

UCUENCA

Universidad de Cuenca

Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Políticas y Sociales

Carrera de Trabajo Social

Manifestaciones del síndrome BURNOUT en los trabajadores de planta de producción de las Heladerías Tutto Freddo S.A., en el año 2022, en Cuenca-Ecuador

Trabajo de titulación previo a la obtención del título de Licenciada en Trabajo Social

Autoras:

Génesis Karen Barrera Zúñiga

Tania Marisol Lojano Quito

Directora:

Ximena Karina Guillen Verdesoto

ORCID: 0000-0003-0690-7941

Cuenca, Ecuador

2023-03-21

Resumen

El síndrome de Burnout o síndrome del quemado es una enfermedad laboral que se manifiesta principalmente por estrés y sobrecarga laboral que afecta a los trabajadores causando un desgaste emocional. Durante los últimos años la Organización Mundial de Salud reconoce que el síndrome de burnout es una enfermedad relacionada al cansancio físico, mental y emocional que afecta aproximadamente al 10 % de la población mundial. El objetivo del estudio consistió en determinar las manifestaciones del síndrome Burnout en los trabajadores de la planta de producción de las heladerías Tutto Freddo S.A., en el año 2022, en Cuenca-Ecuador. La población total de estuvo conformada por 61 personas que laboran en las mencionadas heladerías. La metodología fue cuantitativa y la investigación de tipo descriptivo, con levantamiento de la información mediante el cuestionario CESQT de Maslach para medir el estrés laboral y el test método NASA TLX que evalúa el nivel de carga mental. Uno de los resultados más relevantes de esta investigación mediante la aplicación de los métodos anteriormente mencionados, arrojaron que de las 61 personas encuestadas 38 manifiestan altos niveles de CESQT, mientras que 23 personas tienen niveles graves en CESQT y culpa, por otro lado, el 71 % de la población posee una carga mental alta, donde se evidencia que esta población.

Palabras clave: Síndrome de Burnout, carga mental, heladerías Tutto Freddo, método NASA TLX, cuestionario CESQT

Abstract

Burnout syndrome or burned syndrome is an occupational disease that is manifested mainly by stress and work overload that affects workers causing emotional exhaustion. In recent years, the World Health Organization has recognized that burnout syndrome is a disease related to physical, mental and emotional exhaustion that affects approximately 10% of the world population. The objective of the study was to determine the manifestations of Burnout syndrome in the workers of the production plant of the Tutto Freddo S.A. ice cream parlors, in the year 2022, in Cuenca-Ecuador. The total population of was made up of 61 people who work in the aforementioned ice cream parlors. The methodology was quantitative and the research was descriptive, with information gathering using Maslach's CESQT questionnaire to measure work stress and the NASA TLX test method that assesses the level of mental load. One of the most relevant results of this investigation through the application of the previously mentioned methods, showed that of the 61 people surveyed, 38 manifest high levels of CESQT, while 23 people have serious levels of CESQT and are guilty, on the other hand, 71 % of the population has a high mental load, where it is evident that this population.

Keywords: Burnout syndrome, mental load, Tutto Freddo ice cream parlors, NASA TLX method, CESQT questionnaire

Índice de contenidos

Capítulo I	8
Antecedentes	8
Capítulo II Marco Teórico.....	12
2.1 Trabajo Social	12
2.2 Síndrome Burnout.....	13
2.3. Factores de Riesgos Psicosociales en el Trabajo Desde el Rol de Trabajo Social	17
2.4 Curso del síndrome de Burnout.....	18
2.5 Causas del síndrome de Burnout en el trabajo.....	19
2.6. Consecuencias del burnout.....	20
Capítulo III Maco Legal	23
3.1 Marco Jurídico Internacional	23
3.2 Marco Nacional.....	26
3.3 Marco Legal Local	29
Capítulo IV Metodología.....	30
4.1 Diseño y tipo de estudio	30
4.2 Población y Muestra	30
4.3 Técnicas de Recolección de Datos.....	31
4.4 Instrumentos.....	31
4.5 Análisis de Datos	34
Capítulo V Análisis de Resultados.....	35
5.1 Cuestionario para la Evaluación del Síndrome de Quemarse por el Trabajo (CESQT) 35	
5.2 Resultados Generales del Cuestionario para la evaluación del Síndrome de Quemarse por el Trabajo (CESQT)	54
5.3 Análisis de resultados de la aplicación del cuestionario método NASSA	55
Capítulo VI Discusión de Resultados	67
Capítulo VII Conclusiones y Recomendaciones.....	71
7.1 Conclusiones	71
7.2 Recomendaciones.....	73
Referencias.....	74
Anexos	80

Índice de figuras

Figura 1 Mi trabajo me supone un reto estimulante	35
Figura 2 No me apetece atender a algunos colaboradores	36
Figura 3 “Creo que muchos de los colaboradores son intolerables”	37
Figura 4 “Me preocupa el trato que he dado a algunas personas en el trabajo”	38
Figura 5 “Veo mi trabajo como una fuente de realización personal”	38
Figura 6 “Creo que los familiares de los colaboradores son unos pesados”	40
Figura 7 “Pienso que trato con indiferencia a algunos colaboradores”	41
Figura 8 “Pienso que estoy saturado por el trabajo”	42
Figura 9 “Me siento culpable por algunas actitudes en el trabajo”	43
Figura 10 “Pienso que mi trabajo me aporta cosas positivas”	44
Figura 11 “Me apetece ser irónico con algunos colaboradores”	45
Figura 12 “Me siento agobiado por el trabajo”	46
Figura 13 “Tengo remordimiento por algunos de mis comportamientos en el trabajo”	47
Figura 14 Respuesta de pregunta “Etiqueto o clasifico a los colaboradores según su comportamiento”	48
Figura 15 Respuesta de pregunta “Mi trabajo me resulta gratificante”	49
Figura 16 “Pienso que debería pedir disculpas a mis compañeros por mi comportamiento”	50
Figura 17 “Me siento cansado físicamente en el trabajo”	51
Figura 18 “Me siento desgastado emocionalmente”	52
Figura 19 Respuesta de pregunta “Me siento ilusionado por mi trabajo”	53
Figura 20 “Me siento mal por algunas cosas que he dicho en el trabajo”	54
Figura 21 Carga mental del área de administración.....	56
Figura 22 Carga mental del área de bodega	57
Figura 23 Carga mental del área de limpieza.....	59
Figura 24 Carga mental del área de cocina.....	60
Figura 25 Carga mental del área de pastelería y panadería	61
Figura 26 Carga mental del área de pulpas y mermeladas	62
Figura 27 Carga mental del área de choferes	64
Figura 28 Carga metal del área de heladería	65
Figura 29 Resultados de la carga mental General	65

Índice de tablas

Tabla 3 Áreas de trabajo de los empleados de heladería Tutto Freddo	30
Tabla 1 Criterios de Evaluación del Método Nasa TL.....	31
Tabla 2 Parámetros de evaluación	33
Tabla 4 Resultado de pregunta “Mi trabajo me supone un reto estimulante”	35
Tabla 5 Resultado de pregunta “No me apetece atender a algunos colaboradores”	36
Tabla 6 Resultado de pregunta “Creo que muchos de los colaboradores son intolerables”	36
Tabla 7 “Me preocupa el trato que he dado a algunas personas en el trabajo”	37
Tabla 8 Resultado de pregunta “Veo mi trabajo como una fuente de realización personal”	38
Tabla 9 Resultado de pregunta “Creo que los familiares de los colaboradores son unos pesados”	39
Tabla 10 Respuesta de pregunta “Pienso que trato con indiferencia a algunos colaboradores”	40
Tabla 11 Respuesta de pregunta “Pienso que estoy saturado por el trabajo”	41
Tabla 12 Respuesta de pregunta “Me siento culpable por algunas actitudes en el trabajo”	42
Tabla 13 Respuesta de pregunta “Pienso que mi trabajo me aporta cosas positivas”	43
Tabla 14 Respuesta de pregunta “Me apetece ser irónico con algunos colaboradores”	44
Tabla 15 Respuesta de pregunta “Me siento agobiado por el trabajo”	45
Tabla 16 Respuesta de pregunta “Tengo remordimiento por algunos de mis comportamientos en el trabajo”	46
Tabla 17 Respuesta de pregunta “Etiqueto o clasifico a los colaboradores según su comportamiento”	47
Tabla 18 Respuesta de pregunta “Mi trabajo me resulta gratificante”	48
Tabla 19 Respuesta de pregunta “Pienso que debería pedir disculpas a mis compañeros por mi comportamiento”	49
Tabla 20 Respuesta de pregunta “Me siento cansado físicamente en el trabajo”	50
Tabla 21 Respuesta de pregunta “Me siento desgastado emocionalmente”	51
Tabla 22 Respuesta de pregunta “Me siento ilusionado por mi trabajo”	52
Tabla 23 Respuesta de pregunta “Me siento mal por algunas cosas que he dicho en el trabajo”	53
Tabla 24 Resultados Generales del Cuestionario para la evaluación del Síndrome de Quemarse por el Trabajo (CESQT)	54
Tabla 25 Resultado de dimensiones de carga mental - Área de Administración.....	55

Tabla 26	Resultados de dimensiones carga mental - Área de Administración	56
Tabla 27	Resultados de dimensiones de carga mental - Área de Bodega	56
Tabla 28	Resultados de carga mental - Área de Bodega	57
Tabla 29	Resultado de dimensiones de carga mental - Área de Limpieza	58
Tabla 30	Resultados de carga mental - Área de Limpieza	58
Tabla 31	Resultado de dimensiones de carga mental - Área de Cocina	59
Tabla 32	Resultados de Carga mental - Área de Cocina	60
Tabla 33	Resultado de dimensiones de Carga mental - Área de Pastelería y Panadería	60
Tabla 34	Resultados de Carga mental - Área de Pastelería y Panadería.....	61
Tabla 35	Resultado de dimensiones de Carga mental - Área de Pulpas y Mermeladas.....	62
Tabla 36	Resultados de Carga mental - Área de Pulpas y Mermeladas.....	62
Tabla 37	Resultado de dimensiones de Carga mental - Área de Choferes	63
Tabla 38	Resultados de Carga mental - Área de Choferes.....	63
Tabla 39	Resultado de dimensiones de Carga mental - Área de Heladería	64
Tabla 40	Resultados de Carga mental - Área de Heladería.....	65
Tabla 41	Resultados Generales Método Nasa TLX.....	65

Capítulo I

Antecedentes

El síndrome de burnout ha tomado fuerza en los últimos años de acuerdo a varias investigaciones que lo sitúan entre los trastornos mentales más frecuentes que sufren las personas en el área laboral. Según Baldonado et al. (2019), se define como un síndrome psicosocial que se manifiesta a través de rasgos de estrés laboral crónico, agotamiento emocional, logro profesional o la despersonalización. Esta problemática es causada principalmente por la competencia laboral y la exigencia del mercado, lo cual dificulta el desempeño laboral del trabajador y trae repercusiones económicas para las empresas (Meléndez, 2018).

Durante los últimos años la Organización Mundial de Salud (OMS) reconoce que el síndrome de burnout es una enfermedad relacionada al cansancio físico, mental y emocional que afecta aproximadamente al 10 % de la población mundial. Según datos estadísticos brindados por la dicha organización, el país que lidera con un alto índice este problema de salud es México pues el 75 % de sus ciudadanos padecen dicho síndrome, seguido por China con el 73 % y Estados Unidos con el 59 %. Por lo tanto, el síndrome de burnout es una afectación a nivel mundial que debería ser estudiado por Trabajo Social desde la teoría y la práctica para una intervención íntegra que garantice los derechos de los trabajadores. Tales derechos se encuentran contemplados en diversas normativas legales en el plano nacional e internacional con la finalidad de mejorar el ambiente laboral, la producción y la atención al cliente (Azabache & Pintado, 2021).

Por otro lado, Mendoza (2019), menciona que el estrés laboral es una problemática que afecta en un 60 % la salud mental de los trabajadores y puede llevar al consumo excesivo de alcohol o drogas. Para este autor, muchos de los trabajadores son vulnerables a sufrir ansiedad, depresión y en ocasiones tienden a presentar conductas suicidas. Entre los principales síntomas del burnout se encuentra el cansancio, agotamiento emocional, aislamiento, absentismo del trabajo, miedo, automedicación, cambios de ánimo, pérdida de peso y descuido del aspecto personal.

Los estudios relacionados por Baldonado et al. (2019) evidencian que este síndrome es notorio en diferentes países, indicando que las posibles causas pueden variar de acuerdo a las condiciones laborales adversas que atraviesa cada país por la crisis económica mundial. Según los autores, este problema tiene además consecuencias significativas que derivan un impacto negativo en la capacidad de los trabajadores, tales como restricciones laborales, intención de abandonar el empleo, mala calidad en la producción de planta y atención al cliente.

En el ámbito latinoamericano, una revisión de la literatura permitió encontrar varios artículos que abordan el síndrome de burnout en países como Perú y Colombia. Entre las publicaciones que más destacan se encuentra la autora Vilca (2021) que tuvo como propósito determinar el nivel de síndrome de burnout en comerciantes de un centro comercial en Tacna, además de observar los niveles en las dimensiones integradoras de la variable estudiada. Como instrumento fue utilizado el cuestionario denominado Maslach Burnout Inventory (MBI - GS). Un 40% de la muestra estudiada presentó un nivel medio de burnout, seguido los niveles alto y bajo con 30% cada uno.

Por otra parte, González (2019) determinó el nivel de estrés laboral en trabajadores activos en empresas de servicio de agua potable y alcantarillados de Arequipa. Se trató de una investigación de tipo relacional, con la utilización de los cuestionarios de Maslach Burnout Inventory (MBI) y el de Clima Laboral (CL-SPC) autoadministrado, a los 116 empleados de SEDAPAR. S.A. El 70,7% de trabajadores presentaron moderadamente un nivel de Burnout, el 15,5% arrojó un nivel bajo y el 13,8% una medición alta.

Así también los autores Chacaltana y Rojas (2018) realizaron un estudio similar para medir el grado de estrés en internos de medicina. Se trató de una investigación transversal donde se aplicó la escala Maslach Burnout Inventory en español a 165 estudiantes. Hubo una periodicidad de síndrome de burnout del 33% y 35% para internos de los años 2017 y 2018. Así mismo, en Colombia se encontraron varios artículos científicos sobre el mismo tema en trabajadores de servicio al cliente y del área de medicina.

Por otro lado, un estudio multicéntrico realizado en el Ecuador por Torres et al. (2021), a través de una encuesta en línea se encontró que la prevalencia de síndrome de Burnout fue elevada, entre los datos que más sobresalieron estuvo el agotamiento emocional con un 47 % y en último lugar la realización personal con un 11 %. De este modo, los autores determinaron que existen enfermedades que se generan en el ambiente laboral, y que tienden a manifestarse como patologías inespecíficas.

Este pudiera ser el caso de la planta de la heladería Tutto Freddo de la ciudad de Cuenca, que tiene 61 trabajadores que realizan diferentes actividades diarias en turnos rotativos. Tal situación posiblemente genera estrés en los empleados, sobre todo los fines de semana y feriados cuando hay mayor concentración de pedidos hacia los locales dentro de la ciudad y fuera de ella. Estas son condiciones que pudieran tornar el ambiente de trabajo pesado y afectar las emociones de

quienes allí laboran. De allí la importancia de la intervención de Trabajo Social en el área laboral que tiene como fin preservar el bienestar biopsicosocial de los empleados y sus familias.

Cabe destacar que, dentro del contexto ecuatoriano se encontraron pocos estudios que traten el síndrome de burnout en las plantas de producción, por lo que es necesario una investigación social dentro de las empresas sobre salud mental y riesgos psicosociales. Al existir en el Ecuador varias fábricas que elaboran sus propios productos para ser vendidos en franquicias o locales comerciales por trabajadores de servicio al cliente, estos probablemente se encuentran expuestos a sobre carga laboral. De allí la importancia de investigar el caso de Tutto Freddo S. A., que cuenta con trabajadores en la planta de producción que posiblemente estén atravesando por esta condición y se vean afectada no solo su vida laboral.

La Constitución de la República del Ecuador (2008), reconoce y garantiza el derecho al trabajo en todas sus modalidades. No obstante, la legislación ecuatoriana carece de argumentación y énfasis en los riesgos psicosociales, por ello en la actualidad se ve minimizada esta problemática laboral y los trabajadores se encuentran en situación de vulnerabilidad jurídica. Es por ello, que esta investigación se enfoca en las manifestaciones del síndrome de burnout que posiblemente enfrentan los trabajadores de la planta de la heladería Tutto Freddo S.A.

El estudio beneficiará principalmente a los empleados de las diferentes empresas del país. La información recabada será proporcionada al gerente de la empresa, con la finalidad que pueda elaborar proyectos de prevención de enfermedades psicosociales dirigido a los trabajadores y de esta manera contribuya a mejorar la calidad de vida. Además, el estudio ayudará a los empleadores pues, si se erradica o disminuye esta enfermedad, los trabajadores rendirán de mejor manera para una producción de calidad.

En este orden de ideas, se formuló la pregunta de investigación ¿Cuáles son las manifestaciones del síndrome burnout en los trabajadores de la planta de producción de las Heladerías Tutto Freddo S.A., en el año 2022, en Cuenca-Ecuador?

De manera que, el objetivo general de la investigación consistió en determinar las manifestaciones del síndrome burnout en los trabajadores de la planta de producción de las Heladerías Tutto Freddo S.A., en el año 2022, en Cuenca-Ecuador.

En este sentido, los objetivos específicos quedaron expresados del siguiente modo

- Identificar mediante el cuestionario CESQT las manifestaciones del síndrome quemado.

- Relacionar la carga laboral de los trabajadores de planta de producción de heladerías Tutto Freddo S.A con los niveles de burnout.
- Proponer en base al rol de Trabajo Social estrategias de prevención de burnout en los trabajadores de la planta de producción de heladerías Tutto Freddo S.A.

La heladería Tutto Freddo, es una empresa ecuatoriana que tuvo sus inicios en la ciudad de Cuenca en el año 2000. Actualmente ha revolucionado el mercado con su amplia variedad en sabores y la excelente calidad de sus productos; los cuales son importados desde Italia. El crecimiento y aceptación de su materia prima fue inmediato, convirtiéndose en la cadena de mayor crecimiento y éxito en el mercado dentro del segmento de heladerías. Recientemente cuenta con más de 60 locales en todo el país. En el año 2007 fundó sus franquicias en todas las regiones del Ecuador, con un dinámico sistema para consolidarse como la mejor franquicia de helados artesanales y de mantecado más rentables a nivel nacional e internacional (Tutto Freddo, 1 de marzo de 2023).

Para esto es necesario involucrar procesos regulados a todas las áreas de la empresa como son: administración, talento humano, producción y distribución del producto. Por lo que se ha considerado tres conceptos claves para la ejecución de este proyecto de investigación: trabajo social empresarial, síndrome burnout y carga laboral.

Capítulo II

Marco Teórico

2.1 Trabajo Social

Un punto de partida conveniente para una consideración de lo que se entiende por trabajo social descansa en la definición internacional como la de como la de la Federación Internacional de Trabajo Social que expresa, según Lymbery (2015) que se trata de una profesión que promueve el cambio social, la resolución de problemas en las relaciones humanas y el empoderamiento y la liberación de las personas para mejorar el bienestar. Utilizando teorías del comportamiento humano y los sistemas sociales, el trabajo social realiza intervenciones en los puntos donde las personas interactúan con sus entornos. Los principios de los derechos de la humanidad y la justicia social son fundamentales para esta disciplina.

2.1.1 Trabajo Social Empresarial

Según la teoría de Sánchez (2004), el Trabajo Social laboral y empresarial promueve y desarrolla un entorno saludable dentro de las empresas, pues su intervención se basa en las relaciones humanas, bienestar social y seguridad laboral. Dentro de esta área es necesario un trabajo multidisciplinario e interdisciplinario para identificar los problemas o necesidades de los trabajadores y de la empresa, con el fin de implementar o diseñar programas o proyectos que favorezcan el bienestar y el desarrollo.

Por lo tanto, el Trabajo Social empresarial propone como técnica la educación social definiéndose como "(...) un proceso de enseñanza-aprendizaje que implica a la sensibilización de los individuos, con la finalidad de lograr en él actitudes que le permitan alcanzar un bienestar social (...)" (Sánchez, 2005, p. 216).

De igual manera, la Federación Internacional de Trabajadores Sociales expresa que el Trabajo Social en empresas, citado por Urra (2013) "identifica, diagnostica y contextualiza problemáticas de la empresa, de las organizaciones y empleados, desde un enfoque integral que considera los elementos psicológicos, económicos y sociales, con el fin de lograr conocer las relaciones productivas y humanas, tendiendo hacia el incremento de productividad en un entorno cordial y agradable" (p. 93).

2.1.2 Rol del Trabajador Social Organizacional

Los trabajadores sociales tienen dos roles sumamente importantes que cumplir en las empresas y las organizaciones en general que cumplir, según argumenta Lymbery (2015). El primero es de naturaleza pragmática: cómo sobrevivir y prosperar en entornos tan difíciles.

El segundo es mucho más fundamental y tal vez imposible de lograr para un trabajador social de forma aislada: cómo cambiar la naturaleza de las organizaciones empleadoras de tal manera que se vuelvan más sintonizadas con trastornos sociales más amplios y más solidarias como contextos dentro de los cuales practicar.

De cualquier modo, expresa Lymbery (2015) permitir que los trabajadores sociales funcionen de manera más efectiva dentro de las organizaciones es solo una parte del reto contemporáneo. El otro se basa en encontrar una manera de convertir empresas y organizaciones en general en lugares más comprensivos para el trabajo social. Si esto no se logra, las consecuencias son potencialmente nefastas, pero sigue siendo una tarea difícil de alcanzar. El primer punto a afirmar es que el intento de cualquier individuo de hacer esto desde dentro de una organización es probable que termine en frustración y fracaso; es una actividad que exige una respuesta unida más sofisticada (Lymbery, 2015). Por lo tanto, la necesidad de que los trabajadores sociales redescubran y construyan sobre sus identidades colectivas es fuerte.

2.2 Síndrome Burnout

Expresa que un incipiente cuerpo de evidencia empírica muestra que la salud ocupacional ahora es más relevante que como consecuencia de la pandemia mundial que surgió el 2020.

El síndrome de burnout o síndrome de desgaste profesional es una enfermedad laboral que se ha encontrado presente desde tiempos antiguos, se caracteriza por afectar la salud mental de muchos trabajadores que están bajo la presión del estrés crónico, ansiedad y cansancio. Como consecuencia, estas personas son perceptibles a tener conductas negativas, según lo define el autor Maslach como, citado por Bosqued (2008): “Un síndrome tridimensional cuyas características son agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal, que es susceptible de presentarse entre individuos que laboran en contacto directo con clientes o pacientes” (p. 20).

El burnout es un proceso continuo que va surgiendo de manera paulatina y que se va instaurando en el individuo hasta provocar en él una sintomatología particular. Es necesario la presencia de

interacciones humanas, es decir, trabajador – cliente, de forma intensa o perdurable para que el síndrome surja. Este tipo de estrés es propio de las sociedades industrializadas donde la presión del entorno laboral puede provocar saturación física o mental de los empleados, que amerita intervención del Trabajador Social de forma individual, grupal y organizacional (Neave, s/f).

Desde la teoría psicosocial, se expresa que el síndrome de quemarse por el trabajo es una enfermedad cuyos síntomas son bajos niveles de realización personal en el trabajo, altos niveles de agotamiento emocional y despersonalización (Mendoza, Programa de empatía de jefes a empleados de servicio al cliente y su influencia sobre el síndrome burnout, 2019).

Por otro lado, González et al. (2019) sostienen que dentro del área laboral el síndrome del quemado repercute de forma negativa en los trabajadores causando malestar físico, psicológico y un deterioro en la calidad de vida. Ello motivado por las malas condiciones laborales o falta de empatía por parte del empleador para el acceso a los beneficios que estipula la ley a favor de la clase obrera.

Es importante mencionar que este síndrome generalmente se presenta en personas autoexigentes y perfeccionistas, que tienen dificultades para delegar y/o trabajar en equipo. Por esto, expresan González et al. (2019) su rendimiento y superación profesional es inferior a los parámetros requeridos por la empresa. A esto debe sumarse, según los autores, que la persona sufre un desgaste profesional cuando no se encuentra motivado para el trabajo, o cuando el esfuerzo requerido es excesivo.

En 1980 Edelwich y Brodsky, lo describen como una pérdida progresiva del idealismo, energía y motivos vividos, lo clasifican en cuatro etapas: entusiasmo (alta motivación y expectativas del trabajador); estancamiento (surge tras no cumplirse las expectativas iniciales); frustración (desmotivación y desilusión) apatía (falta de recursos para hacer frente a la frustración). Entre los factores de riesgo a sufrir una sobrecarga emocional se hallan las personas jóvenes de género femenino, personas soñadoras y con sobrecarga laboral, ya que con frecuencia son más propensos a padecer enfermedades psiquiátricas y/o consumo de sustancias ilícitas sujetas a fiscalización. En la sociedad actual el síndrome de burnout es una enfermedad que aflige a muchos profesionales, por ende, es importante que el Trabajador Social identifique y diagnostique signos de alarma en los empleados para garantizar su autonomía y bienestar social, por ello es importante que los trabajadores tengan un alto nivel de resiliencia que les permita enfrentar de manera positiva situaciones dificultosas (Forbes, 2011).

