



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**

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

TEMA:

**Sobrecarga laboral y el síndrome del quemado (burnout) en el
personal administrativo de una empresa de alimentos y bebidas de
la ciudad de Guayaquil en el año 2024**

AUTORA:

Jiménez Guerrero, Gabriela Noemi

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

TUTORA:

Celi Andrade, Joselyn Dayan

Guayaquil, ECUADOR

29 de agosto del 2024



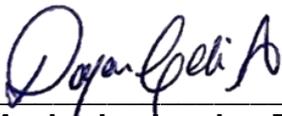
UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

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

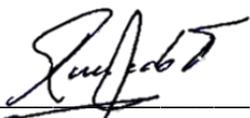
CERTIFICACIÓN

Certificamos que el presente trabajo de titulación fue realizado en su totalidad por **Jiménez Guerrero, Gabriela Noemi** como requerimiento para la obtención del título de **Licenciada en Trabajo Social**.

TUTORA

f. 
Celi Andrade, Joselyn Dayan

DIRECTORA DE LA CARRERA

f. 
Quevedo Terán, Ana Maritza

Guayaquil, al 29 de agosto 2024



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

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

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, **Jiménez Guerrero, Gabriela Noemi**

DECLARO QUE:

El Trabajo de Titulación, **sobrecarga laboral y el síndrome del quemado (Burnout) en el personal administrativo de una empresa de alimentos y bebidas de la ciudad de Guayaquil en el año 2024**, 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 mi total autoría.

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

Guayaquil, al 29 de agosto 2024

LA AUTORA

f.

Jiménez Guerrero, Gabriela Noemi



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

AUTORIZACIÓN

Yo, **Jiménez Guerrero, Gabriela Noemi**

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil a la **publicación** en la biblioteca de la institución del Trabajo de Titulación, **sobrecarga laboral y el síndrome del quemado (Burnout) en el personal administrativo de una empresa de alimentos y bebidas de la ciudad de Guayaquil en el año 2024**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, al 29 de agosto de 2024

LA AUTORA:

f.

Jiménez Guerrero, Gabriela Noemi

REPORTE COMPILATIO

CERTIFICADO DE ANÁLISIS
magister

Trabajo Titulacion - Gabriela Jimenez Guerrero

2% Textos sospechosos

< 1% Similitudes
0% similitudes entre comillas
0% entre las fuentes mencionadas

2% Idiomas no reconocidos

7% Textos potencialmente generados por la IA (ignorado)

Nombre del documento: Trabajo Titulacion - Gabriela Jimenez Guerrero.docx
ID del documento: 5a733303d1fcc3a19ab59355416e318be878f2c0
Tamaño del documento original: 807,76 kB
Autores: []

Depositante: Joselyn Dayan Celi Andrade
Fecha de depósito: 13/9/2024
Tipo de carga: interface
fecha de fin de análisis: 13/9/2024

Número de palabras: 30.347
Número de caracteres: 202.937

Ubicación de las similitudes en el documento:

Fuentes principales detectadas

N°	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	repositorio.ucsg.edu.ec 2 fuentes similares	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (112 palabras)
2	www.doi.org 15 fuentes similares	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (93 palabras)
3	psicologiaymente.com Las 7 consecuencias de la sobrecarga laboral 3 fuentes similares	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (63 palabras)
4	Documento de otro usuario #51836f El documento proviene de otro grupo 11 fuentes similares	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (76 palabras)
5	Explorando los Desafíos Actuales en la Gestion de Carga Laboral y Salud ... #02a2fa El documento proviene de mi grupo 3 fuentes similares	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (56 palabras)

f.

Gabriela Jimenez

Jiménez Guerreo, Gabriela Noemi

Firma de Docentes

f.

Celi Andrade, Joselyn Dayan
TUTORA

f.

GILDA VALENZUELA, MGS.
COORDINADORA UIC A-2024

AGRADECIMIENTO

Un gracias infinito a Dios,

Por ser mi amigo y mi ayuda incondicional. Gracias por las fuerzas que me das y por ser el sustento de mi vida.

A mis profesores, por guiarme en este camino que no ha sido fácil, brindándome sus conocimientos y dándome la posibilidad de llegar hasta aquí.

Un gracias especial para mi Tutora, Dra. Joselyn Celi, gracias por hacerme entender que la profesión del Trabajo Social es un mundo maravilloso, que tiene el poder cambiar realidades.

Gracias a mis compañeros de trabajo, que se han convertido en parte una parte importante de mi vida.

Y gracias a los que me brindaron su tiempo para poder desarrollar esta investigación, que espero pueda servir a generar cambios.

DEDICATORIA

Para Olivia,

lo más lindo que Dios podía regalarme. Espero demostrarte cada día que tú eres la razón de todo mi esfuerzo, y espero ser la mamá que hubieras escogido tener.

Para Erick, por todo el apoyo que me has brindado en estos 4 años y por todo el amor, que, a tu manera, le brindas a tu familia.

Gracias por ser mi primer fan.

Para Teresita, que, aunque estés lejos, sé que este es un logro también para ti, espero te sientas orgullosa.

A Cristina, Francesca, Elena, Mayra...por ser amigas de verdad.

Que gozan de mis triunfos y lloran por mis penas.

Y, por último, para la Gaby de niña.

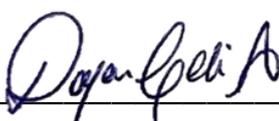
Te dedico este título Gaby, y quiero que sepas que todo va a estar bien, que vamos a ser unas buenas profesionales, empáticas y generosas, y que nunca nos vamos a olvidar de los más débiles, porque conocemos muy bien la soledad. Este título te lo dedico sobre todo a ti, porque a pesar de todo...lo lograste.



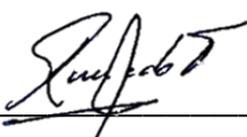
**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**

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

TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN

f. 

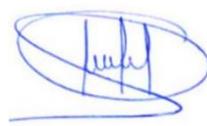
JOSELYN DAYAN, CELI ANDRADE
TUTORA

f. 

ANA MARITZA QUEVEDO TERÁN
DIRECTORA DE CARRERA

f. 

GILDA MARTINA VALENZUELA TRIVIÑO
COORDINADORA DEL ÁREA

f. 

MERLI ROSSANA LÓPEZ RODRIGUEZ
DOCENTE Oponente

ACTA DE CALIFICACIÓN



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD SISTEMA DE EDUCACION A DISTANCIA. (Cod. 34)
CARRERA TRABAJO SOCIAL (R). (Cod. 435)
PERIODO A-2024 (Cod. 11955)

ACTA DE TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN TRABAJO DE TITULACIÓN

El Tribunal de Sustentación ha escuchado y evaluado el Trabajo de Titulación denominado "SOBRECARGA LABORAL Y SÍNDROME DEL QUEMADO (BURNOUT) EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE UNA EMPRESA DE ALIMENTOS Y BEBIDAS DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL EN EL AÑO 2024", elaborado por el/la estudiante GABRIELA NOEMI JIMENEZ GUERRERO, obteniendo el siguiente resultado:

Nombre del Docente-tutor	Nombres de los miembros del Tribunal de sustentación		
JOSELYN DAYAN CELI ANDRADE	ANA MARITZA QUEVEDO TERAN	JOSE GREGORIO SALAZAR JARAMILLO	MERLI ROSSANNA LOPEZ RODRIGUEZ
Etapas de ejecución del proceso e Informe final			
8.5 / 10	8.50 / 10	8.50 / 10	8.50 / 10
	Total: 30 %	Total: 30 %	Total: 40 %
Parcial: 50 %	Parcial: 50 %		
Nota final ponderada del trabajo de título:		8.50 / 10	

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



CILDA MARTINA
VALENZUELA
TRIVINO

Coordinador(a) de Titulación

ÍNDICE

CAPÍTULO 1: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	4
1.1 Antecedentes	4
1.1.1 Antecedentes Contextuales	4
1.1.2 Antecedentes Investigativos	7
1.2 Definición del Problema de Investigación	15
1.3 Preguntas de Investigación	17
1.3.1 Pregunta General	17
1.3.2 Sub-Preguntas	17
1.4 Objetivos	18
1.4.1 Objetivo General.....	18
1.4.2 Objetivos Específicos	18
1.5 Justificación.....	19
CAPÍTULO 2: MARCOS REFERENCIALES.....	22
2.1 Referentes Teóricos	22
2.1.1 Teoría General de los Sistemas	22
2.1.2 Teoría del Estrés	25
2.2 Referentes Conceptuales	28
2.3 Referentes Normativos	35
2.3.1 Normativa Nacional	35
2.3.2 Normativa Internacional.....	38
2.4 Referentes Estratégicos	39
CAPÍTULO 3: METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN.....	43
3.1 Enfoque de Investigación	43
3.2 Tipo y Nivel de Investigación	44
3.3 Método de Investigación.....	45
3.4 Universo, Muestra y Muestreo	46
3.5 Categorías y Variables	48
3.6 Formas de Recolección de Información.....	49
3.7 Formas de Análisis de la Información	51
CAPÍTULO 4: RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	53
4.1 Análisis de las	53
4.2 Características Generales	53
4.3 Resultados por Objetivos Específicos.....	61
4.3.1 Objetivo 1: Caracterizar la sobrecarga laboral existente en el personal administrativo de una empresa cafetera.....	61

4.3.2	Objetivo 2: Identificar el nivel de síndrome de Burnout en el personal administrativo de la empresa cafetera.....	76
4.3.3	Objetivo 3: Conocer los factores organizacionales y personales que contribuye a la sobrecarga laboral y al síndrome de Burnout en el personal administrativo de una empresa cafetera.....	102
CAPÍTULO 5: CONCLUSIONES		113
5.1	Conclusiones.....	113
5.2	Recomendaciones.....	116
6	Bibliografía.....	119

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1.	Género del personal administrativo de la Empresa Cafetera	54
Gráfico 2.	Rango de edad del personal administrativo de la Empresa Cafetera	55
Gráfico 3.	Nivel educativo del personal administrativo de la Empresa Cafetera	56
Gráfico 4.	Identidad étnica del personal administrativo de la Empresa Cafetera	57
Gráfico 5.	Estado civil del personal administrativo de la Empresa Cafetera	58
Gráfico 6.	Rango de sueldo percibido por el personal administrativo de la Empresa Cafetera.....	59
Gráfico 7.	Años que laboran el personal administrativo en la Empresa Cafetera	60
Gráfico 8.	Horas de trabajo diario del personal administrativo	62
Gráfico 9.	Tipo de actividades que realiza en personal administrativo	64
Gráfico 10.	Frecuencia con la que el personal administrativo realiza esas actividades.....	66
Gráfico 11.	Tiempo que le lleva al personal administrativo realizar esa actividad	68
Gráfico 12.	Frecuencia con la que el personal administrativo organiza el tiempo en la empresa	70
Gráfico 13.	Frecuencia con la que el personal administrativo tiene pausas y descansos en la empresa	72
Gráfico 14.	Frecuencia con la que el personal administrativo logra cumplir las tareas asignadas	74
Gráfico 15.	Nivel de agotamiento emocional del personal administrativo	77
Gráfico 16.	Personal administrativo que se siente emocionalmente agotado/a por el trabajo.....	79
Gráfico 17.	Personal administrativo que se siente cansado al final de la jornada de trabajo	81
Gráfico 18.	Personal administrativo que se siente frustrado en el trabajo	83
Gráfico 19.	Nivel de despersonalización del personal administrativo	84
Gráfico 20.	Personal administrativo que siente que trata a las personas como si fueran objetos impersonales	86

Gráfico 21. Personal administrativo que siente que se ha hecho mas duro con la gente.....	88
Gráfico 22. Personal administrativo que siente que realmente no le preocupa lo que les ocurra a sus compañeros	91
Gráfico 23. Nivel de realización personal del personal administrativo	93
Gráfico 24. Personal administrativo que siente que puede entender fácilmente a las personas que tiene que atender	95
Gráfico 25. Personal administrativo que siente que trata con mucha eficacia los problemas de los beneficiarios de su actividad	97
Gráfico 26. Personal administrativo que siente mucha energía en el trabajo	100

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Formato de la Encuesta.....	128
Anexo 2. Guía Grupo Focal	130

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo principal de analizar la situación de la sobrecarga laboral y el síndrome del quemado (Burnout) en el personal administrativo de una empresa de alimentos y bebidas de la ciudad de Guayaquil en el año 2024 con el fin de generar insumos investigativos. Y entre los objetivos específicos esta caracterizar la sobrecarga laboral existente en el personal administrativo de una empresa cafetera, identificar el nivel de síndrome de Burnout en el personal administrativo de la empresa cafetera, y conocer los factores organizacionales y personales que contribuye a la sobrecarga laboral y al síndrome de Burnout en el personal administrativo de una empresa de alimentos y bebidas en la ciudad de Guayaquil en el año 2024. La investigación se realizó desde un enfoque mixto, con una investigación aplicada y un nivel de tipo descriptivo, como instrumentos para recabar información se utilizó el cuestionario de Maslach y el grupo focal, la muestra está representada por 87 colaboradores del área administrativa de una empresa cafetera. Como resultados se obtuvo que, la sobrecarga laboral en el personal administrativo es evidente, con un porcentaje significativo de empleados (37%) trabajando más de 9 horas diarias y una parte notable (35%) dedicando más de 8 horas a sus actividades diarias, y que una proporción significativa del personal administrativo experimenta altos niveles de agotamiento emocional y despersonalización.

Palabras Claves: *Sobrecarga laboral, síndrome de burnout, estrés laboral, desgaste profesional, personal administrativo*

ABSTRACT

The main objective of this research is to analyze the situation of work overload and burnout syndrome in the administrative staff of a Coffee Company in the city of Guayaquil in the year 2024 in order to generate investigative inputs. And among the specific objectives is to characterize the existing work overload in the administrative staff of a coffee company, identify the level of Burnout syndrome in the administrative staff of the coffee company, and know the organizational and personal factors that contribute to work overload and to Burnout syndrome in the administrative staff of a coffee company. The research was carried out from a mixed approach, with applied research and a descriptive level, as instruments to collect information the Maslach questionnaire and the focus group were used, the sample is represented by 87 collaborators from the administrative area of a coffee company. . As results, it was obtained that work overload in administrative staff is evident, with a significant percentage of employees (37%) working more than 9 hours a day and a notable part (35%) dedicating more than 8 hours to their daily activities. and that a significant proportion of administrative staff experience high levels of emotional exhaustion and depersonalization.

Keywords: *Work overload, burnout syndrome, work stress, professional burnout, administrative staf*

INTRODUCCIÓN

El análisis de la sobrecarga laboral y el síndrome del quemado (Burnout) en el personal administrativo es fundamental para comprender los desafíos que enfrentan los empleados en el entorno laboral moderno, la sobrecarga laboral, caracterizada por una acumulación excesiva de tareas y responsabilidades, puede llevar a un agotamiento físico y emocional significativo, cuando estos factores se combinan con condiciones organizacionales inadecuadas, como una estructura jerárquica desalineada con la realidad del trabajo y políticas rígidas, el riesgo de desarrollar síndrome del Burnout aumenta considerablemente.

Es así que la presente investigación cuenta con los siguientes apartados: en el capítulo 1 sobre el planteamiento del problema se presentan los antecedentes contextuales, estadísticos e investigativos referente al síndrome del quemado y la sobrecarga laboral, además del problema de investigación, los objetivos generales y específico y la justificación.

En el capítulo 2 se presenta los referentes teóricos que fueron utilizados para el respaldo de la investigación tales como, la teoría general de los sistemas, y la teoría del estrés y como referente conceptual la sobrecarga laboral, síndrome del quemado, desgaste profesional, estrés laboral que permite tener una mejor concepción del problema, además de contar con los referentes normativos y estratégicos.

En el capítulo 3, sobre la metodología utilizada consta el enfoque mixto de tipo descriptivo, como instrumento para la información cuantitativa esta la encuesta de Maslach Burnout Inventory (MBI) e informe de cargabilidad de la empresa cafetera, mientras que para la información cualitativa se desarrolló un grupo focal a quienes se empleó 17 preguntas, en las formas de análisis se integra ambos tipos de información y el aporte teórico dando lugar a la triangulación de la información.

Mientras que en el capítulo 4, encontramos los resultados de la Investigación,

se especifican los resultados obtenidos de la encuesta y el grupo focal, y son presentados de acuerdo a los objetivos específicos planteados para este estudio.

Para finalizar tenemos el 5, sobre las conclusiones y recomendaciones que se obtuvieron a través de la investigación realizada, en donde se puede comprobar la caracterización de la sobrecarga laboral, el nivel de síndrome de burnout del personal y los factores organizacionales y personales que pueden influir en la sobrecarga laboral y el síndrome de burnout.

CAPÍTULO 1: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Antecedentes

1.1.1 Antecedentes Contextuales

En un contexto histórico, etimológicamente la palabra trabajo proviene del latín *Tripaliare* inicialmente significaba torturar. En el Diccionario de Covarrubias (1995, p. 929), citado por (Alonso, 2011) refiere que, durante el período medieval, el verbo trabajar, a pesar de cohabitar con las formas labrar y operar, amplió su campo semántico a: “sufrir, padecer; aplicar con desvelo y cuidado a la ejecución de alguna cosa, poner conato y fuerza para vencer alguna cosa”. A partir del siglo XVI la forma de trabajar hizo caer en desuso a labrar y operar.

En el mundo actual, el trabajo dejó de verse como una forma tortura o esclavitud, sin embargo, sigue siendo un elemento vulnerable para grupos marginado, por lo que la normativa nacional e instrumentos internacionales declaran al trabajo como un derecho, y buscan proteger a los trabajadores.

Es así que el trabajo es considerado como un derecho inherente al ser humano, con este derecho es posible el cumplimiento de otros derechos. De acuerdo con la Corte Interamericana de Derechos Humanos (CIDH, 2020) refiere que el derecho al trabajo en su justa conceptualización es un mecanismo eficiente para la superación de la pobreza, pues en la medida en que haya más empleo o trabajo digno, las familias tendrán mejores ingresos

y acceso a bienes y servicios que las pueden excluir de la condición de pobreza.

A nivel mundial, los países se han comprometido a que hombres y mujeres tengan acceso a este derecho, que se cumpla con dignidad, pero esto en muchas de las ocasiones es lejano a la realidad, especialmente para grupos de atención prioritaria.

En tal sentido, los trabajadores a nivel mundial hacen frente a importantes cambios en la organización del trabajo y las relaciones laborales; sufren una mayor presión para satisfacer las exigencias de la vida laboral moderna (OIT, 2016). Las jornadas de trabajo prolongadas y los altos niveles de estrés hacen que la sobrecarga laboral y el síndrome del quemado (burnout) sean aspectos cada vez más presente en el campo laboral.

El 9% de la población mundial trabaja muchas horas al día. Cada vez son más los trabajadores cuya jornada laboral excesivamente prolongada, una tendencia que da lugar a un incremento en el número de personas que corren riesgo de sufrir discapacidades o fallecer por motivos ocupacionales. Las jornadas laborales prolongadas provocaron 745 000 defunciones por accidente cerebrovascular y cardiopatía isquémica en 2016, una cifra un 29% superior a la de 2000 (OMS, 2021).

La sobrecarga laboral y su relación con el síndrome del quemado (Burnout) acarrea consigo también aspectos negativos para la salud física y mental de los trabajadores. El síndrome de Burnout fue declarado en el año

2000 por la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2019) como un factor de riesgo laboral por su capacidad para afectar la calidad de vida, salud mental e incluso hasta poner en riesgo la vida.

Es así que en un estudio realizado por la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2022) sobre la salud mental en el trabajo mostró que de los mil millones de personas que viven con un trastorno mental en 2019 a nivel mundial, el 15% de los adultos en edad de trabajar experimentaron un trastorno mental. El trabajo amplifica problemas sociales más amplios que afectan negativamente a la salud mental, como la discriminación y la desigualdad.

La sobrecarga laboral al igual que el síndrome del quemado (Burnout) produce diversos efectos en los trabajadores, destacando los altos niveles de estrés, tensión física, tensión psicológica, desmotivación entre otros efectos que motivan en ciertos casos a desertar del trabajo, a adquirir hábitos inapropiados para la salud física, para el caso del personal administrativo de la empresa cafetera los agentes estresores son derivados de la sobrecarga laboral.

Cabe destacar que la sobrecarga laboral es cuando la cantidad de trabajo supera la habilidad para ejecutarlo en el tiempo establecido, por lo que deben extender la jornada laboral para el personal administrativo logre cumplir las actividades encomendadas. De acuerdo con la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2007) refiere que los efectos de las largas y/o “asociales”

horas de trabajo no se limitan a los trabajadores únicamente, sino también afectan a su familia y a la sociedad en conjunto.

1.1.2 Antecedentes Investigativos

Para la construcción de los antecedentes investigativos de la presente investigación se realizó un rastreo de la producción científica referente a la sobrecarga laboral y el síndrome del quemado en los últimos cinco años, de lo cual se detectó artículos académicos de diferentes años de publicación los mismo que serán presentados por de acuerdo al país del origen de la publicación.

Es así que, en España, los autores Pedro Gil, Juan García & Marcos Caro (2008) llevan a cabo una investigación denominada “Influencia de la Sobrecarga Laboral y la Autoeficacia sobre el Síndrome de Quemarse por el Trabajo (burnout) en Profesionales de Enfermería” planteando como objetivo analizar la influencia de la sobrecarga laboral y la autoeficacia sobre el síndrome de quemarse por el trabajo (SQT), para lo cual los autores desarrollan una investigación de enfoque cuantitativo mediante la aplicación del cuestionario para medir la carga laboral y el cuestionario de Maslach Burnout Inventory aplicado a 714 profesionales de enfermería de diferentes hospitales de Barcelona.

De lo cual los autores obtienen que, la sobrecarga laboral y la autoeficacia fueron predictores significativos de las dimensiones agotamiento emocional, realización personal en el trabajo y despersonalización. En la

comprobación de los efectos moduladores de la autoeficacia en la relación entre sobrecarga laboral sobre las tres dimensiones del MBI sólo resultó significativo el efecto modulador de la autoeficacia en la relación entre sobrecarga laboral y agotamiento emocional. Estos resultados permiten afirmar que es necesario evitar la sobrecarga laboral para prevenir la aparición del SQT, y que la autoeficacia percibida de los profesionales va a prevenir la aparición del SQT y disminuirá la incidencia de la sobrecarga laboral sobre esta patología (Gil, García, & Caro, 2008).

Mas adelante, la autora española Darileinny Matos (2023) realiza un estudio titulado “Mujeres migrantes y sobrecarga laboral: empleo doméstico” con el propósito de conocer la trayectoria laboral de mujeres migradas ocupadas en el empleo de hogar en España, para lo cual empleo una metodología cualitativa y específicamente la implementación de entrevistas semi estructuradas, para el desarrollo del estudio usó una muestra de 120 mujeres trabajadoras residentes en España.

Durante el análisis de las entrevistas, la autora pudo identificar cinco ámbitos/dimensiones que recogerían los principales hallazgos dentro de la investigación, 1) Proyecto Migratorio; 2) Trabajo doméstico y de cuidados como principal vía de entrada en el sector laboral; 3) Condiciones laborales y relacionales durante el primer empleo; 4) Empeoramiento en las condiciones laborales tras reformas legislativas de 2012; 5) Sobrecarga laboral y empeoramiento en la salud mental durante el confinamiento COVID-19 (Matos, 2023).

Mientras que, en México, los autores Sara Unda, Jorge Sandoval & Pedro Gil (2007) llevan a cabo una producción académica denominada “Prevalencia del síndrome de quemarse por el trabajo (SQT) (burnout) en maestros mexicanos” con el fin de identificar la prevalencia del SQT en una muestra de 698 maestros mexicanos, para ello los autores utilizan una metodología con enfoque cuantitativo y diseño transversal, como instrumentos de recolección de información utilizaron el Cuestionario para la Evaluación del Síndrome de Quemarse por el Trabajo para profesionales de la educación (CESQT-PE), los mismos que fueron aplicados a 698 maestros del distrito mexicano.

Encontrando que, el 3% de los participantes presentaban baja Ilusión en el trabajo, 37.40% puntuaciones altas en Desgaste psíquico, 4.70% altos niveles de Indolencia, y para Culpa 9.70%. Los hombres presentaron niveles más bajos en Ilusión por el trabajo y en Desgaste psíquico que las mujeres. Considerando la edad los niveles más elevados del SQT se dieron entre los 41 y 50 años (Unda, Sandoval, & Gil, 2007).

En Colombia las autoras Patricia Antolínez & María Mercedes Lafaurie (2017) realizaron un artículo denominado “Estrés y sobrecarga laboral durante el embarazo: experiencias de médicas del sector asistencial en Bogotá” con el propósito de explorar cómo fueron sus embarazos desde las experiencias de médicas que trabajan en el sector asistencial en Bogotá, para ello desarrollan un estudio cualitativo fenomenológico, utilizando la técnica de

entrevistas a profundidad entre noviembre y diciembre de 2015, para el análisis las autoras utilizaron el software Atlas.

Las autoras concluyeron que las entrevistadas consideran que trabajaron en exceso en sus embarazos. El estrés causado por su actividad y la carga de trabajo son mencionados como situaciones de riesgo laboral para sus embarazos por parte de las entrevistadas, quienes en siete casos presentaron complicaciones (amenaza de parto pretérmino, amenaza de aborto, parto pretérmino, preeclampsia, eclampsia e hipertensión gestacional) (Antolínez & Lafaurie, 2017).

Posteriormente, las autoras Sandra Bastidas, Ingrid Gómez, Yulieth López & Cindy Vásquez (2022) llevan a cabo una investigación titulada “Revisión sistemática de literatura de síndrome de burnout ante la sobrecarga laboral en el personal de salud a partir del año 2012 hasta el año 2020 en Colombia” con la intención principal de analizar la evidencia científica sobre síndrome de Burnout ante la carga laboral en el personal de la salud durante los años 2012 hasta el 2020 en Colombia, para lo cual las autoras realizaron un rastreo documental, teniendo en cuenta 40 estudios realizados y publicados en revistas científicas como también trabajos de grado y documentos no publicados. Las bases de datos y buscadores utilizados fueron Dialnet, Researchgate.net, Redalyc.org, Google Académico y Scielo.

De acuerdo con los resultados, se evidenció que en todas las investigaciones analizadas están presentes las siguientes manifestaciones

que obtuvieron una mayor prevalencia, las cuales fueron despersonalización, agotamiento emocional y realización personal, además se determinó que el instrumento Maslach Burnout Inventory (MBI) tiene mayor tendencia de uso (Bastidas, Gómez, López, & Vásquez, 2022).

En Perú, el Repositorio de la Universidad de Lima publica una investigación de titulación denominada “Relación entre el síndrome del burnout y la satisfacción laboral en profesionales del rubro salud” bajo la autoría de Elizabeth Figueroa, Cintia Silva & Jacqueline Terrones (2022) planteando como objetivo general identificar la relación entre el Síndrome del Burnout y la Satisfacción Laboral en profesionales del rubro de la salud, para lo cual los autores desarrollan un estudio cualitativo mediante el estudio de casos de profesionales que laboran en el área de la salud en la ciudad de Lima desde enero de 2022.

Es así que los autores concluyen que existe una relación inversa entre las variables burnout y satisfacción laboral en los profesionales de la salud, demostrando que a mayor burnout menor satisfacción laboral (Figueroa, Silva, & Terrones, 2022).

