



DEPARTAMENTO DE POSGRADOS

MAESTRÍA EN SALUD OCUPACIONAL Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO

TEMA:

*“ESTUDIO DE LA PREVALENCIA DEL SÍNDROME DE BURNOUT EN EL
PERSONAL DE LA EMPRESA PÚBLICA ESTRATÉGICA CORPORACIÓN
ELÉCTRICA DEL ECUADOR CELEC EP MATRIZ PARA EL AÑO 2016”*

**Trabajo de graduación previo a la obtención del título de
Magíster en Salud Ocupacional y Seguridad en el Trabajo**

Autora: Ing. Paola Alexandra Ordóñez Ríos

Director: Magister Jorge Ortiz Salazar

Cuenca – Ecuador

2016

Dedicatoria:

A mi ángel del cielo, quién seguro está orgullosa de mí por este logro que es suyo pues en sus hijos se refleja todo el hermoso legado de amor que nos dejó.

A mi papi y hermanos por su apoyo incondicional y por enseñarme que la familia es lo más importante en el mundo a pesar de las adversidades que nos presenta la vida.

A mi esposo por todo el amor que me ha enseñado a dar y a recibir, sin su apoyo nada sería posible.

Con amor,

Paola

Agradecimiento:

A Dios quién en su infinita sabiduría me ha enseñado a ser paciente y a que las cosas buenas lleguen a los que saben esperar.

A mi familia hermosa por todo el apoyo que me han dado.

A mi ángel por ser ella quién me impulsó a emprender este camino.

Al Magister Jorge Ortiz Salazar por su amistad y guía incondicionales.

De corazón ¡Muchas Gracias!

Índice de contenidos

Contenido

Dedicatoria	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de Contenidos	iv
Índice de Gráficos	viii
Índice de Tablas	xi
Índice de Ilustraciones	xiii
Resumen	xiv
Abstract	xv
Introducción.....	1
CAPÍTULO 1	5
INTRODUCCIÓN A LA EMPRESA	5
1.1 Generalidades	5
1.2 Misión.....	5
1.3 Visión	5
1.4 Principios y Valores Institucionales.....	6
1.5 Conformación de unidades de negocio.....	7
1.6 Conformación de CELEC EP Matriz	8
1.7 Estructura Orgánica de Gestión por Procesos.....	8
1.8 Cadena Funcional y Cadena de Valor	9
1.9 Mapa de Procesos:.....	10
1.10 De la Estructura Organizacional:	11
1.11 Catálogo de procesos.....	12
1.12 Estructura Orgánica descriptiva de procesos estratégicos.....	13
1.12.1 Auditoría Interna	13
1.13 Estructura Orgánica descriptiva de procesos agregadores de valor	14
1.13.1 Dirección de Planificación de la Expansión	14
1.13.2 Dirección de Generación.....	15
1.14 Estructura Orgánica descriptiva de procesos habilitantes de asesoría	17
1.14.1 Departamento de Gestión Ambiental y Responsabilidad Social	17
1.14.2 Dirección Jurídica.....	18
1.14.3 Departamento de Comunicación	18

1.14.4	Dirección de Gestión Estratégica	19
1.15	Estructura Orgánica descriptiva de procesos habilitantes de apoyo	23
1.15.1	Secretaria General	23
1.15.2	Dirección Administrativa Financiera	24
1.16	Distributivo del personal de CELEC EP Matriz.....	29
1.17	Reglamento Interno de Seguridad y Salud de CELEC EP	30
1.17.1	Política de Seguridad y Salud de CELEC EP	30
1.17.2	Factores de Riesgo Psicosociales.....	31
1.18	Clima y Cultura Organizacional en CELEC EP Matriz.....	32
1.19	Conclusiones	32
	CAPITULO 2	34
	METODOLOGÍA.....	34
2.1	Introducción	34
2.2	Marco Teórico.....	34
2.2.1	Concepto de riesgos psicosociales	35
2.2.2	Fases proceso de evaluación de factores de riesgo	36
2.2.3	El Síndrome de Burnout (Síndrome del Quemado).....	36
2.2.4	Tipo de Estudio.....	43
2.2.5	Área de Estudio	44
2.2.6	Instrumento de Medición.....	44
2.2.7	Conclusiones.....	47
	CAPITULO 3	49
	RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	49
3.1	Introducción.....	49
3.2	Variables socio demográficas	49
	Inicialmente se establecen las gráficas de las variables socio demográficas obteniendo los siguientes resultados:.....	49
3.2.1	Variable Sexo.....	49
3.2.2	Variable Edad	50
3.2.3	Variable Estado Civil.....	52
3.2.4	Variable número de hijos	54
3.3	Variables laborales	55
3.3.1	Variable tipo de contrato	55

3.3.2	Variable ciudad en la que labora	57
3.3.3	Variable área de trabajo	59
3.3.4	Variable años de trabajo	61
3.3.5	Variable horas laboradas a la semana	63
3.3.6	Variable días de comisión fuera del lugar de trabajo	65
3.3.7	Variable número de usuarios atendidos al día	66
3.3.8	Variable porcentaje de tiempo empleado en atención de usuarios atendidos al día	69
3.3.9	Variable alicientes en el trabajo	71
3.3.10	Variable inconvenientes en el trabajo	73
3.3.11	Variable trabajo en el hogar.....	75
3.3.12	Variable horas de trabajo en el hogar	76
3.3.13	Variable ausentismos por enfermedad	78
3.3.14	Variable días de ausentismos por enfermedad.....	79
3.3.15	Variable Agotamiento Emocional.....	81
3.3.16	Variable Despersonalización	83
3.3.17	Variable Realización Personal	85
3.4	Relación de Variables Socio Demográficas con variables del Síndrome de Burnout	87
3.4.1	Relación de variable sexo con variables del Síndrome de Burnout.....	87
3.4.2	Relación de variable sexo y edad con variables del Síndrome de Burnout 89	
3.4.3	Relación de variable sexo y número de hijos con variables del Síndrome de Burnout.....	93
3.5	Relación de Variables laborales con variables del Síndrome de Burnout.....	95
3.5.1	Relación de variable sexo y ciudad en la que labora con variables del Síndrome de Burnout.....	95
3.5.2	Relación de variable sexo y área de trabajo con variables del Síndrome de Burnout.....	98
3.5.3	Relación de variable sexo y años de trabajo con variables del Síndrome de Burnout.....	102
3.5.4	Relación de variable sexo y horas laboradas a la semana con variables del Síndrome de Burnout	105

3.5.5	Relación de variable sexo y días de comisión de servicios fuera del lugar de trabajo con variables del Síndrome de Burnout.....	107
3.5.6	Relación de variable sexo y usuarios que atiende a diario con variables del Síndrome de Burnout	110
3.5.7	Relación de variable sexo y porcentaje de tiempo empleado en atención al usuario al día con variables del Síndrome de Burnout	112
3.5.8	Relación de variable sexo y alicientes en el trabajo con variables del Síndrome de Burnout.....	115
3.5.9	Relación de variable sexo e inconvenientes en el trabajo con variables del Síndrome de Burnout.....	117
3.5.10	Relación de variable sexo y trabajos en el hogar con variables del Síndrome de Burnout.....	120
3.5.11	Relación de variable sexo y horas de trabajo en el hogar con variables del Síndrome de Burnout.....	122
3.5.12	Relación de variable sexo y ausentismos por enfermedad al mes con variables del Síndrome de Burnout	125
3.5.13	Relación de variable sexo y días de ausentismo por enfermedad con variables del Síndrome de Burnout	127
3.6	Conclusiones	129
CAPITULO 4		130
PROPUESTA DE ESTRATEGIAS DE PREVENCIÓN E INTERVENCIÓN		130
4.1	Introducción	130
4.2	Propuesta de estrategias para implementación de un Plan de Prevención e intervención del Síndrome de Burnout para el personal de CELEC EP Matriz.....	130
4.2.1	Estrategias para prevención del Síndrome de Burnout en el personal de CELEC EP Matriz.....	130
4.3	Conclusiones	133
CAPITULO 5		134
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....		134
5.1	Introducción.....	134
5.2	Conclusiones	134
5.3.1	A la Gerencia de CELEC EP	139
5.3.2	A la Subdirección de Talento Humano	140
BIBLIOGRAFÍA.....		141
ANEXOS		143

Índice de Gráficos

Gráfico 1 Porcentaje variable sexo.....	50
Gráfico 2 Porcentaje variable edad sexo masculino	51
Gráfico 3 Porcentaje variable edad sexo femenino	51
Gráfico 4 Porcentaje variable estado civil sexo masculino.....	53
Gráfico 5 Porcentaje variable estado civil sexo femenino	53
Gráfico 6 Porcentaje número de hijos-sexo masculino.....	54
Gráfico 7 Porcentaje número de hijos-sexo femenino	55
Gráfico 8 Porcentaje tipo de contrato-sexo masculino.....	56
Gráfico 9 Porcentaje tipo de contrato-sexo femenino	57
Gráfico 10 Porcentaje ciudad-sexo masculino	58
Gráfico 11 Porcentaje ciudad-sexo femenino.....	58
Gráfico 12 Porcentaje área de trabajo-sexo masculino	60
Gráfico 13 Porcentaje área de trabajo-sexo femenino.....	60
Gráfico 14 Porcentaje años de trabajo-sexo masculino	62
Gráfico 15 Porcentaje años de trabajo-sexo femenino.....	62
Gráfico 16 Porcentaje horas laboradas a la semana-sexo masculino.....	64
Gráfico 17 Porcentaje horas laboradas a la semana-sexo femenino	64
Gráfico 18 Porcentaje días de comisión de servicio-sexo masculino.....	65
Gráfico 19 Porcentaje días de comisión de servicio-sexo femenino	66
Gráfico 20 Porcentaje número de usuarios atendidos al día-sexo masculino	67
Gráfico 21 Porcentaje número de usuarios atendidos al día-sexo femenino	68
Gráfico 22 Porcentaje tiempo empleado en atención a usuarios-sexo masculino	69
Gráfico 23 Porcentaje tiempo empleado en atención a usuarios-sexo femenino.....	70
Gráfico 24 Porcentaje alicientes en el trabajo-sexo masculino	71
Gráfico 25 Porcentaje alicientes en el trabajo-sexo femenino.....	72
Gráfico 26 Porcentaje inconvenientes en el trabajo-sexo masculino	73
Gráfico 27 Porcentaje inconvenientes en el trabajo-sexo femenino.....	74
Gráfico 28 Porcentaje trabajo en el hogar-sexo masculino.....	75
Gráfico 29 Porcentaje trabajo en el hogar-sexo femenino	76
Gráfico 30 Porcentaje horas de trabajo en el hogar-sexo masculino	77
Gráfico 31 Porcentaje horas de trabajo en el hogar-sexo femenino.....	77
Gráfico 32 Porcentaje ausentismos por enfermedad-sexo masculino	78
Gráfico 33 Porcentaje ausentismos por enfermedad-sexo femenino.....	79
Gráfico 34 Porcentaje días de ausentismos por enfermedad-sexo	80
Gráfico 35 Porcentaje días de ausentismos por enfermedad-sexo femenino.....	80
Gráfico 36 Porcentaje agotamiento emocional-sexo masculino.....	82
Gráfico 37 Porcentaje agotamiento emocional-sexo femenino	82
Gráfico 38 Porcentaje despersonalización-sexo masculino.....	84

Gráfico 39 Porcentaje despersonalización-sexo	84
Gráfico 40 Porcentaje realización personal-sexo masculino.....	86
Gráfico 41 Porcentaje realización personal-sexo femenino	86
Gráfico 42 Porcentaje relación variable sexo con variables del Síndrome de Burnout .	88
Gráfico 43 Porcentaje relación variable sexo masculino y edad con variables del Síndrome de Burnout.....	89
Gráfico 44 Porcentaje relación variable sexo femenino y edad con variables del Síndrome de Burnout.....	90
Gráfico 45 Porcentaje relación variable sexo masculino y estado civil con variables del Síndrome de Burnout.....	91
Gráfico 46 Porcentaje relación variable sexo femenino y estado civil con variables del Síndrome de Burnout.....	92
Gráfico 47 Porcentaje relación variable sexo masculino y número de hijos con variables del Síndrome de Burnout	93
Gráfico 48 Porcentaje relación variable sexo femenino y número de hijos con variables del Síndrome de Burnout	94
Gráfico 49 Porcentaje relación variable sexo masculino y ciudad con variables del Síndrome de Burnout.....	96
Gráfico 50 Porcentaje relación variable sexo femenino y ciudad con variables del Síndrome de Burnout.....	96
Gráfico 51 Porcentaje relación variable sexo masculino y área de trabajo con variables del Síndrome de Burnout	99
Gráfico 52 Porcentaje relación variable sexo femenino y área de trabajo con variables del Síndrome de Burnout	100
Gráfico 53 Porcentaje relación variable sexo masculino y años de trabajo con variables del Síndrome de Burnout	102
Gráfico 54 Porcentaje relación variable sexo femenino y años de trabajo con variables del Síndrome de Burnout	103
Gráfico 55 Porcentaje relación variable sexo masculino y horas laboradas con variables del Síndrome de Burnout	105
Gráfico 56 Porcentaje relación variable sexo femenino y horas laboradas con variables del Síndrome de Burnout	106
Gráfico 57 Porcentaje relación variable sexo masculino y días de comisión de servicios con variables del Síndrome de Burnout.....	108
Gráfico 58 Porcentaje relación variable sexo femenino y días de comisión de servicios con variables del Síndrome de Burnout.....	108
Gráfico 59 Porcentaje relación variable sexo masculino y número de usuarios que atiende a diario con variables del Síndrome de Burnout	110
Gráfico 60 Porcentaje relación variable sexo femenino y número de usuarios que atiende a diario con variables del Síndrome de Burnout	111
Gráfico 61 Porcentaje relación variable sexo masculino y porcentaje de tiempo empleado en atención a usuarios con variables del Síndrome de Burnout.....	113

Gráfico 62 Porcentaje relación variable sexo femenino y porcentaje de tiempo empleado en atención a usuarios con variables del Síndrome de Burnout.....	113
Gráfico 63 Porcentaje relación variable sexo masculino y alicientes en el trabajo con variables del Síndrome de Burnout	115
Gráfico 64 Porcentaje relación variable sexo femenino y alicientes en el trabajo con variables del Síndrome de Burnout	116
Gráfico 65 Porcentaje relación variable sexo masculino e inconvenientes en el trabajo con variables del Síndrome de Burnout.....	118
Gráfico 66 Porcentaje relación variable sexo femenino e inconvenientes en el trabajo con variables del Síndrome de Burnout.....	118
Gráfico 67 Porcentaje relación variable sexo masculino y trabajos en el hogar con variables del Síndrome de Burnout	120
Gráfico 68 Porcentaje relación variable sexo femenino y trabajos en el hogar con variables del Síndrome de Burnout	121
Gráfico 69 Porcentaje relación variable sexo masculino y horas de trabajo en el hogar con variables del Síndrome de Burnout.....	123
Gráfico 70 Porcentaje relación variable sexo femenino y horas de trabajo en el hogar con variables del Síndrome de Burnout.....	123
Gráfico 71 Porcentaje relación variable sexo masculino y ausentismos por enfermedad con variables del Síndrome de Burnout.....	125
Gráfico 72 Porcentaje relación variable sexo femenino y ausentismos por enfermedad con variables del Síndrome de Burnout.....	126
Gráfico 73 Porcentaje relación variable sexo masculino y días de ausentismos por enfermedad con variables del Síndrome de Burnout	127
Gráfico 74 Porcentaje relación variable sexo femenino y días de ausentismos por enfermedad con variables del Síndrome de Burnout	128

Índice de Tablas

Tabla 1. Distributivo Personal Matriz por departamento.....	30
Tabla 2 Porcentajes variable sexo	49
Tabla 3 Porcentaje variable edad-sexo	50
Tabla 4 Porcentaje variable estado civil-sexo	52
Tabla 5 Porcentaje número de hijos-sexo.....	54
Tabla 6 Porcentaje tipo de contrato-sexo.....	56
Tabla 7 Porcentaje ciudad -sexo	57
Tabla 8 Porcentaje área de trabajo-sexo	59
Tabla 9 Porcentaje años de trabajo-sexo.....	61
Tabla 10 Porcentaje horas laboradas a la semana-sexo.....	63
Tabla 11 Porcentaje días de comisión de servicio-sexo.....	65
Tabla 12 Porcentaje número de usuarios atendidos al día-sexo	67
Tabla 13 Porcentaje tiempo empleado en atención a usuarios-sexo	69
Tabla 14 Porcentaje alicientes en el trabajo-sexo	71
Tabla 15 Porcentaje inconvenientes en el trabajo-sexo	73
Tabla 16 Porcentaje trabajo en el hogar-sexo.....	75
Tabla 17 Porcentaje horas de trabajo en el hogar-sexo	76
Tabla 18 Porcentaje ausentismos por enfermedad-sexo	78
Tabla 19 Porcentaje días de ausentismos por enfermedad-sexo	79
Tabla 20 Porcentaje agotamiento emocional-sexo.....	81
Tabla 21 Porcentaje despertalización-sexo.....	83
Tabla 22 Porcentaje realización personal-sexo	85
Tabla 23 Porcentaje relación variable sexo con variables del Síndrome de Burnout....	87
Tabla 24 Porcentaje relación variable sexo y edad con variables del Síndrome de Burnout	89
Tabla 25 Porcentaje relación variable sexo y estado civil con variables del Síndrome de Burnout	91
Tabla 26 Porcentaje relación variable sexo y número de hijos con variables del Síndrome de Burnout.....	93
Tabla 27 Porcentaje relación variable sexo y ciudad con variables del Síndrome de Burnout	95
Tabla 28 Porcentaje relación variable sexo y área de trabajo con variables del Síndrome de Burnout.....	98
Tabla 29 Porcentaje relación variable sexo y años de trabajo con variables del Síndrome de Burnout.....	102
Tabla 30 Porcentaje relación variable sexo y horas laboradas con variables del Síndrome de Burnout.....	105

Tabla 31 Porcentaje relación variable sexo y días de comisión de servicios con variables del Síndrome de Burnout.....	107
Tabla 32 Porcentaje relación variable sexo y número de usuarios que atiende a diario con variables del Síndrome de Burnout.....	110
Tabla 33 Porcentaje relación variable sexo y porcentaje de tiempo empleado en atención a usuarios con variables del Síndrome de Burnout.....	112
Tabla 34 Porcentaje relación variable sexo y alicientes en el trabajo con variables del Síndrome de Burnout.....	115
Tabla 35 Porcentaje relación variable sexo e inconvenientes en el trabajo con variables del Síndrome de Burnout.....	117
Tabla 36 Porcentaje relación variable sexo y trabajos en el hogar con variables del Síndrome de Burnout.....	120
Tabla 37 Porcentaje relación variable sexo y horas de trabajo en el hogar con variables del Síndrome de Burnout.....	122
Tabla 38 Porcentaje relación variable sexo y ausentismos por enfermedad con variables del Síndrome de Burnout.....	125
Tabla 39 Porcentaje relación variable sexo y días de ausentismos por enfermedad con variables del Síndrome de Burnout.....	127

Índice de Ilustraciones

Ilustración 1 Conformación de Unidades de Negocio de CELEC EP	7
Ilustración 2 Jerarquía de CELEC EP	8
Ilustración 3 Cadena de producto del servicio eléctrico.....	10
Ilustración 4 Mapa de procesos de CELEC EP.....	11
Ilustración 5 Estructura Organizacional de CELEC EP Matriz.....	12
Ilustración 6 Proceso de estrés laboral crónico.....	38
Ilustración 7 Funciones de los sentimientos de culpa en el desarrollo del Síndrome de Burnout	39
Ilustración 8 Etapas del Síndrome de Burnout (Fidalgo Vega , 2003).....	41

Resumen

La Corporación Eléctrica del Ecuador CELEC EP, está constituida por una Matriz, unidad administrativa con sede en la ciudad de Cuenca, que norma y atiende transversalmente a sus trece Unidades de Negocio de generación y transmisión de energía eléctrica.

El personal objeto del estudio ha estado sometido en los últimos años al aumento de responsabilidades debido al incremento de proyectos eléctricos en construcción dirigidos por el Gobierno Nacional a fin de incrementar la matriz energética del país planificada para el año 2017, lo que ha incidido en la sobrecarga de trabajo ya que durante este incremento no se ha revisado la estructura orgánico funcional lo que permitiría la contratación de más personal a fin de evitar que se produzca un deterioro en el trabajo profesional del personal que labora actualmente en CELEC EP Matriz.

Por este motivo se realizó el estudio para establecer la prevalencia del Síndrome de Burnout en el personal, para lo cual se realizó una investigación de tipo descriptiva, con estudio transversal a fin de determinar la presencia del Síndrome y su relación con las variables socio-demográficas y laborales que se han considerado para el estudio a fin de realizar la propuesta de estrategias para intervención y prevención del mismo a la administración de CELEC EP.

ABSTRACT

The Electric Corporation of Ecuador (CELEC EP in Spanish), is comprised of a head office, which is an administrative unit located in the city of Cuenca that regulates and handles thirteen Business Units focused on the generation and transmission of electricity.

The personnel that have been the focus of this study have seen their responsibilities increase in recent years due to the increase in electrical projects led by the National Government with the goal of increasing the country's energy production capabilities in 2017. This has caused work overflow because the company's organizational chart has not been revised during this increase to allow the hiring of more personnel to prevent work deterioration among the current workers at the company's head office.

For this purpose, a study was conducted to establish the prevalence of Burnout Syndrome among personnel. The study included cross-wise, descriptive research to determine the presence of the syndrome and its link to socio-demographic and labor variables. The main objective was to create a proposal with intervention and prevention strategies for the administrative personnel of CELEC EP.



Translated by:


Melita Vega

Oct 12, 2016

INTRODUCCIÓN

El síndrome de burnout es un factor de riesgo psicosocial que ha presentado un aumento significativo en las organizaciones y que no sólo podría repercutir en la salud mental del personal de CELEC EP Matriz sino también en la calidad del trabajo que desempeñan.

Algunos estudios (Dr. José Lauro de los Ríos Castillo, 2007) indican que este fenómeno del Síndrome de Burnout se está presentando en personal administrativo dentro de las organizaciones de tipo gubernamental, lo cual tiene consecuencias tanto en el trabajador como en la organización en la que este presta sus servicios.

Este síndrome es prevenible, por ese motivo es importante contar con estudios de este tipo que determinen su prevalencia en el personal en estudio con la finalidad de elaborar planes de prevención adecuados a su realidad.

La Empresa Pública Estratégica Corporación Eléctrica del Ecuador CELEC EP, se creó mediante Decreto Ejecutivo No. 220 expedido el 14 de enero del 2010, su objetivo fundamental es la generación y transmisión de energía eléctrica al país; está constituida por una Matriz (cuenta con 130 funcionarios en total), unidad administrativa con sede en la ciudad de Cuenca, que norma y atiende transversalmente a sus trece Unidades de Negocio de generación y transmisión de energía eléctrica clasificadas en: una unidad transmisora: Transelectric; cuatro unidades hidráulicas: Hidropaute, Hidroagoyán, Hidronación, Coca Codo Sinclair, Hidroazogues; cuatro unidades térmicas: Termoesmeraldas, Electroguayas, Termopichincha, Termogas Machala; una unidad eólica: Gensur; y dos proyectos en construcción: Hidrotoapi, y Enerjubones.

Los resultados de este tipo de estudio, determinarán cual es la importancia de los factores psicosociales en la organización a fin de gestionar su manejo y control adecuados mediante la implementación de programas de prevención que promulguen la reducción de este síndrome en el personal administrativo. El personal objeto del estudio ha estado sometido en los últimos 2 años a una serie de cambios organizativos

importantes y al aumento de responsabilidades debido al incremento de proyectos eléctricos en construcción dirigidos por el Gobierno Nacional a fin de incrementar la matriz energética del país planificada para el año 2017, lo que ha incidido en la sobrecarga de trabajo ya que durante este incremento no se ha revisado la estructura orgánico funcional lo que permitiría la contratación de más personal a fin de evitar que se produzca un deterioro en el trabajo profesional del personal que labora actualmente en CELEC EP Matriz, a esto se suma la constante auditoria por parte de la Contraloría General del Estado a los organismos del estado por los fondos públicos que se manejan lo que aumenta el riesgo de trabajo bajo presión, lo que ha provocado extensión de jornadas de trabajo e incluso trabajo los fines de semana.

El personal en estudio se encuentra en constante coordinación con las Unidades de Negocio de CELEC EP en total 13 con las cuales se debe coordinar trabajo pues este personal se encarga de consolidar la información contable, de facturación, de talento humano, compras públicas, etc., siendo este un factor en el que este personal debe emplear un tiempo considerable de intensa relación con la gente que a menudo se puede encontrar en situaciones problemáticas, o que tengan sentimientos de perturbación emocional y estrés, la tensión ocasionada al personal en estudio puede generarle un deterioro emocional dejándolos con síntomas del Síndrome de Burnout, y a estas tareas se les suma los requerimientos de jefes inmediatos, compañeros y usuarios la situación es aún más complicada. De acuerdo a lo indicado por el artículo de Pedro R Gil-Monte, PhD (Gil-Monte, 2002) en el que se describe que este síndrome no necesariamente se presenta en personal de servicios humanos de acuerdo a lo indicado por (Maslach C, 1993) que indican que este síndrome se puede manifestar no solo en este tipo de profesionales sino también en personal directivo y mandos medios de cualquier tipo de organización.

Por lo antes expuesto y considerando que en nuestro país aún no existen estudios de esta problemática es de primordial importancia el aplicar este tipo de estudios para determinar la prevalencia del Síndrome de Burnout en el personal que labora en CELEC EP Matriz, para que se determinen planes de prevención adecuados a su realidad a fin de que este cuente con las condiciones físicas y psicológicas necesarias para desarrollar las funciones dentro de la Corporación de manera satisfactoria.

Existe alta probabilidad de que el personal de CELEC EP Matriz presente el Síndrome de Burnout, el factor que podría influir es la carga de trabajo generada por las tareas realizadas para coordinar gestiones administrativas y técnicas en toda la Corporación Eléctrica del Ecuador ya que al ser la Matriz cuenta con la responsabilidad de coordinar el trabajo de las 13 Unidades de Negocio más su propio trabajo; la determinación de este estudio podría dar a la Gerencia General resultados concretos para la elaboración de los planes de prevención de este síndrome en la empresa y si es el caso se mitigue el síndrome de presentarse en alguna población específica. De acuerdo a un estudio sustentados en la revista Investigación y ciencia de la Universidad Autónoma de Aguas Calientes, México (de los Ríos Castillo, Ocampo Mancilla, Landeros López, Ávila Rojas, & Tristán Alejo, 2007) en el que se concluyó que los resultados obtenidos en estos estudios, indican que el Síndrome de Burnout tiene una alta prevalencia en los trabajadores administrativos estudiados, de ahí que se determinó cuán importante son los factores psicosociales en trabajos administrativos a fin de llevar un mejor control y la necesidad de implementar programas de prevención y disminución de este síndrome en el personal administrativo.

La mayor parte de estudios de este tipo refieren a profesionales de la salud por su constante relación con pacientes y atención al público, sin embargo la población a la que se referirá este estudio también es vulnerable a sufrir este síndrome pues está sometida a trabajos bajo presión y constantes auditorias por parte de los órganos reguladores como la Contraloría General del Estado, situación que puede influenciar en el personal administrativo por su responsabilidad con el manejo de fondos públicos.

Lo que se pretende con esta investigación es “Determinar la prevalencia del Síndrome de Burnout en el personal de la EMPRESA PÚBLICA ESTRATÉGICA CORPORACION ELECTRICA DEL ECUADOR CELEC EP Matriz para el año 2016”, esto se determinará al realizar las siguientes acciones:

- Aplicar las herramientas científicas para diagnosticar la prevalencia del Síndrome de Burnout en el personal en estudio.
- Analizar y comparar los resultados obtenidos del estudio.
- Establecer un Plan de Mejoramiento como intervención al Síndrome en el que se incluirán herramientas de prevención para el personal expuesto que no presente el Síndrome y uno de acción para aquellos que lo presenten.

La investigación a realizar será del tipo descriptiva, con un estudio transversal. Es descriptivo porque lo que se requiere es determinar los resultados de la aplicación del test MBI en la muestra seleccionada, es tipo transversal pues se trabajará con datos obtenidos en un determinado momento de tiempo puntualmente en el año 2016.

Para el estudio se tomará en cuenta al personal de CELEC EP Matriz, con una población de 94 funcionarios.

Se utilizará el instrumento de Maslach Burnout Inventory (MBI) que mide los 3 aspectos del síndrome: agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización profesional. Además se utilizará un formulario el mismo que contendrá las otras variables en estudio.

CAPÍTULO 1

INTRODUCCIÓN A LA EMPRESA

1.1 Generalidades

CELEC EP, es una empresa pública, con personería jurídica, patrimonio propio, autonomía presupuestaria, financiera, administrativa y de gestión. Las normas que regulan su gestión están contenidas en la Ley Orgánica de Empresas Públicas, se creó mediante Decreto Ejecutivo No. 220, publicado en el Registro Oficial No. 128 de 11 de febrero de 2010, teniendo como fundamento lo que disponen los artículos 314 y 315 de la Constitución de la República, que el Estado constituya empresas públicas para la gestión de sectores estratégicos, la prestación de servicios públicos, el aprovechamiento sustentable de recursos naturales, entre ellos, los de energía eléctrica, es decir, se constituyen sociedades de derecho público, con personalidad jurídica y patrimonio propio, dotada de autonomía presupuestaria, financiera, administrativa y de gestión. (Corporación Eléctrica del Ecuador CELEC EP, 2013).

1.2 Misión

La misión de CELEC EP es "Ser la Empresa pública líder que garantiza la soberanía eléctrica e impulsa el desarrollo del Ecuador". (Corporación Eléctrica del Ecuador CELEC EP, 2013) .

1.3 Visión

La visión de CELEC EP "Generamos bienestar y desarrollo nacional, asegurando la provisión de energía eléctrica a todo el país, con altos estándares de calidad y eficiencia, con el aporte de su talento humano comprometido y competente, actuando responsablemente con la comunidad y el ambiente". (Corporación Eléctrica del Ecuador CELEC EP, 2013).

1.4 Principios y Valores Institucionales

- **Compromiso:** Honramos todas nuestras responsabilidades como un deber cívico con la Patria, impulsados por nuestra lealtad con la misión de CELEC EP. La mejor medida de nuestro trabajo, es la consecución de los objetivos buscados, en el marco de las políticas institucionales y de nuestros valores y principios.
- **Trabajo en equipo:** Actuamos en la unidad, sabiendo que la integración sin barreras y coordinada de nuestros esfuerzos es superior a la suma de los aportes individuales. El poder de nuestra inteligencia colectiva es superior a la magnitud de nuestros retos.
- **Integridad:** Nuestras acciones, decisiones y resultados están siempre enmarcados en la legalidad, oportunidad y ética, enfrentando con decisión la corrupción en todas sus formas.
- **Responsabilidad Socio-ambiental:** Proveemos bienestar y desarrollo a nuestros clientes, a todos los colaboradores de la empresa y sus familias, a nuestros proveedores y socios de negocios, a las comunidades en que actuamos y a la sociedad en general, equilibrando el progreso con la preservación de la naturaleza y el ambiente.
- **Pasión por la excelencia:** Generamos ideas para la eficacia, eficiencia e innovación de nuestros servicios y gestión. Nos exigimos nuestro mayor esfuerzo a nivel técnico, administrativo y directivo. Estamos permanentemente aprendiendo y actualizando nuestras competencias. Actuamos proactivamente en nuestras decisiones. (Corporación Eléctrica del Ecuador CELEC EP, 2013)

1.5 Conformación de unidades de negocio

La Empresa Pública Estratégica Corporación Eléctrica del Ecuador CELEC EP, se creó mediante Decreto Ejecutivo No. 220, expedido el 14 de enero del 2010, la misma que subroga en todos los derechos y obligaciones las de CELEC S.A. e HIDRONACION S.A. La CELEC EP, está constituida por una Matriz, unidad administrativa con sede en la ciudad de Cuenca, que norma y atiende transversalmente a sus trece Unidades de Negocio de generación y transmisión de energía eléctrica clasificadas en: una unidad transmisora: Transelectric; cuatro unidades hidráulicas: Hidropaute, Hidroagoyán, Hidronación, Coca Codo Sinclair; cuatro unidades térmicas: Termoesmeraldas, Electroguayas, Termopichincha, Termogas Machala; una unidad eólica: Gensur; y dos proyectos en construcción: Hidrotoapi, y Enerjubones. (Dirección de Gestión Estratégica CELEC EP, 2013)

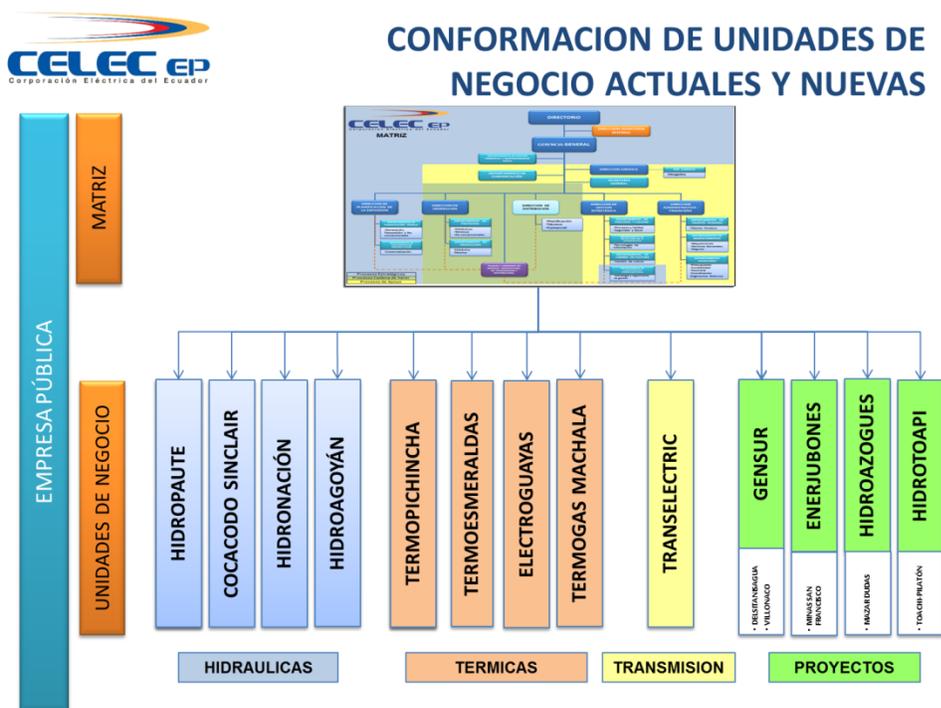


Ilustración 1 Conformación de Unidades de Negocio de CELEC EP

(Dirección de Gestión Estratégica CELEC EP, 2013)

1.6 Conformación de CELEC EP Matriz

CELEC EP Matriz está ubicada en el nivel jerárquico superior pues su misión principal es la de coordinar y administrar a las Unidades de Negocio, al mismo tiempo es quien consolida la información solicitada por las entidades de control a las que está sujeta tales como el Ministerio de Energía Renovable y Electricidad, Ministerio Coordinador de Sectores Estratégicos, CONELEC, ARCOTEL, Contraloría General del Estado, Servicio de Rentas Internas, entre otros, esto debido a que cuenta con un solo RUC y por este motivo se encarga de coordinar todos los aspectos financieros y administrativos de la Corporación, así como de emitir las disposiciones administrativas y técnicas para el cumplimiento de sus objetivos estratégicos. (Dirección de Gestión Estratégica CELEC EP, 2013)

ROL BÁSICO DE CADA INSTANCIA JERÁRQUICA



Ilustración 2 Jerarquía de CELEC EP

(Dirección de Gestión Estratégica CELEC EP, 2013)

1.7 Estructura Orgánica de Gestión por Procesos

En atención al Decreto Ejecutivo No. 220, de fecha 14 de enero de 2010, mediante el cual se crea la Empresa Pública Estratégica Corporación Eléctrica del Ecuador CELEC EP, a su Plan Estratégico y las actividades y proyectos que le han sido conferidas a la Corporación en su gestión organizacional, se sustentan en la filosofía estratégica y en

el enfoque por procesos que asegurarán una adecuada estructura orgánica. Para esto, se han definido cuatro (4) niveles de procesos.