Según la teoría de la resiliencia, en sus estudios demuestra que una persona resiliente tiene la capacidad de superar situaciones traumáticas vividas dentro del área laboral. Esto se lograría, según exponen Vinuesa et al. (2021), por medio de la activación un mecanismo de defensa y afrontamiento positivo frente a las diferentes adversidades.

En la actualidad el acceso a un trabajo estable y remunerado de acuerdo a la ley es un desafío, pues, por una parte, existe una sobrepoblación de profesionales y no profesionales que buscan estabilidad o autonomía económica. Por otro lado, existen empresas, municipios y fábricas que demandan empleo, pero bajo ciertas condiciones en las que el trabajador por su condición de pobreza acepta en condiciones laborales inadecuadas y que vulneran sus derechos.

A continuación, según diversas teorías y perspectivas de la psicología se expondrá por qué aparece el Burnout y cómo se desarrolla. Los constructos teóricos desarrollados son la teoría organizacional, la de las demandas y los recursos, además de la referida al contagio emocional.

2.2.1 Fases del Burnout Según la Teoría Organizacional

Dentro de las teorías de la organización, tal como plateó Golembiewski citado por Edú-Valsania et al. (2022), el burnout comienza debido a la existencia de estresores organizacionales o factores de riesgos, como la sobrecarga de trabajo o la ambigüedad de roles, y ante lo cual algunas personas exhiben como estrategia de afrontamiento una disminución en su compromiso con la organización, lo cual es muy parecido al cinismo y la despersonalización. Posteriormente, sostiene el mencionado autor, la persona experimentará baja realización personal en el trabajo y agotamiento emocional, lo que desencadena el síndrome de desgaste o burnout.

Así, la despersonalización sería la primera fase del burnout, seguida de un sentimiento de baja autorrealización y, finalmente, de agotamiento emocional. La propuesta alternativa es la planteada por Cox et al., citados por Edú-Valsania (2022) Para quienes el agotamiento emocional provocado por soportar estresores laborales es la dimensión inicial de este síndrome. La despersonalización se considera una estrategia de afrontamiento ante el agotamiento emocional y el resultado es una baja realización personal.

2.2.2 Teoría de las demandas y los recursos

Este enfoque según postulan Bakker & Demerouti (2017) que el burnout es producido cuando existe un desequilibrio entre las demandas y los recursos derivados del trabajo. Las demandas laborales son aquellos factores laborales que requieren un esfuerzo físico o mental sostenido y

están asociados con ciertos costos fisiológicos debido a la activación del eje hipotálamo-pituitario-suprarrenal y costos psicológicos (por ejemplo, fatiga subjetiva, enfoque reducido de atención y redefinición de los requisitos de la tarea). Las demandas laborales comunes incluyen sobrecarga de trabajo, trabajo emocional, presión de tiempo o conflictos interpersonales. Cuando la recuperación ante tales exigencias es insuficiente o inadecuada, se desencadena un estado de agotamiento físico y psíquico.

Los recursos laborales, por otro lado, se refieren a los aspectos físicos, psicológicos, organizacionales o sociales del trabajo que pueden reducir las demandas del trabajo y los costos fisiológicos y psicológicos asociados y que pueden ser decisivos para lograr los objetivos laborales. Los recursos en el trabajo pueden ser de naturaleza organizacional, pero también personales. Cuando las demandas superan los recursos, se produce fatiga; si este desequilibrio se mantiene en el tiempo, la fatiga se vuelve crónica y, finalmente, aparece el burnout. Por tanto, las exigencias laborales tienen una relación directa y positiva con el burnout, especialmente el agotamiento emocional, mientras que la existencia de recursos laborales influye inversamente en la despersonalización al minimizar o reducir su uso como estrategia de afrontamiento (Bakker & Demerouti, 2017).

2.2.3 Teoría del Contagio Emocional

El contagio emocional se refiere a la tendencia a imitar y sincronizar automáticamente expresiones faciales, vocalizaciones, posturas y movimientos con los de otras personas y, en consecuencia, a converger emocionalmente con ellas (Edú-Valsania, Laguía, & Morian, 2022). Cuando las personas trabajan juntas, es común que compartan situaciones y experimenten emociones colectivas, como tristeza, miedo o agotamiento.

Por tanto, desde esta teoría se considera que el burnout se produce en los grupos de trabajo, ya que existen creencias y emociones compartidas que se desarrollan a lo largo de la interacción social (Llorens & Salanova, 2011). Este contagio del burnout se ha evidenciado especialmente en personal docente y sanitario, así como entre cónyuges (fuera del trabajo). Así, el contagio emocional influye en el desarrollo del burnout tanto dentro como fuera del lugar de trabajo (Petitta & Jiang, 2020).

2.3. Factores de Riesgos Psicosociales en el Trabajo Desde el Rol de Trabajo Social

Se denominan factores de riesgo psicosocial en el área laboral al conjunto de patologías, que se manifiestan como síntomas o síndromes complejos que están relacionados directamente con los aspectos macro organizativos, departamentales y personales. Los mismos tienen la capacidad de afectar la salud laboral del empleado como el desarrollo del trabajo y la eficiencia de la empresa, dichos riesgos afectan en mayor porcentaje el nivel psíquico y/o social siendo en menor medida la afección al nivel físico (Moreno, 2011).

Desde la perspectiva de la psicología los principales factores que causan enfermedades mentales en el trabajo son: el estrés, la inseguridad contractual y el trato inequitativo. Entre los más comunes se encuentran: burnout y estrés laboral, *mabinga*, trastornos psicósomáticos, fatiga laboral, carga mental, tecnoestrés, adicción al trabajo, tensión laboral, ansiedad laboral (Hurtado, 2020).

2.3.3 Sobrecarga de trabajo

La carga de trabajo, tanto cuantitativa como cualitativa, cuando es excesiva, requiere un esfuerzo sostenido, generando costos fisiológicos y psicológicos. Dichos síntomas pueden desencadenar la experiencia de agotamiento y distanciamiento psicológico del trabajo como mecanismo de autodefensa (Maslach & Leiter, 2017).

Para mejorar las características del trabajo es recomendable tomar acciones dirigidas principalmente a la reducción cuantitativa de la carga de trabajo y la mejora cualitativa del trabajo a través de diversas estrategias. Entre ellas figuran el rediseño de obra, es decir, cambiar parcialmente los objetivos y tareas del puesto de trabajo mejorando la calidad del mismo mediante la eliminación de elementos que generen estrés (Grant & Parker, 2009).

Otra estrategia para reducir esa sobrecarga de trabajo consiste en la modificación de los tiempos de exposición a potenciales estresores. Esto se puede completar reduciendo el tiempo en el que el trabajador está expuesto a los elementos más estresantes de supuesto, a través de la rotación laboral, o, en su caso, realizando otras tareas o actividades, como argumentan De Simone et al. (2021).

2.4 Curso del síndrome de Burnout

Según los autores, Maslach y Jackson afirman que existe tres etapas del síndrome, el primero el cansancio emocional, como consecuencia del fracaso en intentar modificar situaciones de estrés; la segunda la despersonalización el cual es un mecanismo de defensa construido por del usuario ante una situación de agotamiento y por último cita el abandono en la realización personal, la individuo cree que su trabajo no merece más esfuerzo. (Arias F. , 2012)

Por otro lado, García (2017), cita cuatro niveles diferente:

- a) Leve: en el que aparecen el cansancio, quejas vagas dificultad para despertar en la mañana.
- b) Moderado: cinismo, aislamiento, suspicacia y negativismo.
- c) Grave: automedicación con psicofármaco, ausentismo laboral al trabajo y abuso de sustancias.
- d) Extremo: marcado retraimiento cuadro psiquiátrico y riesgo suicida.

También tiene un proceso en el que el trabajador se ve expuesto a una situación de estrés laboral crónico y las estrategias para contrarrestar no son eficaces, formando una respuesta a largo plazo. Se desarrolla en 5 fases:

Fase inicial, de entusiasmo son las expectativas que tiene el empleado con respecto al puesto de trabajo, está lleno de energía y entusiasmo.

Fase de estancamiento se presentan las inconformidades e incapacidades del trabajador para cumplir de manera óptima sus actividades, percibe un desequilibrio entre su esfuerzo y la recompensa desarrollando niveles mínimos de estrés.

Fase de frustración muestra un nivel de estrés adicional tiende a expresar irritabilidad, frustración, desilusión, por lo que el trabajo carece de sentido y aparecen problemas emocionales, fisiológicos y conductuales poniendo en riesgo la salud del trabajador y el ambiente laboral de la organización.

Fase de apatía se presentan cambios actitudinales y conductuales, tienden a mostrarse defensivos tratando de evitar las tareas estresantes mostrándose distantes y con una conducta cínica.

Fase de quemado se presenta un nivel crónico de estrés con un colapso emocional, con consecuencias en la salud, en ocasiones obliga al trabajador a abandonar su puesto de trabajo provocando una vida profesional de frustración e insatisfacción.

La evolución es de forma cíclica, ya que este se puede dar varias veces en el mismo trabajador, pero en diversos trabajos y momentos de la vida laboral. (Calderón, 2022)

2.5 Causas del síndrome de Burnout en el trabajo

Se caracteriza por el cansancio físico y psicológico, sensación de no poder dar más de sí mismo, una actitud fría y despersonalizada en relación con los demás y sentimientos de bajo logro personal y profesional, si se presenta en toda su magnitud se manifiesta como una enfermedad incapacitante la cual le impide el desarrollo de la actividad laboral, con consecuencias organizacionales como baja productividad, pérdida de la calidad del trabajo realizado, insatisfacción laboral, aumento en las quejas de los clientes o usuarios de los servicios, desorganización, incremento del ausentismo, de la accidentalidad y la rotación laboral entre las más notables. (Azabache & Pintado, 2021)

También determinadas investigaciones demuestran que son más propensos a padecer el Síndrome de burnout los profesionales que son empáticos, sensibles, con el sentido humano, con vocación profesional, idealistas, generosos, altruistas, obsesivos, entusiastas y tienen facilidad para entablar relaciones con otras personas (Colino & Perez, 2015)

Por otro lado, existe un determinado nivel de coincidencia para algunas variables sociodemográficas que están presentes en la aparición del síndrome tales como:

La edad, se considera que puede existir un periodo de sensibilización, debido que en los primeros años de carrera el profesional sería especialmente vulnerable a éste, puesto que en el primer periodo laboral se produce la transición de las expectativas idealistas hacia la práctica cotidiana, aprendiendo en este tiempo que tanto las recompensas personales, profesionales y económicas, no son las esperadas. (Lasty, 2010)

El estado civil, se ha asociado el síndrome más con las personas que no tienen pareja estable, según varios autores citan que las personas solteras tienen mayor cansancio emocional, menor realización personal y mayor despersonalización, que aquellas otras que están casadas o conviven con parejas.

En este mismo orden las personas que tienen hijos son más resistentes al síndrome, debido que los padres tienen mayor capacidad de afrontar problemas personales y conflictos emocionales. Según el sexo sería principalmente las mujeres el grupo más vulnerable debido a la doble carga de trabajo que conlleva la práctica profesional y la tarea familia. (Bosquet, 2008)

2.6. Consecuencias del burnout

El burnout trae consigo una serie de consecuencias de adversidad tanto para las personas que lo sufren como para las organizaciones en las que trabajan estos individuos. Estas consecuencias son, según Salvagioni et al. (2017) en principio de carácter psicológico, pero continuas en el tiempo, se traducen en efectos adversos en la salud física o biológica y en el comportamiento de quienes trabajan, lo que además tendrá derivaciones organizacionales no deseadas.

2.6.1 Consecuencias para la salud

Autores como Penz et al. (2018) han descubierto que el agotamiento aumenta peligrosamente los niveles de cortisol en sangre y constituye un factor de riesgo independiente para la diabetes tipo 2. Adicionalmente, varias revisiones de estudios, como la de Giorgi et al. (2017) concluyen que los empleados con niveles más altos de agotamiento tienen más probabilidades de sufrir una variedad de problemas de salud física, como dolor musculoesquelético, alteraciones gástricas, trastornos cardiovasculares, dolores de cabeza, mayor vulnerabilidad a las infecciones, así como insomnio y fatiga crónica.

2.6.2 Consecuencias psicológicas

Las alteraciones psicológicas que genera el síndrome de estar quemado en el trabajo se dan tanto a nivel cognitivo como emocional. Diferentes estudios han asociado este síndrome con problemas de concentración y memoria, dificultad para tomar decisiones, reducción de la capacidad de afrontamiento, ansiedad, depresión, insatisfacción con la vida, baja autoestima, insomnio, irritabilidad y aumento del consumo de alcohol y tabaco, como argumentan Salvagioni et al. (2017). Otros académicos, como Bryan et al. (2018) igualmente han logrado demostrar que este síndrome puede suponer un peligro significativo de suicidio.

2.6.3 Consecuencias conductuales

Aunados a la problemática de salud física y psicológica, en general, el agotamiento también está directamente relacionado, manifiestan Ahola et al. (2017) con la insatisfacción laboral, la intención de rotación, el bajo compromiso organizacional, incremento del ausentismo y la reducción del rendimiento. Por otro lado, algunos empleados con síndrome de burnout pueden dejar su trabajo justificadamente; sin embargo, otros deciden seguir trabajando. Esto puede conducir al presentismo laboral, es decir, las personas van a trabajar, aunque realmente no cumplen con sus responsabilidades debido a problemas de salud.

2.6.4 Consecuencias interpersonales

Entre las consecuencias interpersonales se encuentra las manifestaciones emocionales entre las que destacan el distanciamiento afectivo, la impaciencia e irritabilidad, desconfianza, actitudes defensivas al sentirse poco apreciados, dificultad para concentrarse debido a la ansiedad, aparición de síntomas psicopatológicos de ansiedad o depresión, los conjuntos de estas situaciones emocionales afectan de manera directa a las relaciones con personas en los ámbitos de vida. (Edú-Valsania, Laguía, & Morian, 2022)

En lo referente a las expresiones defensivas estas se producen en una negación de las emociones que no se puede controlar, surge como mecanismo de defensa ante una realidad desagradable, afectando a la comunicación y por ende generando un ambiente laboral insano o inadecuado que les impide realizar adecuadamente su labor, debido a la tensión a la que están sometidos (Saltijeral M & Ramos, 2015)

Al generar el Síndrome de Burnout consecuencias en las relaciones interpersonales va a tener incidencia directa con sus lazos familiares por el tiempo compartido y en presencia de factores emociones negativos, entre las consecuencias familiares estas pueden ser realmente graves, debido a los grandes cambios de ánimo y de carácter que se produce en el individuo, dificultando la comunicación, pudiendo ocasionar incluso rupturas. (Arias, Agueda , Delgado , Ortiz , & Quispe, 2017)

Adicional a ello se ha determinado que las personas con altos niveles de Burnout tienen menos satisfacción con la pareja y las conductas en el hogar son de irritación, disgusto y tensión. Esta situación incide especialmente en el deterioro de las interacciones personales (Martínez, 2010)

2.6.5 Consecuencias laborales

El Síndrome de Burnout como es el resultado del estrés crónico generado esta inmiscuido en las consecuencias del entorno laboral, la condición afecta, por cuanto es de esperar una disminución en la calidad o productividad del trabajo, actitud negativa hacia las personas a las que se les da servicio, deterioro de las relaciones con compañeros, aumento del absentismo, disminución del sentido de realización, bajo umbral para soportar la presión y conflictos de todo tipo, entre otros factores. (Estrella & Portalanza , 2015)

En general, las condiciones anteriores se confabulan y pueden llegar a generar Burnout en situaciones de exceso de trabajo, desvalorización del puesto o del trabajo hecho, trabajos en los cuales prevalece confusión entre las expectativas y las prioridades, falta de seguridad laboral, así como exceso de compromiso en relación con las responsabilidades del trabajo. (Bryan, Goodman, Chappelle, & Thompson, 2018)

Al ser la unidad de análisis la empresa Tutto Freddo con características de producción industrial se toma de base teórica los factores de riesgos psicosociales.

Capítulo III

Macro Legal

En el presente capítulo se abordará y dará a conocer los derechos y riesgos psicosociales de los y las trabajadoras, contemplados en los distintos dispositivos jurídicos nacionales e internacionales.

Todas las personas tienen derecho a un trabajo estable, libremente elegido en condiciones humanas que mejore su calidad de vida, para dar fe al cumplimiento de estos derechos es importante analizar la doctrina, jurisprudencia y la normativa nacional e internacional dentro del régimen laboral, pues en la actualidad muchas personas padecen del síndrome de Burnout o denominado síndrome del quemado, dicho riesgo psicosocial ha cobrado importancia en la esfera legal de la sociedad.

El tema del síndrome de burnout no ha sido indagado a profundidad en la legislación ecuatoriana, es importante evidenciar que esta ley hace una aproximación muy simple y general al concepto de riesgos psicosociales dentro del marco laboral.

3.1 Marco Jurídico Internacional

3.1.1 Declaración Universal de los Derechos Humanos

En la Declaración Universal de los Derechos Humanos (1948), se reconoce que el trabajo es un derecho que toda persona debería ejercer para poder vivir con dignidad sin distinción de edad, sexo y condición socioeconómica haciendo énfasis en su Artículo 23 se aprecia que:

1. “Toda persona posee derecho al trabajo bajo condiciones equitativas y satisfactorias” (Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura, 1948).
2. “Toda persona que efectúe un trabajo tiene derecho a una remuneración equitativa, que le asegure tanto a ella como a su familia, una existencia conforme a la dignidad y que será complementada, de ser necesario, por cualquier otro medio de protección social”. (Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura, 1948).
3. “Toda persona cuenta con el derecho a formar sindicatos y a sindicarse para defender sus intereses” (Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura, 1948).

En base a lo anteriormente descrito, se puede evidenciar que, desde la normativa internacional legal, existen derechos que resguardan a las y los trabajadores, ayudando así a mejorar su calidad de vida y de su familia. Desde este enfoque el trabajador goza de una libertad para formar asociaciones o sindicatos que velen y garanticen el cumplimiento de sus derechos.

3.1.2 Organización Internacional del Trabajo (OIT)

La OIT (1998) históricamente ha realizado aportes relevantes al mundo del trabajo desde su origen en 1919 cuando incorporó Convenios Internacionales del Trabajo. A partir de ese entonces se trataron temas referentes a las horas de jornada en la industria, desempleo, protección de la maternidad, trabajo nocturno de las mujeres, edad mínima y trabajo nocturno de los menores en la industria.

La conferencia Internacional de Trabajo celebrada en la ciudad Ginebra en su centésima octava reunión (2019). ratificó una organización que promueve, protege y garantiza ejercer plenamente los derechos fundamentales de las y los trabajadores. Adicionalmente reconoce que un régimen de trabajo en condiciones más humanas mejora la calidad de vida de las personas . La OIT (2019) al ejercer su mandato constitucional, persigue como propósito “formular políticas eficaces orientadas a crear empleo pleno y productivo, con la finalidad de diseñar un futuro de trabajo justo, y asegurar así la dignidad, la realización de las personas y una distribución con equidad de los beneficios para la totalidad de los obreros” (p. 2).

La OIT establece normas Internacionales de Trabajo que gozan de apoyo y reconocimiento universal en la promoción de los derechos fundamentales. Además, declara que cualquier país inclusive los que no han ratificado los convenios establecidos en la Conferencia Internacional, tienen la obligación de promover y cumplir los principios relativos que están estipulados en los preámbulos de la constitución (Organización Internacional del Trabajo, 1998), entre los cuales menciona:

1. La eliminación de todas las maneras de trabajo forzoso u obligatorio, considerando la duración máxima de la jornada laboral.
2. Reglamentación de las contrataciones de mano de obra, prevención de desempleo y la provisión de un salario digno.
3. La abolición práctica de la sobre carga en el trabajo.

4. Reconocimiento del precepto de igualdad en relación con la retribución en igualdad de condiciones.
5. Protección del trabajador contra accidentes o patologías de tipo físico y psicológico como consecuencia de su trabajo.

Es innegable que la OIT dentro de su marco legal ha ido estableciendo algunas normativas y derechos a favor de la clase obrera. Además, es conveniente tener en cuenta el rol fundamental que cumplieron algunas organizaciones y la sociedad en general, en su lucha por mejorar las condiciones laborales. En este punto se evidencia que, a pesar de la existencia de una normativa internacional legal que favorecía a los trabajadores, aún persistían atropellos y vulneraciones de sus derechos. Por ello, gracias a las continuas luchas sociales se ha conseguido que las personas sean reconocidas como sujetos de derechos.

3.1.3 Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo

El Instrumento Andino (2004) en su capítulo I, hace por primera vez un reconocimiento de las enfermedades mentales como un riesgo psicosocial que tiene consecuencias a nivel personal, familiar y laboral. Por ello su objetivo está basado en garantizar la seguridad y enaltecer el nivel de integridad física y psicológica de quienes trabajan. Esto con independencia del tipo y lugar de labor. Algunos de los artículos que sustentan esta idea son:

Art. 1. Inciso h: Aquellos elementos, factores o agentes que poseen influencia importante en generar riesgos para la seguridad y salud de quienes trabajan, quedan concretamente incluidos en esta definición. Son “La organización y ordenamiento de labores, contenidos los aspectos ergonómicos y psicosociales” (Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo, 2004).

Dentro de este mismo cuerpo normativo, se toma en consideración el Capítulo 3, mismo que aborda sobre tres puntos relevantes, como son: seguridad, salud y riesgos psicosociales de los trabajadores.

Art. 11. literal a: “En todos los lugares de trabajo se deberán tomar medidas destinadas a reducir los riesgos laborales. Estas medidas deberán asentarse en directrices sobre sistemas de gestión de la seguridad, salud en el sitio de labores y su contexto como responsabilidad social y empresarial”, y son “Identificar y evaluar los riesgos, de manera inicial y con periodicidad, con el fin de planificar de manera adecuada las acciones preventivas, a través de sistemas de

vigilancia epidemiológica ocupacionales específicos u otros sistemas similares, fundamentados en mapa de riesgos” (Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo, 2004).

Literal k: “Fomentar la adaptación del trabajo y de las plazas de trabajo a las capacidades de quienes trabajan, tomando en cuenta su condición de salud física y mental, considerando la ergonomía y otras disciplinas relacionadas con los diversos tipos de riesgos psicosociales en el trabajo” (Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo, 2004).

Aunque el Instrumento Andino avala la salud mental del grupo obrero al reconocer que las enfermedades psicológicas son originadas por el desgaste laboral, se trata de un aspecto que es meramente superficial, debido que en sus artículos carecen de argumentación y énfasis en los riesgos psicosociales. Por ello, actualmente se ve reducida esta problemática laboral y son los trabajadores quienes se encuentran en una situación de vulnerabilidad.

3.2 Marco Nacional

3.2.1 Constitución de la República del Ecuador

La Constitución Nacional (2008) es considerada la norma jurídica suprema del Ecuador, conteniendo en su sección tercera, específicamente en el artículo 326, el reconocimiento del derecho al trabajo en su totalidad de modalidades. Por ende, los derechos son irrenunciables e intangibles, por lo cual desde esta perspectiva los trabajadores gozan del derecho a llevar a cabo sus labores en un entorno adecuado y propicio que de garantía a su salud, integridad, higiene y bienestar. Justamente, el Art. 326 de la Constitución Nacional (2008) se sustenta en los siguientes principios:

1. “El estado promoverá el pleno empleo y la erradicación del subempleo y desempleo”.
2. “Todas las personas rehabilitadas luego de un accidente de trabajo o enfermedad, tendrán el derecho a ser reintegrados al trabajo y a conservar la relación laboral, de acuerdo con la ley”
3. “Se adoptará el diálogo social para solucionar conflictos de trabajo y formular acuerdos”.

3.2.2 Código de trabajo

El designado Código de Trabajo (2005), establece un conjunto de normas con carácter punitivo en el cual entran en vigencia los derechos y obligaciones de los individuos trabajadores y de sus empleadores. Además, todos los derechos plasmados en este cuerpo normativo en beneficio de

quienes trabajan deberán ser ejecutados tomando en cuenta los riesgos laborables a los que están expuestas estas personas. Esto teniendo en cuenta que es responsabilidad del Estado respetar el cumplimiento pleno de sus derechos.

En efecto, según el mencionado Código (2005) “ninguna persona podrá ser obligada a desempeñar trabajos gratuitos, ni remunerados que no sean impuestos por la ley, excepto los casos de urgencia extraordinaria o de necesidad de inmediato auxilio. Fuera de los casos señalados nadie estará en la obligación de trabajar sino mediante un contrato y su remuneración correspondiente” (p. 3).

Para efectos de la investigación se menciona los siguientes artículos relacionado con los riesgos laborales del trabajador.

Art. 32.- “En los casos de riesgos laboral, el trabajador dispondrá de su derecho personal para las indemnizaciones, en correlación con la normativa general de este código” (Código del Trabajo, 2005).

Art. 410.- “Los empleadores están en la obligación de asegurar a sus trabajadores bajo condiciones laborales que no presenten peligro para su salud o su vida. Los trabajadores están obligados a respetar las medidas de prevención, seguridad e higiene establecidas en los reglamentos y proporcionadas por el empleador” (Código del Trabajo, 2005).

