



**UNIVERSIDAD  
DEL AZUAY**

**Facultad de Filosofía, Letras y Ciencias de la Educación**

**Escuela de Psicología Organizacional**

**DIMENSIONES DEL SINDROME DE BURNOUT EN UNA  
EMPRESA AGROPECUARIA. EL CASO DE AGROSAD C. LTDA.**

**Trabajo previo a la obtención del título de  
Psicóloga organizacional**

**Autora:**

Daniela Estefanía Mosquera Vivanco.

**Director:**

Mst. René Zalamea Vallejo.

**Cuenca – Ecuador**

**2018**

## **DEDICATORIA**

Me siento honrada al dedicarles la presente investigación a mi familia, quienes me apoyaron en cada momento durante mi carrera universitaria, con todo su amor, paciencia y sobre todo su buen ejemplo, así siendo mi pilar fundamental.

**Daniela Mosquera.**

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco primeramente a Dios, todos mis logros son el resultado de su ayuda.

Gracias a mis padres por ser el motor de mi vida y sobre todo por su apoyo incondicional.

A mi hermana Emily por creer en mí e incentivar me a cumplir mis sueños.

De manera muy especial agradezco a mi tutor, René Zalamea, por ser mi guía durante este proceso.

## RESUMEN

Esta investigación cuantitativa de tipo transversal y de alcance descriptivo midió las dimensiones del Síndrome de Burnout en la empresa familiar Agrosad, la cual cuenta con un número de 59 trabajadores en Cuenca. El test de Maslach Burnout Inventory y una ficha de datos sociodemográficos fueron aplicados a dicha población, a través de los resultados se diseñó un plan preventivo. El 64.4% alcanzó un nivel bajo de realización personal, el 42.4% alcanzó un nivel alto de despersonalización y por último el 5.1% presentó un nivel alto en la dimensión de agotamiento emocional. Además, se evidenció que quienes tienen 1 o más años de experiencia tienen más bajo agotamiento emocional (Chi-cuadrado de Pearson). No se advierte asociación en despersonalización y realización personal.

**Palabras clave:** MBI, Burnout, despersonalización, agotamiento emocional y realización personal.

## ABSTRACT

This quantitative research of transversal type and descriptive scope measured the dimensions of the Burnout Syndrome in the family owned company Agrosad. The company had 59 workers in Cuenca. The Maslach Burnout Inventory test and a sociodemographic data sheet were applied to this population and a preventive plan was designed through the results. It was obtained that 64.4% reached a low level of personal fulfillment, 42.4% reached a high level of depersonalization and 5.1% presented a high level of emotional exhaustion. It was shown that those who had 1 year of experience or more presented lower emotional exhaustion (Pearson Chi-square). No association was found between depersonalization and personal fulfillment.

**Keywords:** MBI, Burnout, depersonalization, emotional exhaustion, personal fulfillment

  
UNIVERSIDAD DEL  
AZUAY  
Dpto. Idiomas

  
Translated by  
Ing. Paul Arpi

## ÍNDICE

DEDICATORIA .....	II
AGRADECIMIENTO .....	III
RESUMEN .....	IV
ABSTRACT .....	V
INTRODUCCIÓN .....	VIII
CAPÍTULO 1 .....	1
SÍNDROME DE BURNOUT .....	1
1.1 Introducción .....	1
1.2 Generalidades e Historia del Síndrome de Burnout .....	1
1.3 Conceptos del Burnout .....	2
1.4 Intentos por medir el Síndrome de Burnout .....	3
1.5 Efectos del Burnout .....	3
1.6 Prevención de Síndrome de Burnout .....	4
1.7 Agrosad C. Ltda .....	5
1.7.1 Misión .....	6
1.7.2 Visión .....	6
1.7.3 Valores Corporativos .....	6
CAPITULO 2 .....	8
METODOLOGÍA .....	8
2.1 Muestra e instrumentos de investigación .....	8
2.1.1 Muestra .....	8
2.1.2 Instrumentos .....	8
2.2 Procedimiento .....	10
CAPITULO 3 .....	12
RESULTADOS .....	12
3.1 Introducción .....	12
3.2 Descriptivos .....	12
3.3 Inferenciales .....	14
CAPITULO 4 .....	18
PROPUESTA PREVENTIVA PARA DISMINUIR EL RIESGO DEL BURNOUT .....	18
4.1 Introducción .....	18

4.2 Plan preventivo.....	18
4.2.1. Objetivos del plan preventivo.....	18
4.3. Socialización y validación de la propuesta preventiva.....	23
CAPITULO 5.....	25
DISCUSIÓN .....	25
CONCLUSIONES GENERALES.....	28
RECOMENDACIONES.....	29
BIBLIOGRAFÍA .....	30
ANEXO 1.....	33
ANEXO 2.....	34

### **ÍNDICE DE TABLAS**

Tabla 1 Datos de perfil de los encuestados.....	12
Tabla 2 Resultados del MBI .....	13
Tabla 3 Resultados del MBI de acuerdo al sexo.....	14
Tabla 4 Resultados del MBI de acuerdo a la edad.....	15
Tabla 5 Resultados del MBI de acuerdo a la antigüedad.....	16

## INTRODUCCIÓN

El estrés laboral hoy en día es un tema de vital importancia, debido a que, si este no se controla puede llegar a generar el Síndrome de Burnout en los trabajadores, el cual es muy necesario tratar porque puede afectar psicológicamente, cognitivamente y físicamente a quienes lo padecen. Se debe tener en cuenta que el estrés laboral debe ser identificado tempranamente, puesto que, los trabajadores representan la base y el motor de la empresa.

En el capítulo 1, se expone el fundamento teórico-conceptual sobre el Síndrome de Burnout, su historia, conceptos a lo largo de la historia y los efectos que puede llegar a causar, además, de una reseña acerca del desarrollo de la empresa Agrosad y sus valores corporativos.

En el capítulo 2, se describe la metodología de la investigación y los instrumentos que se utilizaron para cumplir con los objetivos planteados, se identifica la muestra y se describe el procedimiento de investigación.

En el capítulo 3, mediante los resultados, se determina las dimensiones del Burnout en los trabajadores de Agrosad, sede Cuenca; además, mediante la prueba de Chi-cuadrado de Pearson se relacionan los datos sociodemográficos con los resultados del test de Maslach.

Finalmente, en el capítulo 4 se presenta la propuesta preventiva diseñada a partir de los resultados obtenidos con el cuestionario MBI y la relación que se estableció con la prueba de Chi-cuadrado de Pearson. El plan se diseñó en base a la prevención primaria y secundaria. Además, se describe la socialización y validación de la propuesta con la empresa Agrosad.

# CAPÍTULO 1

## SÍNDROME DE BURNOUT

### 1.1 Introducción

En este capítulo, se presenta la historia del proceso de consolidación del Síndrome de Burnout en el acervo de la psicología organizacional como un problema que debe ser objeto de atención, de estudio y, por supuesto, de prevención. Se establecen las definiciones correspondientes y su evolución, los riesgos que implica para la salud de los trabajadores, las maneras que existen para detectarlo y las soluciones que distintos autores han propuesto para prevenirlo y contrarrestarlo.

### 1.2 Generalidades e Historia del Síndrome de Burnout

El Síndrome de Burnout es descrito por primera vez por Freudenberguer (1974), quien lo definió como un sentimiento de derrota o agotamiento que se da por una sobrecarga de exigencias en lo personal, espiritual y, sobre todo, laboral por parte del empleador.

De igual manera, otros autores han desarrollado investigaciones sobre el Síndrome, como, por ejemplo, Gil-Monte y Peiro (1997) lo definieron como una reacción al estrés laboral causado por reacciones negativas, dirigidas a las personas relacionadas con su trabajo y hacia sí mismos en el ámbito laboral llegando a encontrarse emocionalmente agotados. Al igual que, Edelwich y Brodsky (1980) que lo describen como “una pérdida progresiva de idealismo, energía y propósito.

Cada autor tiene una definición diferente acerca del Burnout, sin embargo, todos llegan a la conclusión de que es un cambio con desgaste y agotamiento del profesional, que es percibido por las personas de su alrededor y por la institución en la que labora, tal como señala Guadalupe (2015).

En efecto, en este momento, el Burnout tiene un reconocimiento concreto en el mundo organizacional; sin embargo, no se ha logrado consolidar en el estatus de cuadro nosológico con su propia sintomatología, en los manuales internacionales de las enfermedades mentales.