Los procesos que generan los Productos y Servicios de la Corporación, se clasifican en función de su valor agregado con el que aportan al cumplimiento y consecución de la misión corporativa y estos corresponden a:

- Procesos Estratégicos
- Procesos de agregadores de valor
- Procesos Habilitantes de Asesoría
- Procesos Habilitantes de Apoyo

(Corporación Eléctrica del Ecuador CELEC EP, 2013)

1.8 Cadena Funcional y Cadena de Valor

La estructura de CELEC EP Matriz al primer nivel refleja la Cadena Funcional y en el segundo nivel la Cadena de Valor. Del análisis de la cadena funcional, se desprende que se requieren de las áreas que gestionen los siguientes componentes:

- Generación
- Transmisión

(Corporación Eléctrica del Ecuador CELEC EP, 2013)



Ilustración 3 Cadena de producto del servicio eléctrico
 (Corporación Eléctrica del Ecuador CELEC EP, 2013)

1.9 Mapa de Procesos:

El Mapa de Procesos de la Empresa Pública Estratégica CORPORACIÓN ELÉCTRICA DEL ECUADOR CELEC EP, presenta una visión general del sistema de gestión institucional, a través de la representación gráfica de sus procesos internos y de sus interrelaciones.



Ilustración 4 Mapa de procesos de CELEC EP
(Corporación Eléctrica del Ecuador CELEC EP, 2013)

1.10 De la Estructura Organizacional:

Para la gestión efectiva de la Empresa Pública Estratégica CORPORACIÓN ELECTRICA DEL ECUADOR CELEC EP, se ha definido la siguiente estructura organizativa, a nivel de CELEC EP Matriz, y su relación con las Filiales y Unidades de Negocio.

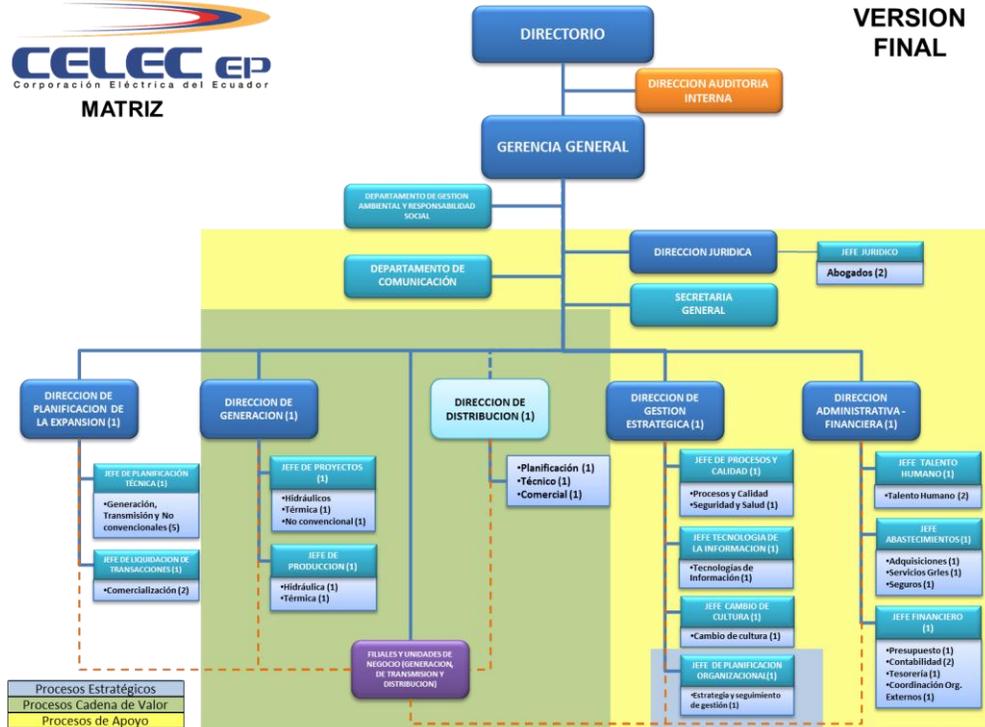


Ilustración 5 Estructura Organizacional de CELEC EP Matriz
(Dirección de Gestión Estratégica CELEC EP, 2013)

1.11 Catálogo de procesos

Procesos Estratégicos: Se considerarán a aquellos que proporcionan directrices a los demás procesos y son realizados por el Directorio u organismo que haga sus veces y por la Gerencia General para poder cumplir con los objetivos y políticas institucionales.

Procesos Agregadores de Valor: Son los procesos esenciales de la Corporación, a través de los cuales se generan y administran los productos y servicios destinados a usuarios externos, garantizando el cumplimiento de la misión organizacional.

- Planificación de la Expansión
- Generación

Procesos Habilitantes de Asesoría: Son aquellos que asesoran a los procesos gobernantes y agregadores de valor; son los responsables de brindar productos de asesoría y apoyo logístico para generar el portafolio de productos de la CELEC EP.

- Ambiente y Responsabilidad social
- Asesoría Jurídica
- Comunicación
- Gestión Estratégica

Procesos Habilitantes de Apoyo: Son aquellos que dan soporte a los procesos gobernantes y agregadores de valor, se encargan de proporcionar personal competente, reducir los riesgos del trabajo, preservar la calidad de los materiales, equipos y herramientas, mantener las condiciones de operatividad y funcionamiento, coordinar y controlar la eficacia del desempeño administrativo y la optimización de los recursos.

- Secretaria General
- Administrativa- Financiera

(Corporación Eléctrica del Ecuador CELEC EP, 2013)

1.12 Estructura Orgánica descriptiva de procesos estratégicos

1.12.1 Auditoria Interna

- Misión: Ejercer las tareas de control interno del movimiento económico, financiero, administrativo y operativo de la CELEC EP, para salvaguardar el uso racional de los recursos, procurando que se ajusten a las disposiciones legales y reglamentarias vigentes.
- Responsables: Auditor General
- Atribuciones y responsabilidades
 - Asesorar a las autoridades, niveles directivos y servidores de la entidad, en el campo de su competencia, y en función del mejoramiento continuo del sistema de control interno de CELEC EP.
 - Planificar y realizar auditorías financieras, técnicas, administrativas, de talento Humano y operativo; además de exámenes especiales a las actividades cumplidas por la CELEC EP.
 - Evaluar el grado de aplicación y cumplimiento de las leyes, reglamentos y disposiciones; así como de las políticas y objetivos propuestos por la CELEC EP.

- Determinar y evaluar la oportunidad, utilidad y grado de confiabilidad de la información financiera y administrativa elaborada y utilizada para la toma de decisiones en la CELEC EP.
- Emitir observaciones y recomendaciones sobre la gestión de CELEC EP, asegurando el correcto funcionamiento del sistema de control interno.
- Presentar, oportunamente, a conocimiento del Directorio, los informes de las auditorías y exámenes especiales realizados en la CELEC EP.
- Apoyar el trabajo de los auditores de la Contraloría General del Estado que intervengan en la CELEC EP.
- Las demás que le asigne el Directorio, dentro del ámbito de su gestión.

(Corporación Eléctrica del Ecuador CELEC EP, 2013)

1.13 Estructura Orgánica descriptiva de procesos agregadores de valor

1.13.1 Dirección de Planificación de la Expansión

- Misión: Planificar, coordinar y vigilar por la ejecución de los procesos para el incremento de la capacidad de generación y transmisión de electricidad para atender la demanda futura; así como, establecer las políticas para la ingeniería y construcción de los proyectos planificados y evaluar su grado de cumplimiento.
- Responsable: Director de Planificación de la Expansión
- Atribuciones y responsabilidades
 - Coordinar, supervisar y evaluar las actividades del proceso de planificación técnica de la Expansión del Sistema Eléctrico de la CELEC EP.
 - Coordinar, supervisar y evaluar las actividades del proceso de Liquidación de Transacciones del Sistema Eléctrico de la CELEC EP.
 - Las demás que le asigne el Gerente General, dentro del ámbito de su gestión.

(Corporación Eléctrica del Ecuador CELEC EP, 2013)

1.13.2 Dirección de Generación

- Misión: Planificar, coordinar y supervisar los procesos de construcción de los proyectos de generación; así como de la operación y mantenimiento de la generación y transmisión de energía del Sistema Nacional Interconectado.
- Responsable: Director de Generación
- Atribuciones y responsabilidades
 - Coordinar, supervisar y evaluar las actividades del proceso de Proyectos de Generación.
 - Coordinar, supervisar y evaluar las actividades del proceso de Producción de Generación.
 - Consolidar la programación y control de la Operación y Mantenimiento de generación y transmisión de las Filiales y Unidades de Negocio.
 - Las demás que le asigne el Gerente General, dentro del ámbito de su gestión.

La Dirección de Generación, para su gestión administrativa, tiene la siguiente organización:

1.13.2.1 Departamento de Proyectos

- Misión: Coordinar; supervisar y establecer las políticas para la ingeniería y construcción de los proyectos de generación; y, evaluar su grado de cumplimiento.
- Responsable: Subdirector de Proyectos
- Atribuciones y responsabilidades
 - Planificar y coordinar el proceso de consolidación, evaluación y seguimiento de la información de los proyectos en construcción, con las Filiales y/o Unidades de Negocio.
 - Establecer directrices, políticas y estándares para la elaboración de los perfiles de los proyectos de expansión de generación y transmisión y evaluar su cumplimiento.
 - Efectuar el seguimiento y evaluación del avance físico y financiero de los proyectos de expansión de generación y transmisión definidos en el Plan de Expansión de la CELEC EP, y elaborar los informes y reportes de indicadores respectivos.

- Apoyar a las Filiales y Unidades de Negocio que lo requieran, en la obtención de las licencias ambientales correspondientes para los proyectos a desarrollarse, en coordinación con el Departamento de Gestión Ambiental y Responsabilidad Social.
- Gestionar el intercambio de experiencias y conocimiento entre las Filiales y Unidades de Negocio. Mantener actualizado el catálogo de los proyectos, experiencias, estudios y demás documentación sobre los proyectos, a fin de poder utilizarlos a futuro.
- Las demás que le asignare el Director de Generación, dentro del ámbito de su gestión.

1.13.2.2 Departamento de Producción

- Misión: Coordinar; supervisar y establecer las políticas para el funcionamiento del Sistema Nacional Interconectado (SNI), asegurando las mejores condiciones de calidad, confiabilidad, disponibilidad y eficiencia en la producción y transmisión de electricidad.
- Responsable: Subdirector de Producción
- Atribuciones y responsabilidades
 - Planificar y coordinar el proceso de consolidación, evaluación y seguimiento de la información para los procesos de operación y mantenimiento, Filiales y Unidades de Negocio de Generación.
 - Coordinar con los responsables de las Filiales y Unidades de Negocio, la elaboración y aplicación de las políticas y directrices de gestión para la generación.
 - Supervisar en coordinación con el CENACE, el trámite de las autorizaciones, consignaciones y liberaciones de los equipos que se sometan a mantenimiento predictivo, preventivo, correctivo programado, para las Unidades de Generación.
 - Realizar el seguimiento a los indicadores de confiabilidad, disponibilidad, seguridad y rentabilidad de las instalaciones de generación; reportar sus resultados y emitir las observaciones y recomendaciones para el mejoramiento continuo, a la Gerencia de Generación.

- Coordinar la elaboración y cumplimiento de los programas de mantenimiento predictivo, preventivo y correctivo anuales conjuntamente con las Filiales y Unidades de Negocio de generación.
- Consolidar la información referente al comportamiento y condiciones operativas de las Filiales y Unidades de Negocio.
- Gestionar el intercambio de experiencias y conocimiento entre las Filiales y Unidades de Negocio.
- Las demás que le asignare el Director de Generación, dentro del ámbito de su gestión.

(Corporación Eléctrica del Ecuador CELEC EP, 2013)

1.14 Estructura Orgánica descriptiva de procesos habilitantes de asesoría

1.14.1 Departamento de Gestión Ambiental y Responsabilidad Social

- Misión: Dirigir la formulación y cumplimiento de políticas, planes, estudios y acciones que permitan neutralizar o minimizar potenciales impactos ambientales; así como monitorear la gestión ambiental en las áreas de influencia de los proyectos de generación y transmisión.
- Responsable: Jefe y/o Especialista de Gestión Ambiental y Responsabilidad Social
- Atribuciones y responsabilidades.
 - Coordinar conjuntamente con la Gerencia de Generación; y, las Filiales y Unidades de Negocio, para realizar las gestiones necesarias ante las autoridades ambientales para la obtención de los permisos para las licencias ambientales; cuando sean requeridas.
 - Coordinar conjuntamente con las Filiales y Unidades de Negocio, las acciones y gestiones necesarias ante los Gobiernos Autónomos Descentralizados para la obtención de los permisos para las licencias ambientales en cumplimiento a las ordenanzas expedidas por los mismos.
 - Coordinar con las unidades administrativas de la CELEC EP; y, con las Filiales y Unidades de Negocio, la preparación e implementación de proyectos de: manuales, instructivos, reglamentos y más estándares de gestión para la gestión ambiental y responsabilidad social.

- Coordinar la elaboración de la guía de responsabilidad social con las diferentes áreas de la Matriz, Filiales y Unidades de Negocio, mantenerla actualizada; y, efectuar su monitoreo y seguimiento.
- Las demás que le asigne el Gerente General, dentro del ámbito de su gestión.

(Corporación Eléctrica del Ecuador CELEC EP, 2013)

1.14.2 Dirección Jurídica

- Misión: Velar que la gestión empresarial de la CELEC EP se desarrolle dentro del marco legal y jurídico vigente en el país; así como, brindar asesoramiento legal a las autoridades de la Empresa para una acertada toma de decisiones.
- Responsable: Director Jurídico
- Atribuciones y responsabilidades
 - Brindar asesoría legal y jurídica y patrocinar a la Gerencia General y a las demás áreas de CELEC EP Matriz.
 - Apoyar, asesorar y participar en los procesos de contratación pública en el ámbito de la Matriz, y en la contratación colectiva.
 - Coordinar la recopilación y actualización de leyes, normas y más regulaciones de interés para la Corporación y difundirlas.
 - Las demás que le asigne el Gerente General, dentro del ámbito de su gestión.

(Corporación Eléctrica del Ecuador CELEC EP, 2013)

1.14.3 Departamento de Comunicación

- Misión: Crear y administrar canales de comunicación para difundir información al interior y al exterior, sobre la gestión realizada por la CELEC EP en el sector eléctrico, transparentando la gestión empresarial y promoviendo la integración y el desarrollo social entre la organización, los sectores públicos y privados y con la comunidad en general, en un proceso de adaptación permanente y de mejora de la cultura interna.
- Responsable: Jefe de Comunicación
- Atribuciones y responsabilidades.

- Planificar, coordinar y emitir políticas para la gestión de la Comunicación de la CELEC EP Matriz y de las Filiales y Unidades de Negocio; y, velar por su cumplimiento.
- Asesorar al Gerente General y demás áreas de la Matriz y la Empresa sobre aspectos relacionados a la comunicación interna y externa.
- Coordinar y promover con las Filiales y Unidades de Negocio, la difusión y promoción de la gestión cumplida por la CELEC EP, a través de los canales de comunicación más idóneos.
- Monitorear, analizar y coordinar el procesamiento de la información difundida por los medios de comunicación social y preparación de los datos de prensa, informes y reportes pertinentes, con las áreas de Comunicación de las Filiales y Unidades de Negocio.
- Preparar y aplicar planes de comunicación especiales para cubrir emergencias y contingencias que afecten el normal desenvolvimiento de las actividades de la CELEC EP, en coordinación con las Filiales y Unidades de Negocio.
- Coordinar el establecimiento de una red de relaciones interinstitucionales para facilitar la gestión empresarial de la CELEC EP.
- Administrar y coordinar la actualización de los contenidos del Portal Web e Intranet de la Matriz; y, coordinar con las Filiales y Unidades de Negocio el manejo la información para sus propios sitios.
- Establecer canales y medios de comunicación que respalden la información y flujos internos de comunicación dentro de la Corporación
- Las demás que le asigne el Gerente General, dentro del ámbito de su gestión.

(Corporación Eléctrica del Ecuador CELEC EP, 2013)

1.14.4 Dirección de Gestión Estratégica

- Misión: Consolidar la gestión organizacional y la modernización de la plataforma tecnológica, utilizando como herramientas las mejores prácticas de gestión, procurando mantener un sistema de mejoramiento continuo y obtener altos niveles de eficiencia y productividad.
- Responsable: Director de Gestión Estratégica
- Atribuciones y responsabilidades

- Coordinar el alineamiento de la de estructura organizacional de las Filiales y Unidades de Negocio.
- Coordinar con las Filiales y Unidades de Negocio la implementación de sistemas de gestión integrados: calidad, ambiente, seguridad industrial y salud ocupacional; y, más sistemas que se requieran para mejorar el desenvolvimiento empresarial de la CELEC EP, en base a normas internacionales de certificación.
- Coordinar con los responsables de las Filiales y Unidades de Negocio, la elaboración y aplicación de las políticas y del reglamento de seguridad industrial; directrices de la gestión de seguridad y salud ocupacional, consolidación de las estadísticas de accidentes, incidentes y enfermedades profesionales; y, velar por su debida notificación.
- Coordinar la conformación y participación en los Comités de Seguridad y Salud del trabajo, conjuntamente con las Filiales y Unidades de Negocio.
- Las demás que le asigne el Gerente General, dentro del ámbito de su gestión.

La Dirección de Gestión Estratégica, para su gestión administrativa, tiene la siguiente organización:

1.14.4.1 Departamento de Planificación institucional

- Misión: Crear y establecer estándares de gestión y consolidar la información de la gestión de planificación organizacional de la CELEC EP, procurando mantener sistemas de retroalimentación y mejoramiento continuo para obtener altos niveles de eficiencia y productividad.
- Responsable: Subdirector de Planificación Institucional
- Atribuciones y responsabilidades
 - Administrar la Planificación Estratégica de la Corporación.
 - Coordinar la elaboración y consolidación de la información de los Planes Operativos Anuales (POA) de CELEC EP Matriz y sus Unidades de Negocio; y, velar por su cumplimiento y ejecución.
 - Coordinar la elaboración y consolidación de la información de los proyectos de inversión de gestión operativa (IGO) de CELEC EP Matriz y sus Unidades de Negocio; y, velar por su cumplimiento y ejecución.

- Definir directrices y lineamientos estratégicos que orientarán la aplicación de la política sectorial en la gestión organizacional de CELEC EP Matriz y sus Unidades de Negocio.
- Administrar el Sistema Informático Gobierno Por Resultados (GPR) en CELEC EP Matriz y Unidades de Negocio.
- Evaluar y controlar la ejecución de las actividades planificadas y ejecutados por las Unidades Administrativas de CELEC EP Matriz y sus Unidades de Negocio.
- Las demás que le asignare el Director de Gestión Estratégica, dentro del ámbito de su gestión.

1.14.4.2 Departamento de Procesos y Calidad

- Misión: Crear y establecer estándares de gestión y consolidar la gestión de procesos de la CELEC EP, mejorando continuamente para obtener altos niveles de eficiencia y productividad.
- Responsable: Subdirector de Procesos y Calidad.
- Atribuciones y responsabilidades
 - Coordinar el alineamiento de la de estructura organizacional de las Filiales y Unidades de Negocio.
 - Coordinar con las Filiales y Unidades de Negocio la implementación de sistemas de gestión integrados: calidad, ambiente, seguridad industrial y salud ocupacional; y, más sistemas que se requieran para mejorar el desenvolvimiento empresarial de la CELEC EP, en base a normas internacionales de certificación.
 - Coordinar con los responsables de las Filiales y Unidades de Negocio, la elaboración y aplicación de las políticas y del reglamento de seguridad industrial; directrices de la gestión de seguridad y salud ocupacional, consolidación de las estadísticas de accidentes, incidentes y enfermedades profesionales; y, velar por su debida notificación.
 - Coordinar la conformación y participación en los Comités de Seguridad y Salud del trabajo, conjuntamente con las Filiales y Unidades de Negocio.
 - Las demás que le asignare el Director de Gestión Estratégica, dentro del ámbito de su gestión.

1.14.4.3 Departamento de Cambio y Cultura

- Misión: Crear y establecer estándares de gestión y consolidar la gestión de cambio de cultura en CELEC EP, procurando obtener altos niveles de eficiencia y productividad de los funcionarios y trabajadores; minimizando la resistencia al cambio.
- Responsable: Jefe de Cambio de Cultura
- Atribuciones y responsabilidades
 - Establecer planes, programas y proyectos destinados a la reducción de la resistencia al cambio, conjuntamente con las Filiales y Unidades de Negocio.
 - Administrar los riesgos asociados a la resistencia al cambio durante la implementación de los proyectos de transformación y desarrollo personal.
 - Planes, programas y proyectos para incentivar la utilización de herramientas tecnológicas y administrativas.
 - Las demás que le asignare el Director de Gestión Estratégica, dentro del ámbito de su gestión.

1.14.4.4 Proceso de Gestión de Tecnologías de información

- Misión: Crear y establecer estándares de gestión y consolidar la gestión de Tecnologías de información en CELEC EP; para la provisión de servicios de desarrollo, adquisición y mantenimiento de hardware y software; así como, el proceso de soporte; y coadyuvar a la automatización de los procesos de la Corporación.
- Responsable: Jefe de Tecnologías de información
- Atribuciones y responsabilidades
 - Planificar y coordinar los servicios de Tecnologías de información y Comunicaciones de la CELEC EP - Matriz, en coordinación con las Filiales y Unidades de Negocio.
 - Establecer las directrices necesarias para el proceso de implementación del Sistema de información Integrado, coordinar con los diferentes actores de la Corporación, y velar por su ejecución.

- Elaborar, coordinar y ejecutar el plan de modernización de la plataforma tecnológica de la Corporación, en coordinación con las Filiales y Unidades de Negocios.
- Investigar y evaluar nuevas tecnologías de información y proponer su implementación en la CELEC EP - Matriz y en las Filiales y Unidades de Negocio.
- Participar en el diseño, implementación y mejoramiento de las normas, políticas y procedimientos relacionados con las tecnologías de información y comunicaciones.
- Las demás que le asignare el Gerente General, dentro del ámbito de su gestión.

(Corporación Eléctrica del Ecuador CELEC EP, 2013)

1.15 Estructura Orgánica descriptiva de procesos habilitantes de apoyo

1.15.1 Secretaria General

- Misión: Preparar las sesiones del Directorio de la CELEC EP y actuar como Secretario en estas, así como administrar la base documental, de acuerdo a las normas legales, reglamentarias y técnicas de la Corporación.
- Responsable: Secretario General
- Atribuciones y responsabilidades
 - Asistir a la Gerencia General en las sesiones de Directorio de CELEC EP; redactar las actas y resoluciones del referido organismo; así como organizar los expedientes correspondientes.
 - Mantener actualizados los Libros de Actas de las sesiones de Directorio y más documentación relacionada.
 - Colaborar con las comisiones designadas por el Directorio.
 - Conferir copias certificadas y certificaciones de los actos y contratos de la Corporación.
 - Gestionar la documentación interna y externa de la Corporación; y, administrar el Archivo Central.
 - Participar, en el ámbito de su competencia, en los procesos de contratación pública en sus diferentes etapas establecidas por la Ley

Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Públicas, Reglamento General y las diferentes resoluciones emitidas por el INCOP.

- Emitir las notificaciones y adjudicaciones; así como el custodiar, registrar y archivar las ofertas originales y los contratos suscritos.
- Las demás que le asignare el Gerente General de la CELEC EP, dentro del ámbito de su gestión.

(Corporación Eléctrica del Ecuador CELEC EP, 2013)

1.15.2 Dirección Administrativa Financiera

- Misión: Coordinar la Planificación y ejecución de los procesos de: Talento Humano, Adquisiciones de bienes y servicios; Inventarios; Seguros y de los servicios generales de la Corporación, que soporten a los demás procesos, en coordinación con las Unidades de Negocio.
- Responsable: Director Administrativo- Financiero
- Atribuciones y responsabilidades
 - Asesorar a los niveles Directivos, para la toma de decisiones en materia administrativo- financiera.
 - Coordinar, supervisar y evaluar las actividades del proceso de Gestión del Talento Humano.
 - Coordinar, supervisar y evaluar las actividades del proceso de Abastecimientos.
 - Coordinar, supervisar y evaluar las actividades del proceso Financiero.
 - Monitorear y evaluar la gestión administrativo- financiera.
 - Las demás que le asignare el Gerente General, dentro del ámbito de su gestión.

La Dirección de Administrativa Financiera, para su gestión administrativa, tiene la siguiente organización:

1.15.2.1 Departamento de Talento Humano

- Misión: Captar y retener el personal altamente calificado a través de un excelente programa de Gestión de Talento Humano, para lograr el mejor equipo humano posible al servicio de la CORPORACIÓN, motivado, formado e implicado en los procesos y proyectos, e impulsar su eficacia como ventaja competitiva.

- Responsable: Subdirector de Talento Humano
- Atribuciones y responsabilidades
 - Coordinar con los responsables del talento humano de las Filiales y Unidades de Negocio la elaboración e implementación de las políticas y directrices de la gestión para la administración del sistema de talento humano, relaciones laborales y bienestar social, mediante planes y programas y evaluar su cumplimiento.
 - Planificar, coordinar y evaluar los procesos y normativa de la gestión del Sistema de Talento Humano de la CELEC EP, con las Filiales y Unidades de Negocio.
 - Participar en el Comité Obrero Patronal y en la elaboración del Contrato colectivo, realizar el seguimiento y evaluación de su aplicación y ajustes futuros.
 - Promover y evaluar el cumplimiento de leyes, reglamentos, y demás disposiciones relacionadas con las relaciones laborales en coordinación con las Filiales y Unidades de Negocio.
 - Planificar y ejecutar el proceso de selección, clasificación y desarrollo, formación, capacitación y evaluación del desempeño de la Matriz y evaluar su grado de cumplimiento en las Filiales y Unidades de Negocio.
 - Manejar el proceso de remuneraciones y nómina del personal que labora en la Matriz de la CELEC EP.
 - Dar soporte a la Corporación en los conflictos de trabajo de las diferentes áreas de la Matriz y de las Filiales y Unidades de Negocio, en coordinación con la Gerencia Jurídica. Las demás que le asigne el Director Administrativo-Financiero, dentro de su ámbito de gestión.

1.15.2.2 Departamento de Abastecimientos

- Misión: Liderar el proceso de compras públicas de bienes, materiales, equipos, suministros y de servicios, requeridos por los diferentes procesos y unidades administrativas de CELEC EP; así como administrar los servicios generales y de bodega y activos fijos.
- Responsable: Jefe de Abastecimientos
- Atribuciones y responsabilidades
 - Funciones de Adquisiciones

- Coordinar con los responsables de adquisiciones de cada una de las Filiales y Unidades de Negocio la elaboración y aplicación de las políticas y directrices del área y evaluar su cumplimiento.
 - Consolidar el Plan Anual de Compras - PAC de la Matriz; Filiales y Unidades de Negocio y realizar su seguimiento y evaluación.
 - Coordinar y participar en las contrataciones cuyos montos y atribuciones competen a la Gerencia General y Directorio.
 - Realizar la evaluación y control de las contrataciones realizadas por las Filiales y Unidades de Negocio.
 - Ejecutar los procesos de contratación de bienes y servicios para la operación de la Matriz.
 - Mantener y custodiar los archivos de los procesos de adquisiciones en los que haya participado la Matriz; Filiales y Unidades de Negocio
 - Las demás que le asignare el Jefe de Abastecimientos, dentro de su ámbito de gestión.
- Funciones de Servicios Generales
 - Coordinar los asuntos logísticos para el funcionamiento de la Matriz con la Unidad de Negocio que provea dichos servicios.
 - Coordinar la administración y uso de los bienes, recursos materiales y servicios de la Matriz.
 - Coordinar con las diferentes Filiales y Unidades de Negocio, el cumplimiento de las obligaciones con los Municipios del país originados por los bienes inmuebles.
 - Coordinar la seguridad física y de acceso al edificio y demás oficinas de la Matriz.
 - Coordinar con los responsables de inventarios de cada una de las Filiales y Unidades de Negocio la elaboración y aplicación de las políticas y directrices relacionadas (identificación, registro, actualización, homologación, codificación y certificación), y evaluar su cumplimiento.
 - Proponer, en coordinación con el Departamento Financiero, políticas para Filiales y Unidades de Negocio bajas, donaciones,

remates, de activos fijos con y sin tenencia y someter dicha información a la aprobación del nivel superior.

- Las demás que le asignare el Jefe de Abastecimientos, dentro de su ámbito de gestión.
- Funciones de Seguros
 - Establecer las directrices y políticas a aplicarse; y, coordinar con los responsables de seguros de cada una de las Filiales y Unidades de Negocio su implementación, para la contratación de los seguros y evaluar su cumplimiento.
 - Coordinar la administración de los seguros de bienes y personas de CELEC EP Matriz, con la Unidad de Negocio que se defina.
 - Coordinar la realización de la evaluación y estimación de riesgos con las distintas áreas de la Matriz y las Filiales y Unidades de Negocio.
 - Realizar la evaluación y control de la administración de los seguros de la Corporación.
 - Las demás que le asignare el Jefe de Abastecimientos, dentro de su ámbito de gestión.

1.15.2.3 Departamento Financiero

- Misión: Administrar y proveer de recursos económicos y financieros para el cumplimiento de la gestión institucional de la CELEC EP; y, proveer información financiera para la toma de decisiones.
- Responsable: Subdirector Financiero
- Atribuciones y responsabilidades
 - Funciones de Presupuesto
 - Establecer los lineamientos, políticas y procedimientos para la formulación del Presupuesto de las unidades de la Matriz y de las Filiales y Unidades de Negocio, consolidarlos y evaluar su cumplimiento.
 - Identificar y colaborar en la obtención de nuevas fuentes de financiamiento para los planes, programas, proyectos y para la gestión corporativa de la CELEC EP.

- Coordinar la gestión y seguimiento de la ejecución, ampliaciones, reducciones, modificaciones y actualizaciones presupuestarias de las diferentes áreas de la Matriz y de las Filiales y Unidades de Negocio.
 - Las demás que le asignare el Jefe del Departamento Financiero, dentro de su ámbito de gestión.
 - Funciones de Contabilidad
 - Coordinar con los responsables de contabilidad de cada una de las Filiales y Unidades de Negocio la aplicación de las políticas y directrices contables y evaluar su cumplimiento.
 - Consolidar las transacciones contables que permitan generar los reportes de impuestos y emitir los estados financieros de la Corporación.
 - Realizar análisis de los estados financieros en coordinación con las Filiales y Unidades de Negocio y emitir reportes e indicadores de gestión para la toma de decisiones.
 - Las demás que le asignare el Jefe del Departamento Financiero, dentro de su ámbito de gestión.
 - Funciones de Tesorería
 - Coordinar con los responsables de tesorería de cada una de las Filiales y Unidades de Negocio la aplicación de las políticas y directrices para la gestión de tesorería y evaluar su cumplimiento.
 - Elaborar en coordinación con las Filiales y Unidades de Negocio, la programación de caja, para atender los requerimientos de la Corporación y anticipar la existencia de excedentes y determinar su posible uso.
 - Realizar, en coordinación con el departamento de Liquidación de Transacciones, la facturación y recaudación de las transacciones de energía, así como la evaluación de su cumplimiento y veracidad.
 - Emitir lineamientos para efectuar el control del movimiento económico y financiero de ingresos, egresos, transferencias,

- pagos de obligaciones, fondos rotativos de la CELEC EP Matriz y de las Filiales y Unidades de Negocio.
- Las demás que le asignare el Jefe del Departamento Financiero, dentro de su ámbito de gestión.
 - Funciones de Coordinación con Organismos Externos
 - Coordinar y realizar las gestiones necesarias ante los organismos pertinentes,
 - para el desembolso oportuno de los recursos económicos para los proyectos que lleva a cabo la CELEC EP.
 - Coordinar y realizar las gestiones necesarias ante los organismos pertinentes, para la consecución y priorización de los recursos económicos y proyectos que presente CELEC EP.
 - Coordinar las acciones necesarias ante los organismos pertinentes, para la gestión financiera de la CELEC EP.
 - Las demás que le asignare el Jefe del Departamento Financiero, dentro de su ámbito de gestión.

