



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

MAESTRÍA EN SALUD PÚBLICA

PROYECTO DE TITULACIÓN

**POLÍTICA DE PREVENCIÓN DEL SÍNDROME DE BURNOUT EN LOS TRABAJADORES
DE LA SECCIÓN DE APARADO DE LA EMPRESA DE CALZADO DISTRISHOES S.A.,
EN EL PERIODO FEBRERO- MAYO 2023**

Profesor

Ing. Carmen Marlene Arce Salcedo

Autora

Viviana Estefanía Camacho Moncayo

2023

RESUMEN

Introducción: El Síndrome de Burnout es un desgaste emocional, físico y mental debido a las exigencias que se presentan en las tareas laborales, además de una inadecuada respuesta al estrés crónico.

Objetivo: Desarrollar estrategias de prevención contra el Síndrome de Burnout para mejorar y disminuir los casos en los trabajadores de la sección de aparato de la empresa de calzado Distrishoes S.A.

Metodología: Se realizó un estudio mixto, descriptivo, observacional, de corte transversal y correlacional, en una población de 100 trabajadores de la sección de aparato de la empresa de calzado Distrishoes S.A. mismos que participan en el proyecto por medio de consentimiento informado. Se utilizó la escala de Maslach Burnout Inventory (MBI).

Resultados: El 72% de los trabajadores no conocen acerca del síndrome, existe una prevalencia de cansancio emocional del 60%, despersonalización con 56% y realización personal con 44%, además de una relación significativa entre la despersonalización y la edad de los trabajadores con un valor p de 0,022.

Conclusiones: Los trabajadores presentan puntuaciones altas en 2 de las subescalas, mientras que en la última subescala los valores son medianamente adecuados, lo que indica que, si no hay un apropiado control, el Síndrome de Burnout puede seguir afectando a los involucrados y a su vez se dará un aumento de casos. Después de analizar los datos se propuso a las autoridades de la empresa estrategias para prevenir y disminuir el Síndrome de Burnout, quienes dan autorización para aplicarlas como un plan piloto a partir de la tercera semana del mes de mayo, posteriormente evaluarán los resultados y se implementará la política de forma definitiva.

Palabras Clave: burnout, cansancio emocional, despersonalización, prevalencia, realización personal, política, estrategias.

ABSTRACT

Introduction: Burnout Syndrome is an emotional, physical and mental exhaustion due to the demands that arise in work tasks, as well as an inadequate response to chronic stress.

Objective: Develop prevention strategies against Burnout Syndrome to improve and reduce cases in workers in the retail section of the footwear company Distrishoes S.A.

Methodology: A mixed, descriptive, observational, cross-sectional and correlational study was carried out in a population of 100 workers in the retail section of the footwear company Distrishoes S.A. They participated in the project by informed consent. The Maslach Burnout Inventory (MBI) scale was obtained.

Results: 72% of the workers are unaware of the syndrome, there is a prevalence of emotional exhaustion of 60%, depersonalization with 56% and personal fulfillment with 44%, in addition to a significant relationship between depersonalization and the age of the workers with a p-value of 0.022.

Conclusions: The workers present high scores in 2 of the subscales, while in the last subscale the values are moderately adequate, which indicates that, if there is no appropriate control, the Burnout Syndrome can continue to affect those involved and in turn it will occur an increase in cases.

After analyzing the data, strategies to prevent and reduce Burnout Syndrome were proposed to the company authorities, who give authorization to apply them as a pilot plan from the third week of May, later they will evaluate the results and implement them definitively.

Keywords: burnout, emotional exhaustion, depersonalization, prevalence, personal fulfillment, politics, strategies.

Tabla de Contenido

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	1
1.1 Descripción del problema:.....	1
1.2 Definición del Problema:.....	7
1.3 Pregunta de Investigación:.....	8
1.4 Identificación del objeto de estudio:.....	8
1.5 Planteamiento del problema:.....	9
1.6 Delimitación:.....	10
1.7 Justificación:	10
CAPÍTULO II. OBJETIVOS	12
2.1 Objetivo General:	12
2.2 Objetivos Específicos:	12
2.3 Hipótesis:.....	12
CAPÍTULO III. MARCO TEÓRICO	13
3.1 Antecedentes:.....	13
3.2 Marco Referencial:	15
3.3 Marco Conceptual:	16
CAPÍTULO IV. APLICACIÓN METODOLÓGICA	17
4.1 Marco Lógico:.....	17
4.2 Tipo de Estudio:	21
4.3 Universo y Muestra:	21
4.4 Operacionalización de variables	21
4.5 Instrumento de Investigación:.....	26

4.6	Obtención y Análisis de la información:.....	27
4.7	Resultados:.....	288
4.8	Discusión:	45
4.9	Propuesta de Solución:.....	477
4.10	Conclusiones:.....	533
4.11	Recomendaciones:.....	544
4.12	Presupuesto:	555
4.13	Cronograma del Proyecto	56
REFERENCIAS.....		577
ANEXOS.....		644

Índice de Tablas

Tabla 1	Valores de la Encuesta Maslach	6
Tabla 2	<i>Matriz del Marco Lógico</i> ¡Error! Marcador no definido.8	8
Tabla 3	Operacionalización de Variables.....	22

Índice de Figuras

Figura 1:	Distribución por sexo.....	27
-----------	----------------------------	----

Figura 2:	
Edad.....	¡Error!
Marcador no definido.	
Figura 3: Conocimiento sobre Burnout.....	
¡Error! Marcador no definido.	
Figura 4: Agotamiento emocional.....	29
Figura 5: Agotamiento posterior al trabajo.....	29
Figura 6: Fatiga al levantarse para ir a trabajar.....	¡Error! Marcador no definido...30
Figura 7: Comprensión a las demás personas.....	30
Figura 8: Trato hacia las personas.....	31
Figura 9: Esfuerzo diario al trabajar con personas.....	31
Figura 10: Resolución de problemas de compañeros.....	32
Figura 11: Desgaste laboral.....	32
Figura 12: Influencia positiva en personas.....	33
Figura 13: Insensibilidad por el trabajo.....	33
Figura 14: Endurecimiento emocional.....	34
Figura 15: Energía en el trabajo.....	34
Figura 16: Sentimiento de frustración.....	35
Figura 17: Trabajo excesivo.....	35
Figura 18: Preocupación por compañeros.....	36
Figura 19: Estrés por trabajar con personas.....	36
Figura 20: Clima agradable.....	37

Figura 21: Motivación por el trabajo.....	37
Figura 22: Sentimiento de valoración laboral.....	38
Figura 23: Sentimiento de sobrepasar los límites.....	38
Figura 24: Solución de problemas.....	39
Figura 25: Sentimiento de culpa.....	39
Figura 26: Prevalencia Cansancio Emocional.....	40
Figura 27: Prevalencia Despersonalización.....	40
Figura 28: Prevalencia Realización personal.....	41
Figura 29: Relación cansancio y sexo.....	42
Figura 30: Relación cansancio y edad.....	42
Figura 31: Relación despersonalización y sexo.....	43
Figura 32: Relación despersonalización y edad.....	43
Figura 33: Coeficiente Phi y V de Cramer.....	44
Figura 34: Relación realización personal y sexo.....	44
Figura 35: Relación realización personal y edad.....	45

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

1.1 Descripción del problema:

El agotamiento procedente del exceso de trabajo ha tomado importancia en la actualidad, considerándose ahora una enfermedad mental, que perturba a una gran cantidad de personas, sin embargo, el desconocimiento del mismo hace que tanto los afectados como las personas a su alrededor no reconozcan los síntomas y no presten atención a su salud, lo que posteriormente conlleva un empeoramiento del cuadro.

La fisiopatología de estrés se basa en dar una respuesta rápida de lucha frente a alguna situación estresante.

La información del estresor llega al tálamo, luego al sistema límbico, se activa el complejo hipotálamo-hipófisis y se da una respuesta.

La adaptación al estrés tiene 3 fases:

1. **Alerta:** se secreta adrenalina, y se obtiene una respuesta rápida.
2. **Defensa:** hay secreción de cortisol y la glucosa se mantiene normal.
3. **Agotamiento:** no hay solución del estrés y se producen manifestaciones psicológicas y físicas.

Historia:

En el año de 1974 fue descubierto el Síndrome de Burnout, por el Dr. Herbert Freudenberger, médico psiquiatra que laboraba en Nueva York, donde presenció que sus compañeros empezaron a sufrir de cansancio, ansiedad, depresión y cambios de humor, luego de trabajar durante un periodo de tiempo.

En el año de 1977 tras varios estudios la psicóloga Cristina Maslach indica que el síndrome se da debido a un estrés crónico por contacto, en donde se ven alteradas 3 esferas que son cansancio emocional, despersonalización y la falta de realización personal. Esta autora menciona que el síndrome se presenta en todas las personas que trabajen con otros individuos.

Posteriormente en el año de 1981 se creó la encuesta llamada Maslach Burnout Inventor (MBI), que cuenta con 22 ítems, misma que permite el análisis del burnout.

En el año de 1988 se empezaron a realizar mayor cantidad de estudios, en donde concluyeron que el síndrome puede aparecer en cualquier persona, sin importar su profesión, siempre y cuando se encuentren en situaciones estresantes.

El síndrome de burnout se refiere a la incapacidad de enfrentar el estrés habitual y presenta agotamiento, pero también existe falta de ánimo al realizar el trabajo, es decir estar consumido o quemado.

“Es una enfermedad descrita en el índice internacional de la Organización Mundial para la Salud ICD-10 como “Z73.0”. Problemas relacionados con el desgaste profesional (sensación de agotamiento vital) dentro de la categoría más amplia “problemas relacionados con dificultades para afrontar la vida” lo que llega a denotar la importancia de este padecimiento a nivel mundial.” (Aguas et al, 2015).

Epidemiología:

A nivel mundial varios investigadores han realizado una gran cantidad de proyectos acerca del Síndrome de Burnout, en el 2021 se reportó que tanto en Europa, América y Asia existe una prevalencia del síndrome que va desde el 2.7% hasta el 86.5%.

América del Sur presenta la mayor prevalencia con el 86.5%, seguido de América de Norte que presenta una prevalencia del 45.4%, el 55% corresponde a Europa, Asia presenta el 47.9%, Centroamérica el 17% y finalmente el Caribe presenta una prevalencia del 25%.

En un estudio realizado en Ecuador, en la ciudad de Guayaquil, el Síndrome de Burnout presentó una prevalencia del 15,7%, siendo mayor en las mujeres, con una prevalencia entre los 20 y 40 años de edad.

El síndrome de burnout también ha sido estudiado en diferentes profesiones y su aparición depende de la demanda de trabajo, la realización personal de cada persona, entre otras características. (Lovo, 2020).

En varios estudios realizados en Perú se determinó que los médicos presentan una prevalencia superior al 50% y las enfermeras una prevalencia de 51.98%.

Un estudio sobre burnout en profesores del Perú demostró que la prevalencia en hombres es de 93.7% y en mujeres de 91.5%.

En conductores del transporte público la prevalencia del síndrome de burnout fue de 54.3% y de policías de 53%.

Según la Organización Internacional del Trabajo, esta patología ha producido una disminución del PIB en un 0,5% y un 3.5%. (IPADE, 2021).

Todas estas cifras demuestran que el síndrome está presente en cualquier tipo de profesión por lo que es importante realizar una correcta valoración social y psicológica en el ámbito laboral para mejorar las condiciones de cada trabajador.

Características:

Las tres principales características del síndrome de burnout son:

- 1. Agotamiento Emocional:** las personas están cansadas, no recuperan fuerzas, no tienen energía y el sueño no les. Esto se debe a las demandas excesivas de trabajo.
- 2. Despersonalización:** la persona se encuentra distante, fría y deja de lado sus actividades laborales.
- 3. Falta de realización personal:** baja autoestima.

Según Hernández y colaboradores el Síndrome de Burnout aparece según la personalidad de la persona, es decir que la población más propensa es quien presenta un control bajo o extremo de las emociones. (Aguas et al, 2015).

Categorías:

Gil-Monte y colaboradores clasifican a los desencadenantes en 3 categorías:

- 1. Ambiente físico del trabajo:** el ruido, la iluminación, temperatura, turnos rotativos, trabajo nocturno, exposición a riesgos y la sobrecarga de trabajo son las causas del estrés laboral.
- 2. Desempeño de roles, relaciones de trabajo y desarrollo laboral:** debido a los roles que desempeña cada persona existe incomodidad con el sentimiento de realización personal, por lo cual empiezan las malas relaciones entre compañeros, supervisores, líderes, etc.
- 3. Estrés relacionado a la tecnología:** la implementación de tecnología hace que los trabajadores deban aprender nuevas habilidades, lo que muchas

veces ocasiona un problema emocional, el clima laboral y la falta de apoyo también contribuye a quemarse por el trabajo.

Grados:

En el desarrollo del burnout, según Palmer, se encuentran 3 grados:

1. **Primer grado:** existe un cansancio en ocasiones que desaparece por medio de distracciones. (Aguas et al, 2015).
2. **Segundo grado:** el cansancio es más constante y de larga duración, aparece la negatividad y una actitud distante. (Aguas et al, 2015).
3. **Tercer grado:** aparecen problemas físicos y emocionales, se produce aislamiento y depresión. (Aguas et al, 2015).

Sintomatología:

Tomando en cuenta la sintomatología de este síndrome, el profesor Gil-Monte los clasifica de la siguiente manera:

- **Síntomas Cognitivos:** sentir que no valoran el trabajo, sentimiento de no poder realizar las tareas, inseguridad, baja autoestima, sentimiento de que el trabajo no vale la pena.
- **Síntomas afectivos-Emocionales:** irritabilidad, nerviosismo, frustración, tristeza, enojo, aburrimiento, ansiedad, depresión, culpa.
- **Síntomas Actitudinales:** irresponsabilidad, apatía, impaciencia, intolerancia.

Los efectos que produce el estar quemado son individuales y organizacionales, a nivel individual se encuentran migraña, dolor abdominal, nerviosismo, dolor de espalda, espasmo muscular, amortiguamiento de extremidades, problemas para dormir, problemas familiares, impotencia sexual, intento autolítico, depresión, abuso de sustancias, aislamiento, etc.

En cuanto al nivel organizacional existe una disminución de realización de las tareas, incumplimiento de metas, abandono del trabajo lo que causa una pérdida económica y una disminución de la calidad del servicio, absentismo laboral, entre otras.

Variables:

El burnout puede darse por diferentes motivos, sin embargo, varios estudios revelan que existen ciertas características que presentan las personas susceptibles a presentar esta enfermedad, las variables que fueron descritas por Moreno M. son: (Aguas et al, 2015).

- **Edad:** aparece al terminar la educación superior, o a su vez las personas de mayor edad ya que presentan más desgaste físico y mental.
- **Género:** las mujeres son más propensas debido a la cantidad de trabajo que realizan tanto profesionalmente como en el hogar.
- **Estado civil:** se da en especial en población soltera, ya que al no tener una pareja constante presentan una menor realización personal y más despersonalización.

Diagnostico:

Para poder diagnosticar el Síndrome de Burnout se debe tomar en cuenta principalmente el cuadro clínico, sin embargo, es muy importante la aplicación de la Encuesta Maslach Burnout Inventory (MBI), la cual tiene 22 ítems acerca de los sentimientos y actitudes del trabajador hacia sus labores, se usa para conocer la frecuencia e intensidad con la que se presenta el Burnout.

Cada ítem se valora en un rango de 6 respuestas que va desde “Nunca” hasta “Todos los días”, dependiendo de la frecuencia de cada situación expuesta en la encuesta.

En los resultados se obtendrán 3 variables cuantitativas, y se obtendrán los siguientes valores de referencia:

Tabla 1

Valores de referencia de la Encuesta Maslach Burnout Inventory (MBI)

VARIABLE	BAJO	MEDIO	ALTO
Cansancio Emocional	0-18	19-26	27-54
Despersonalización	0-5	6-9	10-30
Realización Personal	0-33	34-39	40-56

Fuente: Elaboración Propia

Además del MBI, se encuentran otras herramientas que nos ayudan al diagnóstico del síndrome, como son:

- **Copenhagen Burnout Inventory (CBI):** estima el cansancio emocional.
- **Oldenburg Burnout Inventory (OLBI):** evalúa el cansancio emocional y la ausencia de responsabilidad laboral.
- **Cuestionario para la Evaluación del Síndrome de Quemarse en el Trabajo:** evalúa la disminución de perspectivas laborales.

Prevención y Tratamiento:

Existen algunas estrategias que ayudan a mejorar y prevenir el síndrome del trabajador quemado, Buendía y Ramos proponen lo siguiente:

- **Estrategias individuales:** se puede realizar ejercicio físico de 5 a 30 minutos diarios lo que produce un efecto tranquilizante; técnicas de relajación para manejar la ansiedad, el estrés y el consumo de ciertas sustancias; Biofeedback que es una técnica que ayuda a controlar algunas funciones corporales como frecuencia cardiaca o tensión muscular, lo que ayuda a mejorar el estrés; las técnicas cognitivas que ayudan a crear estrategias para afrontar los problemas y solucionar las situaciones estresante de mejor manera; finalmente entrenamiento en habilidades sociales y la administración del tiempo libre y asertividad.

- **Estrategias Sociales:** una buena manera de enfrentar la tensión emocional es mediante el apoyo familiar y social, la buena relación con los compañeros de trabajo sin importar los distintos roles que cumplan ayudará a mejorar el ambiente laboral y la comunicación, logrando así la colaboración al momento de cumplir con las tareas.