El Código de Trabajo Ecuatoriano, al ser considerado una instancia garantista de derechos, en su cuerpo legal reconoce la importancia al acceso al trabajo como una forma de superación personal y contribución social. Por tal motivo, en sus artículos sustenta los derechos y obligaciones que adquiere una persona al momento de celebrar un contrato laboral. No obstante, la problemática parte desde que, en ningún artículo se reconoce o hace énfasis respecto a los riesgos psicosociales que están expuestos los trabajadores, en este sentido al no estar definidos existe un alto grado de dificultad para su aplicación.

3.2.3 Ministerio del Trabajo

La legislación del Ecuador es escasa al plasmar en sus códigos los riesgos psicosociales provenientes de una relación laboral. Por ende, el Ministerio de Trabajo ha implementado la Normativa Erradicación de la Discriminación en el Ámbito Laboral (2017), que es un acuerdo ministerial para garantizar el ejercicio pleno de este derecho. En su artículo 9 establece que:

“En todas las empresas e instituciones públicas y privadas, que tengan más de 10 trabajadores, se deberá poner en práctica el programa de prevención de riesgos psicosociales, basado en los parámetros y formatos que establezca la Autoridad Laboral, mismo que deberá contener acciones para animar una cultura de no discriminación y de oportunidades iguales en el ámbito del trabajo” (p. 5).

3.2.4 Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social

En la sección dos del Reglamento del Seguro General de Riesgos del Trabajo (2016), se hace referencia a las diferentes enfermedades profesionales u ocupacionales que están expuestos quienes trabajan. A continuación, se detalla el siguiente artículo:

Art. 9.- “Factores de Riesgo en Enfermedades Profesionales u Ocupacionales. – Son considerados factores de riesgos particulares que suponen el riesgo de enfermedad profesional u ocupacional, y que producen efectos a los asegurados, los subsiguientes: químico, biológico, físico, ergonómico y psicosocial” (p. 4).

El Seguro General de Riesgos del Trabajo es su capítulo XI protege al asegurado y al empleador mediante programas de prevención de los riesgos derivados del trabajo.

Art. 55.- “Mecanismos para Prevenir Riesgos del Trabajo: Las empresas deberán poner en marcha mecanismos de Prevención de Riesgos laborales, como mecanismo de cumplimiento obligatorio de las normas jurídicas o reglamentarias, poniendo énfasis en lo referido a la acción técnica que incluye:

- “Identificación de factores de riesgo y peligros
- Cuantificación de factores riesgosos
- Evaluación de elementos de riesgo
- Control operativo integral
- Vigilancia de la salud y ambiental laboral
- Evaluaciones de carácter periódico” (Reglamento del Seguro General de Riesgos del Trabajo, 2016).

Como se puede apreciar en la normativa del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, sostiene mecanismos de prevención y en caso de enfermedad o accidentes laborales establece artículos a los cuales el empleador y empleado deben sujetarse. Al realizar un análisis sobre las enfermedades profesionales, crea un cierto vacío en cuanto al ámbito de salud mental, pues no existe un capítulo o inciso donde profundice y establezca un camino a seguir, considerando que los riesgos psicosociales en la actualidad tienen mayor alcance, debido a los constantes cambios socio culturales que de una u otra manera afectan positiva o negativamente a la población.

3.3 Marco Legal Local

3.3.1 Heladería TUTTO FREDDO

El reglamento interno de la empresa de conformidad con el Código de Trabajo, proporciona a los trabajadores un empleo digno en condiciones adecuadas con todos los beneficios de la ley. Además, dicho reglamento deberá ser conocido por todos los trabajadores, para dar efectividad a su cumplimiento por parte de todos los miembros de la heladería Tutto Freddo, los cuales están sujetos de manera obligatoria a dicho reglamento (Tutto Freddo, 2017).

Art. 7.- “Son trabajadores de “Tutto Freddo”, aquellos trabajadores que presten sus servicios en la misma y hubiera celebrado un contrato de trabajo correspondiente con la heladería” (Tutto Freddo, 2017, Artículo 7).

3.3.2 Prevención de riesgo psicosocial

Según el acuerdo ministerial MDT -2017-0082, la Heladería Tutto Freddo al tener más de 10 empleados dentro de su empresa implementó un programa de prevención de riesgo psicosocial a favor de los trabajadores, en el que cita:

“Se entenderá como discriminación todo tipo de trato desigual, excluyente o preferencia hacia una determinada persona, que se base en la identidad de género, edad, orientación sexual, discapacidad, subsistir con VIH/SIDA, etnia, padecer o desarrollar una patología catastrófica, psicosocial o física, idioma, religión, entre otras, o cualquier otro contexto que pueda alterar e impida el pleno ejercicio de los derechos individuales o colectivos, en los métodos de selección y durante la existencia de la relación de trabajo” (Normativa Erradicación de la Discriminación en el Ámbito Laboral, 2017).

Capítulo IV

Metodología

4.1 Diseño y tipo de estudio

El trabajo de investigación tuvo un enfoque cuantitativo y de tipo descriptivo, se llevó a cabo con la recolección de datos mediante técnicas de evaluación, con la finalidad de realizar una medición de datos y análisis de variables en torno a la investigación.

Para el levantamiento de información, de un total de 260, se identificaron a los 61 trabajadores de la planta de producción Heladerías Tutto Freddo S.A, a través de una ficha socioeconómica, posteriormente se aplicó el test método Nasa TLX para diagnosticar la sobre carga mental de trabajo.

4.2 Población y Muestra

La población estuvo compuesta por 260 trabajadores de la empresa Tutto Freddo S.A, dentro de la provincia del Azuay, siendo una empresa de heladería/pastelería ecuatoriana que cuenta con varias franquicias a nivel nacional. Para el estudio del síndrome de burnout se tomó una muestra no probabilística por conveniencia de 61 trabajadores (17 mujeres, 44 hombres), que laboran en una jornada de 8 horas (más horas extras) dentro de la planta de producción de la provincia, ubicada en la ciudad de Cuenca en la Av. De las Américas 7-70 y Guillermo Medina. De los datos proporcionados por la empresa para la realización de la investigación, se obtiene la siguiente información (tabla 3).

Tabla 1

Áreas de trabajo de los empleados de heladería Tutto Freddo

Áreas	N.º de trabajadores
Administración	12
Bodega	8
Limpieza	3
Cocina	6
Pastelería y Panadería	17
Pulpas y Mermeladas	4
Choferes	6
Heladería	5

4.3 Técnicas de Recolección de Datos

Es de suma importancia seleccionar las técnicas e instrumentos de recolección de datos pertinentes en el caso del presente estudio concerniente a las manifestaciones del síndrome de burnout, quienes trabajan en la heladería Tutto Freddo. Ello permitirá contar con la herramienta precisa para lograr dar respuesta a las preguntas formuladas y alcanzar los objetivos investigativos, tal y como aclara Arias (2012) se define la técnica de investigación como la manera o forma específica de conseguir determinados datos o información.

Se utilizaron dos cuestionarios que fueron entregados personalmente a cada uno de los trabajadores, que laboran en los diferentes servicios de heladería Tutto Freddo y en distintos horarios. Se les explicó los motivos del estudio, así como también que su participación era voluntaria, de carácter anónimo, y que los datos consignados serían estrictamente confidenciales. La recolección de la información se realizó desde el 13 agosto hasta 30 de septiembre de 2022.

4.4 Instrumentos

Para el estudio y análisis de la presente investigación se utilizó una fuente primaria en función de la literatura especializada sobre el síndrome de burnout, como el cuestionario para la evaluación del síndrome de quemarse por el trabajo y el cuestionario método nasa TLX.

4.4.1 Cuestionario método Nasa TLX

El instrumento denominado método Nasa TLX conformado por 7 ítems, para evaluar se lleva a cabo en dos fases la primera es de ponderación que se realiza al inicio del test y la segunda fase es de puntuación que se ejecuta con los resultados finales, que consisten en presentar a las personas las definiciones de cada dimensión a fin de que les comparen por pares y elijan para cada par, cual es elemento que se percibe como una mayor fuente de carga. A partir de estas elecciones se obtiene un peso para cada dimensión, en función al número de veces que fue elegido (tabla 1).

Tabla 2

Criterios de Evaluación del Método Nasa TL

Dimensión	Definición	Operativización
-----------	------------	-----------------

Exigencias mentales	Cantidad de actividad mental y perceptiva que requiere la tarea.	¿Cuánta actividad mental y perceptiva fue necesaria? (Pensar, decidir, calcular, etc.) ¿Se trata de una tarea difícil o fácil, simple o compleja, pesada o ligera?
Exigencias Físicas	Cantidad de actividad física que requiere la tarea.	¿Cuánta actividad física fue necesaria? (Por ejemplo, empujar, tirar, girar, pulsar, accionar, etc.) ¿Se trata de una tarea fácil o difícil, lenta o rápida, relajada o cansada?
Exigencias temporales	Nivel de presión temporal percibida.	¿Cuánta presión de tiempo sintió debido al ritmo al cual se sucedían las tareas o elementos de las tareas? ¿Era el ritmo lento y pausado o rápido y frenético?
Rendimiento	Grado de insatisfacción con el propio nivel de rendimiento.	¿Hasta qué punto cree que ha tenido éxito en los objetivos establecidos por el investigador o por usted mismo?
Esfuerzo	Grado de esfuerzo mental y físico necesario que la persona debe realizar para obtener su nivel de rendimiento.	¿En qué medida ha tenido que trabajar (física o mentalmente) para alcanzar su nivel de resultados?
Nivel de Frustración	Grado de inseguridad, estrés, irritación, descontento, entre otros.	Durante la tarea ¿En qué medida se ha sentido inseguro, desalentado, irritado, tenso o preocupado o

Resentido durante la realización de la tarea. por el contrario se ha sentido seguro, contento, relajado y satisfecho?

A continuación, se convierte esta puntuación a una escala sobre 100 y se calcula la valoración para cada uno de los factores, multiplicando el resultado y dividiendo la suma de estos valores para 15, se obtendrá la puntuación ponderada para medir el nivel de carga mental (tabla 2). Todo el proceso de tabulación de datos se realizó mediante el programa SPSS y Excel.

Tabla 3

Parámetros de evaluación

NASA TLX	Nivel de carga metal
500 puntos o menos	Bajo
Sobre los 500 puntos y por debajo de los 1000 puntos	Medio
Evaluación global sobre 1000 puntos y cuyos	Alto

4.4.2 Cuestionario para la Evaluación del Síndrome de Quemarse por el Trabajo (CESQT)

Se aplicó el cuestionario para la evaluación del síndrome de quemarse a 61 empleados de la planta central de la empresa heladerías Tutto Freddo, en la ciudad de Cuenca. La encuesta consta de 20 ítems, ha sido elaborado para identificar los niveles de estrés laboral que se producen dentro de un ambiente de trabajo que afectan a profesionales de diferentes ámbitos. Para evaluar dicho cuestionario, se divide en 4 dimensiones que se especifican a continuación:

A) Ilusión por el trabajo: manifiesta el deseo de cada uno de los colaboradores de alcanzar metas laborales, siendo este una fuente de placer personal en su vida cotidiana. Las preguntas realizadas netamente para esta dimensión son las siguientes: 1, 5, 10, 15, 19.

B) Desgaste psíquico: representa el agotamiento emocional y físico, ya que en el trabajo se suele lidiar con varios tipos de personas que presentan o causan problemas y por ende un desgaste psíquico a los colaboradores. Las preguntas que permiten responder a esta temática son: 8, 12, 17, 18.

C) Indolencia: es percibir o actuar de manera negativa, indiferente y cinismo ante los clientes o compañeros de la organización en la cual se encuentran las laborando. Las preguntas relacionadas a esta dimensión son: 2, 3, 6, 7, 11, 14.

D) Culpa: es decir, tener sentimiento de culpa por actitudes negativas que se han desarrollado en el trabajo, en especial con las personas con las que se comparte a diario. Los ítems que evalúan este apartado son: 4, 9, 13, 16, y 20.

Una vez agrupados los resultados del análisis en las cuatro dimensiones mencionadas, estas se evalúan mediante puntuaciones. Si las puntuaciones de la suma de los ítems ilusión por el trabajo y desgaste psíquico son bajas y la puntuación en el ítem culpa es alta, se determina que las personas encuestadas manifiestan altos niveles de síndrome del quemado (SQT), según establecen Olivares et al. (2018).

4.5 Análisis de Datos

Para el análisis de datos se trabajó con el programa estadístico Microsoft Excel y con el programa IBM SPSS V26. Utilizando principalmente la moda, frecuencia absoluta y frecuencia relativa para la obtención de los resultados, además se presentan gráficos que ayudan a evidenciar los resultados de manera clara y sencilla.

Capítulo V

Análisis de Resultados

5.1 Cuestionario para la Evaluación del Síndrome de Quemarse por el Trabajo (CESQT)

Tabla 4

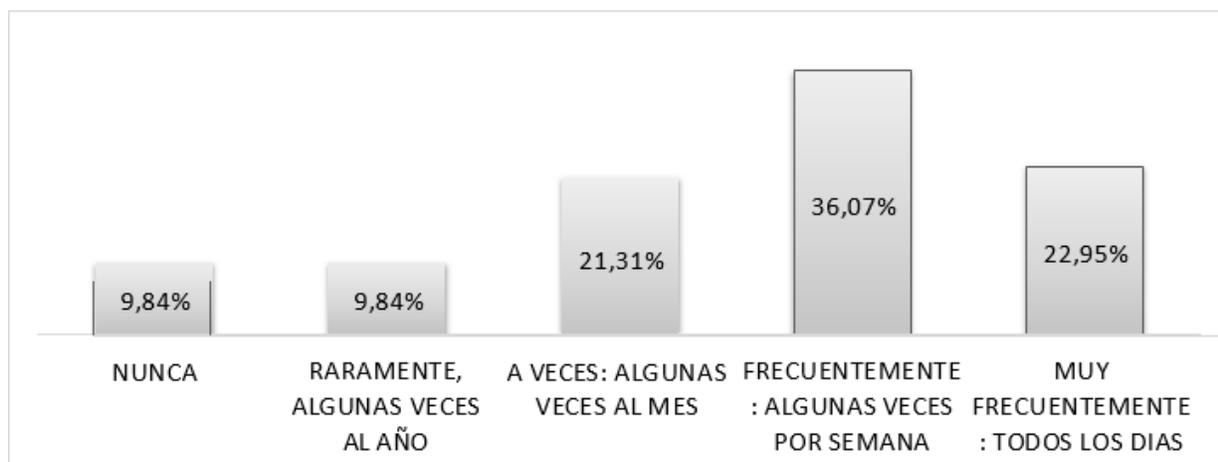
Resultado de pregunta “Mi trabajo me supone un reto estimulante”

Nunca	Raramente (algunas veces al año)	A veces (algunas veces al mes)	Frecuentemente (algunas veces por semana)	Muy frecuentemente (todos los días)
6	6	13	22	14

Seguidamente, la figura 1 evidenció la representación gráfica del ítem concerniente a si el trabajo es un reto estimulante para el empleado.

Figura 1

Mi trabajo me supone un reto estimulante



Acorde a la figura 1, los empleados encuestados de heladerías Tutto Freddo, el 36,07 % y el 22,95 % de la población manifestaron que frecuentemente su trabajo les supone un reto estimulante, esto quizá debido al ritmo acelerado con el que ejecutan sus actividades. Por otro lado, el 9,84 %, siendo la minoría, consideró que nunca o rara vez al año su trabajo le ha supuesto un reto estimulante.

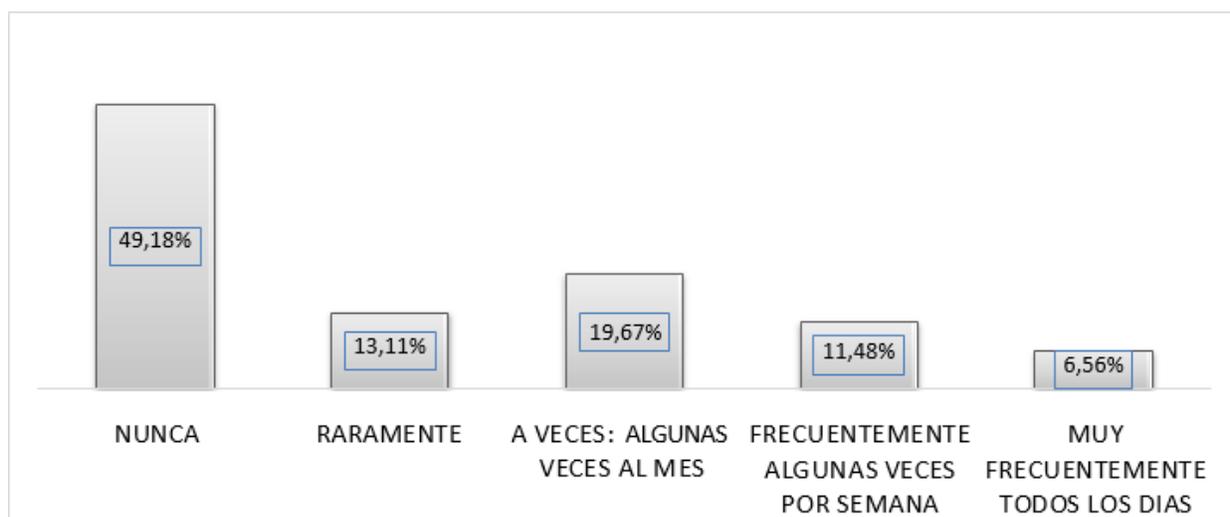
A continuación, se presenta la tabla 2, contentiva del ítem referente a si al trabajador le apetece atender a algunos colaboradores.

Tabla 5
Resultado de pregunta “No me apetece atender a algunos colaboradores”

Nunca	Raramente (algunas veces al año)	A veces (algunas veces al mes)	Frecuentemente (algunas veces por semana)	Muy frecuentemente (todos los días)
30	8	12	7	4

La figura 2 hace evidente las actitudes de los empleados referidas a si al trabajador le apetece atender a algunos colaboradores.

Figura 2
No me apetece atender a algunos colaboradores

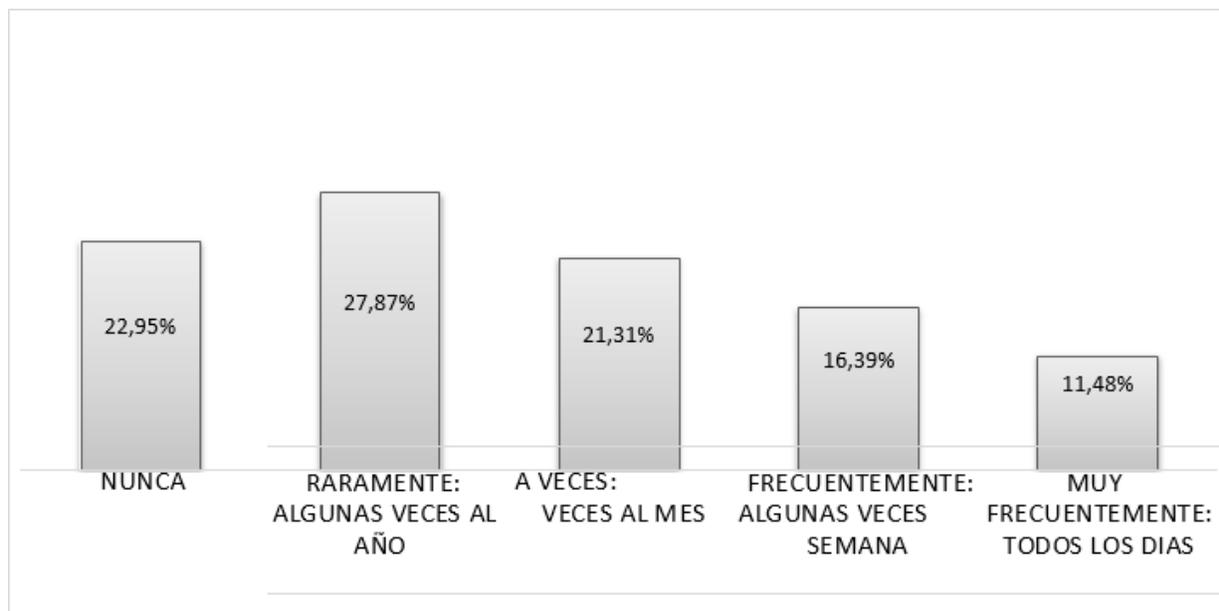


Respecto a la figura 2 anterior, el 49,18 % de los empleados de heladerías Tutto Fredo afirmaron que siempre tienen ganas de atender y colaborar con sus compañeros, mientras que el 13,11 % y el 19,67 % de la población manifestó que rara vez al año o al mes, no les apetece atender a sus colaboradores debido a la sobrecarga laboral. El 11,48 % afirmó que frecuentemente se siente agobiado, razón por la cual, no le gusta atender o ayudar a sus compañeros y prefieren realizar sus actividades de forma individual. Por otro lado, el 6,56 % señaló que frecuentemente, es decir todos los días, no les gusta atender a ningún colaborador, por lo cual de acuerdo a estos resultados se puede afirmar que este grupo tiene un alto grado de estrés laboral.

Tabla 6
Resultado de pregunta “Creo que muchos de los colaboradores son intolerables”

Nunca	Raramente (algunas veces al año)	A veces (algunas veces al mes)	veces	Frecuentemente (algunas veces por semana)	Muy frecuentemente (todos los días)
14	17	13		10	7

Figura 3
“Creo que muchos de los colaboradores son intolerables”



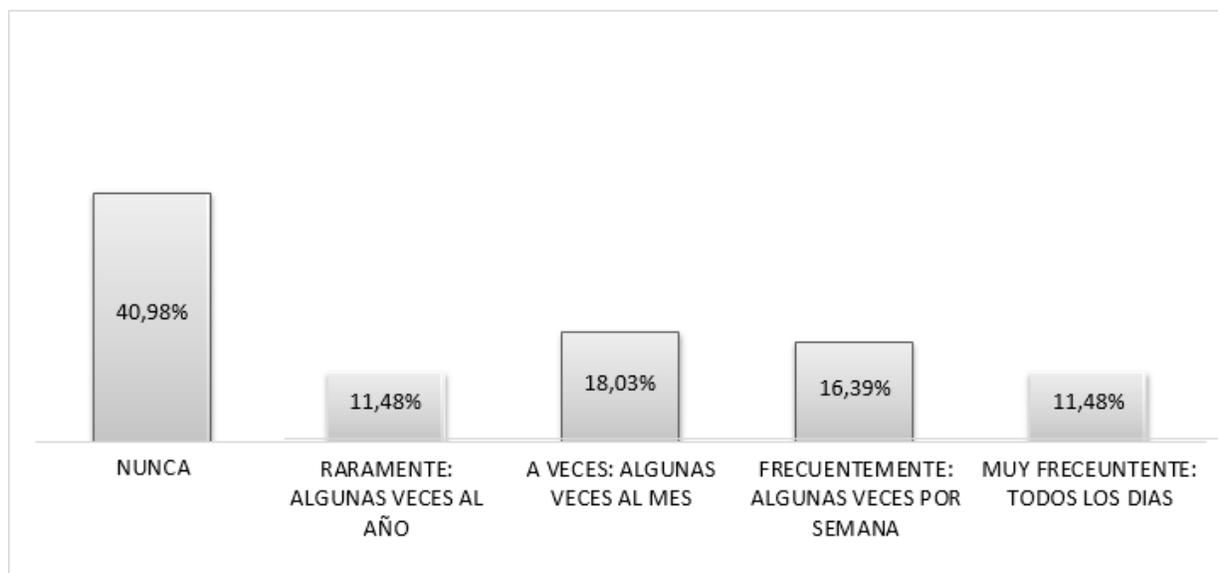
En relación a la figura 3, se puede verificar que el 22,95 % y el 27,87 % de la población encuestada mantiene una buena relación con sus compañeros de trabajo, motivo por el cual nunca o rara vez han considerado intolerable algún colaborador. El 21.31 % acotó que algunas veces sus compañeros son irritantes. Por otro lado, el 16,39 % y el 11,48 % de encuestados consideraron que muchos de los colaboradores son frecuentemente personas intolerables y difícil de tratar.

Tabla 7
“Me preocupa el trato que he dado a algunas personas en el trabajo”

Nunca	Raramente (algunas veces al año)	A veces (algunas veces al mes)	veces	Frecuentemente (algunas veces por semana)	Muy frecuentemente (todos los días)
25	7	11		10	8

Figura 4

“Me preocupa el trato que he dado a algunas personas en el trabajo”



Con respecto a la figura 4, se puede visualizar que el 40,98 % de los empleados encuestados de las heladerías Tutto Freddo consideró que mantiene una buena relación laboral con sus compañeros que se basa en el respeto, razón por la cual no le preocupa el trato que ha dado en el trabajo. El 18,03 % mencionó que a veces su comportamiento ha sido irrespetuoso y por ello se preocupa por el trato que ha dado a sus colegas; el 16,39 % sostuvo que frecuentemente y el 11,48 % muy frecuentemente.

