaboradores del área de talento humano. La pregunta aquí es, ¿Quién cuida al cuidador? Existen diferentes aproximaciones a los problemas de investigación porque, dependiendo de su naturaleza, permiten una comprensión más específica de los fenómenos. Para poder recopilar información existen tres métodos los cuales son cuantitativos, cualitativos y mixtos. Por ello, a partir de los instrumentos aplicados dentro de esta investigación se constató que existe un alto índice de colaboradores, pasando por situaciones de estrés laboral, por ende, el síndrome del trabajador quemado o síndrome de burnout. Se identificaron tanto necesidades sociales dentro del área laboral, como el conocer sobre la situación familiar.</p>			
<b>ADJUNTO PDF:</b>	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
<b>CONTACTO CON AUTOR/ES:</b>	+593-99-208-5647 +593-98-174-1928	allissonprado10@gmail.com robleslisy1@gmail.com	
<b>CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN (COORDINADOR DEL PROCESO UTE)::</b>	<b>Nombre:</b> Gilda Martina Valenzuela Triviño		
	<b>Teléfono:</b> +593-99-272-4497		
	<b>E-mail:</b> gilda.valenzuela@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>			