“Gil-Monte propone que el apoyo social es muy importante para prevenir y tratar el burnout, ya que disminuye los estresores crónicos relacionados con el trabajo, aumenta los niveles de realización personal, disminuye el cansancio emocional y las actitudes y conductas negativas hacia otros.” (Toledo, 2007).

- **Estrategias Organizacionales:** se puede realizar una mejora de recursos humanos, trabajo en equipo, realización de campañas de prevención contra el burnout, capacitaciones y simposios, mejorar los objetivos y metas del trabajo, fomentar la motivación y toma de decisiones en los trabajadores, crear espacios comunales para el trato con los compañeros. Se puede también mejorar las condiciones de trabajo, rediseñar los puestos, mejora de incentivos y premios, mejorar los horarios laborales, tener buena iluminación y mobiliario adecuado.

El síndrome de burnout es una enfermedad que se encuentra presente en todas las profesiones y se puede prevenir mediante una adecuada educación, con capacitaciones y el apoyo de las personas cercanas; es importante tener un buen ambiente laboral, mejorar la comunicación entre trabajadores, evitar la sobrecarga de trabajo y aumentar los incentivos ante el buen desarrollo de tareas.

1.2 Definición del Problema:

El Síndrome de Burnout o del trabajador quemado es un desgaste emocional, físico y mental debido a las exigencias que se presentan en las tareas laborales, además de una inadecuada respuesta al estrés crónico. Tiene 3 subescalas que son agotamiento emocional, despersonalización y disminución de la realización personal.

Este síndrome en la actualidad es uno de los problemas de salud más peligrosos que afecta a los trabajadores de las distintas profesiones, y que presenta consecuencias negativas en su salud.

En la Unión Europea se estima que este síndrome afecta a unos 43 millones de trabajadores, y a nivel mundial afecta al 40% de la población trabajadora.

En el año 2006 en el Ecuador, existía un alto índice de estrés laboral, lo que afectó a la economía y a la productividad de cada empresa.

Existe muchos factores que favorecen a la aparición del síndrome del trabajador quemado como por ejemplo las características del área de trabajo, el ambiente laboral, aspectos personales, sociales y culturales. Se presenta en sitios donde los trabajadores para cumplir las metas propuestas se ven expuestos a gran presión.

Desde hace varios años la Organización Internacional del Trabajo ha estado en adoptando nuevas formas de prevenir y detectar el estrés laboral y dar un mejor manejo a los casos emergentes.

Tomando en cuenta el problema de investigación se va a realizar una política de prevención del síndrome para los trabajadores de la sección de aparato en la empresa de calzado Distrishoes S.A., debido a que es un puesto de trabajo demasiado exigente lo que provoca una alteración las 3 esferas relacionadas con este síndrome.

En esta empresa hay un desconocimiento acerca de este síndrome por parte de los trabajadores, además de que el personal de recursos humanos no tiene una buena organización, por lo que se ha dejado de lado conjuntamente con el médico la realización de una adecuada valoración a los trabajadores, además de capacitarlos acerca de esta condición.

1.3 Pregunta de Investigación:

¿Conocen los trabajadores de la sección de aparato de la empresa de calzado Distrishoes S.A. acerca del Síndrome de Burnout?

1.4 Identificación del objeto de estudio:

El síndrome de Burnout se ha convertido un problema de salud pública en todo el mundo, afectando a trabajadores de todas las profesiones, sin embargo, muchas veces esta patología es desconocida o no se le da la debida atención para prevenirla,

es por esto que posteriormente existen consecuencias tanto para los trabajadores como para los lugares donde laboran.

El presente proyecto se realizará en esta empresa debido a que en la ciudad de Ambato hay una gran demanda de calzado y tanto la empresa Plasticaucho, como sus filiales, en este caso Distrishoes S.A. son los proveedores más grandes y que mayor cantidad de producto elaboran y distribuyen, tanto a nivel Nacional como Internacional.

Es una empresa grande que tiene diferentes áreas de trabajo para la elaboración del calzado como, por ejemplo: pegado y apliques, autómatas, ojalillado, empiolado y la sección de aparado.

Es en esta sección en donde se realizará el estudio, ya que existe mayor cantidad de trabajo, con horarios rotativos y en el último año se han realizado turnos de 48 horas, sin ningún tipo de pausa activa, debido a esto se han cometido errores al realizar las tareas, por lo que han existido problemas entre los trabajadores y los líderes de la sección, existe estrés y ausentismo laboral, además de agotamiento e irritabilidad.

Por esta razón, se desea conocer si los trabajadores están al tanto del síndrome de burnout y a su vez implementar una política que ayude a mejorar y prevenir dicha patología.

1.5 Planteamiento del problema:

Debido al gran crecimiento de la industria textil, cuero y calzado posterior a su disminución aparente por la pandemia del Covid-19 y el cese de actividades a nivel nacional; la puesta en marcha de nuevas estrategias en cuanto a planificación, estructura de las mismas fábricas, nuevos métodos de marketing, y objetivos de producción a mayor escala, en menos tiempo y con estándares del más alto nivel, ha influido de manera directa en jornadas de trabajo extendidas e intensas; en el problema abarcado se analiza la situación actual post pandemia de la Empresa Fabricante de Calzado Distrishoes, misma que es una filial de la Empresa Plasticaucho.

Posterior al incremento paulatino de actividades, se realizaron estudios de campo y análisis correspondiente con apertura de nuevos sectores estratégicos de comercio,

por lo cual, la producción diaria tuvo que ser aumentada, para poder cumplir las metas día trazadas, y el número total de productos finales sea llevado a cabo, el departamento de Distrishoes se encarga del proceso de aparado, en el cual se realizan tareas de costura utilizando máquinas de coser y tareas manuales, donde el personal se encarga de colocar pega y armar los cortes, con horarios rotativos de 06h00 a 14h00 y de 14h00 a 22h00, mismos que en dependencia de la producción se han visto modificados para cumplimiento de metas.

Por consecuencia ha creado un aumento de carga laboral, estrés y despersonalización en el personal, asociados a una falta de políticas de prevención de los mismos, y de un adecuado diagnóstico y seguimiento.

1.6 Delimitación:

Distrishoes S.A. es una empresa de comerciantes de calzado al por mayor, filial de la empresa Plasticaucho, con sede principal en la ciudad de Ambato, se encuentra en la calle Toronto Ne-001-226, Edif. Plasticaucho. Actualmente la empresa cuenta con 300 trabajadores, de los cuales 100 pertenecen a la sección de aparado.

El tiempo de desarrollo de la investigación está comprendido desde el mes de febrero hasta el mes de mayo del 2023.

1.7 Justificación:

Desde el año 2000 el Síndrome del trabajador quemado representa un componente de peligro en el trabajo, ya que afecta el bienestar de las personas expuestas a esta condición.

El Síndrome del trabajador quemado se presenta cada vez con mayor frecuencia en los trabajadores de las diferentes empresas alrededor del mundo, es por esto que la evaluación del estrés laboral en las empresas se ha vuelto un tema muy importante, ya que se empieza a gestionar de mejor manera el bienestar y la salud laboral de cada trabajador, lo que favorece también a una mayor producción a nivel empresarial.

Los principales motivos para la realización de este proyecto acerca del síndrome de Burnout son que la mayoría de estudios han sido realizados al personal de salud, más no existen demasiados acerca de la prevalencia del mismo en empresas de calzado, que son lugares en donde también se realizan turnos, existe trabajo bajo

presión y los trabajadores están expuestos a riesgos, lo que afecta no solo a la vida laboral, sino también a la familiar e individual.

En el presente proyecto se realizará un estudio en donde se conocerá la prevalencia del Síndrome de Burnout, posteriormente se planteará una política de prevención de este síndrome, en donde se propondrán varias estrategias a utilizar para disminuir el estrés y mejorar la calidad de vida de los involucrados, la salud mental y su desempeño laboral, además, ayudará a disminuir los casos del mismo.

Se realizará a cada trabajador la encuesta de Maslach, con la previa autorización de las autoridades e involucrados, para conocer la frecuencia e intensidad del síndrome de Burnout.

Viabilidad y Factibilidad:

Este proyecto es viable y factible ya que se realiza un diálogo con las autoridades de la Empresa Distrishoes para realizar la investigación, en cuanto al financiamiento del proyecto, una parte será brindada por la empresa, ya que permitirá el uso de sus instalaciones y recursos y otra parte será brindada de manera personal, ya que se cuenta con el capital para copias, impresiones, viáticos para el traslado al lugar de investigación, además, de un computador para realizar el escrito sobre el análisis de datos, resultados y la política de prevención, y finalmente se cuenta con internet para la búsqueda de la información correspondiente.

En el aspecto socioeconómico el presente proyecto beneficiará tanto a directivos como trabajadores de la empresa ya que se cumplirán las metas laborales propuestas, se mejorará el desempeño del personal y se evitará la deserción laboral, optimizando así la producción, distribución y venta del producto.

La principal limitación de este proyecto es el corto tiempo para el desarrollo, además, de la dificultad para la realización del MBI a los trabajadores de la empresa debido a los horarios laborales.

Tomando en cuenta lo expuesto anteriormente, este proyecto brindará un aporte valioso, ya que, a través de los datos recolectados, y la implementación de estrategias, se empezará a dar solución a un problema inevitable pero prevenible, y posteriormente la política podrá ser implementada en otras áreas de trabajo y en las demás sucursales de la empresa.

CAPÍTULO II. OBJETIVOS

2.1 Objetivo General:

Desarrollar estrategias de prevención contra el Síndrome de Burnout para mejorar y disminuir los casos en los trabajadores de la sección de aparado de la empresa de calzado Distrishoes S.A.

2.2 Objetivos Específicos:

- Identificar el nivel de conocimiento sobre el Síndrome de Burnout en los trabajadores de la sección de aparado de la empresa de calzado Distrishoes S.A.
- Determinar la prevalencia del Síndrome de Burnout mediante el Test de Maslach en los trabajadores de la sección de aparado de la empresa de calzado Distrishoes S.A.
- Establecer en qué género y grupo etario prevalece en mayor proporción el Síndrome de Burnout en los trabajadores de la sección de aparado de la empresa de calzado Distrishoes S.A.
- Diseñar estrategias en el marco de una política de salud contra el Síndrome de Burnout para los trabajadores de la sección de aparado de la empresa de calzado Distrishoes S.A.

2.3 Hipótesis:

El síndrome de burnout afecta más al género femenino que al género masculino en los trabajadores de la sección de aparado de la empresa de calzado Distrishoes S.A.

CAPÍTULO III. MARCO TEÓRICO

3.1 Antecedentes:

En el siglo XX se pone atención al Síndrome de Burnout, y en los años sesenta empieza a ser más notorio gracias al estudio de la psicología y a los cambios sociales, económicos y culturales de la época. (Salanova et al, 2008; Schaufeli et al, 2009).

Sin embargo, es en 1974 que este síndrome adquiere más notoriedad, gracias a los estudios realizados por el Dr. Freudenberger, quien refiere que se presenta especialmente en personal que se ve afectado por los problemas de los usuarios y a su vez están muy comprometidos con su trabajo.

Posteriormente, Maslach y Jackson empiezan a realizar más investigaciones acerca de este tema, en donde descubren que la manifestación del Burnout se da debido a el estrés producido por las actividades realizadas. (Maslach et al, 2001; Maslach, 2003).

En los años ochenta luego de varios estudios, Maslach diseña un instrumento para medir la frecuencia e intensidad con la que se presenta este síndrome, el Maslach Burnout Inventory, el cual ha ido evolucionando y actualmente es utilizado en cualquier ámbito laboral.

En el siglo XXI, se continúan con las investigaciones longitudinales y con la idea de que es el ámbito laboral el que produce el Burnout (Weber et al, 2000; Muheim, 2013) y se continúan realizando nuevas investigaciones, en profesionales de todas las áreas, para comprender de mejor manera el síndrome.

No existe un concepto definitivo para el síndrome de burnout, sin embargo, se lo describe como:

- Agotamiento emocional, se refiere a sentimientos de sobreesfuerzo debido a la cantidad de trabajo. (Maslach et al, 2009; Schaufeli et al, 2014).
- Despersonalización se refiere a comportamientos insensibles hacia la población que recibe el servicio. (Maslach, 1998; Maslach et al, 2016).

- Baja realización personal que es la autoevaluación negativa. (Leiter et al, 2001; Maslach et al., 2001)

Brill en cambio propone que el Burnout es el estado disfuncional de una persona que no presenta ninguna alteración psicológica, cuyo rendimiento y satisfacción personal se ve alterado y no puede recuperarlo sin una intervención.

Finalmente, Shirom en el 2003 describe al síndrome de Burnout como una reacción emocional al estrés prolongado, en donde hay una pérdida continua de energía.

A pesar de todas las diferencias de conceptos entre autores, el común denominador se refiere a las emociones y conductas, a las actitudes negativas y a la relación entre el estrés y el trabajo. (Schaufeli et al, 1998; Schaufeli et al, 2003).

En cuanto al aspecto clínico, el Burnout aparece debido al estrés laboral, mientras que en el aspecto psicosocial su aparición se produce como respuesta a los sucesos relacionados con el trabajo. (Carlin et al, 2010)

Para diagnosticar el Síndrome de Burnout se han creado varios instrumentos, entre los cuales se encuentran:

- **Staff Burnout Scale:** creado por Jones en 1980, es un test que consta de 30 ítems que miden la frecuencia en la que se presenta el síndrome, sin embargo, fue creado solo para personal de salud por lo que no es muy utilizado. Mide la insatisfacción laboral, tensión, enfermedad física y relaciones negativas con pacientes.
- **Tedium Measure:** creado en 1981 por Pines, Aronson y Kafry, fue diseñado principalmente para la medición del tedium, sin embargo, también fue introducido para medir el Burnout, presenta 21 ítems con 7 respuestas cada uno. Mide el agotamiento físico, mental y emocional.
- **Maslach Burnout Inventory (MBI):** creado en 1981 por Maslach y Jackson para medir el síndrome en el personal de salud, sin embargo, tras varios años de estudios y modificaciones es utilizado actualmente para toda persona sin importar su profesión, presenta 22 ítems, con una escala tipo Likert, estudia la frecuencia e intensidad con la que se presenta el síndrome, se mide el agotamiento emocional, la despersonalización y la falta de realización personal.

- **Teacher Burnout Scale:** creado por Zager en 1986, mide el Burnout en profesores, debido a que el cuestionario de Maslach no era específico para estos profesionales. Mide 4 factores, la satisfacción con la carrera, el afrontamiento del estrés, actitud hacia los estudiantes y apoyo social.
- **Rome Burnout Inventory:** creado en 1994 por Venturi y Rizzo, es un instrumento que presenta 6 secciones: las variables sociodemográficas, agotamiento físico y mental, apoyo social, estresores, insatisfacción laboral y el estado psicológico, lo que ayuda no solo a medir el Burnout sino también la satisfacción en el trabajo y las variables que predicen el síndrome.

En cuanto a la prevención y tratamiento existen medidas de soporte emocional, mejoramiento del área de trabajo con aumento de material y premios económicos por cumplimiento de metas, además de capacitar a los trabajadores acerca de la salud mental y del Síndrome de Burnout.

Distinguir y crear acciones para disminuir el estrés, mejorar la calidad de vida y crear estrategias para enfrentar el síndrome, han sido actividades efectivas. (Gascón et al, 2003).

3.2 Marco Referencial:

Para el presente proyecto se han tomado como bases teóricas los temas y conclusiones de los siguientes estudios:

Tema: Síndrome de burnout en tiempos de pandemia en los empleados de calzado el chavito. (Marin et al, 2022).

Conclusión: la principal causa del síndrome de burnout es la jornada laboral mayor a 8 horas, la cual se vio aumentada debido a la pandemia por Covid-19, lo que provocó un cambio en el estilo de vida aumentando el estrés. (Marin et al, 2022).

“Tema: El síndrome de burnout y el desempeño laboral del personal del área comercial de una empresa industrial de la ciudad de Ambato.” (Pazmiño, 2020).

Conclusión: El síndrome de burnout se produce debido al estrés laboral, el cual produce un cansancio físico, emocional y mental, por lo que es importante realizar políticas de prevención del síndrome para disminuir los casos y aumentar la salud de los trabajadores. (Pazmiño, 2020).

“Tema: El síndrome de burnout y su incidencia en el desempeño del personal administrativo y operativo de la empresa de calzado de lona Hernán Darquea de la ciudad de Ambato.” (Ramos, 2013).

Conclusión: El personal presenta Síndrome de Burnout, lo que provocó la disminución de la producción y problemas familiares, por lo que es necesario crear soluciones para disminuir los casos. (Ramos, 2013).

“Tema: Plan de prevención del síndrome del burnout en trabajadores de una empresa privada de Ambato.” (Romero, 2023).

Conclusión: Se realiza un plan para la prevención del síndrome de Burnout incluyendo acciones pausas activas y capacitaciones sobre afrontamiento del estrés. (Romero, 2023).

3.3 Marco Conceptual:

- **Despersonalizar:** Pérdida de la personalidad. (Real Academia Española, 2020.)
- **Disfunción:** Deformación de un órgano. (Real Academia Española, s.f.)
- **Estrés:** Ansiedad debido a estados de angustia, lo que provoca alteraciones psicológicas. (Real Academia Española, s.f.)
- **Incidencia:** Casos nuevos de una enfermedad en un período de tiempo. (Real Academia Española, s.f.)
- **Pandemia:** Epidemia que se extiende a muchos países. (Real Academia Española, s.f.)
- **Prevalencia:** Casos ya existentes de una enfermedad en un período de tiempo. (Real Academia Española, s.f.)
- **Prevención:** Acción premeditada para impedir un peligro. (Real Academia Española, s.f.)
- **Síndrome:** Síntomas propios de padecimiento. (Real Academia Española, s.f.)