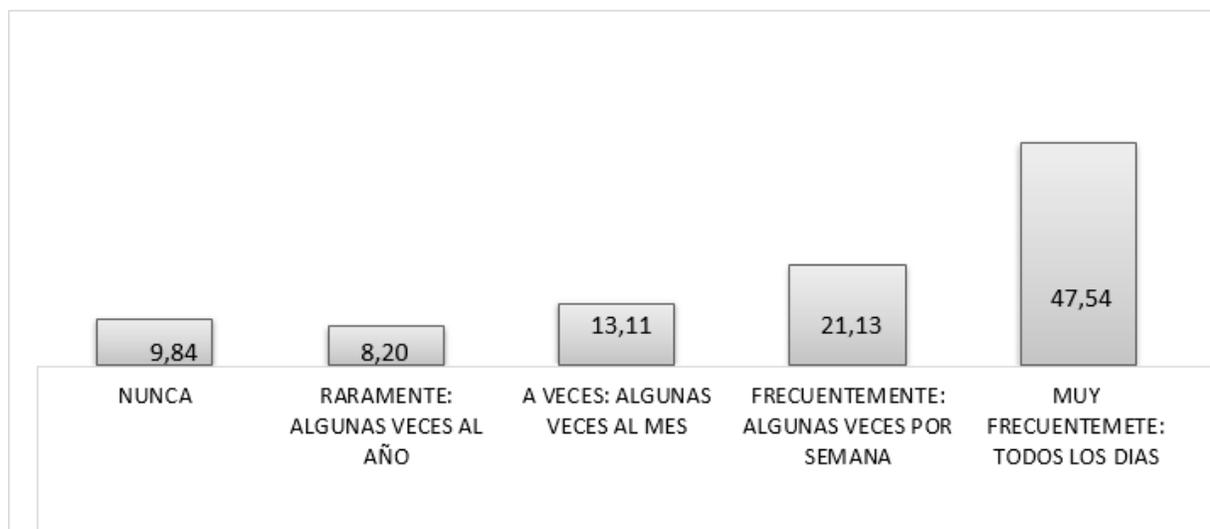
Tabla 8

Resultado de pregunta “Veo mi trabajo como una fuente de realización personal”

Nunca	Raramente (algunas veces al año)	A veces (algunas veces al mes)	Frecuentemente (algunas veces por semana)	Muy frecuentemente (todos los días)
6	5	8	13	29

Figura 5

“Veo mi trabajo como una fuente de realización personal”



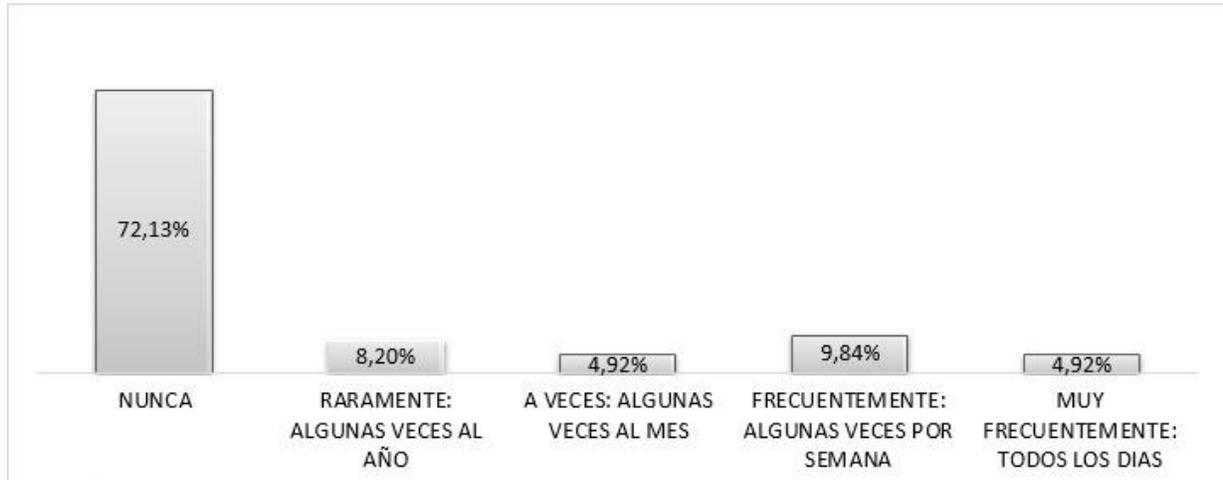
Acorde a la figura 5, los empleados de la empresa el 47,54 % consideran que todos los días ven su trabajo como una fuente de realización personal. El 21,31 % consideró que algunas veces ve su trabajo como una fuente de realización personal; el 13,11 % manifestó que algunas veces ven su trabajo como una fuente de realización personal. Pero, un leve porcentaje de 8.20 % y 9.84 % manifestaron que raramente y nunca respectivamente.

Tabla 9
Resultado de pregunta “Creo que los familiares de los colaboradores son unos pesados”

Nunca	Raramente (algunas veces al año)	A veces (algunas veces al mes)	Frecuentemente (algunas veces por semana)	Muy frecuentemente (todos los días)
44	5	3	6	3

Figura 6

“Creo que los familiares de los colaboradores son unos pesados”

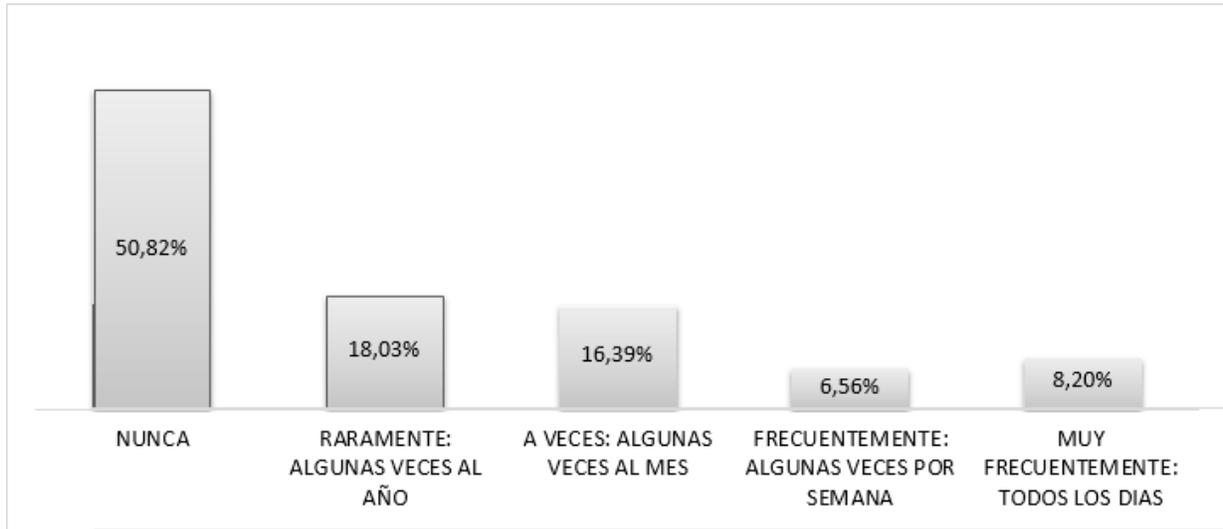


En lo concerniente a la figura 6, el 72,13 % de los empleados de la empresa heladerías Tutto Freddo manifestaron que desconocen sobre los familiares de los colaboradores por lo que no tienen prejuicios de los mismos. El 8,20 % raramente ha creído que los familiares de los colaboradores son unos pesados y el 4,92 % mencionaron que algunas veces. Sin embargo, un leve porcentaje de 9,84 % y 4,92 % sostiene que frecuentemente ha considerado que los familiares de los colaboradores son unos pesados.

Tabla 10 *Respuesta de pregunta “Pienso que trato con indiferencia a algunos colaboradores”*

Nunca	Raramente (algunas veces al año)	A veces (algunas veces al mes)	Frecuentemente (algunas veces por semana)	Muy frecuentemente (todos los días)
31	11	10	4	5

Figura 7
 “Pienso que trato con indiferencia a algunos colaboradores”



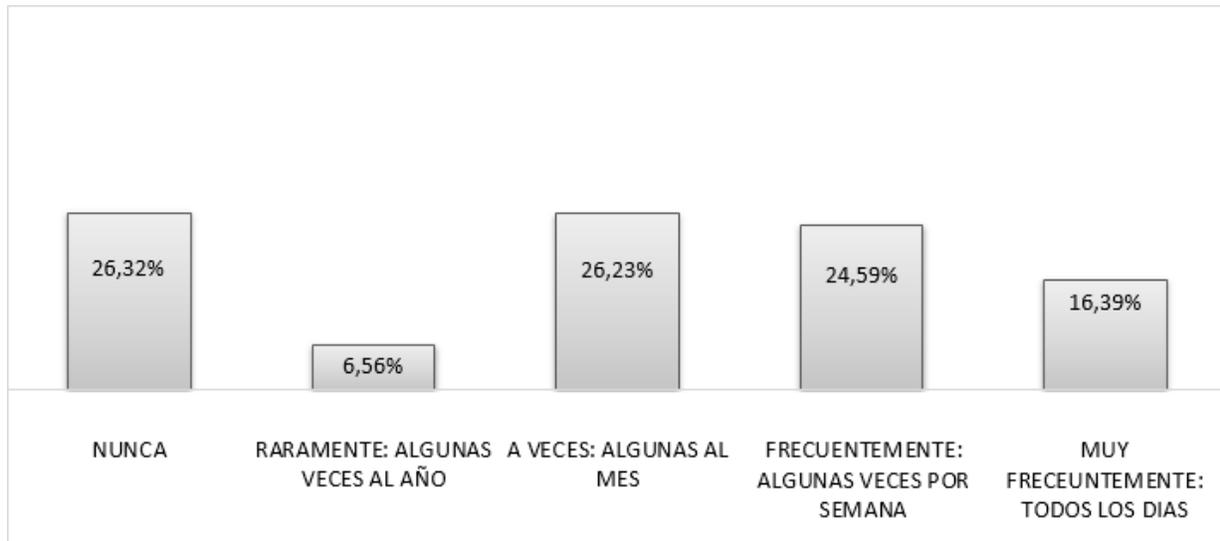
De acuerdo con a la figura 7, respecto si tratan con indiferencia a algunos colaboradores, el 50,82 % de los empleados encuestados de la empresa heladerías Tutto Freddo consideraron que nunca, debido que siempre intentan ayudar a sus compañeros. El 18,03 % consideró que raramente y el 16,39 %; manifestó que a veces. Ahora bien, un porcentaje leve de los empleados encuestados de 8,20 % y 6,56 % seleccionó muy frecuentemente y frecuentemente ha tratado con indiferencia a algunos colaboradores.

Tabla 11
 Respuesta de pregunta “Pienso que estoy saturado por el trabajo”

Nunca	Raramente (algunas veces al año)	A veces (algunas veces al mes)	Frecuentemente (algunas veces por semana)	Muy frecuentemente (todos los días)
16	4	16	15	10

Figura 8

“Pienso que estoy saturado por el trabajo”



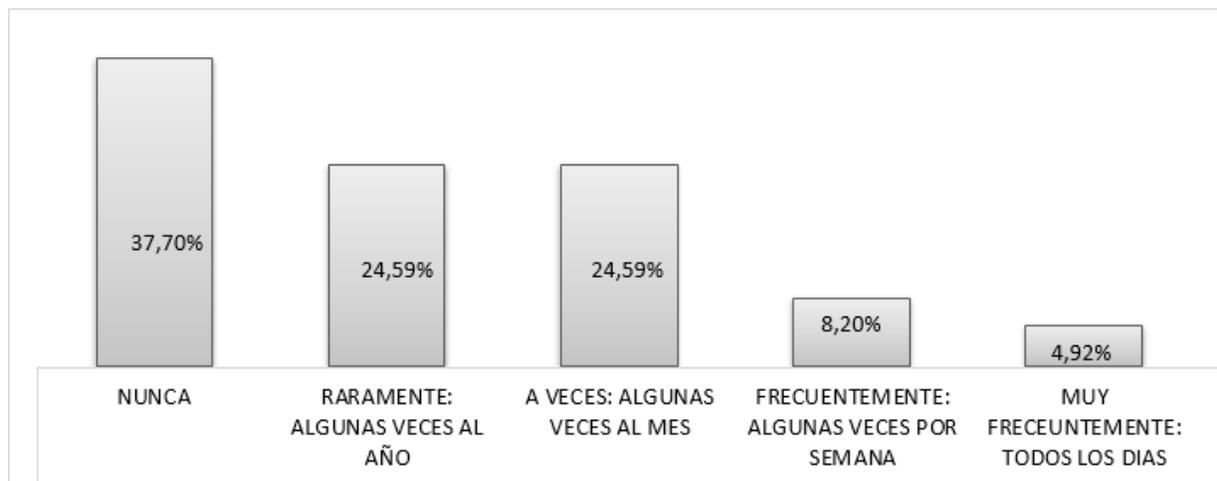
En concordancia con la figura 8, el 26,23 % de los empleados de la empresa heladerías Tutto Freddo encuestados, afirmaron que nunca han pensado que están saturados por el trabajo, el 6,56 % dijo que raramente y el 26,23 % afirmaron que algunas veces al mes. En cambio, un porcentaje ligeramente medio de 24,59 % dijo que algunas veces a la semana (frecuentemente) y el 16,39 % sostuvo que muy frecuentemente han pensado que están saturados por el trabajo.

Tabla 12

Respuesta de pregunta “Me siento culpable por algunas actitudes en el trabajo”

Nunca	Raramente (algunas veces al año)	A veces (algunas al mes)	Frecuentemente (algunas veces por semana)	Muy frecuentemente (todos los días)
25	15	15	5	3

Figura 9
 “Me siento culpable por algunas actitudes en el trabajo”

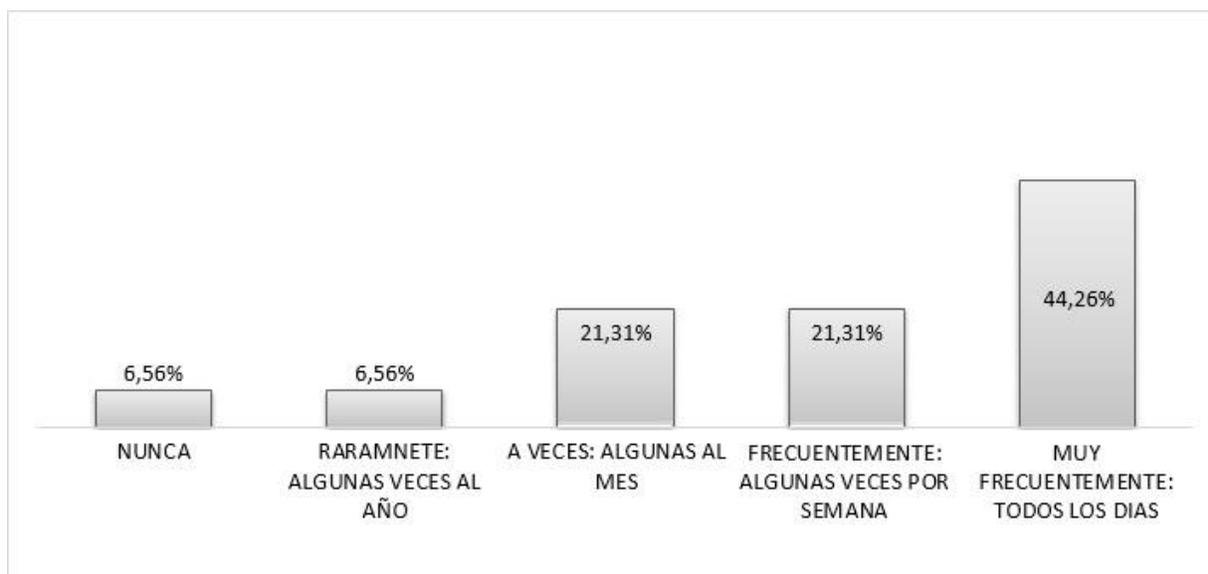


Acorde a la figura 9, el 37,70 % de los empleados encuestados aseguran, que nunca se han sentido culpables por algunas actitudes en el trabajo y el 24,59 % afirmaron que raramente y a veces se han sentido culpables por algunas actitudes en el trabajo. Así mismo, el 8,20 % y el 4,92 % consideran que frecuentemente y muy frecuentemente respectivamente se han sentido culpables por algunas actitudes en el trabajo.

Tabla 13
 Respuesta de pregunta “Pienso que mi trabajo me aporta cosas positivas”

Nunca	Raramente (algunas veces al año)	A veces (algunas veces al mes)	Frecuentemente (algunas veces por semana)	Muy frecuentemente (todos los días)
4	4	13	13	27

Figura 10
 “Pienso que mi trabajo me aporta cosas positivas”

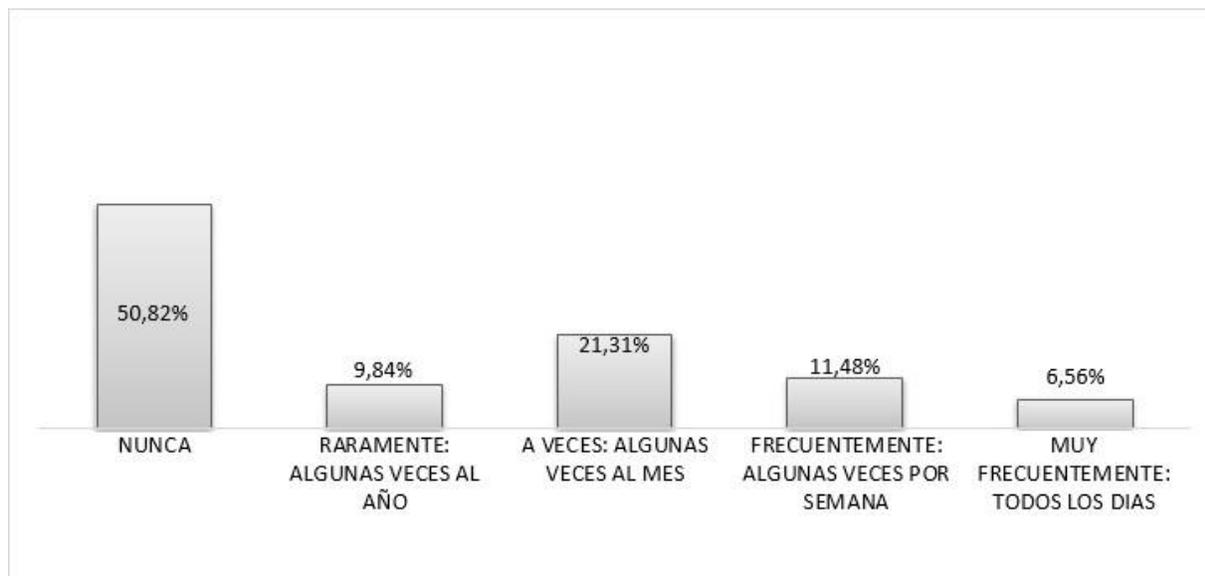


Respecto a la figura 10, en cuanto al aporte de cosas positivas, el 44,26 % de los empleados encuestados de la empresa heladerías Tutto Freddo, aseveraron que todos los días piensan que su trabajo aporta cosas positivas; el 21,31 % aseguró que frecuentemente y a veces. Sin embargo, el 6,56 % de los empleados encuestados piensan que casi nunca el trabajo les aporta cosas positivas en su vida cotidiana.

Tabla 14
 Respuesta de pregunta “Me apetece ser irónico con algunos colaboradores”

Nunca	Raramente (algunas veces al año)	A veces (algunas veces al mes)	Frecuentemente (algunas veces por semana)	Muy frecuentemente (todos los días)
35	5	12	6	3

Figura 11
 “Me apetece ser irónico con algunos colaboradores”



En lo concerniente a la figura 11, el 50,82 % y el 9,84 % de los empleados de la empresa heladerías Tutto Freddo encuestados, afirmaron que nunca y raramente respectivamente les apetece ser irónico con algunos colaboradores. Asimismo, el 21,31 % de los encuestados sostienen que si a veces. Sin embargo, el 11,48 % y el 6,56 % de los empleados encuestados de dicha empresa aseguran que frecuentemente y muy frecuentemente respectivamente les apetece ser irónico con algunos colaboradores.

Tabla 15
 Respuesta de pregunta “Me siento agobiado por el trabajo”

Nunca	Raramente (algunas veces al año)	A veces (algunas veces al mes)	Frecuentemente (algunas veces por semana)	Muy frecuentemente (todos los días)
21	8	12	11	9

Figura 12
 “Me siento agobiado por el trabajo”

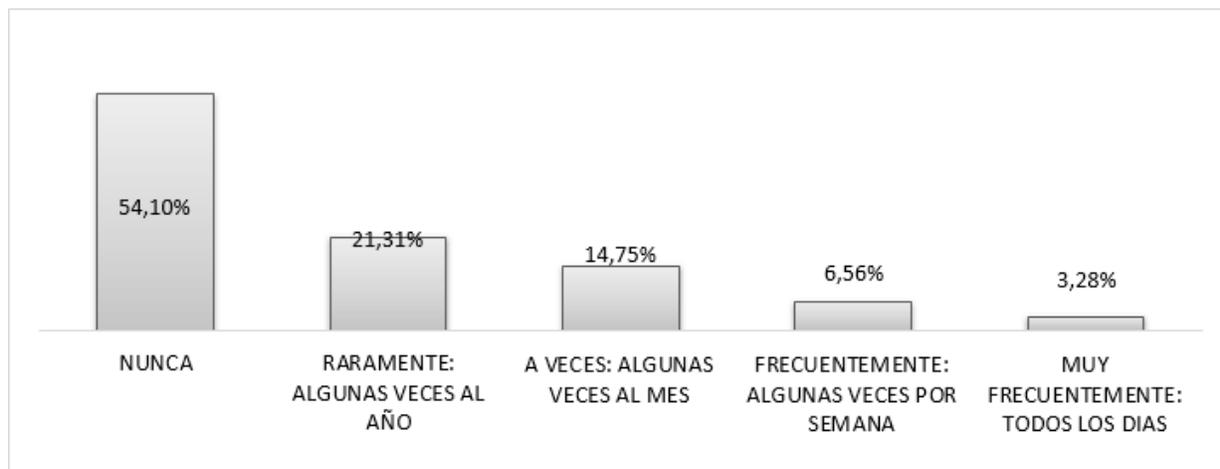


Respecto a la figura 12, respecto si se sienten agobiados por el trabajo el 34,43 % de los empleados de la empresa Heladerías Tutto Freddo encuestados mencionó que nunca, el 13,11 % dijo que raramente. Ahora bien, el 19,67 % sostuvo que a veces. Pero, el 18,03 % y el 14,75 % de los empleados de la empresa seleccionaron que muy frecuentemente y frecuentemente respectivamente.

Tabla 16
 Respuesta pregunta “Tengo remordimiento por algunos de mis comportamientos en el trabajo”

Nunca	Raramente (algunas veces al año)	A veces (algunas veces al mes)	Frecuentemente (algunas veces por semana)	Muy frecuentemente (todos los días)
33	13	9	4	2

Figura 13
 “Tengo remordimiento por algunos de mis comportamientos en el trabajo”

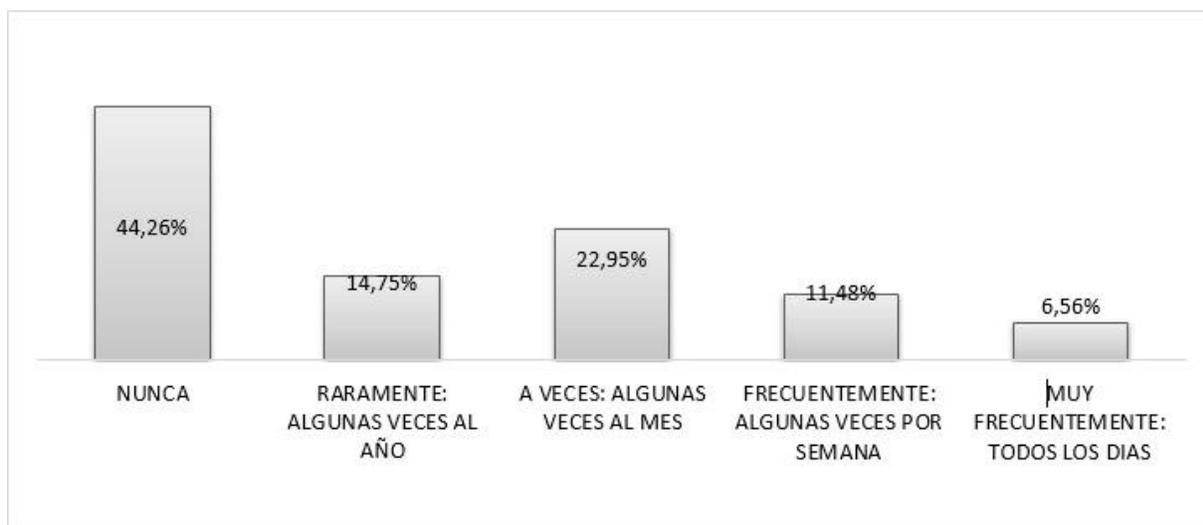


Con respecto a la figura 13, el 54,10 % de los empleados encuestados de la empresa heladerías Tutto Freddo, aseguraron que nunca han tenido remordimiento por algunos de sus comportamientos en el trabajo, el 21,31 % afirmó que raramente, y el 14,75 % dijo que a veces. No obstante, el 6,56 % y el 3,28 % afirmaron que frecuentemente y muy frecuentemente respectivamente han tenido remordimiento por algunos de sus comportamientos en el trabajo.