### **1.3 Conceptos del Burnout**

Las demandas sociales, familiares y laborales en la actualidad están relacionadas con mayor individualidad y competencia, el mundo exige máximos resultados en el menor tiempo posible en todos los ámbitos de la vida, demandas que no siempre coinciden con la capacidad de respuesta y adaptación de las personas que como consecuencia de estas presiones pueden ser víctimas de lo que se conoce como Síndrome de Burnout, según Guadalupe (2015) y Buzzetti, (2005). Por esta razón, para Brenninkmeijer (2002), se fue evidenciando que la salud mental de la gente que trabajan en diferentes tipos de organizaciones fue empeorando progresivamente.

En la actualidad la definición del Síndrome de Burnout más aceptada entre los investigadores, es la que proponen Maslach y Jackson (1986), quienes lo conceptualizaron como un Síndrome de tres dimensiones: 1) agotamiento o cansancio emocional, definido como el cansancio e impotencia que puede manifestarse física y/o psíquicamente, con una sensación descrita como sentir que ya no pueden dar más de ellos mismos; 2) despersonalización, como desarrollo de sentimientos, actitudes y respuestas a la defensiva distantes y frías hacia otras personas, especialmente hacia los involucrados en su vida laboral; 3) por último, la baja realización personal o logro, que se caracteriza por una dolorosa desilusión para dar sentido a la propia vida y hacia los logros personales, con sentimientos de fracaso y baja autoestima (Maslach, Schaufeli y Leiter, 2001; Duran, Extremera, Montalbán y Rey, 2005; Sánchez, Guillen y León, 2006; Extremera, Durán y Rey, 2007).

Shirom (2009), en la misma línea que Maslach, refrenda que el Burnout es una expresión ante el estrés prolongado en el ámbito laboral, además, indica que es el agotamiento progresivo de la energía intrínseca de las personas relacionado con el agotamiento emocional, físico y cognitivo poniendo en evidencia que se trata de un problema que afecta las distintas áreas de la vida de una persona que va a tener efectos en su vida personal, familiar, además de la laboral.

## **1.4 Intentos por medir el Síndrome de Burnout**

Cuando empezaron las investigaciones del Burnout, se utilizaba la observación clínica para medir su intensidad, hasta que finalmente se desarrolló el instrumento MBI (Maslach Burnout Inventory), el cual, en la actualidad es la herramienta más utilizada para evaluar el Síndrome; este instrumento, fue creado en 1981 por Maslach y Jackson, el test consta de 22 ítems que se basan en tres escalas, cada una de ellas, mide las tres dimensiones que se suponen configuran el Síndrome: agotamiento emocional (9 ítems), despersonalización (8 ítems), y realización personal (8 ítems), finalmente de cada una de las escalas se obtiene una puntuación, según lo explica Buzzeti, (2005).

Maslach, Schaufeli y Leiter (2001) indican que el agotamiento emocional es la base del estrés, la despersonalización se basa en relaciones interpersonales y la realización personal es la autoevaluación; este enfoque, descrito por Maslach de evaluar este desajuste, es consistente con los objetivos que se plantea en este estudio, ya que, considera las dimensiones que configuran el Síndrome.

## **1.5 Efectos del Burnout**

La presencia prolongada del estrés laboral origina el Síndrome de Burnout, que va a estar caracterizado por elevados niveles de pérdida de recursos emocionales, por lo cual, es posible que la persona se muestre lábil emocionalmente, con cambios repentinos de humor, a la vez que puede desarrollar actitudes negativas hacia los compañeros de trabajo, suele sentir falta de realización personal, lo cual provoca negativismo en el trabajo a criterio de Portero y Vaquero (2015).

Las expresiones clínicas del Síndrome, aparecen en 3 niveles de las personas: física, mental y conductual.

Las expresiones físicas se manifiestan mediante el insomnio, taquicardia, cefaleas y alteraciones gastrointestinales.

Las expresiones mentales, se evidencian a través del agotamiento, sentimientos de vacío, impotencia, fracaso, nerviosismo, inquietud, dificultad para la concentración baja tolerancia a la frustración y comportamientos paranoides y agresivos hacia las personas, compañeros y la familia.

Finalmente, las manifestaciones conductuales se expresan mediante el aumento del consumo de café, alcohol, medicamentos y drogas ilegales, además, teniendo conductas adictivas y evitativas, absentismo laboral y distanciamiento afectivo, según señala Arauco (2008).

## **1.6 Prevención de Síndrome de Burnout**

Maslach y Leiter (1997) consideran que el sentido común identifica como débiles a las personas que sufren el Síndrome de Burnout, debido a que para “sobrevivir” los seres humanos deben ajustarse al medio, sin embargo, el Burnout expresa lo contrario, este demuestra una inadaptación ante presiones laborales, además llaman “efecto cascada”, a los trabajadores que están ubicados al final de la cadena de servicio, ya que son los que tienen opciones más limitadas, exponiéndoles al desarrollo del Síndrome de Burnout, indica Buzzetti (2008). Teniendo en cuenta estas precisiones se advierte, que no se trata de someter a los trabajadores de las organizaciones a niveles elevados de presión para obtener resultados positivos, esperando que el más fuerte sobreviva perdiendo de vista la complejidad de un ser humano y la ética profesional y empresarial.

Según Acevedo (2003), se deben tener presentes algunos factores que pueden llegar a ser útiles para prevenir el Síndrome de Burnout, entre ellos sería: tener políticas de reconocimiento con los trabajadores que llegan a cumplir sus metas: políticas de producción y de administración de RRHH, las cuales, brinden a los trabajadores oportunidades de desenvolverse en sus ramas; cultura organizacional, la cual, valore al empleado como persona y una buena administración, en la cual, las decisiones y acciones vayan de la mano con los valores corporativos.

Cuando las empresas presentan un mal clima laboral, según Kalimo (2003), el trabajo y convivencia se vuelven imposibles y fastidiosos, llevando a las personas a sentirse agotadas, mal humoradas y con bajos propósitos generando posiblemente el Burnout.

Para Fidalgo (2008), la importancia de estudiar el Síndrome de Burnout es alta, debido a que quebranta con el derecho a la protección de la salud que todo trabajador merece en las instituciones.

Una vez descrito los elementos asociados con el Síndrome de Burnout, corresponde aplicarlos en un sector que requiere profundizar su estudio, tal como es, el sector agropecuario. En la empresa Agrosad, existen algunos problemas referidos por la Gerente de Procesos entre ellos

tenemos: conflictos entre compañeros de trabajo, situación que puede estar asociada a problemas de estrés laboral y finalmente con el Síndrome de Burnout.

### **1.7 Agrosad C. Ltda.**

Bajo estos parámetros, se puede analizar la empresa Agrosad. En este sentido, a continuación, se realiza una breve reseña histórica de la empresa:

Agrosad abrió sus puertas en 1972, su fundador y propietario fue el Dr. Hernán Saldaña Durán, que vio la necesidad de crear un lugar en donde el agricultor y ganadero adquiriera todo lo necesario para su trabajo diario. Agrosad se fundó en la ciudad de Cuenca, en la esquina de la calle Tarqui y Larga, en el sector de El Vado, considerado, en esa época, la zona más comercial del Austro, de ahí el nombre de Agrosa o Agrosad, que es sinónimo de servicio, calidad en los productos y sobre todo buen trato al agricultor.

Lo que inició como un pequeño almacén, en 1977 se convirtió en Agrosad C. Ltda., con la importación de semillas de pastos y hortalizas; posteriormente de agroquímicos, instrumental veterinario, herramienta agrícola, y todo lo que el agricultor del Ecuador necesita para su trabajo diario.

Actualmente, disponen de varios locales en la ciudad de Cuenca para el servicio directo del agricultor y ganadero, entre ellos se encuentra: una planta de almacenamiento y producción, un centro de distribución y ventas en la ciudad de Quito, ubicada en la calle los Robles E14-120 y de Los Cardos, sector El Inca, desde este lugar, se abastece de productos al norte, centro y nororiente del país; y la matriz principal en la ciudad de Cuenca, ubicada en la Avenida 3 de noviembre, diagonal al Puente de El Vado, donde se atiende a los clientes del sur, suroriente, centro y costa del Ecuador.

Agrosad C. Ltda., es considerada una de las más sólidas y solventes empresas del Austro y del país, con socios estratégicos en todo el territorio nacional; demostrando que el trabajo realizado en todo este tiempo, ha sido exitoso y sobre todo fructífero.