CAPÍTULO IV. APLICACIÓN METODOLÓGICA

4.1 Marco Lógico:

Se utilizó el marco lógico para realizar una evaluación rápida del proyecto, analizando los objetivos planteados, se definieron metas, actividades e indicadores para conocer los impactos que producirá el proyecto, además proporcionó un aporte acerca de los insumos requeridos en el proyecto y los supuestos externos que pueden afectar de manera positiva o negativa en la ejecución del mismo.

Tabla 2

Matriz del Marco Lógico

	RESÚMEN NARRATIVO	INDICADORES	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	SUPUESTOS
Fin	Disminución del estrés	N. de pausas activas	Encuestas	...
	Disminución de accidentes laborales	N. de emergencias	Base de datos	Seguridad
	Mejora de relación laboral	N. de quejas de los trabajadores	Buzón de quejas	Social
	Realización personal	Test de Maslach	Test de Maslach	...
	Disminución de enfermedades	N. de controles médicos	Matriz de atenciones	Salud
	Cumplimiento de metas	N. de premios	Registros de pago	Tiempo
	Disminución de absentismo laboral	N. de asistencias	Registro de asistencia	...
Propósito	Aumento de producción	N. de cortes armados	Estadísticas	Tiempo
	Mejor autoestima	% de Burnout	Encuestas	Social
	Desarrollar estrategias de prevención contra el Síndrome de Burnout para mejorar y disminuir los casos en los trabajadores de la sección de aparado de la empresa de calzado Distrishoes S.A.	Disminución % de casos de Burnout	Test de Maslach	Tiempo, Directivo, Económico
Componentes	Campañas educativas sobre Burnout	N. de campañas realizadas	Registro charlas	...
	Controles médicos	N. de controles médicos	Historias clínicas	Tiempo
	Gestión financiera	N. de contrataciones	Informes	Directivo
	Hábitos saludables	N. de menús saludables	Encuestas	Económico
	Pausas Activas	N. de pausas activas	Informes	...

	Trabajo en equipo	N. de quejas de los trabajadores	Buzón de quejas	Social
	Campañas educativas sobre burnout:			
	Capacitación constante	Presupuesto \$1000	Lista de asistentes	...
	Talleres de prevención del Burnout	Presupuesto \$1200	Facturas	...
	Casas abiertas	Presupuesto \$600	Informes	...
	Colocación de pancartas	Presupuesto \$800	Facturas	Directivo
	Controles médicos			
	Capacitación sobre prevención de riesgos	Presupuesto \$500	Lista de asistentes	...
	Apertura de historia clínica	Presupuesto \$200	Historias clínicas	...
Actividades	Control de enfermedades crónicas	Presupuesto \$500	Historias clínicas	Económico
	Seguimiento a pacientes con Burnout	Presupuesto \$700	Historias clínicas	...
	Pedido y valoración de exámenes de laboratorio	Presupuesto \$500	Historias clínicas	Económico
	Aplicación de test de Maslach cada año	Presupuesto \$200	Informe	...
	Gestión financiera			
	Revisión de niveles financieros	...	Informes	...
	Aumento de materiales	Presupuesto \$3000	Facturas	Directivo
	Gestión de cobros y pagos	...	Libro diario	Económico
	Aumento de recursos humanos	Presupuesto \$2000	Contratos	Directivo
	Analizar resultados	...	Informes	...
	Revisión de Precios	...	Informe de compras	Económico
	Hábitos Saludables			
	Menús Saludables	Presupuesto \$1000	Menú	Económico

Charlas sobre prevención del consumo de alcohol y drogas	Presupuesto \$500	Lista de asistentes	...
Realización de juegos deportivos	Presupuesto \$300	Horario de juegos	...
Rumbaterapia	Presupuesto \$150	Horario de rumbaterapia	...
Pausas Activas			
Estiramiento	...	Registro Fotográfico	...
Meditación	...	Registro Fotográfico	...
Dinámicas	...	Registro Fotográfico	...
Ejercicios de respiración	...	Registro Fotográfico	...
Baile	...	Registro Fotográfico	...
Caminata	...	Registro Fotográfico	...
Hidratación	...	Registro Fotográfico	...
Trabajo en equipo			
Capacitación sobre comunicación asertiva	Presupuesto \$500	Registro de capacitación	...
Mayor participación en toma de decisiones	...	Actas de reunión	...
Premios por cumplimiento de metas	Presupuesto \$2000	Registro de pago	Económico
Charlas motivacionales	Presupuesto \$700	Lista de asistentes	...
Establecer metas claras	...	Actas de reunión	...

Fuente: Elaboración Propia

4.2 Tipo de Estudio:

En el presente proyecto se realizará un estudio mixto, descriptivo, observacional, de corte transversal y correlacional, en donde se conocerá la prevalencia del Síndrome de Burnout, en los trabajadores de la sección de aparato de la Empresa Distrishoes S.A.

Es de tipo mixto, ya que se basó en datos tanto numéricos y en las respuestas del Test de Maslach, es descriptivo ya que se describieron las características del Síndrome de Burnout, observacional debido a que se registra información sobre la muestra sin interferir en el entorno, es de corte transversal porque se recolectaron los datos de febrero a mayo del 2023, y es correlacional ya que se determinó la relación entre la edad y el sexo de los trabajadores y la prevalencia del Síndrome de Burnout.

4.3 Universo y Muestra:

Tanto el universo y la muestra de estudio están conformadas por los 100 trabajadores, entre hombres y mujeres, que laboran en la sección de aparato de la Empresa de calzado Distrishoes S.A. a quienes se les aplicará el instrumento de medición: MBI (Maslach Burnout Inventory), y se utilizará un muestreo no probabilístico por conveniencia.

- **Criterios de Inclusión**

- Personal que labore en la sección de aparato de la empresa de calzado Distrishoes S.A.
- Trabajadores mayores de 18 años

- **Criterios de Exclusión**

- Personal que no labore en la sección de aparato de la empresa de calzado Distrishoes S.A.
- Trabajadores menores de 18 años

4.4 Operacionalización de variables

- **Variable dependiente:** Test de Maslach.
- **Variable independiente:** Edad, sexo, conocimiento acerca del síndrome.

Tabla 3

Operacionalización de Variables

Variable	Clasificación	Categorías
1. Sexo	Cualitativa Dicotómica	o Hombre o Mujer
2. ¿Qué edad tiene usted?	Cuantitativa Discreta	o Menos de 20 años o 20-29 años o 30-39 años o 40-49 años o 50 años o más
3. ¿Conoce usted acerca del Síndrome de Burnout?	Cualitativa Dicotómica	o Si o No
4. Me siento emocionalmente agotado/a por mi trabajo.	Cualitativa Nominal	o Nunca o Pocas veces al año o Una vez al mes o menos o Unas pocas veces al mes o Una vez a la semana o Unas pocas veces a la semana o Todos los días
5. Me siento cansado al final de la jornada de trabajo.	Cualitativa Nominal	o Nunca o Pocas veces al año o Una vez al mes o menos o Unas pocas veces al mes o Una vez a la semana o Unas pocas veces a la semana o Todos los días
6. Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado.	Cualitativa Nominal	o Nunca o Pocas veces al año o Una vez al mes o menos o Unas pocas veces al mes o Una vez a la semana o Unas pocas veces a la semana o Todos los días

7. Tengo facilidad para comprender como se sienten las personas.	Cualitativa Nominal	<ul style="list-style-type: none"> o Nunca o Pocas veces al año o Una vez al mes o menos o Unas pocas veces al mes o Una vez a la semana o Unas pocas veces a la semana o Todos los días o Nunca
8. Creo que estoy tratando a algunas personas como si fueran objetos impersonales.	Cualitativa Nominal	<ul style="list-style-type: none"> o Pocas veces al año o Una vez al mes o menos o Unas pocas veces al mes o Una vez a la semana o Unas pocas veces a la semana o Todos los días o Nunca
9. Siento que trabajar todo el día con personas supone un gran esfuerzo y me cansa.	Cualitativa Nominal	<ul style="list-style-type: none"> o Pocas veces al año o Una vez al mes o menos o Unas pocas veces al mes o Una vez a la semana o Unas pocas veces a la semana o Todos los días o Nunca
10. Creo que trato con mucha eficacia los problemas de mis compañeros.	Cualitativa Nominal	<ul style="list-style-type: none"> o Pocas veces al año o Una vez al mes o menos o Unas pocas veces al mes o Una vez a la semana o Unas pocas veces a la semana o Todos los días o Nunca
11. Siento que mi trabajo me está desgastando. Me siento quemado por mi trabajo.	Cualitativa Nominal	<ul style="list-style-type: none"> o Pocas veces al año o Una vez al mes o menos o Unas pocas veces al mes o Una vez a la semana o Unas pocas veces a la semana o Todos los días

12. Creo que con mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de las personas.	Cualitativa Nominal	<ul style="list-style-type: none"> o Nunca o Pocas veces al año o Una vez al mes o menos o Unas pocas veces al mes o Una vez a la semana o Unas pocas veces a la semana o Todos los días o Nunca
13. Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo la profesión en el ámbito del calzado.	Cualitativa Nominal	<ul style="list-style-type: none"> o Pocas veces al año o Una vez al mes o menos o Unas pocas veces al mes o Una vez a la semana o Unas pocas veces a la semana o Todos los días o Nunca
14. Pienso que este trabajo me está endureciendo emocionalmente.	Cualitativa Nominal	<ul style="list-style-type: none"> o Pocas veces al año o Una vez al mes o menos o Unas pocas veces al mes o Una vez a la semana o Unas pocas veces a la semana o Todos los días o Nunca
15. Me siento con mucha energía en mi trabajo.	Cualitativa Nominal	<ul style="list-style-type: none"> o Pocas veces al año o Una vez al mes o menos o Unas pocas veces al mes o Una vez a la semana o Unas pocas veces a la semana o Todos los días o Nunca
16. Me siento frustrado/a en mi trabajo.	Cualitativa Nominal	<ul style="list-style-type: none"> o Pocas veces al año o Una vez al mes o menos o Unas pocas veces al mes o Una vez a la semana o Unas pocas veces a la semana o Todos los días

17. Creo que trabajo demasiado.	Cualitativa Nominal	<ul style="list-style-type: none"> o Nunca o Pocas veces al año o Una vez al mes o menos o Unas pocas veces al mes o Una vez a la semana o Unas pocas veces a la semana o Todos los días
18. No me preocupa realmente lo que les ocurra a algunos de mis compañeros.	Cualitativa Nominal	<ul style="list-style-type: none"> o Nunca o Pocas veces al año o Una vez al mes o menos o Unas pocas veces al mes o Una vez a la semana o Unas pocas veces a la semana o Todos los días
19. Trabajar directamente con personas me produce estrés.	Cualitativa Nominal	<ul style="list-style-type: none"> o Nunca o Pocas veces al año o Una vez al mes o menos o Unas pocas veces al mes o Una vez a la semana o Unas pocas veces a la semana o Todos los días
20. Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis compañeros.	Cualitativa Nominal	<ul style="list-style-type: none"> o Nunca o Pocas veces al año o Una vez al mes o menos o Unas pocas veces al mes o Una vez a la semana o Unas pocas veces a la semana o Todos los días
21. Me siento motivado después de trabajar en contacto con personas.	Cualitativa Nominal	<ul style="list-style-type: none"> o Nunca o Pocas veces al año o Una vez al mes o menos o Unas pocas veces al mes o Una vez a la semana o Unas pocas veces a la semana o Todos los días

22. Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.	Cualitativa Nominal	o Nunca o Pocas veces al año o Una vez al mes o menos o Unas pocas veces al mes o Una vez a la semana o Unas pocas veces a la semana o Todos los días o Nunca
23. Me siento acabado en mi trabajo, al límite de mis posibilidades.	Cualitativa Nominal	o Pocas veces al año o Una vez al mes o menos o Unas pocas veces al mes o Una vez a la semana o Unas pocas veces a la semana o Todos los días o Nunca
24. En mi trabajo trato los problemas emocionalmente con mucha calma.	Cualitativa Nominal	o Pocas veces al año o Una vez al mes o menos o Unas pocas veces al mes o Una vez a la semana o Unas pocas veces a la semana o Todos los días o Nunca
25. Creo que mis compañeros me culpan de algunos de sus problemas.	Cualitativa Nominal	o Pocas veces al año o Una vez al mes o menos o Unas pocas veces al mes o Una vez a la semana o Unas pocas veces a la semana o Todos los días o Nunca

Fuente: Elaboración Propia

4.5 Instrumento de Investigación:

En el presente proyecto se aplica una encuesta que incluye el cuestionario de Maslach, debido a que es la herramienta universal para el diagnóstico del Síndrome de Burnout. Además, se incluyeron preguntas de información general como edad y sexo y si los trabajadores tienen conocimiento sobre esta patología ya que se llevará a cabo la correlación que existe entre esas variables y la presencia del Síndrome.

- **Ficha Técnica:**

- **Título:** Maslach Burnout Inventory.

- **Traducción:** Inventario Burnout de Maslach.
- **Autores:** Christina Maslach y Susan E. Jackson.
- **País de origen:** Estados Unidos.
- **Fecha de Publicación:** 1982.
- **Categorías:** Cansancio emocional, despersonalización, realización personal.
- **Modo de uso:** Individual y colectivo.
- **Población de aplicación:** Profesionales de todo ámbito laboral.
- **Tiempo:** 5 a 20 minutos.
- **Cantidad de preguntas:** 22.
- **Tipo de respuestas:** 7 opciones.

Para la detección del Síndrome de Burnout se utiliza el cuestionario de Maslach, creado por la psicóloga Christina Maslach y colaboradores, consta de 22 preguntas con 7 opciones de respuesta que van desde “Nunca a Todos los días”.

Esta herramienta ayuda a medir 3 esferas importantes que son; el agotamiento emocional que mide la debilidad adquirida por la realización del trabajo, despersonalización que se refiere a la presencia de actitudes negativas y finalmente la realización personal en donde el trabajador presenta un sentimiento de fracaso.

4.6 Obtención y Análisis de la información:

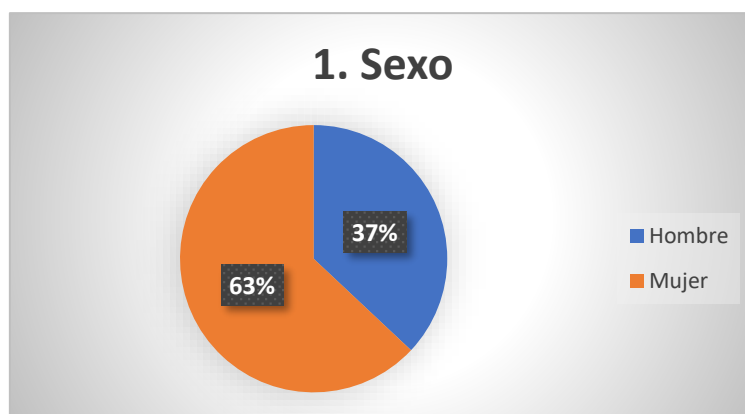
La recolección de la información se realizó a través de una encuesta, la cual fue realizada en Google Forms, y a su vez enviada a los trabajadores de la sección de aparato.

Los datos fueron ordenados y codificados para un mejor entendimiento, además se revisará y verificará la información para obtener porcentajes en cada una de las preguntas mediante el uso de Excel, posteriormente se utilizará el programa estadístico SPSS para realizar una correlación entre las variables y obtener un análisis descriptivo y sistemático.

4.7 Resultados:

Del total de la muestra analizada de los trabajadores de la sección de aparato de la Empresa de Calzado Distrishoes S.A., la mayor parte son del sexo femenino con 63%, mientras que el 37% corresponde al sexo masculino.

Figura 1: Distribución por sexo



Fuente: Elaboración propia

En cuanto a la edad, la mayoría de trabajadores se encuentran en un rango entre 20 a 29 años, lo que representa el 37%, el 26% pertenecen a la edad entre 30 a 39 años, los trabajadores de 40 a 49 años representan el 22%, mientras que el 13% corresponde a el personal mayor a 50 años, y solo el 2% son menores de 20 años.

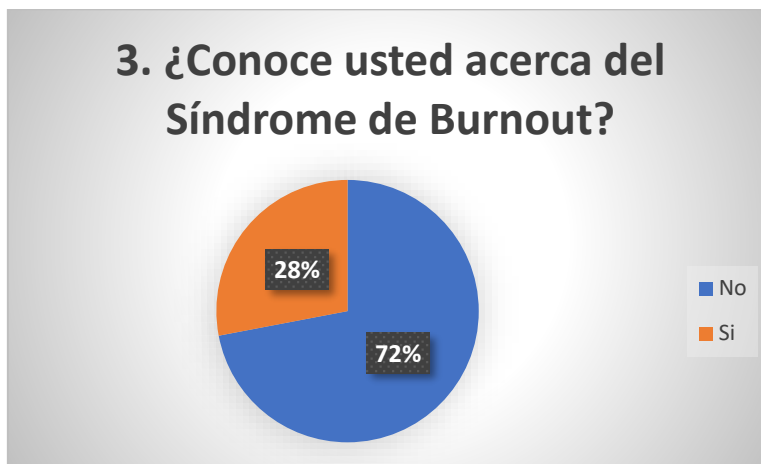
Figura 2: Edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	20-29 años	37	37,0	37,0	37,0
	30-39 años	26	26,0	26,0	63,0
	40-49 años	22	22,0	22,0	85,0
	50 años o más	13	13,0	13,0	98,0
	Menos de 20 años	2	2,0	2,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

En cuanto al conocimiento acerca del Síndrome de Burnout, el 28% de los encuestados no lo conocen, mientras que el 72% dieron una respuesta afirmativa.