Por otro lado, la autora argentina Nancy Marlene Malander (2016) desarrolla un artículo científico titulado “Síndrome de Burnout y Satisfacción Laboral en Docentes de Nivel Secundario” con único fin de determinar si la satisfacción laboral y algunas características socio-demográficas y laborales de los docentes de nivel secundario, para ello la autora utiliza una metodología

cuantitativa con un diseño experimental, para lo cual aplicó encuestas a 123 docentes de diferentes colegio de Argentina es así que se utilizó el Inventario de Burnout de Maslach y Jackson y la Escala de Satisfacción Laboral para Docentes.

Los resultados mostraron que la baja satisfacción laboral predice significativamente el burnout y cada una de sus dimensiones. Los factores intrínsecos de la satisfacción laboral mostraron ser los mejores predictores del cansancio emocional, la despersonalización y la realización personal. Los factores extrínsecos predicen significativamente sólo la dimensión de cansancio emocional. Los individuos más satisfechos con su tarea, con mayor motivación y autorrealización son menos propensos a sufrir y desarrollar el Síndrome. La única variable sociodemográfica y laboral que predijo significativamente el burnout, fue la edad. Los docentes más jóvenes mostraron mayor predisposición a padecer el Síndrome (Malandar, 2016).

En Chile, las autoras Katerin Arias, Bárbara Pinto, Carol Martínez, María José Rodríguez & Yanira Benítez (2024) llevan a cabo un estudio denominado “Sobrecarga de trabajo en tiempos de pandemia: percepción de madres de La Araucanía, Chile” con el propósito de analizar la percepción de las madres sobre la sobrecarga de trabajo en pandemia, para lo cual las autoras aplicaron una metodología con enfoque descriptivo y detalla de manera densa las experiencias personales y laborales vividas por las madres, con sus propias voces, interpretaciones y significados atribuidos. Se sustenta en el paradigma interpretativo, que prioriza la conciencia subjetiva, las creencias, los valores y las reflexiones de las mujeres participantes.

De lo cual las autoras lograron identificar que al menos tres puntos principales de discusión. El primero, referido a la prevalencia del rol de la mujer como dueña de casa, encargada del cuidado y educación de los hijos, con arraigo en la mirada patriarcal a la mujer. El segundo, referido a la sobrecarga laboral y la disminución del tiempo en sus actividades personales, lo que conlleva una disociación personal. El tercer punto trata del impacto negativo emocional que tuvo para las madres la sobrecarga de tareas en tiempos de pandemia (Arias, Pinto, Martínez, Rodríguez, & Benítez, 2024).

Mientras que, en Ecuador, la autora María Granda (2019) lleva a cabo una producción científica titulada “Estrés laboral crónico y su relación con la carga laboral en cuidadores formales de adultos mayores en la zona 9 del Ecuador durante el año 2018” con el fin de identificar la prevalencia del estrés laboral crónico en sus tres dimensiones (agotamiento emocional, despersonalización, baja realización personal) y la relación con la sobrecarga en cuidadores de adultos mayores durante el año 2018, se trata de un estudio no experimental, exploratorio, descriptivo, transversal, cuantitativo y correlacional. La recolección de la información fue a través del cuestionario de variables sociodemográficas, inventario de estrés laboral crónico de Maslach y la entrevista para cuidadores formales se analizaron los niveles y dimensiones del síndrome de burnout.

Los datos obtenidos determinan que existen nueve casos de burnout en cuidadores formales de adultos mayores debido a que cumple con los

criterios, es decir alto agotamiento emocional, alta despersonalización y baja realización, además que el síndrome de burnout si tiene relación con la sobrecarga laboral (Granda, 2019).

Así también en Ecuador, la Revista Ciencia y Tecnología publica un artículo denominado “Relación entre sobrecarga laboral y síndrome de burnout en personal médico de Simiatug, Ecuador” bajo la autoría de Viviana Rodríguez, Darwin Noroña & Vladimir Vega (2024) con el objetivo principal de relacionar la sobrecarga laboral con el síndrome de burnout en trabajadores del Centro de Salud SIMIATUG, perteneciente al cantón Guaranda, provincia de Bolívar, en Ecuador para lo cual los autores emplean una investigación con diseño epidemiológico, de tipo observacional, transversal, prospectiva, y analítica, correspondiente al nivel relacional, aplicando el cuestionario Psicosocial de Copenhague (COPSOQ) y el Cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI) a 35 miembros del personal médico de SIMIATUG.

Los resultados fueron analizados con el paquete estadístico SPSS versión 23, a través de la prueba de Chi cuadrado. Las evidencias mostraron para COPSOQ que el Ritmo de trabajo, la Justicia y el Conflicto del rol tuvieron respuesta desfavorable, siendo del 83%; 77%; y 71% respectivamente; y para MBI, el Cansancio Emocional y la Despersonalización presentaron los niveles más altos (46% y 60% respectivamente), mientras que la Realización personal obtuvo el 17%. Se obtuvo 24 personas con indicio de burnout, la mayoría del sexo masculino y de temprana edad, lo cual podría deberse a que mostraron falta de soporte y estructura familiar, que puede influir con el exceso de

dedicación al ámbito laboral, dejando al trabajador más vulnerable (Rodríguez, Noroña, & Vega, 2024).

1.2 Definición del Problema de Investigación

El propósito de la presente investigación es analizar la Sobrecarga Laboral y la posible existencia del Síndrome del quemado (Burnout) en el personal administrativo de una Empresa Cafetera de la ciudad de Guayaquil. La sobrecarga de trabajo es vista actualmente como aquellos requerimientos psicofísicos a los que colaborador se somete durante su labor diaria (Sipion, 2019).

Es así que consecuentemente la globalización y el ritmo de trabajo con la que muchas empresas se manejan en la actualidad asignando al personal mayor trabajo a menos cantidad de personal, generando mayor desgaste físico y mental en los trabajadores, relacionándolo con el síndrome del quemado.

Es así que se considera como problema como problema de investigación, desde el momento en que hace visible la afectación de la salud física y mental del personal administrativo de una Empresa Cafetera de la ciudad de Guayaquil ubicándolo en un escenario de vulnerabilidad en el contexto laboral y social. La sobrecarga laboral guarda congruencia con el

síndrome del quemado (Burnout) debido a que diversas características lo consideran como una temática relevante a ser investigada.

Los empleados informan que se sienten abrumados cuando tienen demasiadas actividades y menos tiempo para completar el trabajo, por lo que se sienten obligados a trabajar horas extras, lo que genera estrés, desarrollan malos hábitos de salud y reportan más actividad que los empleados inactivos con problemas de salud. (Sipion, 2019).

Si bien el síndrome de burnout es considerado un problema de salud laboral que afecta física y mentalmente a las personas, es importante recalcar que esta patología es básicamente el resultado de ciertas condiciones laborales y no causada por el trabajo (Vega, 2000).

Es una respuesta al estrés cuando fallan las estrategias funcionales de afrontamiento, que son esfuerzos cognitivos y conductuales variables destinados a hacer frente a demandas externas y/o internas específicas sobre recursos personales que se consideran excesivos o abrumados (Vega, 2000).

Es así que la profesión de Trabajo Social se ha visto en la necesidad de incursionar en el área del Talento Humano, en la búsqueda del bienestar laboral, para ello el profesional en Trabajo Social utiliza estrategias de intervención para mitigar los efectos colaterales de la sobrecarga laboral y el síndrome del quemado. Es importante decir que, en la actualidad son muy

pocas las empresas que cuentan con profesionales en Trabajo Social fungiendo con el área del Talento Humano.

A medida que la sobrecarga laboral gana presencia entre los colaboradores de una empresa, abre un abanico de probabilidades al inicio del síndrome del quemado (Burnout), convirtiéndose en un fenómeno cada vez más relevante en las empresas, por lo que resulta de gran importancia comprender como el agotamiento, la despersonalización y la falta de realización personal tiene relación con la sobrecarga laboral en los colaboradores de la empresa cafetera de la ciudad de Guayaquil.

1.3 Preguntas de Investigación

1.3.1 Pregunta General

- ¿Cuál es la situación de la sobrecarga laboral y el síndrome del quemado (Burnout) en el personal administrativo de una Empresa Cafetera de la ciudad de guayaquil en el año 2024?

1.3.2 Sub-Preguntas

- ¿Cuáles son las características de la sobrecarga laboral existente en el personal administrativo de una empresa cafetera?
- ¿Cuál es el nivel de síndrome de Burnout en el personal administrativo de la empresa cafetera?

- ¿Cuáles son los factores organizacionales y personales que contribuye a la sobrecarga laboral y al síndrome de Burnout en el personal administrativo de una empresa cafetera?

1.4 Objetivos

1.4.1 Objetivo General

- Describir la situación de la sobrecarga laboral y el síndrome del quemado (Burnout) en el personal administrativo de una empresa de alimentos y bebidas de la ciudad de Guayaquil en el año 2024 con el fin de generar insumos investigativos.

1.4.2 Objetivos Específicos

- Caracterizar la sobrecarga laboral existente en el personal administrativo de una empresa de alimentos y bebidas.
- Identificar el nivel de síndrome de Burnout en el personal administrativo de la empresa de alimentos y bebidas.
- Conocer los factores organizacionales y personales que contribuye a la sobrecarga laboral y al síndrome de Burnout en el personal administrativo de una empresa de alimentos y bebidas.

1.5 Justificación

Realizar una investigación sobre la sobrecarga laboral y sobre el síndrome del quemado (burnout) en las organizaciones son altamente justificables en múltiples niveles, incluyendo la profesión del Trabajo Social, lo académico y la sociedad en general.

Es así que desde la profesión del trabajo social tiene como objetivo central promover el bienestar de las personas y de las comunidades. Investigar la sobrecarga laboral y su relación con el síndrome del quemado (burnout) es fundamental para cumplir con este propósito, ya que permite identificar y abordar desafíos que afectan el bienestar emocional y mental del personal administrativo de una empresa cafetera de la ciudad de Guayaquil.

Los trabajadores sociales desempeñan un papel crucial en las organizaciones por lo que concierne la prevención y el apoyo en situaciones de vulnerabilidad en el entorno laboral. La ejecución de esta investigación proporciona información que permite a los profesionales de trabajo social y otras áreas desarrollar estrategias efectivas de intervención y apoyo al personal administrativo en temas relevantes a la sobrecarga laboral y su relación con el síndrome del quemado.

Cabe destacar que los y las trabajadoras sociales son defensores de los derechos laborales y sociales; indagando y abordando los riesgos psicosociales en el lugar de trabajo contribuyendo a garantizar que los y las trabajadoras tengan un entorno laboral seguro y saludable, lo que es indispensable para proteger sus derechos. En tal sentido, la línea de

investigación de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil (2017) corresponde a la *Dinámicas socio-políticas, instituciones jurídicas y democráticas* considerando que el trabajo es un derecho, y brindar un ambiente laboral sano e higiénico, promoviendo el bienestar de las personas en ambientes laborales.

Realizar la presente investigación sobre la sobrecarga laboral y la relación con el síndrome del quemado (burnout) ofrece la oportunidad de comprender mejor este fenómeno; esto enriquece la base teórica y académica de la profesión del trabajo social y de otras disciplinas relacionadas. Además, que con los resultados de la investigación se puede utilizar en la formación y en la capacitación de futuros trabajadores sociales, brindándoles las habilidades y el conocimiento necesario para abordar efectivamente como la sobrecarga laboral se relaciona con el síndrome del quemado (burnout) del personal administrativo de una empresa de alimentos y bebidas de la ciudad de Guayaquil.

Desde el nivel social, realizar el estudio sobre la sobrecarga laboral y su relación con el síndrome del quemado contribuye a la mejora del bienestar de los empleados, lo que tiene un efecto positivo en sus familias y en sus comunidades. Cabe destacar que es importante recordar que la salud mental de los colaboradores de las organizaciones impacta en su vida personal y social. La atención temprana y la prevención de problemas de salud mental pueden reducir los costos sociales asociados con el ausentismo laboral, la atención médica y el apoyo social.

A través de la investigación se pretende hacer conciencia pública del impacto que genera la sobrecarga laboral y la relación con el síndrome del quemado (burnout) en la salud física y mental de los trabajadores, y las afectaciones que esto acarrea consigo. Investigar sobre la sobrecarga laboral y la relación con el síndrome del quemado (burnout) tienen un impacto positivo en la sociedad ya que pueden brindar herramientas útiles para promover el bienestar de los y las colaboradores, así también útiles para la prevención y delimitación de todos esos factores que generan enfermedades laborales, sean estas físicas o psicológicas.

Por otro lado, el estudio se encuentra respaldado por el Objetivo de Desarrollo Sostenible número 8, con lo que las Naciones Unidas (2019) pretende promover el crecimiento económico inclusivo y sostenible, el empleo y el trabajo decente para todos, fomentando a que los estados desde las diferentes carteras de estado se implementen estrategias o acciones en pro del trabajo decente para todos y todas. Así también, la investigación guarda congruencia con la meta 8.8 referente a la protección de los derechos laborales y promover un entorno de trabajo seguro y sin riesgos para todos los trabajadores, incluidos los trabajadores migrantes, en particular las mujeres migrantes y las personas con empleos precarios.

CAPÍTULO 2: MARCOS REFERENCIALES

2.1 Referentes Teóricos

2.1.1 Teoría General de los Sistemas

La Teoría Sistémica de Ludwig Von Bertalanffy fue considerado como uno de los precursores más importantes en esta teoría, por lo que consideraba que esta teoría tiene la habilidad de aceptar distintas posturas ideológicas, tomando en consideración que estas posturas pueden darse desde diferentes disciplinas, basándose en valores específicos.

Esta teoría tiene gran relevancia para el estudio del síndrome del quemado (Burnout), ya que por medio de esta teoría otorga la posibilidad de entender lo que sucede en el entorno y el comportamiento del individuo, es decir lo que ocurre en el sistema del trabajador. Según Marcelo Arnold y Francisco Osorio (1998) refieren que al usar esta teoría en fenómenos humanos, sociales y culturales se advierte que sus raíces están en el área de los sistemas naturales (organismos) y en el de los sistemas artificiales (máquinas). Por lo que dicha teoría toma en cuenta el sistema natural de los trabajadores, lo que corresponde al entorno social.

Por consiguiente, la teoría general de los sistemas mantiene como propósito situarse en la realidad social, lo que involucra también los percances presentados, esto con la finalidad de abstraer la realidad, aunque, el objetivo principal de esta teoría es destacar los factores determinados que se

encuentran en los sistemas, y como estos factores se relacionan con la problemática estudiada en la presente investigación.

Así también, Arnold y Osorio (1998) refieren que la Teoría de los sistemas, hace alusión también a una metodología de construcción que gira en torno a los sistemas sociales y las realidades para poder estudiarlas desde sus partes o componentes.

Por lo tanto, se puede decir que, para una mejor comprensión de la teoría de sistemas, el enfoque dinámico es consistente con los sistemas utilizados actualmente que abarcan la interpretación de la realidad social y cómo desarrollan sus principios. (Buckley, 1973)

Entonces, la teoría de sistemas, entonces, como su nombre indica, estudia los sistemas, es decir, los entornos, los principios y, especialmente, las secuencias de problemas que existen en los sistemas y sociedades individuales. En otras palabras, situaciones que resaltan el carácter siempre dinámico de la sociedad en la que existe. Aunque estas teorías han explorado métodos y enseñanzas a lo largo de los años para caracterizar el diagnóstico, es esencialmente una ciencia social, lo que significa que la teoría estudia los fenómenos sociales y lo integra todo. (Johansen, 2005).

Por consiguiente, la teoría sistémica contempla un enfoque dinámico integrador con el que se relaciona el entorno humano y social, para ello cabe destacar que, el ser humano es un ser que interactúa y se relaciona con otros

seres, en tal sentido que se construyen escenarios y situaciones. La teoría general de los sistemas se da para analizar dichos escenarios en los que interactúa el ser humano, y desde este análisis dar respuesta a las situaciones presentadas, considerando todos los elementos involucrados.

Es así que, la Teoría General de Sistemas permite entender y aproximar en una forma ordenada y científica a la realidad en la que viven e interactúan los

sujetos sociales, además orienta a la ejecución de un trabajo interdisciplinario, con una perspectiva integradora, por ello, se considera importante la interacción, relaciones y los conjuntos que a partir de esta teoría surgen (Gutierrez, 2013). En tal sentido, para la teoría sistémica lo más importante es el análisis de las relaciones y los vínculos que ocurren en los sistemas de los sujetos sociales.

De acuerdo con Arranz (2000, pág. 331) los principios pasan a dirigir al enfoque sistémico desde la realidad vivida y se contempla los siguientes:

- Interacción: “Entendiendo a estas como las transacciones que tienen lugar entre las partes de un sistema”.
- Totalidad: “Comprende la percepción de los sistemas desde la comprensión de cada elemento que lo compone, evitando la segmentación y dotando en su lugar un sentido de integración”.
- Organización: “Aquí se dan lugar a las relaciones presentes entre las distintas partes de un sistema y el cómo estas logran unificarse, creando un sistema con características diferentes a las características individuales de sus elementos”.
- Complejidad: “Aquí se pone en mención las diferencias, características y funcionalidades de las diferentes partes de los sistemas y el cómo estas pueden determinar relaciones y ser jerarquizadas”.
- Equifinalidad: “Se refiere al hecho que un sistema vivo a partir de distintas condiciones iniciales y por distintos caminos llega a un mismo

estado final. El fin se refiere a la mantención de un estado de equilibrio fluyente” (Arnold & Osorio, 1998, pág. 7)

Es así que, por medio de la Teoría General de los Sistemas, se pretende identificar el entorno influye en la generación del síndrome del quemado (burnout) en los trabajadores del área administrativa, a partir de relación con dicha teoría, conocer también como influyen los sistemas de los trabajadores administrativos en la sobrecarga laboral y el síndrome del quemado.

2.1.2 Teoría del Estrés

La teoría del estrés laboral tiene cada vez más presencia en la producción científica, por tratarse de un fenómeno patológico provocado por el estrés en el ambiente laboral, que afecta principalmente a los profesionales que prestan servicios de cuidado a otros, lo que provoca estados de estrés intensos y duraderos(Maslach, Schaufeli, & Leiter, 2001).

La principal pionera de la teoría del estrés laboral fue la psicóloga Christina Maslach, que estudió este fenómeno en los años 70 para analizar los efectos del estrés a largo plazo en las personas en el entorno laboral, especialmente en aquellas que. prestación de servicios o asistencia social.

El estrés es un fenómeno que afecta la calidad de vida de los trabajadores y su contexto social más cercano, se trata de un trastorno adaptativo crónico que implica un desgaste y lleva al colapso físico, intelectual y social. Para Jenny Méndez y Alejandro Botero (2019) afirma que el burnout

se desarrolla debido a experiencias prolongadas e intensas de estrés, acoso y alienación resultantes de la interacción entre el individuo y variables tales como: lugar de trabajo, estrategias de afrontamiento, relaciones con los pacientes, padres, comunidad, instrucciones y jornadas laborales, etc.

Para Daniela Andrade y Héctor Castañeda (2023) señalan que si bien existen muchas variables que inciden en el burnout, es la estrecha relación con otros factores psicosociales la que propicia la aparición del burnout, entendido como una interacción negativa entre el lugar de trabajo, el equipo o el empleado y el lugar de trabajo producto.

El estrés se considera un fenómeno inevitable que forma parte del proceso evolutivo, el síndrome de adaptación general consta de tres etapas: la respuesta de ansiedad inicial, la etapa de resistencia y la etapa de agotamiento. El síndrome de burnout es una formación patológica provocada por el estrés crónico en profesiones que brindan cuidados intensivos y de larga duración a personas necesitadas o dependientes. Vega et al (Vega, Sanabria, Domínguez, Osorio, & Bejarano, 2009)

Desde sus inicios el síndrome del quemado era reconocido únicamente a profesionales y/o trabajadores que se encontraban en el área de atención a clientes o usuarios, así también para el personal de la salud, pero con el paso del tiempo ha sido posible identificar que el desgaste profesional ocurre también en el personal que no tiene ningún contacto de clientes ni usuarios, sin embargo, el desgaste laboral ha ido ganando campo en áreas

administrativas, tal es el caso de los trabajadores del área administrativa de la empresa cafetera de Guayaquil.

Desde un punto de vista psicosocial, propusieron la dimensión afectiva del síndrome de burnout, que se considera una respuesta inadecuada al estrés, cuya expresión básica consta de tres dimensiones características, y que puede presentarse en personas que trabajan con personas. Describen el agotamiento como un agotamiento emocional que conduce a una pérdida de motivación, que a menudo se traduce en sentimientos de insuficiencia y fracaso (Fernández, Hernández, Hernández, & Cañizares, 2010).

Es así que considerando la teoría del estrés se encuentra caracterizada principalmente por un estado de agotamiento físico, mental y emocional, el mismo que es ocasionado por la exposición al estrés en los entornos laborales, entre los factores que pueden contribuir al desgaste profesional se encuentra principalmente la sobrecarga laboral.

En 1981, Maslach y Jackson plantearon la hipótesis de que el síndrome de burnout se configura en un modelo multidimensional y se caracteriza por agotamiento emocional, despersonalización y una reducida sensación de realización personal, que describieron como una situación en la que las personas hacen algo distinto de lo que son pretendía hacer, existe una discrepancia entre los índices de casos, Vega et al (2009).

Acotando a lo dicho anteriormente, la teoría del estrés ofrece un amplio estudio desde diferentes campos profesionales, contribuyendo a una mejor comprensión y sobre todo prevención del agotamiento físico, mental y emocional de las personas en el contexto laboral, esta teoría destaca la importancia de promover un ambiente laboral de calidad y sobre todo bienestar laboral, en donde se brinde apoyo psicosocial a los trabajadores para prevenir el síndrome del burnout.

2.2 Referentes Conceptuales

- **Sobrecarga Laboral**

La sobrecarga de trabajo se refiere a un exceso en la carga de trabajo, es decir exceso de actividades, complejidad y dificultad en las actividades, que deben realizarse en un tiempo específico (Greenglass, Burke, & Moore, 2003). Así también, la sobrecarga de trabajo ocurre cuando el trabajador percibe que las demandas de trabajo exceden sus habilidades y recursos para cumplir con sus obligaciones laborales de manera exitosa y en un período de tiempo establecido (Veloutsou & Panigyrakis, 2004).

Para Sipion (2019) La sobrecarga de trabajo hoy en día se considera las exigencias psicofisiológicas que enfrentan los empleados en su trabajo diario. Debido a la globalización y al ritmo de trabajo, algunos gerentes están delegando más trabajo a menos personas para aumentar los ingresos y reducir los gastos, lo que resulta en una carga de trabajo excesiva que se ha vuelto crítica en la búsqueda de talentos actual.

En este sentido, las horas extras son consideradas la principal causa de diversas enfermedades profesionales, por lo que es necesario que las empresas reconozcan los derechos y obligaciones de sus empleados para no vulnerar sus derechos. Además, según la descripción, la sobrecarga de trabajo crea conflicto cuando el nivel de exigencia excede los recursos de una persona debido a demasiadas tareas que requieren atención y otros factores específicos de la persona. (Farooq, 2015, pág. 29)

- **Síndrome del Quemado (Burnout)**

En 1981, Maslach y Jackson postularon que el síndrome del quemado se ha configurado en un modelo multidimensional, el síndrome de burnout se caracteriza por agotamiento emocional, despersonalización y una disminución del sentido de realización personal, que describe como un índice de la discrepancia entre lo que las personas hacen y lo que hacen, reflejando un deterioro de los valores y respeto (Maslach & Leiter, 1997).

Este síndrome se presenta generalmente en personas en cuyos trabajos presentan una elevada interacción social, de allí que los trabajadores con jornadas laborales extensas sean más propensos a cometer equivocaciones en tareas repetitivas, rutinarias y en aquellas que requieren atención sostenida (Linares & Guedez, 2021).

Entre los electos característicos del síndrome del quemado (Burnout) se presentan los siguientes:

- Cansancio emocional
- Despersonalización
- Baja realización personal

La fatiga emocional se refiere a la pérdida gradual de energía, desgaste, cansancio y fuerza física excesiva debido al contacto con los demás. La despersonalización se manifiesta como cambios en las actitudes y reacciones negativas hacia los demás, irritabilidad, pérdida de motivación laboral y falta de motivación. logro personal Se trata de una reacción negativa hacia uno mismo y el trabajo, es decir, una disminución de las capacidades laborales y una sensación de éxito y una valoración negativa de uno mismo. (Linares & Guedez, 2021).

- **Desgaste Profesional**

Destacan que el burnout es la última etapa del estrés crónico y, a diferencia de este último, no desaparece con un descanso tras otro, está asociado a una motivación emocional y cognitiva negativa y se desarrolla en un proceso lento, se produce de forma inconsciente y conduce al rechazo de lo cotidiano tareas (Vega, Sanabria, Domínguez, Osorio, & Bejarano, 2009).

Los autores Neil Vega, Álvaro Sanabria, Luis Domínguez, Camilo Osorio y Mónica Bejarano (2009) refieren al desgaste profesional como un trastorno contagioso; se establecen grupos de individuos que comparten y acrecientan las características del mismo y constituyen un círculo vicioso, lo cual incrementa el problema. Si un porcentaje de los trabajadores de la

organización presenta síntomas de desgaste profesional, este desgaste es transmitido al resto de personal, es decir si un trabajador se encuentra desmotivado, estresado y vulnerable en el lugar de trabajo, lo más probable es que el resto del personal también se encuentre en esa situación.

Estrés

El estrés es un fenómeno cada vez más estudiado en diversos campos de estudio, como la salud y las cuestiones sociales que estudian el desarrollo humano. (Naranjo, 2009).

Mientras que para Barrio *et al* (2006) definen al estrés como una reacción de lucha o afrontamiento, así también de huida en la que el organismo reacciona como respuesta a una amenaza para la supervivencia o la autoestima personal.

La Organización Mundial de la Salud (OMS, 2023) lo define como un estado de preocupación o tensión mental generado por una situación difícil, es decir todas las personas tienen un cierto grado de estrés, ya que se trata de una respuesta natural a las amenazas y a otros estímulos, dicho de otra forma, se trata de la forma en que reaccionamos frente al estrés lo que marca el modo en que afecta a nuestro bienestar.

Así también la OMS señala que el estrés cuando pasa a ser un estrés crónico puede llegar a ocasionar graves problemas en la salud, generando problemas de salud mental, tales como la ansiedad o la depresión, requiriendo atención médica especializada, ya que existen problemas de salud mental que pueden deberse a la persistencia del estrés si este ha empezado a afectar la calidad de vida en diversos entornos.

- **Estrés Laboral**

Para Leal y Alcocer (2019) menciona que el estrés laboral es considerado como un conjunto de fenómenos que ocurren en el organismo y la psique del trabajador, ocasionados por la presencia de agentes agobiantes derivados del trabajo, pueden afectar la salud del trabajador.

El estrés laboral es una de las consecuencias de la exposición a riesgos psicosociales. En concreto, se produce como consecuencia de un entorno laboral donde existen condiciones psicosociales adversas o adversas. El estrés laboral es una respuesta física y emocional a un desequilibrio entre las demandas percibidas y la capacidad de una persona para hacer frente a esas demandas (INSST, 2020).

Por lo tanto, el estrés laboral es la respuesta a un agente o estímulo, ya sea interno o externo, es decir a un agente estresor, desde esta perspectiva, en el ámbito laboral encontramos distintas clasificaciones de agentes estresores, (INSST, 2020) mencionan las causas más comunes serían:

- La falta de control sobre el trabajo que se realiza.
- La monotonía.
- Plazos ajustados.
- Trabajar a alta velocidad.
- La exposición a la violencia.
- Condiciones de trabajo físicamente peligrosas.

Así también, el estrés en el contexto laboral puede ser detonado por las exigencias laborales, y estas son definidas por Noriega (1989) como las necesidades específicas que se imponen en el proceso laboral a los colaboradores como consecuencia de las actividades que ellos desarrollan y de las formas de organización y división técnica del trabajo en un centro laboral.