### **1.7.1 Misión**

Para Agrosad (2018), la misión de la empresa se basa en:

Brindar al agricultor y ganadero ecuatoriano productos innovadores y de excelente calidad en las líneas agrícola, veterinaria y afines. Sirviendo a todos nuestros socios comerciales, con atención esmerada, responsable y oportuna, a fin de cumplir con el compromiso adquirido de servicio a la comunidad.

“TRABAJANDO POR UN ECUADOR PROSPERO”

### **1.7.2 Visión**

En cuanto a la visión:

Enfocada en la calidad, buen servicio y excelentes relaciones con nuestros socios comerciales, AGROSAD se convertirá en la empresa líder en el Ecuador, en la importación y comercialización de insumos agrícolas, semillas y productos veterinarios; apalancándose en una sólida estructura organizacional y tecnológica, con un continuo crecimiento y diversificación Agrosad (2018).

### **1.7.3 Valores Corporativos**

Los valores adquieren una importancia esencial, para una empresa porque son grandes fuerzas impulsoras del cómo hacemos nuestro trabajo y constituyen los cimientos de la organización. De esta manera, permiten desarrollar una cultura empresarial, proveyendo herramientas para promover e implementar una dirección estratégica de la empresa, con la finalidad de lograr, el éxito en los procesos de mejora permanente de la organización.

Por esta razón, los principios que fundamentan las actividades de Agrosad (2018) para alcanzar la excelencia comercial, son los siguientes:

*Honestidad:* Actuar con honradez, responsabilidad y total transparencia.

*Trabajo en equipo:* Buscar la práctica de ayuda mutua, para ofrecer una mejor calidad de servicio.

*Responsabilidad:* Garantizar que las operaciones y políticas de la empresa vayan de acuerdo con las leyes y reglamentos aplicados hacia la prevención de problemas sociales creando, de esta manera, una imagen pública favorable.

*Calidez humana:* Que los clientes puedan contar con un trato amable y personalizado, para fomentar relaciones comerciales cordiales y amistosas.

*Puntualidad:* La eficacia y la calidad de los servicios es la meta, teniendo como labor la garantía de satisfacción de los clientes.

*Comunicación:* Mantener una buena comunicación ayuda a desarrollar el desempeño de los procesos y mejora las relaciones con los clientes.

*Servicio:* Responder de manera oportuna a las necesidades de los clientes, propiciando una relación continua y duradera

*Credibilidad:* Responder, siempre, a las necesidades y expectativas de los clientes con la integridad y cumplimiento.

*Calidad:* Saber que el cliente es lo primero, por eso se debe mantener las buenas relaciones, brindando un excelente servicio.

## **CAPITULO 2**

### **METODOLOGÍA**

#### **2.1 Muestra e instrumentos de investigación**

Esta investigación es de tipo cuantitativa, de alcance descriptivo y de corte transversal. Busca medir las dimensiones del Síndrome de Burnout en la empresa Agrosad de la ciudad de Cuenca y, frente a los resultados diseñar una propuesta preventiva. El enfoque metodológico es cuantitativo, puesto que, se aplicó el test de Maslach que operacionaliza variables, tales como: agotamiento emocional, despersonalización, y realización personal. Es de tipo transversal, puesto que, se trata de un estudio diseñado para medir las dimensiones más relevantes que producen el Burnout en una población definida, en un tiempo específico y no involucra seguimiento.

##### **2.1.1 Muestra**

La investigación, se realizó con toda la población de la empresa, compuesta por 59 trabajadores, los mismos que constituyen los participantes de esta investigación; por tal motivo, fue necesario establecer los siguientes criterios:

**Criterios de inclusión:** Todos los miembros de la empresa, que guarden relación de dependencia de su matriz ubicada en la ciudad de Cuenca.

**Criterios de exclusión:** Practicantes y personal tercerizado; es decir, trabajadores que no tengan dependencia laboral o que no hayan pasado el período de prueba.

##### **2.1.2 Instrumentos**

Para identificar los factores de riesgo que provocan el Burnout, se aplicó el Test de Maslach, el cual, consta de 22 ítems que se basan en tres escalas según Buzzeti (2005), cada una de ellas mide las tres dimensiones que se suponen configuran el Síndrome: agotamiento emocional (9 ítems), despersonalización (8 ítems), y realización personal (8 ítems). Finalmente, de cada una de las escalas se obtiene una puntuación.

El test de Maslach Burnout Inventory (MBI) fue creado por Maslach y Jackson entre los años 1981 y 1986, básicamente es un instrumento de medición conformado por 22 ítems, los cuales

miden 3 dimensiones que definen el Burnout; las dimensiones son: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal.

En la primera versión del test Maslach y Jackson (1981), la escala para medir el Síndrome podía ser basada en dos formas: la primera de frecuencia y la otra de intensidad, en la cual, la persona debía responder a cada ítem a partir de preguntas relacionadas, con sentimientos y pensamientos dirigidos hacia el ámbito laboral y su desempeño. En la versión de 1986, el test MBI ya no tomó en cuenta, la forma de intensidad porque consideraron que no era algo necesario y decidieron mantener el formato de frecuencia.

El inventario se divide en tres subescalas: agotamiento emocional que consta de 9 ítems, despersonalización el cual cuenta de 5 ítems y la realización personal en el trabajo que cuenta de 8 ítems, entre estas tres escalas se obtiene una puntuación definida como baja, media o alta.

Para la realización del test se dedicó 8 años de estudio y análisis; en la versión de 1982 el test de Maslach estaba conformado por 25 ítems, los cuales, estaban distribuidos en cuatro escalas, las escalas nombradas anteriormente y otra designada como “Implicación con el trabajo”. La dimensión de implicación con el trabajo, fue eliminada en la nueva versión de 1986, quedándose definitivamente 22 ítems representados por tres escalas.

En la última edición del manual del test, se presenta en tres versiones: el MBI-Human Services Survey, el cual, está directamente dirigido a los profesionales de servicios humanos, este test es la versión clásica, está constituido por 22 ítems los cuales están distribuidos en tres escalas, evalúa la baja realización personal en el trabajo, sintiéndose negativamente en relación a su trabajo (8 ítems); por otra parte, el agotamiento emocional se lo relaciona con el sentimiento de no poder dar más de sí mismo en el ámbito emocional(9 ítems) y la despersonalizaron el cual significa tener actitudes de cinismo o carácter negativo hacia las personas con relación a su trabajo (5 ítems) esta versión es la que se utiliza en la presente investigación.

Con el fin de presentar el instrumento, se hace mención también al MBI-Educators, esta versión va directamente para profesionales de la educación, sin embargo, se mantiene la misma estructura del MBI- Human Services Survey. Finalmente, el MBI-General Survey, presenta un carácter más genérico, no es exclusivo para profesionales, de igual manera, se mantiene la

estructura del MBI- Human Services Survey, sin embargo, consta de 26 ítems teniendo como dimensiones la eficacia personal (6 ítems), agotamiento (5 ítems) y cinismo (5 ítems).

Además, se aplicó la prueba Chi cuadrado de Pearson con el programa SPSS, para relacionar las variables sociodemográficas con los resultados del test. Teniendo en cuenta el sexo, edad y años de antigüedad como variables sociodemográficas.

## **2.2 Procedimiento**

Se aseguró la participación de los trabajadores, a través, de la autorización de la directiva de la empresa, una charla informativa y los correspondientes consentimientos informados.

Para el primer objetivo el cual fue determinar las dimensiones del Burnout, se realizaron 3 actividades: la primera recopilar datos de los trabajadores para conocer la población y efectuar la caracterización correspondiente; la siguiente actividad consistió en aplicar el test a los trabajadores del ámbito administrativo y cargos operativos.

El total de encuestados fue de 59 personas, 21 son mujeres y 38 hombres, de edades entre 22 años y 58 años. De los 59 empleados 25 tienen 1 año o menos de antigüedad y 34 trabajan en la empresa 2 años o más.

El segundo objetivo, fue identificar datos sociodemográficos y relacionarlos con los resultados del test. Los datos de perfil y el cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI) fueron procesados en el Software SPSS 24. Se generaron frecuencias (n) y porcentajes (%), así como se dicotomizaron las variables de edad y antigüedad. Se obtuvieron 3 indicadores del Síndrome de Burnout: Agotamiento Emocional (AE), Despersonalización (D) y Realización Personal (RP). A cada uno de ellos se realizó dos cortes a la sumatoria del conjunto de preguntas que les pertenece, obteniendo tres indicadores: AE: bajo  $\leq 18$ , medio: 19-26 y alto  $\geq 27$ ; D: baja  $\leq 5$ , media: 6-9 y alta  $\geq 10$ ; RP: baja  $\leq 33$ , media: 34-39 y alta  $\geq 40$  (Blanco-Jiménez, Frutos-Llanes, & Blanco-Montagut, 2011; Aldrete-Rodríguez, Navarro-Meza, González-Baltazar, Contreras-Estrada, & Pérez-Aldrete, 2015; Castañeda Aguilera & García de Alba García, 2010). Las puntuaciones se presentan por separado y sin combinarse.