Tabla 17
 Respuesta de pregunta “Etiqueto o clasifico a los colaboradores según su comportamiento”

Nunca	Raramente (algunas veces al año)	A veces (algunas veces al mes)	Frecuentemente (algunas veces por semana)	Muy frecuentemente (todos los días)
27	9	14	7	4

Figura 14
 Respuesta de pregunta “Etiqueto o clasifico a los colaboradores según su comportamiento”

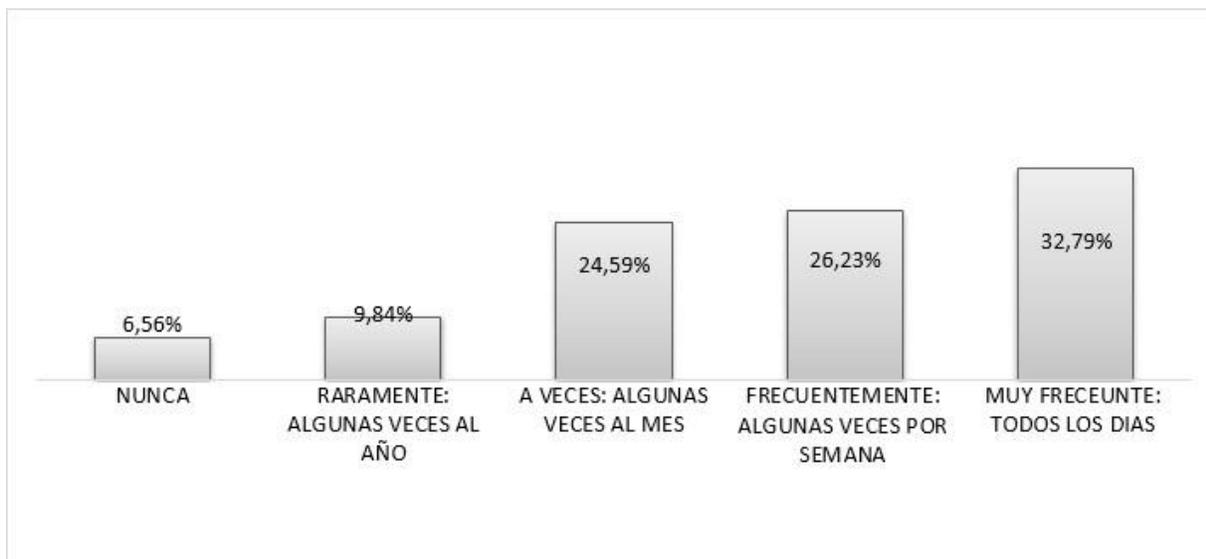


En lo relativo a la figura 14, el 44,26 % de los empleados de la empresa heladerías Tutto Freddo encuestados, manifestaron que nunca han etiquetado o clasificado a los colaboradores según su comportamiento, el 14,75 % manifestó que raramente. El 22,95 % mencionó que a veces. Ahora bien, el 11.48 % y el 6.56 % aseguraron que frecuentemente y frecuentemente respectivamente han etiquetado y clasificado a los colaboradores según su compartimiento.

Tabla 18
 Respuesta de pregunta “Mi trabajo me resulta gratificante”

Nunca	Raramente (algunas veces al año)	A veces (algunas veces al mes)	Frecuentemente (algunas veces por semana)	Muy frecuentemente (todos los días)
4	6	15	16	20

Figura 15
Respuesta de pregunta “Mi trabajo me resulta gratificante”

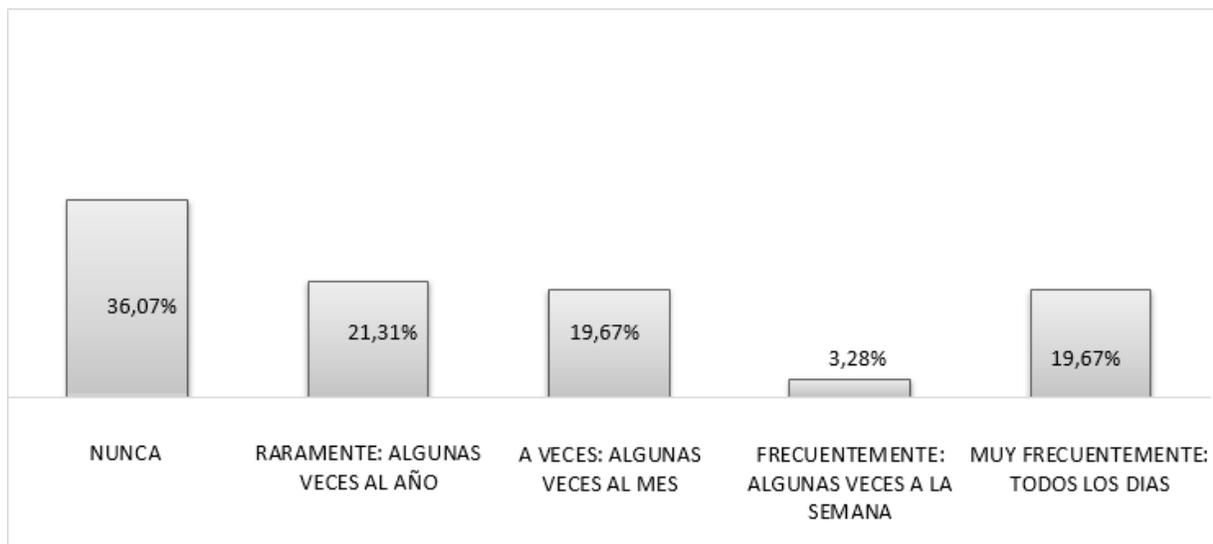


En atención a la figura 15, el 32,79 % y el 26,23 % de los empleados encuestados afirma que muy frecuente y frecuentemente su trabajo en la empresa heladerías Tutto Freddo les resulta gratificante. Asimismo, el 24,59 % mencionó que a veces, sin embargo, un pequeño porcentaje de 9,84 % y 6,56 % aseguraron que raramente y a veces respectivamente les resulta su trabajo gratificante en la empresa.

Tabla 19
Respuesta de pregunta “Pienso que debería pedir disculpas a mis compañeros por mi comportamiento”

Nunca	Raramente (algunas veces al año)	A veces (algunas veces al mes)	Frecuentemente (algunas veces por semana)	Muy frecuentemente (todos los días)
22	13	12	2	12

Figura 16
 “Pienso que debería pedir disculpas a mis compañeros por mi comportamiento”

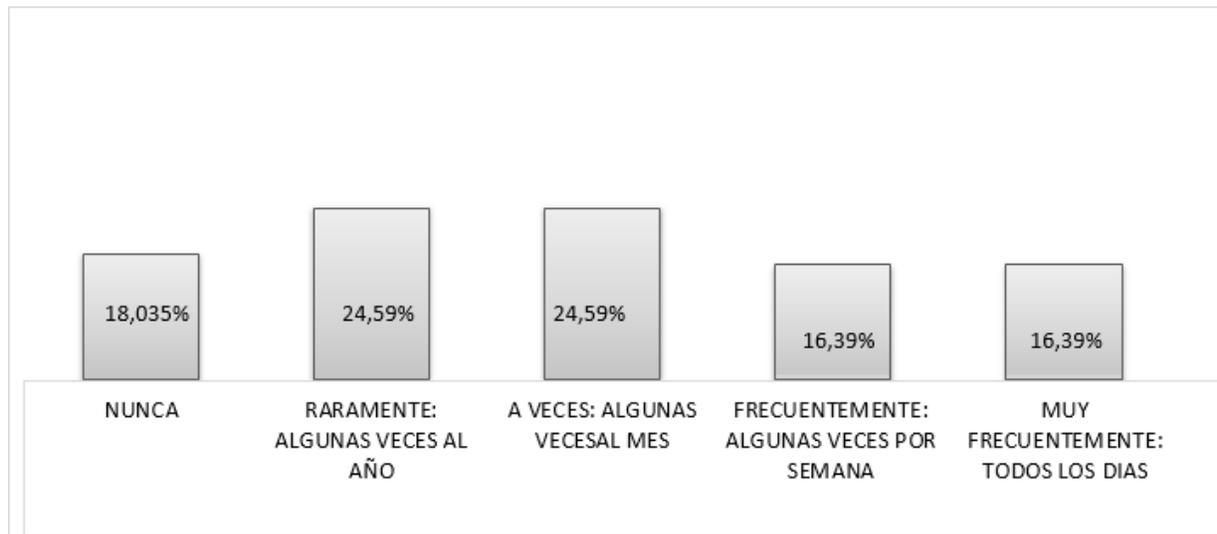


En atención a la figura 16, el 36,07 % de los empleados de la empresa heladerías Tutto Freddo expresó que nunca piensan que debería pedir disculpas a alguien por su comportamiento; el 21,31 % sostuvo que raramente deberían pedir disculpas por su comportamiento; el 19,67 % menciona que a veces. Por otro lado, el 19,67 % y el 3,28 % sostienen que deberían pedir disculpas por su comportamiento muy frecuente y frecuentemente respectivamente.

Tabla 20 Respuesta de pregunta “Me siento cansado físicamente en el trabajo”

Nunca	Raramente (algunas veces al año)	A veces (algunas veces al mes)	Frecuentemente (algunas veces por semana)	Muy frecuentemente (todos los días)
11	15	15	10	10

Figura 17
 “Me siento cansado físicamente en el trabajo”

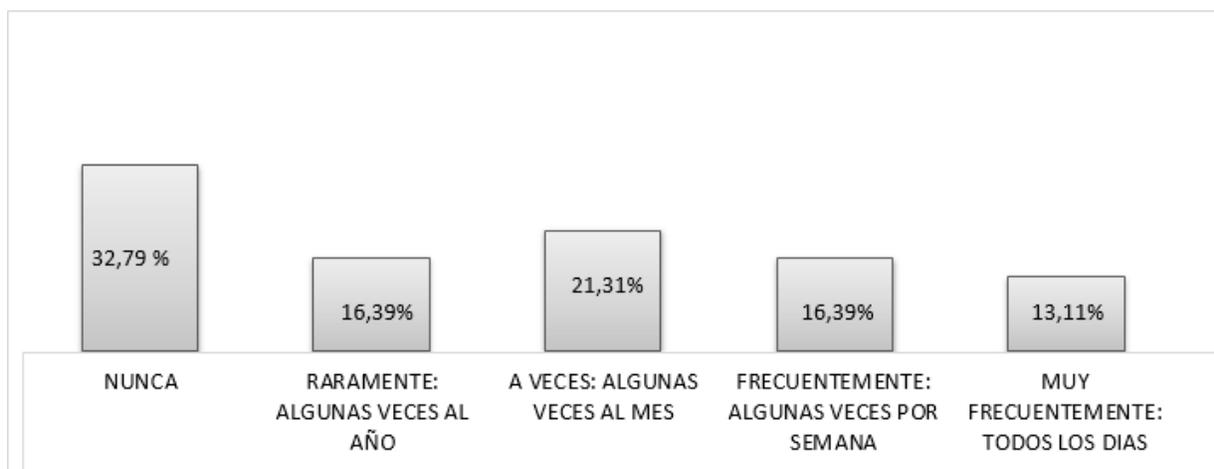


Respecto a la figura 17, con relación a si los empleados encuestados de la empresa heladerías Tutto Freddo se sienten cansados, el 18,03 % y el 24,59 % manifestó que nunca y raramente, asimismo el 24,59 mencionó que a veces. Pero el 16,39 % dijo que se siente físicamente cansado muy frecuentemente y frecuentemente.

Tabla 21 Respuesta de pregunta “Me siento desgastado emocionalmente”

Nunca	Raramente (algunas veces al año)	A veces (algunas veces al mes)	Frecuentemente (algunas veces por semana)	Muy frecuentemente (todos los días)
20	10	13	10	8

Figura 18
 “Me siento desgastado emocionalmente”



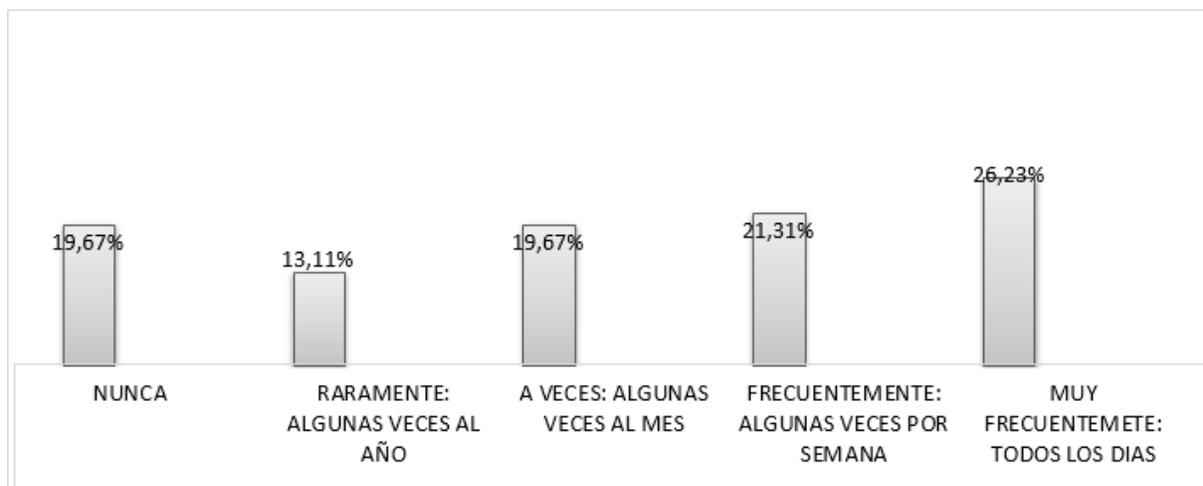
En cuanto a la figura 18, el 32,79 % de los empleados encuestados de Heladerías Tutto Freddo manifestaron que nunca se han sentido desgastados emocionalmente, el 16,39 % y el 21,31 % afirma que a veces y raramente se han sentido desgastados emocionalmente. No obstante, el 16,39 % y el 13,11 % expresa que frecuente y muy frecuentemente se sienten desgastados emocionalmente, estos resultados se deben a los días que existe una mayor concentración de pedidos.

Tabla 22
 Respuesta de pregunta “Me siento ilusionado por mi trabajo”

Nunca	Raramente (algunas veces al año)	A veces (algunas veces al mes)	Frecuentemente (algunas veces por semana)	Muy frecuentemente (todos los días)
12	8	12	13	16

Figura 19

Respuesta de pregunta “Me siento ilusionado por mi trabajo”



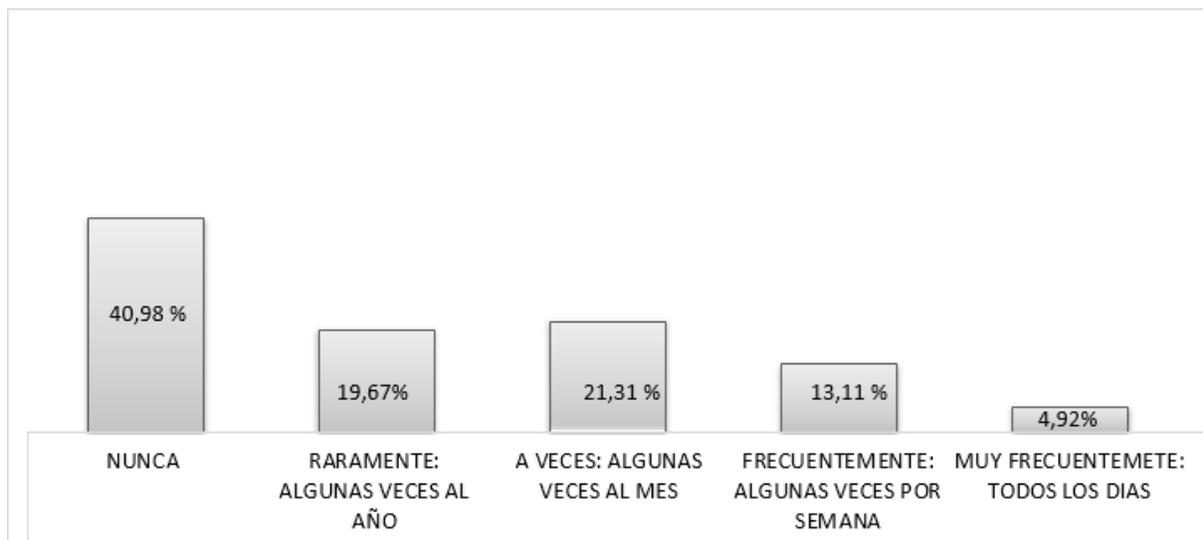
En lo concerniente a la figura 19, el 26,23 % de los empleados encuestados de la empresa Heladerías Tutto Freddo manifestaron que muy frecuentemente se sienten ilusionados por su trabajo; el 21,31 % afirmó que frecuentemente se sienten ilusionados por su trabajo y el 19,67 % dijeron que a veces. En cambio, el 19,67 % expresó que nunca se ha sentido satisfecho por su trabajo, y el 13,11 % manifestaron que raramente se sienten ilusionados por su trabajo.

Tabla 23

Respuesta de pregunta “Me siento mal por algunas cosas que he dicho en el trabajo”

Nunca	Raramente (algunas veces al año)	A veces (algunas veces al mes)	Frecuentemente (algunas veces por semana)	Muy frecuentemente (todos los días)
25	12	13	8	3

Figura 20
 “Me siento mal por algunas cosas que he dicho en el trabajo”



En concordancia con la figura 20, se puede observar que el 40,98 % de los empleados encuestados de la empresa Tutto Freddo, aseguraron que nunca se han sentido mal por algunas cosas que han dicho en el trabajo. El 19,67 % y el 21,31 % afirmaron que a veces y raramente respectivamente se han sentido mal por algunas cosas que han dicho en el trabajo. Pero, un leve porcentaje de 13,11 % y el 4,92 % de la población expresaron que se han sentido mal por algunas cosas que han dicho en el trabajo.

5.2 Resultados Generales del Cuestionario para la evaluación del Síndrome de Quemarse por el Trabajo (CESQT)

Tabla 24
 Resultados Generales del Cuestionario para la evaluación del Síndrome de Quemarse por el Trabajo (CESQT)

Dimensiones	Niveles Altos (≥2)		Niveles Bajos (<2)	
	F	%	F	%
Ilusión por el trabajo	55	90.16 %	6	9.83 %
Desgaste Psíquico	38	62.29 %	23	37.70 %
Indolencia	23	37.70 %	38	62.29 %
Culpa	22	36.06 %	39	63.93 %
CESQT (15 ítems)	38	62.29 %	23	37,70 %
CESQT y Culpa	20	32,78 %	41	67,21 %

Acorde a la tabla 21, después de analizar los resultados de forma conjunta, se obtuvo que de las 61 personas encuestadas 38 (62,29 %) manifiestan altos niveles de CESQT (15 ítems). Mientas que 20 personas (32,78 %) tienen niveles graves en CESQT y CULPA.

De esta manera, a pesar de que solo 6 colaboradores (9.83 %) manifiestan tener una baja ilusión por el trabajo, existe un mayor porcentaje en los demás ítems analizados, mostrando la presencia del CESQT. Por otro lado, para el análisis de desgaste psíquico se obtuvo que 38 personas (62.29 %) sufren de altos niveles de desgaste psíquico. Así mismo, para el ítem indolencia 23 trabajadores, quienes representan el 37.70 % manifestaron tener altos niveles. Finalmente, se observó que 22 trabajadores (36.06 %) tienen altos niveles de sentimiento de culpa dentro del trabajo.

5.3 Análisis de resultados de la aplicación del cuestionario método NASSA

Tabla 25

Resultado de dimensiones de carga mental - Área de Administración

Dimensión	Puntuación ponderada
Exigencia mental (M)	360
Exigencia física (F)	20
Exigencia temporal (T)	320
Rendimiento (R)	80
Esfuerzo (E)	120
Nivel de frustración (Fr) Total	90
Media ponderada total	66

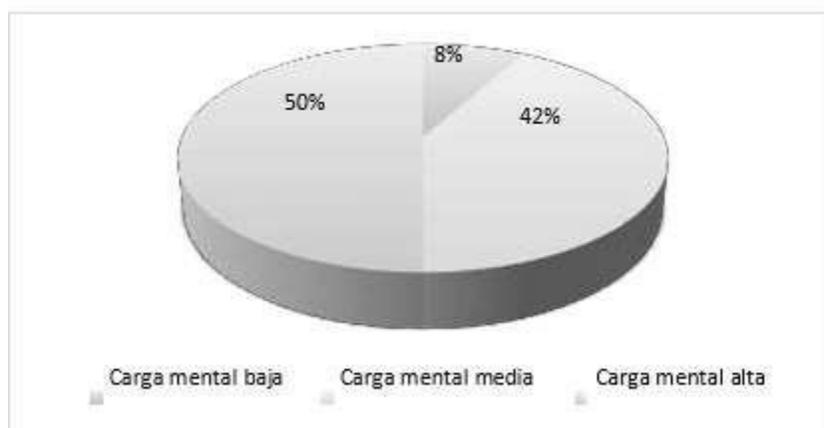
Puede apreciarse en la tabla 25, que los trabajadores del área de Administración laboran bajo una constante presión temporal debido a la actividad mental y perceptiva que emplean para cumplir sus actividades a un ritmo rápido y en ocasiones pausado. Por ello, el 20,68 % de la población que labora dentro de esta área obtuvo un resultado de 990 puntos, existiendo una mayor incidencia de sobre carga mental media, las dimensiones binarias que contribuyen a este resultado son las exigencias mentales y temporales (M-T).

Tabla 26

Resultados de dimensiones carga mental - Área de Administración

Parámetros		Cantidad	Porcentaje
Carga mental	baja	1	8 %
Carga mental	media	5	42 %
Carga mental	alta	6	50 %

Figura 21 *Carga mental del área de administración*



De acuerdo a la tabla 26 y figura 21, se refleja que en el área de Administración a nivel individual el 8 % de la población representa una carga mental baja, mientras que el 42 % de la misma tiene una incidencia de carga mental media. Por otro lado, el 50 % de la población manifiesta sufrir de sobrecarga mental alta en el trabajo, lo cual es un problema que afecta directamente la salud del trabajador y el desempeño laboral.

Tabla 27

Resultados de dimensiones de carga mental - Área de Bodega

Dimensión	Puntuación ponderada
Exigencia mental (M)	100
Exigencia física (F)	420
Exigencia temporal (T)	180

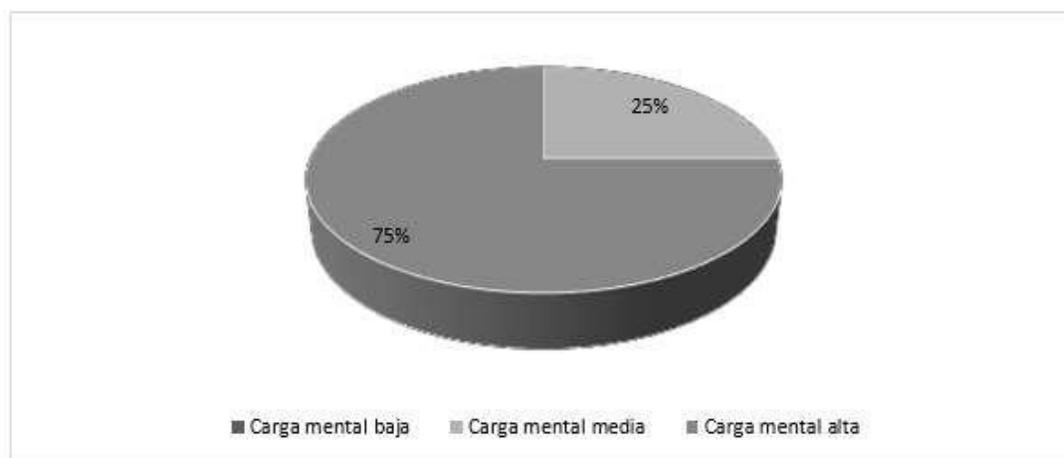
Rendimiento (R)	200
Esfuerzo (E)	345
Nivel de frustración (Fr)	90
Total	1335
Media ponderada total	89

Acorde a la tabla 27, el 10,34 % de trabajadores que conforman el área de bodega padecen de una sobre carga mental alta obteniendo una puntuación de 1335. Esto resulta preocupante debido a los riesgos psicosociales que pueden llegar a sufrir a largo o corto plazo. Partiendo de estos datos se puede constatar a nivel de variables binarias (M-E) que este grupo labora bajo un mayor grado de esfuerzo mental y actividad física para alcanzar su nivel de rendimiento.

Tabla 28
Resultados de carga mental - Área de Bodega

Parámetros	Cantidad	Porcentaje
Carga mental Baja	0	0 %
Carga mental Media	2	25 %
Carga mental Alta	6	75 %

Figura 22 *Carga mental del área de bodega*



En relación a la tabla 28 y figura 22, respecto a la sobrecarga mental en el área de bodega, a nivel individual se pudo evidenciar que el 17 % de la población tiene una carga mental media. Entre tanto, más de la mitad de trabajadores, siendo el 83 %, padece de una carga mental alta, como consecuencia este grupo está expuesto a un ritmo de trabajo riguroso.