(Corporación Eléctrica del Ecuador CELEC EP, 2013)

1.16 Distributivo del personal de CELEC EP Matriz

Para el distributivo de CELEC EP Matriz se ha considerado la estructura organizacional aprobada por el Directorio de la Corporación y las contrataciones temporales que no se encuentran contenidas en la estructura aprobada. Para el análisis se ha considerado también al número de funcionarios con nombramiento indefinido y con nombramiento provisional, excluyéndose al personal que se encuentra en comisión de servicios en otras instituciones y al personal de libre designación y remoción a continuación se detalla el cuadro a la fecha del estudio, en total 97 funcionarios:

DISTRIBUTIVO PERSONAL MATRIZ POR DEPARTAMENTO	PERSONAL INDEFINIDO	PERSONAL PROVISIONAL
DEPARTAMENTO DE ABASTECIMIENTOS	5	0
DEPARTAMENTO DE CAMBIO DE CULTURA	1	0
DEPARTAMENTO DE COMUNICACION	1	0
DEPARTAMENTO DE GESTION AMBIENTAL Y RESPOSANBILIDAD SOCIAL	1	0
DEPARTAMENTO DE LIQUIDACION DE TRANSACCIONES	1	0
DEPARTAMENTO DE PLANIFICACION ORGANIZACIONAL	1	0
DEPARTAMENTO DE PLANIFICACION TECNICA	3	0
DEPARTAMENTO DE PROCESOS Y CALIDAD	2	0
DEPARTAMENTO DE PRODUCCION CELEC EP	3	0
DEPARTAMENTO DE PROYECTOS	1	1
DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO	2	2
DEPARTAMENTO DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACION	46	4
DEPARTAMENTO FINANCIERO	7	3
DIRECCION ADMINISTRATIVA-FINANCIERA	2	0
DIRECCION AUDITORIA INTERNA	1	4
DIRECCION DE GENERACION	1	0
DIRECCION DE GESTION ESTRATEGICA	1	0
DIRECCION DE PLANIFICACION DE LA EXPANSION	1	0
DIRECCION JURIDICA	2	1
TOTAL	82	15

Tabla 1. Distributivo Personal Matriz por departamento
(Subdirección de Talento Humano CELEC EP, 2016)

1.17 Reglamento Interno de Seguridad y Salud de CELEC EP

El 19 de noviembre de 2015, el Ministerio de Trabajo aprobó por la renovación del Reglamento Interno de Seguridad y Salud de CELEC EP, el mismo que tiene como objetivo el proveer un marco normativo, teórico y técnico para prevenir, reducir y controlar los riesgos laborales, enfermedades profesionales, pérdidas o daños materiales e impactos ambientales provenientes de las actividades que desarrolla la empresa; estableciendo los sistemas de gestión adecuados para minimizar las causas que lo ocasionan con medidas preventivas y correctivas. El documento cuenta también con la política de Seguridad y Salud misma que se detalla a continuación:

1.17.1 Política de Seguridad y Salud de CELEC EP

La Empresa Pública Estratégica Corporación Eléctrica del Ecuador CELEC EP, está conformada por Matriz y Unidades de Negocio que se encargan de la generación, transmisión, distribución, comercialización, importación y exportación de energía eléctrica, para lo cual está facultada a realizar todas las actividades relacionadas con este objetivo, siendo categorizada como una Empresa de Alto Riesgo y considerando que la Seguridad y Salud del Trabajo es parte integral en sus procesos, el Gerente General se compromete a:

- Asignar los recursos: humanos, tecnológicos, económicos y materiales, necesarios para garantizar las mejores condiciones de seguridad y salud ocupacional.
- Cumplir con la legislación técnico-legal vigente y dotar de condiciones de trabajo seguras y saludables basadas en la prevención de riesgos laborales para todo el personal.
- Cumplir y hacer cumplir los planes, programas y procedimientos en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo.

Esta política será: socializada con todos los servidores, mediante diversos medios de información; expuesta en carteleras y en las áreas de trabajo; integrada al sistema de gestión de la empresa; documentada, implementada y mantenida, mediante una mejora continua; disponible también para las partes interesadas (practicantes, pasantes, tesistas, visitantes, proveedores, contratistas de CELEC EP, entre otros), y revisada periódicamente por el Gerente General.

(Corporación Eléctrica del Ecuador CELEC EP, 2015)

1.17.2 Factores de Riesgo Psicosociales

En el Artículo 47 del Reglamento Interno de Seguridad y Salud de CELEC EP se establecen las acciones a realizar en cuanto a la prevención de factores de riesgo Psicosocial dentro de la Corporación siendo estos los siguientes:

- a. Evaluar mínimo una vez al año factores de riesgos psicosociales por puestos de trabajo, con el objeto de plantear medidas de prevención, intervención y control;
- b. Analizar la Organización del Trabajo, tomando específicamente en cuenta la demanda y control del trabajo, a través de las relaciones laborales, mediante la participación de los servidores en las distintas áreas de trabajo, en asuntos relacionados con la organización de las tareas a realizar; el procedimiento para ello será de la siguiente manera:
 1. Analizar si las condiciones actuales con las que cuenta la empresa para la participación de sus servidores en el proceso de la toma de decisiones concernientes a la organización del trabajo, son las más adecuadas.

2. Analizar las condiciones y ambiente de trabajo que influyen en los riesgos psicosociales a los que están expuestos los servidores.
 3. Realizar charlas, talleres y capacitación en motivación, para facilitar la cohesión del grupo para potenciar su creatividad, desarrollo de sus actitudes y aptitudes para beneficio del servidor,
 4. Prestar atención al desarrollo personal, profesional y social de los servidores para la realización de un justo y merecido reconocimiento para que se sientan comprometidos con la misión y visión de la empresa.
- c. Fomentar estrategias de comunicación entre todos los niveles jerárquicos de la organización mediante realización de charlas, talleres y capacitaciones para establecer sistemas de resoluciones de conflictos e incidentes laborales.

(Corporación Eléctrica del Ecuador CELEC EP, 2015)

1.18 Clima y Cultura Organizacional en CELEC EP Matriz

En septiembre del año 2015 se realizó la contratación para consultoría para la “EVALUACIÓN DE CLIMA Y CULTURA ORGANIZACIONAL Y DISEÑO DE UN PLAN DE MEJORA APLICABLE PARA LA MATRIZ DE LA CORPORACION ELÉCTRICA DEL ECUADOR” con la empresa Propaxxis, se realizaron mapas mentales de constructos con las entrevistas que se ejecutaron a la muestra establecida en el estudio, entre las conclusiones del estudio se determina que actualmente en el personal se siente un ambiente de trabajo que no es el adecuado, puesto que existen divisiones y falta de interés por parte de la administración sobre sus necesidades, así mismo se detallan problemas que presentó el personal en cuanto a insatisfacción por la remuneración que reciben basado en las responsabilidades que tienen en sus cargos, distribución de cargas de trabajo, falta de motivación, falta de comunicación, falta de incentivos entre otros.

(Propaxxis, 2015)

1.19 Conclusiones

- CELEC EP es una de las empresas más grande del país, debido a la fusión e incorporación de empresas del sector eléctrico desde el 2010, es por esta razón que se constituyó una Matriz que se encargaría de dirigir a las unidades de

negocio que la conforman, en la actualidad 13, mismas que se encuentran distribuidas en todo el país.

- Al constituirse CELEC EP como Empresa Pública, se registró bajo un solo RUC Corporativo, motivo por el cual hace imperioso el consolidar información financiera, administrativa y técnica para cumplir con las Leyes Ecuatorianas.
- La estructura orgánica por procesos contenida en el Estatuto Orgánico por procesos de CELEC EP detalla la misión, responsable y atribuciones de los diferentes procesos que conforman la estructura de CELEC EP Matriz y aquí la importancia de las actividades que se realizan en cada proceso y la importancia del trabajo en cada uno de ellos.
- En el distributivo de personal de CELEC EP Matriz se ha considerado la población finita de los funcionarios que laboran durante el año 2016 que cuenten con nombramientos y contratos indefinidos y a los funcionarios que cuenten con nombramientos temporales y que se encuentren laborando por un año o más en la Corporación. No se han considerado a los funcionarios que se encuentren en comisión de servicios en otras instituciones ni a los funcionarios que cuenten con nombramientos de libre designación y remoción.
- En el Reglamento Interno de Seguridad y Salud de CELEC EP se detalla la política de seguridad y salud que entre otras cosas asegura el cumplimiento de la legislación vigente en la materia así como el asignar los recursos necesarios para dotar al personal de condiciones seguras para realización de sus actividades.
- En el art. 47 del Reglamento se establecen las estrategias para prevención de los riesgos psicosociales entre las que se establecen las evaluaciones anuales de los factores de riesgo psicosociales a fin de establecer las medidas de prevención, intervención y control, además de analizar las condiciones y ambiente de trabajo.
- En el año 2015 se realiza el Estudio para la evaluación del clima y cultura organizacional de CELEC EP Matriz dando como resultado que existen problemas en el ambiente de trabajo e inconformidad sobre algunos aspectos laborales como los salarios, distribución de actividades, falta de interés por parte de la administración entre otros.

CAPITULO 2

METODOLOGÍA

2.1 Introducción

En este capítulo se pretende explicar los fundamentos teóricos y herramientas científicas que se utilizaron para el estudio de la prevalencia del Síndrome de Burnout en el personal objeto del estudio.

Se investiga la importancia de la gestión de los factores de riesgo psicosociales en las organizaciones, el estrés laboral, sus consecuencias en la salud de los trabajadores y las estrategias para afrontarlo.

También se hace un repaso por estudios realizados sobre factores de riesgo psicosocial, la prevalencia del síndrome en otros países, las consecuencias en el trabajo tanto en la salud como en el plano emocional y se hace un énfasis en el estudio del Síndrome de Burnout o Síndrome del Quemado como se le conoce.

2.2 Marco Teórico

Los estudios en la actualidad de estrés en el trabajo y las consecuencias de los mismos en el desempeño de los trabajadores se han convertido en un tema de vital importancia para las empresas tanto públicas como estatales, en la legislación referente al tema en el Reglamento del Seguro General de Riesgos del Trabajo en su artículo 9 indica: Factores de Riesgo de las Enfermedades Profesionales u Ocupacionales.- Se consideran factores de riesgos específicos que entrañan el riesgo de enfermedad profesional u ocupacional, y que ocasionan efectos a los asegurados, los siguientes: químico, físico, biológico, ergonómico y psicosocial. (Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, 2016), como se pudo observar dentro de los riesgos que este reglamento contempla se encuentran los riesgos psicosociales, en el mismo reglamento se establece en el capítulo XI la Prevención de Riesgos de Trabajo, en el artículo 55 se establece que las empresas deberán implementar mecanismos de prevención de riesgos del Trabajo como medio de cumplimiento obligatorio de las normas legales o reglamentarias, haciendo énfasis en lo referente a la acción técnica que incluye:

Acción Técnica:

- Identificación de peligros y factores de riesgo
- Medición de factores de riesgo
- Evaluación de factores de riesgo
- Control operativo integral
- Vigilancia ambiental laboral y de la salud
- Evaluaciones periódicas (Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, 2016)

2.2.1 Concepto de riesgos psicosociales

En el Manual de psicopsicología aplicada al trabajo y a la prevención de los riesgos laborales se definen a los factores de riesgos psicosociales como las condiciones presentes en una situación laboral, directamente relacionadas con la organización del trabajo, actividades del puesto, realización de la tarea y el entorno, que pueden afectar al desarrollo del trabajo y a la salud de los trabajadores. Las expresiones «organización del trabajo» y «factores organizativos» se utilizan muchas veces de manera intercambiable con la de «factores psicosociales», para hacer referencia a las condiciones de trabajo que pueden conducir al estrés.” (Gil-Monte, 2014)

Por otra parte el mismo autor indica que los riesgos psicosociales son los aspectos del diseño del trabajo, de la organización y de la dirección del trabajo, y sus contextos sociales y organizacionales, que tienen el potencial de causar un daño psicológico, físico o social al individuo.” que pueden ser ocasionados por el deterioro de o disfunción en las características de las tareas (cantidad de trabajo), características de la organización (variables estructurales), características del empleo (diseño del lugar de trabajo), organización del tiempo de trabajo (duración y tipo de jornada).

La diferencia entre factores psicosociales y riesgos psicosociales consiste en que los primeros son condiciones de trabajo que, al ser percibidas y valoradas por el trabajador influyen positiva o negativamente sobre su salud, mientras que los riesgos psicosociales siempre se asocian a la percepción de unas condiciones de trabajo que suponen una amenaza., (Gil-Monte, 2014).

2.2.2 Fases proceso de evaluación de factores de riesgo

El proceso de la evaluación de los factores y riesgos psicosociales debe planificarse de adecuadamente, para que los resultados que se obtengan tengan la importancia que se necesita y que le sirva a la organización.

Por este motivo, se recomienda proceder de manera sistemática y considerando una serie de pasos. Se recomienda seguir, al menos, las seis fases siguientes recomendadas desde el INSHT. (Meliá, y otros, 2006)

- Fase 1. Identificación de los factores de riesgo.
- Fase 2. Elección de la metodología y técnicas de investigación.
- Fase 3. Planificación y realización del trabajo de campo.
- Fase 4. Análisis de los resultados y elaboración de un informe.
- Fase 5. Elaboración y puesta en marcha de un programa de intervención, (Gil-Monte, 2014)

2.2.3 El Síndrome de Burnout (Síndrome del Quemado)

El síndrome de Burnout se considera como un tipo de estrés laboral relacionado directamente con el incremento de los riesgos psicosociales, fue a mediados de la década de los setenta del siglo XX cuando se describe este síndrome como una explicación del deterioro en las personas que brindan servicios en los cuidados y atención a los usuarios tales como: voluntariado, sanitarias, de servicios sociales, educativas, etc. Se lo describe como una sensación de agotamiento, decepción y pérdida de interés por la actividad laboral que surge en los profesionales que trabajan en contacto directo con personas en la prestación de servicios, como consecuencia de su trabajo (Gil-Monte, 2014).

Herbert Freudenberger (USA) fue quien, en 1974, describió por primera vez este síndrome de carácter clínico. Básicamente, este cuadro explicaba el proceso de deterioro en la atención profesional y en los servicios que se prestaban en el ámbito educativo, social, sanitario, etc. Él lo definió como "una sensación de fracaso y una experiencia agotadora que resulta de una sobrecarga por exigencias de energía, recursos personales o fuerza espiritual del trabajador". (Fidalgo Vega , 2003)

Cristina Maslach (1976) estudió lo que denominaba "pérdida de responsabilidad profesional", así, desde el ámbito psicosocial, describía el síndrome sin estigmatizar

psiquiátricamente a la persona. Para Maslach el síndrome de burnout se puede dar exclusivamente en las profesiones de ayuda (por ejemplo, entre los sanitarios y educadores que prestan servicio al público). Son las excesivas demandas emocionales externas e internas imposibles de satisfacer las que producen la vivencia de fracaso personal, tras invertir al trabajo de una carga emocional excesiva. En 1986, Maslach y Jackson, define el síndrome como "un síndrome de agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal, que puede ocurrir entre individuos que trabajan con personas." (Fidalgo Vega , 2003)

En estos primeros estudios se destacaba más la importancia de las diferencias individuales -como de personalidad previa- que la influencia de las condiciones objetivas de trabajo. (Fidalgo Vega , 2003)

Los primeros estudios científicos que describieron este síndrome lo caracterizaron como la respuesta al estrés laboral crónico que tiene mayor incidencia en los profesionales del sector servicios de atención a personas. Usualmente aparecen cuando las estrategias de afrontamiento que utiliza el individuo para manejar el estrés laboral no funcionan correctamente, se le describe como una variable mediadora entre la percepción de una fuente de estrés laboral y sus consecuencias. Debido a esto que en el caso de que los niveles del síndrome se mantienen algo durante períodos de tiempo largos este podría causar graves consecuencias para los trabajadores, manifiesta por enfermedades o afectaciones a su salud con alteraciones psicosomáticas (por ejemplo, alteraciones cardio respiratorias, jaquecas, gastritis y úlcera, dificultad para dormir, mareos y vértigos, etc.), y para la organización (por ejemplo, deterioro del rendimiento o de la calidad asistencial o de servicio, absentismo, rotación no deseada, abandono, etc.). (Ilustración 1) (Gil-Monte, 2014).

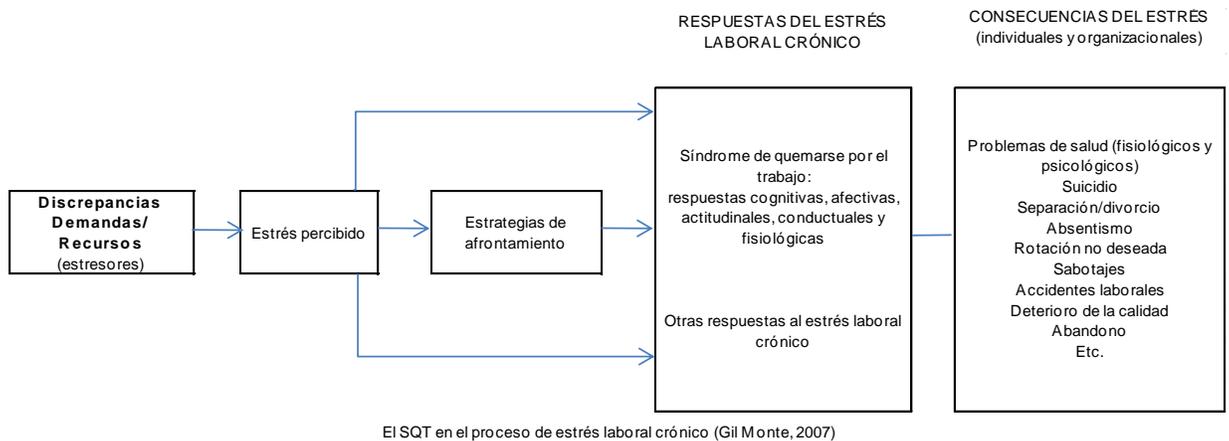


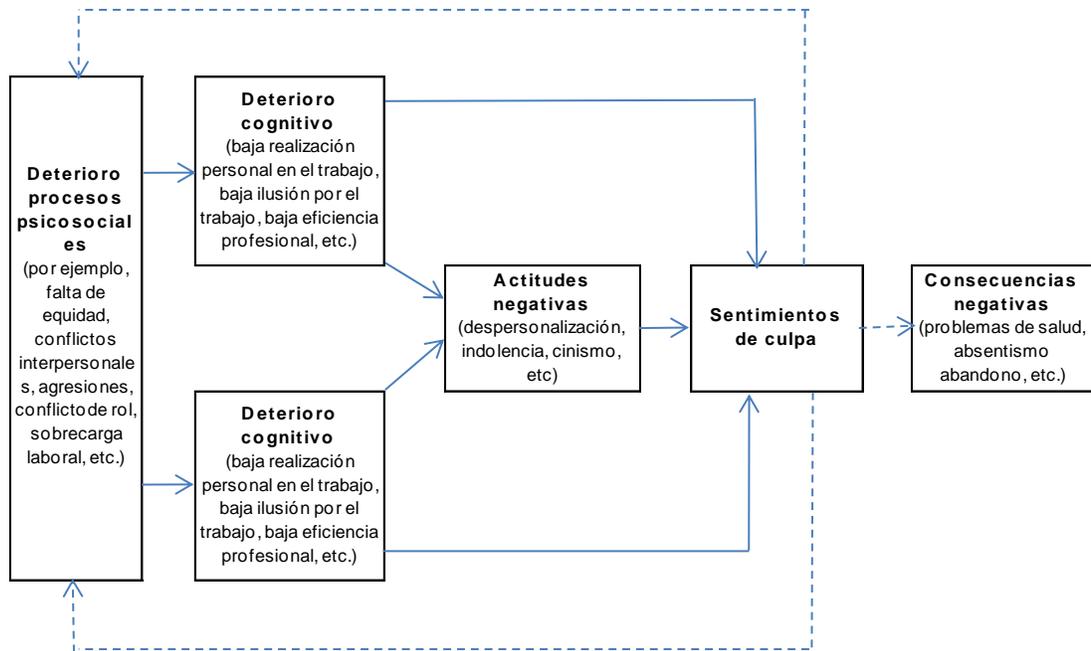
Ilustración 6 Proceso de estrés laboral crónico

(Gil-Monte, 2014)

2.2.3.1 Desarrollo del Síndrome de Burnout

El Síndrome de Burnout es entonces una respuesta psicológica al estrés laboral crónico, de carácter interpersonal y emocional, que se presenta con más frecuencia en los profesionales de las organizaciones de servicios que trabajan en contacto con los clientes o usuarios de la organización. Esta respuesta se caracteriza por:

- a) un deterioro cognitivo del individuo, consistente en la pérdida de la ilusión por el trabajo, el desencanto profesional, o la baja realización personal en el trabajo;
- b) un deterioro afectivo, caracterizado por agotamiento emocional y físico, y
- c) la aparición de actitudes y conductas negativas hacia los clientes y hacia la organización en forma de comportamientos indiferentes, fríos, distantes y, en ocasiones, lesivos (indolencia, despersonalización o cinismo) En ocasiones, estos síntomas se acompañan de sentimientos de culpa (Gil-Monte, El Síndrome de Quemarse por el Trabajo (Burnout), 2005). (Ilustración 2).



Funciones de los sentimientos de culpa en el desarrollo del SQT y sus consecuencias

Ilustración 7 Funciones de los sentimientos de culpa en el desarrollo del Síndrome de Burnout

(Gil-Monte, 2014)

Se observa que la presencia de estos tres síntomas, los cuales son los causantes del síndrome no necesariamente conllevan al deterioro psicológico de todos los profesionales expuestos, puesto que en la mayoría de los casos, estos profesionales utilizan actitudes negativas hacia los clientes como estrategia de afrontamiento eficaz lo que les permite manejar el estrés laboral y sus síntomas, aún a costa del deterioro de su comportamiento organizacional y del trato dado a los clientes. Un porcentaje menor de profesionales los cuales no se encuentran en estos casos desarrolla el síndrome de manera progresiva, haciéndose este más intenso y grave, y derivando en problemas de salud que ocasionan la incapacidad para el ejercicio de la actividad laboral. Algunos estudios realizados indican que el sentimiento de culpa juega un papel clave para entender esta diferencia. (Gil-Monte, El Síndrome de Quemarse por el Trabajo (Burnout), 2005)

Si realizamos un análisis de las dos conductas por una parte la conducta 1 los individuos que gracias a las estrategias de afrontamiento cognitivas justifican la utilización de conductas excluidas por la ética (por ejemplo, justificación moral,

lenguaje eufemista, difusión de la responsabilidad, atribución de culpa, deshumanización, etc.), estos individuos no sienten culpa con frecuencia por tratar a los clientes de manera desconsiderada, se mantienen durante años en la organización sin desarrollar problemas individuales relevantes por estrés laboral, a pesar de que con sus actitudes y conductas de indiferencia, apatía, irresponsabilidad, etc., perjudican la calidad de servicio de la organización y dan lugar a quejas por parte de los clientes sobre el trato recibido.

Para la Conducta 2 se considera a los individuos que experimentan sentimientos de culpa por no cumplir de manera adecuada su rol dentro de la organización, se sienten desgastados y que no pueden dar más de sí mismos, y por verse obligados a la utilización de estrategias de afrontamiento que conllevan un trato negativo e impersonal hacia los clientes, para ellos estas estrategias no son eficaces debido a la influencia de variables psicosociales (por ejemplo, orientación comunal, altruismo), en estos casos, los sentimientos de culpa intervienen en la aparición de las consecuencias del síndrome de burnout. Es probable que estos individuos necesiten ausentarse de sus labores, acudir con frecuencia al médico y manifestar con mayor frecuencia e intensidad problemas psicosomáticos vinculados al estrés laboral, pueden desarrollar crisis de ansiedad o depresión como consecuencia del Síndrome, ellos necesitarán ayuda profesional a fin de superar estos problemas. (Gil-Monte, 2014)

Existen numerosos estudios que han concluido que el Síndrome de Burnout es el causante de numerosos problemas psicosomáticos, como gastroenteritis, problemas músculo-esqueléticos, alteraciones del sueño, síntomas de depresión, ansiedad, problemas cardiovasculares y alteraciones cognitivas que ocasionan errores en el trabajo y bajo rendimiento laboral. (Gil-Monte, 2014).

2.2.3.2 Consecuencias del Síndrome de Burnout

Además de las consecuencias del Síndrome de Burnout descritas anteriormente se pueden presentar las siguientes:

- Aumento del riesgo de alcoholismo o consumo de drogas: Se ha demostrado que el estrés laboral aumenta el riesgo de conductas perjudiciales, como el consumo alcohol, tabaco u otras drogas. En aquellos empleados en que el consumo ya estaba presente, la tendencia es a incrementar el consumo.

- Alteraciones del sueño: Al igual que otros tipos de estrés laboral, el "síndrome de burnout", puede producir dificultades a la hora de conciliar el sueño (insomnio), además, es frecuente que la persona tienda a despertarse repentinamente en varias ocasiones a lo largo de la noche, con el trastorno que ello ocasiona a quien lo sufre.
- Bajada de las defensas: El "síndrome del trabajador quemado" repercute negativamente sobre nuestro sistema inmunológico, haciendo que seamos más propensos a sufrir enfermedades infecciosas provenientes del exterior. Además un sistema inmune más débil prolongará la duración de las mismas una vez que las hayamos contraído e incluso puede provocar situaciones más graves.

Además, las consecuencias del "Burnout" se extienden más allá del propio empleado y llegan a afectar a su familia, amigos y pareja e incluso pueden ocasionar importantes pérdidas económicas a las empresas. (Estreslaboral, 2013).

2.2.3.3 Fases del Síndrome de Burnout

Basado en los estudios realizados se pueden resumir las 5 principales Etapas del Síndrome de Burnout en las siguientes:

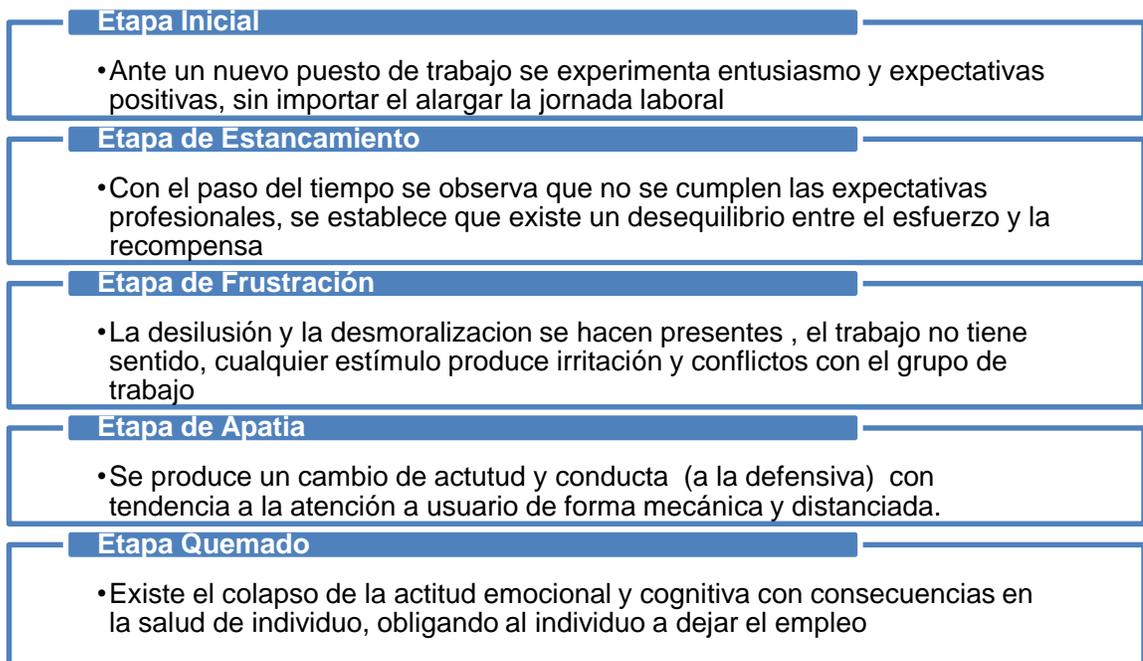


Ilustración 8 Etapas del Síndrome de Burnout (Fidalgo Vega, 2003)

2.2.3.4 Prevalencia del Síndrome de Burnout

En la actualidad aún no existen datos precisos de prevalencia del Síndrome en la población en general, ni tampoco sobre los colectivos con mayor riesgo, tampoco se han establecido grandes diferencias relacionadas con el sexo, no así se han establecido coincidencias en cuanto a la edad, que por causas diversas, se presenta con mayor frecuencia en el intervalo de 30 a 50 años. Refiriéndose a variables como el estado civil, número de hijos, formación académica, puesto de trabajo, tipo de contrato, etc., no se han determinado tendencias significativas. Los estudios se han centrado en poblaciones específicas como profesionales médicos, maestros, fuerzas de seguridad, servicios sociales, funcionarios de prisiones, etc. (por ser profesiones en las que existe atención a usuarios y clientes). Algunas investigaciones sobre estas poblaciones muestran porcentajes de prevalencia que oscilan del 10% al 50% de trabajadores afectados. No obstante el Síndrome de Burnout no es exclusivo de estas profesiones, existiendo estudios en vendedores, ingenieros y técnicos, deportistas, supervisores, directores, secretarios, etc., incluso existen estudios en profesiones que no son del sector servicios. Los datos son únicamente orientativos y proceden esencialmente de estudios sobre poblaciones específicas realizados en otros países. (Fidalgo Vega , 2003)

De acuerdo a un estudio sustentados en la revista Investigación y ciencia de la Universidad Autónoma de Aguas Calientes, México (de los Ríos Castillo, Ocampo Mancilla, Landeros López, Ávila Rojas, & Tristán Alejo, Burnout en Personal Administrativo de una Dependencia Gubernamental: Análisis de sus Factores Relacionados, 2007) en el que se concluyó que los resultados obtenidos en estos estudios, indican que el Síndrome de Burnout tiene una alta prevalencia en los trabajadores administrativos estudiados, de ahí que se determinó cuán importante son los factores psicosociales en trabajos administrativos a fin de llevar un mejor control y la necesidad de implementar programas de prevención y disminución de este síndrome en el personal administrativo.

La mayor parte de estudios de este tipo refieren a profesionales de la salud por su constante relación con pacientes y atención al público, sin embargo la población a la que se referirá este estudio también es vulnerable a sufrir este síndrome pues está sometida a trabajos bajo presión y constantes auditorias por parte de los órganos

reguladores como la Contraloría General del Estado, situación que puede influenciar en el personal administrativo por su responsabilidad con el manejo de fondos públicos.

Adicional a ello considerado esta necesidad ya que en los resultados de la consultoría para la Evaluación del Clima y Cultura Organizacional en CELEC EP Matriz con la empresa Propaxxis en el año 2015 se determinó que actualmente en el personal se siente un ambiente de trabajo que no es el adecuado, puesto que existen divisiones y falta de interés por parte de la administración sobre sus necesidades, así mismo se detallan problemas que presentó el personal en cuanto a insatisfacción por la remuneración que reciben basado en las responsabilidades que tienen en sus cargos, distribución de cargas de trabajo, falta de motivación, falta de comunicación, falta de incentivos entre otros.

2.2.3.5 Estrategias de Afrontamiento Síndrome de Burnout

Existen diversos programas de intervención del Síndrome que generalmente se centran en concientizar a los trabajadores sobre la importancia de prevenir los factores de riesgo con el fin de que conozcan el problema. Entre las principales estrategias planteadas por algunos autores tenemos las siguientes:

- Orientadas al individuo : Aumento de la competencias del personal(formación, capacitación), rediseño de las actividades laborales a fin de evitar actividades monótonas, organización personal, planificación de tiempo libre (distracción extra laboral: ejercicios, relajación, deportes, hobby), pausas activas en el trabajo, mejorar la comunicación, utilización eficaz del tiempo.
- Sociales: fomentar el apoyo social del grupo al que pertenece el individuo, fomentar el apoyo y comprensión de sus compañeros de trabajo .
- Organizacionales: Es responsabilidad de las organizaciones el realizar un acercamiento al entorno familiar del individuo, contar con los datos del entorno familiar y social en los que se apoya, con la finalidad de orientarles a ellos.

2.2.4 Tipo de Estudio

La investigación a realizar será del tipo descriptiva, con un estudio transversal. Es descriptivo porque lo que se requiere es determinar los resultados de la aplicación del

test MBI en la muestra seleccionada, es tipo transversal pues se trabajará con datos obtenidos en un determinado momento de tiempo puntualmente en el año 2016.

2.2.5 Área de Estudio

Para el estudio se tomará en cuenta al personal de CELEC EP Matriz, con una población de 94 funcionarios (el total de funcionarios a los cuales se les aplicó el test), los cuales pertenecen al grupo de personal con nombramiento indefinido y provisional, que cuenten con más de un año de trabajo en la Corporación y que no se encuentren en Comisión de Servicios en otras empresas.