Figura 3: Conocimiento sobre Burnout



Fuente: Elaboración propia

En la figura 4 se observa que los trabajadores se sienten emocionalmente agotados unas pocas veces a la semana, con un porcentaje del 26%, el 23% presenta el agotamiento todos los días, el 15% lo presenta pocas veces al mes y solo el 6% una vez a la semana.

Figura 4: Agotamiento emocional



Fuente: Elaboración propia

Del total de trabajadores de la sección de aparato, se observa un porcentaje alto de personas que termina agotadas al finalizar la jornada laboral todos los días (44%), mientras que solo un 3% afirma nunca sentir agotamiento.

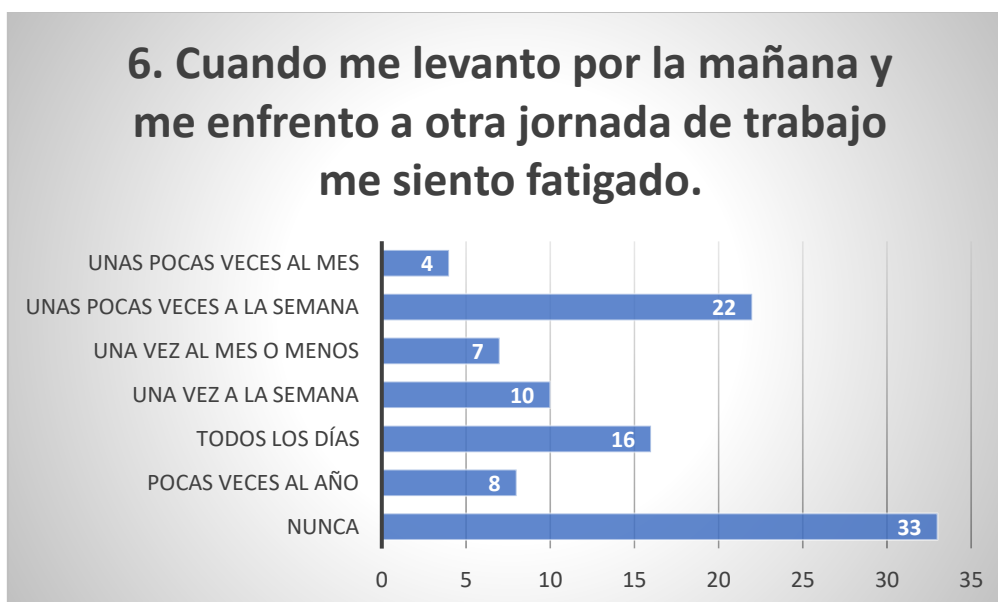
Figura 5: Agotamiento posterior al trabajo



Fuente: Elaboración propia

El 33% de los encuestados refieren que nunca sienten fatiga al levantarse para un nuevo día de trabajo, el 22% se levantan cansados unas pocas veces a la semana, y el 4% solo unas pocas veces al mes.

Figura 6: Fatiga al levantarse para ir a trabajar

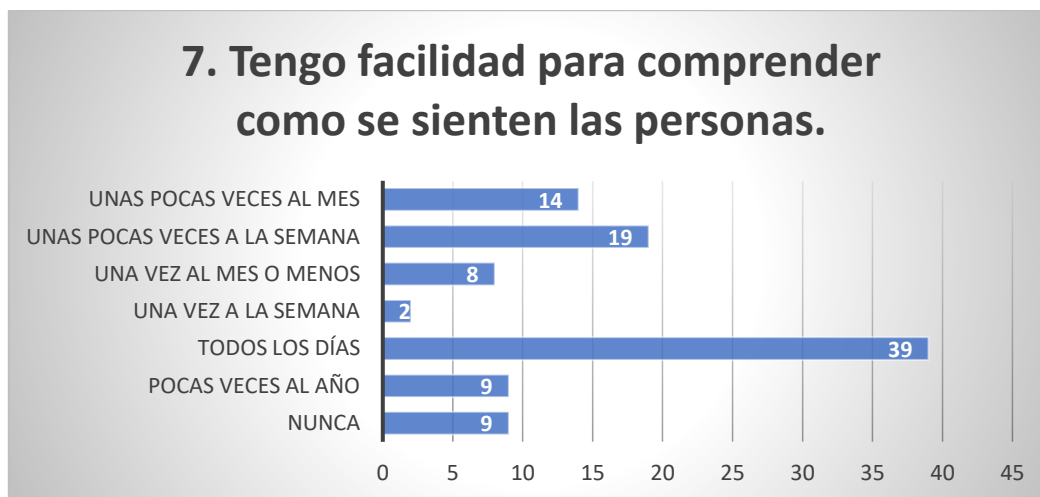


Fuente: Elaboración propia

En el caso del entendimiento con las demás personas, la mayoría de encuestados refieren que tienen facilidad de comprensión todos los días (39%), el 19% solo unas

pocas veces a la semana, el 14% pocas veces al mes, y un 2% refiere que una comprensión una vez a la semana.

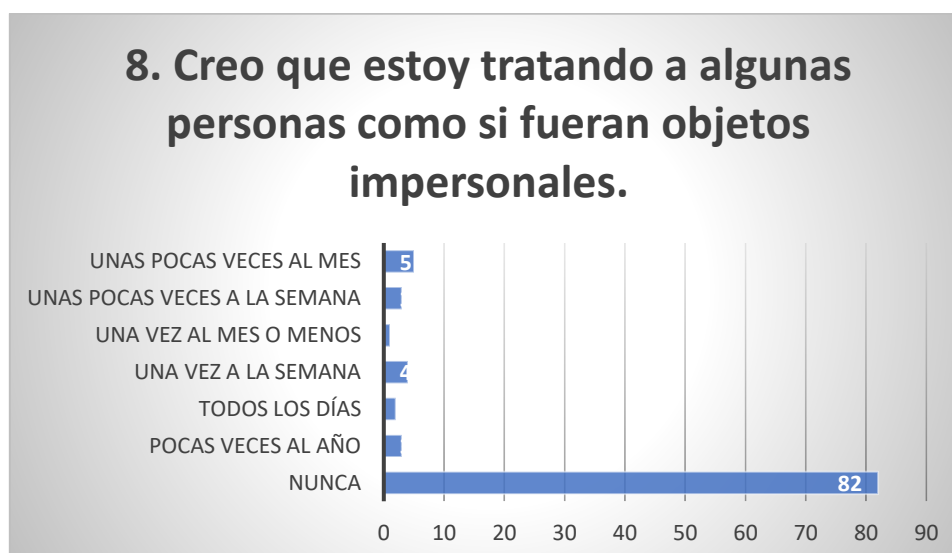
Figura 7: Comprensión a las demás personas



Fuente: Elaboración propia

En cuanto al trato de los trabajadores con las demás personas, el 82% refiere que nunca tratan a los demás como objetos, sin embargo, un 5% lo hace unas pocas veces al mes, y el 4% una vez a la semana.

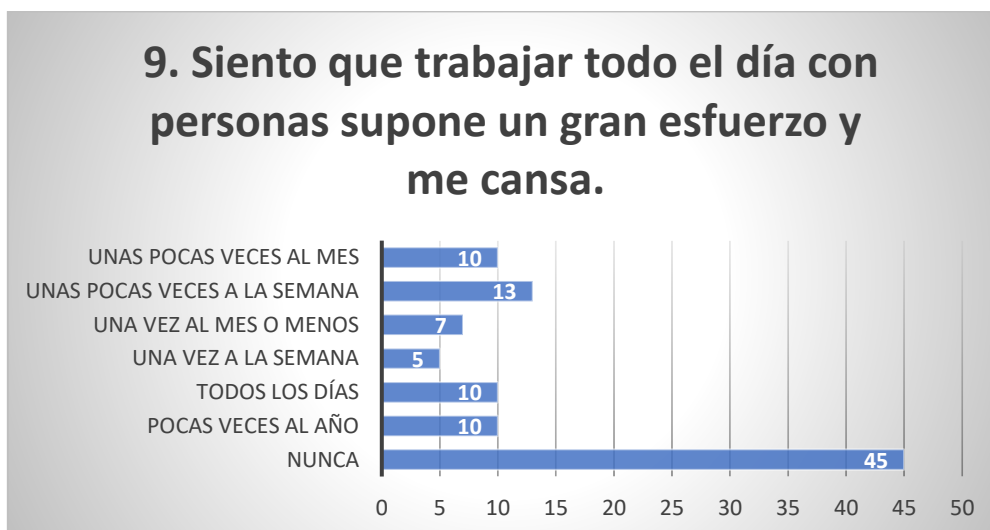
Figura 8: Trato hacia las personas



Fuente: Elaboración propia

El 13% de los trabajadores refiere que trabajar todo el día con personas supone un gran esfuerzo unas pocas veces a la semana, el 5% refiere que se presenta una vez por semana, sin embargo, el 45% no siente cansancio al tratar con otros individuos.

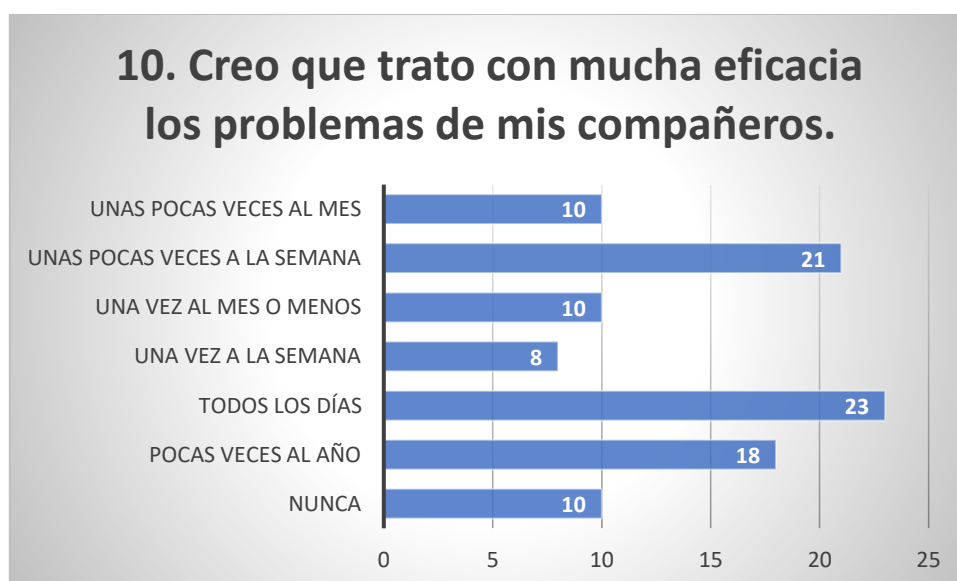
Figura 9: Esfuerzo diario al trabajar con personas



Fuente: Elaboración propia

Con respecto a la capacidad de resolución de problemas, el 8% de los trabajadores afirman que los resuelven una vez por semana, mientras que el 23% lo hace todos los días.

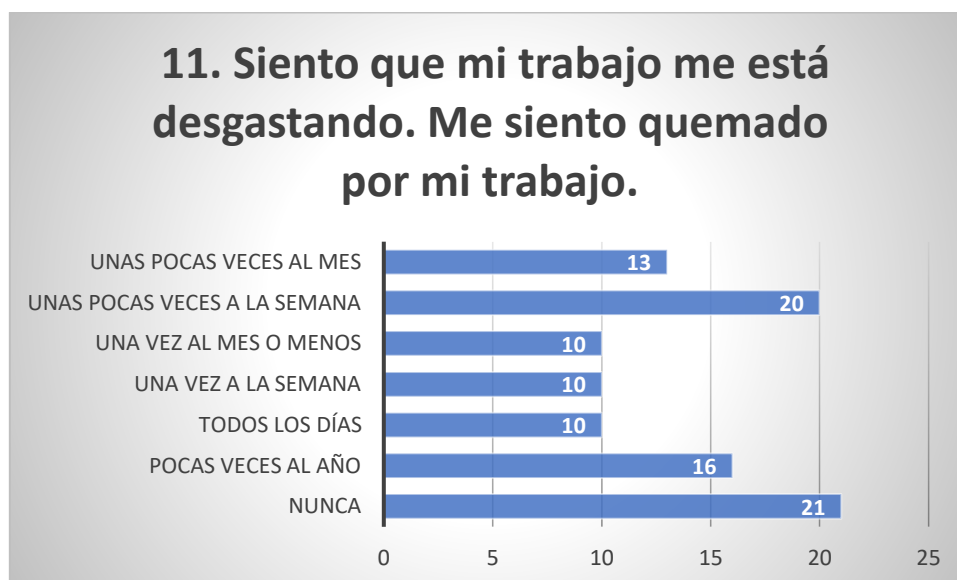
Figura 10: Resolución de problemas de compañeros



Fuente: Elaboración propia

En cuanto al desgaste laboral el 20% de trabajadores lo presentan unas pocas veces por semana, el 16% pocas veces al año, sin embargo, el 21% refiere nunca haberlo presentado.

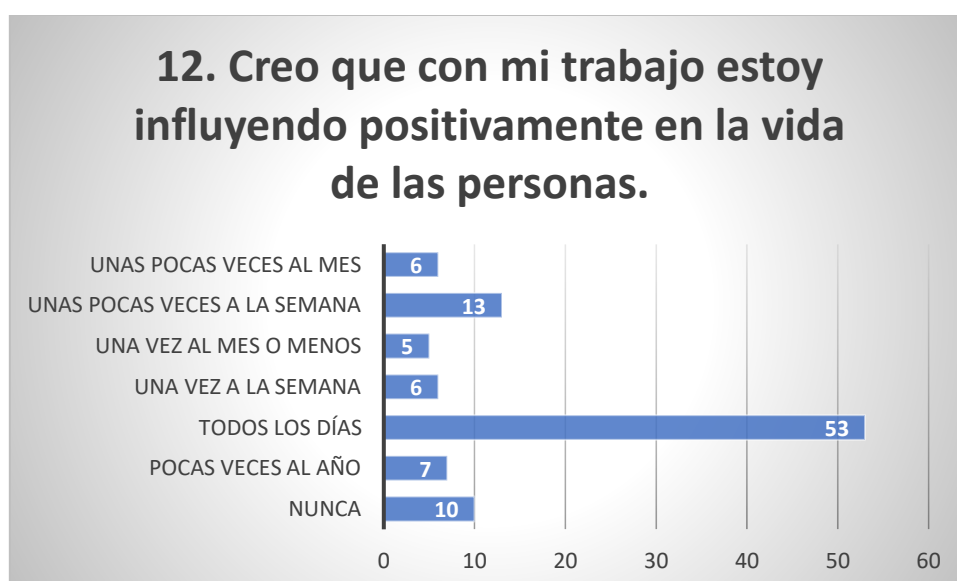
Figura 11: Desgaste laboral



Fuente: Elaboración propia

El 53% de los encuestados refiere que todos los días sienten que influyen de forma positiva en la gente gracias a su labor, el 13% considera que solo lo hacen pocas veces por semana, y el 5% una vez al mes o menos.

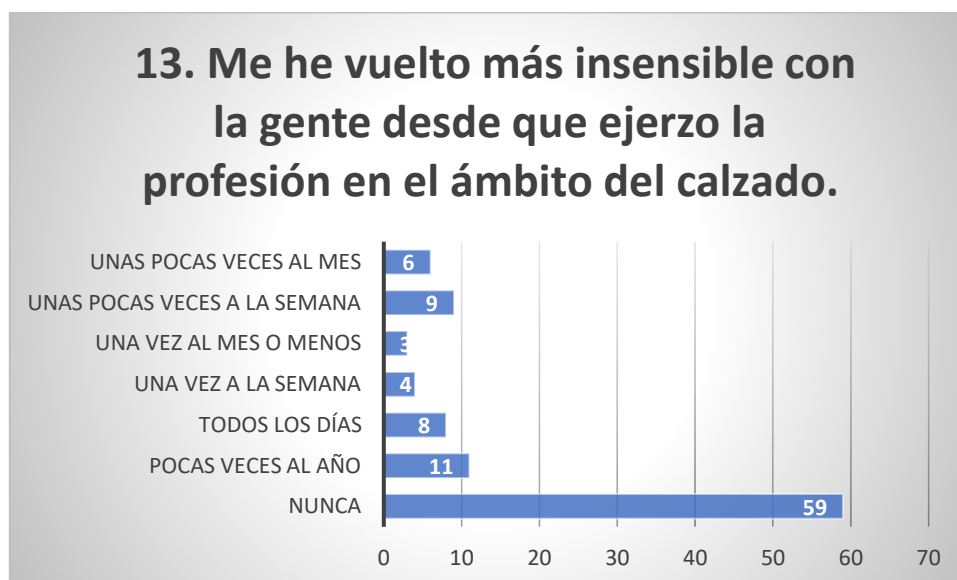
Figura 12: Influencia positiva en personas



Fuente: Elaboración propia

El 59% de los trabajadores refiere que nunca se han vuelto insensibles debido a su profesión, el 11% considera que solo unas pocas veces al año, el 9% pocas veces a la semana y un 3% una vez al mes o menos.