Tabla 29

Resultado de dimensiones de carga mental - Área de Limpieza

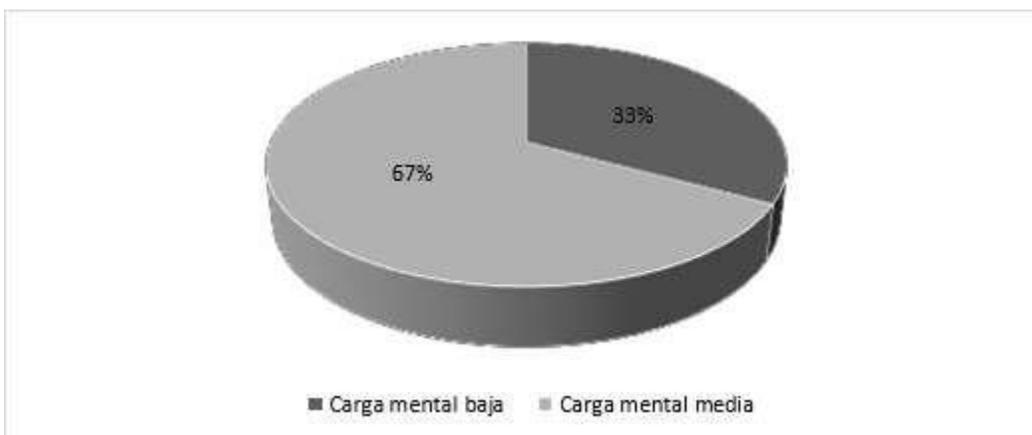
Dimensión	Puntuación ponderada
Exigencia mental (M)	60
Exigencia física (F)	50
Exigencia temporal (T)	220
Rendimiento R	40
Esfuerzo E	100
Nivel de frustración (Fr)	320
Total	750
Media ponderada total	50

Respecto a la tabla 29, a nivel global el 5,17 % de trabajadores que laboran dentro del área de limpieza manifiestan una carga mental media obteniendo una puntuación de 750 puntos. Se puede evidenciar a nivel de variables binarias (T-Fr), que el grado de exigencias temporales dentro del trabajo en ocasiones pueden ser relajado o cansado. Esto depende si las actividades son pesadas o ligeras, por ende, su grado de estrés es menor. Sin embargo, según los criterios de evaluación este grupo es propenso a tener un mayor grado de frustración.

Tabla 30 *Resultados de carga mental - Área de Limpieza*

Parámetros	Cantidad	Porcentaje
Carga mental Baja	1	33 %
Carga mental Media	2	67 %
Carga mental Alta	0	0 %

Figura 23 Carga mental del área de limpieza



Acorde a la Tabla 30 y figura 23, respecto a la sobrecarga mental en el área de Limpieza a nivel individual se puede evidenciar que el 33 % de la población tiene una carga mental baja, mientras que el 67 % padece de una carga mental media. Según estos datos los trabajadores de la mencionada área son menos propensos a tener riesgos psicosociales y estrés laboral.

Tabla 31 Resultado de dimensiones de carga mental - Área de Cocina

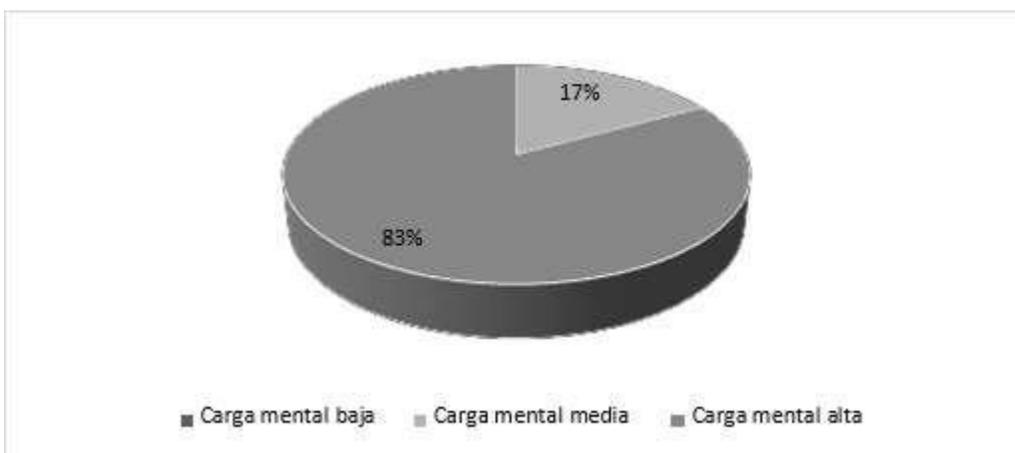
Dimensión	Puntuación ponderada
Exigencia mental (M)	365
Exigencia física (F)	80
Exigencia temporal (T)	150
Rendimiento (R)	290
Esfuerzo (E)	300
Nivel de frustración (Fr)	180
Total	1365
Media ponderada total	91

Con relación a la tabla 31, el 20,68 % de trabajadores que conforman el área de Cocina manifiestan una carga mental alta con una puntuación global de 1365 puntos. Según estos datos arrojados a nivel de variables binarias (M-E), son notables las exigencias mentales y el constante esfuerzo físico e intelectual que deben realizar para cumplir satisfactoriamente sus actividades que en varias ocasiones es compleja y frenética. Cabe recalcar que este grupo se encuentra en un factor de riesgo de contraer enfermedades físicas o psicológicas.

Tabla 32
Resultados de Carga mental - Área de Cocina

Parámetros	Cantidad	Porcentaje
Carga mental baja	0	0 %
Carga mental media	1	17 %
Carga mental alta	5	83 %

Figura 24 *Carga mental del área de cocina*



Los resultados obtenidos de forma individual según la tabla 32 y la figura 24 del área de cocina, evidencian que el 83 % de trabajadores tienen una carga mental alta. Este nivel de carga puede influir en el desempeño laboral afectando directamente a la empresa, frente al 17 % de la población que manifiesta una carga mental media.

Tabla 33 *Resultado de dimensiones de Carga mental - Área de Pastelería y Panadería*

Dimensión	Puntuación ponderada
Exigencia mental (M)	345
Exigencia física (F)	20
Exigencia temporal (T)	130
Rendimiento (R)	380
Esfuerzo (E)	300
Nivel de frustración (Fr)	270
Total	1445
Media ponderada total	96,93

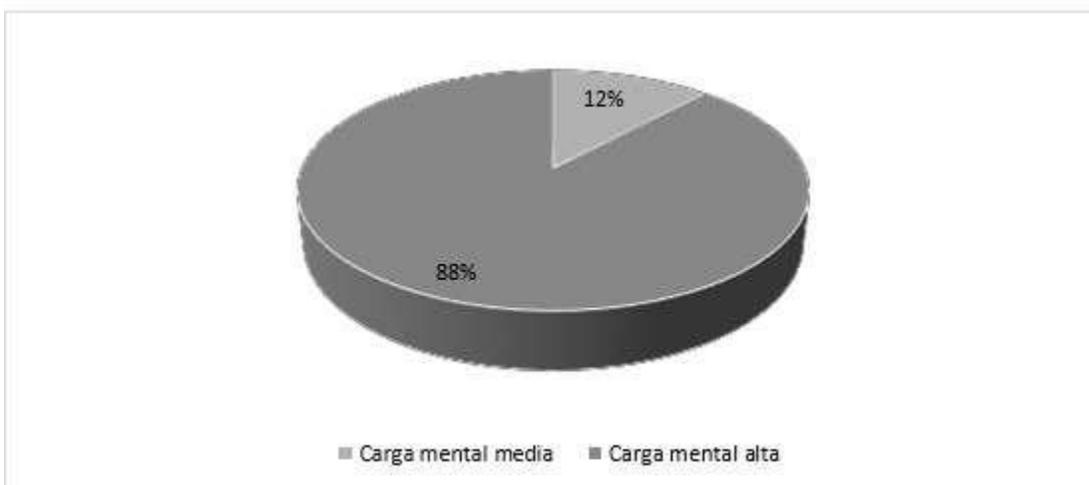
Acorde a la tabla 33, el 28 % de la población que labora en el área de Pastelería y Panadería manifiesta una carga mental alta con una puntuación de 1445 puntos. Dicho resultado es preocupante debido a la sobrecarga mental que emplean para cumplir con un rendimiento satisfactorio. De acuerdo a las variables binarias (M-R) los trabajadores laboran bajo un ritmo

acelerado de esfuerzo físico y mental para cumplir con la cantidad de productos que requiere la empresa y durante este lapso de actividades la mayoría del personal termina su jornada agotada y con un grado alto de estrés e irritabilidad.

Tabla 34
Resultados de Carga mental - Área de Pastelería y Panadería

Parámetros	Cantidad	Porcentaje
Carga mental baja	0	0 %
Carga mental media	2	12 %
Carga mental alta	15	88 %

Figura 25 *Carga mental del área de pastelería y panadería*



Acorde a los resultados obtenidos de forma individual se observó en la Tabla 34 y figura 25 del área de pastelería y panadería, que el 88 % de trabajadores sufren de una carga mental alta que se debe al cansancio físico y mental que emplean al realizar sus actividades, frente al 12 % que laboran bajo una carga mental media.

Tabla 35*Resultado de dimensiones de Carga mental - Área de Pulpas y Mermeladas*

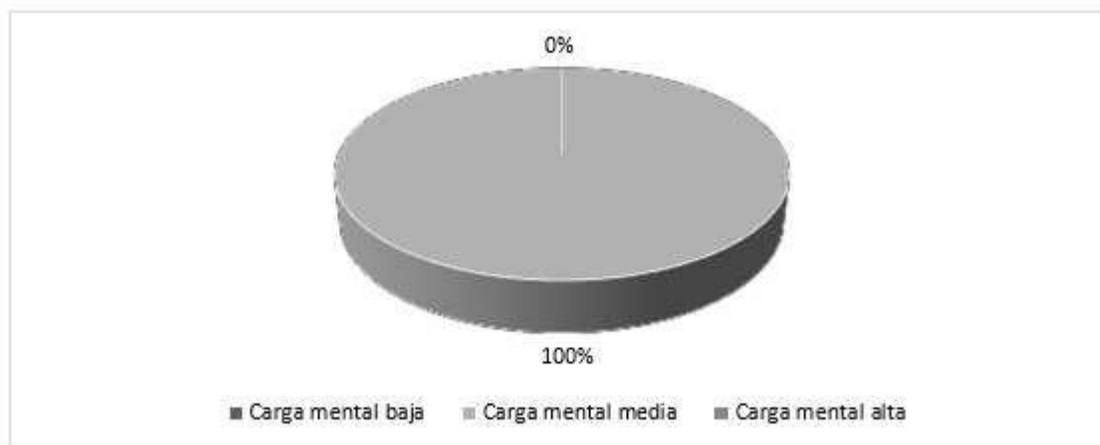
Dimensión	Puntuación ponderada
Exigencia mental (M)	180
Exigencia física (F)	0
Exigencia temporal (T)	240
Rendimiento (R)	180
Esfuerzo (E)	215
Nivel de frustración (Fr)	50
Total	865
Media ponderada total	58

En relación a la tabla 35, el 5,2 % de la población que labora en el área de pulpas y mermeladas manifiesta una carga mental media con una calificación global de 865 puntos. Tales datos corroboran que las actividades que realizan dentro de esta área son de complejidad media, teniendo como resultado un alto grado de éxito y rendimiento laboral, que a nivel de variables binarias se expresa en exigencias temporales y esfuerzo (T-E).

Tabla 36*Resultados de Carga mental - Área de Pulpas y Mermeladas*

Parámetros	Cantidad	Porcentaje
Carga mental baja	0	0 %
Carga mental media	4	100 %
Carga mental alta	0	0 %

Figura 26 *Carga mental del área de pulpas y mermeladas*



Con respecto a los resultados obtenidos de forma individual, se observa en la tabla 36 y figura 26 del área de pulpas y mermeladas que el 100 % de la población manifiesta una carga mental media. De acuerdo a estos datos obtenidos se puede afirmar que esta área labora de manera satisfactoria con bajos niveles de estrés.

Tabla 37

Resultado de dimensiones de Carga mental - Área de Choferes

Dimensión	Puntuación ponderada
Exigencia mental (M)	260
Exigencia física (F)	10
Exigencia temporal (T)	340
Rendimiento (R)	225
Esfuerzo (E)	185
Nivel de frustración (Fr)	46
Total	1066
Media ponderada total	71

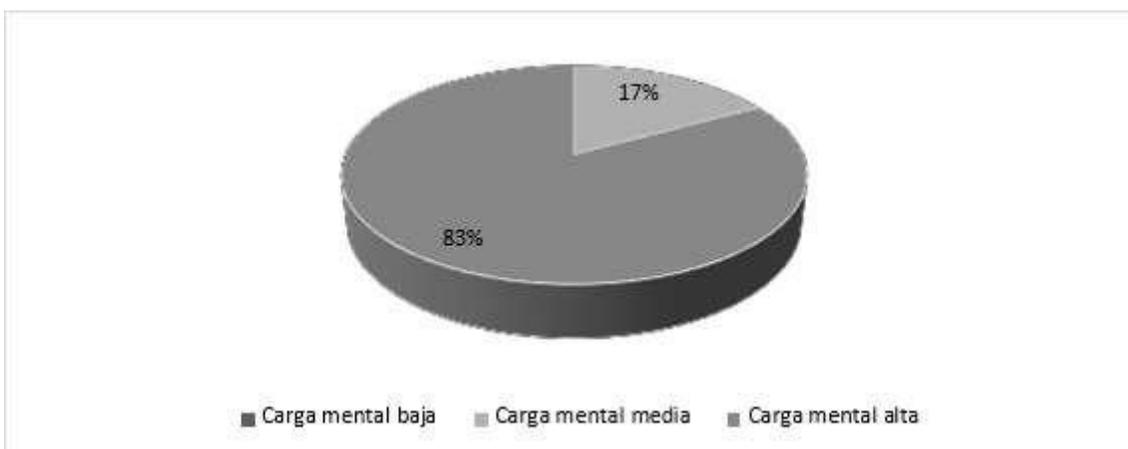
En atención a la información obtenida en la tabla 37 el 3,5 % de trabajadores que pertenecen al área de choferes manifiesta una carga metal alta con un resultado global de 1066 puntos. Según los criterios de evaluación esta población emplea un alto grado de esfuerzo mental para cumplir un adecuado nivel de rendimiento que exige la empresa. Las dimensiones binarias que más contribuyen a esta sobrecarga son las exigencias temporales y el esfuerzo (M-E).

Tabla 38 *Resultados de Carga mental - Área de Choferes*

Parámetros	Cantidad	Porcentaje
------------	----------	------------

Carga mental Baja	0	0 %
Carga mental Media	1	17 %
Carga mental Alta	5	83 %

Figura 27 Carga mental del área de choferes



En concordancia con los resultados obtenidos de forma individual se observa en la Tabla 38 y figura 27 del área de choferes, el 83 % de la población manifestó una sobre carga mental alta propensa a tener riesgos psicosociales durante el trabajo. Por otro lado, la minoría que representa el 17 % padece de una carga mental media.

Tabla 39 Resultado de dimensiones de Carga mental - Área de Heladería

Dimensión	Puntuación ponderada
Exigencia mental (M)	230
Exigencia física (F)	120
Exigencia temporal (T)	150
Rendimiento (R)	155
Esfuerzo (E)	300
Nivel de frustración (Fr)	1050
Total	70
Media ponderada total	71

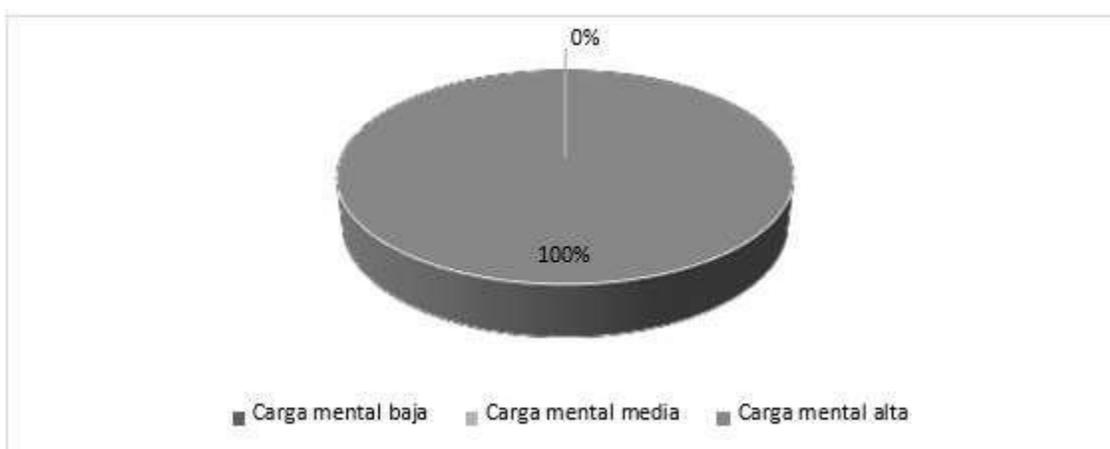
Acorde a la tabla 39, los resultados obtenidos del 8,6 % de trabajadores que laboran en el área de heladería manifiestan una carga mental alta con una calificación de 1050 puntos. De acuerdo a las dimensiones binarias (M-E), existe un alto grado de estrés e irritabilidad al momento realizar sus actividades, pues para alcanzar la producción requerida por la empresa esta área

debe trabajar de forma rápida y pesada, una de las mayores consecuencias es el grado de frustración que presentan.

Tabla 40 Resultados de Carga mental - Área de Heladería

Parámetros	Cantidad	Porcentaje
Carga mental Baja	0	0 %
Carga mental Media	0	0 %
Carga mental Alta	6	100 %

Figura 28 Carga metal del área de heladería

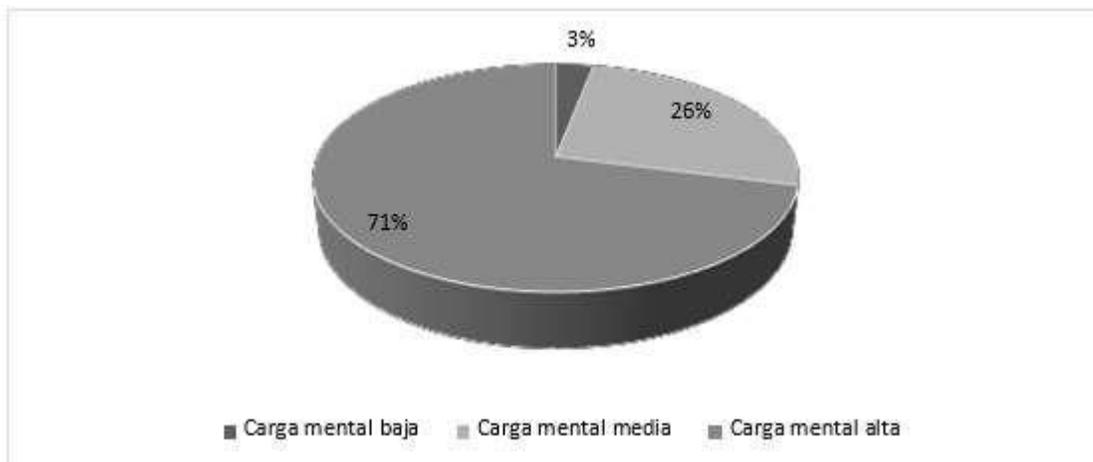


Acorde a los resultados obtenidos de forma individual se observa en la tabla 40 y figura 28 del área de Heladería, que el 100 % de su población presenta una carga mental alta. De acuerdo a este dato se puede decir que esta población está en riesgo de contraer enfermedades físicas o psicologías.

Tabla 41 Resultados Generales Método Nasa TLX

Parámetros	Cantidad	Porcentaje
Carga mental Baja	2	3 %
Carga mental Media	15	26 %
Carga mental Alta	41	71 %

Figura 29 Resultados de la carga mental General



Acorde a la figura 29, se puede observar que el 71 % de la población que labora en la planta de producción Heladerías Tutto Freddo manifiesta una carga mental alta, Puede decirse entonces que su trabajo exige un mayor grado de esfuerzo mental a un ritmo acelerado. Por otro lado, el 26 % de empleados presenta una carga mental media, estos datos arrojan que 56 trabajadores de 58 se encuentran en un factor de riesgo alto de contraer enfermedades tanto físicas o psicologías, mientras que el 3 % posee una carga mental baja.

Capítulo VI

Discusión de Resultados

Como ya se ha mencionado anteriormente, el síndrome del quemado es una enfermedad laboral que afecta la salud mental de los trabajadores causando principalmente desgaste emocional, como resultado de una excesiva sobrecarga laboral, datos que fueron corroborados a través de los cuestionarios aplicados a todo el personal de la empresa, de acuerdo a los objetivos específicos planteados en esta investigación se determina los siguientes resultados:

A fin de determinar las manifestaciones de síndrome de burnout en los trabajadores de la planta de producción Tutto Freddo, se aplicó el método Nasa Trox el cual dio como resultados generales que el 71 % de la población arrojó una sobrecarga mental media alta debido al constante esfuerzo que deben realizar para obtener un nivel de rendimiento satisfactorio como consecuencia un alto grado de estrés y descontento. Mientras que el 26 % de los empleados presentan una carga mental media con altos niveles de frustración, estos dos grupos son propensos a sufrir riesgos psicosociales, por otro lado el 3 % padece una carga mental baja, cabe mencionar que los resultados que arroja este estudio son en base a las áreas que laboran.

En relación a lo anterior, cuando la de carga mental en los trabajadores evidencia un nivel alto al aplicar el método Nasa TIX, Gómez (2020) recomienda aplicar esta medida una vez por semana, especialmente al personal que haya manifestado mayores niveles de carga psicológica. Los altos niveles, según la autora, puede obedecer al tipo de responsabilidades que conlleva el cargo determinado cargo. Por ello sería necesario implementar estrategias que favorezcan la reducción de carga mental en aras de alcanzar una mejor productividad al instante de efectuar las actividades laborales.

Por otro lado, un estudio realizado en nuestro país menciona que el estrés laboral afecta el 60 % la salud mental de los trabajadores causando ansiedad, depresión cada 8 de 10 trabajadores presentan síndrome del burnout, por ende, se debería realizar un plan de intervención para evitar estas afecciones en la empresa (Mendoza, 2019).

De manera similar, en un estudio realizado en Ecuador por Morales (2016), sobre el burnout y sus consecuencias en los trabajadores de la EPMAPS Quito, se encontró que las personas que tienen mayor carga mental sufren de estrés. En su investigación se halló que el 80 % de trabajadores sufre de estrés laboral, sin embargo, solo el 31 % padecen del síndrome de burnout,

aunque esta cifra no es elevada el autor manifiesta que es importante intervenir con la población que padecen estrés para evitar dicho síndrome.

De acuerdo con estos resultados se evidencia que 41 de 61 trabajadores padecen de una carga mental alta, frente a 3 personas que presentan carga mental baja, resultados que son muy preocupantes debido que más del 50 % de la población son propensos a contraer enfermedades físicas y/o psicologías, las cuales pueden afectar al desempeño laboral. Reafirmando lo citado en el marco teórico con referencia a que, la sobrecarga mental deriva un impacto negativo en la capacidad de los trabajadores como restricciones laborales, intención de abandonar el empleo, mala calidad en la producción de planta y atención al cliente, por ende, esta problemática debe ser intervenida para mejorar la calidad de vida de los trabajadores y así evitar pérdidas económicas, según lo manifestado por Baldonado et al. (2019).

En tal sentido, la carga mental es reconocida entre los elementos de riesgo psíquico por autores como Rodríguez (2021), quien sugiere que una vía para que las empresas puedan adoptar mecanismos que eviten la progresión de un trastorno psíquico consiste en desarrollar un adecuado reconocimiento por personal de calificado, como psicólogos, psiquiatras y trabajadores sociales, entre otros. Esto porque no viable exigir directamente al empleado que proporcione información sobre el estado de salud.

De manera que las dos terceras partes de la empresa Tutto Freddo reflejan uno de los antecedentes que va a propiciar, desencadenar y/o mantener a las personas que padecen síndrome de burnout, como lo es la carga de trabajo (Edú-Valsania, et al., 2022). Esta carga en particular se cuenta entre los factores considerados como organizacionales, por lo que posee un influjo de la empresa como tal.

La planta de producción comprende ocho áreas laborales mismas que fueron analizadas de forma individual arrojando los siguientes resultados: en primer lugar, se encuentra el área de pastelería y panadería con una puntuación de 96,9 % reflejando un alto índice de carga mental en el desempeño de sus actividades laborales lo cual es perjudicial para su salud a corto o largo plazo. En segundo lugar, el área de cocina con una puntuación alta de 91 %, posteriormente el área de bodega con el 89 %, seguido del área de choferes con un resultado de 71 % y el área de heladería con el 70 %.

Las áreas antes mencionadas arrojan una carga mental media alta, lo que demuestra que la sobrecarga se manifiesta a través de rasgos de estrés laboral crónico, agotamiento emocional,

logro profesional o la despersonalización, esta problemática es causada principalmente por la competencia laboral y la exigencia del mercado, lo cual dificulta el desempeño laboral del trabajador (Meléndez, 2018).

Agregan autoras como Casado et al. (2020) que entre de los efectos de la carga mental, se encuentra la baja del rendimiento o fatiga mental, estimada como una disminución física o psíquica de la persona, después de haber llevado a cabo un trabajo durante un lapso de tiempo particular. Esta fatiga es un signo de alarma que indica que es necesario modificar la situación en el entorno en que se trabaja.