Se empleó la prueba estadística de Chi-cuadrado de Pearson, para establecer la asociación existen entre variables dicotómicas de sexo, edad y antigüedad con respecto a las variables

Agotamiento Emocional (AE), Despersonalización (D) y Realización Personal (RP), mismas que, a pesar de su configuración ordinal, se agruparon para obtener valores dicotómicos y poder realizar la prueba de Chi-cuadrado. Este proceso se realizó en vista de que, los valores bajos y altos tienden a concentrar pocos datos y no se cumplen con las frecuencias mínimas esperadas, en cuyo caso, es posible corregir con la prueba Corrección por Continuidad o Yates.

El tercer objetivo fue diseñar un plan preventivo basándose en los resultados obtenidos del test MBI, para esto, se establecieron 3 actividades: la primera fue recopilar los resultados de los test aplicados, continuamente se analizan los resultados y como última actividad para el objetivo 3, se diseñó el plan preventivo con el tipo de prevención primaria y secundaria.

El último objetivo fue socializar los resultados y la propuesta preventiva al cuerpo directivo de la empresa. Para esto se estableció una reunión previamente con el jefe de recursos humanos, se analizó los objetivos del plan y todas las actividades propuestas. Además, se realizó una retroalimentación llegando a resultados satisfactorios.

## CAPITULO 3

### RESULTADOS

#### 3.1 Introducción

En este capítulo, se presentan los resultados sobre las dimensiones del Síndrome de Burnout en los trabajadores y la relación de las variables sociodemográficas y los resultados de la medición del Síndrome de Burnout mediante la prueba de Chi-cuadrado de Pearson.

#### 3.2 Descriptivos

A continuación, se presentan los resultados en función del perfil y de los resultados del Maslach Burnout Inventory (MBI)

Tabla 1

Datos de perfil de los encuestados

		<b>n</b>	<b>%</b>
Sexo	Masculino	38	64,4
	Femenino	21	35,6
	Total	59	100,0
Edad	20-34 Años	28	47,5
	35-58 Años	31	52,5
	Total	59	100,0
Antigüedad	1 año o menos	25	42,4
	2 años o más	34	57,6
	Total	59	100,0

**Fuente:** Encuesta aplicada al personal de Agrosad C. Ltda.

**Elaboración:** Daniela Estefanía Mosquera Vivanco.

La tabla 1 muestra el perfil de los encuestados. El 64,4% de los encuestados son hombres y la diferencia mujeres. La edad promedio de los participantes del estudio, es de 35,73 años con una desviación estándar de 9,15 años; para establecer la relación con el Síndrome de Burnout se hizo un corte en la mediana quedando la edad de 20 a 34 años (47,5%) y la edad de 35 a 58 años

(52,5%). Por otro lado, se estableció que la antigüedad promedio en el trabajo es de 4,97 años con una desviación estándar de 6,97 años; es importante indicar que, para realizar el cruce con el Síndrome de Burnout se dividió en dos grupos: por un lado, se puso a quienes tienen una experiencia de 0 a 1 años (42,4%) y por otro a los que tienen 2 o más años de experiencia (57,6%).

Tabla 2

Resultados del MBI

		n	%
Agotamiento Emocional (AE)	Baja	41	69,5
	Moderada	15	25,4
	Alta	3	5,1
	Total	59	100,0
Despersonalización (D)	Baja	6	10,2
	Moderada	28	47,5
	Alta	25	42,4
	Total	59	100,0
Realización Personal (RP)	Baja	38	64,4
	Moderada	16	27,1
	Alta	5	8,5
	Total	59	100,0

**Nota:** n significa frecuencia y % porcentaje.

**Fuente:** MBI aplicado al personal de Agrosad C. Ltda.

**Elaboración:** Daniela Estefanía Mosquera Vivanco.

La tabla 2, presenta los resultados del Inventario de Maslach Burnout, mismo que, presenta tres valores para Agotamiento Emocional (AE), Despersonalización (D) y Realización Personal (RP). El 25,4% tiene AE moderada y el 5,1% alta; por su parte el 47,5% tiene despersonalización moderada y el 42,4% alta despersonalización. Por su parte, la realización personal baja ocupa el 64,4% de los casos y la moderada el 27,1%. En consecuencia, el problema mayor es la baja realización personal, seguida de la alta despersonalización, y, por último, se encuentra el alto agotamiento emocional que apenas ocupa el 5,1% de los casos.

### 3.3 Inferenciales

A continuación, se presentan los resultados de la prueba de asociación Chi-cuadrado de Pearson en tablas cruzadas para sexo, edad y antigüedad.

Tabla 3

Resultados del MBI de acuerdo al sexo.

		Hombres		Mujeres		Total		P
		n	%	n	%	n	%	
Agotamiento Emocional (AE)	Baja	26	68,4	15	71,4	41	69,5	0,810
	Moderada	9	23,7	6	28,6	15	25,4	0,680
	Alta	3	7,9	0	0,0	3	5,1	0,285 <sup>a</sup>
	Total	38	100,0	21	100,0	59	100,0	
Despersonalización (D)	Baja	3	7,9	3	14,3	6	10,2	0,743 <sup>a</sup>
	Moderada	19	50,0	9	42,9	28	47,5	0,599
	Alta	16	42,1	9	42,9	25	42,4	0,955
	Total	38	100,0	21	100,0	59	100,0	
Realización Personal (RP)	Baja	24	63,2	14	66,7	38	64,4	0,788
	Moderada	13	34,2	3	14,3	16	27,1	0,218
	Alta	1	2,6	4	19,0	5	8,5	0,093 <sup>a</sup>
	Total	38	100,0	21	100,0	59	100,0	

**Nota:** n significa frecuencia, % porcentaje y p significa probabilidad estadística de la prueba Chi-cuadrado de Pearson.

<sup>a</sup> Corrección por Continuidad.

**Fuente:** Encuesta y MBI aplicados al personal de Agrosad C. Ltda.

**Elaboración:** Daniela Estefanía Mosquera Vivanco.

La tabla 3 muestra las relaciones que mantienen las tres dimensiones del MBI con el sexo de los participantes del estudio. Sin embargo, en ningún caso se advierte que exista asociación significativa. En tal sentido, se demuestra que existe independencia del sexo con respecto al Burnout. La relación más próxima es la que se advierte en la realización personal, aparentemente las mujeres obtuvieron una más alta realización personal que los hombres, sin embargo, no se trata de una diferencia significativa ( $p > 0,05$ ).

Tabla 4

Resultados del MBI de acuerdo a la edad.

		20-34 años		35-58 años		Total		P
		n	%	n	%	n	%	
Agotamiento Emocional (AE)	Baja	19	67,9	22	71,0	41	69,5	0,796
	Moderada	6	21,4	9	29,0	15	25,4	0,503
	Alta	3	10,7	0	0,0	3	5,1	0,427 <sup>a</sup>
	Total	28	100,0	31	100,0	59	100,0	
Despersonalización (D)	Baja	1	3,6	5	16,1	6	10,2	0,245 <sup>a</sup>
	Moderada	13	46,4	15	48,4	28	47,5	0,880
	Alta	14	50,0	11	35,5	25	42,4	0,260
	Total	28	100,0	31	100,0	59	100,0	
Realización Personal (RP)	Baja	18	64,3	20	64,5	38	64,4	0,985
	Moderada	6	21,4	10	32,3	16	27,1	0,539
	Alta	4	14,3	1	3,2	5	8,5	0,291 <sup>a</sup>
	Total	28	100,0	31	100,0	59	100,0	

**Nota:** n significa frecuencia, % porcentaje y p significa probabilidad estadística de la prueba Chi-cuadrado de Pearson.

<sup>a</sup> Corrección por Continuidad.

**Fuente:** Encuesta y MBI aplicados al personal de Agrosad C. Ltda.

**Elaboración:** Daniela Estefanía Mosquera Vivanco.

La tabla 4 muestra la relación del MBI con los dos grupos etarios establecidos en el estudio. No se advierte ninguna asociación significativa ( $p > 0,05$ ), por lo que, se concluye que el Síndrome de Burnout es independiente de la edad de los empleados. No importa si se es adulto joven o adulto maduro para padecer el Síndrome.