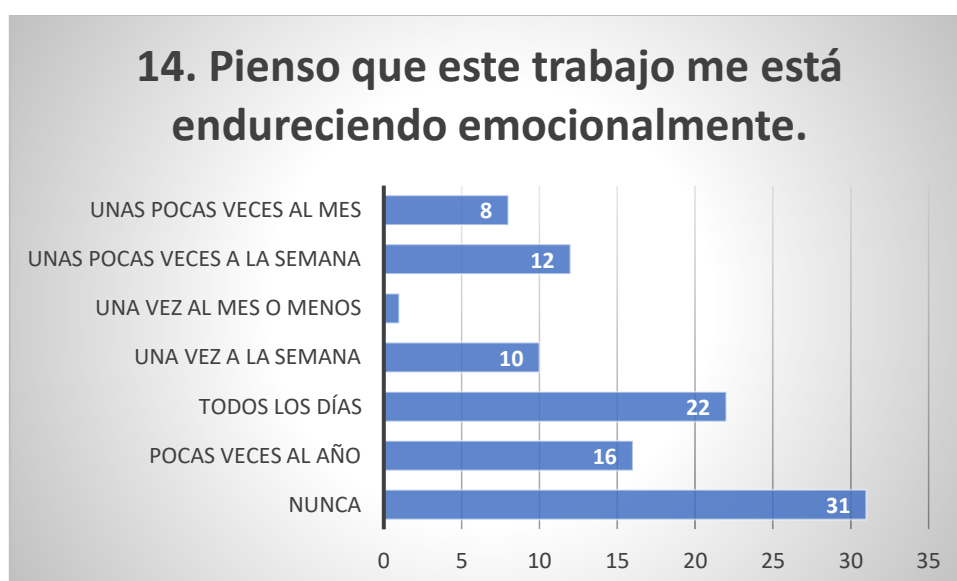
Figura 13: Insensibilidad por el trabajo



Fuente: Elaboración propia

El 31% de los trabajadores refieren nunca haber sentido este sentimiento, sin embargo, un 22% presenta preocupación ya que este sentimiento aparece todos los días.

Figura 14: Endurecimiento emocional



Fuente: Elaboración propia

En cuanto a presentar energía en las labores, el 70% refiere que tienen mucha vitalidad todos los días, y el 17% solo unas pocas veces a la semana.

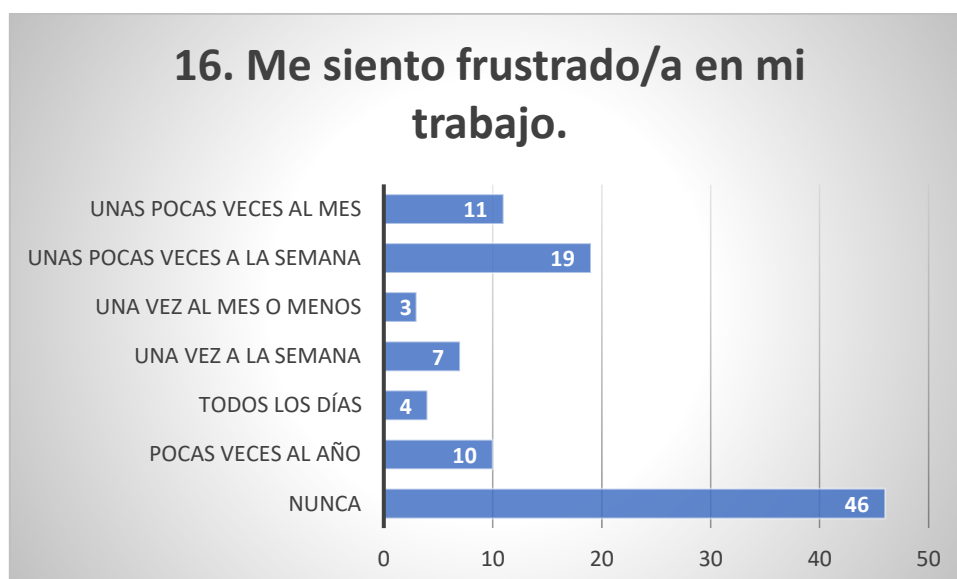
Figura 15: Energía en el trabajo



Fuente: Elaboración propia

En cuanto a la satisfacción con su trabajo, el 19% presenta sentimiento de frustración pocas veces a la semana, el 11% pocas veces al mes, sin embargo, esta sensación nunca aparece en el 46% de encuestados.

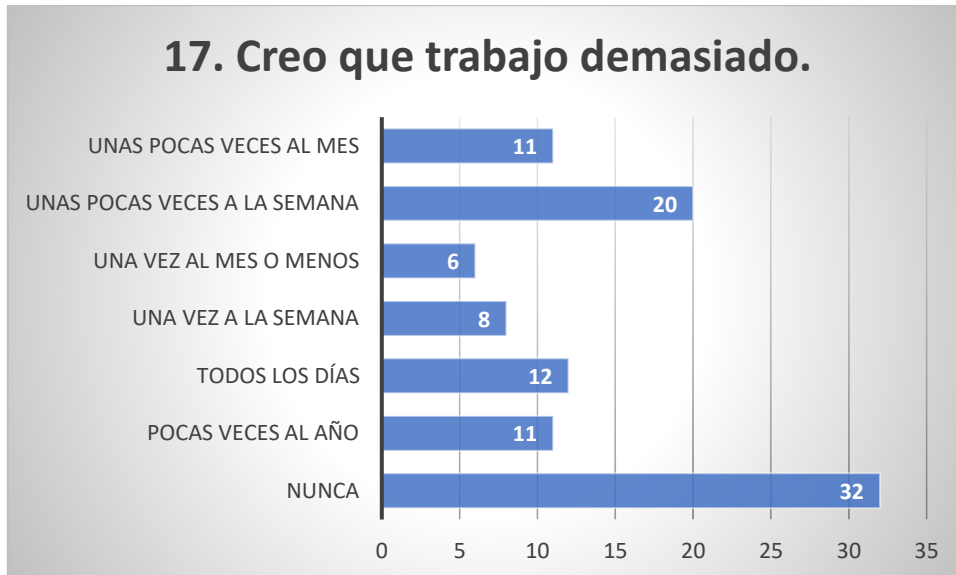
Figura 16: Sentimiento de frustración



Fuente: Elaboración propia

El 32% de personal piensan que su labor diaria no es exagerada, el 20% refiere que trabajan demasiado pocas veces a la semana y el 6% solo una vez por mes o menos.

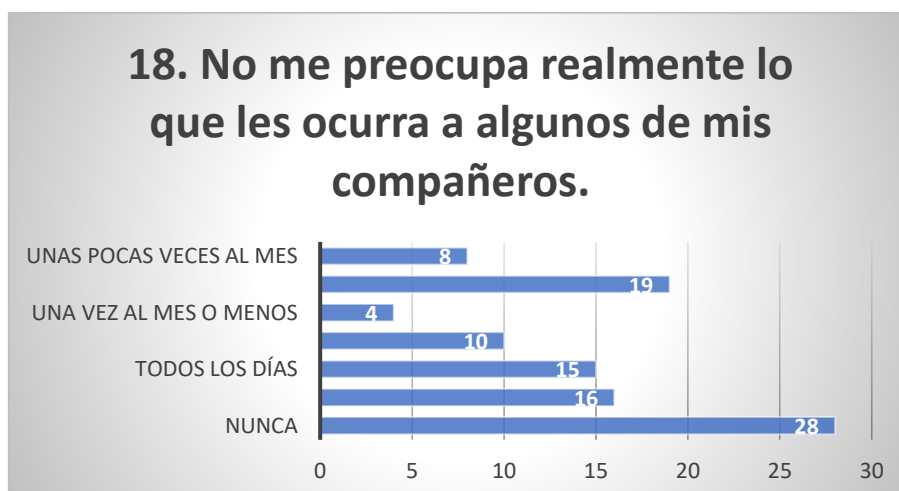
Figura 17: Trabajo excesivo



Fuente: Elaboración propia

En cuanto a la preocupación por los compañeros, el 28% no se inquietan nunca por lo que les ocurra a los demás, el 19% unas pocas veces por semana, y solo el 15% se preocupa todos los días

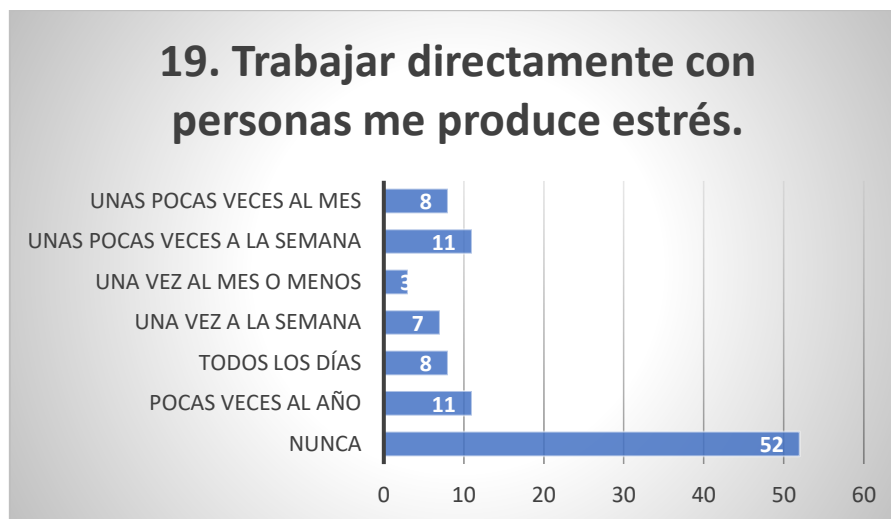
Figura 18: Preocupación por compañeros



Fuente: Elaboración propia

En cuanto al estrés por trabajar con personas, el 52% del personal no lo ha sentido, en 11% refiere que se presenta pocas veces a la semana y el 8% todos los días.

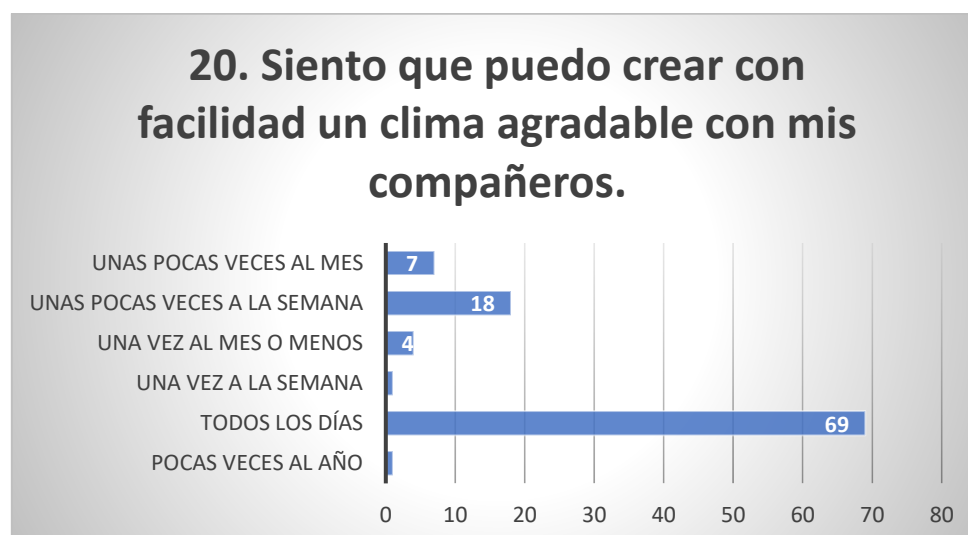
Figura 19: Estrés por trabajar con personas



Fuente: Elaboración propia

El 69% de encuestados refieren que crean un buen clima laboral todos los días, el 18% considera que solo unas pocas veces a la semana y el 4% una vez al mes o menos.

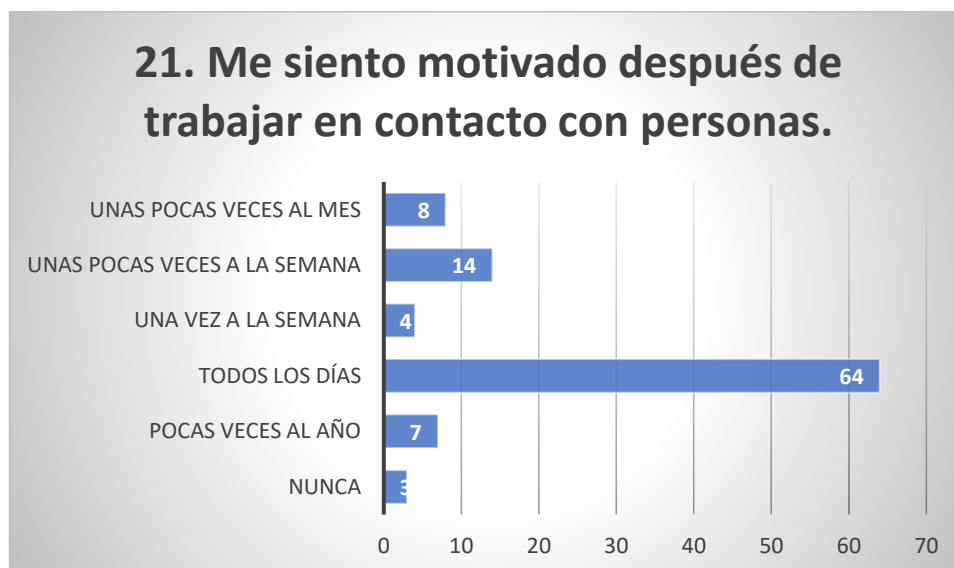
Figura 20: Clima agradable



Fuente: Elaboración propia

64% de los trabajadores sienten motivación al trabajar con otros compañeros, el 14% se sienten motivados unas pocas veces a la semana y el 8% solo pocas veces al mes.

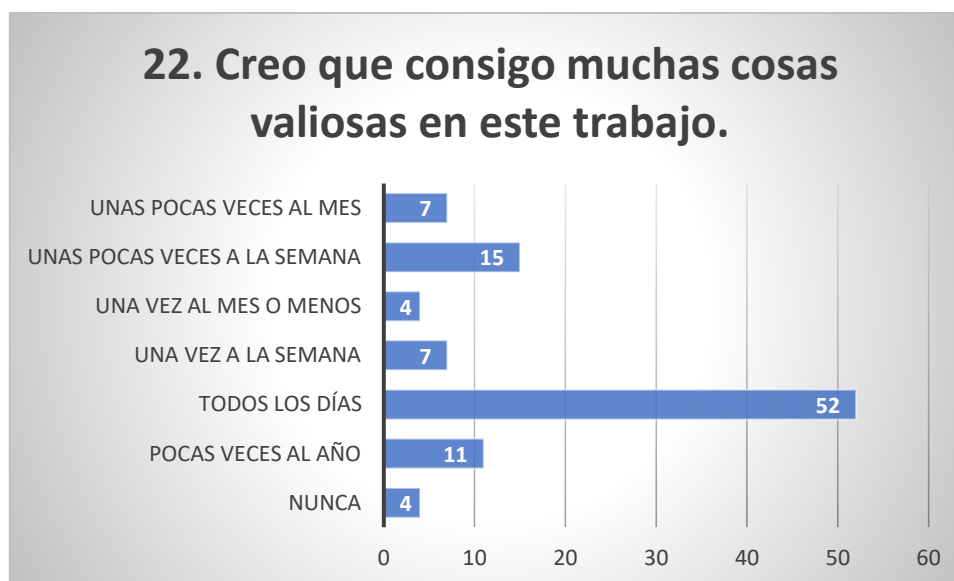
Figura 21: Motivación por el trabajo



Fuente: Elaboración propia

El 52% de trabajadores considera que al realizar su trabajo obtienen muchas cosas importantes, el 15% refiere que solo obtiene algo valioso pocas veces a la semana, el 11% una vez al año y el 4% nunca.

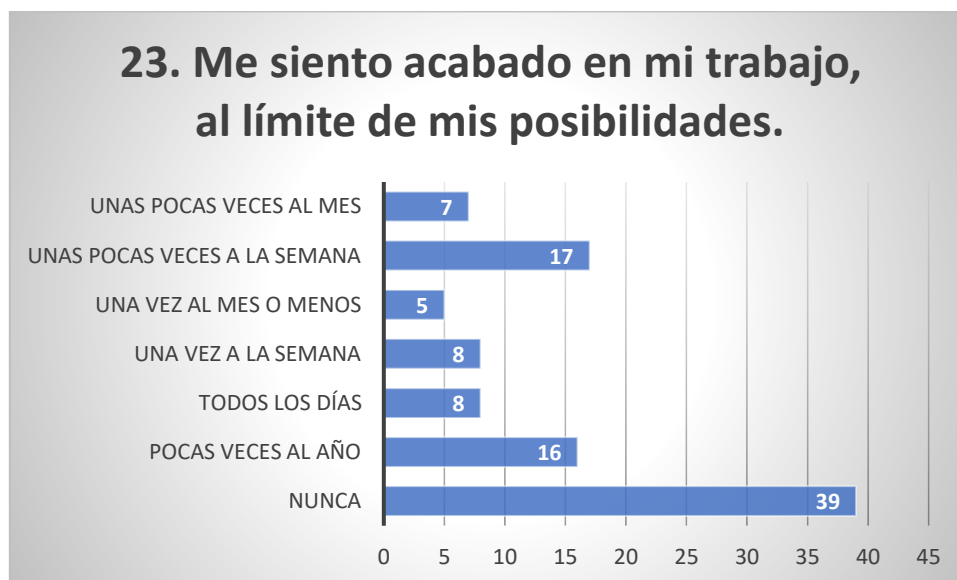
Figura 22: Sentimiento de valoración laboral



Fuente: Elaboración propia

El 17% del personal refiere que pocas veces a la semana sienten haber llegado al límite, el 16% una vez al año, sin embargo, el 39% nunca ha presentado ese sentimiento.