Expresa además Calderón (Calderón, 2022), que la carga mental está referida al grupo de tensiones inducidas en un individuo como consecuencia de las exigencias del trabajo mental determinada por las condiciones, organización y medio ambiente de trabajo relacionadas con las capacidades del empleado para efectuar dicha labor. Para la autora, tales tensiones pueden conllevar alteraciones psicológicas o de las emociones, esto es, aspectos organizacionales y del trabajo que originen o induzcan la aparición de síntomas del síndrome de burnout.

En este punto se hace evidente la relación entre carga mental y burnout en la empresa Tutto Freddo, pues de las 61 personas encuestadas 38 (62,29 %) manifestaron altos niveles de CESQT (15 ítems). Adicionalmente 20 personas (32,78 %) evidenciaron niveles graves en CESQT y CULPA. Desde el punto de vista teórico conviene destacar lo expresado por Edú-Valsania et al., quienes sostienen que el burnout es un fenómeno ocupacional que resulta del estrés crónico en el lugar de trabajo.

Además, hay que prestar atención al hecho que, como sostienen Bouza, aun cuando puede tener un aspecto de peculiaridades personales, el agotamiento laboral se asocia con mayor frecuencia a factores extrínsecos propios de la organización de las labores y la gestión de los riesgos para los trabajadores. De manera que estos factores son circunstancias que en este caso competen a la empresa Tutto Freddo.

Por otro lado, se manifiesta una carga mental media en el área de pulpas y mermeladas con una puntuación de 58 %, seguida del área de administración con el 60 %, mientras que el mínimo valor se evidencia en el área de limpieza con una medida del 50 % de carga mental media baja. Conviene en consecuencia traer a colación lo manifestado por Edú-Valsania et al. (2022) en cuanto a que las exigencias laborales del día a día incluyen sobrecarga de trabajo, presión de tiempo y posibles conflictos interpersonales, por lo que es necesario que exista una recuperación

suficiente y adecuada ante dichas exigencias. El propósito consistiría en evitar que se desencadene un estado que conlleve el agotamiento físico y psíquico.

El rendimiento con 28 % y el esfuerzo con 22 %, que claramente denota que las tareas son rigurosas y a un ritmo rápido. Del mismo modo, un estudio realizado por Pulla (2016), en Azuay y Cañar a trabajadores de una institución bancaria, se encontró que la mayor carga mental proviene de las exigencias físicas, 18.55 % y rendimiento, 26 %. Esta investigación tiene similitudes debido que la carga mental es medianamente alta con un porcentaje superior en la dimensión de rendimiento.

Por otra parte, para determinar el nivel de estrés en los trabajadores de la empresa, se aplicó el test del Síndrome del Quemado (CESQT), los resultados determinaron que de las 61 personas encuestadas 38 manifiestan la presencia de CESQT, mientras que 20 personas tienen niveles graves en CESQT y CULPA, de acuerdo a estos datos se confirma que una pequeña parte de la población padece del Síndrome de Burnout información que es corroborando con los resultados del método Nasa.

Al respecto es importante acotar lo expresado por Taras et al. (2005), pues, aunque aún no se ha obtenido evidencia definitiva, existen investigaciones longitudinales que han demostrado que hay un orden causal entre las dimensiones clave del burnout. En ese sentido, altos niveles de agotamiento emocional conducen a elevados niveles de despersonalización. Asimismo, expresan los autores que hay estudios empíricos indican que el burnout y la despersonalización constituyen el núcleo o dimensiones clave del síndrome de burnout laboral.

También se logró determinar que el 9,83 % de los encuestados manifiestan tener una baja ilusión por el trabajo, mientras que el 62,29 % sufren de altos niveles de desgaste psíquico, y el 34,5 % manifiestan tener altos niveles de indolencia. De esta manera se puede determinar que los trabajadores de la empresa presentan un nivel de estrés elevado, arrojando a 20 personas que se encuentran en un factor de alto riesgo.

Capítulo VII

Conclusiones y Recomendaciones

7.1 Conclusiones

Con respecto al objetivo general relativo a determinar las manifestaciones del síndrome burnout en los trabajadores de la planta de producción de las Heladerías Tutto Freddo S.A., se concluye que de las 61 personas objeto de estudio, una porción significativa cercana a dos tercios evidenció altos niveles de CESQT (15 ítems). Además, un tercio de los trabajadores evidenciaron niveles graves en CESQT y CULPA, a esto se suma que el rendimiento laboral de los trabajadores en la actualidad se encuentra en una fase de creciente pero no es el más adecuado; esto debido a que son muchos factores los que inciden directamente en el comportamiento de las personas, no cabe duda de que tanto los factores personales como los de la empresa influyen en estos resultados, por lo que se debe tomar en cuenta la interacción trabajador-empleador, ya que cada persona posee diferentes valores, motivos, temperamento, carácter, entre otros, y no responde igual a un sistema determinado.

En relación al objetivo orientado a identificar mediante el cuestionario CESQT las manifestaciones del síndrome quemado, se concluye que a través del mencionado cuestionario se evidencia que los trabajadores se encuentran en una etapa de estrés laboral alto en la escala de desgaste psíquico, que son provocados por la sobrecarga laboral y tienden a tener actitudes o respuestas negativas hacia los demás y el descenso de compromiso laboral.

A los efectos de objetivo consistente en relacionar la carga laboral de los trabajadores de planta de producción de heladerías Tutto Freddo S.A con los niveles de burnout, se concluyó que, en promedio, los trabajadores presentan una carga mental medianamente alta con un valor del 71 % respecto a los resultados determinados a través de la evaluación del Método NASA TLX, valor que es convalidado y se relaciona con el cuestionario CESQT. Este último que arrojó el resultado de 62.29 % de la población que presentan un alto desgaste psíquico, pese a estas cifras elevadas es importante mencionar que el 90.16 % de empleados sienten ilusión por el trabajo, esto es bueno debido que la población evaluada tiene una autoestima y una capacidad suficiente para poder cumplir con las demandas establecidas y evitar sentimientos de fracaso.

Finalmente, respecto al objetivo de proponer en base al rol de Trabajo Social estrategias de prevención de burnout en los trabajadores de la planta de producción de heladerías Tutto Freddo S.A., se concluye que es necesario que la empresa realicen evaluaciones frecuentes en ámbitos

de estrés y factores psicosociales para ofrecer un ambiente laboral óptimo y por ende contar con talento humano eficiente y eficaz que se encuentre saludable física y mental para alcanzar los objetivos propuestos a través de un buen desempeño del personal.

Detectar el síndrome a tiempo no solo es necesario para salvar la vida laboral de la persona afectada sino para mejorar todos los ámbitos de su vida

7.2 Recomendaciones

- Con respecto a la conclusión relativa al objetivo general del presente estudio, desde Trabajo Social se recomienda realizar un plan de intervención sobre las manifestaciones del síndrome de burnout en la planta de producción de heladerías Tutto Freddo, donde existe mayor incidencia de estrés y carga mental alta.
- Que la empresa periódicamente realice un diagnóstico de estrés laboral a todo el personal para identificar los factores que generan desgaste emocional, aplicando instrumento como el cuestionario CESQT.
- Que desde el área de seguridad laboral y ocupacional se considere un espacio destinado para el autocuidado de los trabajadores, lo que permite fortalecer la resiliencia y salud mental de los empleados.
- Realizar un seguimiento y acompañamiento familiar a los y las trabajadores que presentan manifestaciones del síndrome de Burnout, así como también gestionar las facilidades para que reciban una atención oportuna y eficaz.
- En base a los resultados obtenidos y teniendo en cuenta la última conclusión formulada, se propone que la empresa cuente con proyectos y programas de prevención a mediano y largo plazo, sobre enfermedades psicológicas, que puedan acceder y salvaguardar su salud mental.

Referencias

- Ahola, K., Toppinen-Tanner, S., & Seppänen, J. (2017). Interventions to alleviate burnout symptoms and to support return to work among employees with burnout: Systematic review and meta-analysis. *Burn. Res*, 4, 1–11. <https://doi.org/10.1016/j.burn.2017.02.001>.
- Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación*. Episteme.
- Arias, W., Agueda, M., Delgado, Y., Ortiz, M., & Quispe, M. (2017). Síndrome de burnout en personal de salud de la ciudad de Arequipa (Perú). (A. -P. Universidad Católica de Santa María, Ed.) *Scielo*, 63(249).
- Azabache, L., & Pintado, L. (2021). *Inteligencia emocional y síndrome de burnout en trabajadores de un restaurante de Lima Metropolitana*. [Tesis de Grado. Universidad Privada Telesup]. <https://repositorio.utelesup.edu.pe/bitstream/UTELESUP/1253/1/AZABACHE%20CRUZ%20LADY%20AZUCENA-PINTADO%20CASTILLO%20LILIBETH.pdf>.
- Bakker, A., & Demerouti, E. (2017). Job demands–resources theory: Taking stock and looking forward. *Journal of occupational health psychology*, 22(3), 273. <https://doi.org/10.1037/ocp0000056273>.
- Baldonado, M., Santos, M., Pavan, P., Sánchez, M., Rodríguez, F., & Mosteiro, M. (2019). Síndrome de burnout en trabajadores de enfermería brasileños y españoles. *Revista Latino-Americana de Enfermagem*, 27, 1-9. DOI: 10.1590/1518-8345.2818.3192.
- Bosquet, M. (2008). *Un poco de historia acerca del término burnout. Quemados: El síndrome del Burnout: Qué es y cómo superarlo*. PAIDOS. <https://www.p la netade lib ros.co m.e c/libro-q ue mados-el-sind ro me-de l- burnout/176231>.
- Bryan, C., Goodman, T., Chappelle, W., & Thompson, W. (2018). Occupational stressors, burnout, and predictors of suicide ideation among US Air Force remote warriors. *Mil. Behav. Health*, 6(1), 3–12. <https://doi.org/10.1080/21635781.2017.1325803>.
- Calderón, I. (2022). *Carga mental y síndrome de burnout en empresas de consumo masivo*. [Tesis de Maestría. Universidad de Ambato]. <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/35357/1/147%20GTH.pdf>.
- Casado, S., Menéndez, N., Martínez, L., & Fernández, A. (2020). Estrés, fatiga y carga mental de trabajo. *Ocronos*, III(5), 752. <https://revistamedica.com/estres-fatiga-carga-mental-trabajo/>.
- Chacaltana, K., & Rojas, L. (2018). Persistencia del síndrome burnout en internos de medicina en hospitales de Lima, Perú. *Investigación educ. médica*, 8(32), 9-15. <https://doi.org/10.22201/facmed.20075057e.2019.32.18129>.

- Código del Trabajo. (2005). Congreso Nacional del Ecuador. *Registro Oficial Suplemento 167 de 16-diciembre. Última modificación: 26-sep-2012*. <https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/11/C%C3%B3digo-de-Tabajo-PDF.pdf>.
- Colino, N., & Perez, P. (2015). EL SÍNDROME DE BURNOUT EN UN GRUPO DE PROFESORES DE ENSEÑANZA SECUNDARIA EN MONTEVIDEO. *Sicelo*, 27.
- Constitución de la República del Ecuador. (2008). Asamblea Nacional. *Registro Oficial No. 449, 20 de octubre*. Ecuador: https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf.
- De Simone, S., Vargas, M., & Servillo, G. (2021). Organizational strategies to reduce physician burnout: A systematic review and meta-analysis. *Aging Clin. Exp. Res*, 33, 883–894. <https://doi.org/10.1007/s40520-019-01368-3>.
- Edú-Valsania, S., Laguía, A., & Morian, J. (2022). Burnout: A review of theory and measurement. *International journal of environmental research and public health*, 1780. doi: 10.3390/ijerph19031780.
- Estrella, M., & Portalanza, A. (2015). Burnout y su aplicación en la industria aeronáutica. *Scielo*, 23-46.
- Forbes, R. (2011). El síndrome de burnout: síntomas, causas y medidas de atención en la empresa. *Éxito empresarial*, 160, 1-4. <http://www.integraorg.com/wp-content/docs/EI%20sindrome%20de%20burnout,%20sintomas,%20causas%20y%20medidas%20de%20atencion%20en%20la%20empresa.pdf>.
- Giorgi, G., Arcangeli, G., Perminiene, M., & Lorini, C. (2017). Work-related stress in the banking sector: A review of incidence, correlated factors, and major consequences. *Front. Psychol*, 8, 2166. DOI: 10.3389/fpsyg.2017.02166.
- Gómez, K. (2020). *Niveles de Carga Mental en Tiempos de Covid-19 en una Muestra de Trabajadores de la Industria Maquiladora de Ciudad Juárez*. Instituto de Ingeniería y Tecnología. <http://cathi.uacj.mx/handle/20.500.11961/16025>.
- González, N., Rilo, N., Rilo, R., & Rilo, C. (2019). *Resiliencia y Síndrome burnout del personal de enfermería en el hospital central de Asturias*. Lulu.com. https://books.google.com.ec/books/about/Resiliencia_y_Sindrome_bournout.html?id=N9arDwAAQBAJ&printsec=frontcover&source=kp_read_button&hl=es.
- González, O. (2019). *Relación Entre Síndrome de Burnout y Clima Laboral en Trabajadores de la Empresa de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de Arequipa, 2019*. [Tesis de Grado. Universidad Católica de Santa María]. <https://repositorio.ucsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12920/8867/K4.1861.MG.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.

- Grant, A., & Parker, S. (2009). Redesigning work design theories: The rise of relational and proactive perspectives. *Acad. Manag. Ann*, 3, 317–375. <https://doi.org/10.5465/19416520903047327>.
- Hurra, M. (2013). Trabajo Social en el ámbito empresarial, proceso histórico, definiciones y tendencias. *Hojas y hablas*(10), 91-96. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6628786>.
- Hurtado, W. (2020). Convivencia entre resiliencia y síndrome de burnout en trabajadores de atención al cliente en Lima. *CASUS*, 160-168. <https://casus.ucss.edu.pe/index.php/casus/article/view/315/182>.
- Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo. (2004). *Acuerdo 584*. 15 de noviembre. <https://oiss.org/wp-content/uploads/2018/12/decision584.pdf>.
- Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo. (2004). *Acuerdo 584*. 15 de noviembre. <https://oiss.org/wp-content/uploads/2018/12/decision584.pdf>.
- Lasty, B. (2010). *Síndrome de Burnout en maestros* (Vol. 10). Mexico, Mexico: Universidad EPCA.
- Llorens, S., & Salanova, M. (2011). Burnout: Un problema psicológico y social. *Riesgo Labor*, 37, 26–28. <https://repositori.uji.es/xmlui/bitstream/handle/10234/42262/49134.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- Lymbery, M. (2015). Social Work in Organizations. En J. Wright, *International Encyclopedia of the Social & Behavioral Sciences* (págs. 801-806). Elsevier. <https://doi.org/10.1016/B978-0-08-097086-8.28065-3>.
- Martínez, L. A. (2010). El profesional en urgencias y emergencias: agresividad y burnout. *Scielo*, 33, 197-199.
- Maslach, C., & Leiter, M. (2017). New insights into burnout and health care: Strategies for improving civility and alleviating burnout. *Med. Teach*, 39, doi: 10.1080/0142159X.2016.1248918160–163.
- Meléndez, N. (2018). *Síndrome de Burnout en trabajadores de atención al público de una clínica privada del distrito de San Borja*. [Tesis de Grados. Universidad Inca Garcilaso de la Vega]. http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/3301/TRAB.SUF.PROF_Nancy%20Mar%3%ada%20Mel%3%a9ndez%20L%3%b3pez.pdf?sequence=2&isAllowed=y.
- Mendoza, A. (2019). *Programa de empatía de jefes a empleados de servicio al cliente y su influencia sobre el síndrome burnout*. [Tesis de grado. Universidad San Francisco de Quito]. <https://repositorio.usfq.edu.ec/handle/23000/8387>.

- Mendoza, A. (2019). *Programa de empatía de jefes a empleados de servicio al cliente y su influencia sobre el síndrome burnout*. [Tesis de Grado. Universidad San Francisco de Quito]. <https://repositorio.rio.usfq.edu.ec/handle/23000/8387>.
- Morales, F. (2016). *Análisis de Burnout y sus consecuencias en la satisfacción laboral en los trabajadores de la EPMAPS matriz Quito*. [Tesis de grado, Pontificia Universidad Católica Del Ecuador]. <http://repositorio.puce.edu.ec/handle/22000/13084>.
- Moreno, B. (2011). Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales. *Med. segur. trab*, 57(1), 4-19. <https://dx.doi.org/10.4321/S0465-546X2011000500002>.
- Neave, R. (s/f). *Estrés laboral, burnout y sus impactos en la salud*. [Diapositiva PowerPoint]. https://www.cedhnl.org.mx/imagenes/publicaciones/presentaciones/CEDHNL_VII SeminarioDHS/ModuloIV/Estres-Laboral-y-burnout-CEDH.pdf.
- Normativa Erradicación de la Discriminación en el Ámbito Laboral. (2017). *Acuerdo Ministerial 82. Registro Oficial 16 de 16-junio*. <https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2012/10/AM-82.-NORMATIVA-ERRADICACION-DE-LA-DISCRIMINACION-EN-EL-AMBITO-LABORAL.pdf?x42051>.
- Olivares, V., Gil, P., Montañó, R., Barrera, R., Fredes, D., & Figueiredo, H. (2018). Validez factorial del cuestionario para la evaluación del síndrome de quemarse por el trabajo (CESQT) en profesionales de servicios. *Interciencia*, 43(6), 417- 424. <https://www.redalyc.org/journal/339/33957447004/33957447004.pdf>.
- Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura. (1948). *Declaración de la OIT relativa a los principios y derechos fundamentales en el trabajo y su seguimiento, adoptada por la Conferencia Internacional de Trabajo en su octogésimo sexta reunión*. UNESCO. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_norm/---declaration/documents/publication/wcms_467655.pdf.
- Organización Internacional del Trabajo. (1998). *Declaración de la OIT relativa a los principios y derechos fundamentales en el trabajo y su seguimiento, adoptada por la Conferencia Internacional de Trabajo en su octogésimo sexta reunión*. OIT.
- Organización Internacional del Trabajo. (2019). *Declaración de la OIT relativa a los principios y derechos fundamentales en el trabajo y su seguimiento, adoptada por la Conferencia Internacional de Trabajo en su octogésimo sexta reunión*. OIT. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_norm/---declaration/documents/publication/wcms_467655.pdf.
- Penz, M., Stalder, T., Miller, R., & Ludwig, V. (2018). Hair cortisol as a biological marker for burnout symptomatology. *Psychoneuroendocrinology*, 87, 218–221. <https://doi.org/10.1016/j.psyneuen.2017.07.485>.

- Petitta, L., & Jiang, L. (2020). How emotional contagion relates to burnout: A moderated mediation model of job insecurity and group member prototypicality. *Int. J. Stress Manag.*, 27, 12-22. <https://doi.org/10.1037/str0000134>.
- Reglamento del Seguro General de Riesgos del Trabajo. (2016). *Resolución del IESS 513. Registro Oficial Edición Especial 632 de 12-julio*. <https://www.gob.ec/sites/default/files/regulations/2018-10/C.D.%20513.pdf>.
- Rodríguez, S. (2021). Vigilancia y control de la salud mental de los trabajadores: Aspectos preventivos y reparadores. *Revista de Estudios Jurídico Laborales y de Seguridad Social (REJLSS)*(2), 19-55. <https://revistas.uma.es/index.php/REJLSS/article/view/12443/12838>.
- Saltijeral M, M. T., & Ramos, L. (2015). *Identificación de estresores laborales y burnout en docentes de una secundaria para trabajadores del Distrito Federal* (Vol. 38). (M. Distrito Federal, Ed.) Mexico: Instituto Nacional de Psiquiatría Ramón de la Fuente Muñiz.
- Salvagioni, D., Melanda, F., Mesas, A., & González, A. (2017). Physical, psychological and occupational consequences of job burnout: A systematic review of prospective studies. *PLoS ONE*, 12(10), e0185781. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0185781>.
- Sánchez, M. (2004). *Mnual de trabajo social*. Plaza y Valdes. <https://books.google.com.pe/books?id=RYbuGh9wZywC&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>.
- Taris, T., Le Blanc, P., Schaufeli, W., & Schreurs, P. (2005). Are there causal relationships between the dimensions of the Maslach Burnout Inventory? A review and two longitudinal tests. *Work. Stress*, 19, 238–255. <https://doi.org/10.1080/02678370500270453>.
- Torres, F., Irigoyen, V., Moreno, P., Ruilova, E., Casares, J., & Mendoza. (2021). Síndrome de Burnout en profesionales de la salud del Ecuador y factores asociados en tiempos de pandemia. *Rev. virtual Soc. Parag. Med. Int.*, 8(1), 126-136. <https://doi.org/10.18004/rvspmi/2312-3893/2021.08.01.126>.
- Tutto Freddo. (1 de marzo de 2023). Obtenido de ¿Quiénes somos?: <https://tuttofreddo.ec/quienes-somos/>
- Tutto Freddo. (2017). *Reglamento de Seguridad e Higiene. Heladerías Tutto Freddo S.A.*
- Vilca, M. (2021). *Síndrome de burnout en los vendedores de un centro comercial de Tacna, 2021*. [Tesis de Grado. Universidad Cesar Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/71382/Vilca_CME-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Vinueza, A., Aldaz, N., Mera, C., Tapia, E., & Vinueza, M. (2021). Síndrome de Burnout en personal sanitario ecuatoriano durante la pandemia de la COVID-19. *Correo científico*

médico, 25(2), 1-17.

<https://revcocmed.sld.cu/index.php/cocmed/article/download/3808/1933>.

Anexos**Anexo A****Diseño de Proyecto de Investigación**

UNIVERSIDAD DE CUENCA
FACULTAD DE JURISPRUDENCIA, CIENCIAS POLÍTICAS Y SOCIALES ESCUELA DE
TRABAJO SOCIAL

**DISEÑO DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

Manifestaciones del síndrome BURNOUT en los trabajadores de planta de producción de las
Heladerías Tutto Freddo S.A., en el año 2022, en Cuenca-Ecuador

Estudiantes:

Génesis Karen Barrera Zúñiga

Tania Marisol Lojano Quito

MARZO 2022

1. Tema

Manifestaciones del síndrome BURNOUT en los trabajadores de planta de producción de las Heladerías Tutto Freddo S.A., en el año 2022, en Cuenca-Ecuador.

2. Estado del Arte

En el presente apartado se hace una exhaustiva revisión de la literatura sobre la temática del síndrome burnout en diferentes ramas de empleo y en distintos países, con la finalidad de evidenciar la ausencia de información enfocada a esta problemática en trabajadores de planta de producción, realizando una breve comparación en estudios con un contexto similar al presente.

En un estudio realizado por Tóala, et al. (2021) que tuvo como objetivo “determinar el Síndrome de Burnout en profesionales de la salud del Ecuador y cómo se comporta con factores sociodemográficos y laborales asociados”. Donde los resultados obtenidos evidencian que en esta población los niveles de burnout son altos principalmente en los ámbitos de despersonalización con el 95% y agotamiento emocional con un 47%, así mismo se encontró relación en los trabajadores residentes, con edades bajas y con más pacientes.

Manzano Díaz (2020) realizó un estudio sobre el síndrome de burnout, pero en una población distinta conformada por docentes de una Unidad Educativa en Ecuador, donde el objetivo principal fue “analizar el nivel de burnout que muestra el personal docente, midiendo la prevalencia de despersonalización, cansancio emocional y realización personal”. Los resultados evidenciaron que el 85% de docentes presentan un nivel alto de realización por lo que se concluye que poseen una baja prevalencia de síndrome burnout.

En cuanto a un estudio realizado en Perú por Rajo y Solano (2022) que tuvo como objetivo “determinar la relación que existe entre Síndrome de Burnout y Motivación en trabajadores de una empresa privada de telecomunicaciones de la ciudad de Lima”. Se obtuvo como resultados que en estos trabajadores el 45,3% evidenciaban un nivel alto de Burnout; mientras que el 54% evidenciaban un nivel medio.

Así mismo, Vilca (2021) realizó un estudio en Perú con una población más común en este tipo de investigaciones, los cuales son trabajadores enfocados en la atención al cliente, el cual tenía como objetivo “determinar el nivel de síndrome de burnout de vendedores de un centro comercial

de Tacna”. Donde los resultados arrojaron que el 40% de trabajadores presentan un nivel medio de Burnout, mientras que los niveles alto y bajo se dividían en un 30% cada uno.

En base al estado del arte se concluye que no existen estudios que se enfoquen en estudiar la problemática en trabajadores de planta de producción, ya que la mayoría se enfocan en trabajadores del ámbito de la salud, de atención al cliente o docentes.

3. Fundamentación del problema de investigación

El síndrome del quemado ha tomado fuerza en los últimos años de acuerdo a varias investigaciones entre los trastornos mentales más frecuentes que sufren las personas dentro del área laboral es el burnout, según Baldonado (2019), lo define como un síndrome psicosocial que se manifiesta a través de rasgos de estrés laboral crónico, agotamiento emocional, logro profesional o la despersonalización, esta problemática es causada principalmente por la competencia laboral y la exigencia del mercado, lo cual dificulta el desempeño laboral del trabajador y trae repercusiones económicas para las empresas. (Meléndez, 2018).