2.2.6 Instrumento de Medición

Se utilizará el instrumento de Maslach Burnout Inventory (MBI) que mide los 3 aspectos del síndrome: agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización profesional. Además se utilizará un formulario el mismo que contendrá las otras variables en estudio.

En el año 1981 se publicó el Maslach Burnout Inventory por Maslach y Jackson, a raíz de esta publicación se establecen unos criterios de evaluación de dicho síndrome y se extiende el uso de un instrumento de medida estandarizado para la evaluación del mismo, que desde la primera época hasta la actualidad, el estudio del burnout ha pasado por distintas etapas. Si bien en un principio estos estudios se realizaban solo a los profesionales dedicados a trabajos "de contacto" con personas (sector sanitario, educación, servicios, etc.) quienes eran considerados susceptibles de sufrir burnout, en la actualidad sabemos que también pueden sufrir burnout otro tipo de profesionales que no trabajan con "clientes" sino con "objetos" (por ejemplo: operarios de producción de una industria, etc.). El MBI inicialmente se desarrolló para medir burnout en educadores y personal del sector servicios. La escala evaluaba tres dimensiones por medio de tres subescalas. Debido al hecho de que el cuestionario se aplicaba de una forma rápida y sencilla ha sido muy utilizado, facilitando así que la definición de burnout implícita en el MBI se convirtiese en la más utilizada. (Bresó Esteve, Salanova , Schaufeli, & Nogareda, 2006).

El test Maslach Burnout Inventory (MBI) evalúa las 3 dimensiones del síndrome:

- El agotamiento emocional conformada de 9 ítems (1,2,3,6,8,13,14,16,20)
- La despersonalización conformada de 5 ítems (5,10,11,15,22)
- La falta de realización profesional conformada de 8 ítems (4,7,9,12,17,18,19,21)
(Álvarez & Arce, 2005)

Las respuestas se presentan en una escala tipo check list de 7 puntos, con un valor de 0 a 6, donde:

0 = Nunca 1 = Alguna vez al año o menos, 2= Una vez al mes o menos, 3= Algunas veces al mes, 4= Una vez por semana, 5= Algunas veces por semana y 6= Todos los días.

El síndrome es diagnosticado por la obtención de puntuaciones elevadas las dos primeras escalas y descensos en la tercera.

Los resultados se dan de la siguiente manera:

DIMENSIÓN	ALTO	INTERMEDIO	BAJO
Agotamiento emocional	27 o más	19 – 26	Menos de 19
Despersonalización	10 o más	6 – 9	Menos de 6
Falta de Realización profesional	40 o más	34 – 39	0 – 33

(Miravalles, 2014)

Las preguntas que conforman el test son las siguientes:

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

0= NUNCA. 1= POCAS VECES AL AÑO O MENOS. 2= UNA VEZ AL MES O MENOS.

3= UNAS POCAS VECES AL MES. 4= UNA VEZ A LA SEMANA. 5= POCAS VECES A LA SEMANA

6= TODOS LOS DIAS.

1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo	
2	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío	
3	Cuando me levanto en la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado	
4	Siento que puedo entender fácilmente a los pacientes	
5	Siento que estoy tratando a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales	
6	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa	
7	Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes	
8	Siento que mi trabajo me está desgastando	
9	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo	
10	Siento que me he hecho más duro con la gente	
11	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente	
12	Me siento con mucha energía en mi trabajo	
13	Me siento frustrado en mi trabajo	
14	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo	
15	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis pacientes	
16	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa	
17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes	
18	Me siento estimado después de haber trabajado íntimamente con mis pacientes	
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas con mi trabajo	
20	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades	
21	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada	
22	Me parece que los pacientes me culpan de alguno de sus problemas	

(Miravalles, 2014)

2.2.6.1 Procedimiento

El procedimiento que se utilizó es el siguiente:

1. Llenado del formulario que contiene las variables en estudio.
2. Aplicación del instrumento de Maslach Burnout Inventory (MBI) (Miravalles, 2014).

Para la aplicación del formulario y del MBI se ha determinado la utilización de la herramienta Google Forms que permite realizar encuestas y formularios en línea,

debido a que el personal en estudio se encuentra distribuido entre la ciudad de Cuenca y Quito.

El formulario consta de 2 partes, en la primera se respondieron a preguntas relacionadas a las variables del estudio, mismas que cuentan con opciones múltiples y son del tipo cerradas y relacionadas con las variables: sexo (Masculino y Femenino), Grupos de edad (21-25 años, 26-30 años, 31-35 años, 36-40 años, 41-45 años, 46-50 años, 51-55 años, 60 y más), Estado civil (Casado, Soltero, Unión de Hecho, Viudo, Divorciado), años de permanencia en la institución (1 a 3 años; 4 a 6 años; 7 a 9 años; 10 a 12 años; 13 a 20 años; 20 años o más), Ciudad en la que labora (Cuenca, Quito) y área de trabajo (Abastecimientos, Talento Humano, Financiero, Proyectos, Producción, Jurídico, Planificación de la Expansión, Sistema Integrado de Información, Planificación Organizacional), etc. En la segunda parte se responde al test Maslach Burnout Inventory (MBI). (Anexo 1)

Con fecha 29 de febrero de 2016 se procedió a enviar al universo de 94 funcionarios el link(<https://docs.google.com/forms/d/1Qmb3jf3RqYnpuwpdSs9sjYuDfg3ir06NhDupXs1u6Zo/viewform#responses>) para acceso al test en línea mismo que respondieron en el lapso de 1 semana (del 29 de febrero al 04 de marzo de 2016). (Ver Anexo 2).

Durante la semana en la que se recogió la información, la aplicación de Google Forms tabuló los datos y arrojó gráficas que revisé en forma diaria a fin de que los datos ingresados se estén generando adecuadamente (ver Anexo 3 y 4).

Una vez obtenidos los resultados estos se han presentado dentro de la aplicación Google Forms en un archivo Excel del cual se procedió a tabular la información, con los resultados obtenidos se realizará un análisis para determinar la población más afectada.

2.2.7 Conclusiones

- Los Riesgos Psicosociales están presentes en la actualidad en las organizaciones de ahí la importancia de que se gestionen adecuadamente para evitar repercusiones en el individuo que las padece y en la organización en la que labora.

- Dentro de las fases del proceso de evaluación de riesgos se describen la identificación de los riesgos psicosociales, la elección de la metodología a utilizar para su medición, la planificación del trabajo a realizar en campo, el análisis de los resultados y las estrategias o propuestas para intervenir el Síndrome.
- El síndrome de Burnout es una respuesta psicológica a niveles de estrés laboral crónicos que tiene como consecuencias la despersonalización, agotamiento emocional y baja realización profesional, los mismos que se reflejan con sentimientos de culpa altos y que desencadenan en problemas de salud y por ende ausentismos del personal que lo padece.
- Si bien el Síndrome de Burnout fue estudiado inicialmente en personal que realiza tareas de atención a usuarios en áreas médicas, sanitarias y de docencia, estudios recientes revelan su prevalencia en todas las actividades laborales tanto administrativas como operativas y de ahí la importancia de este estudio.
- Entre las estrategias más utilizadas para afrontar el Síndrome se describen las de intervención directa en el individuo y en mejorar su condición social y laboral.
- Se determinó que para realizar el estudio en mención se utilizará el instrumento de Maslach Burnout Inventory (MBI), aplicado al personal de CELEC EP Matriz, el cual consta de 22 afirmaciones que determinarán la existencia o no del síndrome en el personal en estudio.
- Se procedió a aplicar un formulario compuesto de 2 partes la primera el formulario de datos personales que contienen las variables en estudio y el segundo compuesto por el MBI, el formulario se lo aplicó en línea con la utilización del aplicativo Google Forms el cual permite obtener datos de encuestas en línea.

CAPITULO 3

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 Introducción

En este capítulo se realiza la tabulación de los datos obtenidos de los formularios aplicados a los 94 funcionarios objeto del estudio, se realizan gráficas comparativas con las estadísticas obtenidas y se realiza el análisis de los Gráficos determinando a las poblaciones afectadas por el Síndrome.

En primera instancia se realizan Tablas y gráficas para analizar las variables socio demográficas y laborales, posteriormente se analizan las mismas variables frente a las variables del Síndrome de Burnout relacionadas al sexo de los sujetos en estudio.

3.2 Variables socio demográficas

Inicialmente se establecen las gráficas de las variables socio demográficas obteniendo los siguientes resultados:

3.2.1 Variable Sexo

Sexo	No	%
Masculino	57	61%
Femenino	37	39%
Total	94	100%

Tabla 2 Porcentajes variable sexo

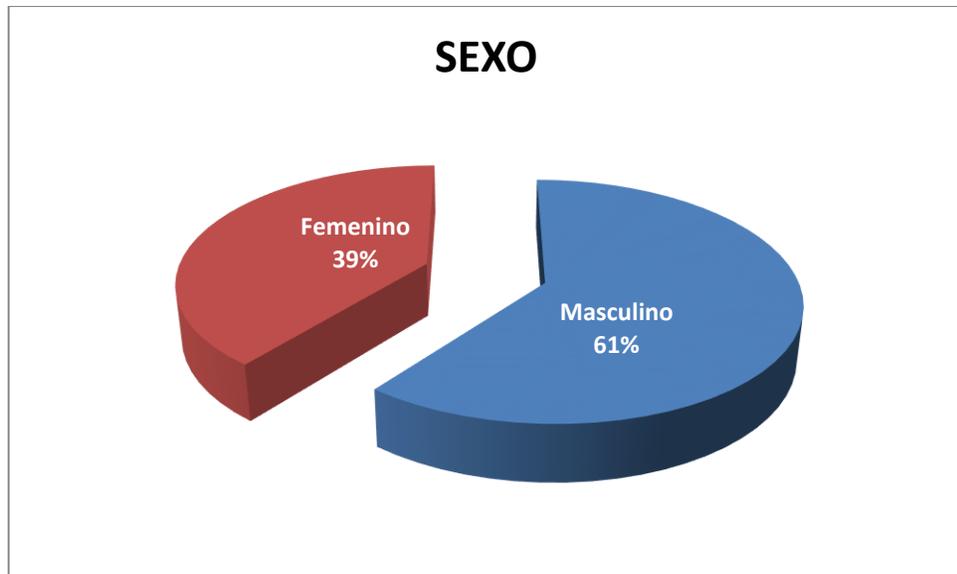


Gráfico 1 Porcentaje variable sexo

3.2.1.1 Análisis e Interpretación de resultados

Del resultado obtenido se concluye que el 61% de la población en estudio es de sexo masculino y el 39% de sexo femenino existiendo una proporción mayoritaria del sexo masculino.

3.2.2 Variable Edad

Edad	Sexo			
	M		F	
	No	%	No	%
26-30 años	8	14%	5	14%
31-35 años	9	16%	16	43%
36-40 años	14	25%	11	30%
41-45 años	9	16%	2	5%
46-50 años	7	12%	1	3%
51-55 años	2	4%	2	5%
56-60 años	1	2%	0	0%
61 o más años	7	12%	0	0%
Total	57	100%	37	100%

Tabla 3 Porcentaje variable edad-sexo

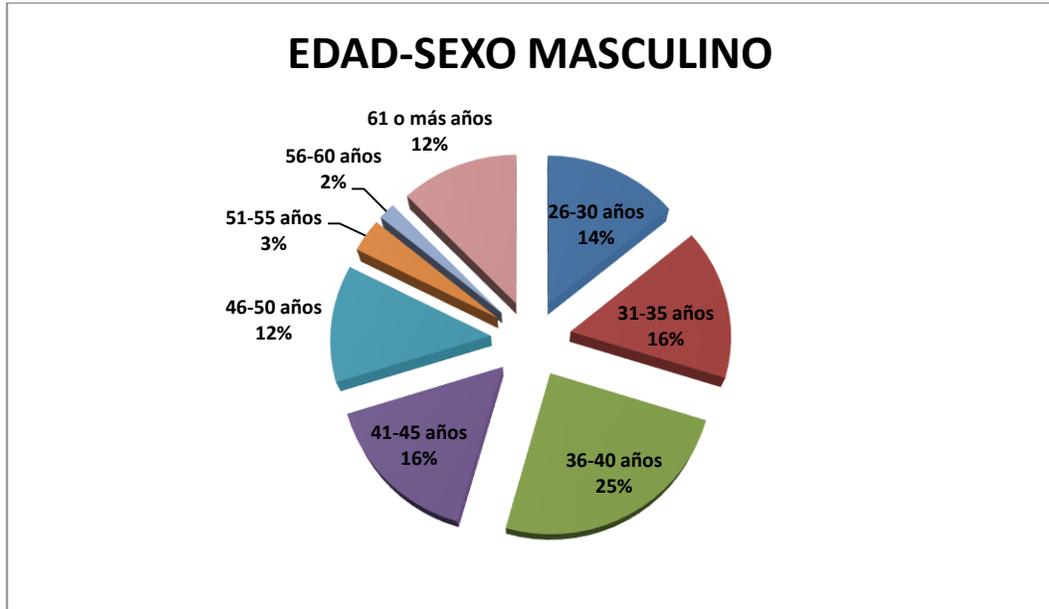


Gráfico 2 Porcentaje variable edad sexo masculino

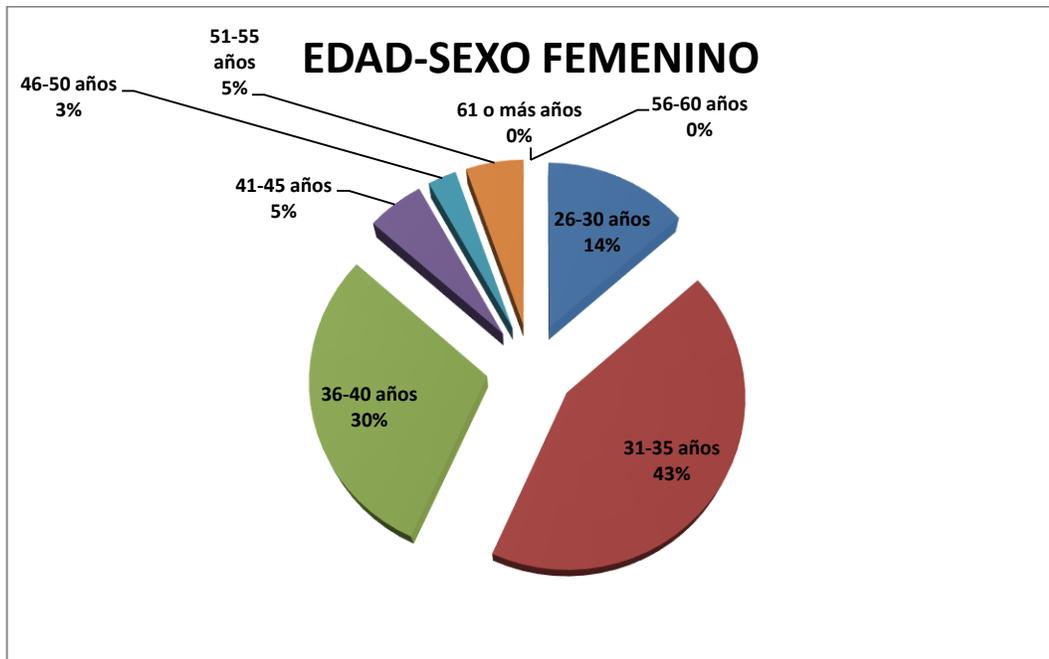


Gráfico 3 Porcentaje variable edad sexo femenino

3.2.2.1 Análisis e Interpretación de resultados

De las gráficas concluimos que en cuanto al sexo masculino el 14% se encuentran en el rango de 26-30 años, el 16% en el rango de 31-35 años, el 25% 36-40 años, el 16% en el rango de 41-45 años, el 12% en el rango de 46-50 años, lo que demuestra el mayor porcentaje en el rango de 36-40 años, adultos en edad media.

De las gráficas en cuanto al sexo femenino el 14% se encuentran en el rango de 26-30 años, el 43% en el rango de 31-35 años, el 30% 36-40 años, el 5% en el rango de 41-45 años, el 3% en el rango de 46-50 años, lo que demuestra el mayor porcentaje en los rangos de 31-35 años y 36-40 años, adultos en edad media.

3.2.3 Variable Estado Civil

Estado civil	Sexo			
	M		F	
	No	%	No	%
Soltero	11	19%	10	27%
Casado	39	68%	23	62%
Unión de Hecho	1	2%	0	0%
Divorciado	6	11%	4	11%
Viudo	0	0%	0	0%
Total	57	100%	37	100%

Tabla 4 Porcentaje variable estado civil-sexo



Gráfico 4 Porcentaje variable estado civil sexo masculino

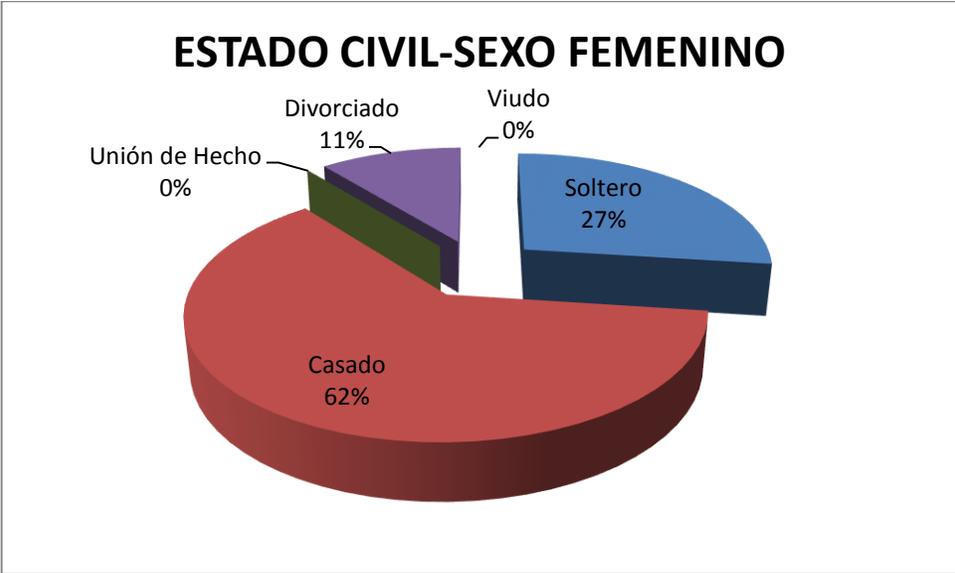


Gráfico 5 Porcentaje variable estado civil sexo femenino

3.2.3.1 Análisis e Interpretación de resultados

Se concluye de las gráficas presentadas en cuanto al sexo masculino que el 19% son solteros, el 68% casados, siendo este estado civil el que representa la mayor proporción, el 2% en Unión de hecho, 11% divorciado.

En cuanto al personal femenino existe un comportamiento similar al ser el mayor porcentaje del 62% casado, con el 27% soltero y el 11% divorciado.

3.2.4 Variable número de hijos

NUMERO DE HIJOS	SEXO			
	M		F	
	No	%	No	%
1-2 hijos	33	58%	20	54%
3-4 hijos	11	19%	4	11%
Ninguno	13	23%	13	35%
Total	57	100%	37	100%

Tabla 5 Porcentaje número de hijos-sexo



Gráfico 6 Porcentaje número de hijos-sexo masculino

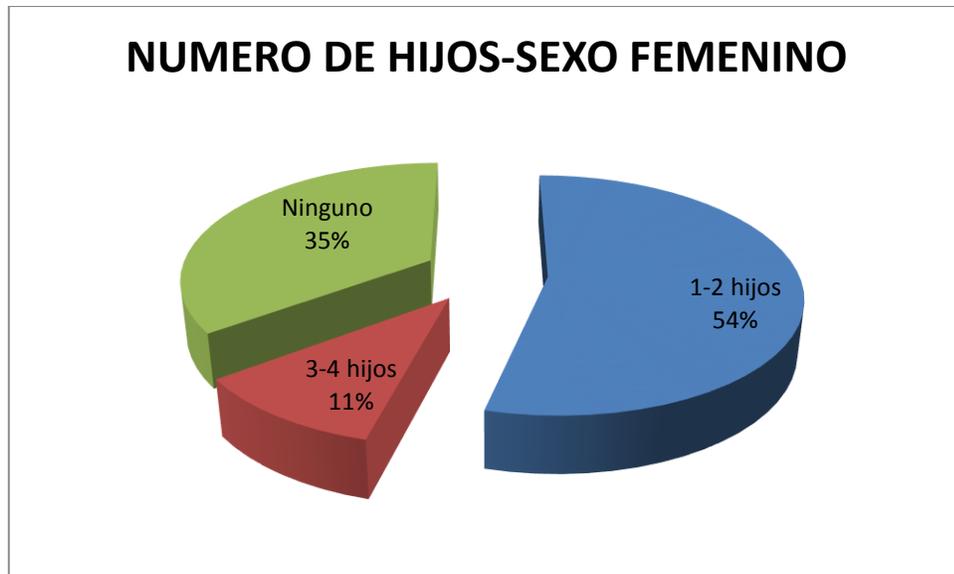


Gráfico 7 Porcentaje número de hijos-sexo femenino

3.2.4.1 Análisis e Interpretación de resultados

De las gráficas concluimos que en cuanto al sexo masculino el 58% indica tener de 1-2 hijos, el 19% de 3-4 hijos, finalmente el 23% indica no tener hijos, lo que demuestra que el 58% tienen de 1- 2 hijos lo que es un indicador importante para el estudio.

De las gráficas en cuanto al sexo femenino el 54% indica tener de 1-2 hijos, el 11% de 3-4 hijos, finalmente el 35% indica no tener hijos, lo que demuestra que el 54% tienen de 1- 2 hijos lo que es un indicador importante para el estudio.

3.3 Variables laborales

Se establecen las gráficas de las variables laborales obteniendo los siguientes resultados:

3.3.1 Variable tipo de contrato

Tipo de contrato	Sexo			
	M		F	
	No	%	No	%
Contrato Indefinido	2	4%	0	0%
Nombramiento Indefinido	44	77%	32	86%
Nombramiento Provisional	11	19%	5	14%
Total	57	100%	37	100%

Tabla 6 Porcentaje tipo de contrato-sexo



Gráfico 8 Porcentaje tipo de contrato-sexo masculino



Gráfico 9 Porcentaje tipo de contrato-sexo femenino

3.3.1.1 Análisis e Interpretación de resultados

De las gráficas se concluye que en el caso del sexo masculino el 4% cuentan con Contrato Indefinido de Trabajo (Código de Trabajo), el 77% con Nombramiento Indefinido (LOEP), y el 19% con Nombramiento provisional (LOEP), siendo mayor el personal que cuenta con nombramiento o contrato indefinido.

En cuanto al sexo femenino el 86% cuenta con Nombramiento Indefinido (LOEP)¹ siendo este el porcentaje mayoritario y el 14% con nombramiento provisional.

3.3.2 Variable ciudad en la que labora

Ciudad en la que labora	Sexo			
	M		F	
	No	%	No	%
Cuenca	28	49%	18	49%
Quito	29	51%	19	51%
Total	57	100%	37	100%

Tabla 7 Porcentaje ciudad -sexo

¹ LOEP (Ley Orgánica de Empresas Públicas, Decreto Ejecutivo No. 220, publicado en el Registro Oficial No. 128 de 11 de febrero de 2010)

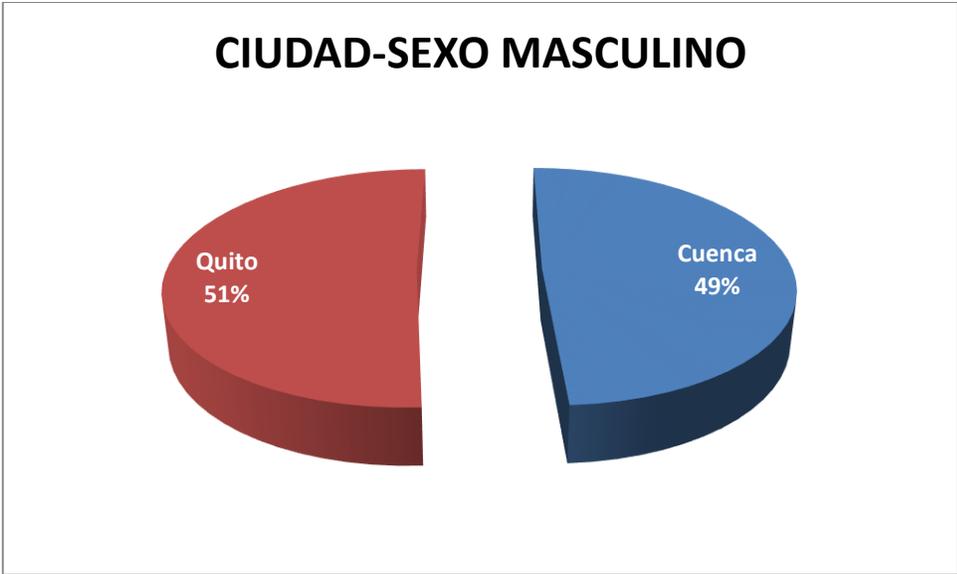


Gráfico 10 Porcentaje ciudad-sexo masculino



Gráfico 11 Porcentaje ciudad-sexo femenino

3.3.2.1 Análisis e Interpretación de resultados

Según los resultados obtenidos en el caso del sexo masculino el 48% labora en la ciudad de Cuenca mientras que el 51% labora en la ciudad de Quito siendo en esta en la ciudad en donde se encuentra la mayoría de este personal.

En cuanto al sexo femenino el porcentaje es igual ya que el 49% labora en Cuenca y el 51% en Quito existiendo en esta última la mayoría.

3.3.3 Variable área de trabajo

Área de Trabajo	Sexo			
	M		F	
	No	%	No	%
Abastecimientos	3	5%	1	3%
Dirección administrativa Financiera	7	12%	7	19%
Dirección de Auditoria Interna	2	4%	2	5%
Dirección de Generación	5	9%	2	5%
Dirección de Gestión Estratégica	13	23%	7	19%
Dirección de Planificación de la Expansión	3	5%	2	5%
Dirección Jurídica	1	2%	2	5%
Subdirección de Cambio y Cultura	1	2%	0	0%
Subdirección de Proyectos	2	4%	0	0%
Subdirección de Talento Humano	3	5%	2	5%
Subdirección de TIC's	17	30%	12	32%
Total	57	100%	37	100%

Tabla 8 Porcentaje área de trabajo-sexo

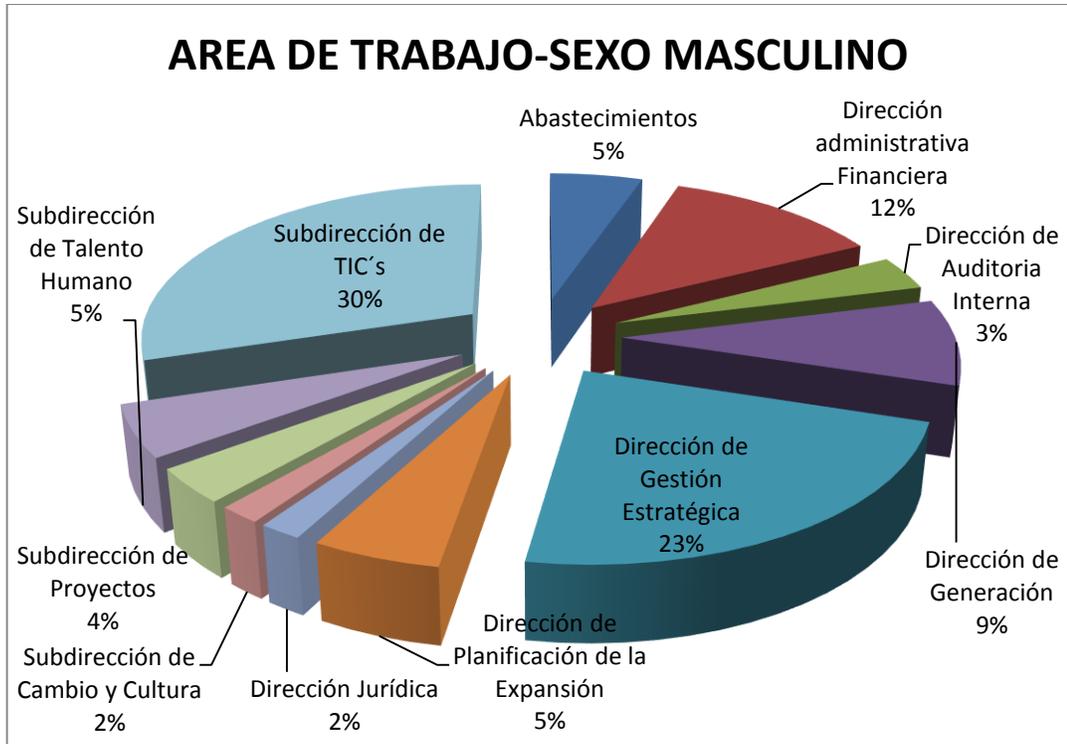


Gráfico 12 Porcentaje área de trabajo-sexo masculino

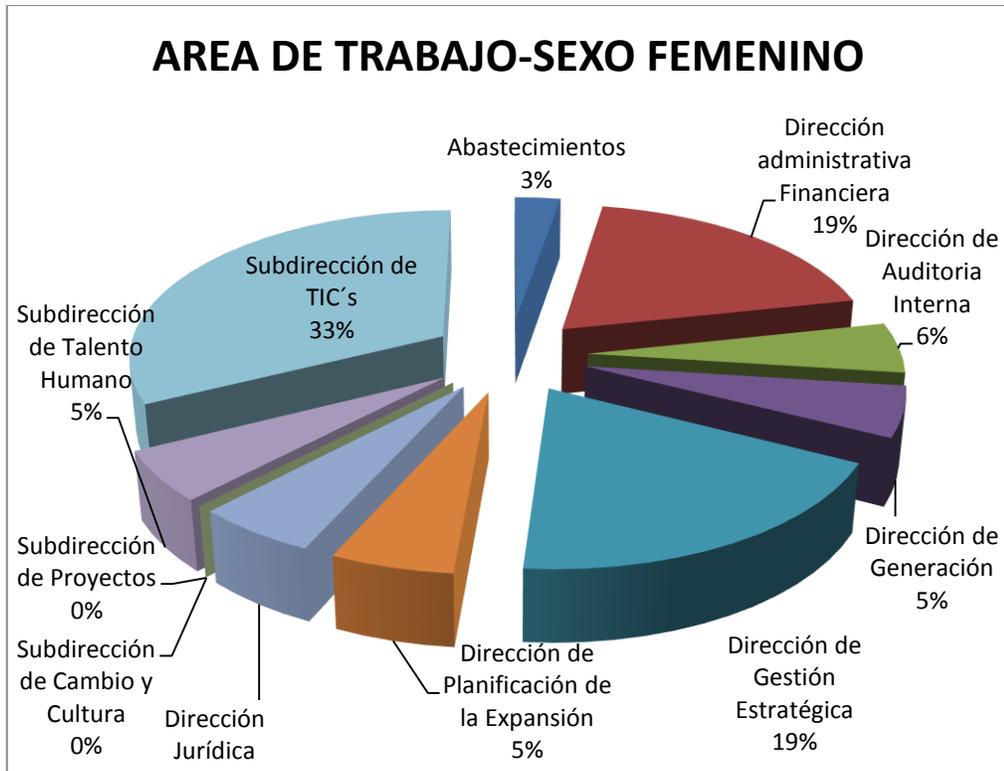


Gráfico 13 Porcentaje área de trabajo-sexo femenino

3.3.3.1 Análisis e Interpretación de resultados

De las gráficas concluimos que en cuanto al sexo masculino el 23% labora en la Dirección de Gestión Estratégica, el 30% en la Subdirección de TIC'S las cuales representan los mayores porcentajes, el 12% en la Dirección Administrativa Financiera, el 9% en la Dirección de Generación, el 5% en la Subdirección de Talento Humano, el mismo porcentaje en Abastecimientos y la Dirección de Planificación de la Expansión, el 4% en la Dirección de Auditoría Interna, el mismo porcentaje en la Subdirección de Proyectos y el 2% tanto en la Dirección Jurídica como en la Subdirección de Cambio y Cultura, con lo que se concluye que el mayor porcentaje se encuentra en la Subdirección de TIC's.

En cuanto al sexo femenino el 19% labora en la Dirección de Gestión Estratégica y el mismo porcentaje en la Dirección Administrativa Financiera, el 32% en la Subdirección de TIC'S las cuales representan los mayores porcentajes, el 5% en la Dirección de Generación, el mismo porcentaje labora en la Subdirección de Talento Humano, el mismo porcentaje en la Dirección de Auditoría Interna, la Dirección de Planificación de la Expansión y la Dirección Jurídica finalmente el 3% en Abastecimientos, con lo que se concluye al igual que en el sexo masculino que el mayor porcentaje se encuentra en la Subdirección de TIC's.