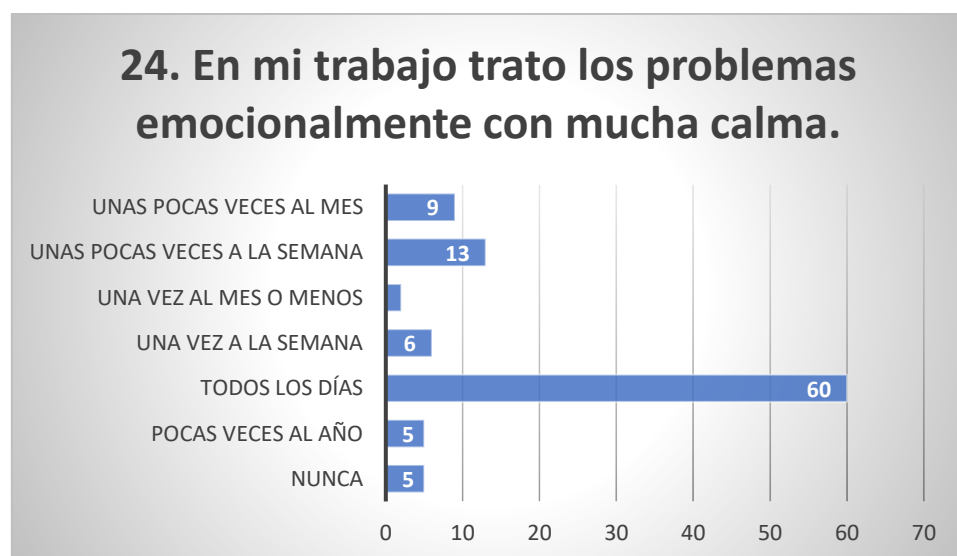
Figura 23: Sentimiento de sobrepasar los límites



Fuente: Elaboración propia

Todos los días el 60% del personal resuelve las situaciones con calma, el 13% soluciona los problemas de manera tranquila pocas veces a la semana, el 9% pocas veces al mes y el 5% no lo hace nunca.

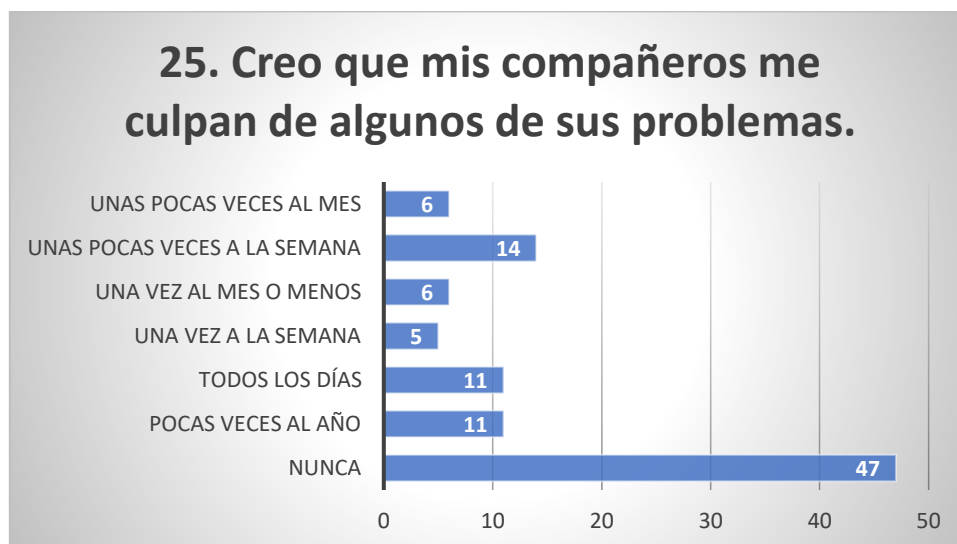
Figura 24: Solución de problemas



Fuente: Elaboración propia

Finalmente, el 47% de los trabajadores no sienten que sus compañeros los culpen de sus problemas, el 14% refiere que si lo hacen pocas veces a la semana y el 11% todos los días.

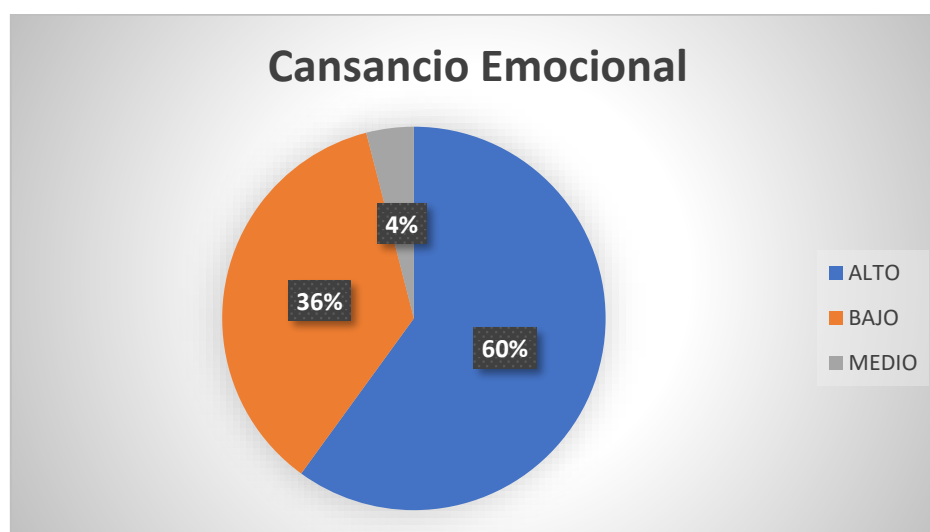
Figura 25: Sentimiento de culpa



Fuente: Elaboración propia

En la figura 26 se observa que el nivel de cansancio emocional es alto, con un 60%, en cuanto al nivel medio de la presencia del Síndrome de Burnout se obtuvo un resultado de 4%, mientras que el 36% presentan un nivel bajo con 36%.

Figura 26: Prevalencia Cansancio Emocional



Fuente: Elaboración propia

En cuanto al grado de Burnout por despersonalización se observa que el 56% de trabajadores tienen un grado alto del síndrome, el 14% tienen un nivel medio y el 30% presentan un nivel bajo.

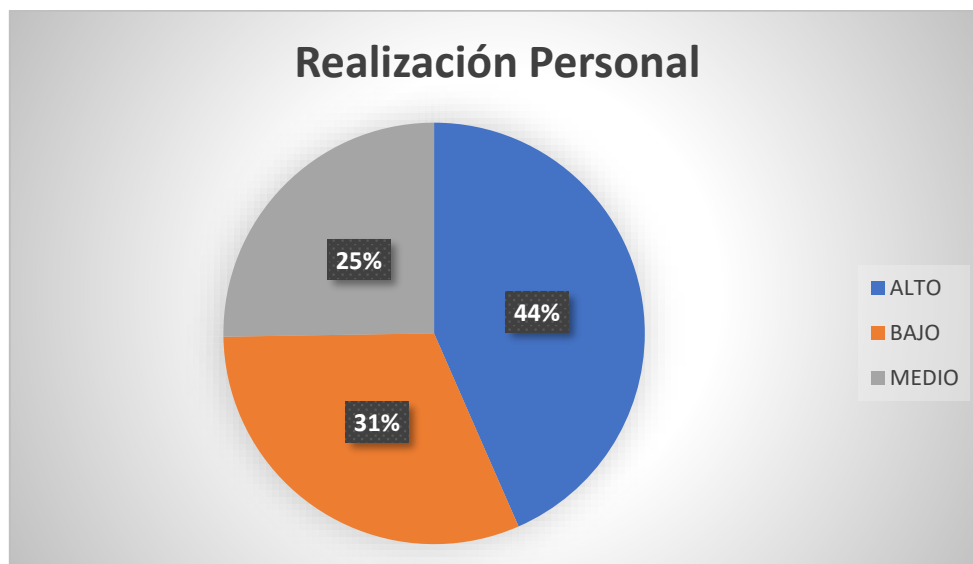
Figura 27: Prevalencia Despersonalización



Fuente: Elaboración propia

En cuanto a la realización personal se observa que el 44% de trabajadores presentan un nivel alto, el 25% registran un nivel medio y el 31% presentan un nivel bajo.

Figura 28: Prevalencia Realización personal



Fuente: Elaboración propia

Debido a que uno de los objetivos del presente proyecto indica el estudio de la asociación entre factores sociodemográficos y las subcategorías del Síndrome de Burnout, se llevó a cabo el análisis de relación entre la edad y el sexo de los trabajadores con el cansancio emocional, la despersonalización y la realización personal.

Se realizó la prueba del Chi-Cuadrado, para conocer la independencia de las variables, mediante el análisis de las siguientes hipótesis:

H_0 : Las variables son independientes.

H_1 : Las variables son dependientes.

En el caso de que el grado de asociación entre variables sea estadísticamente significativo se utiliza la V de Cramer.

Cansancio Emocional:

En el resultado de la prueba de independencia no existe una relación significativa entre esta variable y el sexo, ya que el valor p es mayor a 0,05, es decir no hay diferencia en el cansancio entre hombres y mujeres.

Figura 29: Relación cansancio y sexo

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	1,163	2	,559
Razón de verosimilitud	1,169	2	,557
Asociación lineal por lineal	1,151	1	,283
N de casos válidos	100		

Fuente: Elaboración propia

De la misma manera, en este análisis el valor p es mayor que 0,05, por lo tanto, no existe una relación estadísticamente significativa entre el cansancio emocional y la edad de los trabajadores.

Figura 30: Relación cansancio y edad

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	9,779	8	,281
Razón de verosimilitud	11,745	8	,163
Asociación lineal por lineal	,549	1	,459
N de casos válidos	100		

Fuente: Elaboración propia

Despersonalización:

En la figura 31 se puede observar que no existe una relación estadísticamente significativa entre la despersonalización y el sexo, debido a que el valor p es mayor que 0,05.

Figura 31: Relación despersonalización y sexo

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	3,434	2	,180
Razón de verosimilitud	3,588	2	,166
Asociación lineal por lineal	2,481	1	,115
N de casos válidos	100		

Fuente: Elaboración propia

En la figura 32 se observa que, si existe una relación estadísticamente significativa entre la despersonalización y el sexo, ya que el valor p es menos a 0,05.

Figura 32: Relación despersonalización y edad

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	Df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	17,924	8	,022
Razón de verosimilitud	13,509	8	,096
Asociación lineal por lineal	2,177	1	,140
N de casos válidos	100		

Fuente: Elaboración propia

Dado que la relación entre la edad y la despersonalización son significativas estadísticamente, es posible determinar el grado de asociación entre variables, en este caso el valor de V de Cramer es de 0,299, lo que indica que la asociación entre ambas variables es de 29,9%, de igual manera el coeficiente Phi arroja un valor de 0,423, lo que indica que el grado de asociación es de 42,3%.

Figura 33: Coeficiente Phi y V de Cramer para despersonalización y edad

Medidas simétricas			
		Valor	Significación aproximada
Nominal por Nominal	Phi	,423	,022
	V de Cramer	,299	,022
N de casos válidos		100	

Fuente: Elaboración propia

Realización Personal:

En cuanto a la relación entre la realización personal y sexo, se determina que no existe una significancia estadística, puesto que el valor p es mayor a 0,05.

Figura 34: Relación realización personal y sexo

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	4,999	2	,082
Razón de verosimilitud	5,042	2	,080
Asociación lineal por lineal	,504	1	,478
N de casos válidos	100		

Fuente: Elaboración propia

En cuanto a la realización personal y la edad, se considera que no existe una relación estadísticamente significativa ya que el valor p es mayor a 0,05, por lo que la edad es independiente de la realización personal.

Figura 35: Relación realización personal y edad

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	10,171	8	,253
Razón de verosimilitud	10,854	8	,210
Asociación lineal por lineal	,141	1	,707
N de casos válidos	100		

Fuente: Elaboración propia

4.8 Discusión:

El Síndrome de Burnout es un padecimiento en donde se ven afectadas 3 esferas, es decir existe cansancio emocional, despersonalización y se toma en cuenta también la realización personal. Además, es muy importante la correlación entre las esferas conjuntamente con el sexo y la edad de los participantes, lo que permite realizar una comparación con otros estudios realizados a nivel mundial

De acuerdo a un estudio realizado en Chile la prevalencia del cansancio emocional fue de 31,1 % en nivel bajo y 14,3% en nivel alto; bajo nivel de despersonalización con 72.7% y un nivel alto con 9%, finalmente en la realización personal el nivel alto se encuentra con 80,7% y solo 6.9% representa nivel bajo. En cuanto a este estudio la prevalencia del cansancio emocional en nivel alto es de 60% y nivel bajo de 36%, en cuanto a la despersonalización se obtiene 56% en nivel alto y 30% en nivel bajo, finalmente en la realización personal el nivel alto es de 44% y el bajo representa el 31%. (Aguirre et al, 2018).

A pesar que de acuerdo con los resultados de un estudio realizado en México que indica que el agotamiento emocional tiene una mayor prevalencia en las mujeres, en el presente estudio no se ha logrado determinar una relación significativa entre estas variables ($p>0,05$), por lo que no se puede decir que el sexo sea relevante en esta subescala del Síndrome de Burnout. (Aranda, 2006).

En cuanto a la relación entre el sexo, la despersonalización y la realización personal, en este estudio no existe una relación estadísticamente significativa ($p>0,05$), lo que se ve respaldado por un estudio realizado en España en donde la despersonalización tiene un valor p de 0.570 y la realización personal un valor p de 0.517. (Llorent et al, 2016).

A pesar de que en los resultados de otro estudio indica una asociación significativa entre las 3 subescalas del Síndrome de Burnout y la edad, en este estudio tanto el agotamiento emocional como la realización personas tienen un valor p mayor a 0,05 por lo que no existe una correlación, sin embargo, en cuanto a la despersonalización si se obtuvo una relación entre las variables ($p<0,05$). (Azofeifa, 2014).

Esto se respalda con el estudio realizado por (Carrión et al, 2000), en donde demostró que existe una relación entre la realización personal y la edad, además determinó que son las personas jóvenes quienes presentan mayor realización personal, en contraste con las personas de más edad quienes sienten insatisfacción.

Con los resultados expuestos anteriormente se cumple la hipótesis nula ya que las variables no se relacionan entre sí.

4.9 Propuesta de Solución:

Política de Prevención del Síndrome de Burnout en los Trabajadores de la Sección de Aparado de la empresa de calzado Distrishoes S.A. en el periodo Febrero - Mayo 2023.

Introducción:

Las políticas de salud son estrategias que se implementan para prevenir las enfermedades y promover hábitos que ayuden a mantener una buena salud.

Mediante una adecuada política de prevención y en relación con las actividades de la empresa se van a establecer objetivos claros que ayuden a la promoción de una buena salud en los trabajadores y de la organización para lograr una mejora empresarial.

Al realiza una actuación comprometida entre todos los involucrados, en todo lo relativo a la prevención y mejora del Síndrome de Burnout en los trabajadores de la Sección de Aparado, se contribuirá a la excelencia en gestión empresarial, aumentando la innovación, la calidad de trabajo y el compromiso laboral y se podrá conformar un sistema preventivo eficaz.

Objetivo:

Desarrollar estrategias de prevención contra el Síndrome de Burnout para mejorar y disminuir los casos en los trabajadores de la sección de aparato de la empresa de calzado Distrishoes S.A.

Alcance:

El uso de esta política será necesario y paulatino en toda la sección de aparato de la Empresa de calzado Distrishoes S.A., para fortalecer la salud mental de los trabajadores y evitar los casos de Síndrome de Burnout y a su vez disminuir los ya existentes.

Número de Beneficiarios:

100 trabajadores

Actores Involucrados:

Para el cumplimiento de esta política intervendrán el personal de talento humano de la empresa, los jefes de la sección de aparato, el psicólogo y el médico encargado de los trabajadores, en el caso de ser necesario se contará con la ayuda del Ministerio de Salud Pública y el Ministerio de Trabajo para establecer normas de salud y seguridad laboral.

Monitoreo:

Se realizará un informe después de la realización de cada estrategia propuesta, empezando desde el 29 de mayo del 2023.

Evaluación:

Después de 6 meses de realizadas las estrategias de la política, se realizará un Test de Maslach por parte del médico de la empresa a través de Google Forms, para evaluar el Síndrome de Burnout a los trabajadores, para poder conocer si hay aumento o disminución de los casos.

Antecedentes:

“Los grandes logros de la humanidad, en la revolución industrial y postindustrial, se deben a la creatividad, la ingeniosidad y la productividad de millones de seres humanos que constituyen la fuerza laboral. Sin embargo, y en una forma contradictoria, este mismo trabajo se asocia al desgaste de la fuerza laboral y a la incidencia de enfermedades relacionadas con la salud mental.” (Briceño, 2017).

Actualmente una de las patologías que más afecta a los trabajadores es el Síndrome de Burnout, descubierto en los años setenta y tras varios estudios se concluyó que es un tipo estrés crónico en donde se presenta cansancio emocional, despersonalización y falta de realización personal.

Al ser este síndrome cada vez más prevalente la Organización Mundial de la Salud lo reconoció como una enfermedad, por lo cual ahora se encuentra en la Clasificación Internacional de Enfermedades como “Problemas relacionados con el desgaste profesional (sensación de agotamiento vital)” - Z73.0.

El agotamiento emocional es la falta de energía y sueño por las exigencias en el trabajo, en la despersonalización se encuentra un distanciamiento social y al

momento de la realización de las actividades y finalmente la baja autoestima hace referencia a la falta de realización personal.