En tal sentido, el Instituto Nacional para la Seguridad y Salud Ocupacional en Estados Unidos (NIOSH, 2005) refiere que las exigencias laborales que pueden dar origen al estrés laboral pueden ser:

- El Diseño de los Trabajos: trabajo pesado, descansos infrecuentes, turnos y horas de trabajo largos; trabajos de rutina que tienen poco significado. Frecuentemente no aprovechan las habilidades de los trabajadores y proveen poco sentido de control.
- El Estilo de Dirección: falta de participación de los trabajadores en la toma de decisiones, ausencia de comunicación en la organización y de políticas que favorezcan la vida familiar.
- Las Relaciones Interpersonales: malos ambientes sociales y falta de apoyo o ayuda de compañeros y supervisores.
- Las Expectativas de Trabajo: mal definidas o imposibles de lograr, demasiada o muy poca responsabilidad, demasiadas o muy pocas funciones.
- Las Preocupaciones de la Carrera: inseguridad del trabajo y falta de oportunidad para el crecimiento personal; el ascenso, cambios rápidos para los cuales los trabajadores no están preparados.

- **Trabajo Social en el contexto laboral**

El trabajo social es una profesión basada en la práctica que promueve el cambio y el desarrollo social, la cohesión social y el empoderamiento y la liberación humanos. Los principios de justicia social, derechos humanos, responsabilidad colectiva y respeto a la diversidad están en el centro del trabajo social. Basado en teorías del trabajo social, las ciencias sociales, las

humanidades y el conocimiento indígena, el trabajo social involucra a personas e instituciones para resolver los problemas de la vida y mejorar el bienestar. (FITS, 2016)

Por lo tanto, la profesión de trabajo social mantiene su enfoque de intervención en problemáticas sociales que estarían generando vulnerabilidad en una persona o grupo de personas, tal es el caso de trabajo social y su intervención en el área de talento humano, basando su accionar en las políticas públicas, los derechos humanos y leyes normativas nacionales e internacionales.

En este sentido, el trabajo social en el ámbito laboral reviste gran importancia en la vida empresarial, ya que sus esfuerzos profesionales están encaminados a contribuir al logro de objetivos en beneficio de los socios y de la empresa, utilizando métodos y técnicas específicas (Guaman, 2020).

Para Raya y Caparrós (2013) la función del trabajador social en las empresas está articulado en tres dimensiones fundamentales que son:

- Brindar apoyo psicosocial a los colaboradores que presenten algún tipo de dificultad.
- Contribuir en la creación y ejecución de las acciones sociales en beneficio de los colaboradores y la empresa.
- Asistir a un mejor entendimiento de los conflictos humanos y sociales surgidos como consecuencia del trabajo.

Así también, los autores (Raya & Caparrós, 2013) expresan que las áreas de intervención del Trabajo Social están enfocadas en cuatro aspectos sustanciales que son:

- **En la Salud Laboral:** Las intervenciones en esta área se centran en prevenir y gestionar la adicción de los empleados, capacitarlos en el desarrollo de habilidades y competencias e identificar situaciones estresantes para que los empleados encuentren mecanismos, técnicas y estrategias. (Raya & Caparrós, 2013)
- **En las Relaciones Profesionales:** En este campo el ejercicio profesional está destinado al estudio del clima laboral, en la prevención, mediación y resolución de conflictos, sobre todo, intervenir en casos de absentismo laboral. (Raya & Caparrós, 2013)
- **En el Contextos Personal y Familiar de los Colaboradores:** La actuación del Trabajo Social tiene que ver con el cuidado social de la familia del colaborador, a través de la información y disposición sobre los recursos internos y externos de la empresa, esto está afín a la ayuda social y otros mecanismos de cooperación a los trabajadores. (Raya & Caparrós, 2013)
- **En la Proyección Social y Responsabilidad Social Empresarial:** Es uno de los aspectos más importantes de la función del trabajador social en el ámbito laboral, porque su intervención o función está enfocada al desarrollo de programas o proyectos de voluntariado, y además desarrolla, dirige y evalúa la responsabilidad social de los voluntarios. y plan de coordinación de trabajo. (Raya & Caparrós, 2013)

Es así que la intervención de Trabajo Social en el ámbito laboral, el profesional estará en constante comunicación con los colaboradores, ya que el principal propósito de Trabajo Social es la búsqueda del bienestar de los colaboradores y también de la empresa.

2.3 Referentes Normativos

2.3.1 Normativa Nacional

- **Constitución Nacional del Ecuador**

En la normativa principal de los ecuatorianos estipula en el Art. 33 en concordancia con el Buen Vivir, el trabajo y la seguridad social, indica;

El trabajo es un derecho y un deber social, además de un derecho económico, fuente de realización personal y fundamento de la economía. El Estado garantizará el pleno respeto a la dignidad de los

trabajadores, un modo de vida digno, sueldos y salarios justos, salud y trabajo libremente elegido o aceptado. (Constitucion de la República del Ecuador , 2008).

Teniendo en cuenta que el síndrome del quemado (Burnout) afecta principalmente en la salud física y mental de los colaboradores, se considera en el Art. 32 que;

La salud es un derecho que garantiza el Estado, cuya realización se vincula al ejercicio de otros derechos, entre ellos el derecho al agua, la alimentación, la educación, la cultura física, el trabajo, la seguridad social, los ambientes sanos y otros que sustentan el buen vivir. (Constitucion de la República del Ecuador , 2008).

El desarrollo de la presente investigación se encuentra con el respaldo normativo de la carta magna, estableciendo los principales derechos a los que se acogen los colaboradores de la empresa cafetera.

- **Código del Trabajo**

Este instrumento normativo tiene el propósito de regular las relaciones laborales entre el empleado y el empleador, en tanto al estudio del síndrome del quemado y la sobrecarga laboral, estable en el Art. 410 los siguiente;

Los empleadores están obligados a asegurar a sus trabajadores condiciones de trabajo que no presenten peligro para su salud o su vida. (Codigo del Trabajo, 2005)

La prevención de riesgos laborales, entre ellos los psicosociales como el síndrome del quemado con lo que se busca asegurar que los colaboradores realicen sus actividades laborales en un ambiente optimo y sano, minimizando los daños a la salud física y mental. En tal sentido en el Art. 434 sobre la higiene y seguridad establece que;

En todo medio colectivo y permanente de trabajo que cuente con más de diez trabajadores, los empleadores están obligados a elaborar y someter a la aprobación del Ministerio de Trabajo y Empleo por medio de la Dirección Regional del Trabajo, un reglamento de higiene y

seguridad, el mismo que será renovado cada dos años. (Codigo del Trabajo, 2005)

- **Ley de Seguridad Social**

El ente rector de esta ley es el Instituto Nacional de Seguridad Social determinada para el cuidado y protección de los usuarios afiliados al IESS, en concordancia al estudio del síndrome del quemado y su incidencia con la sobrecarga laboral señala en el Art. 155, entre los lineamientos de política del Seguro General de Riesgos, proteger a los/las servidores/as y trabajadores/as afiliados, mediante programas de prevención de los riesgos derivados del trabajo, y acciones de reparación de los daños derivados de accidentes de trabajo y de enfermedades profesionales, incluida la rehabilitación física y mental y la reinserción laboral (Ley de Seguridad Social , 2001).

- **Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores**

Este instrumento pretende mitigar los riesgos en el contexto laboral, mejorar las condiciones en la que los colaboradores ejercen sus actividades, en tal sentido en el Art. 1 establece que las disposiciones del mencionado reglamento se aplicarán a toda actividad laboral y en todo centro de trabajo, teniendo como objetivo la prevención, disminución o eliminación de los riesgos del trabajo y el mejoramiento del medio ambiente de trabajo. (Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores, 2012)

Con el abordaje del síndrome del quemado (Burnout) en las empresas se pretende brindar un ambiente higiénico para que los colaboradores por lo que en el Art. 11.8 se presente que es obligación de los empleadores

especificar en el Reglamento Interno de Seguridad e Higiene, las facultades y deberes del personal directivo, técnico y mandos medios, en orden a la prevención de los riesgos de trabajo (Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores, 2012).

2.3.2 Normativa Internacional

- **Declaración Universal de los Derechos Humanos**

Desde un contexto internacional este instrumento despliega los principales derechos a los que todas las naciones se acogen para su fiel cumplimiento, es así que el derecho al trabajo es considerado como un derecho fundamental, y con este el cumplimiento de otros derechos.

Es así que en el Art. 23 refiere que a que todo individuo tiene derecho al trabajo, a la libre elección de su trabajo, a condiciones de igualdad y satisfactorias de trabajo y a la protección contra el desempleo (Naciones Unidas, 1948). Cabe destacar que este derecho es la base para el cumplimiento de otros derechos, constituye como un derecho inherente al ser humano ya que búsqueda de una vida digna, en la que la calidad de vida sale a relucir.

Condiciones de trabajo satisfactorias se refieren a condiciones de trabajo decentes que incluyen un ambiente de trabajo saludable, una cultura organizacional positiva y un trabajo decente que permita a los empleados desarrollarse en diversas áreas.

Así también, se debe considerar que la sobrecarga laboral puede afectar gradualmente en la salud física y mental de los colaboradores, dando

paso a la generación del síndrome del quemado, razón por la cual en el Art. 24 establece que, toda persona tiene derecho al descanso, al disfrute del tiempo libre, a una limitación razonable de la duración del trabajo y a vacaciones periódicas pagadas. (Naciones Unidas, 1948)

- **Declaración de la OIT relativa a los principios y derechos fundamentales en el trabajo y su seguimiento**

La Organización Internacional del Trabajo presenta este instrumento normativo en 1998, en la que expresión del compromiso de los gobiernos y de las organizaciones de empleadores y de trabajadores de respetar y defender los valores humanos fundamentales, valores de vital importancia para nuestras vidas en el plano económico y social (OIT, 2022).

La Declaración reafirma las obligaciones y los compromisos que son inherentes a la pertenencia a la (OIT, 2022), es decir:

- la eliminación de todas las formas de trabajo forzoso u obligatorio;
- la eliminación de la discriminación en materia de empleo y ocupación;
- y
- un entorno de trabajo seguro y saludable.

Todos los países afiliados a la Organización Internacional del Trabajo deben adaptarse a los compromisos establecidos la declaración, y estarán sujetos a seguimiento para evaluar su fiel cumplimiento en la realidad social y laboral.

2.4 Referentes Estratégicos

- **Agenda de Desarrollo Sostenible 2020 - 2030**

La agenda para el 2030 contempla 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) así también cuenta con 169 metas y 232 estrategias, esta

agenda centra al ser humano como sujetos de derechos en el marco de la alianza universal.

De ahí que el tema propuesto está vinculado al Objetivo 8 que es trabajo decente y crecimiento económico y así promover el trabajo decente para todos sin exclusión, por lo que en el Objetivo 8 se busca promover el crecimiento económico inclusivo y sostenible, el empleo y el crecimiento económico. (Naciones Unidas, 2016)

Mientras que las metas establecidas desde la Agenda de Desarrollo se estiman, las siguientes, esto con el fin de mitigar la explotación laboral, discriminación o exclusión laboral.

Meta 8.8 Proteger los derechos laborales y promover un entorno de trabajo seguro y sin riesgos para todos los trabajadores, incluidos los trabajadores migrantes, en particular las mujeres migrantes y las personas con empleos precarios. (Naciones Unidas, 2016)

- **Plan Nacional Nuevo Ecuador 2024 – 2025**

El Plan Nacional Nuevo Ecuador 2024 – 2025 se encuentra en vigencia para la aplicación de los ejes, objetivos y políticas para los ecuatorianos, es así que en lo que refiere al análisis de la sobrecarga laboral y su relación con el síndrome del quemado (Burnout), se considera al eje de desarrollo económico, con el que el estado a través de políticas públicas pretende mejorar los estándares de vida a la población económicamente activa, así también a reducir la brechas sociales, especialmente para los grupos de atención prioritaria.

Por lo tanto, el Objetivo 6 incluye la oportunidad de promover la creación de empleo decente. El objetivo de cualquier sistema económico debe estar dirigido a garantizar el bienestar económico y social de la población. La forma más directa y sostenible es permitir que las personas obtengan ingresos nuevos y mayores mediante la creación de oportunidades laborales. (Secretaría Nacional de Planificación, 2024)

Es fundamental la adopción de una estrategia laboral global en donde el anhelo ético por alcanzar la justicia social a través del empleo sea el objetivo principal, recalando que alcanzar condiciones laborales dignas mejoran la calidad de vida de los ciudadanos, pero también contribuyen al crecimiento económico futuro de toda la nación. (Secretaría Nacional de Planificación, 2024)

Para lograr este objetivo y corresponder al tema de este estudio, 6.1. Se debe considerar que la política promueve oportunidades de empleo decente de una manera inclusiva que garantice el respeto de los derechos laborales. (Secretaría Nacional de Planificación, 2024)

- **Política Nacional de Salud en el Trabajo 2019 – 2025**

La finalidad del plan de salud en el trabajo es aquél de impulsar ambientes de trabajo saludables a través de diferentes mecanismos para la promoción de la salud, la prevención de enfermedades y de accidentes en el lugar de trabajo. Otra finalidad es también aquella de fortalecer la responsabilidad del estado, de los empleadores y de la población trabajadora en la construcción de normativa y herramientas de salud en los lugares de trabajo a favor del empleo saludable y de la productividad. (MSP, 2019)

Esto viene directamente relacionado con las que son las medidas necesarias para la prevención de la sobrecarga laboral y de la presencia del síndrome del quemado en el personal administrativo de una empresa de alimentos y bebidas de la ciudad de Guayaquil en el año 2024.

CAPÍTULO 3: METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN

3.1 Enfoque de Investigación

De acuerdo a los objetivos planteados en la presente investigación, es así que esta investigación se desarrollara en base al enfoque mixto, para Sampieri *et al* (2010) mencionan que el enfoque mixto o híbrido representan un conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación e implican la recolección y el análisis de datos tanto cuantitativos como cualitativos, así como su integración y discusión conjunta, para realizar inferencias producto de toda la información recabada (denominadas metainferencias) y lograr un mayor entendimiento del fenómeno bajo estudio.

Los métodos mixtos pueden implementarse en diferentes secuencias, a veces cuantitativa primero y a veces cualitativa primero, también pueden desarrollarse simultáneamente o en paralelo, o pueden combinarse desde el inicio y durante todo el proceso de investigación. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010)

Dicho de otro modo, la investigación con enfoque mixto complementa la información cualitativa con la cuantitativa, los integra de forma conjunta para obtener un análisis más crítico y profundo sobre el fenómeno estudiado, en este caso sobre la sobrecarga laboral y el síndrome del quemado.

Para Muñoz (2013) Los métodos mixtos ofrecen una serie de ventajas al obtener diferentes observaciones de diferentes fuentes, tipos de datos y contextos, generando información más rica y diversa y aumentando la posibilidad de ampliar las dimensiones del proyecto de investigación.

El enfoque mixto es seleccionado debido a que permite capturar la complejidad inherente de los seres humanos que presentan signos del síndrome del quemado, permitiendo así una mejor comprensión de como la sobrecarga laboral podría estar influyendo en la generación de estrés y agotamiento en el personal administrativo de una empresa cafetera.

3.2 Tipo y Nivel de Investigación

El tipo de investigación con la que se pretende desarrollar el presente estudio es mediante la investigación aplicada. Para Vargas (2009) este tipo de investigación es vista como un proceso investigativo del área científica, el cual contribuye a develar las distintas realidades de los sujetos sociales, las problemáticas que atraviesan las sociedades a partir de una mirada científica.

Mientras que el nivel de investigación para estudios con enfoque mixto es el exploratorio – descriptivo. Es así que para Hernández *et al* (2010) la tarea del nivel exploratorio es presentar al investigador un fenómeno relativamente desconocido, obtener información sobre las posibilidades de realizar un estudio más completo en un contexto específico, investigar nuevas preguntas, identificar conceptos o variables prometedoras, establecer prioridades para realizar más investigaciones o realizarlas. declaraciones y suposiciones. (pág. 79)

Se considera el nivel exploratorio debido a la limitada información sobre estudios referentes a la sobrecarga laboral y el síndrome del quemado, acrecentando diversas dudas sobre información estadística de dicha problemática en el contexto de las empresas cafeteras, por lo que desde la

ejecución de la presente investigación existirá la posibilidad de originar información más completa y detallada para investigaciones futuras.

Mientras que el nivel descriptivo, según Guevara *et al* (2020) esto se hace cuando quieres describir algo, es decir. se desea describir detalladamente todos los componentes principales de una realidad o fenómeno, por lo que la principal característica de este tipo de investigación es que la información proveniente de la investigación descriptiva debe ser verdadera, precisa y sistemática.

Es así que, con el nivel descriptivo se pretende básicamente describir con mayor profundidad las características principales que estarían causando la sobrecarga laboral y el síndrome del quemado, por lo que requiere de un estudio de los hechos, fenómenos, tendencias y toda situación proveniente de la realidad en concreto.

3.3 Método de Investigación

El método seleccionado para el abordaje de la presente investigación es el deductivo-inductivo, ya que se partió del análisis conceptual del fenómeno estudiado, siendo el caso del síndrome del quemado deduciendo que es de vital importancia que las organizaciones prevean acciones para mitigar esta problemática.

El razonamiento deductivo y el razonamiento inductivo son muy útiles para la investigación porque la deducción puede establecer conexiones entre teorías y observaciones y puede inferir fenómenos observados a partir de teorías, mientras que la inducción puede acumular conocimiento y aislar información (Dávila, 2006).

Es así como con el método deductivo-inductivo permitirá ahondar en el análisis de la sobrecarga laboral y el síndrome del quemado de los trabajadores administrativos de una empresa cafetera, desde la intervención al universo y posterior a ello realizar un análisis deductivo con la información recabada.

3.4 Universo, Muestra y Muestreo

El universo se hace referencia al conjunto total de sujeto u objetos de estudio de una investigación específica que pasan a ser también un tipo de medida para esta, además, una vez que el universo es definido dentro de la investigación este grupo de personas pasa a llamarse población, es decir, se convierte en un conjunto delimitado y definido dentro del universo en general y que pasará a ser parte de la muestra (Fox, 1981).

En tal sentido, el universo es la cantidad total de personas, animales o cosas que formaran parte global de una investigación a quienes se pretende conseguir información relativa al fenómeno estudiados, por lo que en este caso el universo son trabajadores administrativos de la empresa cafetera a nivel regional costa que son en total 112.

Por otro lado, la muestra representa un sub conjunto dentro del universo en donde se desarrolla el estudio. De acuerdo con Hernández *et al* (2010) señalan que una muestra es un subconjunto de la población de interés sobre la cual se van a recopilar datos, y que no sólo debe ser una población representativa, sino que también debe estar definida con precisión y limitada de antemano.

Conforme a lo descrito anteriormente, la muestra es una cantidad significativa de personas, animales o cosas de la población estudiada, en tal sentido para conseguir la cantidad exacta para la muestra se debe realizar una formula muestral como la siguiente:

Formula de la muestra:

z= nivel de confianza 95% =1.96

n= Universo/población =112

p= Proporción de la población con la característica deseada 50% =0.5

q= Proporción de la población sin la característica deseada 50%=0.5

e= Nivel de erros 5% =0.05

m= Tamaño de la muestra

$$\frac{\frac{Z^2 (P*Q)}{E^2 + (Z^2 (P*Q))}}{N}$$

$$\frac{1.96^2(0.50 * 0.50)}{0.05^2 + (1.96^2 (0.50 * 0.50))}$$

$$\frac{3.8416 (0.25)}{0.0025+(3.8416(0.25))}$$

$$\frac{0.9604}{0.0025 + 0.9604}$$

$$\frac{0.9604}{0.0025 + 0.085}$$

$$\frac{0.9604}{0.011}$$

$$M=87$$

Es así como la muestra estará representada por 87 trabajadores administrativos de una empresa cafetera de la ciudad de Guayaquil, los criterios de selección muestral son:

- Ser mayores de edad.
- Trabajar en el área administrativa de la empresa cafetera.
- Trabajadores hombres y mujeres.
- Trabajadores que lleven trabajando más de un año en la empresa cafetera.
- Trabajar a tiempo completo en la empresa cafetera.
- Predisposición a ser partícipes en el estudio.

El tipo de muestreo que se aplicará para la presente investigación es el probabilístico, ya que de acuerdo a la naturaleza del estudio todos los trabajadores administrativos tienen la misma posibilidad de ser partícipes del presente estudio.

3.5 Categorías y Variables

- Sobrecarga Laboral
 - Carga Física
 - Carga Mental
 - Organización del Trabajo
- Síndrome de Burnout
 - Características del Síndrome
 - Afectaciones del Síndrome
 - Causas del Síndrome
- Factores Influyentes del Síndrome y Sobrecarga Laboral

- Factores Organizacionales
- Factores Personales

3.6 Formas de Recolección de Información

Para toda clase de estudio investigativo, la recolección de información es un aspecto fundamental, ya que es aquí donde empieza la fundamentación de los resultados cualitativos y cuantitativos, por lo que, si contamos con datos confiables y consistentes, tendremos resultados verificables, en tal sentido, la selección de la forma más adecuada para recolectar la información es un punto relevante durante el proceso del estudio del fenómeno.

De acuerdo con Hernández *et al.* (2010) el propósito de las herramientas de recolección de datos es crear las mejores condiciones para medir el fenómeno en estudio. Por tanto, la información es un concepto de conocimiento que expresa el contenido de la investigación a través de la percepción y, por tanto, es fácilmente percibida por los sentidos emitidos directa o indirectamente por el investigado, todo es mensurable.

En tal sentido, para la cuantificación de los datos cuantitativos se establece la aplicación de la técnica del cuestionario, por medio del instrumento Maslach Burnout Inventory (MBI) que es una herramienta psicométrica diseñada para medir el agotamiento emocional, la despersonalización y falta de realización personal en el contexto laboral. Este instrumento fue creado por Cristina Maslach y Susana Jackson en el año de 1986, fue utilizado comúnmente para evaluar el síndrome de burnout en profesionales de la salud y las ciencias sociales.

Este instrumento consta de 22 ítems, los mismos que están orientados a validar respuestas sobre las opiniones, actitudes y expresión que conmueve

al profesional en referencia a su labor y hacia sus compañeros de trabajo, cuya finalidad es medir el desgaste profesional. (Maslach & Leiter, 1997)

Otro instrumento factible para la presente investigación, valido para cuantificar la sobrecarga laboral es el Tes de Cargabilidad, teniendo como propósito evidenciar los tiempos de cargas de trabajo por cargo y área, de mandos medios y operativos.

Para evaluar la carga de trabajo con cada trabajador se obtiene información mediante:

Cálculos:

TMAC = Sumatoria de todos los tiempos estimados en minutos al mes de las actividades del cargo.

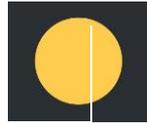
TJLM = “Horas de la jornada laboral al día” X “Días laborales al mes”

De la aplicación de la fórmula de carga de trabajo se obtendrá:

- Carga de Trabajo: Porcentaje de carga de trabajo.
- Hora mes: Horas estimadas de trabajo del cargo analizado.
- Horas días: Horas estimadas de trabajo del cargo analizado.

Se ha establecido un indicador de Carga de Trabajo (KPI) que servirá de métrica para evaluar visualmente la Carga de Trabajo del cargo y del colaborador, este indicador está establecido a los Tiempos efectivos de Trabajo:

Semáforo	Regla	Propósito
	Mayor igual a 110%	Identificar el cargo que está por encima de un rango de tolerancia por exceso de actividades, para evaluar qué eventos, operaciones, actividades o tareas requieren de mejoras en el proceso.



Mayor igual a 95%

Alertar que ese cargo está ligeramente excediendo su carga laboral. Mecanismos de prevención.



Menor a 95%

Evaluar el porcentaje para evidenciar la disponibilidad de tiempo y reasignar actividades o tareas.

Fuente: Creación de la Empresa Cafetera

Mientras que, para la información cualitativa, se estable la creación de grupos focales, para Pope y Mays (2009) tenga en cuenta que la característica de un grupo focal es que es un grupo de discusión que puede entablar un diálogo sobre temas específicos, comunicarse y compartir experiencias comunes basadas en estímulos de debate específicos que reciben los participantes.

3.7 Formas de Análisis de la Información

Para el análisis de la información cuantitativa recolectada mediante la aplicación de la encuesta y el test, será necesario la tabulación de datos estadísticos que arroje la encuesta aplicada al personal administrativo de una empresa cafetera de la ciudad de Guayaquil, esto implica ordenar la información recabada, organizarla de tal forma que dé respuesta a los objetivos establecidos en la presente investigación.

En cuanto a la tabulación de datos cuantitativos, será necesario la utilización del programa Microsoft Excel, en donde una vez ingresada la información obtenida de la encuesta MBI y el test de cargabilidad en diferentes bases de datos, mediante la aplicación de fórmulas matemáticas para la

obtención de gráficos estadísticos se procede al análisis descriptivo y crítico de los resultados.

Para Norman Denzin (1970), señala que el proceso de análisis de la información es necesario para transformar los datos en cifras y tablas estadísticas, para luego proceder a la triangulación de información cuantitativa y cualitativa sobre la realidad en estudio y las teorías que explican el fenómeno en estudio.

En cuanto, a la información cualitativa recabada a través de los grupos focales se procede a codificar la información más relevante que dé respuesta a los objetivos establecidos, esto va conjugado con la información cuantitativa la teoría. Dando lugar a la triangulación, creando oportunidades de descubrimiento, aplica métodos de manera flexible, apoya la innovación y promueve el uso de herramientas más creativas para aumentar la eficiencia de la recopilación de información de acuerdo con los objetivos establecidos (Alzás & Casas, 2017).

CAPÍTULO 4: RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

En el marco de la investigación se analizaron los datos recopilados por medio del Test de Cargabilidad, propio de la empresa cafetera, además del cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI) que fue aplicado a los 87 participantes, personal administrativo; las respuestas obtenidas en la intervención del grupo focal, y en virtud del material teorizado en la presente tesis se procede a triangular los resultados obtenidos de dichas formas de recolección de información. Este apartado es crucial para analizar la situación de la sobrecarga laboral y el síndrome del quemado (Burnout) en el personal administrativo de una Empresa Cafetera de la ciudad de guayaquil en el año 2024.

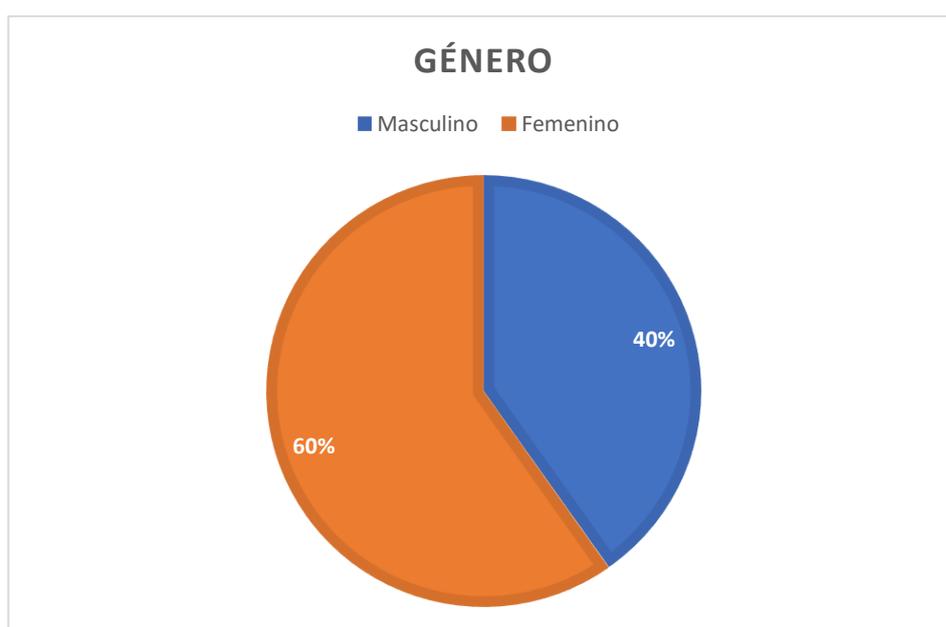
4.1 Análisis de las Características Generales

Para establecer el análisis del objetivo general de la investigación con el cual se pretende analizar la situación de la sobrecarga laboral y el síndrome del quemado (Burnout) en el personal administrativo de una Empresa Cafetera de la ciudad de guayaquil en el año 2024, para lo cual se consideró información socioeconómica del personal administrativo.