Tabla 5

Resultados del MBI de acuerdo a la antigüedad

		1 año o menos		2 años o más		Total		P
		n	%	n	%	n	%	
Agotamiento Emocional (AE)	Baja	13	52,0	28	82,4	41	69,5	0,012*
	Moderada	9	36,0	6	17,6	15	25,4	0,110
	Alta	3	12,0	0	0,0	3	5,1	0,342 <sup>a</sup>
	Total	25	100,0	34	100,0	59	100,0	
Despersonalización (D)	Baja	2	8,0	4	11,8	6	10,2	0,971 <sup>a</sup>
	Moderada	10	40,0	18	52,9	28	47,5	0,325
	Alta	13	52,0	12	35,3	25	42,4	0,199
	Total	25	100,0	34	100,0	59	100,0	
Realización Personal (RP)	Baja	17	68,0	21	61,8	38	64,4	0,621
	Moderada	8	32,0	8	23,5	16	27,1	0,643
	Alta	0	0,0	5	14,7	5	8,5	0,126 <sup>a</sup>
	Total	25	100,0	34	100,0	59	100,0	

**Nota:** n significa frecuencia, % porcentaje y p significa probabilidad estadística de la prueba Chi-cuadrado de Pearson.

<sup>a</sup> Corrección por Continuidad.

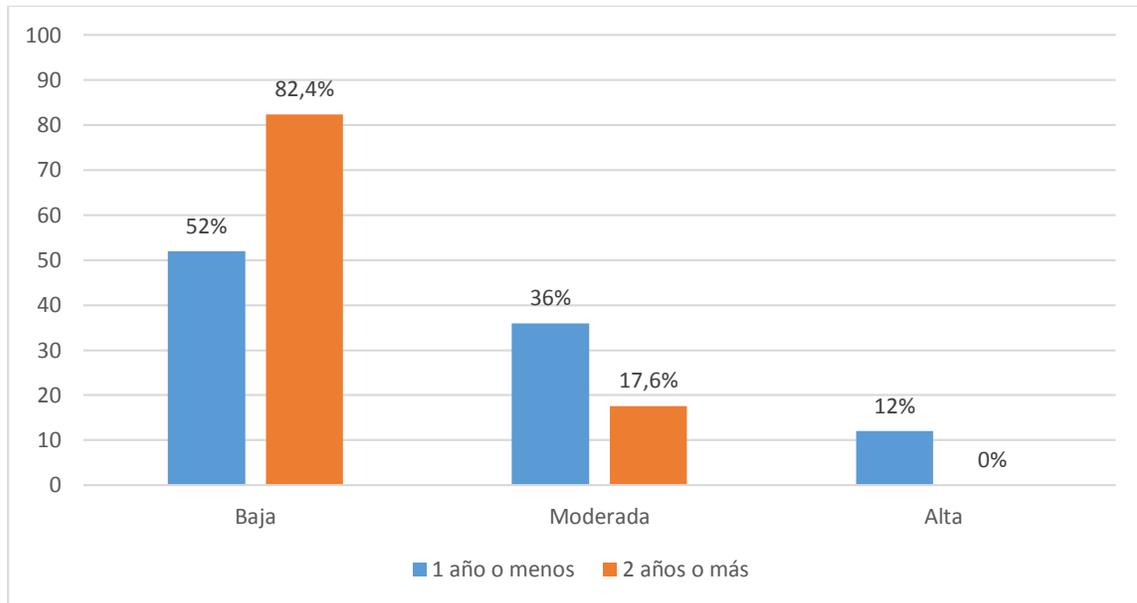
\* Significancia estadística para establecer diferencias  $p < 0,05$

**Fuente:** Encuesta y MBI aplicados al personal de Agrosad C. Ltda.

**Elaboración:** Daniela Estefanía Mosquera Vivanco.

La tabla 5 presenta la relación del MBI con la antigüedad de los empleados. En este caso, se advierte que existe asociación significativa ( $p < 0,05$ ). Resulta que, quienes tienen 1 o más años de experiencia tienen más bajo agotamiento emocional que quienes tienen un año o menos de experiencia. Esta asociación es significativa únicamente al comparar el bajo agotamiento emocional con respecto a los otros dos indicadores de agotamiento juntos, pero no se advierte al

separarlo por agotamiento moderado y alto agotamiento. No se observa asociación en despersonalización y realización personal ( $p>0,05$ ).



**Fuente:** Encuesta y MBI aplicados al personal de Agrosad C. Ltda.

**Elaboración:** Daniela Estefanía Mosquera Vivanco.

Gráfico 1. Comparación de la antigüedad con el nivel de Agotamiento Emocional.

En el gráfico 1 se ilustra en barras la relación desproporcionada en lo que respecta al bajo agotamiento emocional que tienen quienes tienen más de 2 años comparados con los otros años, mientras que, existe más agotamiento en quienes tienen poca experiencia, es más, sólo en su caso, se advierte que algunos empleados tienen agotamiento emocional alto.

### Conclusiones

Se advirtió que un tercio de los encuestados tienen agotamiento emocional moderado y alto; mientras que, en despersonalización, la mayoría tienen dificultad alta o medio; por último, la mayoría de trabajadores tiene baja y moderada realización personal. Con excepción de la antigüedad, que muestra más agotamiento emocional en los nuevos empleados, todas las demás variables sociodemográficas no presentan asociación significativa con las dimensiones del test.

## CAPITULO 4

### PROPUESTA PREVENTIVA PARA DISMINUIR EL RIESGO DEL BURNOUT

#### 4.1 Introducción

En este capítulo, se presenta el plan preventivo diseñado a partir de los resultados de los test. El plan preventivo se realizó en base a la prevención primaria y secundaria debido a que la primaria es utilizada para la prevención del Síndrome de Burnout y la secundaria es necesaria para reducir el progreso del Burnout. Además, se presenta la socialización y validación ante la empresa Agrosad.

#### 4.2 Plan preventivo

Se debe tener presente que son necesarias varias acciones para prevenir el Síndrome de Burnout, por ejemplo: tener la habilidad para cambiar las expectativas personales, proveer a las personas los recursos necesarios para que puedan afrontar aspectos negativos y sobre todo reducir responsabilidad y exigencias laborales sobrecargadas. Habiendo evaluado los resultados del test de Maslach aplicado en los trabajadores de Agrosad, es necesario realizar un plan de prevención primaria y secundaria con el objetivo de tratar y prevenir el Síndrome de Burnout en los trabajadores. El plan deberá ser aplicado, guiado y supervisado por el Jefe de Talento Humano.

Se diseña la propuesta preventiva utilizando el tipo de prevención primaria y secundaria: la prevención primaria se aplicara específicamente para evitar la adquisición del Síndrome de Burnout en los trabajadores y la prevención secundaria está concentrada para detener el progreso del síndrome.

##### 4.2.1. Objetivos del plan preventivo

###### *Objetivo general:*

Tratar y prevenir el Síndrome de Burnout mediante actividades dirigidas por la organización.

###### *Objetivos específicos:*

- Establecer actividades de prevención primaria para evitar la adquisición del Síndrome de Burnout en los trabajadores

- Establecer actividades de prevención secundaria para evitar el progreso del Síndrome de Burnout.

#### **4.2.2. Actividades de prevención primaria**

Las actividades de prevención primaria están orientadas a una mejor adaptabilidad entre los trabajadores y la organización con la finalidad de evitar la adquisición del Síndrome de Burnout.

Actividades dirigidas a la organización:

- Establecer y actualizar los manuales de funciones, asegurándose que todos los cargos tengan funciones justas y sin sobrecargas. Los trabajadores deben tener claro cuáles son sus responsabilidades, de manera que comprendan y desempeñen su rol correctamente.
- Mejorar los procesos de selección del personal, mediante entrevistas más profundas y asegurándose que la personalidad encaje con el puesto. Además, se debe mejorar el lanzamiento de la oferta laboral para conseguir personal interesado en dicho cargo.
- Establecer normas respecto a los procesos de requerimiento del personal. Los jefes de cada área deben tener claro que toda solicitud debe ser formal, mediante un mail o solicitud escrita, además, los requerimientos de nuevo personal se deberá realizar con anticipación.
- Implementar una cafetería en la sucursal del Parque Industrial. Los trabajadores deben tener un espacio de distracción y de esta manera reducirá el nivel de estrés.