Entre los factores desencadenantes del Burnout se encuentran el ambiente del trabajo, como mala iluminación, turnos rotativos, exposición a riesgos, sobrecarga de labores; las malas relaciones entre compañeros debido a los roles y la implementación de nueva tecnología, muchas veces difícil de manejar, contribuye al apareamiento del Síndrome.

De acuerdo con esto, la Política de Prevención del Síndrome de Burnout que será aplicada en los trabajadores de la sección de aparato de la Empresa de calzado Distrishoes S.A, aborda acciones para fortalecer la salud mental y disminuir los factores desencadenantes que provocan el Burnout, con la participación activa de los trabajadores, recursos humanos y directivos de la empresa.

Las estrategias que se aplicarán se verán evidenciadas en resultados positivos en la empresa, con aumento de la estimulación, disminución del estrés y por tanto una mejor salud de los trabajadores, lo que a su vez dará aumento en la producción del calzado.

Marco Legal:

CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR

En la sección séptima; Salud

“**Art. 32.-** La salud es un derecho que garantiza el Estado, cuya realización se vincula al ejercicio de otros derechos, entre ellos el derecho al agua, la alimentación, la educación, la cultura física, el trabajo, la seguridad social, los ambientes sanos y otros que sustentan el buen vivir. El Estado garantizará este derecho mediante políticas económicas, sociales, culturales, educativas y ambientales; y el acceso permanente, oportuno y sin exclusión a programas, acciones y servicios de promoción y atención integral de salud, salud sexual y salud reproductiva. La prestación de los servicios de salud se regirá por los principios de equidad, universalidad, solidaridad, interculturalidad, calidad, eficiencia, eficacia, precaución y bioética, con enfoque de género y generacional.” (Constitución de la República del Ecuador, 2018).

En la sección octava; Trabajo y seguridad social

“**Art. 33.-** El trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El Estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado.” (Constitución de la República del Ecuador, 2018).

“**Art. 25.-** De las jornadas legales de trabajo. - Las jornadas de trabajo para las entidades, instituciones, organismos y personas jurídicas señaladas en el artículo 3 de esta Ley podrán tener las siguientes modalidades:” (Ley Orgánica de Servicio Público, 2020).

“**a) Jornada Ordinaria:** Es aquella que se cumple por ocho horas diarias efectivas y continuas, de lunes a viernes y durante los cinco días de cada semana, con cuarenta horas semanales, con períodos de descanso desde treinta minutos hasta dos horas diarias para el almuerzo, que no estarán incluidos en la jornada de trabajo”. (Ley Orgánica de Servicio Público, 2020).

“**b) Jornada Especial:** Es aquella que por la misión que cumple la institución o sus servidores, no puede sujetarse a la jornada única y requiere de jornadas, horarios o turnos especiales; debiendo ser fijada para cada caso, observando el principio de continuidad, equidad y optimización del servicio, acorde a la norma que para el efecto emita el Ministerio del Trabajo. Las servidoras y servidores que ejecuten trabajos peligrosos, realicen sus actividades en ambientes insalubres o, en horarios nocturnos, tendrán derecho a jornadas especiales de menor duración, sin que su remuneración sea menor a la generalidad de servidoras o servidores. Las instituciones que, en forma justificada, requieran que sus servidoras o sus servidores laboren en diferentes horarios a los establecidos en la jornada ordinaria, deben obtener la aprobación del Ministerio del Trabajo. En el caso de los Gobiernos Autónomos Descentralizados, sus entidades y regímenes especiales, esta facultad será competencia de la máxima autoridad.” (Ley Orgánica de Servicio Público, 2020).

Estrategias o Plan Piloto:

1. Aplicación del test de Maslach después de 6 meses para conocer incidencia y prevalencia de casos, a cargo del médico de la empresa. Se realizará el test el 10 de octubre del 2023, a las 9 de la mañana, con una duración de 15

minutos, a través de Google Forms, posteriormente se realizará la valoración y notificación de resultados para el respectivo seguimiento.

2. Realizar capacitaciones de 15 minutos en el patio de la empresa, una vez al mes por parte del médico acerca del Síndrome de Burnout, sus causas, efectos, prevención y tratamiento. El medio de verificación será la lista de asistencia, registro fotográfico y un informe acerca de la capacitación. Se dará inicio el día 5 de junio del presenta año.
3. Charlas acerca de los diferentes riesgos laborales y su prevención por parte del jefe del área, mediante el uso de diapositivas en la sala comunal, se realizará en el mes de junio, agosto, octubre y diciembre, los días Viernes las 10 de la mañana hasta las 11 del día. El medio de verificación será la lista de asistencia.
4. Realizar pausas activas todos los días, después de 3 horas de trabajo, durante 5 a 10 minutos, en el área de aparato, el encargado de la realización será el jefe del área conjuntamente con el psicólogo de la empresa. El medio de verificación será la lista de asistencia, además del registro fotográfico. Entre las pausas activas se consideran:
 - Ejercicios de estiramiento como extensión de brazos y piernas, estiramiento de cuello, juntar las manos por detrás de la espalda, inclinación de la cabeza hacia atrás y hacia adelante, etc.
 - Ejercicios de respiración mediante la técnica 4-7-8, en donde se realiza la inspiración durante 4 segundos, se retiene por 7 segundos y se exhala en 8 segundos.
 - Dinámicas como el teléfono descompuesto, tingo tingo tango, adivinanzas, baile, entre otras.
5. Controles médicos cada año para prevenir enfermedades y un control cada 6 meses para seguimiento de enfermedades crónicas, además de intervenciones a pacientes con Burnout con ayuda de terapia psicológica, mismos que serán agendados dependiendo de la evolución de cada paciente.

Se obtendrá el verificable mediante las historias clínicas, además de la socialización del cronograma de consultas.

6. Charlas sobre hábitos saludables y de prevención de alcohol y drogas, que será realizado por el departamento de psicología el 30 de mayo del 2023 desde las 9 hasta las 10 de la mañana en el hall de la empresa, y posteriormente se realizará una vez cada 6 meses mediante el uso de material didáctico como carteles y maquetas. El medio de verificación será la lista de asistencia y registro fotográfico.
7. Realización de juegos deportivos y rumba terapia para control de riesgos psicosociales a cargo de talento humano, el cual será realizado en noviembre del 2023 en el complejo de Plasticaucho S.A., y posteriormente se realizará una vez cada año. Esta actividad tendrá una duración de 3 días, y el medio de verificación será un informe elaborado por talento humano.
8. Coordinación entre talento humano y el médico de la empresa con el área de cocina para la realización de un plan de menús saludables, el cual se llevará a cabo en el mes de junio y posterior a los acuerdos se implementará en el mes de agosto del presente año. El verificable serán las facturas y el menú mensual.
9. Capacitaciones por parte de talento humano y jefes del área acerca del trabajo en equipo y comunicación asertiva, se realizarán mediante el uso de la plataforma zoom, desde las 8 hasta las 9 de la noche, un jueves al mes desde el mes de junio. Se realizarán registros fotográficos.
10. Reuniones mensuales en la oficina de dirección, entre el líder del área conjuntamente con talento humano para establecer metas claras y los premios a ofrecer por su cumplimiento, para de esta manera motivar a los trabajadores. El medio de verificación será el acta de compromiso entre ambas partes.
11. Coordinación entre directivos y talento humano en el mes de julio, para la obtención de materiales y capacitación acerca del uso de los mismos. Los medios de verificación serán las facturas de las nuevas adquisiciones.

12. Talleres acerca de cómo afrontar los problemas y dar solución a las situaciones estresantes, realizadas por psicología. Se llevarán a cabo mediante carteleras y juegos de rol una vez cada 3 meses, en el patio de la empresa, empezando en el mes de junio en un horario de 2 a 3 de la tarde. El verificable será el registro fotográfico.
13. Casas abiertas por parte de los trabajadores acerca de actividades sociales y administración del tiempo libre para disminuir el estrés. Esta actividad será realizada una vez cada 6 meses en el patio de la empresa desde las 3pm hasta las 4pm, empezando el primero de junio del presente año. El verificable será la lista de asistencia y registro fotográfico.
14. Realizar reuniones en la sala comunal entre trabajadores, jefes y talento humano una vez cada dos meses, para analizar problemas en el área de trabajo y dar soluciones efectivas y justas para mantener un buen ambiente laboral. El medio de verificación será un informe detallando los puntos a tratar en cada reunión.

4.10 Conclusiones:

En el área de aparato de la Empresa de Calzado Distrishoes S.A. existe un gran desconocimiento acerca del Síndrome de Burnout, puesto que de 100 personas solo 28 tienen información acerca de este problema.

El 60% de los trabajadores presentan Síndrome de Burnout, ya que al procesar el Test de Maslach y analizar las subescalas se obtiene que en el agotamiento emocional la prevalencia es de 60%, en la despersonalización es de 56% y en la realización personal se obtiene que solo el 44% presentan sentimiento de satisfacción.

De acuerdo con estos resultados se afirma que los trabajadores presentan puntuaciones altas en 2 de las subescalas, mientras que en la última subescala los valores son medianamente adecuados, lo que indica que, si no hay un apropiado control, el Síndrome de Burnout puede seguir afectando a los involucrados y a su vez se dará un aumento de casos.

En cuanto al análisis de relación entre las subescalas y la variable sexo y edad se evidenció que solo existe una correlación entre la despersonalización y la edad, lo que indica que a más años mayor es el sentimiento de despersonalización, en este caso se presenta en los trabajadores mayores de 20 años.

Existen muy pocos estudios acerca del Síndrome de Burnout en trabajadores de empresas tanto a nivel mundial como en el Ecuador, por lo tanto, no existe un adecuado control y seguimiento de esta enfermedad para esta población.

Durante la realización de este proyecto se evidenció que existe falta de interés por parte de las autoridades de la empresa en cuanto a salud mental, es por eso que se propuso a los directivos una política que cuenta con estrategias para la prevención y disminución del Síndrome de Burnout, a lo cual dieron carta blanca para iniciar como un plan piloto desde mediados del mes de mayo hasta diciembre del presente año, en donde después de realizadas las actividades el personal directivo y de talento humano evaluarán los resultados para según sea el caso implementar la política de forma definitiva.

4.11 Recomendaciones:

Se recomienda realizar el Test de Maslach después de 6 meses de aplicadas las estrategias de prevención para analizar si han dado resultado y se ha producido una disminución de los casos o a su vez se ha dado un aumento de los mismos.

Se sugiere que los trabajadores no solo apliquen las estrategias propuestas en la política, sino que también lleven una vida saludable, realizando ejercicio físico, con una alimentación adecuada, manteniendo la buena relación con su familia y realizando ejercicios de relajación.

Replicar las estrategias como un plan piloto para prevenir el Síndrome de Burnout en todas las áreas de la Empresa Distrishoes para promover la importancia del bienestar biopsicosocial, además de obtener mejores resultados económicos, administrativos y sociales.

Se debe dar mayor importancia a la salud mental en personas de diferentes profesiones, en especial a la población que trabaja en empresas ya que realizan trabajos extenuantes con horarios demandantes.

Finalmente se propone incentivar a otras empresas a aplicar este proyecto, ya que se basa en datos reales y en estrategias adecuadas que al realizarlas de manera frecuente y correcta pueden ayudar a mantener una buena salud emocional evitando así consecuencias como ansiedad, depresión y deserción laboral.

4.12 Presupuesto: El presupuesto será de 2000 dólares, mismos que serán brindados por la Empresa Distrishoes S.A., después de una reunión que se realizará el 25 de mayo del presente año.

4.13 Cronograma del Proyecto

	ACTIVIDADES	FEBRERO	MARZO				ABRIL			MAYO			
		S1	S2	S3	S4	S5	S6	S7	S8	S9	S10	S11	S12
1	Selección del tema	■											
2	Descripción del problema		■										
3	Definición del problema		■										
4	Pregunta de investigación		■										
5	Identificación del objeto de estudio			■									
6	Planteamiento del problema			■									
7	Delimitación				■								
8	Justificación				■								
9	Objetivos generales y específicos					■							
10	Hipótesis					■							
11	Marco Teórico						■						
12	Tipo de estudio							■					
13	Universo y muestra							■					
14	Recolección de datos								■				
15	Resultados									■			
16	Discusión										■		
17	Propuesta											■	
18	Conclusiones												■
19	Recomendaciones												■
20	Finalización del proyecto												■

Fuente: *Elaboración propia*

REFERENCIAS

- Aguas Rozo, A. M., Vargas Calderón, L. V., Guzmán Millán, M. F., Ferrer Cristancho, M. K. (2015). Presencia del Síndrome de burnout en los Estudiantes de Odontología y optometría de la Universidad Santo Tomás en el año 2015. Universidad Santo Tomás. Retrieved March 16, 2023, from <https://repository.usta.edu.co/handle/11634/4770>
- Aguirre M.C., Gallo, A., Ibarra, A., & García, J. L. (2018). Relación entre estrés laboral y burnout en una muestra de controladores de tráfico aéreo en Chile. *Ciencias Psicológicas*, 239. Retrieved May 12, 2023, from http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?pid=S1688-42212018000200239&script=sci_arttext
- Aranda Beltrán, C. (2006). Diferencias por sexo, Síndrome de burnout Y Manifestaciones Clínicas, en los médicos familiares de dos Instituciones de Salud, Guadalajara, México, *Revista Costarricense de Salud Pública*, 15(29), 1-7. Retrieved May 09, 2023, from https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-14292006000200002
- Azofeifa Mora, C.A. (2014) Relación entre los predictores del estrés laboral según el nivel de actividad física, edad, género y antigüedad laboral en los funcionarios Administrativos del Ministerio de Agricultura y ganadería. Retrieved May 09, 2023 from <https://repositorio.una.ac.cr/handle/11056/13503>
- Briceño Ayala, R. (2017). Impacto de la globalización sobre la salud de los trabajadores colombianos. Universidad Central de Bogotá. Recuperado el 20 de abril del 2023, de <https://nomadas.ucentral.edu.co/index.php/inicio/37-trabajo-globalizacion-e-inequidades-nomadas-12/575-impacto-de-la-globalizacion-sobre-la-salud-de-los-trabajadores-colombianos>

- Carlin, M. y Garcés de los Fayos Ruíz, E.J. (2010). The Burnout syndrome: Historical evolution since the employment context to the sports field. *Anales de Psicología*, 26(1), 169-180. Recuperado de <https://revistas.um.es/analesps/article/view/92171>
- Clemente Carrión, A., Molero Mañes, R. J., & González Sala, F. (2000). ESTUDIO DE LA SATISFACCIÓN PERSONAL SEGÚN LA EDAD DE LAS PERSONAS. *Anales de Psicología / Annals of Psychology*, 16(2), 189–198. Recuperado de <https://revistas.um.es/analesps/article/view/29371>
- Constitución de la República del Ecuador, Ministerio del Ambiente. (2018). Sección séptima, Salud. Recuperado el 20 de Abril del 2023, de: <https://www.ambiente.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2018/09/Constitucion-de-la-Republica-del-Ecuador.pdf>
- Constitución de la República del Ecuador, Ministerio del Ambiente. (2018). Sección octava, Trabajo y seguridad social. Recuperado el 20 de Abril del 2023, de: <https://www.ambiente.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2018/09/Constitucion-de-la-Republica-del-Ecuador.pdf>
- Escobar, D. P. (2016.). Síndrome de burnout: 14 Signos de Agotamiento Laboral. Instituto de Neurociencias. Retrieved March 16, 2023, from <https://institutoneurociencias.med.ec/component/k2/item/15033-sindrome-de-burnout-14-signos-de-agotamiento-laboral>
- García Rodríguez, R., Zambrano Ubillus, R., Villafuerte García, K. Y, & Andaluz Granda, M. (2021). El síndrome de burnout y sus consecuencias en la salud mental. Una propuesta de operacionalización para su estudio. *Revista Científica Higía De La Salud*, 3(2). Retrieved March 16, 2023, from <https://revistas.itsup.edu.ec/index.php/Higia/article/view/471/1213>

- Gascón, S., Olmedo, M. y Ciccotelli, H. (2003). La prevención del burnout en las organizaciones: el chequeo preventivo de Leiter y Maslach. *Revista de psicopatología y psicología clínica*, 8(1), 55-66. Recuperado de <https://revistas.uned.es/index.php/RPPC/article/view/3942>
- INSST. (2022). Síndrome de desgaste profesional (burnout) como un problema relacionado con el trabajo. Portal INSST. Retrieved March 16, 2023, from <https://www.insst.es/el-instituto-al-dia/sindrome-de-desgaste-profesional-burnout>
- Ley orgánica de Servicio Público, LOSEP, Ministerio del Trabajo (2020). Recuperado el 20 de Abril del 2023, de: https://www.superbancos.gob.ec/bancos/wp-content/uploads/downloads/2020/12/ley_organica_servicio_publico2.pdf
- Lotero Martínez, Y., López Hernández, N. Y., Martínez Rueda, M. A., Parra Medina, Y. L., & Semanate Quintero, J. F. (2020). Síndrome de burnout y su efecto en el bienestar de los Trabajadores de la Empresa calzado juleisy S.A.S. Principal. Retrieved March 16, 2023, from <https://alejandria.poligran.edu.co/handle/10823/2668>
- Lovo, J. (2020). Síndrome de burnout: Un problema moderno. *Entorno*, (70), 110–120. Retrieved March 16, 2023, from <https://www.lamjol.info/index.php/entorno/article/view/10371>
- Llorent, V. J., & Ruiz-Calzado, I. (2016). El burnout y las variables sociodemográficas en los profesionales de la educación que trabajan con personas con discapacidad en Córdoba (España), *Ciência & Saúde Coletiva*. Retrieved May 10, 2023, from <https://www.scielo.br/j/csc/a/jDF9ChdGHjL6yDV774kjMhP/?lang=>
- Marin, E; Sarmiento, M; Trujillo, M. (2022). Síndrome de burnout en tiempos de pandemia en los empleados de calzado el chavito. (Proyecto de práctica II, Politécnico Grancolombiano). Repositorio de Politécnico Grancolombiano. <https://alejandria.poligran.edu.co/bitstream/handle/10823/6641/sindrome%20de>

[%20burnout%20en%20tiempos%20de%20pandemia%20en%20los%20empleados%20de%20calzado%20el%20chavito..pdf?sequence=1&isAllowed=y](#)

Maslach, C. y Goldberg, J. (1998). Prevention of Burnout: New perspectives. *Applied and Preventive Psychology*, 7(1), 63-74.