Las características socioeconómicas, como el nivel educativo, sueldo percibido, la situación laboral del cónyuge pueden afectar cómo los empleados perciben y manejan su carga laboral. Por lo que, un nivel educativo más alto puede estar asociado con una mejor preparación para manejar tareas complejas, mientras que preocupaciones económicas pueden aumentar el estrés relacionado con el trabajo (Schaufeli & Taris, 2014).

Además, las características socioeconómicas pueden determinar cómo los empleados experimentan y reportan el burnout. Por ejemplo, los empleados con un alto nivel educativo y una posición económica estable pueden tener diferentes mecanismos de afrontamiento comparados con aquellos en situaciones más precarias (García & Hernández, 2019).

Gráfico 1. Género del personal administrativo de la Empresa Cafetera



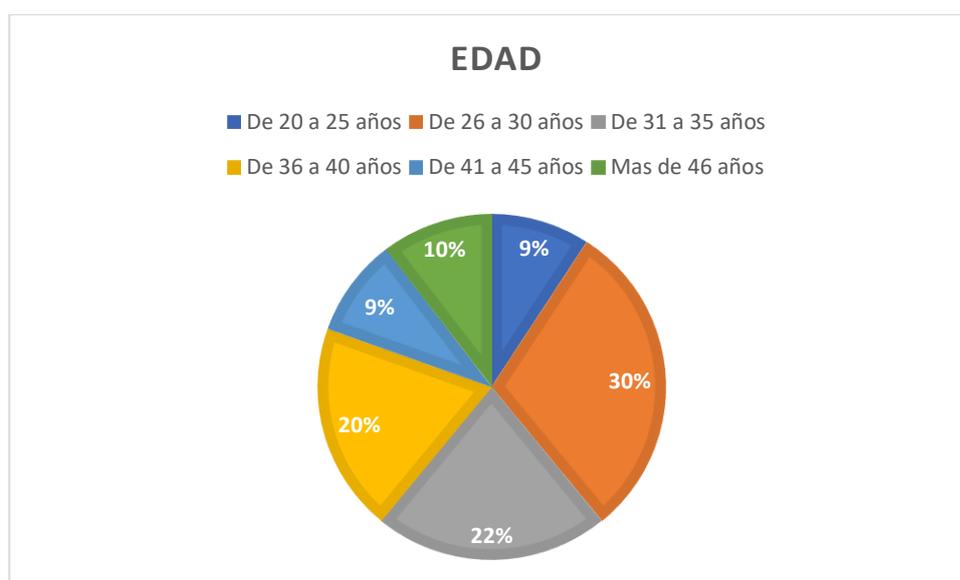
De acuerdo con la figura 1, se observa que la distribución del género en la Empresa Cafetera que el 60% corresponde al género femenino y el 40% al género masculino, es decir que la empresa cuenta con más trabajadoras mujeres en el área administrativa que con hombres.

Es importante considerar como el género puede llegar a influir en la experiencia del burnout y la carga laboral, las investigaciones muestran que las mujeres a menudo experimentan una mayor carga laboral debido a la combinación de responsabilidades profesionales y domésticas. Según estudios previos, las mujeres tienden a asumir más responsabilidades

domésticas además de sus tareas laborales, lo que puede llevar a una mayor percepción de sobrecarga laboral en comparación con los hombres (Eagly & Carli, 2007).

Cabe destacar que con un 60% de empleados femeninos, es crucial que la empresa evalúe cómo sus políticas y prácticas laborales afectan a sus empleadas.

Gráfico 2. Rango de edad del personal administrativo de la Empresa Cafetera

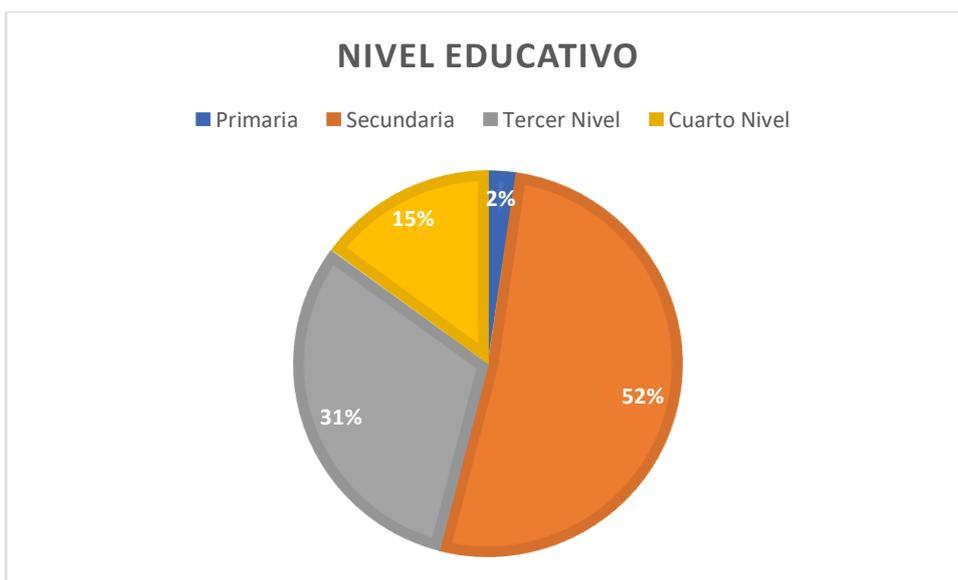


La edad puede influir significativamente en la carga laboral y en la aparición del síndrome de burnout, es así que de acuerdo al gráfico 2 se observa que el 30% de los trabajadores administrativos de la empresa cafetera se encuentran en un rango de edad de 26 a 30 años, seguido de un 22% correspondientes a trabajadores administrativos en un rango de 31 a 35 años de edad, el 20% de trabajadores tiene entre 36 y 40 años de edad, el 9% de 41 a 45 años, otro 9% tiene entre 20 y 25 años de edad y el 10% de los trabajadores administrativos tiene más de 46 años de edad.

Denota que la empresa cuenta mayoritariamente con personal joven, el personal joven suele tener un alto nivel de energía y entusiasmo, lo que puede traducirse en una mayor motivación y proactividad en el trabajo. Para Kammeyer et al. (2013) mencionan que esta energía puede ser beneficiosa para enfrentar la carga laboral y para contribuir a un ambiente de trabajo dinámico y positivo.

Sin embargo, cabe mencionar que los empleados jóvenes pueden tener menos habilidades desarrolladas para enfrentar el estrés y la carga laboral comparados con empleados más experimentados. De acuerdo con Kinnunen et al (2006) refieren que la falta de experiencia en el manejo de situaciones estresantes puede contribuir a una mayor susceptibilidad al burnout.

Gráfico 3. Nivel educativo del personal administrativo de la Empresa Cafetera



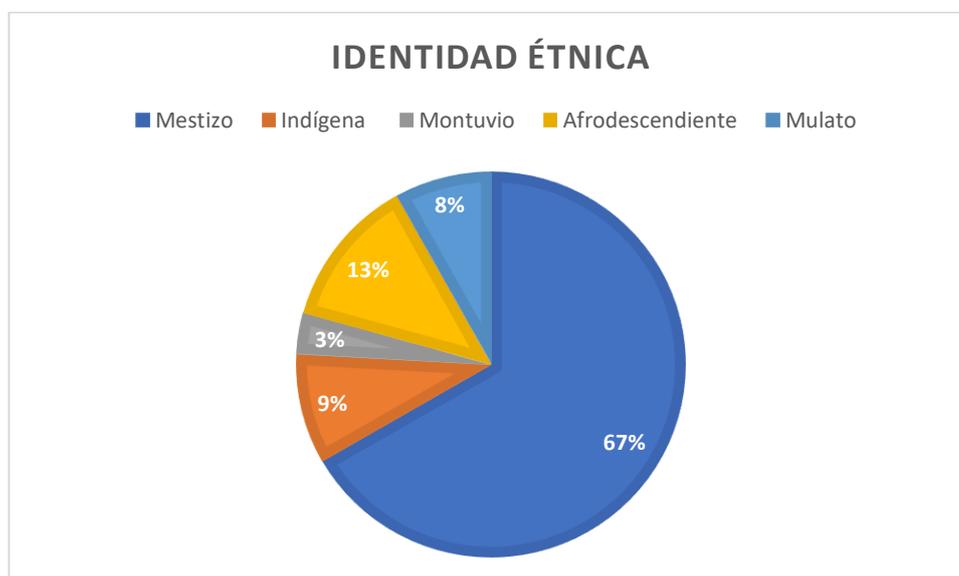
En cuanto al nivel educativo, en el gráfico 3 es posible evidenciar que el 52% del personal administrativo de la empresa cafetera cuenta con estudios secundarios, el 31% del personal admirativo cuentan con títulos de tercer

nivel, el 15% de personal cuentan con maestrías y títulos de cuarto nivel, y tan solo el 2% del personal administrativo cuenta con estudios primarios.

El personal administrativo con un nivel educativo más alto suele estar mejor preparados para manejar tareas complejas y asumir roles que requieren habilidades avanzadas, esto puede facilitar la gestión de una carga laboral más alta de manera más eficiente Cavanaugh *et al.* (2000). La educación superior proporciona no solo conocimientos técnicos, sino también habilidades de resolución de problemas que pueden aliviar la presión asociada con tareas laborales desafiantes.

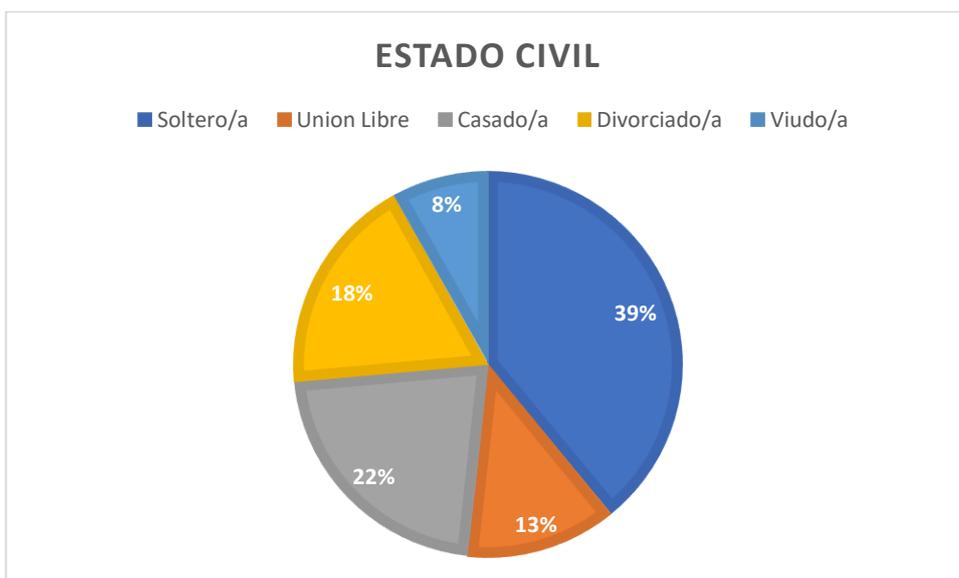
En un estudio realizado por (Schaufeli & Taris, 2014) sugieren que un mayor nivel educativo puede estar asociado con una menor probabilidad de experimentar burnout, esto se debe a que los trabajadores más educados a menudo tienen un mayor control sobre su trabajo y pueden tener habilidades mejoradas para gestionar el estrés. Es así que la educación puede proporcionar herramientas para el autocuidado y el manejo del estrés, reduciendo así la incidencia del burnout.

Gráfico 4. Identidad étnica del personal administrativo de la Empresa Cafetera



Respecto a la identidad étnica del personal administrativo se observa en el gráfico 4 que el 67% se auto identifica como mestizo o mestiza, el 13% como afrodescendiente, el 9% del personal administrativo se autoidentifica como indígena, el 8% como mulato o mulata y el 3% como montuvio, denotando que más de la mitad del personal administrativo corresponde a la etnia mestiza.

Gráfico 5. Estado civil del personal administrativo de la Empresa Cafetera



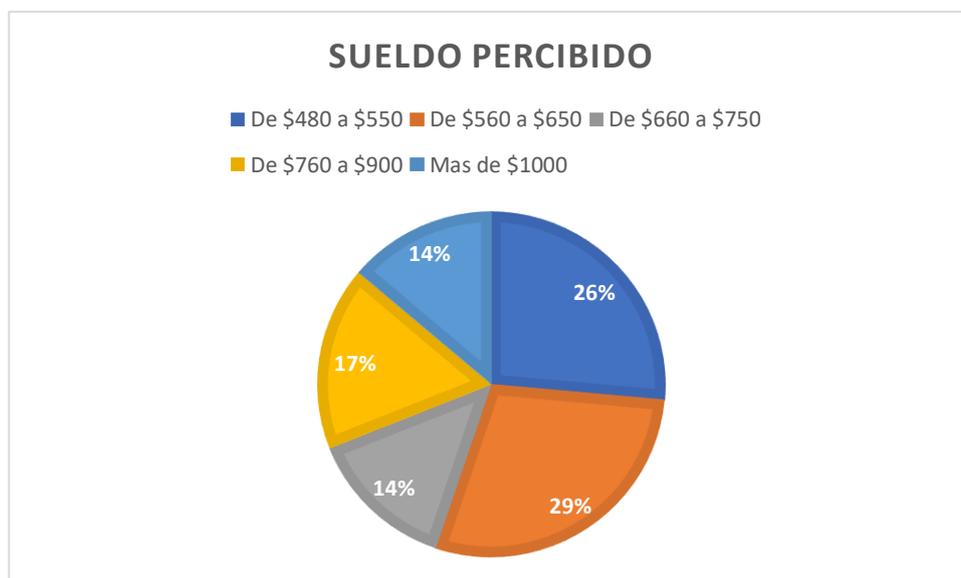
El estado civil puede ser un factor influyente en la forma en como un trabajador puede sobrellevar la carga laboral o los efectos del síndrome de burnout, en tal sentido en el gráfico 5 se observa que el 39% del personal administrativo es soltero, el 22% del personal se encuentra casado/a, el 18% del personal administrativo son divorciados, mientras que el 13% se encuentran en unión libre y el 8% del personal administrativo son viudos.

Se observa que gran parte del personal administrativo es soltero, es así que de acuerdo con (Harris & Kacmar, 2006) manifiestan que los empleados solteros o sin responsabilidades familiares directas pueden experimentar una

carga laboral más manejable en términos de equilibrio trabajo-vida, ya que tienen menos compromisos externos que competir con sus demandas laborales.

Mientras que el estrés asociado con el equilibrio entre las responsabilidades laborales y familiares puede contribuir a una mayor incidencia de burnout entre empleados casados con hijos. La presión para cumplir con las demandas en ambos ámbitos puede resultar en agotamiento emocional, especialmente si el soporte social y las políticas laborales no son adecuadas (Maslach & Leiter, 2016).

Gráfico 6. Rango de sueldo percibido por el personal administrativo de la Empresa Cafetera



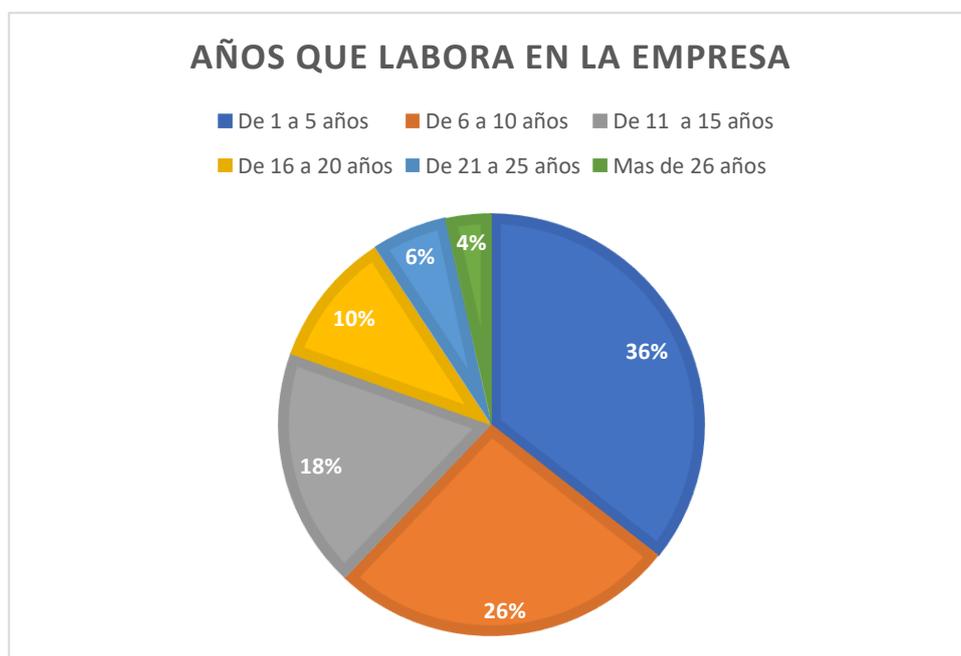
De acuerdo con el gráfico 6, referente al rango del sueldo percibido se observa que el 29% percibe un sueldo entre \$560 y \$650, el 26% del personal administrativo percibe un sueldo entre \$480 y \$550, el 17% del personal administrativo tiene un sueldo que oscila entre \$760 y \$900, el 14% del

personal tiene un sueldo de entre \$ \$660 y \$750 y otro 14% del personal administrativo percibe un sueldo de más de \$1000.

Un sueldo bajo o percibido como injusto puede aumentar el riesgo de burnout, especialmente si los empleados sienten que sus esfuerzos y responsabilidades no están adecuadamente recompensados, la falta de recompensa económica puede contribuir al agotamiento emocional, la despersonalización y la reducción de la realización personal (Maslach & Leiter, 2016). La brecha entre las expectativas salariales y la realidad puede exacerbar la presión y el estrés.

Gráfico 7. Años que laboran el personal administrativo en la Empresa

Cafetera



De acuerdo con el gráfico 8 referente a la antigüedad laboral se observa que el 36% del personal administrativo trabajan en la empresa de 1 a 5 años, el 26% trabajan en la empresa de 6 a 10 años, el 18% trabajan en la empresa de 11 a 15 años, el 10% trabajan en la empresa de 16 a 20 años, el 6%

trabajan en la empresa de 21 a 25 años y el 4% trabajan en la empresa de más de 26 años.

La mayoría de los empleados, el 36% con exactitud, tienen una antigüedad de 1 a 5 años, lo que sugiere que hay una rotación significativa o un proceso continuo de incorporación de nuevos empleados en la empresa cafetera. De acuerdo con Baker *et al.* (2008) menciona que esta categoría puede incluir tanto nuevos contratados como aquellos que están en el proceso de adaptación a la cultura y las demandas de la empresa.

Un 26% de los empleados tiene entre 6 y 10 años de antigüedad, indicando que hay un grupo considerable de empleados con una experiencia intermedia en la empresa, quienes probablemente tienen un buen conocimiento de los procesos y cultura organizacional. Y un 18% de los empleados han estado en la empresa 11 a 15 años, mostrando una estabilidad moderada en el personal. Pata Eisenberger *et al.* (1986) señala que estos empleados pueden haber asumido roles de mayor responsabilidad y podrían haber desarrollado una mayor especialización en sus áreas de trabajo

4.3 Resultados por Objetivos Específicos

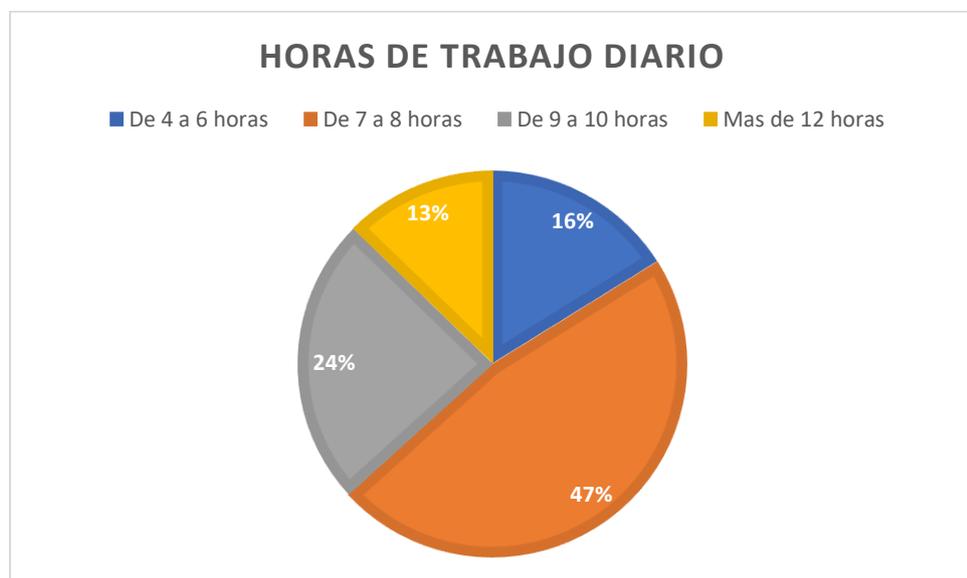
4.3.1 Objetivo 1: Caracterizar la sobrecarga laboral existente en el personal administrativo de una empresa cafetera.

Es crucial comprender las dimensiones de la sobrecarga laboral, sus causas y consecuencias específicas dentro del contexto de una empresa cafetera. La sobrecarga laboral se refiere a una situación en la que los empleados enfrentan una cantidad de trabajo y responsabilidades que excede

sus capacidades o recursos disponibles, esto puede manifestarse como un exceso de tareas, presión de tiempo, o una combinación de ambos factores (Karasek & Theorell, 1990).

En tal sentido, para el análisis del primer objetivo específico se considera la información otorgada en el informe de cargabilidad de la empresa cafetera, en donde se considera información tal como horas de trabajo diario, volumen de trabajo, organización del tiempo, pausas y descansos.

Gráfico 8. Horas de trabajo diario del personal administrativo



En el gráfico 8, referente a las horas de trabajo diario a la que el personal administrativo está expuesto en la empresa cafetera se observa que el 47% del personal administrativo trabaja de 7 a 8 horas diarias, el 24% trabaja diariamente de 9 a 10 horas, el 16% invierte de 4 a 6 horas diarias en el trabajo, y el 13% trabaja más de 12 horas diarias.

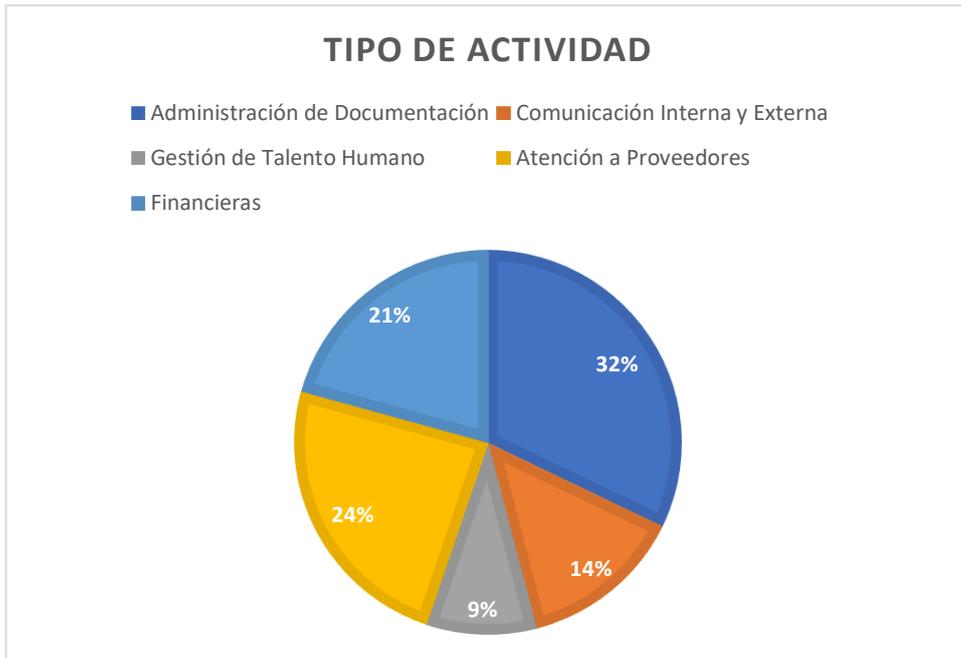
La mayoría del personal administrativo trabajan entre 7 y 8 horas al día, esta es la jornada laboral estándar en la mayoría de empresa del Ecuador, lo que indica que una parte significativa del personal administrativo sigue un horario normal y legalizado. Para Cavanaugh *et al.* (2000) mencionan que trabajar dentro de este rango suele ser visto como ideal, ya que permite un equilibrio relativamente saludable entre trabajo y vida personal.

Por otro lado, un cuarto de los empleados trabaja entre 9 y 10 horas diarias, este rango de horas sugiere que un grupo considerable del personal administrativo está realizando horas adicionales más allá del horario normal. Trabajar de 9 a 10 horas puede indicar una carga laboral moderada a alta, lo cual puede contribuir al agotamiento y al estrés (Harter, Schmidt, & Hayes, 2002).

Mientras que, el 16% de los empleados que trabaja entre 4 y 6 horas, esta categoría podría incluir tanto empleados a tiempo parcial como aquellos con horarios flexibles, trabajar menos de 7 horas puede reflejar una situación laboral atípica o necesidades personales que limitan el tiempo de trabajo (Golden, 2001). Sin embargo, también puede indicar una falta de carga completa o de responsabilidad en el puesto.

No obstante, el 13% de los empleados trabaja más de 12 horas al día, lo cual es significativo, este grupo está sujeto a largas jornadas laborales que pueden tener un impacto considerable en su salud y bienestar, aumentando el riesgo de agotamiento, estrés crónico, y problemas de salud relacionados con el trabajo (Geurts & Demerouti, 2003). Las largas horas laborales a menudo están asociadas con una baja satisfacción laboral y alta rotación de personal.

Gráfico 9. Tipo de actividades que realiza en personal administrativo



En cuanto al tipo de actividades que realiza el personal administrativo de la empresa cafetera, en el gráfico 9 es posible evidenciar que el 32% del personal se dedica a realizar la administración de documentación, el 24% realiza actividades entorno a la atención a proveedores, el 21% del personal administrativo realiza actividades financieras, el 14% del personal realiza actividades relacionadas a la comunicación interna y externa, y el 9% realiza actividades de gestión del Talento Humano.

La mayor parte del personal administrativo se dedica a la administración de documentos, esta tarea es fundamental en cualquier organización, ya que incluye la gestión, archivo y procesamiento de documentos esenciales para las operaciones diarias, por lo que la administración de documentos puede ser una tarea repetitiva y detallada, que requiere atención constante y precisión. La carga asociada a esta tarea puede ser considerable, especialmente si el volumen de documentos es alto, lo que

puede contribuir a la sensación de sobrecarga laboral (Robinson & Judge, 2007).