Actividades dirigidas al trabajador

- Realizar un profundo programa de inducción, de manera que se pueda conocer las políticas y valores de la empresa. Esta actividad reducirá el nivel de ansiedad en los trabajadores al incorporarse en un nuevo trabajo.
- Desarrollar un pausa activa diariamente, esto ayudara a la relajación y liberar el estrés. Las actividades que deben realizarse son:
  - Respiración: Inspiración profunda, exhalación hundiendo el estómago (10 veces).
  - Estiramiento de la musculatura posterior del cuello: durante 30 segundos, mantener la cabeza hacia atrás y continuamente 30 segundos hacia adelante.

- Estiramiento de la musculatura lateral del cuello: durante 30 segundos mantener la cabeza hacia el lado izquierda y repetir el movimiento hacia el lado derecho por otros 30 segundos.
- Estiramiento de la musculatura posterior de la columna: durante 30 segundos, doblar el tronco hacia adelante, intentando con los dedos de la mano tocar la punta de los pies.
- Estiramiento de la musculatura lateral de la columna: durante 30 segundos, doblar el tronco hacia el lado izquierdo, intentando tocar el suelo con las puntas de los dedos y repetir el movimiento hacia el lado derecho.
- Estiramiento de musculatura del hombro: llevar la mano derecha al hombro izquierdo, con la mano izquierda empujar el codo hasta que la muñeca derecha toque el hombro izquierdo, sostener durante 30 segundos, repetir el ejercicio con el brazo izquierdo.
- Estiramiento de musculatura de muñeca: estirar los 2 brazos hacia el frente, tomar los dedos de la mano izquierda y halar hacia atrás, sostener durante 30 segundos y repetir la misma acción con la mano derecha.
- Realizar actividades con los trabajadores y sus familiares anualmente, con el fin de mejorar las relaciones interpersonales, para esto se debe generar espacios de distracción e integración que fortalezcan la confianza entre todos los trabajadores. Debe ser una invitación formal a la familia de los empleados para que se sientan integrados y comprometidos con la empresa.
- Fomentar el desarrollo personal y profesional y promover la formación continua mediante talleres, cursos y capacitaciones externas. Además, realizar coaching enfocado en trabajo en equipo según las áreas de trabajo.

#### **4.2.3. Actividades de prevención secundaria**

Las actividades de prevención secundaria están orientadas a los trabajadores quienes son considerados vulnerables según los resultados obtenidos en esta investigación con el fin de brindarles recursos y habilidades para afrontar y manejar adecuadamente situaciones de estrés. El 64.4% de los trabajadores alcanzaron un nivel bajo de realización personal, el 42.2% alcanzo un nivel alto de despersonalización y por último el 5.1% presento un nivel alto en la dimensión de agotamiento emocional. Además, mediante la relación que se estableció entre los resultados del

test de Maslach y la prueba de Chi-cuadrado de Pearson se evidencio que quienes tienen 1 o más años de experiencia tienen más bajo agotamiento emocional.

Actividades dirigidas a la organización:

- Formar grupos de apoyo en las diferentes áreas para que se intensifique el trabajo en equipo y exista un intercambio de información y conocimientos. Esta actividad promoverá el compañerismo, trabajo en equipo, apoyo emocional y lograrán resolver problemas laborales con mayor eficacia.
- Es necesario mejorar la comunicación de la directiva y empleados. Al tomar una decisión se debe notificar a todo el personal para que se sientan parte de la empresa, además, permitir una retroalimentación por parte de los trabajadores incrementa la seguridad y confianza en la empresa.
- Fortalecer a los líderes de la empresa con capacitaciones para que estén lo suficientemente capacitados y sepan guiar a los trabajadores, además, esta actividad permitirá que los líderes de las diferentes áreas sean capaces de manejar correctamente las diferentes adversidades que se pueden presentar en el trabajo.

Actividades dirigidas al trabajador:

- Aplicar el mentoring, el cual consiste en un acompañamiento durante el proceso de acoplamiento de los nuevos trabajadores. El jefe de cada área puede ser denominado como el mentor debido a que tienen la experiencia y conocimientos suficientes para ser una guía con los empleados.
- Realizar campañas informativas sobre técnicas de empoderamiento las cuales ayudaran a los empleados a canalizar correctamente situaciones de estrés, la campaña debe ser con posters colocados en espacios visibles y áreas de descanso, además, enviar semanalmente un correo a todos los trabajadores hablando sobre técnicas de empoderamiento. Los temas son:

- *Preguntarse ¿cómo?*

Las personas deben dejar de decir “No puedo” y empezarse a preguntar “¿Cómo?”. Por ejemplo, no se debe decir “No puedo solucionar esto”, lo correcto es decir “¿Cómo puedo solucionar esto?”.

- *Analizar el camino a tus metas*

A veces, las personas se frustran porque tienen una meta, sin embargo, el camino que toman tal vez no sea el adecuado, lo correcto es analizar las acciones que deben ser tomadas para cumplir con dicha meta. Una vez cumplida la meta, es necesario celebrarlo, de esta manera, se sentirán satisfechos con haberla cumplido.

- *Pilares*

Dividir el tiempo equitativamente para los pilares de la vida que son la familia, los amigos, el trabajo y uno mismo.

- Realizar una campaña mensualmente para incentivar estilos de vida saludables mediante una buena alimentación y ejercicio físico. La campaña debe ser con posters colocados en espacios visibles y áreas de descanso, además, enviar semanalmente un correo a todos los trabajadores hablando sobre estilos de vida saludables, esto provocara que los trabajadores tengan presente los consejos dados. Comer sanamente es algo esencial en la vida, ya que, nos brinda la energía necesaria para el día, haciéndonos sentir satisfechos y con ánimos. Si la persona no come sano, se sentirá agotado llevándole a frustrarse y comer más. Realizar ejercicio diariamente durante 30 minutos, disminuirá el nivel de estrés, ayudará a conciliar el sueño de una mejor manera y les llenará de energía al siguiente día. Además, se puede implementar programas de bailoterapia 1 vez a la semana.
- Promover los procesos de gestión del desempeño mediante promociones internas, conjuntamente se debe plantar metas mensuales en el área laboral, con el fin de premiarlos con bonificaciones. Esto generara que los trabajadores identifiquen sus fortalezas y oportunidades de mejora.
- Realizar un reconocimiento mensual por el cumplimiento de los objetivos planteados en cada puesto y por la puntualidad, se puede reconocer mediante un mail a todos los

empleados indicando las personas que han cumplido con los objetivos y han sido puntuales todo el mes, además, se puede premiarlos con una bonificación.

- Integrar un momento de distracción durante 10 minutos en la media tarde los días lunes, miércoles y viernes. Este tiempo deberá ser supervisado por los jefes de cada área. Esta actividad ayudara a los trabajadores para que se integren entre compañeros y liberen el estrés.

### **4.3. Socialización y validación de la propuesta preventiva**

El día 10 de Diciembre del 2018 a las 4:00 pm se asistió a una reunión previamente acordada con el Ing. Diego Pacheco Jefe de Talento Humano. La reunión fue establecida para la socialización de la propuesta preventiva con el objetivo de tratar y prevenir el Síndrome de Burnout mediante actividades dirigidas por la organización. Se inició con la presentación de los resultados obtenidos mediante el test de Maslach, consiguiente, se indicó la relación que se estableció con la prueba de Chi-cuadrado de Pearson y los resultados obtenidos.

Mediante un informe se expuso al Jefe de Recursos Humanos el plan diseñado, se analizó primeramente el objetivo general y los específicos del plan preventivo. Se explicó que se utilizó la prevención primaria para prevenir el Síndrome de Burnout y la prevención secundaria para evitar el progreso del Burnout. Detenidamente se analizó las actividades dirigidas hacia la organización y al trabajador.

El Ing. Pacheco indicó que el plan diseñado es satisfactorio debido a que abarca la gran mayoría de problemas presentados en la empresa, conjuntamente, realizó una retroalimentación en la cual solicitó añadir programas de bailoterapia, mejorar el lanzamiento de oferta laboral mediante un nuevo y mejorado slogan de la empresa. De la misma forma, comentó que el Jefe de Producción no estaba cumpliendo con los procesos de requerimiento del personal debido a que no informaba tempranamente ni formalmente la necesidad de un nuevo trabajador. Además, se dialogó acerca de la sucursal ubicada en el Parque Industrial puesto que, suspendieron los horarios nocturnos porque el rendimiento de los trabajadores no era productivo y demostraban insatisfacción debido a que salían del trabajo en la noche, llegando a sus casas muy tarde y era muy cansado; indicó que es necesario implementar una cafetería en el parque industrial ya que el trato debe ser equitativo con todos los trabajadores.