Maslach, C. y Leiter, M. P. (2016). Understanding the Burnout experience: Recent research and its implications for psychiatry. *World Psychiatry*, 15(2), 103-111. From <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC4911781/>

Maslach, C.; Leiter, M. P. y Schaufeli, W. (2009). Measuring Burnout. En Cooper, C. L. y Cartwright, S. (Eds.), *The Oxford handbook of organizational well-being* (pp.86-108). New York: Oxford University Press.

Maslach, C.; Schaufeli, W. y Leiter, M. (2001). Job Burnout. *Annual Review of Psychology*, 52, 397-422.

Menendez Venegas, J. (2004). Instituto Nacional de pediatría: Estrés Laboral o Síndrome de 'Burnout'. Instituto Nacional de Pediatría. Retrieved March 16, 2023, from <http://repositorio.pediatrica.gob.mx:8180/handle/20.500.12103/1814>

Muheim, F. (2013). Burnout: History of a phenomenon. En Bährer-Kohler, S. (Ed.), *Burnout for Experts: Prevention in the Context of Living and Working* (pp. 37-46). US: Springer.

Navarro-González, D., Ayechu-Díaz, A., & Huarte-Labiano, I. (2015). Prevalencia del Síndrome del burnout y factores asociados a dicho síndrome en los profesionales sanitarios de atención primaria. *Medicina de Familia. SEMERGEN*. Retrieved March 16, 2023, from <https://www.elsevier.es/es-revista-medicina-familia-semergen-40-articulo-prevalencia-del-sindrome-del-burnout-S1138359314001270>

Parapa. (2016.). Escala Maslach Burnout Inventory (MBI). ESTADISTICANDO. Retrieved March 16, 2023, from <https://estadisticando.blogspot.com/2016/04/escala-maslach-burnout-inventory-mbi.html>

Pazmiño, A. (2020). El síndrome de burnout y el desempeño laboral del personal del área comercial de una empresa industrial de la ciudad de Ambato. (Tesis de Grado, Universidad Técnica de Ambato). Repositorio de la Universidad Técnica de Ambato. <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/31965/1/094%20GTH.pdf>

Ramos, A. (2013). El síndrome de burnout y su incidencia en el desempeño del personal administrativo y operativo de la empresa de calzado de lona Hernan Darquea de la ciudad de Ambato. (Tesis de Grado, Universidad Técnica de Ambato). Repositorio de la Universidad Técnica de Ambato. <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/6885/1/FCHE-PSI-49.pdf>

Real Academia Española. (2020). Despersonalizar. En *Diccionario de la lengua española*. Recuperado el 30 de marzo, 2023, de <https://dle.rae.es/despersonalizar>

Real Academia Española. (s.f.). Disfunción. En *Diccionario de la lengua española*. Recuperado el 30 de marzo, 2023, de <https://dle.rae.es/disfunci%C3%B3n>

Real Academia Española. (s.f.). Estrés. En *Diccionario de la lengua española*. Recuperado el 30 de marzo, 2023, de <https://dle.rae.es/estr%C3%A9s?m=form>

Real Academia Española. (s.f.). Incidencia. En *Diccionario de la lengua española*. Recuperado el 30 de marzo, 2023, de <https://dle.rae.es/incidencia?m=form>

Real Academia Española. (s.f.). Pandemia. En *Diccionario de la lengua española*. Recuperado el 30 de marzo, 2023, de <https://dle.rae.es/pandemia?m=form>

Real Academia Española. (s.f.). Prevalencia. En *Diccionario de la lengua española*. Recuperado el 30 de marzo, 2023, de <https://dle.rae.es/prevalencia?m=form>

Real Academia Española. (s.f.). Prevención. En *Diccionario de la lengua española*. Recuperado el 30 de marzo, 2023, de <https://dle.rae.es/prevenci%C3%B3n?m=form>

Real Academia Española. (s.f.). Síndrome. En *Diccionario de la lengua española*. Recuperado el 30 de marzo, 2023, de <https://dle.rae.es/s%C3%ADndrome?m=form>

Romero, P. (2023). Plan de prevención del síndrome del burnout en trabajadores de una empresa privada de Ambato. (Tesis de Grado, Pontificia Universidad Católica del Ecuador). Repositorio de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador. <https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/4012/1/79163.pdf>

Salanova, M. y Llorens, S. (2008). Estado actual y retos futuros en el estudio del Burnout. *Papeles del Psicólogo*, 29(1), 59-67.

Santaella Palma, L. (2022) Vista de Incidencia del Síndrome de burnout y su relación con sobrepeso, sedentarismo Y presión arterial elevada: *Revista Científica Uisrael* (no date) Vista de Incidencia del síndrome de Burnout y su relación con sobrepeso, sedentarismo y presión arterial elevada | *Revista Científica UISRAEL*. Retrieved May 09, 2023 from <https://revista.uisrael.edu.ec/index.php/rcui/article/view/601/677>

Schaufeli, W. B.; Bakker, A. B. y van Rhenen, W. (2009). How changes in job demands and resources predict burnout, work engagement, and sickness absenteeism. *Journal of Organizational Behavior*, 30(7), 893-917.

Schaufeli, W. B. y Enzmann, D. (1998). *The burnout companion to study and practice. A critical analysis*. London, UK: Taylor y Francis.

IPADE. (2021). Síndrome de Burnout en los trabajadores. IPADE Business School. Retrieved March 16, 2023, from <https://www.ipade.mx/2019/04/19/sindrome-de-burnout-en-los-trabajadores/>

Toledo Moreno, A. (2007). Burnout asistencial: identificación, prevención y mediación en factores precipitantes. Psicología para América Latina. Revista de la Unión Latinoamericana de Entidades de Psicología. Retrieved March 16, 2023, from <https://psicolatina.org/11/burnout.html>

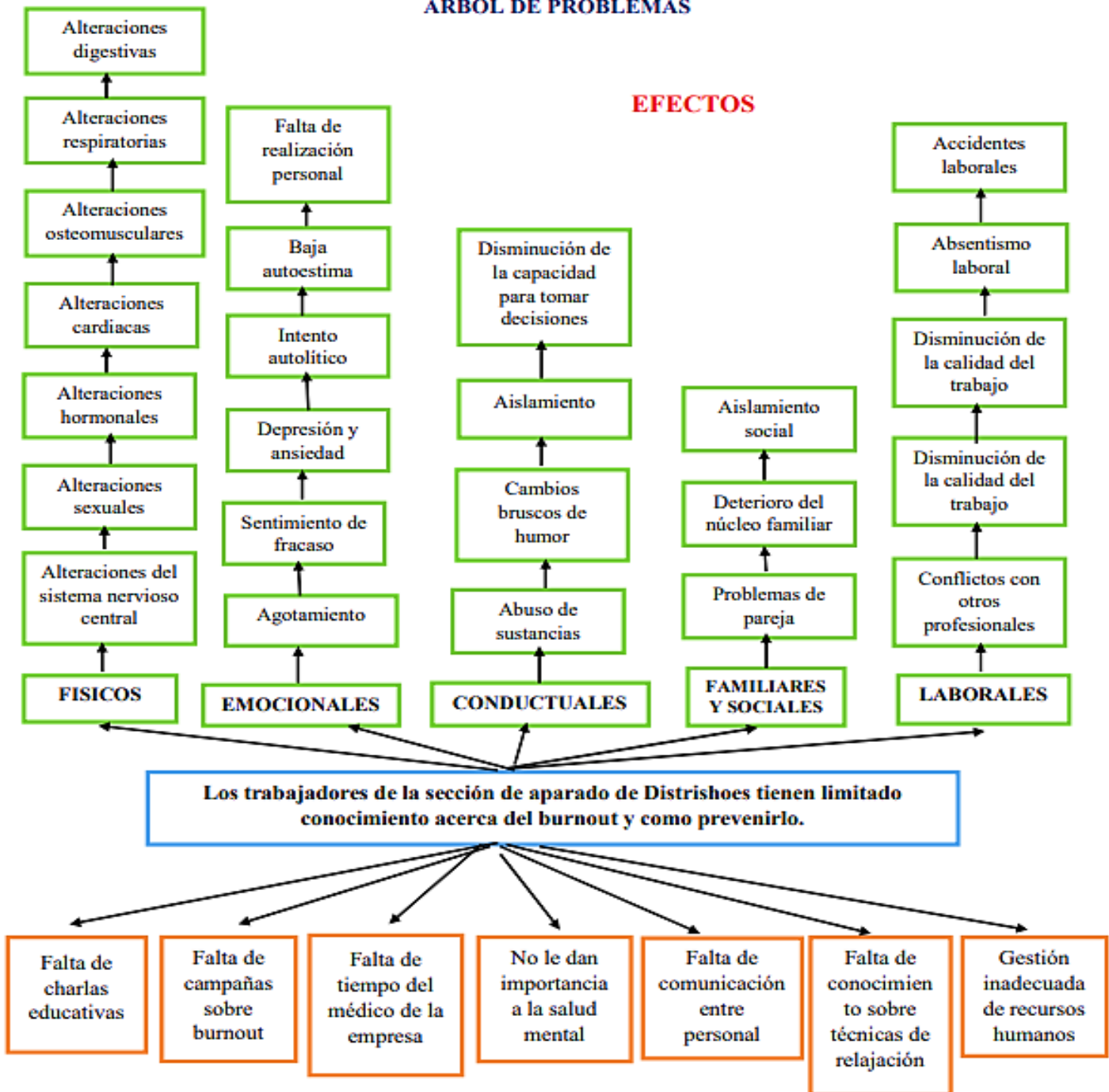
Weber, A. y Jaekel-Reinhard, A. (2000). Burnout syndrome: a disease of modern societies. Occupational Medicine (Oxford, England), 50(7), 512-517.

ANEXOS

Anexo 1

Árbol de Problemas

ÁRBOL DE PROBLEMAS



Fuente: Elaboración propia

Anexo 2

Matriz de Involucrados

MATRIZ DE INVOLUCRADOS

GRUPOS	INTERES	PROBLEMAS PERCIBI*DOS	RECURSOS Y MANDATOS	PODER DE INFLUENCIA
Trabajadores de la sección de aparado	Positivo	Falta de conocimiento	Prevenir enfermedades, mejorar el manejo del estrés	5. Alto
Personal de recursos humanos	Positivo	Falta de tiempo	Autorizar y coordinar campañas de prevención	5. Alto
Directivos de la empresa	Positivo	Inadecuado presupuesto	Evitar gastos innecesarios	5. Alto
Médico	Positivo	Inadecuada organización del tiempo	Mejorar la atención, realizar charlas educativas	5. Alto

Fuente: Elaboración propia

Anexo 3

ENCUESTA SINDROME DE BURNOUT

La presente encuesta es completamente anónima, se realiza con el fin de recolectar datos para el trabajo de titulación de la maestría en Salud Pública para la Universidad de las Américas. Consta de datos generales y del Cuestionario de Maslach, mismo que permitirá diagnosticar la presencia del Síndrome de Burnout.

Por favor, lea detenidamente las preguntas y responda la que más se adapte a su condición actual.

- **Acepta libre y voluntariamente dar información referente a su condición actual de salud y factores que intervienen en la misma. (Consentimiento Informado).**

- Acepto
- No Acepto

1. Sexo

- Hombre
- Mujer

2. ¿Qué edad tiene usted?

- Menos de 20 años
- 20-29 años
- 30-39 años
- 40-49 años
- 50 años o más

3. ¿Conoce usted acerca del Síndrome de Burnout?

- Sí
- No

Test de Maslach

Señale la opción que crea oportuna sobre la frecuencia con que siente los enunciados:

4. Me siento emocionalmente agotado/a por mi trabajo.

- Nunca
- Pocas veces al año
- Una vez al mes o menos
- Unas pocas veces al mes

- Una vez a la semana
- Unas pocas veces a la semana
- Todos los días

5. Me siento cansado al final de la jornada de trabajo.

- Nunca
- Pocas veces al año
- Una vez al mes o menos
- Unas pocas veces al mes
- Una vez a la semana
- Unas pocas veces a la semana
- Todos los días

6. Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado.

- Nunca
- Pocas veces al año
- Una vez al mes o menos
- Unas pocas veces al mes
- Una vez a la semana
- Unas pocas veces a la semana
- Todos los días

7. Tengo facilidad para comprender como se sienten las personas.

- Nunca
- Pocas veces al año
- Una vez al mes o menos
- Unas pocas veces al mes
- Una vez a la semana
- Unas pocas veces a la semana
- Todos los días

8. Creo que estoy tratando a algunas personas como si fueran objetos impersonales.

- Nunca
- Pocas veces al año
- Una vez al mes o menos
- Unas pocas veces al mes
- Una vez a la semana
- Unas pocas veces a la semana
- Todos los días

9. Siento que trabajar todo el día con personas supone un gran esfuerzo y me cansa.

- Nunca
- Pocas veces al año
- Una vez al mes o menos
- Unas pocas veces al mes
- Una vez a la semana
- Unas pocas veces a la semana
- Todos los días

10. Creo que trato con mucha eficacia los problemas de mis compañeros.

- Nunca
- Pocas veces al año
- Una vez al mes o menos
- Unas pocas veces al mes
- Una vez a la semana
- Unas pocas veces a la semana
- Todos los días

11. Siento que mi trabajo me está desgastando. Me siento quemado por mi trabajo.

- Nunca
- Pocas veces al año
- Una vez al mes o menos
- Unas pocas veces al mes
- Una vez a la semana
- Unas pocas veces a la semana
- Todos los días

12. Creo que con mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de las personas.

- Nunca
- Pocas veces al año
- Una vez al mes o menos
- Unas pocas veces al mes
- Una vez a la semana
- Unas pocas veces a la semana
- Todos los días

13. Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo la profesión en el ámbito del calzado.

- Nunca
- Pocas veces al año
- Una vez al mes o menos
- Unas pocas veces al mes
- Una vez a la semana

- Unas pocas veces a la semana
- Todos los días

14. Pienso que este trabajo me está endureciendo emocionalmente.

- Nunca
- Pocas veces al año
- Una vez al mes o menos
- Unas pocas veces al mes
- Una vez a la semana
- Unas pocas veces a la semana
- Todos los días

15. Me siento con mucha energía en mi trabajo.

- Nunca
- Pocas veces al año
- Una vez al mes o menos
- Unas pocas veces al mes
- Una vez a la semana
- Unas pocas veces a la semana
- Todos los días

16. Me siento frustrado/a en mi trabajo.

- Nunca
- Pocas veces al año
- Una vez al mes o menos
- Unas pocas veces al mes
- Una vez a la semana
- Unas pocas veces a la semana
- Todos los días

17. Creo que trabajo demasiado.

- Nunca
- Pocas veces al año
- Una vez al mes o menos
- Unas pocas veces al mes
- Una vez a la semana
- Unas pocas veces a la semana
- Todos los días

18. No me preocupa realmente lo que les ocurra a algunos de mis compañeros.

- Nunca
- Pocas veces al año
- Una vez al mes o menos

- Unas pocas veces al mes
- Una vez a la semana
- Unas pocas veces a la semana
- Todos los días

19. Trabajar directamente con personas me produce estrés.

- Nunca
- Pocas veces al año
- Una vez al mes o menos
- Unas pocas veces al mes
- Una vez a la semana
- Unas pocas veces a la semana
- Todos los días

20. Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis compañeros.

- Nunca
- Pocas veces al año
- Una vez al mes o menos
- Unas pocas veces al mes
- Una vez a la semana
- Unas pocas veces a la semana
- Todos los días

21. Me siento motivado después de trabajar en contacto con personas.

- Nunca
- Pocas veces al año
- Una vez al mes o menos
- Unas pocas veces al mes
- Una vez a la semana
- Unas pocas veces a la semana
- Todos los días

22. Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.

- Nunca
- Pocas veces al año
- Una vez al mes o menos
- Unas pocas veces al mes
- Una vez a la semana
- Unas pocas veces a la semana
- Todos los días

23. Me siento acabado en mi trabajo, al límite de mis posibilidades.

- Nunca

- Pocas veces al año
- Una vez al mes o menos
- Unas pocas veces al mes
- Una vez a la semana
- Unas pocas veces a la semana
- Todos los días

24. En mi trabajo trato los problemas emocionalmente con mucha calma.

- Nunca
- Pocas veces al año
- Una vez al mes o menos
- Unas pocas veces al mes
- Una vez a la semana
- Unas pocas veces a la semana
- Todos los días

25. Creo que mis compañeros me culpan de algunos de sus problemas.

- Nunca
- Pocas veces al año
- Una vez al mes o menos
- Unas pocas veces al mes
- Una vez a la semana
- Unas pocas veces a la semana
- Todos los días

Fuente: Elaboración propia