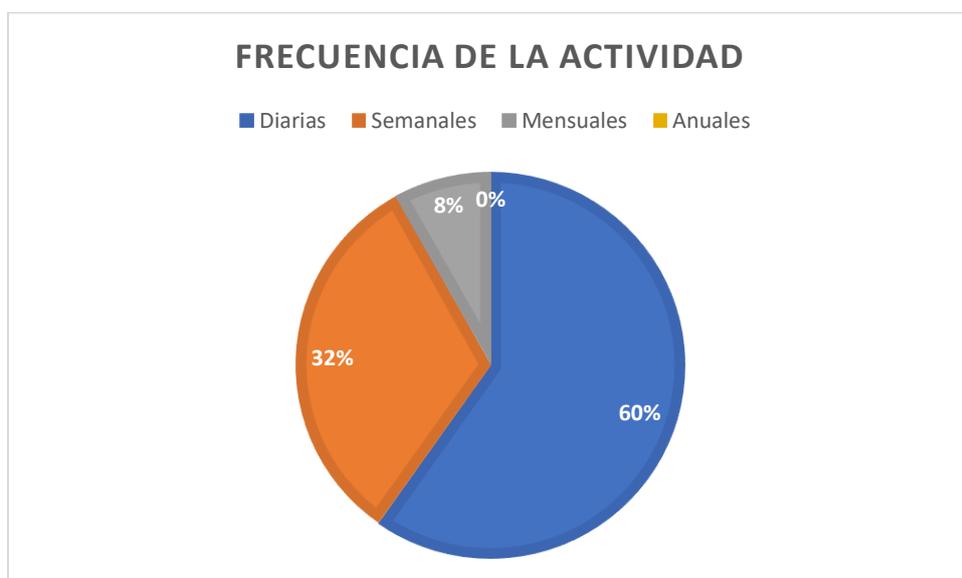
Mientras que, el 24% del personal administrativo que se encarga de la atención a proveedores, un rol que implica la gestión de relaciones con proveedores, la negociación de contratos y la resolución de problemas relacionados con el suministro de bienes o servicios, cabe señalar que la atención a proveedores puede ser compleja y demandante, requiriendo habilidades en negociación y gestión de conflictos. Para Krause (1999) la carga laboral en esta área puede ser alta debido a la necesidad de asegurar que los proveedores cumplan con los acuerdos y plazos establecidos.

Así también el 21% del personal administrativo que está involucrado en actividades financieras, las mismas que incluyen la contabilidad, la elaboración de presupuestos y el análisis financiero de la empresa cafetera, por lo que cabe mencionar que las tareas financieras son críticas para el funcionamiento de la empresa y suelen requerir precisión y un alto nivel de responsabilidad. De acuerdo con (Miller & Noulas, 1997) refieren que la presión para manejar correctamente los recursos financieros puede aumentar el estrés y la carga laboral en esta área.

Por otro lado, el 14% del personal administrativo que se dedica a la comunicación interna y externa, la misma que implica la gestión de la comunicación entre diferentes departamentos y con partes externas como clientes y socios. Según (Clampitt, 2012) una comunicación efectiva es crucial para el buen funcionamiento de la empresa, pero puede ser desafiante, especialmente cuando se deben manejar múltiples canales y resolver malentendidos o conflictos.

Finalmente, el 9% del personal que realiza actividades relacionadas con la gestión del talento humano, incluyendo la contratación, capacitación y gestión del rendimiento de los empleados. La gestión del talento humano es vital para el desarrollo y la retención del personal, pero puede ser exigente debido a la necesidad de lidiar con cuestiones relacionadas con el personal y mantener la moral alta (Ulrich & Dulebohn, 2015).

Gráfico 10. Frecuencia con la que el personal administrativo realiza esas actividades



El gráfico 10 hace alusión a la frecuencia con la que el personal administrativo realiza el tipo de actividad señalada en el gráfico anterior, es así que se observa que el 60% del personal administrativo realiza diariamente las actividades mencionadas anteriormente, el 32% las realiza de forma semanal y el 8% del personal administrativo las desarrolla cada mes.

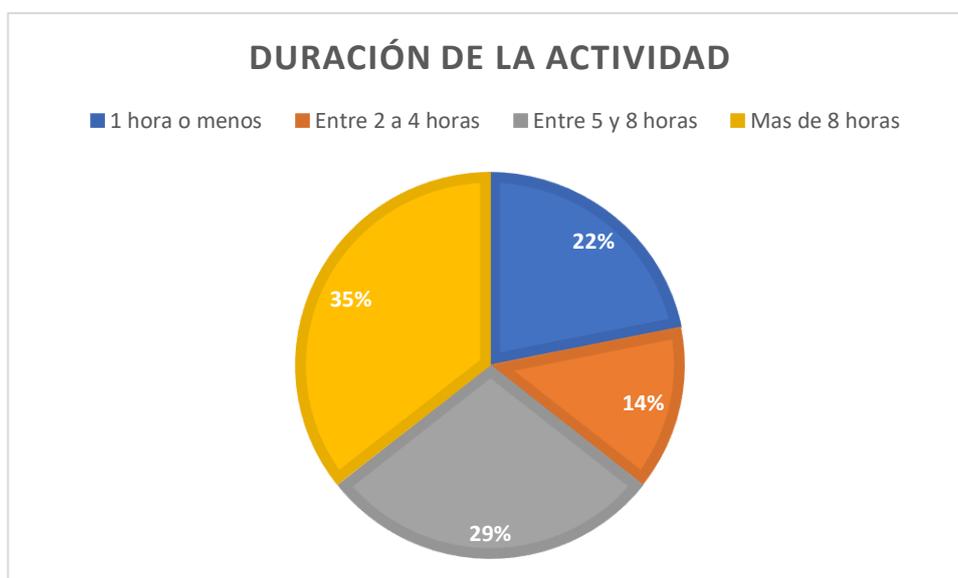
La mayoría del personal administrativo, el 60% exactamente realiza sus actividades de manera diaria, esto indica que las tareas que ocupan esta frecuencia, como la administración de documentos y la atención a

proveedores, son parte integral y recurrente del flujo de trabajo diario. La realización diaria de tareas puede llevar a una sobrecarga de trabajo si el volumen es alto, contribuyendo a un aumento en el estrés y el agotamiento (Geurts & Demerouti, 2003)). Las tareas diarias requieren constante atención y pueden ser una fuente significativa de presión si no se manejan adecuadamente.

Así también el 32% del personal realiza actividades con una frecuencia semanal, esto podría incluir tareas como la revisión de informes financieros, la preparación de documentación para reuniones semanales o la gestión de ciertas relaciones con proveedores. Las actividades semanales pueden proporcionar una oportunidad para planificar y organizar el trabajo, pero también pueden acumularse si no se gestionan de manera efectiva, contribuyendo a la carga laboral en picos específicos (Robinson & Judge, 2007).

Por otro lado, el 8% restante realiza actividades con una frecuencia mensual, estas tareas menos frecuentes podrían incluir informes detallados o revisiones extensas de desempeño, aunque estas actividades no son tan frecuentes, suelen ser más intensivas en términos de tiempo y esfuerzo cuando se realizan. La planificación y preparación para tareas mensuales pueden aumentar la carga de trabajo durante el periodo previo a su ejecución (Miller & Noulas, 1997).

Gráfico 11. Tiempo que le lleva al personal administrativo realizar esa actividad



En el gráfico 11 se muestra el tiempo que el personal administrativo emplea para desarrollar las actividades mencionadas anteriormente, es así que denota que el 35% del personal administrativo le lleva mas de 8 horas diarias desarrollar las actividades, el 29% considera que el desarrollo de sus actividades le lleva entre 5 a 8 horas diarias, el 22% manifiesta que realizar ese tipo de actividades le toma 1 hora o menos y el 14% del personal administrativo le toma entre 2 a 4 horas diarias.

Es así que el 35% del personal administrativo dedica más de 8 horas diarias a sus actividades, esto indica una alta carga laboral para este grupo, lo cual puede contribuir significativamente al agotamiento y al estrés. Trabajar más de 8 horas al día puede resultar en una sobrecarga laboral, afectando la salud física y mental de los empleados y reduciendo su capacidad para mantener un equilibrio saludable entre el trabajo y la vida personal (Geurts & Demerouti, 2003). La exposición prolongada a largas jornadas laborales está

relacionada con un aumento en el riesgo de burnout y disminución en la satisfacción laboral (Maslach & Leiter, 2016).

Mientras que el 29% del personal administrativo que dedica entre 5 y 8 horas diarias a sus tareas, este rango incluye tanto a empleados con jornadas laborales estándar como aquellos que trabajan en el extremo inferior de este rango, aunque las horas en este rango pueden considerarse como una jornada laboral normal, la carga puede variar dependiendo del tipo y volumen de las tareas realizadas. Una carga de trabajo que se ajuste a este rango puede ser más manejable y menos propensa a causar estrés excesivo, siempre y cuando el trabajo sea bien gestionado y distribuido (Harter, Schmidt, & Hayes, 2002).

Así también el 22% del personal administrativo que dedica 1 hora o menos a las actividades diarias, esta categoría podría reflejar empleados con tareas específicas y limitadas o aquellas personas que trabajan a tiempo parcial. Aunque el tiempo dedicado es relativamente bajo, es importante considerar si estas tareas son críticas y bien gestionadas. La dedicación de solo una hora puede ser suficiente para ciertas funciones menores, pero podría indicar un rol menos significativo o menor carga de trabajo (Golden, 2001).

En cambio, para el 14% del personal dedica entre 2 y 4 horas diarias a sus actividades, esta categoría puede incluir a empleados con roles específicos o aquellos que tienen responsabilidades secundarias. El tiempo dedicado en este rango puede ser adecuado para tareas que no requieren una atención continua, pero la gestión del tiempo y las prioridades deben ser efectivas para evitar el exceso de trabajo en otras áreas (Krause, 1999).

Cabe mencionar que la alta proporción de empleados, el 35% exactamente, que trabaja más de 8 horas diarias puede estar en riesgo de agotamiento y estrés crónico.

Gráfico 12. Frecuencia con la que el personal administrativo organiza el tiempo en la empresa



De acuerdo con el gráfico 12, referente a la frecuencia con la que el personal administrativo logra organizar el tiempo en la empresa mientras realiza sus actividades laborales, es así que se evidencia que el 35% del personal administrativo organiza su tiempo una vez al mes o menos, el 31% nunca logra organizar el tiempo en la empresa, el 21% del personal administrativo puede organizar el tiempo en la empresa una vez a la semana y el 13% logra organizar el tiempo todos los días.

El 35% del personal administrativo que organiza su tiempo una vez al mes o con menor frecuencia, esta frecuencia puede indicar una falta de planificación regular y continua, lo que puede llevar a una gestión del tiempo ineficaz. La falta de una planificación estructurada puede resultar en la acumulación de tareas, el estrés asociado a la falta de organización y la

disminución de la productividad (Macan, 1994). Los empleados que organizan su tiempo de manera infrecuente pueden enfrentar dificultades para priorizar tareas y cumplir con los plazos establecidos, lo que puede aumentar la sensación de sobrecarga (Claessens, Eerde, Rutte, & Roe, 2007).

Mientras que un 31% del personal administrativo nunca logra organizar su tiempo para realizar actividades laborales, cabe mencionar que la ausencia de planificación puede contribuir a una alta carga de trabajo no estructurada y a un incremento del estrés, ya que los empleados pueden enfrentar tareas imprevistas y desorganizadas (Macan, 1994). La falta de una estrategia organizada puede afectar la eficiencia y la capacidad para cumplir con los objetivos laborales, generando un ambiente de trabajo caótico y menos productivo Claessens *et al.* (2007).

Así también el 21% del personal administrativo que logra organiza su tiempo una vez a la semana, esta frecuencia sugiere un esfuerzo regular por gestionar y planificar las actividades, lo cual es positivo para mantener un cierto nivel de organización y control sobre las tareas (Macan, 1994). La planificación semanal puede ayudar a mejorar la eficiencia y reducir la acumulación de trabajo, permitiendo a los empleados enfrentar sus tareas de manera más ordenada y manejable Claessens *et al.* (2007).

El 13% del personal organiza su tiempo todos los días. Esta práctica diaria de organización es ideal para mantener un control constante sobre las actividades laborales y garantizar que las tareas se realicen de manera eficiente y dentro de los plazos establecidos (Macan, 1994). La planificación diaria permite una gestión proactiva del tiempo y puede ayudar a reducir el

estrés asociado con la sobrecarga de trabajo y la falta de control Claessens et al. (2007).

Gráfico 13. Frecuencia con la que el personal administrativo tiene pausas y descansos en la empresa



El gráfico 13 hace mención a la frecuencia con la que el personal administrativo de la Empresa Cafetera toma pausas y descansos durante la jornada de trabajo, es así que se observa que el 39% del personal nunca toma pausas ni descansos, el 24% una vez a la semana, el 20% una vez al mes o menos y el 17% del personal administrativo logra tomar pausas y descansos todos los días.

Llama la atención que el 39% del personal administrativo que nunca toma pausas o descansos durante su jornada laboral es un porcentaje significativo, esta falta de pausas puede tener efectos negativos sobre la salud y la productividad. La ausencia de descansos adecuados puede llevar a un aumento en el estrés, disminución en la concentración y mayor riesgo de agotamiento (Kabat-Zinn, 1990). Sin pausas, los empleados pueden

experimentar una disminución en la calidad del trabajo y en la capacidad para tomar decisiones efectivas, ya que la implementación de pausas regulares es crucial para mejorar el bienestar general y la eficiencia en el lugar de trabajo.

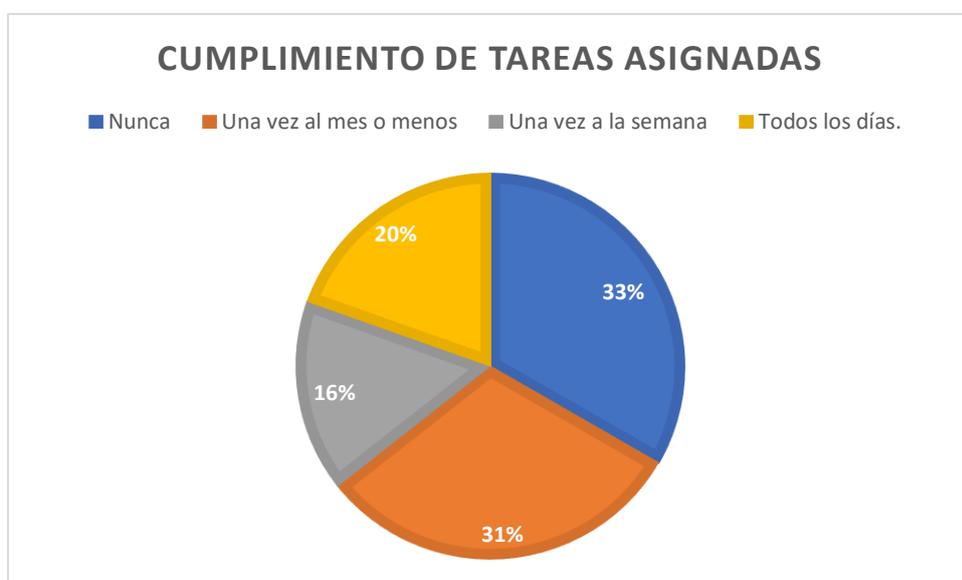
Mientras que el 24% del personal administrativo toma descansos solo una vez a la semana. Esta frecuencia de descanso es insuficiente para contrarrestar la fatiga y el estrés acumulado durante la semana laboral. Las pausas semanales pueden no ser suficientes para mantener un alto nivel de rendimiento y salud mental. La literatura sugiere que los descansos más frecuentes y regulares son necesarios para mantener la productividad y reducir el riesgo de agotamiento (Houtman, Jettinghoff, & Cedillo, 2007). Una mayor frecuencia en las pausas puede ayudar a mejorar la recuperación y mantener el bienestar del personal.

En cambio, para el 20% del personal administrativo que toma pausas solo una vez al mes o con menor frecuencia, sugiere una falta de atención hacia la importancia de los descansos para la recuperación y el manejo del estrés. La evidencia sugiere que las pausas infrecuentes pueden llevar a una mayor fatiga y menor eficacia en el trabajo (Kabat-Zinn, 1990). Los empleados que toman descansos tan raramente pueden enfrentar problemas de salud y disminución en la satisfacción laboral, lo que puede afectar negativamente la dinámica general del equipo y la productividad (Blandford, Green, & Rogers, 2008).

Por otro lado, el 17% del personal administrativo que toma pausas todos los días, cabe mencionar que esta práctica es la más saludable y beneficiosa en términos de mantener un equilibrio adecuado entre el trabajo y

el descanso. Las pausas diarias pueden ayudar a reducir el estrés, aumentar la productividad y mejorar el bienestar general del personal. La investigación ha demostrado que las pausas regulares pueden mejorar la concentración, reducir la fatiga y aumentar la satisfacción laboral (Houtman, Jettinghoff, & Cedillo, 2007). Los empleados que practican descansos diarios están en una mejor posición para manejar la carga de trabajo y mantener una alta calidad en su desempeño.

Gráfico 14. Frecuencia con la que el personal administrativo logra cumplir las tareas asignadas



De acuerdo con el gráfico 14 se observa que el 33% del personal administrativo nunca logra cumplir las tareas asignadas, el 31% del personal administrativo logra cumplir las tareas asignadas una vez al mes o menos, el 20% del personal administrativo logra cumplir las tareas asignadas todos los días y el 16% del personal administrativo una vez a la semana logra cumplir las tareas asignadas.

En cuanto al 33% del personal administrativo informa que nunca logra cumplir las tareas asignadas, esta alta proporción sugiere serios problemas en la gestión del tiempo, en la carga de trabajo o en la definición de las tareas. No cumplir con las tareas asignadas puede ser un indicativo de sobrecarga laboral, falta de recursos o una gestión ineficaz de las expectativas y responsabilidades (Allen, Herst, Bruck, & M Sutton, 2003). Esta situación puede llevar a un aumento en el estrés, insatisfacción laboral y una disminución en la moral del equipo, afectando negativamente el rendimiento general y la cohesión del grupo (Maslach & Leiter, 2016).

Mientras que el 31% del personal administrativo que logra cumplir con las tareas asignadas solo una vez al mes o con menor frecuencia, esto puede indicar una dificultad significativa para manejar las responsabilidades de manera consistente. Para Claessens *et al.* (2007) cumplir las tareas solo esporádicamente puede reflejar problemas en la planificación y la gestión del tiempo, así como una posible falta de claridad en las tareas asignadas o en la priorización de las mismas. La baja frecuencia en el cumplimiento de tareas puede también ser una señal de que los empleados están sobrecargados o enfrentan barreras significativas que impiden la finalización oportuna de sus responsabilidades.

En cambio, el 20% del personal administrativo que cumple con las tareas asignadas todos los días, este grupo muestra una alta eficiencia en la gestión de su carga laboral y propone que estos empleados tienen una buena capacidad para organizar y completar sus responsabilidades diarias. Cumplir consistentemente con las tareas asignadas es un indicador de una buena gestión del tiempo y recursos, y contribuye a una mayor satisfacción laboral y

a un mejor desempeño en general (Macan, 1994). Estos empleados probablemente tienen una clara comprensión de sus responsabilidades y un manejo efectivo del estrés y la carga laboral.

Del mismo modo, el 16% del personal logra cumplir con las tareas asignadas una vez a la semana, esta frecuencia indica una capacidad moderada para cumplir con las tareas, pero también podría indicar problemas en la consistencia y en la capacidad para manejar tareas diarias de manera efectiva. Cumplir con las tareas semanalmente podría ser adecuado para ciertas responsabilidades menos urgentes, pero podría no ser suficiente para tareas que requieren una atención más frecuente (Kroes & Saal, 1975).

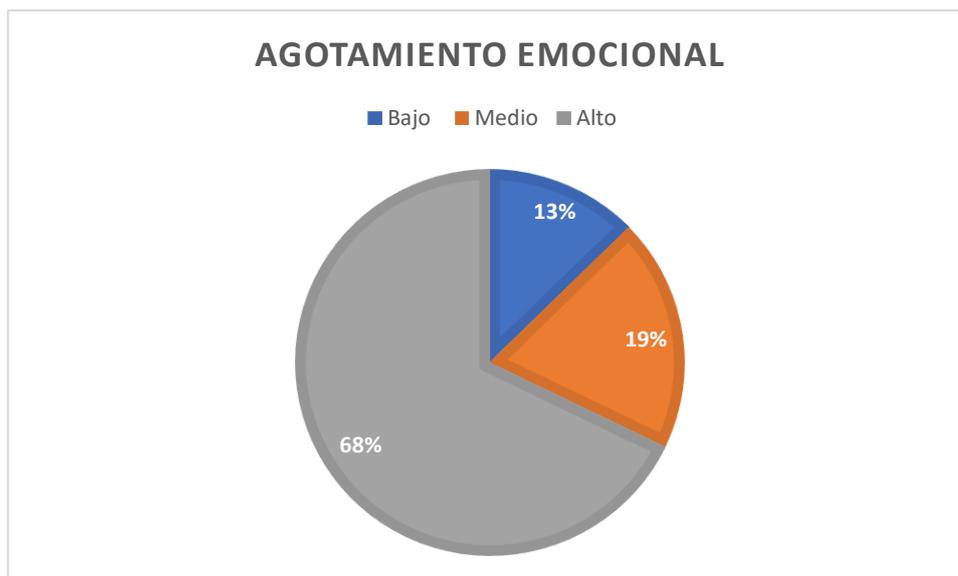
4.3.2 Objetivo 2: Identificar el nivel de síndrome de Burnout en el personal administrativo de la empresa cafetera.

De acuerdo con (Maslach & Leiter, 2016) el síndrome de Burnout, también conocido como agotamiento profesional, es un estado de agotamiento emocional, despersonalización y disminución de la realización personal que resulta de una exposición prolongada al estrés laboral, para analizar este objetivo es crucial el abordaje de las categorías; agotamiento emocional, despersonalización y realización personal.

- **Agotamiento Emocional**

El agotamiento emocional se caracteriza por presentar sentimientos de estar sobrecargado y exhausto emocionalmente debido al trabajo, es así que evaluar el grado en que el personal administrativo experimenta agotamiento emocional y cómo esto afecta su bienestar y desempeño es crucial para el análisis del presente objetivo.

Gráfico 15. Nivel de agotamiento emocional del personal administrativo



En tal sentido, en el gráfico 15 se observa que el 68% de personal administrativo se encuentra en un nivel alto de agotamiento emocional, mientras que el 19% del personal administrativo se encuentra en un nivel medio de agotamiento emocional y finalmente un 13% del personal administrativo se encuentra en un nivel bajo de agotamiento emocional.

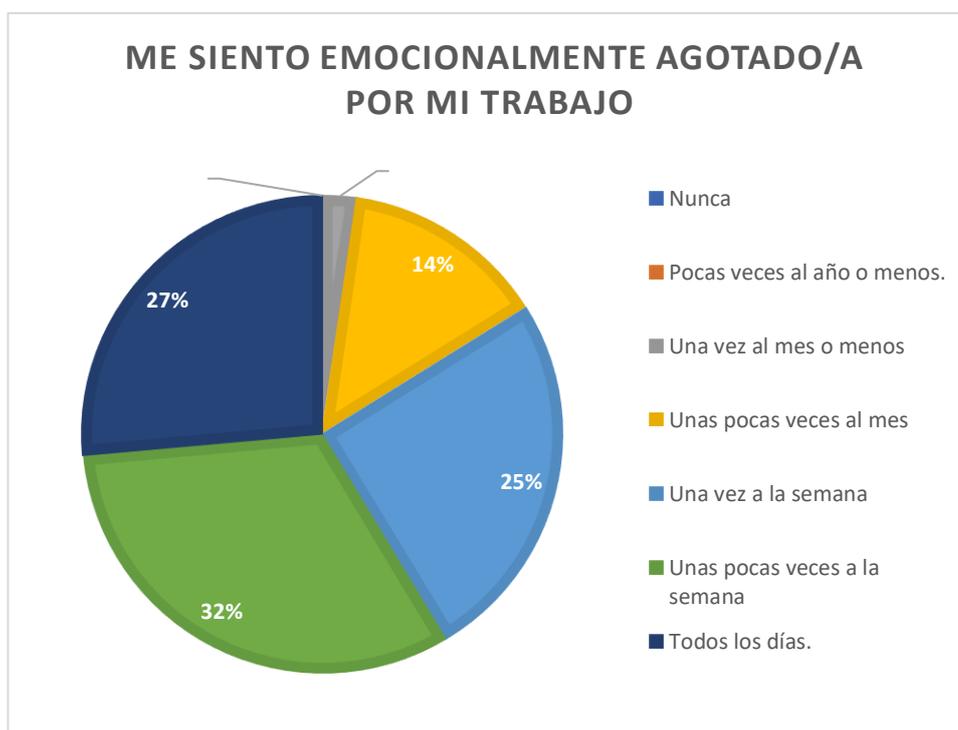
Un 68% del personal administrativo que reporta un alto nivel de agotamiento emocional, este porcentaje elevado sugiere que una gran parte del personal está experimentando una carga emocional significativa debido a su trabajo. El agotamiento emocional elevado puede tener varias consecuencias negativas, incluyendo la reducción de la capacidad para manejar el estrés, menor satisfacción laboral y un mayor riesgo de desarrollar problemas de salud mental (Maslach & Leiter, 2016). Los empleados con altos niveles de agotamiento emocional suelen sentirse exhaustos, desmotivados y desconectados de su trabajo, lo que puede impactar negativamente en su rendimiento y en la cohesión del equipo (Schaufeli & Taris, 2014).

Mientras que el 19% del personal administrativo que reporta un nivel medio de agotamiento emocional, indica que, aunque no están experimentando el agotamiento emocional en su forma más severa, aún enfrentan una carga emocional considerable. Los empleados con niveles medios de agotamiento emocional pueden estar en riesgo de desarrollar agotamiento más severo si no se abordan las causas subyacentes del estrés (Maslach & Leiter, 2016). Es fundamental monitorizar este grupo para prevenir que su situación empeore y proporcionar apoyo adecuado para manejar el estrés y mantener la salud emocional.

Mientras que, el 13% del personal administrativo que reporta un bajo nivel de agotamiento emocional, parece que este grupo logra manejar bien las demandas emocionales de su trabajo y no experimenta una carga emocional excesiva, sin embargo, es importante no asumir que estos empleados están exentos de estrés o agotamiento en el futuro. Mantener una vigilancia y ofrecer apoyo continuo puede ayudar a prevenir que este grupo también experimente niveles más altos de agotamiento emocional (Baker, Cottam, & Hill, 2008).

Un alto nivel de agotamiento emocional, como el reportado por el 68% del personal administrativo puede tener un impacto significativo en la salud física y mental, así como también en el rendimiento laboral.

Gráfico 16. Personal administrativo que se siente emocionalmente agotado/a por el trabajo



El Gráfico 16 hace alusión a al personal administrativo que se siente emocionalmente agotado/a por el trabajo que realiza, es así que se evidencia que el 32% del personal administrativo se siente emocionalmente agotado unas pocas veces a la semana, el 27% del personal administrativo se siente emocionalmente agotado todos los días, el 25% del personal administrativo se siente agotado emocionalmente una vez a la semana y el 14% del personal administrativo se siente agotado emocionalmente unas pocas veces al mes.