Finalmente un certificado de validación y socialización fue entregado de parte del Jefe de Recursos Humanos, el cual indica que se realizó una retroalimentación llegando a resultados satisfactorios. (VER ANEXO 2)

## CAPITULO 5

### DISCUSIÓN

Beltran, Pando-Moreno, Torres-López, Salazar-Estrada y Aldrete-Rodríguez (2006) en su estudio acerca de “Síndrome de Burnout y manifestaciones clínicas en los médicos familiares que laboran en una institución de salud para los trabajadores del Estado”, nos permite conocer que el 2.4% de los médicos familiares presentan un alto agotamiento emocional, 2.4% alto nivel de despersonalización y 87.8% baja realización personal, estos resultados difieren a los obtenidos en la presente investigación, puesto que el 5.1% alcanzó un nivel alto de agotamiento emocional, el 42.4% alcanzó un nivel alto de despersonalización, finalmente el 64.4% presenta una baja realización personal.

En el año 2018, Aguirre-Mas, Gallo, Ibarra, y Sánchez-García, realizaron un estudio acerca de “Relación entre estrés laboral y burnout en una muestra de controladores de tráfico aéreo en Chile”, indicando que el 3.1% presentan un alto agotamiento emocional, el 6.2% un alto nivel de despersonalización y el 5% una baja realización, además, logran identificar que el sexo femenino resulta ser el más afectado por el estrés, tal como ocurre con los trabajadores de Agrosad, se debe tener presente que el nivel de estrés en el sexo femenino en la presente investigación no es alarmante, sin embargo, presentan más estrés que el sexo masculino.

Díaz-Bambula, López-Sánchez y Valera-Arévalo (2012) en su investigación acerca de “Factores asociados al síndrome de burnout en docentes de colegios de la ciudad de Cali, Colombia”, lograron identificar el 75% presenta un nivel alto de agotamiento emocional, el 54% un nivel bajo de realización personal y el 13% un nivel alto de despersonalización, estos resultados difieren de una manera significativa con los resultados obtenidos en la presente investigación, puesto que, en la dimensión de agotamiento emocional difiere con un 69.9%, la de realización personal difiere con el 10.4% y la despersonalización varía con un 29.4%.

En el año 2017, Arís-Redo, realizó una investigación en España acerca de “El Síndrome de Burnout en los docentes”, los resultados demostrados en dicha investigación indican que el 46% presentaban un alto agotamiento emocional, el 20% un nivel alto de despersonalización y el 20% tiene un nivel bajo de agotamiento emocional, estos resultados difieren a los obtenidos en la

presente investigación, puesto que el 5.1% alcanzó un nivel alto de agotamiento emocional, el 42.4% alcanzó un nivel alto de despersonalización, finalmente el 64.4% presenta una baja realización personal. Es interesante realizar esta comparación debido a la diferencia es significativa, la cual puede ser por distintas razones como la localización geográfica y la diferencia de sectores laborales.

Una investigación realizada en el año 2016 en Perú, donde se analizó “el Síndrome de Burnout, satisfacción laboral e integración familiar en trabajadores de una tienda por departamento de Arequipa”, se pudo evidenciar que el 32.5% presenta un alto nivel de agotamiento emocional, el 18.2% tiene un alto nivel de despersonalización y el 31.15% un bajo nivel de realización personal, según Arias-Gallegos y Ceballos-Canaza (2016).

En el año 2013, Oramas-Viera, realizó un estudio acerca de “estrés laboral y Síndrome de Burnout en docentes cubanos de enseñanza primaria”, teniendo en cuenta que no tiene relación el ámbito de trabajo, es importante comparar los resultados obtenidos en la investigación de este autor con la presente investigación; indica que el 21.7% registra un alto nivel de agotamiento emocional, el 1.6% un alto nivel de despersonalización y el 77.8% baja realización personal. Además, es necesario hacer énfasis que en ambas investigaciones los trabajadores con menos años de antigüedad tienen una alta despersonalización y baja realización persona.

Una investigación realizada en el año 2017 en Ecuador a 166 profesionales de salud, donde se investigo acerca de “Prevalencia del Síndrome de Burnout y la asociación con variables sociodemográficas y laborales en una provincia de Ecuador” se demostró que 26.5% presenta agotamiento emocional, el 25.9% despersonalización y el 42.2% demuestra una baja realización personal, además, demuestra que a mayor años de antigüedad laboral mayor estrés, según Ramírez (2017). Los resultados obtenidos por Ramírez, M. demuestra una diferencia debido a que en la presente investigación se demostró que en la empresa Agrosad, se evidencio que quienes tienen 1 o más años de experiencia tienen menor estrés.

Los resultados de este estudio son diferentes a los obtenidos en las investigaciones citadas en este trabajo, esto puede estar asociado a que la empresa estudiada tiene características muy específicas, se trata de una empresa agropecuaria y de tipo familiar, sin embargo, en el año 2004 Morales, G, presentó como resultados de su estudio titulado “la incidencia y relaciones de la

ansiedad y el Burnout en los profesionales de intervención en servicios sociales”, que a menor antigüedad mayor probabilidad de desarrollar el Síndrome, tal como ocurre en los trabajadores en la empresa Agrosad, quienes tienen 1 o más años de experiencia tienen más bajo agotamiento emocional que quienes tienen un año o menos de antigüedad.

## CONCLUSIONES GENERALES

- Al medir las dimensiones del Síndrome de Burnout en Agrosad con el cuestionario de Maslach Burnout Inventory, se pudo conocer el 64.4% de los trabajadores de Agrosad sede Cuenca, presentan un nivel bajo de realización personal, el 42.2% alcanzó un nivel alto de despersonalización, por último, se encuentra el 5.1% que presentan un nivel alto de agotamiento emocional.
- Mediante la prueba de asociación Chi-cuadrado de Pearson en tablas cruzadas para sexo, edad y antigüedad, se evidenció que, quienes tienen 1 o más años de experiencia tienen más bajo agotamiento emocional que quienes tienen un año o menos de experiencia. No se observa asociación en despersonalización y realización personal.
- Se diseñó un plan preventivo, con el objetivo general de tratar y prevenir el Síndrome de Burnout mediante actividades dirigidas por la organización, la prevención primaria se utilizó específicamente para evitar la adquisición del Síndrome de Burnout en los trabajadores y la prevención secundaria se concentró en desarrollar actividades que detengan el progreso del síndrome.
- Se socializó los resultados y la propuesta preventiva con el Jefe de Talento Humano. El plan obtuvo una gran acogida y un gran interés ante lo expuesto, además, se recibió una retroalimentación llegando a resultados satisfactorios por ambas partes. El Ing. Diego Pacheco Jefe de Talento Humano indicó que el plan preventivo será aplicado.

## RECOMENDACIONES

- Es de suma importancia que exista un compromiso por parte de la organización y los empleados al cumplir con el plan preventivo ya que engloba los problemas estresantes existentes en la empresa, es significativo que el plan sea aplicado a la organización y a los trabajadores y de esta manera se considerara eficaz la mejoría.
- A lo largo de esta investigación se identificaron varios puntos que podrían aplicarse de una u otra manera para un mejor desarrollo institucional, uno de ellos es el crear compromiso con los trabajadores y hacerlos sentir parte importante de la empresa, para ello se pueden crear planes de acción con el objetivo de generar un sentido de pertenencia hacia la organización.
- Es necesario reconocer la necesidad de capacitar al personal, pues esto fortalecerá la productividad de la organización y del talento humano, por lo que se recomienda buscar proveedores certificados que capaciten al personal en las diferentes áreas de trabajo, tomando en cuenta los procesos y las políticas establecidas por Agrosad.
- Como sabemos, si el empleado no está motivado difícilmente podrá desarrollar sus actividades sin que sean vistas como obligación, por lo que, se propone realizar reconocimientos tanto intrínsecos como extrínsecos, con el fin de comprometer al trabajador con una organización más eficiente.
- Se recomienda realizar seguimiento al cumplimiento de todas las actividades propuestas, de la misma manera es necesario realizar una nueva evaluación con el cuestionario de Maslach Burnout Inventory para verificar el progreso de los trabajadores, y así poder sostener los resultados de la presente investigación.
- Es muy importante seguir realizando investigaciones en el campo Agropecuario para poder sostener los resultados de la presente investigación.