3.3.4 Variable años de trabajo

Años de Trabajo	AÑOS DE TRABAJO			
	M		F	
	No	%	No	%
0-1 año	3	5%	2	5%
2 a 3 años	16	28%	9	24%
4 a 5 años	15	26%	14	38%
6 a 7 años	7	12%	4	11%
8 a 9 años	3	5%	4	11%
10 a 11 años	2	4%	2	5%
12 a 13 años	1	2%	0	0%
14 a 15 años	5	9%	1	3%
16 años o más	5	9%	1	3%
Total	57	100%	37	100%

Tabla 9 Porcentaje años de trabajo-sexo

AÑOS DE TRABAJO- SEXO MASCULINO

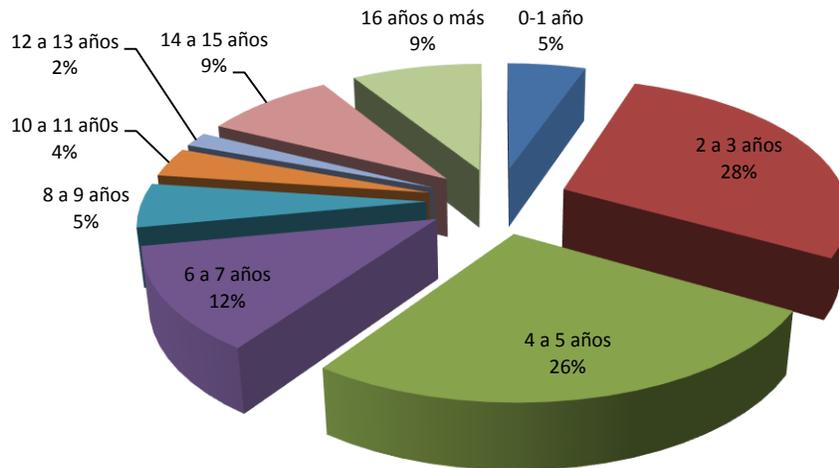


Gráfico 14 Porcentaje años de trabajo-sexo masculino

AÑOS DE TRABAJO- SEXO FEMENINO

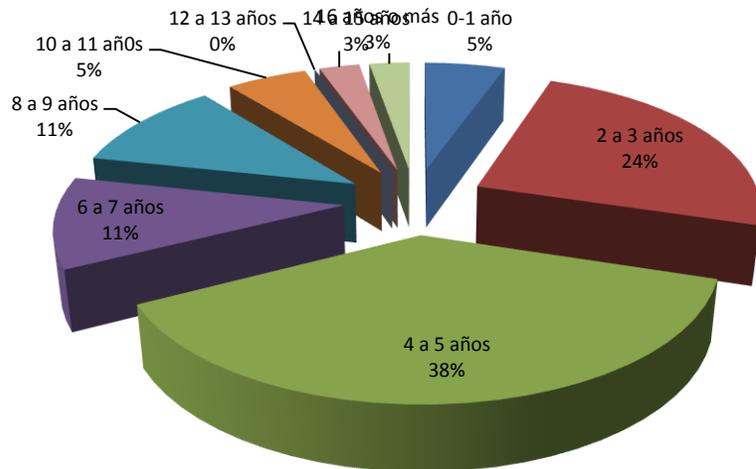


Gráfico 15 Porcentaje años de trabajo-sexo femenino

3.3.4.1 Análisis e Interpretación de resultados

De las gráficas concluimos que en cuanto al sexo masculino el 28% se encuentran en el rango de 2 a 3 años, el 26% en el rango de 4-5 años, el 12% 6-7 años, el 9% en el rango de 14-15 años y en el de 16 años o más, el 5% en el rango de 0-1 año y en el de 8 a 9 años, finalmente el 4% en el rango de 10 a 11 años y el 2% en el de 12 a 13 años, lo que demuestra el mayor porcentaje en el rango de 2 a 3 años.

De las gráficas en cuanto al sexo femenino el 38% se encuentran en el rango de 4 a 5 años, el 24% en el rango de 2 a 3 años, el 11% 6-7 años y de 8 a 9 años, el 5% en el rango de 0-1 año y en el de 10 a 11 años, finalmente el 3% en el rango de 14 a 15 años y en el rango de 16 años o más, lo que demuestra el mayor porcentaje en el rango de 4 a 5 años.

3.3.5 Variable horas laboradas a la semana

# horas	NUMERO DE HORAS LABORADAS A LA SEMANA			
	M		F	
	No	%	No	%
40 horas	26	46%	22	59%
41-45 horas	25	44%	13	35%
46 horas o más	6	11%	2	5%
Total	57	100%	37	100%

Tabla 10 Porcentaje horas laboradas a la semana-sexo



Gráfico 16 Porcentaje horas laboradas a la semana-sexo masculino

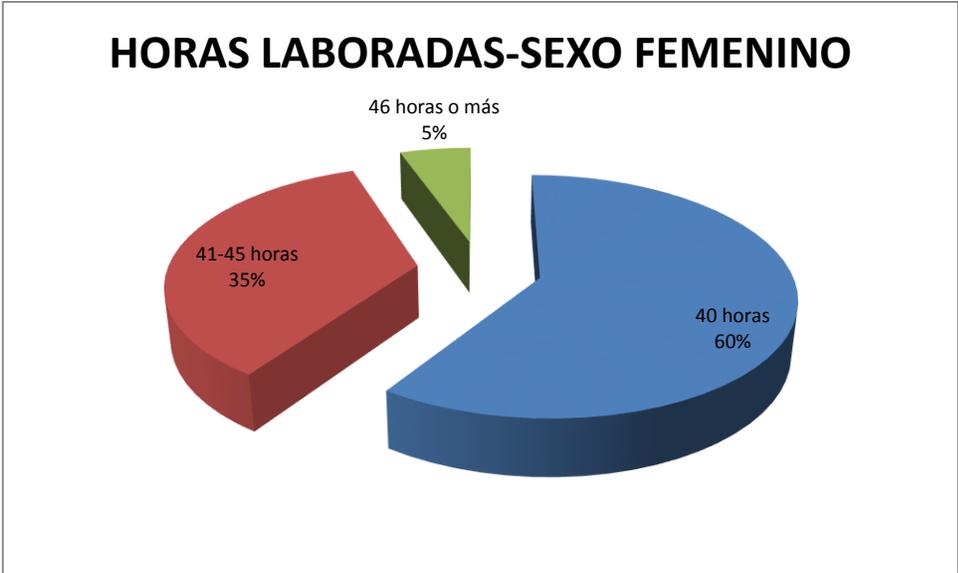


Gráfico 17 Porcentaje horas laboradas a la semana-sexo femenino

3.3.5.1 Análisis e Interpretación de resultados

Según los resultados obtenidos en el caso del sexo masculino el 46% laboran 40 horas a la semana, el 44% laboran de 41- 45 horas, mientras que el 11% laboran 46 horas o más, siendo este porcentaje el que mayor número de horas labora a la semana.

En cuanto al sexo femenino el 59% laboran 40 horas a la semana, el 35% laboran de 41- 45 horas, mientras que el 5% laboran 46 horas o más, siendo este porcentaje el que mayor número de horas labora a la semana.

3.3.6 Variable días de comisión fuera del lugar de trabajo²

# días	DIAS DE COMISION DE SERVICIOS FUERA DEL LUGAR DE TRABAJO			
	M		F	
	No	%	No	%
0 días	19	33%	26	70%
1-2 días	22	39%	9	24%
3-4 días	10	18%	2	5%
5 o más	6	11%	0	0%
Total	57	100%	37	100%

Tabla 11 Porcentaje días de comisión de servicio-sexo

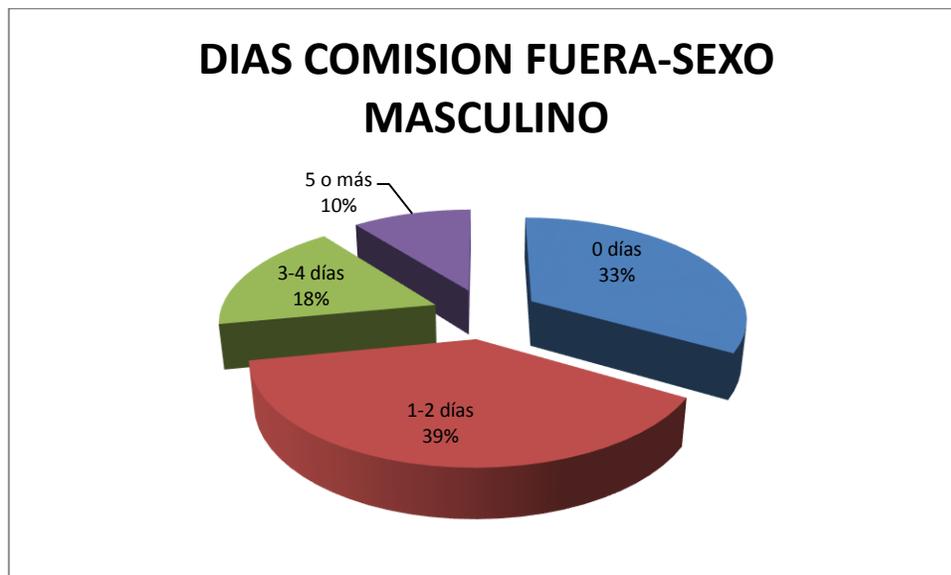


Gráfico 18 Porcentaje días de comisión de servicio-sexo masculino

² Desplazamiento temporal, autorizado por autoridad competente, del personal de CELEC fuera del lugar habitual de su trabajo, para realizar labores inherentes a su función en la Corporación.

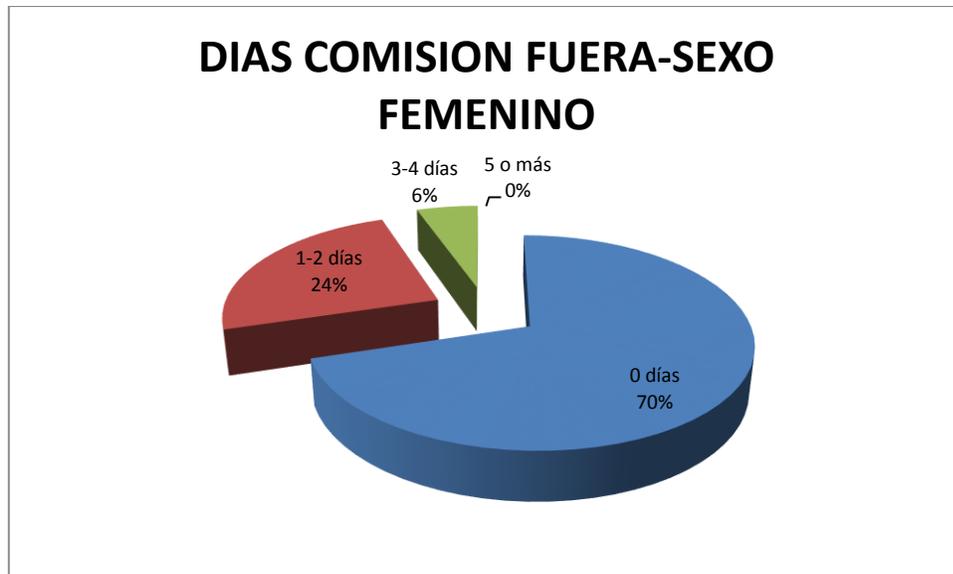


Gráfico 19 Porcentaje días de comisión de servicio-sexo femenino

3.3.6.1 Análisis e Interpretación de resultados

De las gráficas concluimos que en cuanto al sexo masculino el 33% se encuentran de comisión de servicio en el rango de 0 días, el 39% en el rango de 1-2 días, el 18% de 3-4 días, el 11% en el rango de 5 días o más, lo que demuestra que el 11% se encuentra de comisión por 5 días o más.

De las gráficas en cuanto al sexo femenino el 70% se encuentran de comisión de servicio en el rango de 0 días, el 24% en el rango de 1-2 días, el 5% de 3-4 días, el 0% en el rango de 5 días o más, lo que demuestra que el 70% se encuentra de comisión por 0 días.

3.3.7 Variable número de usuarios atendidos al día

# usuarios	NÚMERO DE USUARIOS QUE ATIENDE A DIARIO			
	M		F	
	No	%	No	%
0-1 usuario	6	11%	2	5%
2-3 usuarios	13	23%	6	16%
4-5 usuarios	12	21%	14	38%
6-10 usuarios	19	33%	5	14%
11-14 usuarios	3	5%	2	5%
15 o más	4	7%	8	22%
Total	57	100%	37	100%

Tabla 12 Porcentaje número de usuarios atendidos al día-sexo

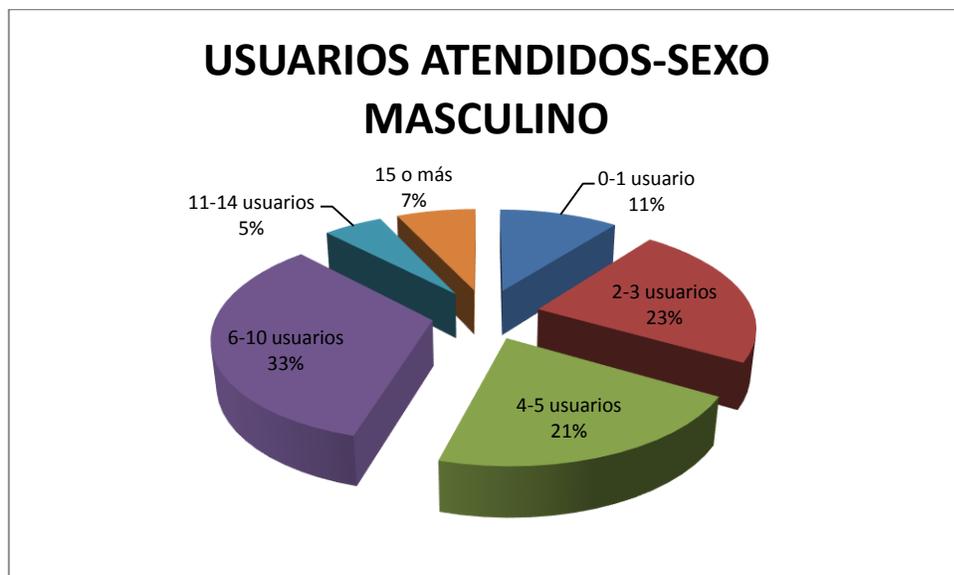


Gráfico 20 Porcentaje número de usuarios atendidos al día-sexo masculino

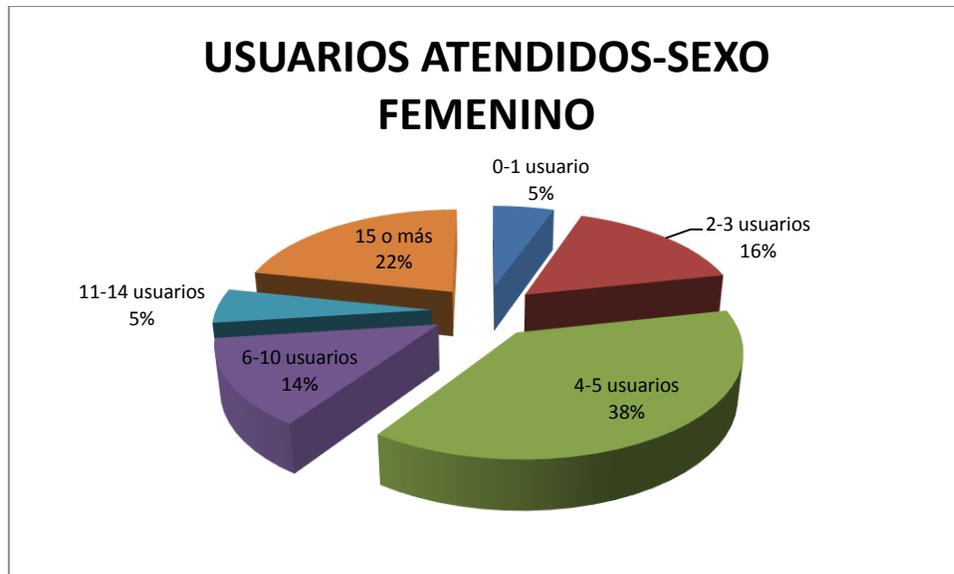


Gráfico 21 Porcentaje número de usuarios atendidos al día-sexo femenino

3.3.7.1 Análisis e Interpretación de resultados

De las gráficas concluimos que en cuanto al sexo masculino el 11% atienden de 0-1 usuarios al día, el 23% de 2-3 usuarios al día, el 21% de 4-5 usuarios al día, el 33% de 6-10 usuarios al día, el 5% de 11-14 usuarios al día y finalmente el 7% a 15 usuarios o más al día, lo que demuestra el mayor porcentaje está en el rango de 6 a 10 usuarios al día.

De las gráficas en cuanto al sexo femenino el 5% atienden de 0-1 usuarios al día, el 16% de 2-3 usuarios al día, el 38% de 4-5 usuarios al día, el 14% de 6-10 usuarios al día, el 5% de 11-14 usuarios al día y finalmente el 22% a 15 usuarios o más al día, lo que demuestra el mayor porcentaje está en el rango de 4 a 5 usuarios al día.

3.3.8 Variable porcentaje de tiempo empleado en atención de usuarios atendidos al día

% tiempo empleado en atención usuarios	PORCENTAJE DE TIEMPO EMPLEADO EN ATENCIÓN A USUARIOS AL DÍA			
	M		F	
	No	%	No	%
Más de 50%	15	26%	13	35%
50%	13	23%	10	27%
Menos de 50%	29	51%	14	38%
Total	57	100%	37	100%

Tabla 13 Porcentaje tiempo empleado en atención a usuarios-sexo



Gráfico 22 Porcentaje tiempo empleado en atención a usuarios-sexo masculino



Gráfico 23 Porcentaje tiempo empleado en atención a usuarios-sexo femenino

3.3.8.1 Análisis e Interpretación de resultados

Según los resultados obtenidos en el caso del sexo masculino el 26% de este personal emplea más del 50% de su tiempo en atención de usuarios al día, el 23% emplea el 50% de tiempo, mientras que el 51% emplea menos del 50% de su tiempo en atención de usuarios al día, siendo el 26% el que emplea más del 50% de tiempo en atención a usuarios al día.

En cuanto al sexo femenino el 35% de este personal emplea más del 50% de su tiempo en atención de usuarios al día, el 27% emplea el 50% de tiempo, mientras que el 38% emplea menos del 50% de su tiempo en atención de usuarios al día, siendo el 35% el que emplea más del 50% de tiempo en atención a usuarios al día.

3.3.9 Variable alicientes³ en el trabajo

Alicientes	ALICIENTES EN EL TRABAJO			
	M		F	
	No	%	No	%
Beneficios a empleados	8	14%	11	30%
Autonomia en el trabajo	23	40%	10	27%
Oportunidad de Ascensos	6	11%	9	24%
Ninguno	20	35%	7	19%
Total	57	100%	37	100%

Tabla 14 Porcentaje alicientes en el trabajo-sexo

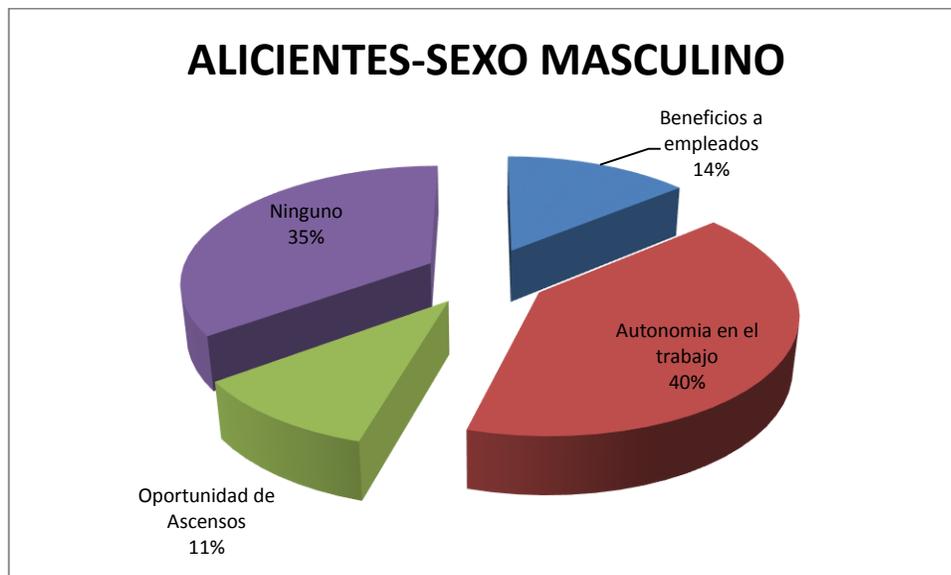


Gráfico 24 Porcentaje alicientes en el trabajo-sexo masculino

³ Atractivo o incentivo.

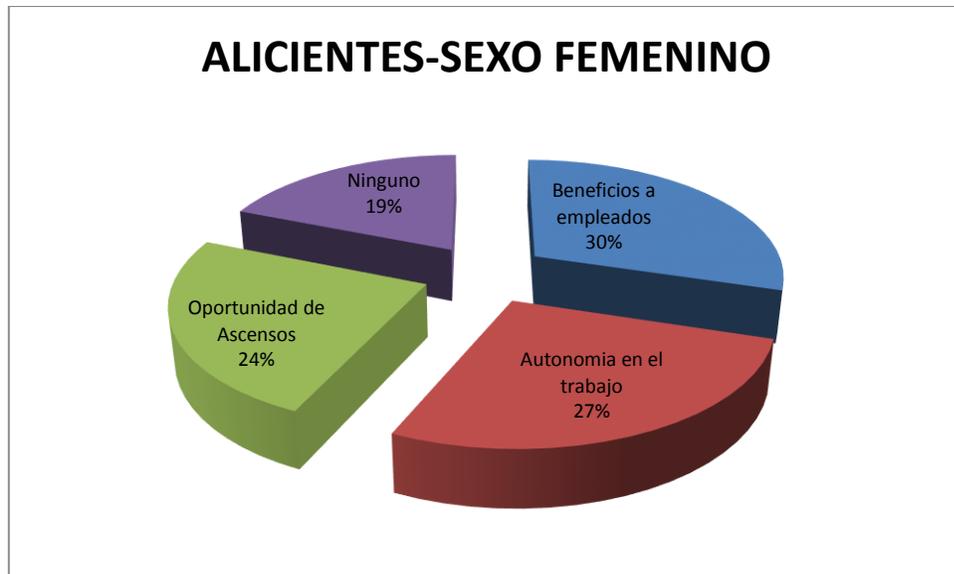


Gráfico 25 Porcentaje alicientes en el trabajo-sexo femenino

3.3.9.1 Análisis e Interpretación de resultados

Según los resultados obtenidos en el caso del sexo masculino el 14% consideran que los beneficios al personal es el aliciente en el trabajo, el 40% considera que es la Autonomía en el trabajo, el 11% considera que es la oportunidad de ascensos, mientras que el 35% considera que no existe ningún aliciente en el trabajo, siendo este porcentaje significativo e indicador de inconformidad en el trabajo.

En cuanto al sexo femenino el 30% considera que los beneficios al personal es el aliciente en el trabajo, el 27% considera que es la Autonomía en el trabajo, el 24% considera que es la oportunidad de ascensos, mientras que el 19% considera que no existe ningún aliciente en el trabajo, siendo este porcentaje significativo e indicador de inconformidad en el trabajo.

3.3.10 Variable inconvenientes en el trabajo

INCONVENIENTES	INCONVENIENTES EN EL TRABAJO			
	M		F	
	No	%	No	%
Ambiente de Trabajo	14	25%	9	24%
Estabilidad Laboral	9	16%	6	16%
Relaciones con Compañeros	0	0%	2	5%
Sueldo	13	23%	5	14%
Ninguno	21	37%	15	41%
Total	57	100%	37	100%

Tabla 15 Porcentaje inconvenientes en el trabajo-sexo

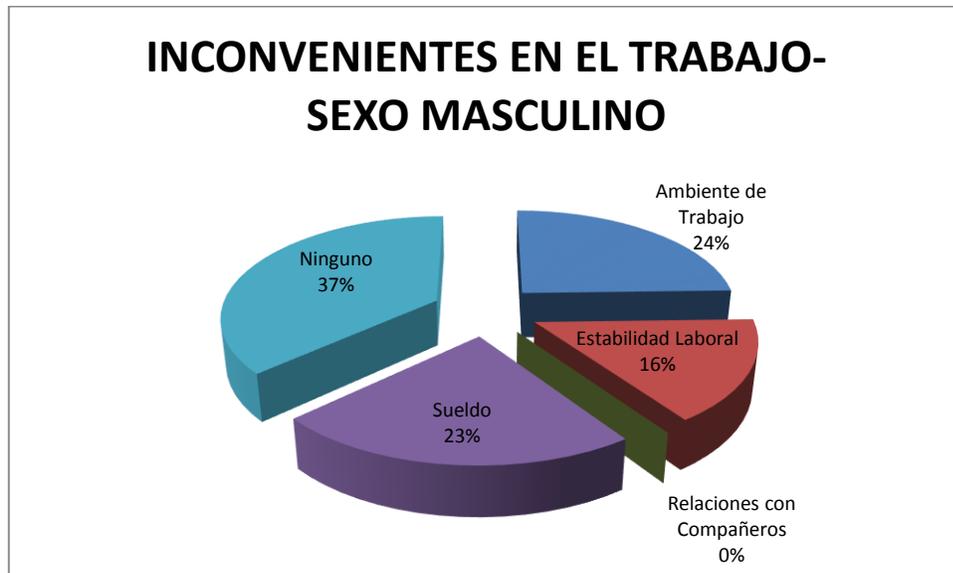


Gráfico 26 Porcentaje inconvenientes en el trabajo-sexo masculino

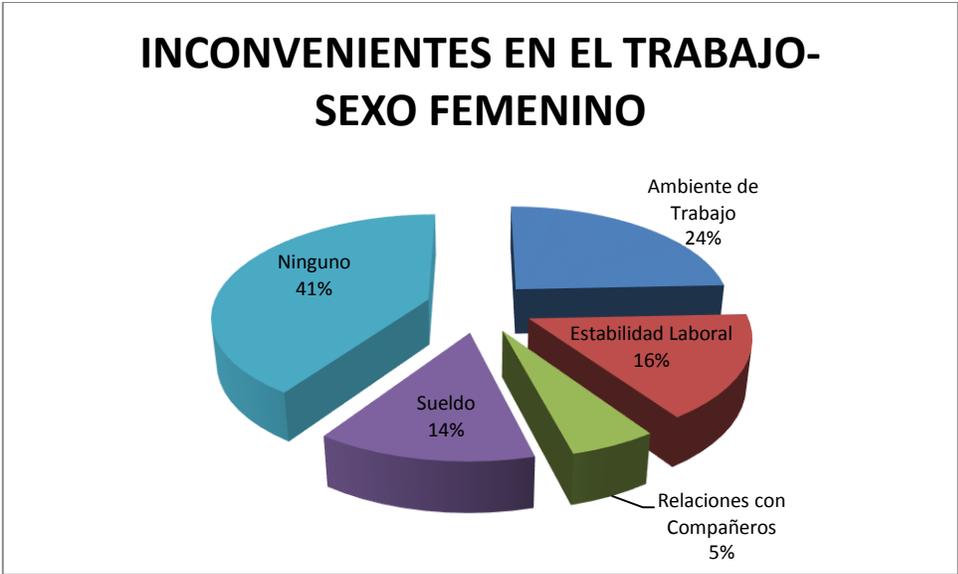


Gráfico 27 Porcentaje inconvenientes en el trabajo-sexo femenino

3.3.10.1 Análisis e Interpretación de resultados

Según los resultados obtenidos en el caso del sexo masculino el 25% consideran que el ambiente de trabajo es un inconveniente, el 16% considera que es la estabilidad laboral, el 23% considera que es el sueldo, mientras que el 37% considera que no existe ningún inconveniente en el trabajo, siendo el 25% sobre el ambiente de trabajo el porcentaje significativo e indicador de inconformidad en el trabajo.

En cuanto al sexo femenino el 24% consideran que el ambiente de trabajo es un inconveniente, el 16% considera que es la estabilidad laboral, el 5% considera que es la relación con los compañeros, el 14% considera que es el sueldo, mientras que el 41% considera que no existe ningún inconveniente en el trabajo, siendo el 24% sobre el ambiente de trabajo el porcentaje significativo e indicador de inconformidad en el trabajo.

3.3.11 Variable trabajo en el hogar

TRABAJO EN EL HOGAR	SEXO			
	M		F	
	No	%	No	%
Si	37	65%	29	78%
No	20	35%	8	22%
Total	57	100%	37	100%

Tabla 16 Porcentaje trabajo en el hogar-sexo



Gráfico 28 Porcentaje trabajo en el hogar-sexo masculino



Gráfico 29 Porcentaje trabajo en el hogar-sexo femenino

3.3.11.1 Análisis e Interpretación de resultados

Según los resultados obtenidos en el caso del sexo masculino el 65% indica que si realiza trabajo en el hogar, mientras que el 35% indica que no realiza labores en el hogar, siendo el primero el porcentaje significativo e indicador para el estudio.

En cuanto al sexo femenino el 78% indica que si realiza trabajo en el hogar, mientras que el 22% indica que no realiza labores en el hogar, siendo el primero el porcentaje significativo e indicador para el estudio.

3.3.12 Variable horas de trabajo en el hogar

HORAS DE TRABAJO EN EL HOGAR	SEXO			
	M		F	
	No	%	No	%
0-1 Horas	29	51%	14	38%
2-3 horas	24	42%	14	38%
4-5 horas	3	5%	7	19%
6 o más	1	2%	2	5%
Total	57	100%	37	100%

Tabla 17 Porcentaje horas de trabajo en el hogar-sexo



Gráfico 30 Porcentaje horas de trabajo en el hogar-sexo masculino

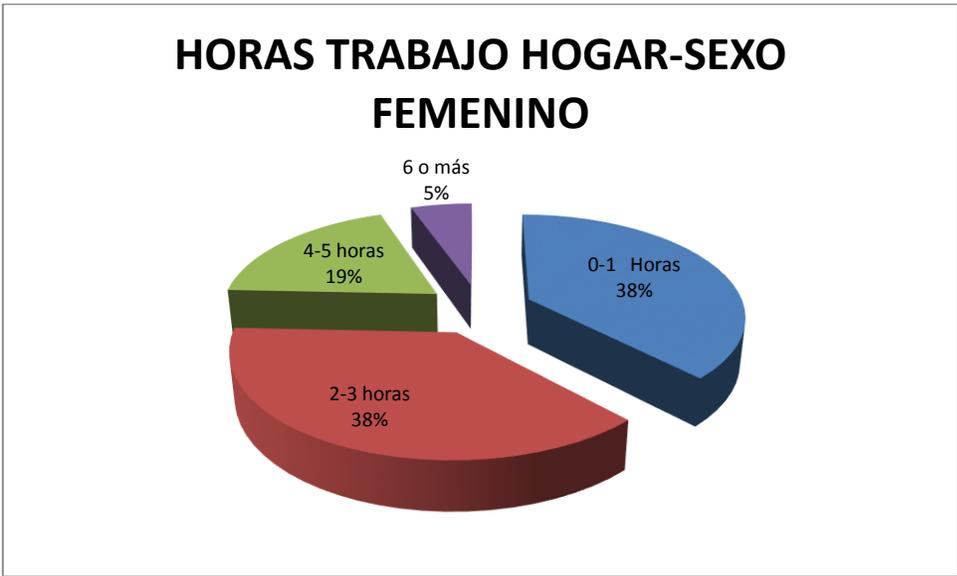


Gráfico 31 Porcentaje horas de trabajo en el hogar-sexo femenino

3.3.12.1 Análisis e Interpretación de resultados

De las gráficas concluimos que en cuanto al sexo masculino el 51% emplean de 0-1 horas en trabajos en el hogar, el 42% de 2-3 horas al día, el 5% de 4-5 horas y

finalmente el 2% 6 horas o más al día, lo que demuestra el mayor porcentaje está en el rango de 0-1 horas al día.

De las gráficas en cuanto al sexo femenino el 38% emplean de 0-1 horas en trabajos en el hogar, el 38% de 2-3 horas al día, el 19% de 4-5 horas y finalmente el 5% 6 horas o más al día, lo que demuestra el mayor porcentaje está en el rango de 0-1 y de 2-3 horas al día.

3.3.13 Variable ausentismos por enfermedad

AUSENTISMO POR ENFERMEDAD	SEXO			
	M		F	
	No	%	No	%
Si	4	7%	7	19%
No	53	93%	30	81%
Total	57	100%	37	100%

Tabla 18 Porcentaje ausentismos por enfermedad-sexo



Gráfico 32 Porcentaje ausentismos por enfermedad-sexo masculino

AUSENTISMOS POR ENFERMEDAD- SEXO FEMENINO

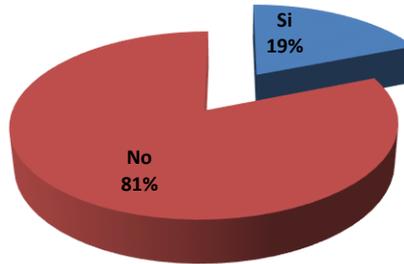


Gráfico 33 Porcentaje ausentismos por enfermedad-sexo femenino

3.3.13.1 Análisis e Interpretación de resultados

Según los resultados obtenidos en el caso del sexo masculino el 7% indica que presenta ausentismos por enfermedad, mientras que el 93% indica que no presenta ausentismos por enfermedad, siendo el primero el porcentaje significativo e indicador para el estudio.

En cuanto al sexo femenino el 78% indica que si realiza trabajo en el hogar, mientras que el 22% indica que no realiza labores en el hogar, siendo el primero el porcentaje significativo e indicador para el estudio.