El 32% del personal reporta sentirse emocionalmente agotado unas pocas veces a la semana. Esto indica una frecuencia relativamente alta de agotamiento emocional que ocurre varias veces en una semana. El agotamiento emocional frecuente puede ser un signo de estrés persistente y sobrecarga laboral, lo cual puede afectar la salud mental y el bienestar general de los empleados (Maslach & Leiter, 2016). La frecuencia de este agotamiento

sugiere que estos empleados enfrentan desafíos significativos en su trabajo que necesitan ser abordados para prevenir la progresión hacia niveles más severos de Burnout.

Mientras que el 27% del personal administrativo que siente agotamiento emocional todos los días, sugiere un estado de agotamiento emocional severo y continuo. Experimentar agotamiento emocional diariamente es un fuerte indicador de un síndrome de Burnout avanzado, que puede llevar a serios problemas de salud mental y disminución en la productividad (Schaufeli & Bakker, 2004). Los empleados en esta categoría pueden estar en riesgo de desarrollar problemas más graves como ansiedad, depresión y enfermedades relacionadas con el estrés, por lo que es crucial que la empresa implemente intervenciones inmediatas para abordar esta alta carga emocional.

Al igual que el 25% del personal administrativo que experimenta agotamiento emocional una vez a la semana, que, aunque esta frecuencia es menor en comparación con los grupos anteriores, sigue siendo significativa, un nivel de agotamiento emocional semanal puede indicar una carga de trabajo que es manejable pero aún estresante. Los empleados en este grupo pueden beneficiarse de estrategias de gestión del estrés y de mejora en el equilibrio entre el trabajo y la vida personal (Maslach & Leiter, 2016). La intervención temprana puede ayudar a evitar que estos empleados experimenten agotamiento emocional más severo.

Y finalmente el 14% del personal administrativo que se siente agotado emocionalmente unas pocas veces al mes, señala que esta frecuencia más baja sugiere que, aunque algunos empleados experimentan agotamiento

emocional, no ocurre con la misma regularidad que en los grupos anteriores. Estos empleados pueden estar manejando su carga laboral relativamente bien, pero aun así es importante monitorear su bienestar para asegurar que no experimenten un aumento en el agotamiento emocional (Baker, Cottam, & Hill, 2008).

Gráfico 17. Personal administrativo que se siente cansado al final de la jornada de trabajo



De acuerdo con el gráfico 17, referente al personal administrativo que se siente cansado al final de la jornada de trabajo se observa que el 40% del personal se siente cansado todos los días, el 31% del personal administrativo se siente cansado unas pocas veces a la semana, el 15% del personal se siente cansado una vez a la semana, el 10% del personal administrativo se siente cansado unas pocas veces al mes y el 4% del personal administrativo se siente cansado una vez al mes o menos.

El 40% del personal administrativo se siente cansado todos los días al final de cada jornada laboral, este alto porcentaje sugiere una carga de trabajo significativa y una posible falta de recuperación adecuada entre jornadas. El cansancio diario puede ser un signo de agotamiento emocional y físico constante, lo que puede afectar la salud general y la capacidad de los empleados para desempeñar sus funciones de manera efectiva (Maslach & Leiter, 2016). La fatiga constante también puede ser indicativa de una falta de equilibrio entre el trabajo y la vida personal, lo cual es crucial para la salud y el bienestar (Schaufeli & Bakker, 2004).

En cambio, el 31% del personal se siente cansado unas pocas veces a la semana, indica que, aunque el cansancio no es diario, sigue siendo frecuente, esta frecuencia sugiere que los empleados enfrentan periodos de alta carga de trabajo o estrés, que pueden contribuir al agotamiento a medio plazo. El cansancio ocasional puede estar relacionado con picos en la carga de trabajo o eventos estresantes específicos, que requieren atención para evitar que el problema se vuelva crónico (Baker, Cottam, & Hill, 2008).

Mientras que el 15% del personal administrativo que reporta sentirse cansado una vez a la semana, este nivel de cansancio sugiere que los empleados experimentan fatiga, pero no con la misma regularidad que los grupos anteriores. Aunque no es tan severo como el cansancio diario, es importante gestionar y reducir los factores que contribuyen al agotamiento para evitar que la situación empeore (Maslach & Leiter, 2016).

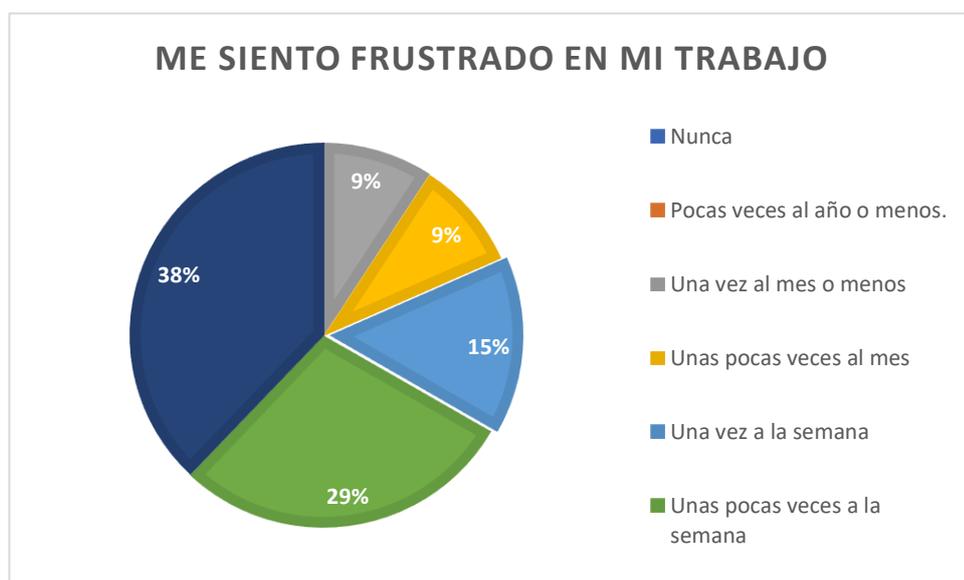
Por otro lado, el 10% del personal se siente cansado unas pocas veces al mes, este grupo experimenta cansancio con menos frecuencia, lo cual indica que su carga de trabajo puede ser más manejable o que tienen mejores

estrategias de recuperación. Sin embargo, incluso el cansancio ocasional puede ser indicativo de que hay periodos de alta demanda que deben ser gestionados adecuadamente (Schaufeli & Bakker, 2004).

Solo el 4% del personal se siente cansado una vez al mes o menos, este bajo porcentaje sugiere que estos empleados están manejando bien su carga laboral y recuperándose adecuadamente. A pesar de que estos empleados parecen experimentar menos cansancio, es crucial mantener prácticas saludables y un buen equilibrio entre el trabajo y la vida personal para evitar que la situación cambie (Maslach & Leiter, 2016).

La alta proporción de empleados que se sienten cansados todos los días indica un riesgo significativo para la salud y el bienestar del personal, el cansancio crónico puede llevar a problemas de salud, disminución de la productividad y aumento del riesgo de Burnout. Es crucial que la empresa tome medidas para abordar la causa del cansancio, como ajustar la carga de trabajo y mejorar las condiciones laborales (Maslach & Leiter, 2016).

Gráfico 18. Personal administrativo que se siente frustrado en el trabajo



- **Despersonalización**

La despersonalización se caracteriza por tener actitudes negativas y despectivas hacia los compañeros de trabajo o los clientes. De acuerdo con Maslach y Leiter (2016) la despersonalización puede deteriorar las relaciones interpersonales en el lugar de trabajo, creando un ambiente de trabajo tóxico, donde los empleados pueden sentirse menos valorados y más alienados, lo que puede llevar a una mayor rotación de personal y a conflictos internos.

Es así que de acuerdo a las cinco preguntas realizadas al personal administrativo de una Empresa Cafetera de la ciudad de Guayaquil en la categoría de despersonalización se recabo la siguiente información:

Gráfico 19. Nivel de despersonalización del personal administrativo



Según los datos obtenidos mediante el Cuestionario MBI se observa en el gráfico 19 que el 70% del personal administrativo presenta un alto nivel de despersonalización, el 18% se ubica en un nivel medio de despersonalización y el 12% tiene un nivel bajo de despersonalización.

Un 70% del personal administrativo de la empresa cafetera reporta un nivel alto de despersonalización, lo cual indica que una gran mayoría de los empleados está experimentando una desconexión emocional significativa y un trato impersonal hacia sus compañeros, clientes o subalternos. De acuerdo con Maslach y Leiter (2016) la despersonalización a este nivel puede ser un indicativo de agotamiento emocional severo y una respuesta defensiva a la sobrecarga laboral y el estrés constante, además que los empleados con altos niveles de despersonalización suelen mostrar una actitud cínica y negativa hacia su trabajo y sus compañeros, lo cual puede deteriorar el clima laboral y afectar la calidad del servicio ofrecido.

Mientras que el 18% del personal administrativo que presenta un nivel medio de despersonalización, se puede decir que este grupo experimenta cierta desconexión emocional, pero en menor medida en comparación con el grupo de alto nivel, la despersonalización a este nivel puede señalar un problema emergente que aún no ha alcanzado niveles críticos, pero que podría evolucionar si no se abordan las causas subyacentes. Los empleados en esta categoría pueden sentir una mezcla de desinterés y agotamiento, que podría influir negativamente en su motivación y en sus interacciones laborales si no se toman medidas correctivas (Schaufeli & Bakker, 2004).

Y finalmente, el 12% del personal administrativo que reporta un nivel bajo de despersonalización, sugiere que estos empleados mantienen una mayor conexión emocional con su trabajo y sus compañeros, y probablemente tienen mejores mecanismos para manejar el estrés y la carga laboral. Sin embargo, es importante mantener y apoyar estos niveles saludables de despersonalización, promoviendo prácticas que reduzcan el riesgo de que

estos empleados también desarrollen altos niveles de despersonalización en el futuro (Baker, Cottam, & Hill, 2008).

Gráfico 20. Personal administrativo que siente que trata a las personas como si fueran objetos impersonales



El gráfico 20 hace alusión a la pregunta 5 del cuestionario referente al personal administrativo que siente que trata a las personas como si fueran objetos impersonales, en tal sentido se observa que el 37% del personal administrativo siente que trata a algunas personas como si fueran objetos impersonales todos los días, el 32% del personal administrativo cree que son unas pocas veces a la semana que trata a las personas como objetos impersonales, el 15% cree que esto ocurre una vez a la semana, el 9% del personal administrativo considera que esto pasa unas pocas veces al mes y el 7% del personal piensa que trata a las demás personas como si fueran objetos impersonales una vez al mes o menos.

Un 37% de los encuestados afirma que siente que trata a algunas personas como objetos impersonales todos los días, este porcentaje significativo sugiere que una gran parte del personal administrativo está experimentando un grado elevado de despersonalización en su interacción diaria. La despersonalización, en este contexto, puede reflejar una desconexión emocional profunda, posiblemente vinculada a la sobrecarga laboral, estrés crónico o agotamiento emocional, la frecuencia diaria indica que este problema está profundamente arraigado en la experiencia laboral cotidiana de estos empleados (Maslach & Leiter, 2016).

Así también, el 32% de los encuestados que reporta tratar a algunas personas como objetos impersonales unas pocas veces a la semana, aunque este grupo no experimenta esta actitud con la misma regularidad que el grupo anterior, sigue indicando una tendencia significativa hacia la despersonalización. La aparición recurrente de este comportamiento sugiere que los problemas emocionales o de carga laboral son persistentes y afectan con frecuencia la calidad de las interacciones laborales (Schaufeli & Bakker, 2004).

En cambio, para el 15% de los encuestados que menciona que solo una vez a la semana trata a algunas personas como objetos impersonales, esto indica una menor frecuencia de despersonalización en comparación con los grupos anteriores, aunque sigue siendo relevante. Este nivel sugiere que el impacto de la despersonalización es menos severo, pero aún puede influir negativamente en la calidad de las interacciones y en el ambiente laboral en general (Maslach & Leiter, 2016).

Mientras que para el 9% de los encuestados que experimenta esta actitud unas pocas veces al mes, este grupo muestra una menor frecuencia de despersonalización, lo que puede indicar una mayor capacidad para mantener la empatía y la conexión emocional en sus interacciones laborales. Sin embargo, incluso esta frecuencia sugiere que hay episodios ocasionales de despersonalización que podrían estar relacionados con momentos de estrés o sobrecarga específicos (Bakker & Demerouti, 2007).

Solo el 7% de los encuestados reporta tratar a personas como objetos impersonales una vez al mes o menos, este bajo porcentaje indica que la mayoría de sus interacciones se mantienen en un nivel más personal y empático. Este grupo puede tener una mejor gestión del estrés y una mayor capacidad para mantener relaciones laborales positivas (Maslach & Leiter, 2016).

Gráfico 21. Personal administrativo que siente que se ha hecho mas duro con la gente



De acuerdo con el gráfico 21 se observa que el 37% del personal administrativo considera que siente que se ha hecho más duro con la gente todos los días, 27% del personal administrativo siente que unas pocas veces a la semana se ha hecho más duro con la gente, el 23% del personal administrativo siente que se ha hecho más duro con la gente una vez a la semana, el 8% del personal considera que esto ocurre unas pocas veces al mes y el 5% del personal administrativo siente que se ha hecho más duro con la gente una vez al mes o menos.

Un 37% de los encuestados afirma que siente que se ha hecho más duro con la gente todos los días, este porcentaje elevado indica que una proporción significativa del personal está experimentando un endurecimiento emocional constante en sus interacciones diarias. La percepción de volverse más duro puede ser un signo de despersonalización, un componente clave del síndrome de Burnout, en el cual los empleados se vuelven más cínicos y menos empáticos debido al estrés y la sobrecarga laboral (Maslach & Leiter, 2016).

Así también el 27% de los encuestados experimenta este endurecimiento emocional unas pocas veces a la semana. Aunque no es tan frecuente como en el grupo anterior, la regularidad con la que ocurre indica que estos empleados también están luchando con síntomas de despersonalización. Esta frecuencia sugiere que la dureza emocional no es un fenómeno constante, pero sí recurrente, lo cual puede impactar negativamente en las relaciones laborales y en la percepción de apoyo y colaboración dentro del equipo (Schaufeli & Bakker, 2004).

En cambio, el 23% del personal administrativo que siente que se ha hecho más duro con la gente una vez a la semana, este nivel de endurecimiento emocional es menos frecuente que en los grupos anteriores, pero sigue siendo notable. La presencia de dureza emocional una vez a la semana puede estar relacionada con episodios específicos de estrés o presión laboral, sugiriendo que la intensidad de la despersonalización puede variar dependiendo de las demandas laborales y el contexto (Maslach & Leiter, 2016).

Por otro lado, el 8% del personal administrativo reporta sentir que se ha hecho más duro unas pocas veces al mes, este porcentaje bajo indica que, aunque existe algún grado de endurecimiento emocional, no es una experiencia frecuente. Los empleados en esta categoría pueden estar manejando mejor el estrés y manteniendo una mayor empatía en comparación con los otros grupos (Bakker & Demerouti, 2007).

Salta a la vista que solo el 5% del personal administrativo experimenta esta dureza emocional una vez al mes o menos, este grupo muestra la menor frecuencia de endurecimiento emocional, lo que puede indicar una mayor capacidad para mantener interacciones positivas y empáticas. Este bajo porcentaje sugiere que estos empleados manejan bien el estrés y tienen mecanismos de afrontamiento efectivos para evitar la despersonalización (Maslach & Leiter, 2016).

Gráfico 22. Personal administrativo que siente que realmente no le preocupa lo que les ocurra a sus compañeros



En cuanto a la pregunta 15 del cuestionario MBI referente al personal administrativo que siente que realmente no le preocupa lo que les ocurra a sus compañeros, es así que en el gráfico 22 denota que el 31% del personal administrativo siente que todos los días no le preocupa lo que les ocurra a sus compañeros, el 30% siente esto unas pocas veces a la semana, el 17% siente que esto pasa una vez a la semana, el 13% en cambio siente que esto ocurre unas pocas veces al mes y el 9% siente que una vez al mes o menos pasa esto.

Un 31% de los encuestados afirma que no le preocupa lo que les ocurra a sus compañeros todos los días, este alto porcentaje sugiere que una porción significativa del personal está experimentando una falta de preocupación constante por sus colegas, esta falta de empatía es un signo claro de despersonalización, que es un componente del síndrome de Burnout. La despersonalización suele manifestarse como una forma de defensa emocional

frente al estrés y al agotamiento, llevándolos a desconectarse emocionalmente de los demás (Maslach & Leiter, 2016).

Al igual que el 30% del personal administrativo siente que no le preocupa lo que les ocurra a sus compañeros unas pocas veces a la semana, aunque no es tan frecuente como en el grupo anterior, esta percepción recurrente indica que estos empleados también están experimentando despersonalización de manera regular. La falta de preocupación ocasional puede reflejar episodios de estrés o sobrecarga laboral que afectan la capacidad de los empleados para mantener una actitud empática (Schaufeli & Bakker, 2004).

Así también el 17% de los encuestados menciona que esta falta de preocupación ocurre una vez a la semana, este nivel es menos frecuente pero aún relevante, sugiriendo que el endurecimiento emocional puede ser menos persistente en estos casos, aunque sigue siendo una preocupación significativa. De acuerdo con Maslach y Leiter (2016) mencionan que la frecuencia semanal de la falta de empatía puede estar asociada a periodos específicos de estrés o a la presión laboral acumulada.

En cambio, el 13% del personal administrativo que experimenta esta falta de preocupación unas pocas veces al mes, indica que la despersonalización no es una experiencia constante para este grupo, pero aún ocurre de manera ocasional. La presencia esporádica de esta actitud puede ser un indicativo de estrés o sobrecarga puntual, en lugar de un problema sistemático (Bakker & Demerouti, 2007).

Llama la atención que solo el 9% del personal administrativo reporta que no le preocupa lo que les ocurra a sus compañeros una vez al mes o

menos, este bajo porcentaje sugiere que la mayoría de estos empleados mantiene una preocupación relativamente alta por sus colegas. Esta baja frecuencia indica que estos empleados probablemente manejan bien el estrés y mantienen una mayor capacidad para la empatía y el apoyo emocional en sus interacciones (Maslach & Leiter, 2016).

- **Realización Personal**

La realización personal se caracteriza por tener sentimientos de incompetencia y falta de éxito en el trabajo. Para Maslow (1934) la realización personal se refiere al grado en el cual un individuo siente que está alcanzando sus metas personales, profesionales y de vida, y experimenta un sentido de satisfacción y plenitud, en el ámbito laboral, esto puede incluir la sensación de que el trabajo que uno realiza es significativo, que se están alcanzando objetivos personales y profesionales, y que se está creciendo y desarrollándose en la carrera.

Gráfico 23. Nivel de realización personal del personal administrativo



El gráfico 23 hace alusión al nivel de realización personal con el que cuenta el personal administrativo, de lo cual se observa que el 67% tiene un nivel medio de realización personal, el 19% del personal se encuentra con un nivel alto de realización personal y el 14% del personal administrativo se encuentra con un nivel bajo de realización personal.

El 67% del personal administrativo reportan un nivel medio de realización personal, este porcentaje significativo sugiere que la mayoría del personal administrativo se encuentra en una posición intermedia en términos de satisfacción y cumplimiento personal en su trabajo, aunque estos empleados pueden experimentar cierta satisfacción y sentido de logro, es posible que no se sientan completamente realizados o que enfrenten barreras para alcanzar un nivel más alto de realización personal. La teoría de la autodeterminación (Deci & Ryan, 1985) indica que la satisfacción de las necesidades psicológicas básicas de competencia, autonomía y relación es crucial para una realización personal óptima, es así que la presencia de un nivel medio puede sugerir que algunos de estos aspectos podrían no estar completamente satisfechos.

En cambio, el 19% del personal administrativo reportan un nivel alto de realización personal, aun que representa una minoría, pero indica que una parte del personal siente un alto grado de satisfacción, logro y cumplimiento en su trabajo. Este nivel alto de realización personal suele estar asociado con la satisfacción de metas profesionales y personales, el reconocimiento del trabajo y un buen alineamiento entre los valores personales y los objetivos laborales (Hackman & Oldham, 1976). La presencia de este grupo sugiere que

hay elementos en el entorno laboral que permiten alcanzar un alto nivel de satisfacción y sentido de propósito.

Mientras que, un 14% del personal administrativo reportan un nivel bajo de realización personal, reflejando que una parte del personal puede estar experimentando insatisfacción significativa o un sentimiento de falta de cumplimiento en su trabajo, la realización personal baja puede estar asociada con la falta de oportunidades de desarrollo, la falta de reconocimiento o un desajuste entre las metas laborales y los valores personales. La teoría del burnout también sugiere que los empleados con un bajo nivel de realización personal pueden estar más susceptibles a agotamiento emocional y despersonalización (Maslach, Schaufeli, & Leiter, 2001).

La predominancia de un nivel medio de realización personal sugiere que, aunque la mayoría del personal está en una posición aceptable en términos de satisfacción, hay un margen significativo para mejorar, el nivel medio puede indicar que los empleados están satisfechos en general pero que pueden no estar completamente comprometidos o motivados, lo cual podría impactar en su productividad y bienestar (Deci & Ryan, 1985).

Gráfico 24. Personal administrativo que siente que puede entender fácilmente a las personas que tiene que atender



Es así que en el gráfico 24 referente a la pregunta 4 del cuestionario MBI hace alusión al personal administrativo que siente que puede entender fácilmente a las personas que tiene que atender, lo que denota que el 39% del personal administrativo siente que todos los días puede entender fácilmente a las personas que tiene que atender, el 29% sienten que le ocurre esto unas pocas veces a la semana, en cambio el 24% una vez a la semana y el 8% del personal administrativo siente unas pocas veces al mes que puede entender fácilmente a las personas.

Un 39% de los encuestados afirma que siente que puede entender fácilmente a las personas que tienen que atender todos los días, esto sugiere que una porción significativa del personal administrativo se siente competente en su capacidad para empatizar y conectar con las personas con las que interactúan a diario. La habilidad de comprender a los demás es crucial en el entorno laboral, especialmente en roles que requieren interacción constante con clientes o colegas (Goleman, 1995). La empatía es un componente clave de la inteligencia emocional, que, según Goleman, influye directamente en la efectividad de la comunicación y las relaciones interpersonales en el trabajo.

Así también el 30% del personal administrativo siente que no le preocupa lo que les ocurra a sus compañeros unas pocas veces a la semana, aunque no es tan frecuente como en el grupo anterior, esta percepción recurrente indica que estos empleados también están experimentando despersonalización de manera regular. La falta de preocupación ocasional puede reflejar episodios de estrés o sobrecarga laboral que afectan la capacidad de los empleados para mantener una actitud empática (Schaufeli & Bakker, 2004).

Mientras que el 17% del personal menciona que esta falta de preocupación ocurre una vez a la semana, este nivel es menos frecuente pero aún relevante, sugiriendo que el endurecimiento emocional puede ser menos persistente en estos casos, aunque sigue siendo una preocupación significativa. La frecuencia semanal de la falta de empatía puede estar asociada a periodos específicos de estrés o a la presión laboral acumulada (Maslach & Leiter, 2016).

Por otro lado, el 13% de los encuestados experimenta esta falta de preocupación unas pocas veces al mes, esto indica que la despersonalización no es una experiencia constante para este grupo, pero aún ocurre de manera ocasional. La presencia esporádica de esta actitud puede ser un indicativo de estrés o sobrecarga puntual, en lugar de un problema sistemático (Bakker & Demerouti, 2007).

Solo el 9% del personal administrativo reporta que no le preocupa lo que les ocurra a sus compañeros una vez al mes o menos, este bajo porcentaje indica que la mayoría de estos empleados mantiene una preocupación relativamente alta por sus colegas. Esta baja frecuencia indica que estos empleados probablemente manejan bien el estrés y mantienen una mayor capacidad para la empatía y el apoyo emocional en sus interacciones (Maslach & Leiter, 2016).

Gráfico 25. Personal administrativo que siente que trata con mucha eficacia los problemas de los beneficiarios de su actividad



De acuerdo al gráfico 25, sobre la percepción del personal administrativo sobre el sentimiento de tratar con mucha eficacia los problemas de los beneficiarios de su actividad se observa que el 37% del personal le ocurre esto todos los días, el 32% unas pocas veces a la semana, el 19% una vez a la semana y el 10% unas pocas veces al mes.

El 37% del personal administrativo sienten que tratan con mucha eficacia los problemas de los beneficiarios todos los días, este porcentaje indica que una parte significativa del personal tiene confianza en su capacidad para manejar los problemas de manera efectiva de manera consistente, la percepción de eficacia diaria sugiere que estos empleados tienen un buen manejo de las habilidades necesarias para resolver problemas y una alta competencia en sus roles (Sullivan & Decker, 1997). Esto puede estar relacionado con una alta capacidad de resolución de problemas y habilidades interpersonales, lo cual es crucial para el éxito en roles que requieren interacción constante con beneficiarios o clientes.

Así también, un 23% del personal administrativo siente que se ha hecho más duro con la gente una vez a la semana, este nivel de endurecimiento emocional es menos frecuente que en los grupos anteriores, pero sigue siendo notable. La presencia de dureza emocional una vez a la semana puede estar relacionada con episodios específicos de estrés o presión laboral, sugiriendo que la intensidad de la despersonalización puede variar dependiendo de las demandas laborales y el contexto (Maslach & Leiter, 2016).

En cambio, el 8% del personal administrativo reporta sentir que se ha hecho más duro unas pocas veces al mes, este porcentaje bajo indica que, aunque existe algún grado de endurecimiento emocional, no es una experiencia frecuente. Los empleados en esta categoría pueden estar manejando mejor el estrés y manteniendo una mayor empatía en comparación con los otros grupos (Bakker & Demerouti, 2007).

Apenas el 5% del personal administrativo experimenta esta dureza emocional una vez al mes o menos, este grupo muestra la menor frecuencia de endurecimiento emocional, lo que puede indicar una mayor capacidad para mantener interacciones positivas y empáticas. Este bajo porcentaje sugiere que estos empleados manejan bien el estrés y tienen mecanismos de afrontamiento efectivos para evitar la despersonalización (Maslach & Leiter, 2016).

El endurecimiento emocional, reflejado en la percepción de haberse hecho más duro con la gente, es un indicativo de despersonalización, una respuesta emocional a la sobrecarga laboral y el agotamiento, la alta frecuencia de esta percepción en un 37% de los empleados puede ser

alarmante, ya que sugiere un problema significativo de despersonalización que afecta las interacciones laborales diarias.

Gráfico 26. Personal administrativo que siente mucha energía en el trabajo



El gráfico 26 hace alusión al personal administrativo que siente mucha energía en el trabajo, es así que el 35% siente que esto ocurre todos los días, el 31% siente que pasa unas pocas veces a la semana, el 15% una vez a la semana, el 13% considera que esto ocurre unas pocas veces al mes y el 6% una vez al mes o menos.

Un 35% de los empleados se siente con mucha energía en su trabajo todos los días, esta respuesta sugiere que una porción significativa del personal experimenta un alto nivel de energía y vitalidad en su trabajo de manera constante. La energía alta en el trabajo puede estar asociada con una alta motivación, compromiso y satisfacción laboral (Schaufeli & Bakker, 2004). La presencia de energía diaria puede indicar que estos empleados encuentran

sus tareas estimulantes y están bien adaptados a su entorno laboral, lo que contribuye positivamente a su desempeño y bienestar general.

Así también el 31% del personal administrativo siente que tiene mucha energía unas pocas veces a la semana, esto sugiere que la energía y el entusiasmo en el trabajo no se mantienen de manera constante, sino que fluctúan a lo largo de la semana. La variabilidad en los niveles de energía puede estar relacionada con factores como la carga de trabajo, el tipo de tareas realizadas, o incluso el equilibrio entre el trabajo y la vida personal (Bakker & Demerouti, 2007). Este patrón podría indicar que, aunque los empleados experimentan periodos de alta energía, también enfrentan momentos en los que se sienten menos energizados.