## BIBLIOGRAFÍA

- Aceves, G. A. G., López, M. Á. C., Moreno, S., Jiménez, F. F. S., & Campos, J. D. J. S. (2006). Síndrome de burnout. *Archivos de Neurociencias*, 11(4), 305-309.
- Aguirre Mas, C., Gallo, A., Ibarra, A., & Sánchez García, J. C. (2018). Relación entre estrés laboral y burnout en una muestra de controladores de tráfico aéreo en Chile. *Ciencias Psicológicas*, 12(2), 239-248.
- Agrosad. (2018). *Productos agropecuarios*. Recuperado el 09 de abril de 2018, de Agrosad: <http://agrosad.com.ec>
- Albaladejo, R., Villanueva, R., Ortega, P., Astasio, P., Calle, M. E., & Domínguez, V. (2004). Síndrome de Burnout en el personal de enfermería de un hospital de Madrid. *Revista española de salud pública*, 78, 505-516.
- Aldrete-Rodríguez, M. G., Navarro-Meza, C., González-Baltazar, R., Contreras-Estrada, M. I., & Pérez-Aldrete, J. (2015). Factores psicosociales y Síndrome de Burnout en personal de enfermería de una unidad de tercer nivel de atención a la salud. *Ciencia y trabajo*, 17(52), 32-36. Obtenido de <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492015000100007>
- Arauco Pérez, G. V. (2008). Síndrome de Burnout en enfermeras del Hospital Nacional Especializado " Víctor Larco Herrera", 2007.
- AREQUIPA, S. A. (2016). Síndrome de burnout, satisfacción laboral e integración familiar en trabajadores de una tienda por departamento de Arequipa.
- Beltrán, C. A., Moreno, M. P., López, T. M. T., Estrada, J. G. S., & Rodríguez, M. G. A. (2006). Síndrome de Burnout y manifestaciones clínicas en los médicos familiares que laboran en una institución de salud para los trabajadores del Estado. *Redalyc*, 16(001), 15-21.
- Blanco-Jiménez, S., Frutos-Llanes, R., & Blanco-Montagut, L. (2011). Síndrome de Burnout: Estudio de la Prevalencia y Factores de Riesgo en los Profesionales de Enfermería de Atención Primaria de Ávila. *Revista de Enfermería C y L*, 3(2), 13-24. Obtenido de <http://www.revistaenfermeriacyl.com/index.php/revistaenfermeriacyl/article/viewFile/60/47>
- Brenninkmeyer, V. (2002). *A drug called comparison: The pains and gains of social comparison among individuals suffering from burnout*. University of Groningen.

- Carlin, M., & Garcés de los Fayos Ruiz, E. J. (2010). El síndrome de burnout: Evolución histórica desde el contexto laboral al ámbito deportivo. *Anales de psicología*, 26(1).
- Castañeda Aguilera, E., & García de Alba García, J. E. (2010). Prevalencia del síndrome de agotamiento profesional (burnout) en médicos familiares mexicanos: análisis de factores de riesgo. *Revista Colombiana de Psiquiatría*, 67-84. Obtenido de [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0034-74502010000100006&lng=pt&tlng=es](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-74502010000100006&lng=pt&tlng=es).
- Díaz Bambula, F., López Sánchez, A. M., & Varela Arévalo, M. T. (2012). Factores asociados al síndrome de burnout en docentes de colegios de la ciudad de Cali, Colombia. *Universitas Psychologica*, 11(1).
- Domínguez, E. (2014). Burnout, estrategias de afrontamiento y prevención en trabajadores sociales. *Universidad de la Rioja*, 14-23.
- Fidalgo, M. (2008). NTP 704: Síndrome de estar quemado por el trabajo o burnout (I): definición y proceso de generación. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. España, 701-750.
- Gil-Monte, P. R. (2003). El síndrome de quemarse por el trabajo (síndrome de burnout) en profesionales de enfermería. *Revista Eletrônica InterAção Psy*, 1(1), 19-33.
- Gil-Monte, P. R. (2003). El síndrome de quemarse por el trabajo (síndrome de burnout) en profesionales de enfermería. *Revista Eletrônica InterAção Psy*, 1(1), 19-33.
- Khamisa, N., Peltzer, K., & Oldenburg, B. (2013). Burnout in relation to specific contributing factors and health outcomes among nurses: a systematic review. *International journal of environmental research and public health*, 10(6), 2214-2240.
- Martínez-López, C., & López-Solache, G. (2005). Características del Síndrome de Burnout en un grupo de enfermeras mexicanas. *Arch Med Fam*, 7(1), 6-9.
- Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annual review of psychology*, 52(1), 397-422.
- Morales, G., Gallego, L. M., Rotger, D. La incidencia y relaciones de la ansiedad y el burnout en los profesionales de intervención en servicios sociales. INTERPSIQUIS. Sitio web: [www.psiquiatría.com](http://www.psiquiatría.com) 2004.

- Oramas Viera, A. (2013). *Estrés laboral y Síndrome de Burnout en docentes cubanos de enseñanza primaria* (Doctoral dissertation, Instituto Nacional de Salud de los Trabajadores).
- Ramírez, M. R. (2017). Prevalencia del síndrome de burnout y la asociación con variables sociodemográficas y laborales en una provincia de Ecuador. *International Journal of Developmental and Educational Psychology. Revista INFAD de Psicología.*, 4(1), 241-252.
- Ramírez Pérez, M., & Lee Maturana, S. L. (2011). Síndrome de Burnout entre hombres y mujeres medido por el clima y la satisfacción laboral. *POLIS. Revista latinoamericana*, (30).
- Ranchal Sánchez, A., & Vaquero Abellán, M. (2008). Burnout, variables fisiológicas y antropométricas: un estudio en el profesorado. *Medicina y seguridad del trabajo*, 54(210), 47-55.
- Redó, N. A. (2017). El Síndrome de Burnout en los docentes. *Electronic Journal of Research in Education Psychology*, 7(18).
- Sevilla, S. S., Gestoso, C. G., & Rubio, J. L. (2006). La autoeficacia percibida en el afrontamiento de riesgos laborales psicosociales como variable moduladora del burnout. *Ansiedad y estrés*, 12(2-3), 495-504.
- Willius, P. A. H. Validación del Maslach Burnout Inventory (MBI), en dirigentes del colegio de profesores Ag de Chile.

## ANEXO 1

### MBI (INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH)

A continuación encontrará una serie de enunciados acerca de su trabajo y de sus sentimientos en él. Le pedimos su colaboración respondiendo a ellos como lo siente. No existen respuestas mejores o peores, la respuesta correcta es aquella que expresa verdídicamente su propia existencia. Los resultados de este cuestionario son estrictamente confidenciales y en ningún caso accesibles a otras personas. Su objeto es contribuir al conocimiento de las condiciones de su trabajo y mejorar su nivel de satisfacción.

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

- (1) Nunca
- (2) Algunas veces al año
- (3) Algunas veces al mes
- (4) Algunas veces a la semana
- (5) Diariamente

Por favor señale el número que considere más adecuado

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

## ANEXO 2



Cuenca, 10 de Diciembre del 2018

Yo, **Ing. DIEGO PACHECO SIGUENZA** identificado con el número de cédula 010441726-6, **Jefe de Talento Humano de AGROSAD PRODUCTOS AGROPECUARIOS C. LTDA.**, a petición de parte interesada:

### CERTIFICO

Que el **Sta. DANIELA ESTEFANIA MOSQUERA VIVANCO** con el número de cédula 010445701-5, asistió a la entrevista previamente acordada para presentar su diseño de plan preventivo para disminuir el riesgo del SINDROME DE BURNOUT, realizando una retroalimentación llegando a resultados satisfactorios.

Es todo cuanto puedo informar en honor a la verdad pudiendo hacer uso como creyere conveniente la persona interesada.

Atentamente,

**AGROSAD**  
Productos Agropecuarios  
Cuenca - Ecuador

**ING. DIEGO PACHECO**

**JEFE DE TALENTO HUMANO**

**AGROSAD PRODUCTOS AGROPECUARIOS C. LTDA**

**2856-130 2856-129 EXT 131**

CC. ARCHIVO

MACL-DP001

[www.agrosad.com.ec](http://www.agrosad.com.ec)

**MATRIZ CUENCA: Av. De las Américas y Agustín Cuesta**

☎ (07) 2856 129 (07) 2856 130 📠 0997 229 124

✉ [secretaria@agrosad.com.ec](mailto:secretaria@agrosad.com.ec)

**SUCURSAL QUITO: Pan. Norte 0e8-701 Km. 14 ½ vía Calderón.**

☎ (02) 2822 578 • (02)2822 523 • (02) 2023 730

✉ [secretariaquito@agrosad.com.ec](mailto:secretariaquito@agrosad.com.ec)