3.3.14 Variable días de ausentismos por enfermedad

DIAS DE AUSENTISMO POR ENFERMEDAD	SEXO			
	M		F	
	No	%	No	%
0 días	52	91%	31	84%
1-3 días	4	7%	5	14%
4 -6 días	0	0%	0	0%
7 o más	1	2%	1	3%
Total	57	100%	37	100%

Tabla 19 Porcentaje días de ausentismos por enfermedad-sexo

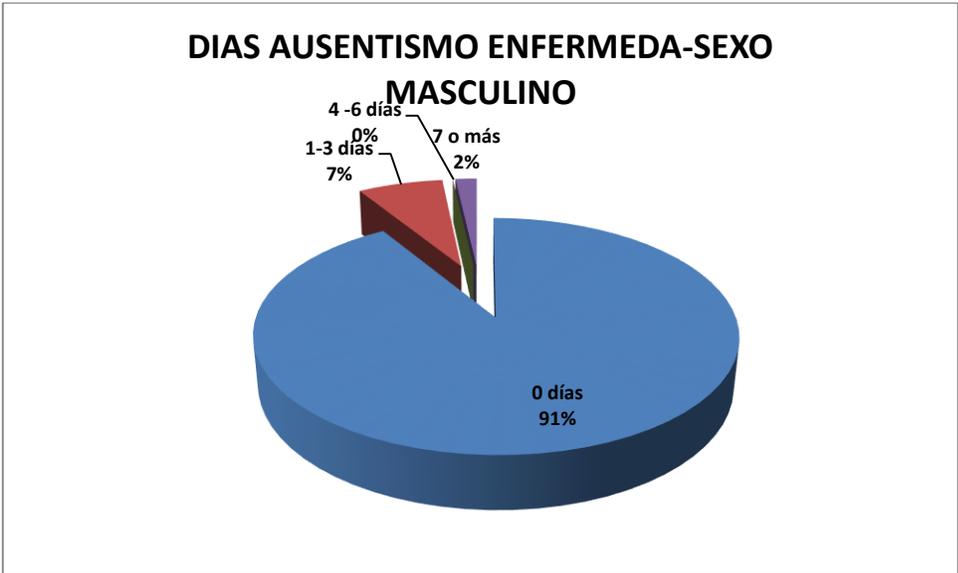


Gráfico 34 Porcentaje días de ausentismos por enfermedad-sexo

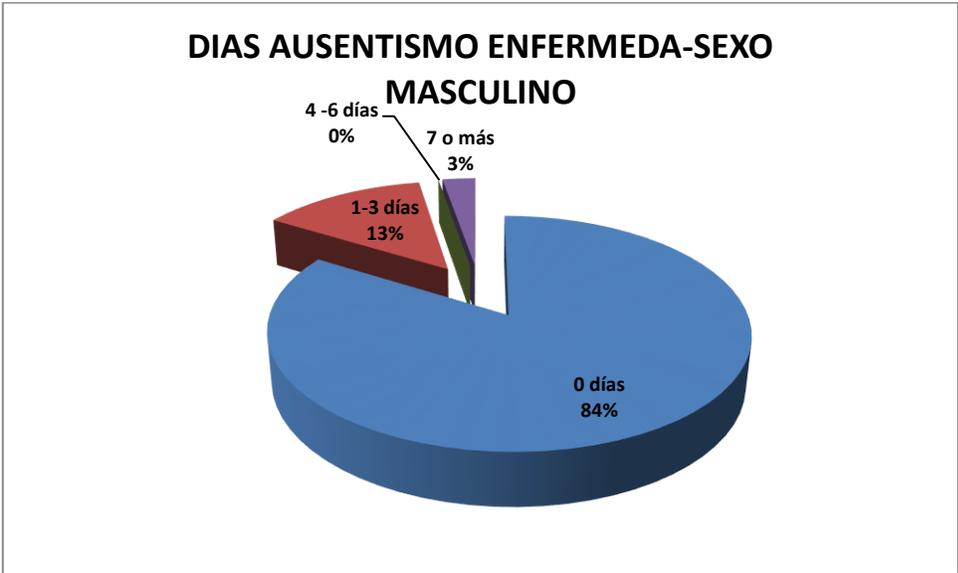


Gráfico 35 Porcentaje días de ausentismos por enfermedad-sexo femenino

3.3.14.1 Análisis e Interpretación de resultados

De las gráficas concluimos que en cuanto al sexo masculino el 91% no presenta días de ausentismo por enfermedad, el 7% indica ausentismo de 1-3 días, el 2% indica ausentismo 7 días o más, lo que demuestra que el 7% y 2% presentan días de ausentismos por enfermedad.

De las gráficas en cuanto al sexo femenino el 84% no presenta días de ausentismo por enfermedad, el 14% indica ausentismo de 1-3 días, el 3% indica ausentismo 7 días o más, lo que demuestra que el 14% y 3% presentan días de ausentismos por enfermedad.

3.3.15 Variable Agotamiento Emocional

Agotamiento Emocional	Sexo			
	M		F	
	No	%	No	%
Alto	5	9%	3	8%
Medio	3	5%	1	3%
Bajo	49	86%	33	89%
Total	57	100%	37	100%

Tabla 20 Porcentaje agotamiento emocional-sexo

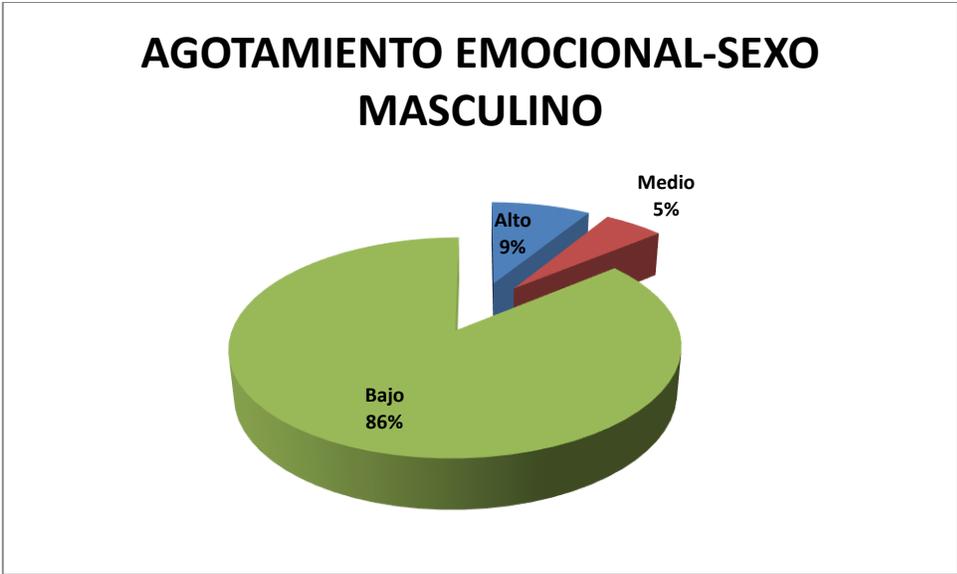


Gráfico 36 Porcentaje agotamiento emocional-sexo masculino

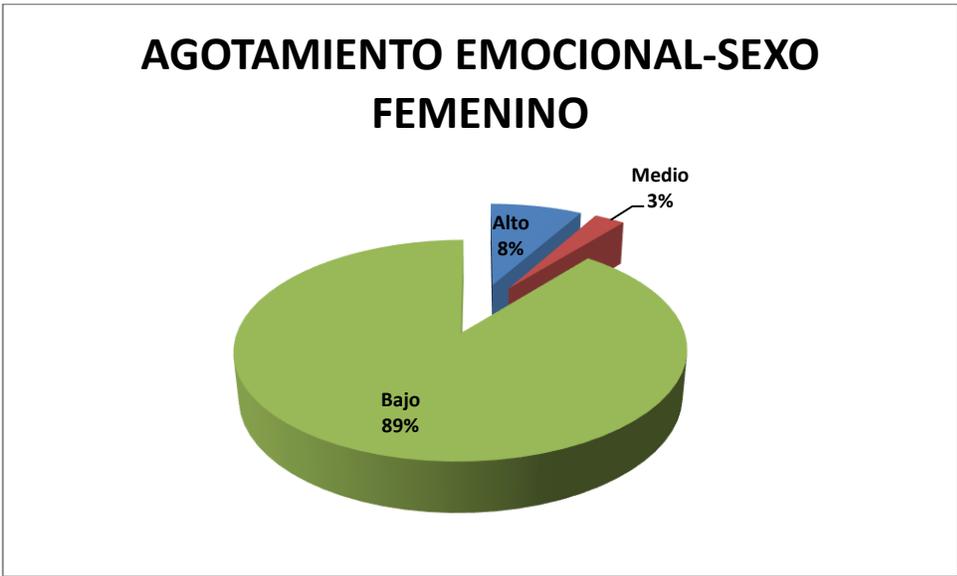


Gráfico 37 Porcentaje agotamiento emocional-sexo femenino

3.3.15.1 Análisis e Interpretación de resultados

De las gráficas concluimos que en cuanto al sexo masculino el 9% presenta un nivel de agotamiento emocional alto, el 5% presenta un nivel de agotamiento emocional medio, finalmente el 86% presenta un nivel de agotamiento emocional bajo, lo que demuestra

que el 9% y 5% que presentan niveles altos y medios de agotamiento emocional respectivamente es la población con mayor probabilidad de presentar el síndrome por lo que sería la más afectada.

De las gráficas en cuanto al sexo femenino el 8% presenta un nivel de agotamiento emocional alto, el 3% presenta un nivel de agotamiento emocional medio, finalmente el 89% presenta un nivel de agotamiento emocional bajo, lo que demuestra que el 8% y 3% que presentan niveles altos y medios de agotamiento emocional respectivamente es la población con mayor probabilidad de presentar el síndrome por lo que sería la más afectada.

3.3.16 Variable Despersonalización

Despersonalización	Sexo			
	M		F	
	No	%	No	%
Alto	3	5%	0	0%
Medio	6	11%	5	14%
Bajo	48	84%	32	86%
Total	57	100%	37	100%

Tabla 21 Porcentaje despersonalización-sexo



Gráfico 38 Porcentaje despersonalización-sexo masculino



Gráfico 39 Porcentaje despersonalización-sexo

3.3.16.1 Análisis e Interpretación de resultados

De las gráficas concluimos que en cuanto al sexo masculino el 5% presenta un nivel de despersonalización alto, el 11% presenta un nivel de despersonalización medio,

finalmente el 84% presenta un nivel de despersonalización bajo, lo que demuestra que el 5% presenta niveles altos de despersonalización y es la población con mayor probabilidad de presentar el síndrome por lo que sería la más afectada.

De las gráficas en cuanto al sexo femenino el 0% presenta un nivel de despersonalización alto, el 14% presenta un nivel de despersonalización medio, finalmente el 86% presenta un nivel de despersonalización bajo, lo que demuestra que el 14% presenta niveles medios de despersonalización y es la población con mayor probabilidad de presentar en el largo plazo el síndrome por lo que sería la más afectada, se concluye también que es en la población masculina en la que se presentan niveles más altos por lo tanto es la más afectada por el síndrome.

3.3.17 Variable Realización Personal

REALIZACIÓN PERSONAL	Sexo			
	M		F	
	No	%	No	%
Alto	6	11%	6	16%
Medio	12	21%	9	24%
Bajo	39	68%	22	59%
Total	57	100%	37	100%

Tabla 22 Porcentaje realización personal-sexo

REALIZACIÓN PERSONAL-SEXO MASCULINO

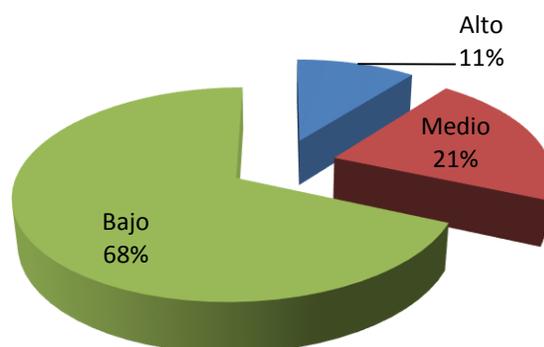


Gráfico 40 Porcentaje realización personal-sexo masculino

REALIZACIÓN PERSONAL-SEXO FEMENINO

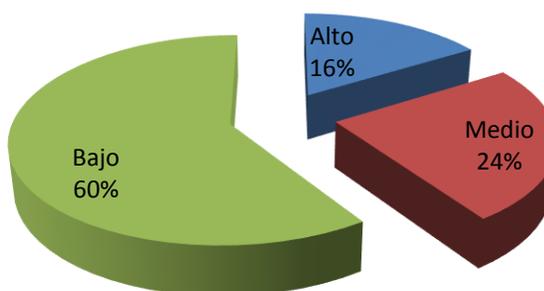


Gráfico 41 Porcentaje realización personal-sexo femenino

3.3.17.1 Análisis e Interpretación de resultados

De las gráficas concluimos que en cuanto al sexo masculino el 11% presenta un nivel de realización personal alto, el 21% presenta un nivel de realización personal medio, finalmente el 68% presenta un nivel de realización personal bajo, lo que demuestra que

el 68% que presenta niveles bajos de realización personal , por lo tanto es la población con mayor probabilidad de presentar el síndrome por lo que sería la más afectada, con lo que se concluye finalmente que existe el síndrome de burnout en una población de este personal, lo cual comprueba la hipótesis.

De las gráficas en cuanto al sexo femenino el 16% presenta un nivel de realización personal alto, el 24% presenta un nivel de realización personal medio, finalmente el 59% presenta un nivel de realización personal bajo, lo que demuestra que el 59% que presenta niveles bajos de realización personal es la población con mayor probabilidad de presentar el síndrome por lo que sería la más afectada, con lo que se concluye finalmente que existe el síndrome de burnout en una población de este personal, lo cual comprueba la hipótesis.

3.4 Relación de Variables Socio Demográficas con variables del Síndrome de Burnout

Una vez establecida la prevalencia del Síndrome de Burnout en un segmento de la población en estudio para realizar una comparación de las variables en estudio a fin de determinar las causas que pueden ser relevantes para el diagnóstico se procede a realizar la relación entre las variables socio demográficas con las variables del síndrome de burnout, misma que se detalla a continuación:

3.4.1 Relación de variable sexo con variables del Síndrome de Burnout

Sexo	BURNOUT								
	AGOTAMIENTO			DESPERSONALIZACIÓN			REALIZACIÓN		
	A	M	B	A	M	B	A	M	B
Femenino	3	1	33	0	5	32	6	9	22
	8%	3%	89%	0%	14%	86%	16%	24%	59%
Masculino	5	3	49	3	6	48	6	12	39
	9%	5%	86%	5%	11%	84%	11%	21%	68%

Tabla 23 Porcentaje relación variable sexo con variables del Síndrome de Burnout

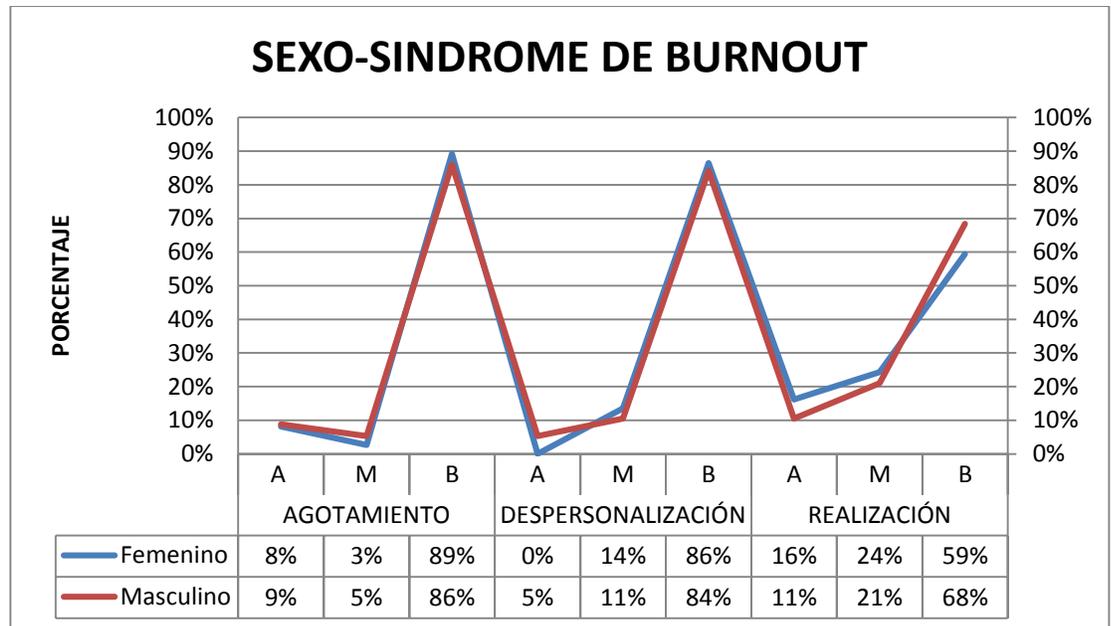


Gráfico 42 Porcentaje relación variable sexo con variables del Síndrome de Burnout

3.4.1.1 Análisis e Interpretación de resultados

De la tabla y gráficos concluimos lo siguiente:

- Agotamiento Emocional: 86% presenta un nivel bajo en el personal masculino, mientras que el 89% presenta un nivel bajo en el personal femenino.
- Despersonalización: 84% presenta un nivel bajo en el personal masculino, mientras que el 86% presenta un nivel bajo en el personal femenino.
- Realización personal: 68% presenta un nivel bajo en el personal masculino, mientras que el 59% presenta un nivel bajo en el personal femenino.

Se determina que si bien no existe un alto porcentaje en el que se intervenga pues los niveles en su mayoría son bajos existe un porcentaje del personal que presenta niveles medios y altos el cual deberá determinarse al continuar con la comparación de las variables a fin de realizar un el plan de prevención respectivo.

3.4.2 Relación de variable sexo y edad con variables del Síndrome de Burnout

Edad	BURNOUT SEXO MASCULINO									BURNOUT SEXO FEMENINO								
	AGOTAMIENTO			DESPERSONALIZACIÓN			REALIZACIÓN			AGOTAMIENTO			DESPERSONALIZACIÓN			REALIZACIÓN		
	A	M	B	A	M	B	A	M	B	A	M	B	A	M	B	A	M	B
26-30 años	2	0	12	2	0	12	2	2	11	0	0	14	0	3	11	3	0	11
31-35 años	0	0	16	0	4	12	0	5	11	5	3	35	0	11	32	11	5	27
36-40 años	5	0	19	2	4	19	2	4	19	3	0	27	0	0	30	3	8	19
41-45 años	0	4	12	0	2	14	4	4	9	0	0	5	0	0	5	0	3	3
46-50 años	2	2	9	2	2	9	4	2	7	0	0	3	0	0	3	0	3	0
51-55 años	0	0	4	0	0	4	0	0	4	0	0	5	0	0	5	0	5	0
56-60 años	0	0	2	0	0	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0
61 o más	0	0	12	0	0	12	0	5	7	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Tabla 24 Porcentaje relación variable sexo y edad con variables del Síndrome de Burnout

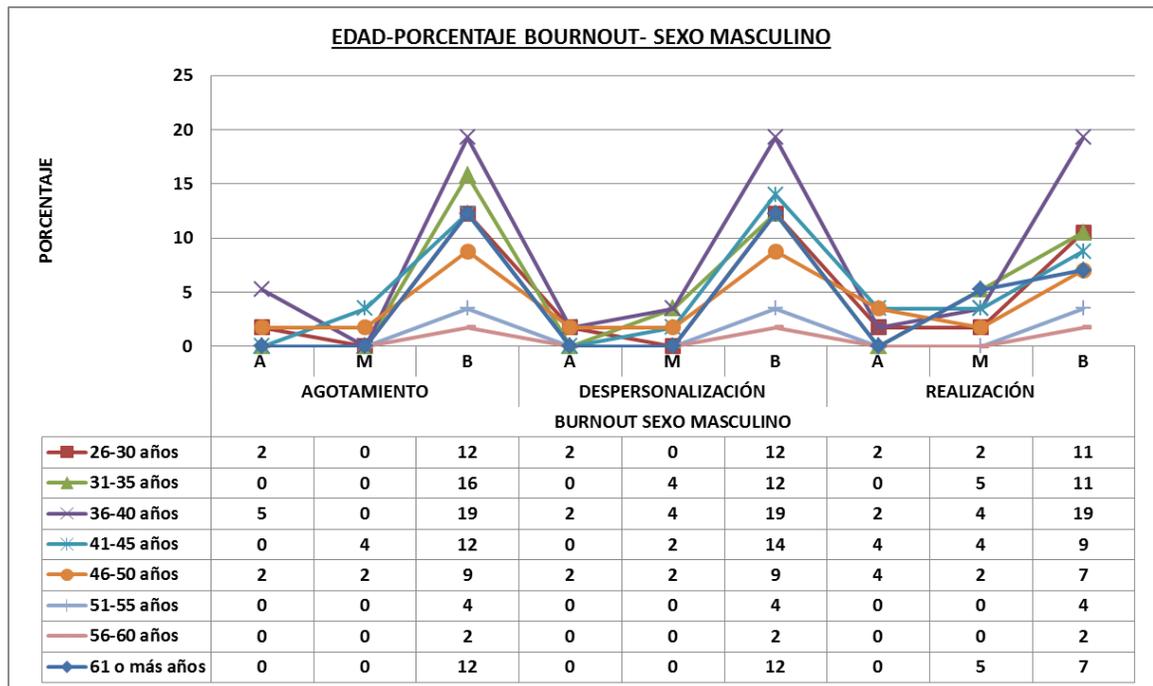


Gráfico 43 Porcentaje relación variable sexo masculino y edad con variables del Síndrome de Burnout

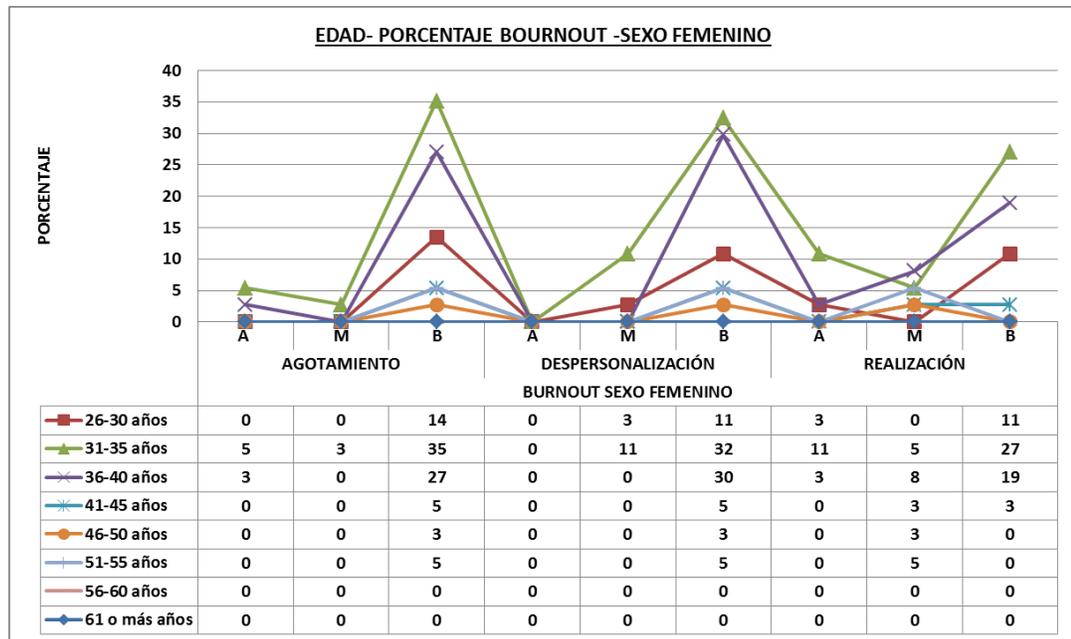


Gráfico 44 Porcentaje relación variable sexo femenino y edad con variables del Síndrome de Burnout

3.4.2.1 Análisis e Interpretación de resultados

De la tabla y gráficos concluimos lo siguiente:

Sexo Masculino

- Agotamiento Emocional Masculino: 19% en el rango de 36-40 años presenta un nivel bajo, 16% en el rango de 31-35 años presenta un nivel bajo.
- Despersonalización Masculino: 19% en el rango de 36-40 años presenta un nivel bajo, 14% en el rango de 41-45 años presenta un nivel.
- Realización personal Masculino: 19% en el rango de 36-40 años presenta un nivel bajo, 11% en el rango de 31-35 años presenta un nivel bajo.

Sexo Femenino

- Agotamiento Emocional Femenino: 35% en el rango de 31-35 años presenta un nivel bajo, 27% en el rango de 36-40 años presenta un nivel bajo.
- Despersonalización Femenino: 32% en el rango de 31-35 años presenta un nivel bajo, 30% en el rango de 36-40 años presenta un nivel bajo.

- Realización personal Femenino: 27% en el rango de 31-35 años presenta un nivel bajo, 19% en el rango de 36-40 años presenta un nivel bajo.

Se determina que si bien no existe un alto porcentaje en el que se intervenga pues los niveles en su mayoría son bajos existe un porcentaje del personal que presenta niveles medios y altos el cual deberá determinarse al continuar con la comparación de las variables a fin de realizar un el plan de prevención respectivo.

3.4.2.2 Relación de variable sexo y estado civil con variables del Síndrome de Burnout

Estado Civil	BURNOUT SEXO MASCULINO									BURNOUT SEXO FEMENINO								
	AGOTAMIENTO			DESPERSONALIZACIÓN			REALIZACIÓN			AGOTAMIENTO			DESPERSONALIZACIÓN			REALIZACIÓN		
	A	M	B	A	M	B	A	M	B	A	M	B	A	M	B	A	M	B
Soltero	2	4	14	2	2	16	5	9	5	3	0	24	0	3	24	8	3	16
Casado	7	2	60	4	5	60	5	12	51	3	3	57	0	5	57	5	14	43
Unión de Hecho	0	0	2	0	0	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Divorciado	0	0	11	0	4	7	0	0	11	3	0	8	0	5	5	3	8	0

Tabla 25 Porcentaje relación variable sexo y estado civil con variables del Síndrome de Burnout

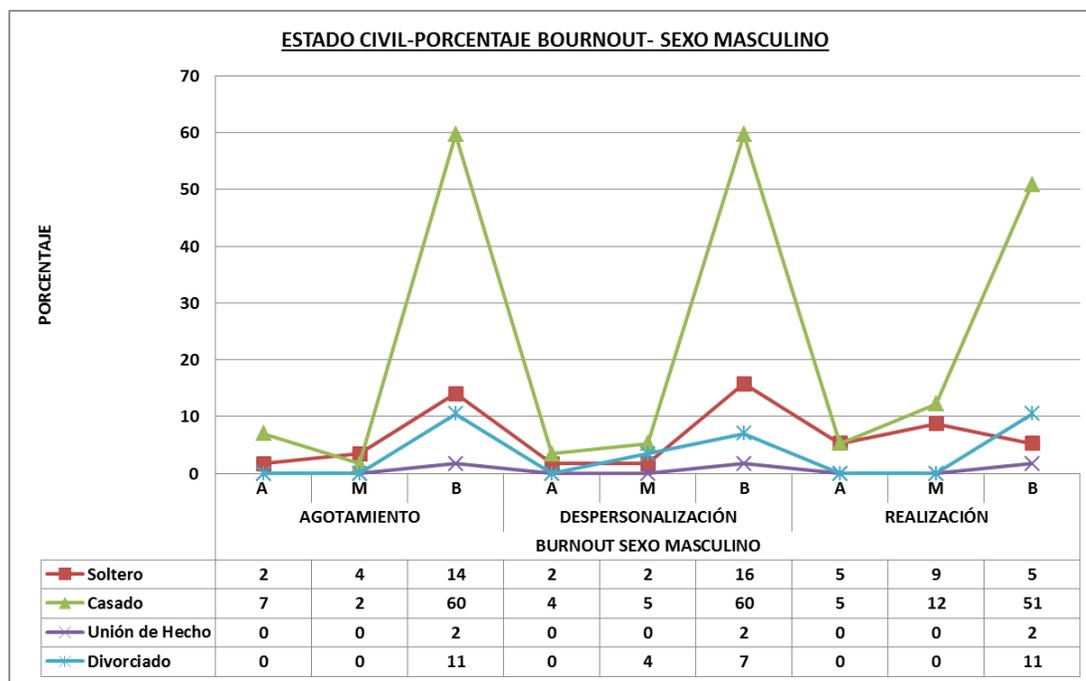


Gráfico 45 Porcentaje relación variable sexo masculino y estado civil con variables del Síndrome de Burnout

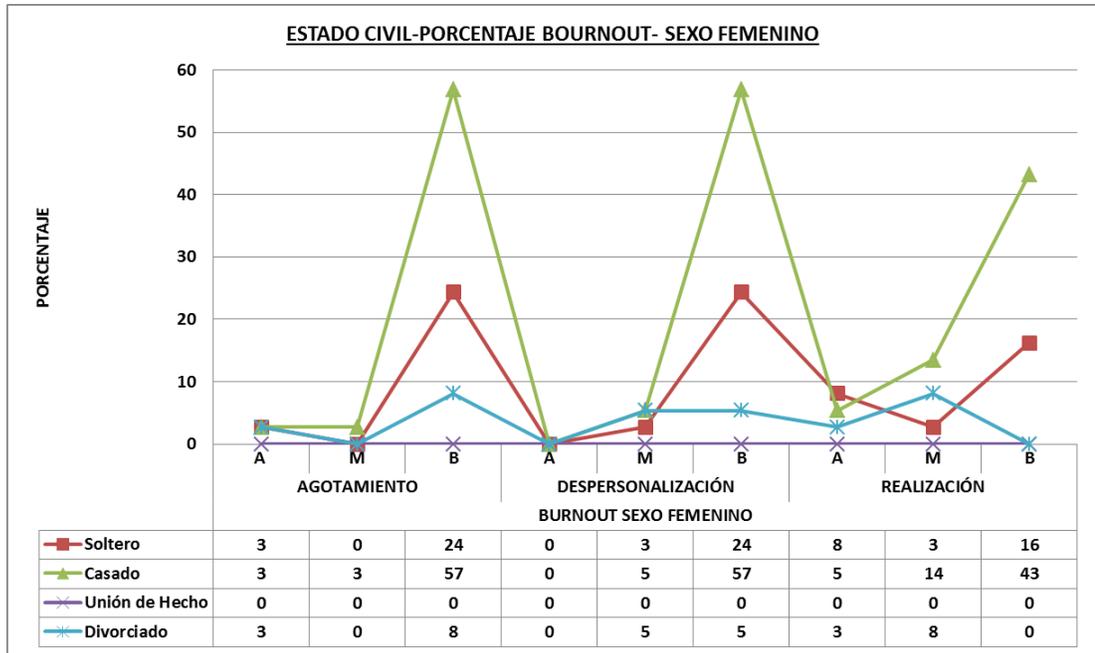


Gráfico 46 Porcentaje relación variable sexo femenino y estado civil con variables del Síndrome de Burnout

3.4.2.3 Análisis e Interpretación de resultados

De la tabla y gráficos concluimos lo siguiente:

Sexo Masculino

- Agotamiento Emocional Masculino: 60% estado civil casado presenta un nivel bajo, 14% estado civil soltero presenta un nivel bajo y 11% estado civil divorciado presenta un nivel bajo.
- Despersonalización Masculino: 60% estado civil casado presenta un nivel bajo, 16% estado civil soltero presenta un nivel bajo y 7% estado civil divorciado presenta un nivel bajo.
- Realización personal Masculino: 51% estado civil casado presenta un nivel bajo, 14% estado civil soltero presenta un nivel bajo y 11% estado civil divorciado presenta un nivel bajo.

Sexo Femenino

- Agotamiento Emocional Femenino: 57% estado civil casado presenta un nivel bajo, 24% estado civil soltero presenta un nivel bajo y 8% estado civil divorciado presenta un nivel bajo.

- Despersonalización Femenino: 57% estado civil casado presenta un nivel bajo, 24% estado civil soltero presenta un nivel bajo y 5% estado civil divorciado presenta un nivel bajo.
- Realización personal Femenino: 43% estado civil casado presenta un nivel bajo, 16% estado civil soltero presenta un nivel bajo.

Se determina que si bien no existe un alto porcentaje en el que se intervenga pues los niveles en su mayoría son bajos existe un porcentaje del personal que presenta niveles medios y altos el cual deberá determinarse al continuar con la comparación de las variables a fin de realizar un el plan de prevención respectivo.