Mientras que el 15% del personal administrativo siente que tiene mucha energía solo una vez a la semana, lo que indica que los niveles de energía son limitados y que los empleados experimentan fatiga o falta de motivación en la mayoría de los días. La baja frecuencia en la percepción de alta energía puede estar relacionada con factores como el agotamiento, la monotonía en el trabajo, o una falta de estímulo y desafío en las tareas diarias (Maslach & Leiter, 2016). Esto puede tener un impacto negativo en el desempeño y la satisfacción general en el trabajo.

Solo el 13% del personal administrativo se siente con mucha energía unas pocas veces al mes, este bajo porcentaje sugiere que una minoría del personal experimenta altos niveles de energía con poca frecuencia. De acuerdo con Bakker *et al.* (2008) La baja frecuencia de alta energía puede estar asociada con un agotamiento crónico, falta de motivación o insatisfacción en el trabajo, estos empleados pueden estar experimentando

problemas significativos que afectan su bienestar y desempeño, lo cual podría requerir intervenciones específicas para mejorar su situación.

Y finalmente el 6% de los empleados reporta sentirse con mucha energía solo una vez al mes o menos. Este porcentaje extremadamente bajo indica que estos empleados enfrentan serios desafíos en mantener niveles de energía altos en el trabajo. Puede reflejar agotamiento severo, desinterés en el trabajo, o problemas graves en el entorno laboral (Maslach & Leiter, 2016). La falta de energía puede afectar negativamente la productividad y el bienestar general, y puede requerir atención urgente para abordar las causas subyacentes.

4.3.3 Objetivo 3: Conocer los factores organizacionales y personales que contribuye a la sobrecarga laboral y al síndrome de Burnout en el personal administrativo de una empresa cafetera.

Este objetivo busca identificar y comprender los elementos que contribuyen a la sobrecarga laboral y al síndrome de Burnout en el personal administrativo de una empresa cafetera, este es un enfoque integral que abarca tanto factores organizacionales, tales como la estructura organizativa, la carga de trabajo, el ambiente laboral, políticas de la empresa, así como factores personales tales como la capacidad para manejar para manejar la carga laboral, estrategias personales para afrontar el estrés y la sobrecarga, nivel y control del manejo de las actividades diarias.

Para identificar los factores organizacionales se establecieron preguntas tales como: **¿Cómo describirían la estructura organizativa de la**

empresa en términos de distribución de responsabilidades y carga laboral?, de lo cual los participantes expresaron lo siguiente:

“La estructura organizativa de nuestra empresa se basa en una jerarquía bastante clara, en la parte superior está la dirección general, que toma las decisiones estratégicas. En cuanto a la distribución de responsabilidades, creo que está bien definida en papel, pero en la práctica, a veces sentimos que la carga laboral está un poco desbalanceada” (P1-EO)

El colaborador describe una estructura jerárquica en la empresa, donde las responsabilidades están claramente definidas en papel, sin embargo, menciona un desbalance en la carga laboral durante los picos de temporada alta, con una acumulación de tareas en el mismo equipo. La acumulación de tareas en un mismo equipo puede llevar a Burnout debido a la sobrecarga de trabajo (Maslach & Leiter, 2016).

“Desde mi perspectiva, la estructura organizativa es bastante rígida. La distribución de responsabilidades es clara, pero la carga laboral puede ser bastante pesada” (P3-EO)

Este colaborador destaca una estructura organizativa rígida y menciona que la carga laboral puede ser pesada debido a la superposición de roles y tareas, especialmente cuando se implementan nuevos procedimientos. De acuerdo con (Burns & Stalker, 1961) las estructuras organizativas rígidas pueden limitar la flexibilidad y aumentar la confusión sobre roles y responsabilidades, especialmente en tiempos de cambio.

“La estructura es claramente jerárquica, con responsabilidades definidas para cada nivel. Sin embargo, a veces me parece que la carga laboral podría ser mejor gestionada.” (P5-EO)

Muestras que este colaborador manifiesta señala que la estructura jerárquica es clara, pero la gestión de la carga laboral podría mejorarse,

guarda cierta similitud con la respuesta (P1-EO), la estructura jerárquica con responsabilidades definidas es un enfoque común, pero puede no siempre abordar eficientemente la distribución de la carga laboral. La percepción de que la carga laboral podría ser mejor gestionada sugiere la necesidad de revisar cómo se distribuyen y manejan las tareas dentro de la estructura existente (Granda, 2019).

En cuanto a la segunda pregunta planteada **¿Consideran que la estructura actual facilita o dificulta la gestión efectiva del trabajo?**, con esta pregunta se busca conocer como el personal administrativo gestiona el trabajo en base a la estructura organizacional de la Empresa Cafetera, la estructura organizativa de una empresa puede influir significativamente en la eficacia con que se gestiona el trabajo y en la incidencia de problemas como el síndrome de Burnout y la sobrecarga laboral (Maslach & Leiter, 2016). Es así que los colaboradores manifestaron que:

“En mi opinión, la estructura actual facilita en cierta medida la gestión del trabajo, ya que las responsabilidades están bien delineadas y cada departamento sabe lo que debe hacer.” (P1-GET)

Destaca que la claridad en la delineación de responsabilidades facilita la gestión del trabajo. Una estructura clara puede ayudar a prevenir la sobrecarga laboral al evitar la duplicación de tareas y mejorar la coordinación entre departamentos, la claridad en los roles puede reducir el estrés y el riesgo de Burnout al proporcionar a los empleados una comprensión precisa de sus responsabilidades (Maslach & Leiter, 2016)

“La estructura organizativa tiene tanto aspectos positivos como negativos. La clara división de responsabilidades facilita la gestión en términos de especialización y control. Sin embargo, la gestión se ve

afectada por la lentitud en la toma de decisiones y la falta de recursos adecuados en momentos críticos.” (P4-GET)

La clara división de responsabilidades mencionada este colaborador es un aspecto positivo que facilita la especialización y el control, lo que puede mejorar la eficiencia operativa y la efectividad en la gestión del trabajo. La lentitud en la toma de decisiones y la falta de recursos en momentos críticos son problemas significativos. La lentitud en la toma de decisiones puede estar relacionada con una estructura jerárquica rígida, que puede ser lenta para adaptarse a cambios y tomar decisiones rápidas (Burns & Stalker, 1961).

“Considero que la estructura actual, aunque bien definida, dificulta en algunos casos la gestión efectiva del trabajo.” (P5-GET)

Este colaborador sugiere que, a pesar de la definición clara de la estructura, hay aspectos que dificultan la gestión efectiva del trabajo, la dificultad en la gestión efectiva puede surgir de la rigidez en la estructura, que puede limitar la flexibilidad necesaria para adaptarse a cambios y manejar picos de demanda (Schaufeli & Taris, 2014). Esta rigidez puede llevar a una sobrecarga de trabajo en ciertos casos y contribuir al Burnout si los empleados no tienen la capacidad de manejar eficientemente sus tareas.

Para conocer sobre la gestión de las políticas organizacionales se planteó esta pregunta **¿Qué papel juegan las políticas de la empresa en la gestión de la carga laboral?**, las políticas de la empresa juegan un papel crucial en la gestión de la carga laboral, políticas como los horarios flexibles pueden aliviar la carga de trabajo y reducir el riesgo de Burnout al ofrecer a los empleados la capacidad de equilibrar mejor sus responsabilidades

(Karasek & Theorell, 1990), es así que los colaboradores respondieron de tal modo:

“Las políticas de la empresa juegan un papel fundamental en la gestión de la carga laboral. Por ejemplo, las políticas relacionadas con los horarios flexibles.” (P1-POL)

Las políticas que permiten horarios flexibles pueden ser beneficiosas para la gestión de la carga laboral, así también, las políticas que permiten una mayor autonomía en la gestión del tiempo y del trabajo pueden contribuir a reducir los niveles de Burnout, ya que los empleados tienen la capacidad de ajustar sus cargas de trabajo según sus necesidades y circunstancias (Geurts & Demerouti, 2003).

“Creo que las políticas de la empresa afectan directamente cómo se maneja la carga laboral.” (P2-POL)

Políticas que no abordan adecuadamente la carga laboral o que son ineficaces en proporcionar el apoyo necesario pueden contribuir al Burnout. La falta de políticas adecuadas puede llevar a una mayor presión y estrés en los empleados, afectando negativamente su bienestar y rendimiento (Maslach & Leiter, 2016).

“Las políticas existentes son rígidas o no están bien alineadas con las realidades del día a día.” (P4-POL)

La respuesta de este colaborador sugiere que la rigidez en las políticas puede dificultar la gestión efectiva de la carga laboral, además que las políticas rígidas pueden limitar la capacidad de los empleados para adaptarse a cambios en la carga de trabajo, exacerbando el estrés y contribuyendo al

Burnout. La falta de alineación entre las políticas y las realidades diarias puede resultar en una carga laboral desequilibrada y una falta de apoyo adecuado, lo que puede llevar a una mayor insatisfacción laboral y estrés (Clampitt, 2012).

Siguiendo el hilo, para profundizar sobre la acción de las políticas de planteo esta pregunta, **¿Hay políticas específicas que regulen las horas de trabajo, los plazos y la carga de tareas?**, esta pregunta examina cómo la claridad y la estructura de estas políticas afectan la gestión del trabajo y el bienestar de los empleados, en tal sentido el personal administrativo respondió así:

“Sí, las horas de trabajo están claramente definidas, y los plazos para los proyectos suelen estar establecidos por adelantado.” (P2-PHT)

La respuesta del colaborado refiere que, aunque tener horas de trabajo y plazos claros ayuda a organizar el trabajo, no necesariamente aborda todos los aspectos de la sobrecarga laboral. La falta de políticas sobre la carga de tareas específica puede llevar a la acumulación de trabajo no gestionado y estrés adicional, especialmente si las expectativas no están alineadas con la capacidad de los empleados (Maslach, Schaufeli, & Leiter, 2001).

“Sí, pero, en términos de carga de tareas, las directrices son menos claras y, a menudo, depende de la interpretación del supervisor.” (P3-PHT)

Denota ambigüedad en la carga de tareas puede contribuir al Burnout al generar confusión y estrés en los empleados sobre sus responsabilidades. La falta de claridad puede hacer que los empleados sientan que están asumiendo más trabajo del que les corresponde o que están siendo evaluados

de manera injusta, lo que puede intensificar el agotamiento emocional y físico (Maslach & Leiter, 2016).

“Existen políticas que regulan las horas de trabajo y los plazos, como el horario fijo y las normas para las horas extras, pero no tenemos una política específica que detalle cómo debe distribuirse la carga de tareas.” (P5-PHT)

La ausencia de políticas específicas sobre la distribución de la carga de tareas puede llevar a una falta de equidad en la asignación de trabajo, generando estrés y aumentando el riesgo de Burnout en los empleados que reciben una carga desproporcionada (Geurts & Demerouti, 2003). La falta de directrices claras en este aspecto puede resultar en una mayor presión y estrés, ya que los empleados pueden sentirse abrumados y desorganizados.

Es importante considerar cómo la distribución de tareas afecta la carga de trabajo, el estrés y el bienestar de los empleados, esto es posible identificarlo mediante la pregunta **¿Las tareas se distribuyen equitativamente entre los miembros del equipo?**, a lo que el personal administrativo respondió:

“No siempre. Aunque en teoría las tareas deben distribuirse equitativamente, en la práctica a veces no es así.” (P1-DET)

Esta respuesta indica que existe discrepancia entre la teoría y la práctica en la distribución de tareas puede causar descontento y estrés en los empleados, cuando las tareas no se distribuyen de manera equitativa, los empleados que asumen una mayor carga pueden experimentar agotamiento emocional y físico, ya que se sienten abrumados por el exceso de trabajo y

las expectativas, además que la inequidad en la distribución puede contribuir a una sensación de injusticia y falta de apoyo, que son factores clave en el desarrollo del Burnout (Maslach & Leiter, 1997).

“En general, la distribución de tareas tiende a ser desigual. Aunque se intenta distribuir las tareas de manera equitativa, la realidad es que algunos empleados acaban con más trabajo.” (P3-DET)

Evidencia la desigualdad en la distribución de tareas es un problema recurrente en muchas organizaciones y puede tener implicaciones serias en términos de estrés y Burnout. La percepción de una distribución desigual puede hacer que los empleados se sientan sobrecargados y menospreciados, afectando su moral y su capacidad para manejar el estrés (Geurts & Demerouti, 2003).

“No siempre. Aunque el objetivo es distribuir las tareas equitativamente, en la práctica puede haber una falta de equilibrio.” (P5-DET)

La falta de equilibrio en la distribución de tareas puede ser un reflejo de la ineficacia en la gestión del trabajo y la planificación, así también la falta de equilibrio en la distribución de tareas no solo afecta la eficiencia y la moral, sino que también aumenta el riesgo de Burnout. Los empleados que constantemente enfrentan una carga de trabajo desproporcionada pueden desarrollar sentimientos de agotamiento, cinismo y baja realización personal, que son componentes centrales del Burnout (Maslach & Leiter, 2016).

En cuanto a los factores personales, se plantea preguntas tales como **¿Cómo describirían su capacidad para manejar la carga de trabajo actual y las demandas del puesto?**, con esta pregunta se busca analizar la

pregunta sobre la capacidad de los empleados para manejar la carga de trabajo actual y las demandas del puesto, y su proyección en el síndrome de Burnout y la sobrecarga laboral, es crucial examinar cómo estas percepciones afectan el bienestar y la eficacia laboral.

“En términos de manejo de la carga de trabajo, me esfuerzo por cumplir con las demandas, pero a veces la carga es excesiva.” (P2-CT)

La carga laboral excesiva y la sensación de estar constantemente esforzándose para cumplir con las demandas pueden aumentar el riesgo de Burnout, el Burnout se manifiesta a través de agotamiento emocional, despersonalización y disminución de la realización personal en el trabajo (Maslach & Leiter, 2016).

“Puedo manejar la carga de trabajo actual, pero a menudo requiere un esfuerzo adicional.” (P4-CT)

La necesidad de realizar esfuerzos adicionales para cumplir con las demandas puede contribuir al Burnout si se mantiene de manera prolongada, el esfuerzo continuo sin suficiente apoyo puede llevar a una disminución en la realización personal y aumentar el riesgo de agotamiento (Maslach & Leiter, 2016).

Otra pregunta planteada es **¿Qué nivel de control sienten que tienen sobre sus tareas y responsabilidades diarias?**, esta pregunta analiza sobre el nivel de control que los empleados sienten tener sobre sus tareas y responsabilidades diarias, y su proyección en el síndrome de Burnout y la

sobrecarga laboral, es esencial entender cómo el control percibido afecta el bienestar y la eficacia laboral.

“En general, siento que tengo un control moderado sobre mis tareas y responsabilidades diarias.” (P1-NC)

Un control moderado puede ser suficiente para manejar las demandas diarias si está bien gestionado, sin embargo, si las demandas del trabajo superan el nivel de control que el empleado percibe, puede contribuir al Burnout, la falta de control total puede llevar a sentimientos de impotencia y agotamiento si las demandas laborales son excesivas o imprevisibles (Maslach & Leiter, 2016).

“Siento que tengo un control moderado sobre mis responsabilidades diarias.” (P4-NC)

Esta respuesta sugiere que un control moderado puede ser adecuado para manejar las demandas normales del trabajo, pero puede ser insuficiente si hay una alta carga de trabajo o demandas imprevistas, la sensación de control insuficiente puede contribuir al Burnout si se siente que las demandas laborales superan las capacidades de manejo y no se pueden ajustar las responsabilidades (Bakker & Demerouti, 2007).

Para analizar las experiencias previas del personal administrativo se planteó esta pregunta **¿Han tenido experiencias previas de burnout o estrés relacionado con el trabajo, y cómo las han manejado?**, de lo cual el personal administrativo supo responder que:

“Definitivamente, he experimentado estrés en el trabajo, especialmente cuando hay múltiples tareas y muchas responsabilidades al mismo tiempo.” (P1-EP)

La experiencia de estrés cuando hay múltiples tareas y muchas responsabilidades puede ser indicativa de sobrecarga laboral, se refiere a una situación en la que las demandas del trabajo superan la capacidad del individuo para gestionarlas, lo que puede resultar en estrés crónico (Bakker & Demerouti, 2007).

“Sí, he tenido un par de episodios de burnout, especialmente cuando trabajé en un proyecto con plazos muy ajustados.” (P3-EP)

Los episodios de Burnout asociados con plazos ajustados sugieren que el estrés relacionado con el trabajo puede haber alcanzado niveles críticos, los plazos ajustados pueden incrementar significativamente la carga de trabajo y la presión, contribuyendo al agotamiento emocional y físico característico del Burnout (Maslach & Leiter, 2016).

“Sí, he lidiado con el estrés laboral, especialmente en proyectos que requieren mucho detalle y tiempo.” (P5-EP)

El estrés asociado con proyectos que requieren mucho detalle y tiempo puede reflejar una alta demanda cognitiva y una presión intensa, este tipo de estrés puede llevar a una sobrecarga laboral, especialmente si el tiempo y los recursos son limitados (Geurts & Demerouti, 2003). La gestión de proyectos complejos a menudo requiere habilidades adicionales de organización y priorización para evitar el agotamiento (Schaufeli & Taris, 2014).

CAPÍTULO 5: CONCLUSIONES

5.1 Conclusiones

A partir de la información obtenida del personal administrativo de una empresa cafetera, en base a los resultados presentados para cada objetivo específico se logró concluir particularmente lo siguiente:

- La sobrecarga laboral en el personal administrativo es evidente, con un porcentaje significativo de empleados que trabajan más de 9 horas diarias y una parte notable dedicando más de 8 horas a sus actividades diarias. Además, se identificó que la falta de una adecuada organización del tiempo en el personal administrativo es el principal problema de la sobrecarga laboral, ya que el 35% de los empleados logra organizar su tiempo una vez al mes o menos, y el 31% nunca logra organizar su tiempo, esta situación indica que una gran proporción del personal administrativo enfrenta dificultades significativas en la gestión de su tiempo, pudiendo provocar un aplazamiento de las actividades laborales. La presión constante por cumplir con las actividades laborales acumuladas sin una planificación adecuada puede provocar altos niveles de estrés y ansiedad, afectando la salud mental y emocional del personal administrativo de la empresa cafetera.
- La imposibilidad de tomar pausas y descansos, reportada por el 39% de los empleados, y la escasa frecuencia con que se permiten estas pausas contribuyen a una mayor sensación de sobrecarga, esta falta

de tiempo para recuperarse puede afectar el bienestar general del personal y la calidad del trabajo, además, el incumplimiento de las tareas asignadas es frecuente, con el 33% de los empleados mencionando que nunca logran cumplir las tareas asignadas y el 31% solo lo hace una vez al mes o menos, esto indica que la alta carga laboral y la falta de tiempo para descansar están impactando negativamente en la capacidad de los empleados para cumplir con sus responsabilidades de manera efectiva.

- En cuanto al nivel del Síndrome de Burnout, los resultados indican que una proporción significativa del personal administrativo experimenta altos niveles de agotamiento emocional y despersonalización, el 68% de los empleados reporta niveles altos de agotamiento emocional, con una frecuencia considerable de sentirse emocionalmente agotado por el trabajo, destacando que el 32% se siente así unas pocas veces a la semana y el 27% todos los días. Además, el 70% de los empleados también muestra altos niveles de despersonalización, caracterizándose por tratar a las personas como objetos impersonales y volverse más duros con los demás, estos elevados niveles de agotamiento emocional y despersonalización reflejan una profunda afectación en el bienestar mental y la actitud hacia el trabajo y las interacciones laborales.
- Aunque los niveles de agotamiento emocional y despersonalización son altos, la realización personal se encuentra en un nivel medio, con algunos aspectos positivos destacados, el personal muestra cierta capacidad para entender a las personas que atienden y manejar eficazmente los problemas de los beneficiarios, además, un porcentaje

notable de empleados se siente con energía en el trabajo, aunque no siempre, estos datos sugieren que, a pesar de la alta incidencia de agotamiento y despersonalización, existe una capacidad moderada para experimentar realización personal y mantener ciertos niveles de energía y eficacia en las tareas, lo que puede indicar áreas de fortaleza a desarrollar para contrarrestar el Burnout.

- Los testimonios de los participantes del grupo focal expresaron que el principal factor organizacional es la deficiencia en la estructura organizacional y en las políticas inflexibles generan un entorno que incrementa el estrés en el personal administrativo, a nivel personal los participantes refirieron que el principal factor que influye en la aparición del síndrome de burnout y la sobrecarga laboral es la ineficaz capacidad de manejar la carga de trabajo con un control moderado sobre las responsabilidades diarias y una experiencia previa de estrés y Burnout que subraya la necesidad de mejorar el soporte y la claridad en la gestión de tareas.
- La sobrecarga laboral y el síndrome de Burnout en el personal administrativo de la Empresa Cafetera están significativamente influenciados por una combinación de factores organizacionales y personales, desde el punto de vista organizacional, la estructura jerárquica clara y la distribución formal de tareas no se alinean con la realidad del trabajo diario, resultando en un desbalance de la carga laboral, además, la lentitud en la toma de decisiones y la falta de recursos adecuados en momentos críticos agravan esta situación, las políticas rígidas de la empresa, que no siempre se ajustan a las

realidades del trabajo diario, también contribuyen a la sobrecarga. En el ámbito personal, los empleados enfrentan una carga de trabajo que, aunque se esfuerzan por manejar, a menudo resulta excesiva, esto lleva a un control moderado sobre las tareas y una alta incidencia de estrés, especialmente cuando se enfrentan múltiples responsabilidades simultáneas.

5.2 Recomendaciones

En base a las conclusiones establecidas, y considerando que el trabajo es un entorno social donde los trabajadores comparten y socializan unos con otros, se recomienda lo siguiente:

- Revisar y ajustar la estructura organizacional de la Empresa Cafetera para asegurar que la distribución de tareas y responsabilidades se alinee con la realidad del trabajo diario, implementando mecanismos de ajuste dinámico para equilibrar la carga laboral entre el personal administrativo con el propósito de mejorar la eficiencia en la gestión de las actividades laborales.
- Gestionar la disponibilidad de recursos adecuados en momentos críticos y agilizar el proceso de toma de decisiones para reducir la sobrecarga labora en el personal administrativo, esto incluye la inversión en tecnología y herramientas que faciliten el trabajo y la implementación de procedimientos más ágiles, así como también apoyo psicosocial. Estos recursos apuntan al desarrollo de competencias para el personal administrativo, mejorando la capacidad de manejar la carga de trabajo y reducir los niveles de estrés asociados a la escasez de recursos.

- Revisar las políticas de la empresa para asegurar de que estén alineadas con las realidades del trabajo diario y sean flexibles para adaptarse a situaciones cambiantes, para ello se debe establecer políticas que apoyen el equilibrio entre la vida laboral y personal, promoviendo un ambiente de trabajo saludable, manejo óptimo de los tiempos de trabajo.
- Desarrollar un programa de capacitación en gestión del tiempo dirigido al personal administrativo, enfocándose en técnicas de planificación diaria, priorización de tareas y manejo de interrupciones. Esta capacitación debería incluir talleres prácticos y el uso de herramientas digitales para mejorar la eficiencia en la organización del tiempo, abordando la problemática del 66% de los colaboradores que tienen dificultades para organizar su tiempo de manera efectiva.
- Establecer políticas que garanticen que el personal administrativo pueda realizar pausas y descansos regulares durante la jornada laboral, crear un ambiente en el que estime el descanso y las pausas como una parte esencial para mantener el bienestar físico y mental, así como también la productividad.
- Involucrar a profesionales de Trabajo Social para ofrecer apoyo psicosocial a los empleados, proporcionando asesoramiento individual y grupal para ayudar a los empleados a gestionar el estrés y las cargas emocionales asociadas con su trabajo, además, facilitar la implementación de programas de bienestar que promuevan una cultura organizacional de apoyo y empatía.

- Proponer la implementación de un programa integral de salud mental en la empresa, que involucre a representantes de seguridad, área médica y trabajo social. Considerando que el personal experimenta altos niveles de agotamiento emocional y niveles de despersonalización, este programa debe ser continuo y ajustado a las necesidades específicas de los trabajadores.