Durante los últimos años la Organización Mundial de Salud reconoce que el síndrome de burnout es una enfermedad relacionada al cansancio físico, mental y emocional que afecta aproximadamente al 10% de la población mundial, según datos estadísticos brindados por la OMS el país que lidera con un alto índice es México pues el 75% de sus ciudadanos padecen dicho síndrome, seguido por China con el 73% y Estados Unidos con el 59%. Por lo tanto, queda demostrado que el síndrome de burnout es una afectación a nivel mundial que debería ser estudiado por Trabajo Social desde la teoría y la práctica para una intervención integral que garantice los derechos de los trabajadores; mismos que están contemplados en diferentes normativas legales a nivel nacional e internacional y de esta manera mejorar el ambiente laboral, la producción y la atención al cliente (Azabache y Pintado, 2021).

Por otro lado, Mendoza (2019), menciona que el estrés laboral es una problemática que afecta el 60% la salud mental de los trabajadores y puede llevar al consumo excesivo de alcohol o drogas, muchos de los trabajadores son vulnerables a sufrir ansiedad, depresión y en ocasiones tienden a presentar conductas suicidas, entre los principales síntomas del burnout se encuentra el cansancio, agotamiento emocional, aislamiento, absentismo del trabajo, miedo, automedicación, cambios de ánimo, pérdida de peso y descuido del aspecto personal.

Los estudios relacionados por Baldonado (2019), evidencian que este síndrome es notorio en diferentes países, indicando que las posibles causas pueden variar de acuerdo a las condiciones laborales adversas que atraviesa cada país por la crisis económica mundial. Este problema tiene además consecuencias significativas que derivan un impacto negativo en la capacidad de los trabajadores como restricciones laborales, intención de abandonar el empleo, mala calidad en la producción de planta y atención al cliente. Es el caso de la planta de producción de la heladería Tutto Freddo de la ciudad de Cuenca, que tiene 58 trabajadores que realizan diferentes actividades diarias entre ellas personal de limpieza, cocina, bodega, asistente, en diferentes turnos rotativos; situación, que genera estrés en los empleados sobre todo los fines de semana y feriados cuando hay mayor congruencia de clientes por lo que el ambiente de trabajo se torna pesado dándose cambios emocionales por lo que su nivel de tolerancia y paciencia es escasa, de allí la importancia de la intervención de Trabajo Social en el área laboral que tiene como fin preservar el bienestar biopsicosocial de los empleados y sus familias. La presente investigación se realizará durante el periodo mayo – septiembre, cabe recalcar que desde tiempo atrás se ha venido laborando en dicha institución, por ende, se ha considerado prudente y necesario realizar un trabajo de graduación en el cual se evidencie las necesidades que aquejan a los empleados.

Por otro lado, un estudio multicéntrico realizado en el Ecuador por Fausto Gary, en el año 2020, a través de una encuesta en línea se encontró que la prevalencia

de síndrome de Burnout fue elevada, entre los datos que más sobresalieron fue el agotamiento emocional con un 47% y en último lugar la realización personal con un 11%, de este modo se determina que existen enfermedades que se generan en el ambiente laboral, y que tienden a manifestarse como patologías inespecíficas.

4. Justificación

La constitución de la República del Ecuador (2008), reconoce el derecho al trabajo y garantiza las condiciones laborales, sin embargo, la legislación ecuatoriana carece de argumentación y énfasis en los riesgos psicosociales, por ello en la actualidad se ve minimizado esta problemática laboral, y lamentablemente los trabajadores se encuentran en una situación de vulnerabilidad.

Es por ello, que esta investigación está enfocada a las manifestaciones del síndrome de burnout que enfrentan los trabajadores de la planta de la heladería Tutto Freddo S.A, la misma que beneficiará principalmente a los empleados de las diferentes empresas del país. La información

recabada será proporcionada al gerente de la empresa, con la finalidad que pueda elaborar proyectos de prevención de enfermedades psicológicas dirigido a los trabajadores y de esta manera contribuya a mejorar la calidad de vida. Además, el estudio beneficiará a los empleadores pues, si se erradica o disminuye esta enfermedad, los trabajadores rendirán de mejor manera para una producción de calidad.

5. Objetivos:

5.1. Objetivo general:

Determinar las manifestaciones del síndrome BURNOUT en los trabajadores de la planta de producción de las Heladerías Tutto Freddo S.A, en el año 2022, en Cuenca - Ecuador.

5.2. Objetivos específicos:

- Identificar mediante el cuestionario CESQT las manifestaciones del síndrome quemado.
- Relacionar la carga laboral de los trabajadores de planta de producción de Heladerías Tutto Freddo S.A con los niveles de burnout.
- Proponer en base al rol de Trabajo Social estrategias de prevención de burnout en los trabajadores de la planta de producción de Heladerías Tutto Freddo S.A.

6. Preguntas:

¿Existen manifestaciones del síndrome de burnout presentes en los trabajadores de la planta de producción de Heladerías Tutto Freddo S. A?

¿Qué relación existe entre la carga laboral y la presencia de burnout en los trabajadores de planta de Heladerías Tutto Freddo S. A?

¿Es el burnout el riesgo psicosocial con mayor incidencia en los trabajadores de planta de Heladerías Tutto Freddo?

7. Marco teórico

Heladería TUTTO FREDDO

Hoy en día, el trabajo social laboral, es apetecido por muchos profesionales del área, lo cual exige mucha preparación e introducirse en las temáticas que ayuden a mejorar la calidad de vida del trabajador y por qué no a aliviar la carga que tiene el empleador. Es por e lo que se ha tomado el tema “burnout” una temática bastante importante para mejorar la estabilidad emocional del trabajador dentro de su puesto de trabajo y, por ende, dentro de su hogar.

Para esto es necesario involucrar procesos regulados a todas las áreas de la empresa como son: administración, talento humano, producción y distribución del producto. Por lo que se ha considerado tres conceptos claves para la ejecución de este proyecto de investigación: trabajo social empresarial, síndrome burnout y carga laboral.

Trabajo Social Empresarial

Según la teoría de Sánchez, Trabajo Social laboral y empresarial promueve y desarrollar un entorno saludable dentro de las empresas, pues su intervención se basa en las relaciones humanas, bienestar social y seguridad laboral, dentro de esta área es necesario un trabajo multidisciplinario e interdisciplinario para identificar los problemas o necesidades de los trabajadores y de la empresa con el fin de implementar o diseñar programas o proyectos que favorezcan el bienestar y el desarrollo. (Sánchez Rosado, 2005).

Por lo tanto, Trabajador Social empresarial propone como técnica la educación social definiéndose como “un proceso de enseñanza-aprendizaje que involucra a la sensibilización del individuo, con el fin de lograr en él actitudes que le permitan lograr un bienestar social” (Sánchez Rosado, 2005).

De igual manera la Federación Internacional de Trabajadores Sociales cita que el Trabajo Social en empresas identifica, diagnostica y contextualiza problemas de la empresa, de la organización y de los empleados, desde una perspectiva integral que considera los aspectos económicos, psicológicos y sociales, con la finalidad de poder conocer las relaciones productivas y humanas, tendiendo hacia el aumento de productividad. En un ambiente cordial y agradable. (Guerra, 2004, pago, 2.)

Síndrome Burnout

El síndrome de Burnout o síndrome de desgaste profesional es una enfermedad laboral que ha estado presente desde la antigüedad, afecta la salud mental de muchos trabajadores que están bajo la presión del estrés crónico, ansiedad y cansancio como consecuencia estas personas

son perceptibles a tener conductas negativas, según lo define el autor Maslach como: “Un síndrome tridimensional caracterizado por agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal, que puede ocurrir entre individuos que trabajan en contacto directo con clientes o pacientes” (Bosqued, 2008).

El burnout es un proceso continuo que va surgiendo de forma paulatina y que se va instaurando en el individuo hasta provocar en él una sintomatología específica, es necesario la presencia de interacciones humanas es decir trabajador – cliente, de forma intensa o duradera para que el síndrome aparezca, este tipo de estrés es propio de las sociedades industrializadas donde la presión del entorno laboral pueden provocar saturación física o mental de los empleados, el Trabajador Social puede intervenir de forma individual, grupal y organizacional. (Nave Ureña, S.F)

Desde la teoría psicosocial se define que el síndrome de quemarse por el trabajo es una enfermedad cuyos síntomas son bajos niveles de realización personal en el trabajo, altos niveles de agotamiento emocional y despersonalización (Fernández Ponte, 2019)

Por otro lado, el autor Gonzales Paina sostiene que dentro del área laboral el síndrome del quemado repercute de forma negativa en los trabajadores causando malestar físico, psicológico y un deterioro en la calidad de vida por las malas condiciones laborales o falta de empatía por parte del empleador para el acceso a los beneficios que estipula la ley a favor de la clase obrera.

Es importante mencionar que este síndrome generalmente se presenta en personas autoexigentes y perfeccionistas, que tienen dificultades para delegar y /o trabajar en equipo, por lo que su rendimiento y superación profesional es inferior a los parámetros requeridos por la empresa. “Se puede decir que alguien está quemado o desgastado profesionalmente cuando su trabajo no le motiva y le supone un esfuerzo casi imposible (Gonzales Paina, 2019).”

En 1980 Edelwich y Brodsky, lo describen como una pérdida progresiva del idealismo, energía y motivos vividos, lo clasifican en cuatro etapas: entusiasmo (alta motivación y expectativas del trabajador); estancamiento (surge tras no cumplirse las expectativas iniciales); frustración (desmotivación y desilusión) apatía (falta de recursos para hacer frente a la frustración). Entre los factores de riesgo a sufrir una sobrecarga emocional se encuentran las personas jóvenes de género femenino, personas soñadoras y con sobrecarga laboral, ya que frecuentemente son más propensos a desarrollar enfermedades psiquiátricas y/o consumo de sustancias ilícitas sujetas a fiscalización. En la sociedad actual el síndrome de burnout es una enfermedad que aflige a

muchos profesionales por ende es importante que el Trabajador Social identifique y diagnostique signos de alarma en los empleados para garantizar su autonomía y bienestar social.

Según la teoría de la resiliencia, es sus estudios demuestra que una persona resiliente tiene la capacidad de superar situaciones traumáticas vividas dentro del área laboral activando un mecanismo de defensa y afrontamiento positivo frente a las diferentes adversidades. (Fernández Ponte, 2019)

En la actualidad el acceso a un trabajo estable y remunerado de acuerdo a ley, es un desafío, por una parte, existe una sobrepoblación de profesionales y no profesionales que buscan estabilidad o autonomía económica, por otro lado, encontramos a empresas, municipios, fábricas que demandan empleo, pero bajo ciertas condiciones que el que el trabajador por su condición de pobreza y desigualdad social acepta laboral en condiciones inadecuadas y que vulneran sus derechos.

Factores de riesgos psicosociales en el trabajo desde el rol de Trabajo social

Los factores de riesgo psicosocial en el área laboral se denominan como un conjunto de patologías, que se manifiestan como síntomas o síndromes complejos que están relacionados directamente con los aspectos macro organizativos, departamentales y personales los mismos tiene la capacidad de afectar la salud laboral del empleado como el desarrollo del trabajo y la eficiencia de la empresa, dichos riesgo afectan en mayor porcentaje el nivel psíquico y/o social siendo en menor medida la afección al nivel físico.

La carga laboral se presenta por lo general como “el grado de resistencia o dificultad dada por la totalidad de la influencia de distintos tipos, que actúan sobre el hombre estos pueden ser físicas, cognitivas, psíquicas y sociales” que por lo general ocasionan inestabilidad a la persona que labora dentro del grupo. (Rivas, 2007).

Desde la perspectiva de la psicología los principales factores que causas enfermedades mentales en el trabajo son el estrés, la inseguridad contractual y el trato inequitativo, entre los más comunes encontramos: Burnout y estrés laboral, Mabinga, trastornos psicosomáticos, fatiga laboral, carga mental, tecnoestrés, adicción al trabajo, tensión laboral, ansiedad laboral. (Boada Grau & Ficapal Cusí, 2012).

Contexto legal sobre riesgos psicosociales

Según el Ministerio de Trabajo para la prevención de los riesgos psicosociales plantea que él o la Trabajadora Social debe realizar acciones de apoyo al personal, considerando el abordaje de los determinantes psicosociales en cada caso y el apoyo a los familiares que así lo requieran. Apoyará al profesional de salud en la realización de actividades de capacitación, sensibilización y seguimiento de actividades orientadas a la prevención del riesgo psicosocial y VIH-SIDA.

Realizar o gestionar talleres de sensibilización en temas relacionados a derechos laborales de grupos prioritarios y en condiciones de vulnerabilidad social, inclusión social, igualdad, lenguaje positivo y no discriminación en el ámbito laboral. (Ministerio del Trabajo, 2018)

8. Metodología

8.1. Método

Se realizará una investigación descriptiva de tipo cuantitativa, pues se dará a conocer niveles, datos estadísticos y comparativos de los resultados obtenidos.

8.2. Técnicas

- Cuestionarios: técnica que consiste en una serie de preguntas y otras indicaciones con el propósito de obtener información de los consultados. A menudo están diseñados para poder realizar un análisis estadístico de las respuestas.

8.3. Instrumentos de investigación

- Cuestionario CESQT: es un cuestionario constituido por 20 ítems, estos están constituidos en forma de afirmaciones, que se basan en los sentimientos y actitudes de la persona dentro de su trabajo y su función es medir la frecuencia y la intensidad con la que sufre el burnout.

- Método Nasa TLX: Este método se encarga de analizar mediante un test de preguntas gráficas la demanda mental y física, el tiempo necesario que emplea en ejecutar tareas, el rendimiento, el esfuerzo que implica y el nivel de frustración que puede generar la carga de trabajo.

- Excel: software de análisis de variables estadísticas.

8.4. Población objeto de estudio

El universo de estudio está compuesto por 61 trabajadores de planta de Heladerías Tutto Freddo, por lo que se trabajará con todos los participantes.

9. Recursos

9.1 Talento Humano

- Tutora del proyecto de investigación.
- Estudiante Karen Barrera y Tania Lojano
- Obreros de la institución.
- Gerente y personal de la rama social de la institución

9.2. Materiales

- Papel bond.
- Fotocopias.
- Internet.
- Computadora.
- Esfero

9.3. Financieros

El financiamiento del proyecto de investigación será cubierto mediante recursos propios de las estudiantes.

Referencias

- Atalaya Pisco, M. C. (2018). Satisfacción laboral y síndrome Burnout en trabajadores administrativos de una universidad estatal.
- Azabache Cruz, L. A., & Pintado Castillo, L. (2021). Inteligencia emocional y síndrome de burnout en trabajadores de un restaurante de Lima Metropolitana, 2020.
- Baldonado-Monteiro, M., Almeida, M. C. D. S., Baptista, P. C. P., Sánchez-Caballos, M., Rodríguez-Díaz, F. J., & Monteiro-Díaz, M. P. (2019). Síndrome burnout en trabajadores de enfermería brasileños y españoles. *Revista Latino-Americana de Enfermería*.
- Bosqued, M. (2008). Un poco de historia acerca del término burnout. En *Quemados: El síndrome del Burnout: ¿Qué es y cómo superarlo?* (pp.20). Barcelona, España: Grupo Planeta (GBS), 2008.
- Fernández Ponte, L. (2019). *SINDROME BURNOUT EN EL PERSONAL SANITARIO*. S.L.: Lulu.com, 2019.
- González Moscoso, O. C. (2019). Relación Entre Síndrome de Burnout y Clima Laboral en Trabajadores de la Empresa de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de Arequipa, 2019.
- González Paina, N. (2019). *Resiliencia y Síndrome burnout*. S.L.: Lulu.com, 2019.
- Hurtado-Jumbito, W. A. (2020). Convivencia entre resiliencia y síndrome de burnout en trabajadores de atención al cliente en Lima. *CASUS. Revista de Investigación y Casos en Salud*.
- Linares, K. C. C., & Cama, L. F. R. (2020). Persistencia del síndrome burnout en internos de medicina en hospitales de Lima, Perú (año 2018). *Investigación en educación médica*.
- Manzano Díaz, A. (2020). Síndrome de burnout en docentes de una Unidad Educativa, Ecuador. *Horizontes Revista de Investigación en Ciencias de la Educación*.
- Meléndez López, N. M. (2018). Síndrome de Burnout en trabajadores de atención al público de una clínica privada del distrito de San Borja.

- Mendoza Peña, A. P. (2019). Programa de empatía de jefes a empleados de servicio al cliente y su influencia sobre el síndrome burnout (Bachelor's thesis, Quito).
- Neave Urea, R., (S.F). Estrés laboral, burnout y su impacto en la salud. Comisión Estatal: Derechos Humanos, I, p.32. Nuevo León
- Rajo Romani, C. I., & Solano Rojas, S. R. (2022). Síndrome de Burnout y motivación en trabajadores de una empresa privada de telecomunicaciones de la ciudad de Lima, 2021.
- Sánchez Rosado, M. (2004). Manual de trabajo social Volumen 1 de Metodología y práctica del trabajo social. Barcelona, España: Plaza y Valdés, 2021.
- Tóala, F. G. T., Piñeiro, V. I., Moreno, A. P., coronel, E. A. R., Tamayo, J. C., & Mallea, M. M. (2021). Síndrome de Burnout en profesionales de la salud del Ecuador y factores asociados en tiempos de pandemia. Revista Virtual de la Sociedad Paraguaya de Medicina Interna
- Vilca Centeno, M. E. (2021). Síndrome de burnout en los vendedores de un centro comercial de Tacna, 2021.

Anexo B

MÉTODO NASA TLX

DIMENSION	DEFINICIÓN	OPERATIVIZACIÓN
Exigencias Mentales (M)	Cantidad de actividad mental y perceptiva que requiere la tarea	¿Cuánta actividad mental y perceptiva fue necesaria? (pensar, decidir, calcular, etc.). ¿Es una tarea difícil o fácil, simple o compleja, pesada o ligera?
Exigencias Físicas (F)	Cantidad de actividad física que requiere la tarea	¿Cuánta actividad física fue necesaria? ¿Se trata de una tarea difícil o fácil, lenta o rápida, relajada o cansada?
Exigencias Temporales (T)	Nivel de presión temporal percibida	¿Cuánta presión de tiempo sintió debido al ritmo al cual se sucedían las tareas o elementos de las tareas? ¿Era el ritmo lento y pausado, o rápido y frenético?
Rendimiento (R)	Grado de satisfacción con el propio nivel de rendimiento	¿Hasta qué punto cree que ha tenido éxito en los objetivos establecidos por el investigador (o por Ud. mismo)? ¿Cuál es su grado de satisfacción con el nivel de ejecución?
Esfuerzo (E)	Grado de esfuerzo mental y físico que debe realizar para obtener su nivel de rendimiento	¿En qué medida ha tenido que trabajar (física o mentalmente) para alcanzar su nivel de resultados?
Nivel de Frustración (Fr)	Grado de inseguridad, estrés, irritación, descontento, etc., sentido durante la realización de la tarea	Durante la tarea, ¿en qué medida se ha sentido inseguro, desalentado, irritado, tenso o preocupado o por el contrario, se ha sentido seguro, contento, relajado y satisfecho?

En el siguiente cuadro debe marcar con un círculo, cual aspecto del par presentado contribuye más a la carga de la tarea

M - F	F - T	T - E
M - T	F - R	T - Fr
M - R	F - E	R - E
M - E	F - Fr	R - Fr
M - Fr	T - R	E - Fr

En el siguiente cuadro debe marcar un punto en la escala que se presenta

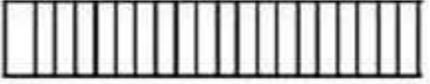
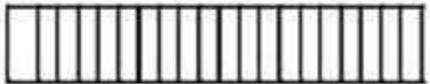
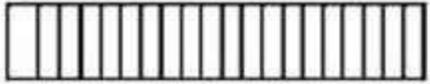
<p>Exigencia Mental. ¿Qué tan demandante mentalmente es la tarea?</p>  <p>Baja Alta</p>	<p>Exigencia Física. ¿Qué tan demandante físicamente es la tarea?</p>  <p>Baja Alta</p>
<p>Exigencias Temporales. ¿Qué tan fuerte o rápido es el ritmo impuesto para hacer la tarea?</p>  <p>Baja Alta</p>	<p>Rendimiento. ¿Qué tan exitoso ha sido para lograr lo que ha requerido?</p>  <p>Baja Alta</p>
<p>Esfuerzo. ¿Qué tan duro tiene que trabajar para lograr un adecuado nivel de rendimiento?</p>  <p>Baja Alta</p>	<p>Nivel de Frustración. ¿Qué tan inseguro, irritado o estresado y molesto está por la tarea?</p>  <p>Baja Alta</p>

Tabla de evaluación del Método NASA – TLX

Variable	(a) Peso	(b) Puntuación	(c) Puntuación convertida (b x 5)	(d) Puntuación Ponderada (c x a)
Exigencias Mentales				
Exigencias Físicas				
Exigencias Temporales				
Rendimiento				
Esfuerzo				
Frustración				
TOTAL	15			

Tabla de Puntajes

NASA TLX	Nivel de Carga Mental
500 puntos o menos	Bajo
Sobre los 500 puntos y por debajo de los 1000 puntos	Medio
Evaluación global sobre 1000 puntos y cuyos factores predominantes posean un carácter intrínseco (independientemente que la suma de factores intrínsecos no alcance los 100 puntos)	Alto

Variable	Intrínseco	Extrínseco
Exigencias Mentales	<p>Implica:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificación de indicadores, señales o variables de carácter, ya sea cambiante, aleatorio o esporádico, altamente críticos para la realización de la tarea. • Análisis y relaciones complejas. • Tomas de decisión en contextos inciertos y de elevado impacto. • Simultaneidad de acciones y toma de decisiones complejas. • Responsabilidad sobre personas y/o equipamientos en condiciones de riesgo. • Todas las acciones que no cuentan con alternativas de soporte o sustitución (automatización, por ejemplo) técnico u organizacional, que permita subsanar las exigencias. 	<p>El diseño del puesto, de los flujos, supervisión, controles, etc., con los que cuenta la organización, se encuentran a la base de las exigencias del puesto.</p> <p>Las herramientas, soportes materiales y factores ambientales se encuentran a la base de las exigencias del puesto.</p>
Exigencias Físicas	La realización de la tarea implica elevada carga física y/o condiciones ambientales exigentes.	<p>La percepción de las exigencias del puesto derivan de carencias en las competencias de los ocupantes del puesto</p> <p>Es técnicamente posible subsanar las exigencias del puesto de trabajo por medio de arreglos organizacionales, tecnológicos o con programas de desarrollo de competencias.</p>
Exigencias Temporales	Implica operar con plazos de respuesta breves, no predecibles o trabajar por periodos prolongados, eventualmente sin o con escasas pausas. Tiene escaso control de sus tiempos de descanso y/o de término de su jornada de trabajo.	
Rendimiento	Elevadas exigencias de rendimiento. Debe cumplir metas elevadas en volumen y/o calidad para cumplir con los estándares de su puesto.	
Esfuerzo	Requiere poner permanentemente en juego todos sus recursos intelectuales, físicos y emocionales para asegurar los estándares de su puesto.	
Nivel de Frustración	Los resultados de su actividad no están asegurados por el hecho de realizar las tareas conforme a lo estipulado y poniendo de sí todos los esfuerzos y recursos que dispone para ello	

**CUESTIONARIO PARA LA EVALUACIÓN DEL SÍNDROME DE QUEMARSE
POR EL TRABAJO (CESQT)**

A continuación hay algunas afirmaciones en relación a su trabajo y sobre las consecuencias que se derivan de esa relación para usted como profesional y como persona. Piense con qué frecuencia le surgen a usted esas ideas o con qué frecuencia las siente, teniendo en cuenta la escala que se le presenta a continuación. Para responder rodee con un círculo la alternativa (el número) que más se ajusta a su situación:

	0	1	2	3	4
	Nunca	Raramente: algunas veces al año	A veces: algunas veces al mes	Frecuentemente: algunas veces por semana	Muy frecuentemente: todos los días
1) Mi trabajo me supone un reto estimulante.	0	1	2	3	4
2) No me apetece atender a algunos colaboradores.	0	1	2	3	4
3) Creo que muchos colaboradores son insoportables.	0	1	2	3	4
4) Me preocupa el trato que he dado a algunas personas en el trabajo.	0	1	2	3	4
5) Veo mi trabajo como una fuente de realización personal.	0	1	2	3	4
6) Creo que los familiares de los colaboradores son unos pesados.	0	1	2	3	4
7) Pienso que trato con indiferencia a algunos colaboradores.	0	1	2	3	4
8) Pienso que estoy saturado/a por el trabajo.	0	1	2	3	4
9) Me siento culpable por alguna de mis actitudes en el trabajo.	0	1	2	3	4
10) Pienso que mi trabajo me aporta cosas positivas.	0	1	2	3	4
11) Me apetece ser irónico/a con algunos colaboradores.	0	1	2	3	4
12) Me siento agobiado/a por el trabajo.	0	1	2	3	4
13) Tengo remordimientos por algunos de mis comportamientos en el trabajo.	0	1	2	3	4
14) Etiqueto o clasifico a los colaboradores según su comportamiento.	0	1	2	3	4
15) Mi trabajo me resulta gratificante.	0	1	2	3	4
16) Pienso que debería pedir disculpas a alguien por mi comportamiento.	0	1	2	3	4
17) Me siento cansado/a físicamente en el trabajo.	0	1	2	3	4
18) Me siento desgastado/a emocionalmente.	0	1	2	3	4
19) Me siento ilusionado/a por mi trabajo.	0	1	2	3	4
20) Me siento mal por algunas cosas que he dicho en el trabajo.	0	1	2	3	4