3.4.3 Relación de variable sexo y número de hijos con variables del Síndrome de Burnout

# Hijos	BURNOUT SEXO MASCULINO									BURNOUT SEXO FEMENINO								
	AGOTAMIENTO			DESPERSONALIZACIÓN			REALIZACIÓN			AGOTAMIENTO			DESPERSONALIZACIÓN			REALIZACIÓN		
	A	M	B	A	M	B	A	M	B	A	M	B	A	M	B	A	M	B
1-2 hijos	5	2	51	2	9	47	4	7	47	5	0	49	0	5	49	5	16	32
3-4 hijos	0	0	19	0	0	19	2	5	12	0	0	11	0	0	11	0	3	8
Ninguno	4	4	16	4	2	18	5	9	9	3	3	30	0	8	27	11	5	19

Tabla 26 Porcentaje relación variable sexo y número de hijos con variables del Síndrome de Burnout

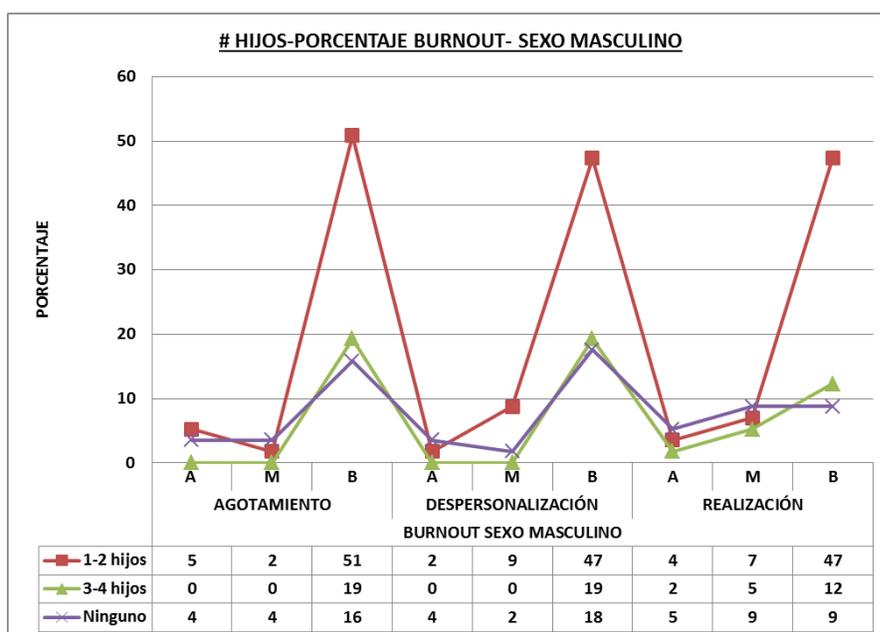


Gráfico 47 Porcentaje relación variable sexo masculino y número de hijos con variables del Síndrome de Burnout

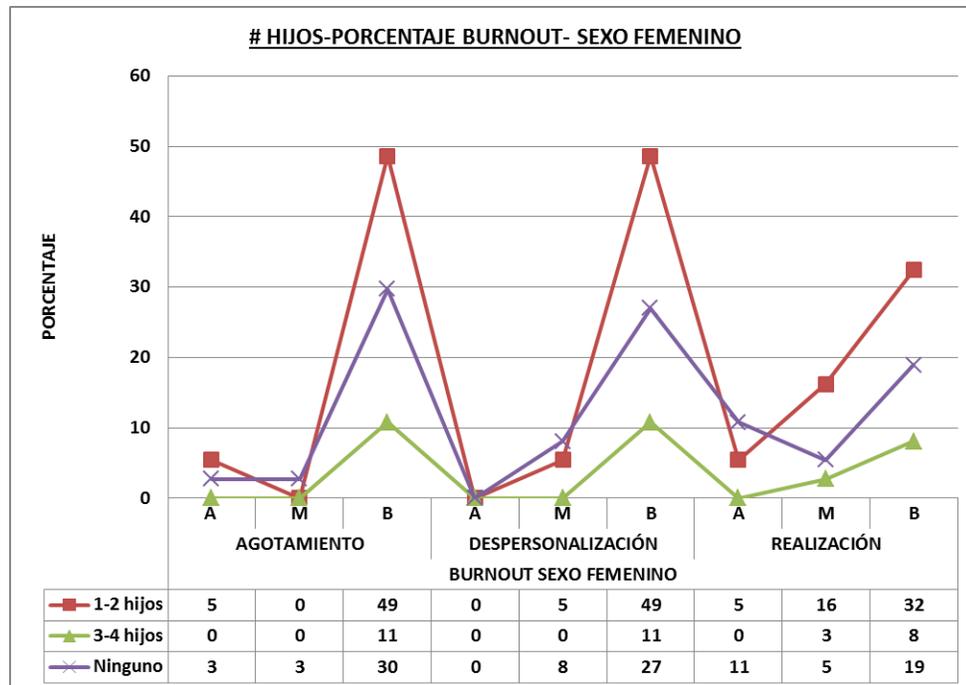


Gráfico 48 Porcentaje relación variable sexo femenino y número de hijos con variables del Síndrome de Burnout

3.4.3.1 Análisis e Interpretación de resultados

De la tabla y gráficos concluimos lo siguiente:

Sexo Masculino

- Agotamiento Emocional Masculino: 51% con de 1-2 hijos presenta un nivel bajo, 19% con de 3-4 presenta un nivel bajo y 16% con ningún hijo presenta un nivel bajo.
- Despersonalización Masculino: 47% con de 1-2 hijos presenta un nivel bajo, 19% con de 3-4 presenta un nivel bajo y 18% con ningún hijo presenta un nivel bajo.
- Realización personal Masculino: 47% con de 1-2 hijos presenta un nivel bajo, 12% con de 3-4 presenta un nivel bajo y 9% con ningún hijo presenta un nivel bajo.

Sexo Femenino

- Agotamiento Emocional Femenino: 49% con de 1-2 hijos presenta un nivel bajo, 11% con de 3-4 presenta un nivel bajo y 30% con ningún hijo presenta un nivel bajo.
- Despersonalización Femenino: 49% con de 1-2 hijos presenta un nivel bajo, 11% con de 3-4 presenta un nivel bajo y 27% con ningún hijo presenta un nivel bajo.
- Realización personal Femenino: 32% con de 1-2 hijos presenta un nivel bajo, 8% con de 3-4 presenta un nivel bajo y 19% con ningún hijo presenta un nivel bajo.

Se determina que si bien no existe un alto porcentaje en el que se intervenga pues los niveles en su mayoría son bajos existe un porcentaje del personal que presenta niveles medios y altos el cual deberá determinarse al continuar con la comparación de las variables a fin de realizar un el plan de prevención respectivo.

3.5 Relación de Variables laborales con variables del Síndrome de Burnout

Una vez establecida la prevalencia del Síndrome de Burnout en un segmento de población en estudio para realizar una comparación de las variables en estudio a fin de determinar las causas que pueden ser relevantes para el diagnóstico se procede a realizar la relación entre las variables laborales con las variables del síndrome de burnout, misma que se detalla a continuación:

3.5.1 Relación de variable sexo y ciudad en la que labora con variables del Síndrome de Burnout

Ciudad en la que labora	BURNOUT SEXO MASCULINO									BURNOUT SEXO FEMENINO								
	AGOTAMIENTO			DESPERSONALIZACIÓN			REALIZACIÓN			AGOTAMIENTO			DESPERSONALIZACIÓN			REALIZACIÓN		
	A	M	B	A	M	B	A	M	B	A	M	B	A	M	B	A	M	B
Quito	5	0	46	4	5	42	2	14	35	5	0	46	0	3	49	8	16	27
Cuenca	4	5	40	2	5	42	9	7	33	3	3	43	0	11	38	8	8	32

Tabla 27 Porcentaje relación variable sexo y ciudad con variables del Síndrome de Burnout

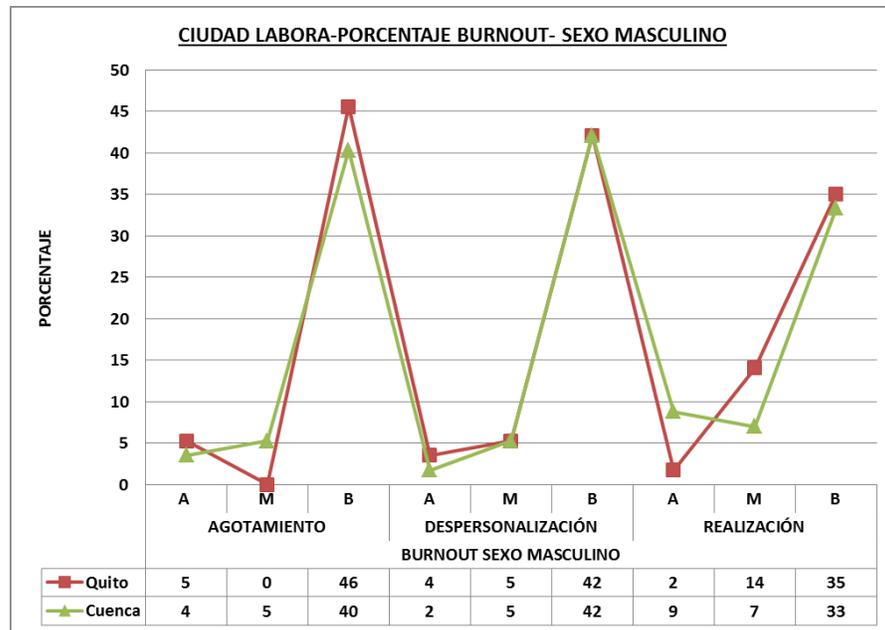


Gráfico 49 Porcentaje relación variable sexo masculino y ciudad con variables del Síndrome de Burnout

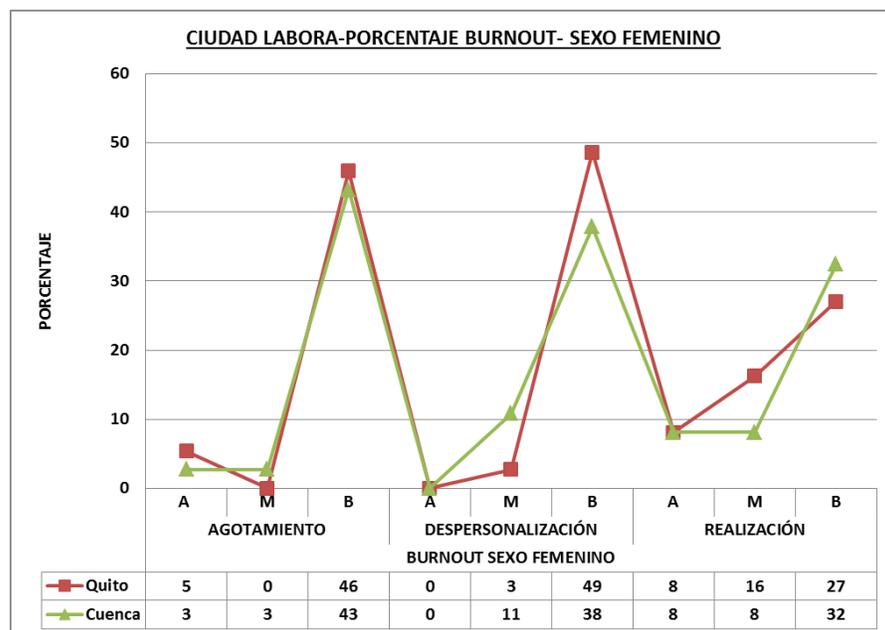


Gráfico 50 Porcentaje relación variable sexo femenino y ciudad con variables del Síndrome de Burnout

3.5.1.1 Análisis e Interpretación de resultados

De la tabla y gráficos concluimos lo siguiente:

Sexo Masculino

- Agotamiento Emocional Masculino: 46% del personal que labora en Quito presenta un nivel bajo y el 40% del personal que labora en Cuenca presenta un nivel bajo.
- Despersonalización Masculino: 42% del personal que labora en Quito presenta un nivel bajo y el 42% del personal que labora en Cuenca presenta un nivel bajo.
- Realización personal Masculino: 35% del personal que labora en Quito presenta un nivel bajo y el 33% del personal que labora en Cuenca presenta un nivel bajo.

Sexo Femenino

- Agotamiento Emocional Femenino: 46% del personal que labora en Quito presenta un nivel bajo y el 43% del personal que labora en Cuenca presenta un nivel bajo.
- Despersonalización Femenino: 49% del personal que labora en Quito presenta un nivel bajo y el 38% del personal que labora en Cuenca presenta un nivel bajo.
- Realización personal Femenino: el 27% del personal que labora en Quito presenta un nivel bajo y el 32% del personal que labora en Cuenca presenta un nivel bajo.

Se determina que si bien no existe un alto porcentaje en el que se intervenga pues los niveles en su mayoría son bajos existe un porcentaje del personal que presenta niveles medios y altos el cual deberá determinarse al continuar con la comparación de las variables a fin de realizar un el plan de prevención respectivo.

3.5.2 Relación de variable sexo y área de trabajo con variables del Síndrome de Burnout

Área de Trabajo	BURNOUT SEXO MASCULINO									BURNOUT SEXO FEMENINO								
	AGOTAMIENTO			PERSONALIZACIÓN			REALIZACIÓN			AGOTAMIENTO			PERSONALIZACIÓN			REALIZACIÓN		
	A	M	B	A	M	B	A	M	B	A	M	B	A	M	B	A	M	B
Abastecimientos	0	0	5	0	0	5	0	0	5	3	0	0	0	3	0	3	0	0
Dirección Administrativa Financiera	4	2	7	2	2	9	4	0	9	0	0	19	0	3	16	0	8	11
Dirección de Auditoría Interna	0	0	4	0	0	4	0	2	2	0	0	5	0	0	5	0	0	5
Dirección de Generación	0	0	9	0	0	9	2	0	7	0	0	5	0	3	3	0	0	5
Dirección de Gestión Estratégica	2	0	21	2	2	19	0	7	16	3	0	16	0	0	19	8	8	3
Dirección de Planificación de la Expansión	0	0	5	0	2	4	0	2	4	0	0	5	0	0	5	0	0	5
Dirección Jurídica	0	0	2	0	0	2	0	0	2	0	0	5	0	0	5	0	0	5
Subdirección de Cambio y Cultura	0	0	2	0	0	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Subdirección de Proyectos	0	0	4	0	2	2	0	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Subdirección de Talento Humano	0	4	2	0	0	5	4	0	2	0	3	3	0	3	3	3	0	3
Subdirección de TIC's	4	0	26	2	4	25	2	7	21	3	0	30	0	3	30	3	8	22

Tabla 28 Porcentaje relación variable sexo y área de trabajo con variables del Síndrome de Burnout

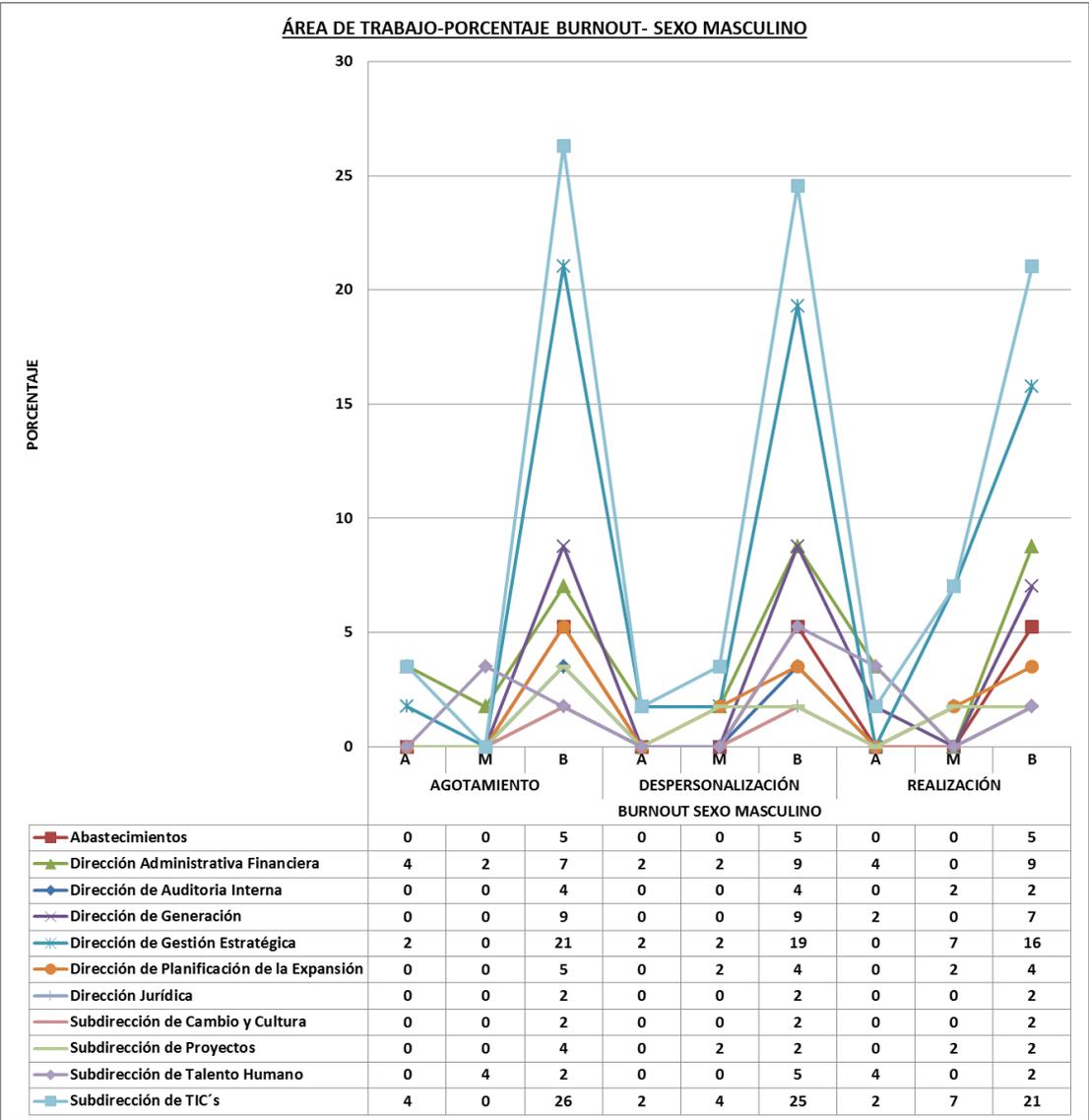


Gráfico 51 Porcentaje relación variable sexo masculino y área de trabajo con variables del Síndrome de Burnout

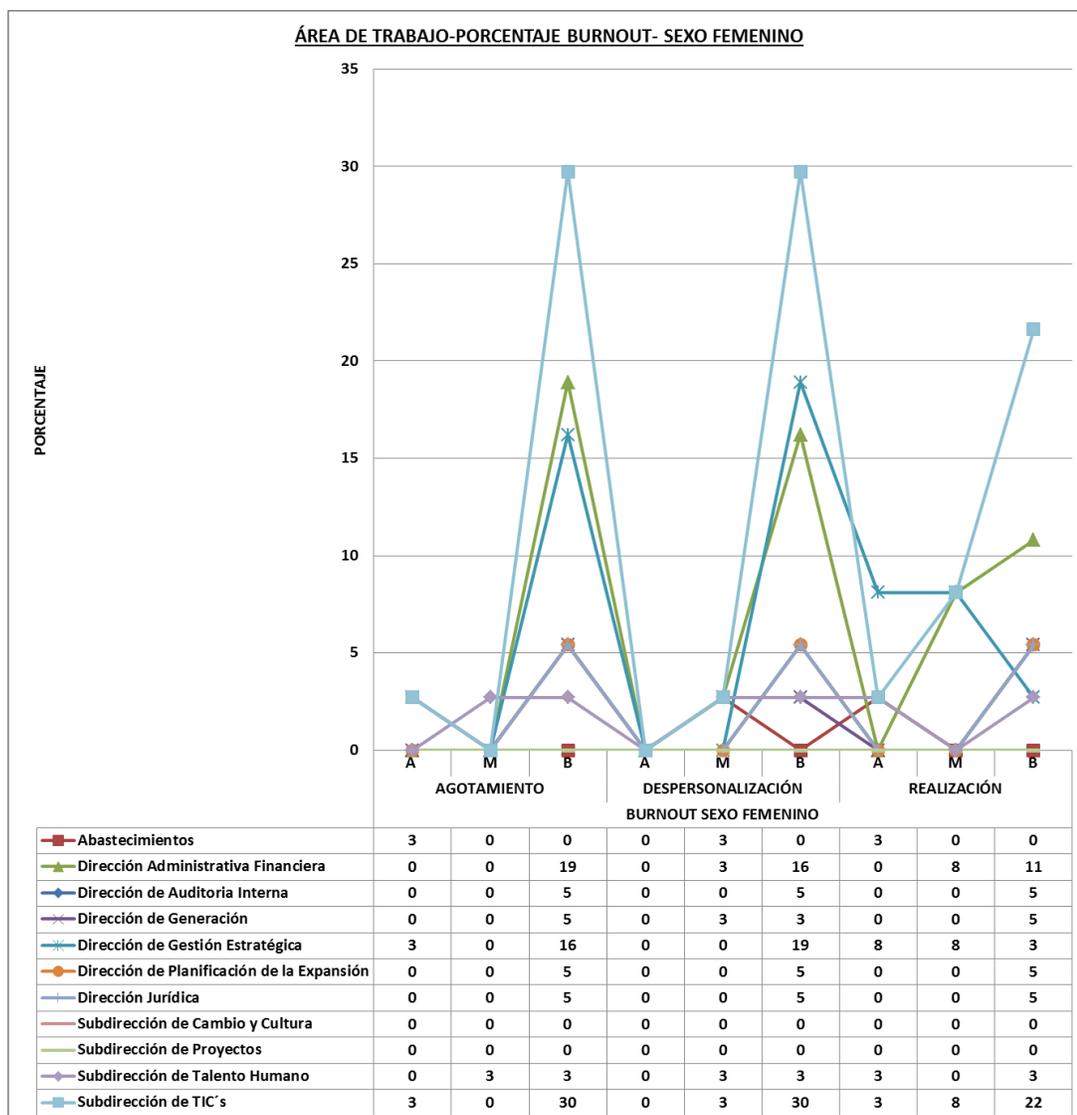


Gráfico 52 Porcentaje relación variable sexo femenino y área de trabajo con variables del Síndrome de Burnout

3.5.2.1 Análisis e Interpretación de resultados

De la tabla y gráficos concluimos lo siguiente:

Sexo Masculino

- Agotamiento Emocional Masculino: el 26% del personal que labora en la Subdirección de TIC's presenta un nivel bajo, el 21% del personal que labora en la Dirección de Gestión estratégica presenta un nivel bajo, el 9% de la

Dirección de Generación en general los porcentajes en los otros departamentos presentan un nivel bajo.

- Despersonalización Masculino: el 25% del personal que labora en la Subdirección de TIC's presenta un nivel bajo, el 19% del personal que labora en la Dirección de Gestión estratégica presenta un nivel bajo, el 9% de la Dirección de Generación y Dirección Administrativa Financiera en general los porcentajes en los otros departamentos presentan un nivel bajo.
- Realización personal Masculino: el 21% del personal que labora en la Subdirección de TIC's presenta un nivel bajo, el 16% del personal que labora en la Dirección de Gestión estratégica presenta un nivel bajo, el 9% de la Dirección de Administrativa Financiera en general los porcentajes en los otros departamentos presentan un nivel bajo.

Sexo Femenino

- Agotamiento Emocional Femenino: el 30% del personal que labora en la Subdirección de TIC's presenta un nivel bajo, el 19% del personal que labora en la Dirección de Administrativa Financiera presenta un nivel bajo, el 16% de la Dirección de Gestión Estratégica en general los porcentajes en los otros departamentos presentan un nivel bajo.
- Despersonalización Femenino: el 30% del personal que labora en la Subdirección de TIC's presenta un nivel bajo, el 19% del personal que labora en la Dirección de Gestión Estratégica presenta un nivel bajo, el 16% de la Dirección de Administrativa Financiera en general los porcentajes en los otros departamentos presentan un nivel bajo.
- Realización personal Femenino: el 22% del personal que labora en la Subdirección de TIC's presenta un nivel bajo, el 11% del personal que labora en la Dirección de Administrativa Financiera presenta un nivel bajo, en general los porcentajes en los otros departamentos presentan un nivel bajo.

Se determina que si bien no existe un alto porcentaje en el que se intervenga pues los niveles en su mayoría son bajos existe un porcentaje del personal que presenta niveles medios y altos el cual deberá determinarse al continuar con la comparación de las variables a fin de realizar un el plan de prevención respectivo.

3.5.3 Relación de variable sexo y años de trabajo con variables del Síndrome de Burnout

AÑOS DE TRABAJO	BURNOUT SEXO MASCULINO									BURNOUT SEXO FEMENINO								
	AGOTAMIENTO			DESPERSONALIZACIÓN			REALIZACIÓN			AGOTAMIENTO			DESPERSONALIZACIÓN			REALIZACIÓN		
	A	M	B	A	M	B	A	M	B	A	M	B	A	M	B	A	M	B
0-1 año	0	2	4	0	0	5	2	0	4	0	0	5	0	0	5	0	0	5
2 a 3 años	2	4	23	0	4	25	5	4	19	0	0	24	0	5	19	5	3	16
4 a 5 años	2	0	25	2	2	23	2	7	18	5	3	30	0	5	32	8	8	22
6 a 7 años	2	0	11	2	4	7	0	4	9	3	0	8	0	3	8	3	0	8
8 a 9 años	2	0	4	0	2	4	2	0	4	0	0	11	0	0	11	0	8	3
10 a 11 años	0	0	4	0	0	4	0	0	4	0	0	5	0	0	5	0	3	3
12 a 13 años	0	0	2	0	0	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0
14 a 15 años	2	0	7	2	0	7	0	4	5	0	0	3	0	0	3	0	0	3
16 años o más	0	0	9	0	0	9	0	4	5	0	0	3	0	0	3	0	3	0

Tabla 29 Porcentaje relación variable sexo y años de trabajo con variables del Síndrome de Burnout

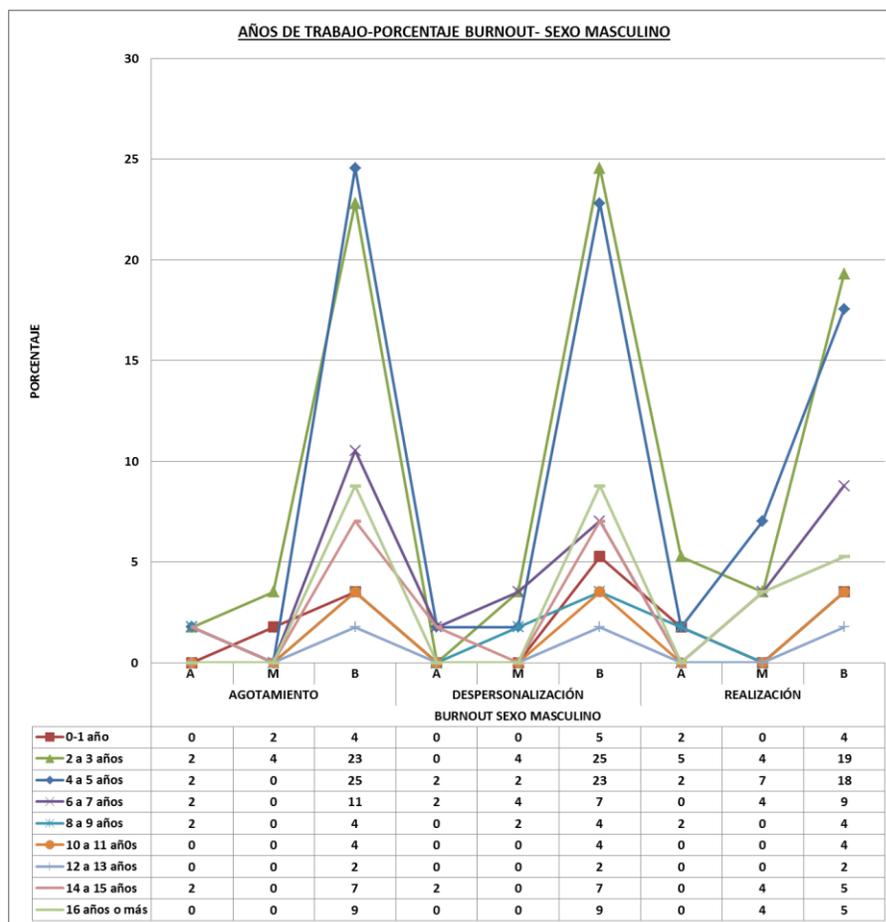


Gráfico 53 Porcentaje relación variable sexo masculino y años de trabajo con variables del Síndrome de Burnout

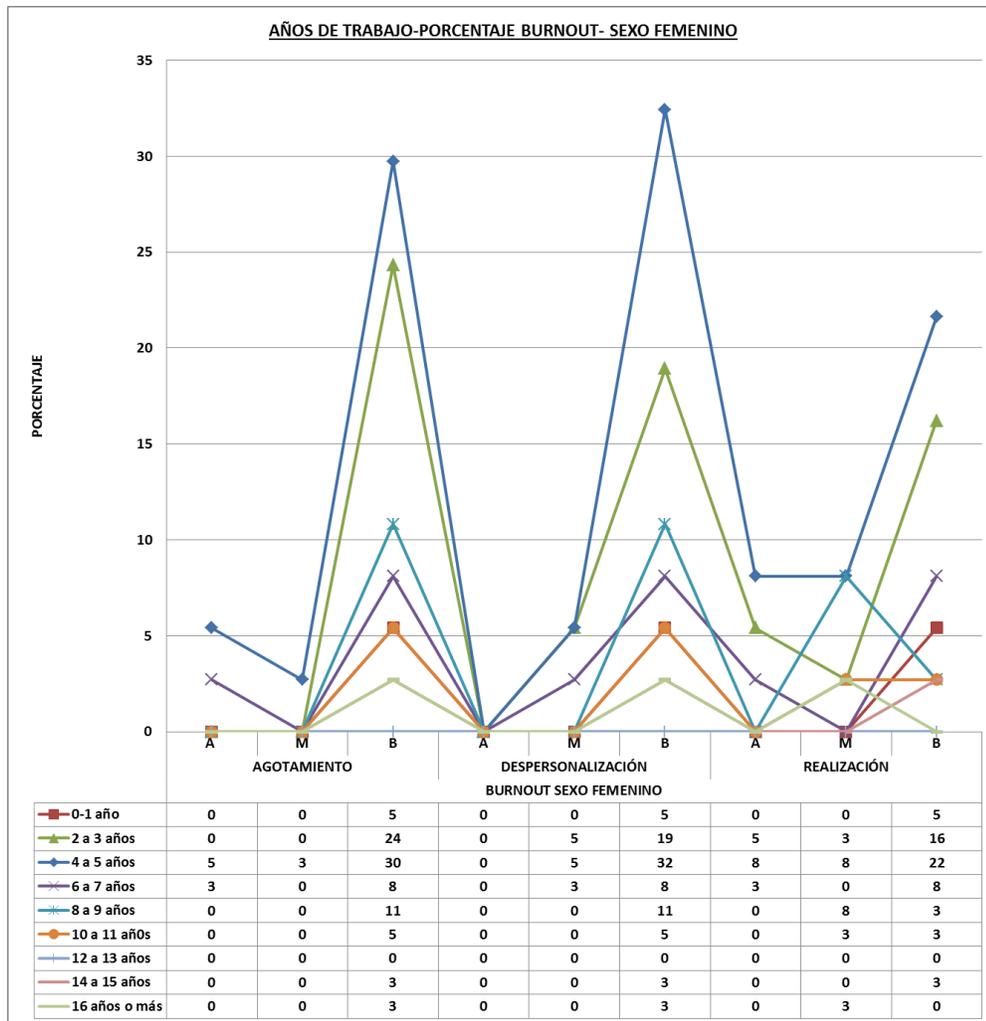


Gráfico 54 Porcentaje relación variable sexo femenino y años de trabajo con variables del Síndrome de Burnout

3.5.3.1 Análisis e Interpretación de resultados

De la tabla y gráficos concluimos lo siguiente:

Sexo Masculino

- Agotamiento Emocional Masculino: el 25% del rango de 4 a 5 años presenta un nivel bajo, el 23% del rango de 2 a 3 años presenta un nivel bajo, los porcentajes restantes representan también un nivel bajo, sin embargo existe un 2% en los rangos de 2 a 9 años que presentan un nivel alto en esta variable.
- Despersonalización Masculino: el 25% del rango de 2 a 3 años presenta un nivel bajo, el 23% del rango de 4 a 5 años presenta un nivel bajo, los

porcentajes restantes representan también un nivel bajo, sin embargo existe un 2% en los rangos de 4 a 5, 7 a 9 y de 14 a 15 años que presentan un nivel alto en esta variable.

- Realización personal Masculino: el 19% del rango de 2 a 3 años presenta un nivel bajo, el 18% del rango de 4 a 5 años presenta un nivel bajo, los porcentajes restantes representan también un nivel bajo, sin embargo existe un 5% y 2% en los rangos de 2 a 3 y 4 a 5 años que presentan un nivel alto en esta variable.

Sexo Femenino

- Agotamiento Emocional Femenino: el 30% del rango de 4 a 5 años presenta un nivel bajo, el 24% del rango de 2 a 3 años presenta un nivel bajo, los porcentajes restantes representan también un nivel bajo, sin embargo existe un 5% y 3% en los rangos de 4 a 5 y 6 a 7 años que presentan un nivel alto en esta variable.
- Despersonalización Femenino: el 32% del rango de 4 a 5 años presenta un nivel bajo, el 19% del rango de 2 a 3 años presenta un nivel bajo, los porcentajes restantes representan también un nivel bajo, sin embargo existe un 5% y 3% en los rangos de 2 a 5 y 6 a 7 años que presentan un nivel medio en esta variable.
- Realización personal Femenino: el 22% del rango de 4 a 5 años presenta un nivel bajo, el 16% del rango de 2 a 3 años presenta un nivel bajo, los porcentajes restantes representan también un nivel bajo.

Se determina que si bien no existe un alto porcentaje en el que se intervenga pues los niveles en su mayoría son bajos existe un porcentaje del personal que presenta niveles medios y altos el cual deberá determinarse al continuar con la comparación de las variables a fin de realizar un el plan de prevención respectivo.