Bibliografía

- Allen, T., Herst, D., Bruck, C., & M Sutton, M. (2003). *Consecuencias asociadas al conflicto entre el trabajo y la familia: una revisión y una agenda para futuras investigaciones*. Obtenido de Revista de Psicología de la Salud Ocupacional 8(3), 278-308: <https://doi.org/10.1037/1076-8998.8.3.278>
- Alonso, Á. R. (2011). *LAS PALABRAS TRABAJAR Y TRABAJO EN ESPAÑOL PENINSULAR E INGLÉS AMERICANO: DOS VISIONES CULTURAL, ETIMOLÓGICA Y SEMÁNTICAMENTE DIFERENTES*. Obtenido de Revista Electrónica de Estudios Filológicos No. 21 : <https://www.um.es/tonosdigital/znum21/secciones/estudios-25-trabajar.htm>
- Alzás, T., & Casas, L. (2017). *La evolución del concepto de triangulación en la investigación social*. Obtenido de Revista Pesquisa Qualitativa, 395 - 418: https://www.researchgate.net/profile/Teresa-Alzas-Garcia/publication/320700886_La_evolucion_del_concepto_de_triangulacion_en_la_investigacion_social/links/59f5ac0a458515547c21e3a3/La-evolucion-del-concepto-de-triangulacion-en-la-investigacion-social.pdf
- Andrade, D., & Castañeda, H. (2023). *La incidencia del síndrome de Burnout en el desempeño laboral del personal docente de un Colegio Particular en la ciudad de Guayaquil*. Obtenido de Repositorio UCSG: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/21090/1/T-UCSG-POS-MGTH-23.pdf>
- Antolínez, P., & Lafaurie, M. M. (2017). *ESTRÉS Y SOBRECARGA LABORAL DURANTE EL EMBARAZO: EXPERIENCIAS DE MÉDICAS DEL SECTOR ASISTENCIAL EN BOGOTÁ*. Obtenido de Hacia promoc. Salud vol.22 no.1: http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0121-75772017000100007&script=sci_arttext
- Arias, K., Pinto, B., Martínez, C., Rodríguez, M. J., & Benítez, Y. (2024). *Sobrecarga de trabajo en tiempos de pandemia: percepción de madres de La Araucanía, Chile*. Obtenido de Rev. colomb. soc. vol.46 no.1 : http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0120-159X2023000100047&script=sci_arttext
- Arnold, M., & Osorio, F. (1998). *Introducción a los Conceptos Básicos de la Teoría General de Sistemas*. Obtenido de Cinta de Moebio, núm. 3: <https://www.redalyc.org/pdf/101/10100306.pdf>
- Arranz, E. (2000). *Interacción entre humanos y desarrollo psicológico, una perspectiva educativa*. Obtenido de Revista Educativa No. 10: https://minerva.usc.es/xmlui/bitstream/handle/10347/5181/pg_313-334_inneduc10.pdf;jsessionid=60644665DF5DBEEC8EEE71A6D7E62C51?sequence=1

- Baker, T., Cottam, M., & Hill, J. (2008). *El impacto de la antigüedad de los empleados en la satisfacción laboral y el desempeño laboral*. Obtenido de Revista de estudios de gestión 45(6), 1098-1116: <https://doi.org/10.1111/j.1467-6486.2008.00750.x>
- Bakker, A., & Demerouti, E. (2007). *El modelo de demandas-recursos del trabajo: estado del arte*. Obtenido de Journal of Managerial Psychology, 22(3), 309-328: <https://doi.org/10.1108/02683940710733115>
- Barrios, J., Garcia, M., Ruiz, I., & Arce, A. (2006). *EL ESTRÉS COMO RESPUESTA*. Obtenido de International Journal of Developmental and Educational Psychology, vol. 1, núm. 1: <https://www.redalyc.org/pdf/3498/349832311003.pdf>
- Bastidas, S., Gómez, I., López, Y., & Vásquez, C. (2022). *Revisión sistemática de literatura de síndrome de burnout ante la sobrecarga laboral en el personal de salud a partir del año 2012 hasta el año 2020 en Colombia*. Obtenido de Repositorio UNICESMAG: <http://repositorio.unicesmag.edu.co:8080/xmlui/handle/123456789/729>
- Blandford, A., Green, T., & Rogers, Y. (2008). *Trabajo y no trabajo: los efectos de las largas jornadas laborales en la salud y el bienestar*. Obtenido de Revista Internacional de Estudios Humano-Computadores 66(10), 793-805: <https://doi.org/10.1016/j.ijhcs.2008.06.003>
- Buckley, W. (1973). *La Sociología y la Teoría Moderna de los Sistemas*. Buenos Aires : Amorrortu.
- Burns, T., & Stalker, G. (1961). *La Gestión de la Innovación*. Chicago: Tavistock Publications.
- Catherine, P., & Mays, N. (2009). *Pesquisa qualitativa na atenção à saúde*. Porto Alegre: Artmed.
- Cavanaugh, M., Boswell, W., Roehling, M., & Boudreau, J. (2000). *Un examen empírico del estrés laboral autoinformado entre gerentes estadounidenses*. Obtenido de Revista de Psicología Aplicada 85(1), 65-74: <https://doi.org/10.1037/0021-9010.85.1.65>
- CIDH. (2020). *El derecho al trabajo en el Sistema Interamericano de Derechos Humanos*. Obtenido de Corte Interamericana de Derechos Humanos: <https://www.corteidh.or.cr/tablas/a22091.pdf>
- Claessens, B., Eerde, W., Rutte, C., & Roe, R. (2007). *Una revisión de la literatura sobre gestión del tiempo*. Obtenido de Revisión de personal 36(2), 255-276: <https://doi.org/10.1108/00483480710726136>
- Clampitt, P. (2012). *Comunicación para la eficacia gerencial: problemas, estrategias, soluciones*. Sage Publications.
- Código del Trabajo. (01 de 02 de 2005). *Código del Trabajo de Ecuador*. Obtenido de Derechos Ecuador: <https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/11/C%C3%B3digo-de-Tabajo-PDF.pdf>

- Constitucion de la República del Ecuador . (2008). *Constitucion de la República del Ecuador* . Obtenido de Asamblea Nacional Constituyente:
https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf
- Dávila, G. (2006). *El razonamiento inductivo y deductivo dentro del proceso investigativo en ciencias experimentales y sociales*. Obtenido de Revista Laurus, vol. 12: <https://www.redalyc.org/pdf/761/76109911.pdf>
- Deci, E., & Ryan, R. (1985). *Motivación intrínseca y autodeterminación en el comportamiento humano*. Obtenido de Plenum Press:
<https://doi.org/10.1007/978-1-4613-9677-6>
- Denzin, N. (1970). *Sociological Methods: a Source Book*. Chicago: Aldine Publish.
- Eagly, A., & Carli, L. (2007). *A través del laberinto: la verdad sobre cómo las mujeres se convierten en líderes*. New York: Harvard Business Review Press.
- Eisenberger, R., Huntington, R., & S Hutchison, D. S. (1986). *Apoyo organizacional percibido*. Obtenido de Revista de Psicología Aplicada 71(3), 500-507: <https://doi.org/10.1037/0021-9010.71.3.500>
- Farooq, T. (2015). *Impact of Work Overload on Stress, Job Satisfaction, and Turnover Intentions with Moderating Role of Islamic Work Ethics*. Obtenido de Management Studies and Economic Systems (MSES), 2 (1):
https://www.msaes.org/article_10101_45af31a610e2ab8f3fedc932d9db8d53.pdf
- Fernández, A., Hernández, A., Hernández, E., & Cañizares, I. (2010). *SINDROME DE DESGASTE PROFESIONAL: HISTORIA, ETIOLOGIA Y CONSECUENCIAS*. Obtenido de Revista Información Científica, vol. 65, núm. 1: <https://www.redalyc.org/pdf/5517/551757306025.pdf>
- Figuroa, E., Silva, C., & Terrones, J. (2022). *Relación entre el síndrome del burnout y la satisfacción laboral en profesionales del rubro salud*. Obtenido de Repositorio U Lima:
https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/15787/Figuroa_Silva_Terrones_Relaci%C3%B3n-s%C3%ADndrome-burnout-satisfacci%C3%B3n-profesionales-rubro-salud.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- FITS. (2016). *DEFINICIÓN GLOBAL DEL TRABAJO SOCIAL*. Obtenido de Federación Internacional del Trabajo Social :
<https://www.ifsw.org/what-is-social-work/global-definition-of-social-work/definicion-global-del-trabajo-social/>
- Fox, D. (1981). *El proceso de investigacion en Educacion*. Pamplona: Eunsa. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=136158>

- García, M., & Hernández, R. (2019). *El impacto de las características socioeconómicas en el burnout laboral: Un análisis en el sector de servicios*. México: Editorial Académica Española.
- Geurts, S., & Demerouti, E. (2003). *Interfaz trabajo/no trabajo: una revisión de teorías y hallazgos*. Obtenido de Trabajo y Psicología 4(1), 1-28: <https://doi.org/10.1080/0267837031000114180>
- Gil, P., García, J., & Caro, M. (2008). *Influencia de la Sobrecarga Laboral y la Autoeficacia sobre el Síndrome de Quemarse por el Trabajo (burnout) en Profesionales de Enfermería*. Obtenido de Revista Interamerican Journal of Psychology, vol. 42, núm. 1: <https://www.redalyc.org/pdf/284/28442112.pdf>
- Golden, L. (2001). *Horarios de trabajo flexibles: ¿Qué estamos comprando realmente?* Obtenido de Revista de investigación laboral 22(3), 545-568: <https://doi.org/10.1007/s12122-001-1028-3>
- Goleman, D. (1995). *Inteligencia emocional: por qué puede importar más que el coeficiente intelectual*. Obtenido de Bantam Books: <https://www.amazon.com/Emotional-Intelligence-Matter-More-Than/dp/055338371X>
- Granda, M. (2019). *Estrés laboral crónico y su relación con la carga laboral en cuidadores formales de adultos mayores en la zona 9 del Ecuador durante el año 2018*. Obtenido de Repositorio UTPL: <https://dspace.utpl.edu.ec/handle/20.500.11962/23943>
- Greenglass, E., Burke, R., & Moore, K. (2003). *Reactions to increased workload: Effects on professional efficacy of nurses*. Obtenido de Applied Psychology: An International Review, 52(4): <https://doi.org/10.1111/1464-0597.00152>
- Guaman, B. (2020). *El trabajo social en el ámbito laboral desde el abordaje del equipo interdisciplinario*. Obtenido de a. Revista Killkana Sociales. Vol. 4, No. 3: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7903600.pdf>
- Guevara, G., Verdesoto, A., & Castro, N. (2020). *Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción)*. Obtenido de Revista RECIMUNDO Vol. 4 N° 3: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7591592.pdf>
- Gutierrez, G. (2013). *Teoría General de los Sistemas*. Bogotá: Universidad de Santo Tomás .
- Hackman, J., & Oldham, G. (1976). *Motivación a través del diseño del trabajo: prueba de una teoría*. Obtenido de Organizational Behavior and Human Performance, 16(2), 250-279: [https://doi.org/10.1016/0030-5073\(76\)90016-7](https://doi.org/10.1016/0030-5073(76)90016-7)
- Harris, K., & Kacmar, K. (2006). *Los efectos de la edad en las actitudes laborales de los empleados: implicaciones para la retención y la*

productividad. Obtenido de Revista de psicología gerencial 21(5), 447-462: <https://doi.org/10.1108/02683940610671048>

Harter, J., Schmidt, F., & Hayes, T. (2002). *Relación a nivel de unidad de negocio entre la satisfacción de los empleados, el compromiso de los empleados y los resultados comerciales: un metanálisis*. Obtenido de Journal of Applied Psychology, 87(2), 268-279: <https://doi.org/10.1037/0021-9010.87.2.268>

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2010). *Metodología de la Investigación*. México : McGRAW-HILL.

Houtman, I., Jettinghoff, K., & Cedillo, L. (2007). *Sensibilización sobre el estrés en el trabajo en los países en desarrollo: una epidemia moderna*. Obtenido de Organización Internacional del Trabajo: https://www.ilo.org/global/topics/occupational-health-and-safety/publications/WCMS_115804/lang--en/index.htm

INSST. (2020). *Estrés laboral*. Obtenido de Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo: <https://www.insst.es/materias/riesgos/riesgos-psicosociales/estres-laboral#:~:text=%C2%BFQu%C3%A9%20es%20el%20estr%C3%A9s%20laboral,condiciones%20psicosociales%20adversas%20o%20desfavorables>.

Johansen, O. (2005). *Introducción a la Teoría General de Sistemas*. Mexico : Limusa Noriega Editores.

Kabat-Zinn, J. (1990). *Vivir en plena catástrofe: utilizar la sabiduría de su cuerpo y mente para afrontar el estrés, el dolor y la enfermedad*. Delta Publishing.

Kammeyer, J., Wanberg, C., & Ahlburg, D. (2013). *Búsqueda de empleo y éxito de las transiciones profesionales*. Obtenido de Revista de Psicología Aplicada 98(4), 590-608: <https://doi.org/10.1037/a0032332>

Karasek, R., & Theorell, T. (1990). *Trabajo saludable: Estrés, productividad y reconstrucción de la vida laboral*. Chicago: Basic Books.

Kinnunen, U., Feldt, T., Geurts, S., & Pulkkinen, L. (2006). *El conflicto trabajo-familia y su relación con el burnout*. Obtenido de Revista de Psicología Gerencial 21(5), 374-386: <https://doi.org/10.1108/02683940610671011>

Krause, D. (1999). *Desarrollo de proveedores: prácticas y resultados actuales*. Obtenido de Revista de gestión de la cadena de suministro 35(3), 15-24: <https://doi.org/10.1111/j.1745-493X.1999.tb00060.x>

Kroes, W., & Saal, F. (1975). *Estrés laboral y satisfacción laboral: una revisión de la literatura*. Obtenido de Revista de Psicología Aplicada 60(5), 573-587: <https://doi.org/10.1037/0021-9010.60.5.573>

Leal, L., & Alcocer, M. (2019). *Estres en el trabajo y exigencias laborales*. Obtenido de Repositorio UAQ:

https://www.uaq.mx/investigacion/revista_ciencia@uaq/ArchivosPDF/v1-n2/Estres.pdf

Ley de Seguridad Social . (2001). *Ley de Seguridad Social* . Obtenido de IESS: https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_segu.pdf

Linares, G., & Guedez, Y. (2021). *Síndrome de burnout enfermedad invisible entre los profesionales de la salud*. Obtenido de Aten Primaria 53(5): <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7994441/#:~:text=Actualmente%2C%20la%20definici%C3%B3n%20m%C3%A1s%20aceptada,y%20una%20baja%20realizaci%C3%B3n%20personal%C2%BB>

Macan, T. (1994). *Gestión del tiempo: prueba de un modelo de proceso*. Obtenido de Revista de Psicología Aplicada 79(3), 381-391: <https://doi.org/10.1037/0021-9010.79.3.381>

Malander, N. M. (2016). *Síndrome de Burnout y Satisfacción Laboral en Docentes de Nivel Secundario*. Obtenido de Revista Ciencia & Trabajo vol.18 no.57: https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-24492016000300177&script=sci_arttext&tlng=pt

Maslach, C., & Leiter, M. (1997). *La verdad sobre el agotamiento*. San Francisco: Josey-Bass.

Maslach, C., & Leiter, M. (2016). *Comprender la experiencia del síndrome de burnout: investigaciones recientes y sus implicaciones para la psiquiatría*. Obtenido de Psiquiatría Mundial 15(2): 103–111: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC4911781/>

Maslach, C., Schaufeli, W., & Leiter, M. P. (2001). *Agotamiento laboral*. California: Revisión Anual de Psicología.

Maslow, A. (1934). *La teoría de la motivación humana*. Obtenido de Psychological Review, 50(4), 370-396: <https://doi.org/10.1037/h0054346>

Matos, D. (2023). *Mujeres migrantes y sobrecarga laboral: empleo doméstico*. Obtenido de Repositorio UVADOC: <https://uvadoc.uva.es/bitstream/handle/10324/62561/TFG-G6442.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Méndez, J., & Botero, A. (2019). *Agotamiento profesional en personal de enfermería y factores de riesgo psicosocial*. Obtenido de Revista AVFT Vol. 38 No. 04: https://www.revistaavft.com/images/revistas/2019/avft_4_2019/24_agotamiento_profesional.pdf

Miller, H., & Noulas, A. (1997). *Teoría de cartera y análisis financiero*. Obtenido de Revista de Finanzas 52(5), 1795-1808: <https://doi.org/10.1111/j.1540-6261.1997.tb02782.x>

MSP. (2019). *Política Nacional de Salud en el Trabajo* . Obtenido de Ministerio de Salud Pública : <https://www.salud.gob.ec/wp-content/uploads/2019/10/MANUAL-DE-POLITICAS-final.pdf>

- Muñoz, C. (2013). *Métodos mixtos: una aproximación a sus ventajas y limitaciones en la investigación de sistemas y servicios de salud*. Obtenido de Rev Chil Salud Pública Vol 17 (3): 218-223: <https://revistasaludpublica.uchile.cl/index.php/RCSP/article/view/28632/30389>
- Naciones Unidas . (2019). *Objetivos de Desarrollo Sostenible* . Obtenido de Naciones Unidas : <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/economic-growth/>
- Naciones Unidas. (1948). *Declaración Universal de los Derechos Humanos*. Obtenido de Naciones Unidas: <https://www.un.org/es/about-us/universal-declaration-of-human-rights>
- Naciones Unidas. (2016). *Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)*. Obtenido de Naciones Unidas: <https://www.cepal.org/es/temas/agenda-2030-desarrollo-sostenible/objetivos-desarrollo-sostenible-ods>
- Naranjo, M. (2009). *UNA REVISIÓN TEÓRICA SOBRE EL ESTRÉS Y ALGUNOS ASPECTOS RELEVANTES DE ÉSTE EN EL ÁMBITO EDUCATIVO*. Obtenido de Revista Educación 33(2): <https://www.redalyc.org/pdf/440/44012058011.pdf>
- NIOSH. (2005). *Exigencias laborales y estres*. Obtenido de <http://www.cdc.gov/spanish/niosh/>
- Noriega, M. (1989). *El trabajo, sus riesgos y la salud*. Mexico: SITUAM.
- OIT. (2007). *Tiempo de trabajo decente*. Obtenido de Organización Internacional del Trabajo : <https://www.ilo.org/es/media/324136/download>
- OIT. (2016). *Estés en el trabajo; un reto colectivo*. Obtenido de Organización Internacional del Trabajo: <https://www.ilo.org/es/media/433701/download>
- OIT. (2022). *Declaración de la OIT relativa a los principios y derechos fundamentales en el trabajo*. Obtenido de Organización Internacional del Trabajo : <https://www.ilo.org/es/declaracion-de-la-oit-relativa-los-principios-y-derechos-fundamentales-en>
- OIT. (2022). *Salud mental en el trabajo*. Obtenido de Organización Internacional del Trabajo : <https://www.ilo.org/es/resource/news/la-oms-y-la-oit-piden-nuevas-medidas-para-abordar-los-problemas-de-salud>
- OMS. (2019). *El burnout, un "fenómeno ocupacional": Clasificación Internacional de Enfermedades*. Obtenido de Organización Mundial de la Salud: <https://www.who.int/news/item/28-05-2019-burn-out-an-occupational-phenomenon-international-classification-of-diseases>
- OMS. (2021). *La OMS y la OIT alertan de que las jornadas de trabajo prolongadas aumentan las defunciones por cardiopatía isquémica o por accidentes cerebrovasculares*. Obtenido de Organización Mundial de la

- Salud: <https://www.who.int/es/news/item/17-05-2021-long-working-hours-increasing-deaths-from-heart-disease-and-stroke-who-ilo>
- OMS. (2023). *Estrés*. Obtenido de Organización Mundial de la Salud: <https://www.who.int/es/news-room/questions-and-answers/item/stress>
- Raya, E., & Caparrós, N. (2013). *Trabajo social en las relaciones laborales y la empresa: vías para el emprendimiento*. Obtenido de Documentos de Trabajo Social · nº52: <https://www.studocu.com/cl/document/instituto-profesional-iacc/tarea-1gestion-de-personassemana-1/dialnet-trabajo-social-en-las-relaciones-laborales-yla-empresa-4703443/8367211>
- Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores. (2012). *Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores*. Obtenido de Ministerio del Trabajo : <https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/12/Reglamento-de-Seguridad-y-Salud-de-los-Trabajadores-y-Mejoramiento-del-Medio-Ambiente-de-Trabajo-Decreto-Ejecutivo-2393.pdf>
- Robinson, P., & Judge, T. (2007). *Comportamiento organizacional*. Pearson Prentice Hall.
- Rodríguez, V., Noroña, D., & Vega, V. (2024). *Relación entre sobrecarga laboral y síndrome de burnout en personal médico de simiatug, Ecuador*. Obtenido de REVISTA DE CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN, 10(1), 37–53. : <https://doi.org/10.61154/metanoia.v10i11.3274>
- Schaufeli, W., & Bakker, B. (2004). *Demandas laborales, recursos laborales y su relación con el agotamiento y el compromiso: un estudio de muestras múltiples*. Obtenido de Journal of Organizational Behavior: <https://doi.org/10.1002/job.248>
- Schaufeli, W., & Taris, T. (2014). *Un metaanálisis del agotamiento y el compromiso laboral: el papel de los factores socioeconómicos*. Obtenido de Revista de Psicología Aplicada 99(5), 863-871: <https://doi.org/10.1037/a0036581>
- Secretaria Nacional de Planificación. (2024). *Plan Nacional de Desarrollo Nuevo Ecuador*. Obtenido de Secretaria Nacional de Planificación: <https://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/2024/02/PND2024-2025.pdf>
- Sipion, E. (2019). *Sobrecarga laboral y sus consecuencias en los colaboradores*. Obtenido de Repositorio USAT: https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/2625/1/TIB_SipionEc anEstefanny.pdf
- Sullivan, E., & Decker, P. (1997). *Gestión eficaz: un enfoque de habilidades*. Obtenido de McGraw-Hill Education: <https://www.amazon.com/Effective-Management-Skills-Approach-Sullivan/dp/0070653051>

- Ulrich, D., & Dulebohn, J. (2015). *¿Ya llegamos? ¿Qué sigue para RRHH?* Obtenido de *Gestión de recursos humanos*, 54(3), 377-385: <https://doi.org/10.1002/hrm.21724>
- Unda, S., Sandoval, J., & Gil, P. (2007). *Prevalencia del síndrome de quemarse por el trabajo (SQT) (burnout) en maestros mexicanos*. Obtenido de *Revista Información Psicológica*, (91-92), 53-63: <https://www.informaciopsicologica.info/revista/article/view/264>
- Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. (2017). *Dominios: Líneas de investigación*. Obtenido de Dominios institucionales de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil: <https://www18.ucsg.edu.ec/wp-content/uploads/pdf/sinde/DOMINIOS-LINEAS-DE-INVESTIGACION.pdf#:~:text=La%20planificaci%C3%B3n%20estrat%C3%A9gica%20y%20prospectiva%20de%20la%20Universidad,de%20gesti%C3%B3n%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%20y%20la%20profesi%C3>
- Vargas, Z. (2009). *LA INVESTIGACIÓN APLICADA: UNA FORMA DE CONOCER LAS REALIDADES CON EVIDENCIA CIENTÍFICA*. Obtenido de *Educación*, vol. 33, núm. 1: <https://www.redalyc.org/pdf/440/44015082010.pdf>
- Vega, M. (2000). *Síndrome de estar quemado por el trabajo o "burnout" (I): definición y proceso de generación*. Obtenido de Ministerio del Trabajo Y Asuntos Social de España: https://www.insst.es/documents/94886/326775/ntp_704.pdf
- Vega, N., Sanabria, Á., Domínguez, L., Osorio, C., & Bejarano, M. (2009). *Síndrome de agotamiento profesional*. Obtenido de *Rdo. colombia. cir. vol.24 no.3*: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2011-75822009000300002
- Vega, N., Sanabria, A., Domínguez, L., Osorio, C., & Bejarano, M. (2009). *Síndrome de desgaste profesional*. Obtenido de *Revista Colombiana de Cirugía*, vol. 24, núm. 3: <https://www.redalyc.org/pdf/3555/355534491008.pdf>
- Veloutsou, C., & Panigyrakis, G. (2004). *Consumer brand manager' job stress, job satisfaction, perceived performance and intention to leave*. Obtenido de *Journal of Marketing Management* Vol.20: <https://doi.org/10.1362/026725704773041140>

ANEXOS

Anexo 1. Formato de la Encuesta

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

MASLACH BURNOUT INVENTORY

ENCUESTA AL PERSONAL ADMINISTRATIVO

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

0= NUNCA.

1= POCAS VECES AL AÑO

2= UNA VEZ AL MES O MENOS.

3= UNAS POCAS VECES AL MES.

4= UNA VEZ A LA SEMANA.

5= UNAS POCAS VECES A LA SEMANA.

6= TODOS LOS DÍAS.

	Preguntas:	0	1	2	3	4	5	6
1	Me siento emocionalmente agotado/a por mi trabajo.							
2	Me siento cansado al final de la jornada de trabajo.							
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado.							
4	Siento que puedo entender fácilmente a las personas que tengo que atender.							
5	Creo que estoy tratando a algunas personas como si fueran objetos impersonales.							
6	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa.							
7	Siento que trato con mucha eficacia los problemas de los beneficiarios de mi actividad.							
8	Siento que mi trabajo me está desgastando.							

9	Creo que con mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas.								
10	Siento que me he hecho más duro con la gente.								
11	Considero que este trabajo me está endureciendo emocionalmente.								
12	Me siento con mucha energía en mi trabajo.								
13	Me siento frustrado en mi trabajo.								
14	Creo que trabajo demasiado.								
15	Siento que realmente no me preocupa lo que les ocurra a mis compañeros de trabajo								
16	Trabajar directamente con personas me produce estrés.								
17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en el trabajo.								
18	Me siento estimulado después de haber trabajado directamente con mis compañeros de trabajo.								
19	Considero que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.								
20	Me siento acabado en mi trabajo, al límite de mis posibilidades.								
21	Siento que en mi trabajo trato los problemas emocionalmente con más calma								
22	Siento que mis compañeros me culpan por sus problemas.								

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

Objetivo: Conocer los factores organizacionales y personales que contribuye a la sobrecarga laboral y al síndrome de Burnout en el personal administrativo de una empresa cafetera.

Mediador: Gabriela Jiménez

PREGUNTAS GRUPO FOCAL

Factores Organizacionales

1. **¿Cómo describirían la estructura organizativa de la empresa en términos de distribución de responsabilidades y carga laboral?**
2. **¿Consideran que la estructura actual facilita o dificulta la gestión efectiva del trabajo?**
3. **¿Qué papel juegan las políticas de la empresa en la gestión de la carga laboral?**
4. **¿Hay políticas específicas que regulen las horas de trabajo, los plazos y la carga de tareas?**
5. **¿Qué tan accesibles son los recursos y programas de apoyo ofrecidos por la empresa para gestionar el estrés y la sobrecarga laboral?**
6. **¿Cómo influyen las prácticas de asignación de tareas y proyectos en su carga de trabajo y estrés?**
7. **¿Las tareas se distribuyen equitativamente entre los miembros del equipo?**
8. **¿Existen problemas específicos relacionados con la carga de trabajo durante ciertas épocas del año o en proyectos especiales?**

Factores Personales

- 1. ¿Cómo describirían su capacidad para manejar la carga de trabajo actual y las demandas del puesto?**

- 2. ¿Qué estrategias personales utilizan para lidiar con el estrés y la sobrecarga?**

- 3. ¿En qué medida sienten que sus habilidades y experiencias personales influyen en su capacidad para enfrentar la sobrecarga laboral?**

- 4. ¿Qué nivel de control sienten que tienen sobre sus tareas y responsabilidades diarias?**

- 5. ¿Cómo afectan sus expectativas personales y metas profesionales a su percepción de la carga laboral y el estrés?**

- 6. ¿Qué papel juega la autoexigencia o perfeccionismo en su experiencia de sobrecarga y burnout?**

- 7. ¿Han tenido experiencias previas de burnout o estrés relacionado con el trabajo, y cómo las han manejado?**



DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, **Jiménez Guerrero, Gabriela Noemi**, con C.C: # 0916419534 autor/a del trabajo de titulación: **Sobrecarga laboral y el síndrome del quemado (Burnout) en el personal administrativo de una empresa de alimentos y bebidas de la ciudad de Guayaquil en el año 2024** previo a la obtención del título de **Licenciada en Trabajo Social** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

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

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

Guayaquil, 29 de agosto de 2024

f.

Nombre: **Jiménez Guerrero, Gabriela Noemi**

C.C: **0916419534**



REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE TITULACIÓN

TEMA Y SUBTEMA:	Sobrecarga laboral y el síndrome del quemado (Burnout) en el personal administrativo de una empresa de alimentos y bebidas de la ciudad de Guayaquil en el año 2024		
AUTOR(ES)	Jiménez Guerrero, Gabriela Noemi		
REVISOR(ES)/TUTOR(ES)	Celi Andrade, Joselyn Dayan		
INSTITUCIÓN:	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
FACULTAD:	Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales y Políticas		
CARRERA:	Trabajo Social		
TITULO OBTENIDO:	Trabajo Social		
FECHA DE PUBLICACIÓN:	29 de agosto de 2024	No. DE PÁGINAS:	130
ÁREAS TEMÁTICAS:	Sobrecarga laboral, Síndrome de Burnout, Personal profesional		
PALABRAS CLAVES/KEYWORDS:	Sobrecarga laboral, síndrome de burnout, estrés laboral, desgaste profesional, personal administrativo.		
RESUMEN/ABSTRACT			
<p>La presente investigación tiene como objetivo principal de analizar la situación de la sobrecarga laboral y el síndrome del quemado (Burnout) en el personal administrativo de una empresa de alimentos y bebidas de la ciudad de Guayaquil en el año 2024 con el fin de generar insumos investigativos. Y entre los objetivos específicos esta caracterizar la sobrecarga laboral existente en el personal administrativo de una empresa cafetera, identificar el nivel de síndrome de Burnout en el personal administrativo de la empresa cafetera, y conocer los factores organizacionales y personales que contribuye a la sobrecarga laboral y al síndrome de Burnout en el personal administrativo de una empresa de alimentos y bebidas en la ciudad de Guayaquil en el año 2024.</p>			
ADJUNTO PDF:	<input type="checkbox"/> SI	<input checked="" type="checkbox"/> NO	
CONTACTO CON AUTOR/ES:	Teléfono: +593985244914	E-mail: gabrielajimenez@libero.it	
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN (COORDINADOR DEL PROCESO UTE)::	Nombre: Valenzuela Triviño, Gilda Martina		
	Teléfono: +593-4-2206957 ext. 2206		
	E-mail: gilda.valenzuela@cu.ucsg.edu.ec		
SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA			
Nº. DE REGISTRO (en base a datos):			
Nº. DE CLASIFICACIÓN:			
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):			