3.5.4 Relación de variable sexo y horas laboradas a la semana con variables del Síndrome de Burnout

Horas laboradas a la semana	BURNOUT SEXO MASCULINO									BURNOUT SEXO FEMENINO								
	AGOTAMIENTO			DESPERSONALIZACIÓN			REALIZACIÓN			AGOTAMIENTO			DESPERSONALIZACIÓN			REALIZACIÓN		
	A	M	B	A	M	B	A	M	B	A	M	B	A	M	B	A	M	B
40 horas	4	0	42	4	4	39	4	7	35	3	3	54	0	5	54	11	14	35
41-45 horas	4	2	39	2	5	37	4	14	26	5	0	30	0	8	27	5	5	24
46 horas o más	2	4	5	0	2	9	4	0	7	0	0	5	0	0	5	0	5	0

Tabla 30 Porcentaje relación variable sexo y horas laboradas con variables del Síndrome de Burnout

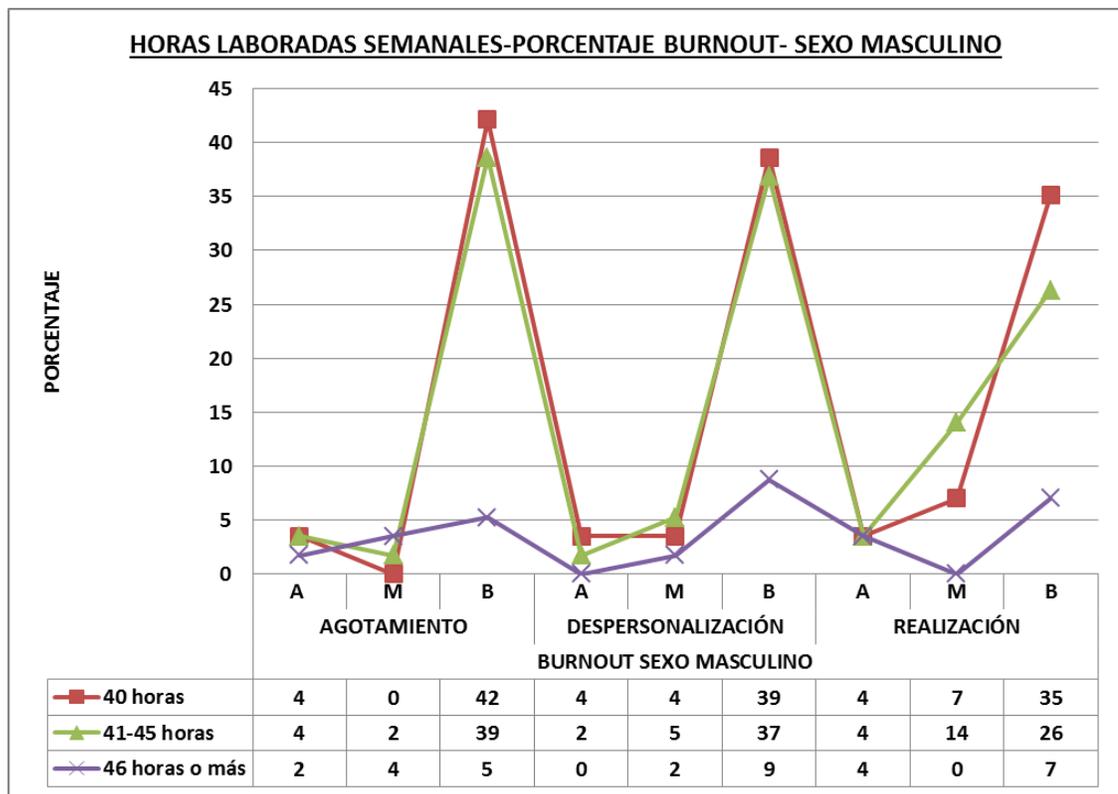


Gráfico 55 Porcentaje relación variable sexo masculino y horas laboradas con variables del Síndrome de Burnout

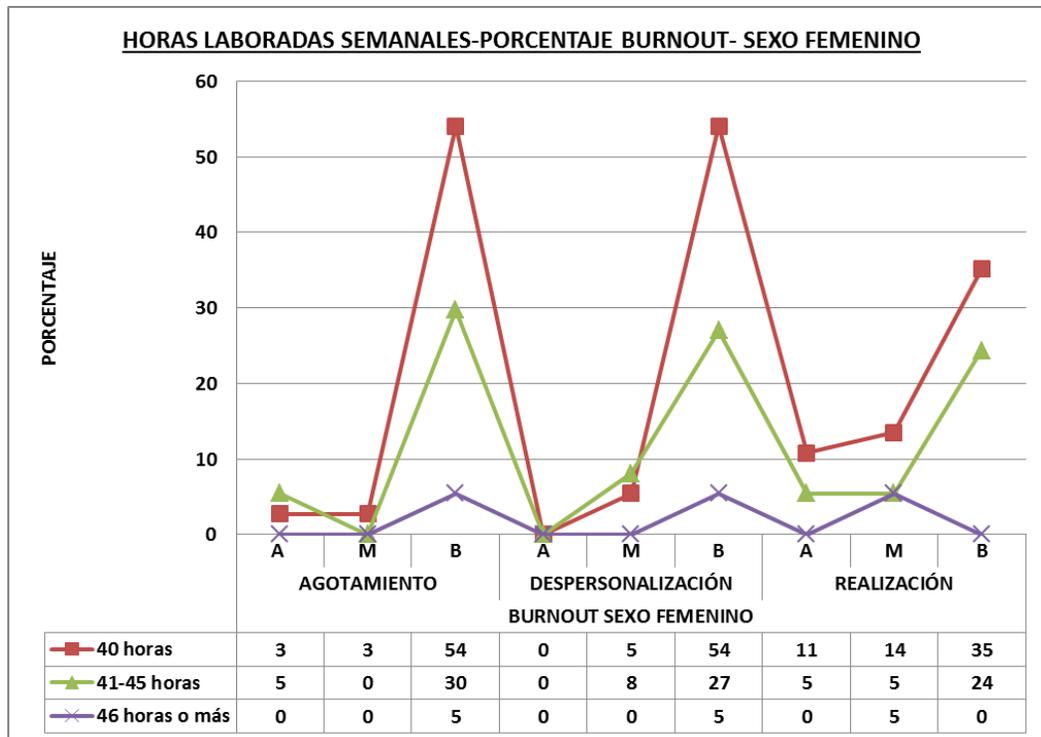


Gráfico 56 Porcentaje relación variable sexo femenino y horas laboradas con variables del Síndrome de Burnout

3.5.4.1 Análisis e Interpretación de resultados

De la tabla y gráficos concluimos lo siguiente:

Sexo Masculino

- Agotamiento Emocional Masculino: el 42% del rango de 40 horas a la semana presenta un nivel bajo, el 39% del rango de 41-45 horas a la semana presenta un nivel bajo, los porcentajes restantes representan también un nivel bajo, sin embargo existe un 4% del rango de 40 y del rango de 42-45 horas a la semana presentan un nivel alto en esta variable.
- Despersonalización Masculino: el 39% del rango de 40 horas a la semana presenta un nivel bajo, el 37% del rango de 41-45 horas a la semana presenta un nivel bajo, los porcentajes restantes representan también un nivel bajo, sin embargo existe un 4% del rango de 40 horas a la semana presentan un nivel alto en esta variable.

- Realización personal Masculino: el 35% del rango de 40 horas a la semana presenta un nivel bajo, el 26% del rango de 41-45 horas a la semana presenta un nivel bajo, los porcentajes restantes representan también un nivel bajo, sin embargo existe un 4% del rango de 40 y del rango de 42-45 horas a la semana presentan un nivel alto en esta variable.

Sexo Femenino

- Agotamiento Emocional Femenino: el 54% del rango de 40 horas a la semana presenta un nivel bajo, el 30% del rango de 41-45 horas a la semana presenta un nivel bajo, los porcentajes restantes representan también un nivel bajo, sin embargo existe un 3% del rango de 40 y 5% del rango de 42-45 horas a la semana presentan un nivel alto en esta variable.
- Despersonalización Femenino: el 54% del rango de 40 horas a la semana presenta un nivel bajo, el 27% del rango de 41-45 horas a la semana presenta un nivel bajo, los porcentajes restantes representan también un nivel bajo.
- Realización personal Femenino: el 35% del rango de 40 horas a la semana presenta un nivel bajo, el 24% del rango de 41-45 horas a la semana presenta un nivel bajo, los porcentajes restantes representan también un nivel bajo, sin embargo existe un 11% del rango de 40 horas a la semana presentan un nivel alto en esta variable.

Se determina que si bien no existe un alto porcentaje en el que se intervenga pues los niveles en su mayoría son bajos existe un porcentaje del personal que presenta niveles medios y altos el cual deberá determinarse al continuar con la comparación de las variables a fin de realizar un el plan de prevención respectivo.

3.5.5 Relación de variable sexo y días de comisión de servicios fuera del lugar de trabajo con variables del Síndrome de Burnout

Días de comisión fuera del lugar de trabajo al mes	BURNOUT SEXO MASCULINO									BURNOUT SEXO FEMENINO								
	AGOTAMIENTO			DESPERSONALIZACIÓN			REALIZACIÓN			AGOTAMIENTO			DESPERSONALIZACIÓN			REALIZACIÓN		
	A	M	B	A	M	B	A	M	B	A	M	B	A	M	B	A	M	B
0 días	5	0	28	4	2	28	5	5	23	8	3	59	0	14	57	16	14	41
1-2 días	0	2	37	0	7	32	2	11	26	0	0	24	0	0	24	0	11	14
3-4 días	2	4	12	0	2	16	4	2	12	0	0	5	0	0	5	0	0	5
5 días o más	2	0	9	2	0	9	0	4	7	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Tabla 31 Porcentaje relación variable sexo y días de comisión de servicios con variables del Síndrome de Burnout

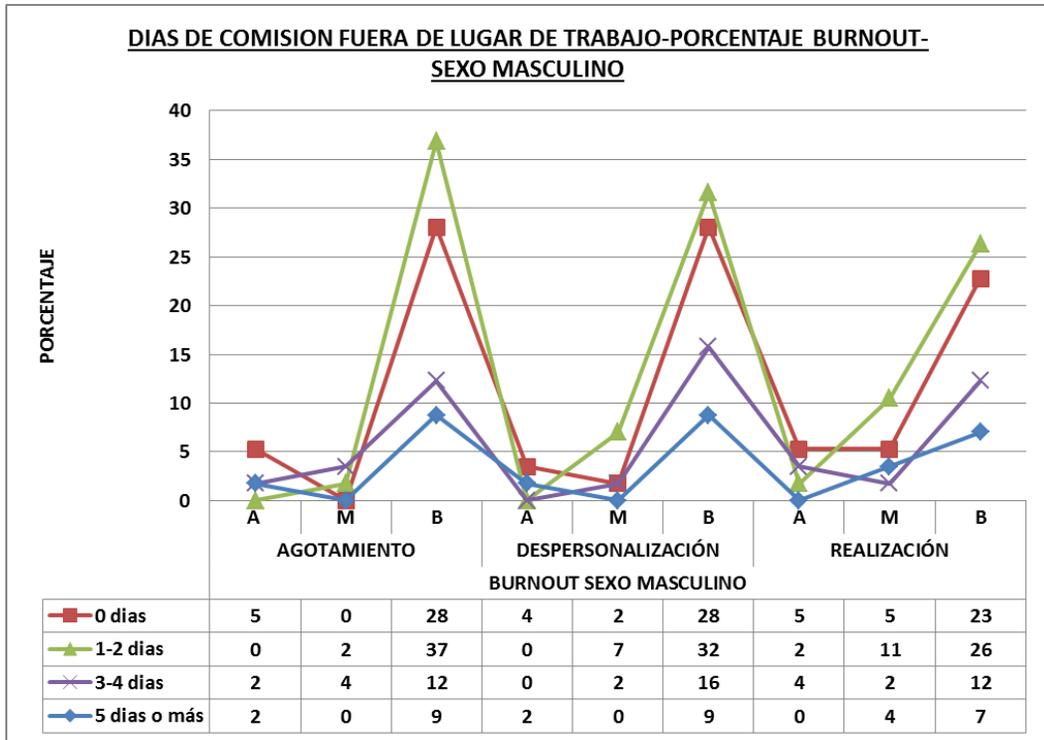


Gráfico 57 Porcentaje relación variable sexo masculino y días de comisión de servicios con variables del Síndrome de Burnout

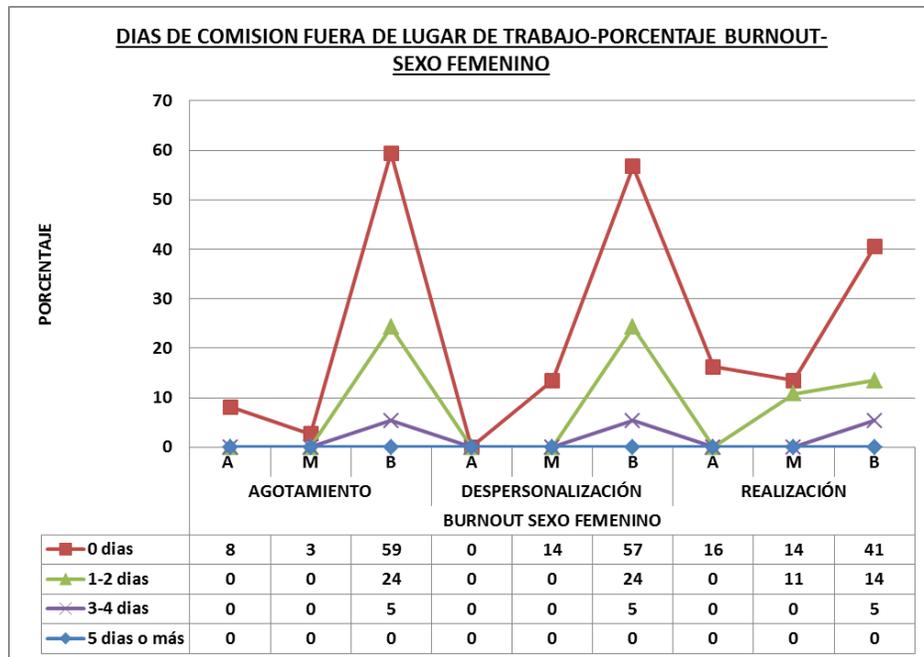


Gráfico 58 Porcentaje relación variable sexo femenino y días de comisión de servicios con variables del Síndrome de Burnout

3.5.5.1 Análisis e Interpretación de resultados

De la tabla y gráficos concluimos lo siguiente:

Sexo Masculino

- Agotamiento Emocional Masculino: el 28% del rango de 0 días de comisión presenta un nivel bajo, el 37% del rango de 1-2 días de comisión presenta un nivel bajo, los porcentajes restantes representan también un nivel bajo, sin embargo existe un 5% del rango de 0 días y un 2% del rango de 3-5 días de comisión presentan un nivel alto en esta variable.
- Despersonalización Masculino: el 28% del rango de 0 días de comisión presenta un nivel bajo, el 32% del rango de 1-2 días de comisión presenta un nivel bajo, los porcentajes restantes representan también un nivel bajo, sin embargo existe un 7% del rango de 1-2 días de comisión presentan un nivel alto en esta variable.
- Realización personal Masculino: el 23% del rango de 0 días de comisión presenta un nivel bajo, el 26% del rango de 1-2 días de comisión presenta un nivel bajo, los porcentajes restantes representan también un nivel bajo, sin embargo existe un 11% del rango de 1-2 días de comisión presentan un nivel alto en esta variable.

Sexo Femenino

- Agotamiento Emocional Femenino: el 59% del rango de 0 días de comisión presenta un nivel bajo, el 24% del rango de 1-2 días de comisión presenta un nivel bajo, los porcentajes restantes representan también un nivel bajo, sin embargo existe un 8% del rango de 0 días de comisión presentan un nivel alto en esta variable.
- Despersonalización Femenino: el 57% del rango de 0 días de comisión presenta un nivel bajo, el 24% del rango de 1-2 días de comisión presenta un nivel bajo, los porcentajes restantes representan también un nivel bajo, sin embargo existe un 4% del rango de 0 días de comisión presentan un nivel alto en esta variable.
- Realización personal Femenino: el 41% del rango de 0 días de comisión presenta un nivel bajo, el 14% del rango de 1-2 días de comisión presenta un nivel bajo, los porcentajes restantes representan también un nivel bajo, sin

embargo existe un 16% del rango de 0 días de comisión presentan un nivel alto en esta variable.

Se determina que si bien no existe un alto porcentaje en el que se intervenga pues los niveles en su mayoría son bajos existe un porcentaje del personal que presenta niveles medios y altos el cual deberá determinarse al continuar con la comparación de las variables a fin de realizar un el plan de prevención respectivo.

3.5.6 Relación de variable sexo y usuarios que atiende a diario con variables del Síndrome de Burnout

NÚMERO DE USUARIOS QUE ATIENDE A DIARIO	BURNOUT SEXO MASCULINO									BURNOUT SEXO FEMENINO								
	AGOTAMIENTO			DESPERSONALIZACIÓN			REALIZACIÓN			AGOTAMIENTO			DESPERSONALIZACIÓN			REALIZACIÓN		
	A	M	B	A	M	B	A	M	B	A	M	B	A	M	B	A	M	B
0-1 usuario	2	0	9	2	2	7	2	5	4	0	0	5	0	0	5	3	0	3
2-3 usuarios	0	0	23	0	2	21	2	4	18	0	0	16	0	0	16	0	5	11
4-5 usuarios	0	0	21	0	4	18	0	5	16	3	3	32	0	3	35	8	5	24
6-10 usuarios	7	4	23	4	4	26	5	4	25	0	0	14	0	3	11	0	5	8
11-14 usuarios	0	2	4	0	0	5	2	4	0	5	0	0	0	5	0	5	0	0
15 o más	0	0	7	0	0	7	0	0	7	0	0	22	0	3	19	0	8	14

Tabla 32 Porcentaje relación variable sexo y número de usuarios que atiende a diario con variables del Síndrome de Burnout

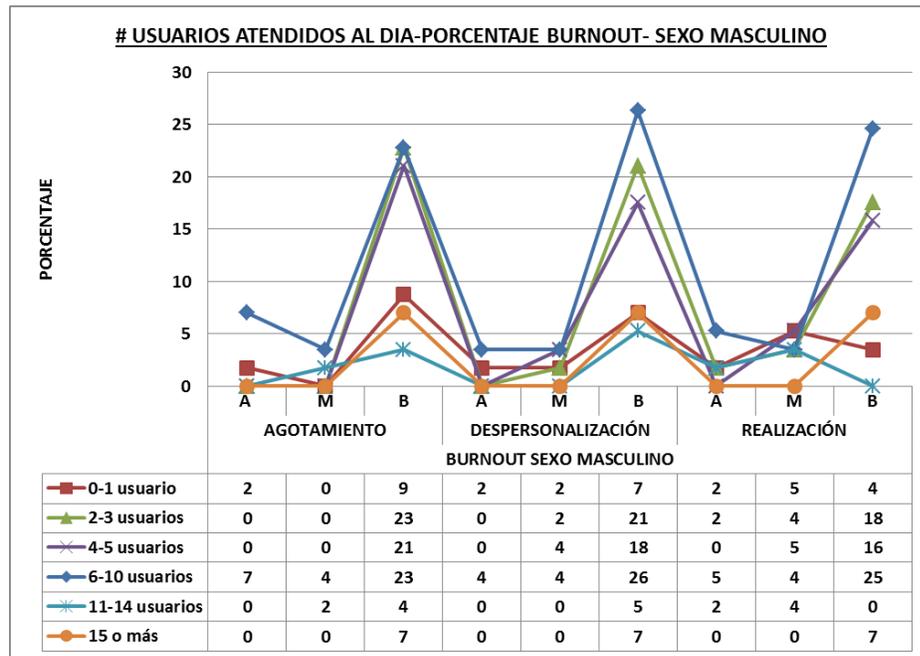


Gráfico 59 Porcentaje relación variable sexo masculino y número de usuarios que atiende a diario con variables del Síndrome de Burnout

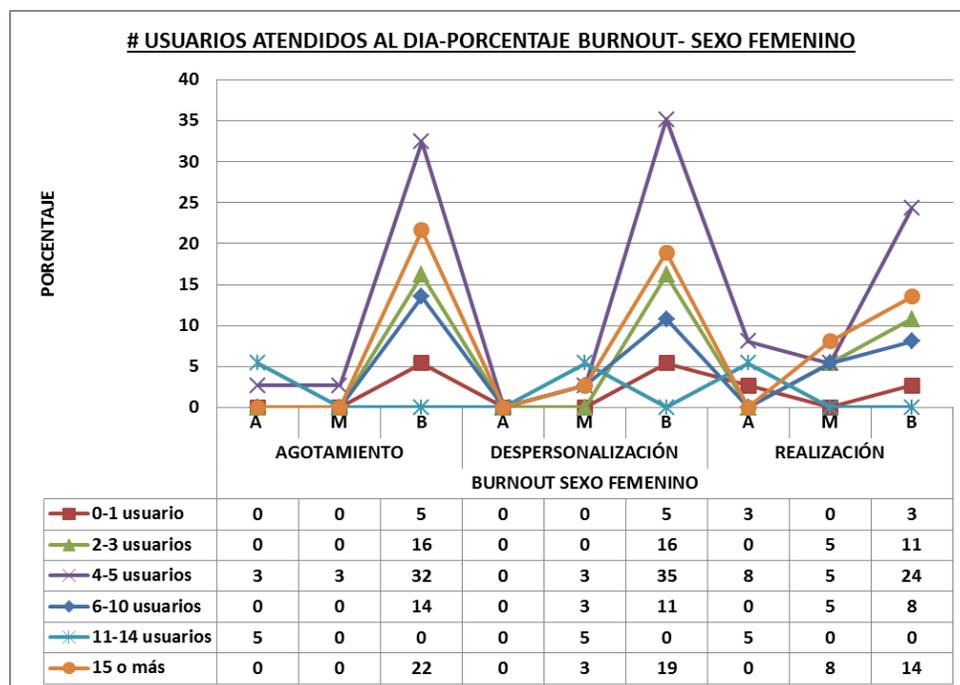


Gráfico 60 Porcentaje relación variable sexo femenino y número de usuarios que atiende a diario con variables del Síndrome de Burnout

3.5.6.1 Análisis e Interpretación de resultados

De la tabla y gráficos concluimos lo siguiente:

Sexo Masculino

- Agotamiento Emocional Masculino: el 23% del rango de 2-3 y del rango de 6-10 usuarios al día presenta un nivel bajo, el 21% del rango de 4-5 usuarios al día presenta un nivel bajo, los porcentajes restantes representan también un nivel bajo, sin embargo existe un 7% del rango de 6-10 usuarios al día que presentan un nivel alto en esta variable.
- Despersonalización Masculino: el 26% del rango de 6-10 usuarios al día presenta un nivel bajo, el 21% del rango de 2-3 usuarios al día presenta un nivel bajo, los porcentajes restantes representan también un nivel bajo, sin embargo existe un 4% del rango de 6-10 usuarios al día que presentan un nivel alto en esta variable.
- Realización personal Masculino: el 25% del rango de 6-10 usuarios al día presenta un nivel bajo, el 18% del rango de 2-3 usuarios al día presenta un nivel bajo, los porcentajes restantes representan también un nivel bajo, sin

embargo existe un 5% del rango de 6-10 usuarios al día que presentan un nivel alto en esta variable.

Sexo Femenino

- Agotamiento Emocional Femenino: el 32% del rango de 4-5 usuarios al día presenta un nivel bajo, el 22% del rango de 15 o más usuarios al día presenta un nivel bajo, los porcentajes restantes representan también un nivel bajo, sin embargo existe un 5% del rango de 11-14 usuarios al día que presentan un nivel alto en esta variable.
- Despersonalización Femenino: el 35% del rango de 6-10 usuarios al día presenta un nivel bajo, el 19% del rango de 15 o más usuarios al día presenta un nivel bajo, los porcentajes restantes representan también un nivel bajo, sin embargo existe un 5% del rango de 11-14 usuarios al día que presentan un nivel medio en esta variable.
- Realización personal Femenino: el 24% del rango de 4-5 usuarios al día presenta un nivel bajo, el 14% del rango de 15 o más usuarios al día presenta un nivel bajo, los porcentajes restantes representan también un nivel bajo, sin embargo existe un 8% del rango de 4-5 usuarios al día que presentan un nivel alto en esta variable.

Se determina que si bien no existe un alto porcentaje en el que se intervenga pues los niveles en su mayoría son bajos existe un porcentaje del personal que presenta niveles medios y altos el cual deberá determinarse al continuar con la comparación de las variables a fin de realizar un el plan de prevención respectivo.

3.5.7 Relación de variable sexo y porcentaje de tiempo empleado en atención al usuario al día con variables del Síndrome de Burnout

PORCENTAJE DE TIEMPO EMPLEADO EN ATENCIÓN A USUARIOS	BURNOUT SEXO MASCULINO									BURNOUT SEXO FEMENINO								
	AGOTAMIENTO			DESPERSONALIZACIÓN			REALIZACIÓN			AGOTAMIENTO			DESPERSONALIZACIÓN			REALIZACIÓN		
	A	M	B	A	M	B	A	M	B	A	M	B	A	M	B	A	M	B
Menos del 50%	2	0	49	2	5	44	5	14	32	0	0	38	0	0	38	5	8	24
50%	2	5	16	2	2	19	5	5	12	3	3	22	0	11	16	5	11	11
Más del 50%	5	0	21	2	4	21	0	2	25	5	0	30	0	3	32	5	5	24

Tabla 33 Porcentaje relación variable sexo y porcentaje de tiempo empleado en atención a usuarios con variables del Síndrome de Burnout

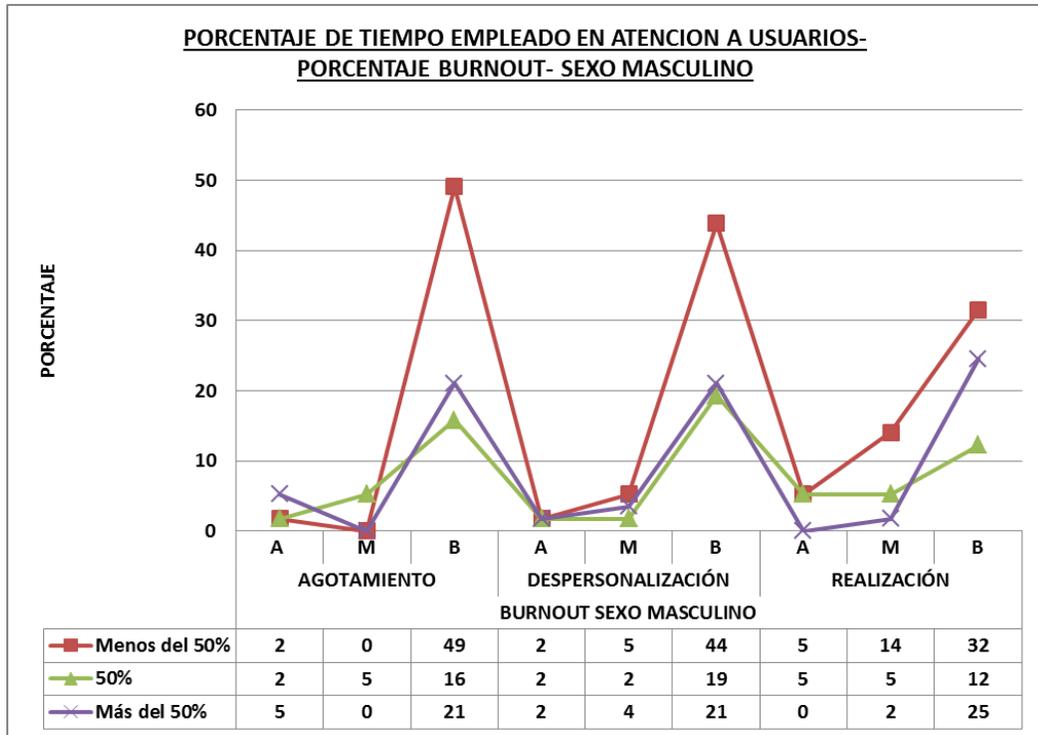


Gráfico 61 Porcentaje relación variable sexo masculino y porcentaje de tiempo empleado en atención a usuarios con variables del Síndrome de Burnout

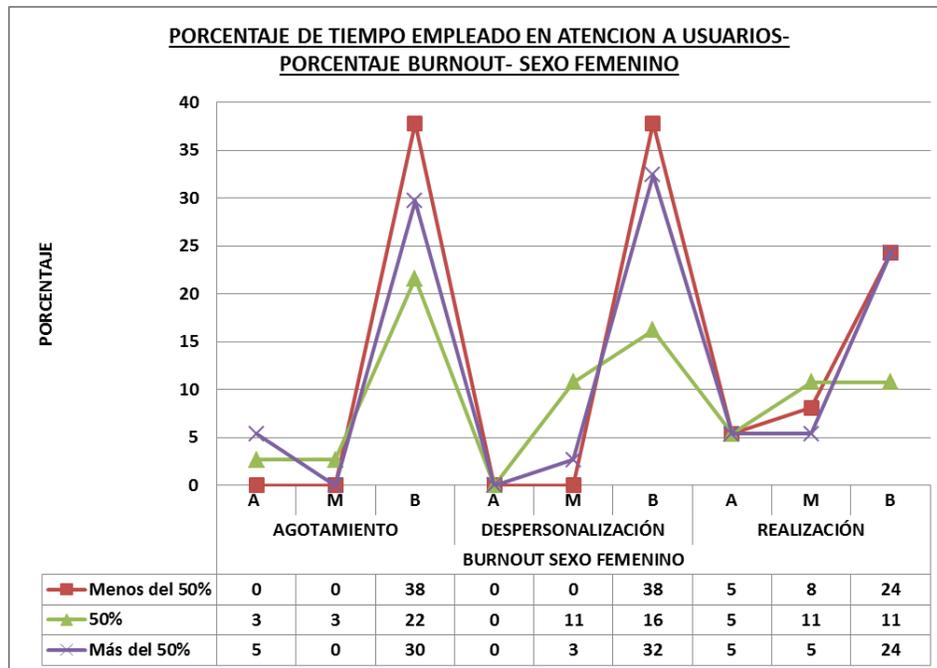


Gráfico 62 Porcentaje relación variable sexo femenino y porcentaje de tiempo empleado en atención a usuarios con variables del Síndrome de Burnout

3.5.7.1 Análisis e Interpretación de resultados

De la tabla y gráficos concluimos lo siguiente:

Sexo Masculino

- Agotamiento Emocional Masculino: el 49% del rango menos de 50% de tiempo presenta un nivel bajo, el 21% del rango más del 50% de tiempo presenta un nivel bajo, los porcentajes restantes representan también un nivel bajo, sin embargo existe un 5% del rango más de 50% de tiempo presentan un nivel alto en esta variable.
- Despersonalización Masculino: el 44% del rango menos de 50% de tiempo presenta un nivel bajo, el 21% del rango más del 50% de tiempo presenta un nivel bajo, los porcentajes restantes representan también un nivel bajo, sin embargo existe un 2% de los 3 rangos de tiempo presentan un nivel alto en esta variable.
- Realización personal Masculino el 32% del rango menos de 50% de tiempo presenta un nivel bajo, el 25% del rango más del 50% de tiempo presenta un nivel bajo, los porcentajes restantes representan también un nivel bajo, sin embargo existe un 5% del rango menos de 50% de tiempo presentan un nivel alto en esta variable.

Sexo Femenino

- Agotamiento Emocional Femenino el 38% del rango menos de 50% de tiempo presenta un nivel bajo, el 30% del rango más del 50% de tiempo presenta un nivel bajo, los porcentajes restantes representan también un nivel bajo, sin embargo existe un 5% del rango más de 50% de tiempo presentan un nivel alto en esta variable.
- Despersonalización Femenino: el 38% del rango menos de 50% de tiempo presenta un nivel bajo, el 32% del rango más del 50% de tiempo presenta un nivel bajo, los porcentajes restantes representan también un nivel bajo, sin embargo existe un 11% del rango 50% de tiempo presentan un nivel medio en esta variable.
- Realización personal Femenino: el 24% del rango menos de 50% de tiempo presenta un nivel bajo, el 24% del rango más del 50% de tiempo presenta un nivel bajo, los porcentajes restantes representan también un nivel bajo, sin

embargo existe un 5% todos los rangos de tiempo presentan un nivel alto en esta variable.

Se determina que si bien no existe un alto porcentaje en el que se intervenga pues los niveles en su mayoría son bajos existe un porcentaje del personal que presenta niveles medios y altos el cual deberá determinarse al continuar con la comparación de las variables a fin de realizar un el plan de prevención respectivo.

3.5.8 Relación de variable sexo y alicientes en el trabajo con variables del Síndrome de Burnout

ALICIENTES EN EL TRABAJO	BURNOUT SEXO MASCULINO									BURNOUT SEXO FEMENINO								
	AGOTAMIENTO			DESPERSONALIZACIÓN			REALIZACIÓN			AGOTAMIENTO			DESPERSONALIZACIÓN			REALIZACIÓN		
	A	M	B	A	M	B	A	M	B	A	M	B	A	M	B	A	M	B
Beneficios al empleado	0	2	12	0	0	14	2	4	9	0	0	30	0	3	27	3	5	22
Autonomía en el trabajo	5	2	33	4	2	35	2	7	32	0	3	24	0	3	24	3	8	16
Oportunidad de Ascensos	0	0	11	0	4	7	0	4	7	0	0	24	0	3	22	3	5	16
Ninguno	4	2	30	2	5	28	7	7	21	8	0	11	0	5	14	8	5	5

Tabla 34 Porcentaje relación variable sexo y alicientes en el trabajo con variables del Síndrome de Burnout

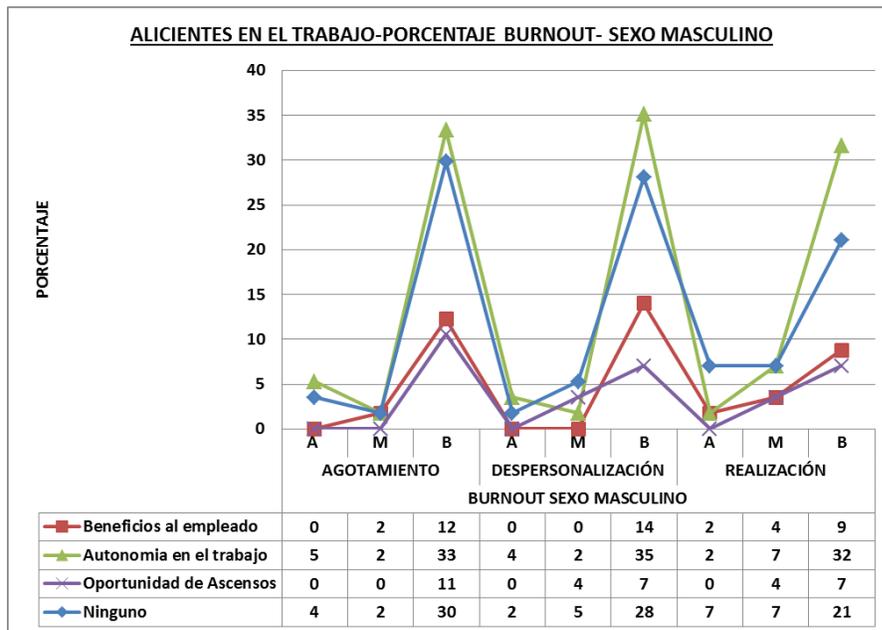


Gráfico 63 Porcentaje relación variable sexo masculino y alicientes en el trabajo con variables del Síndrome de Burnout

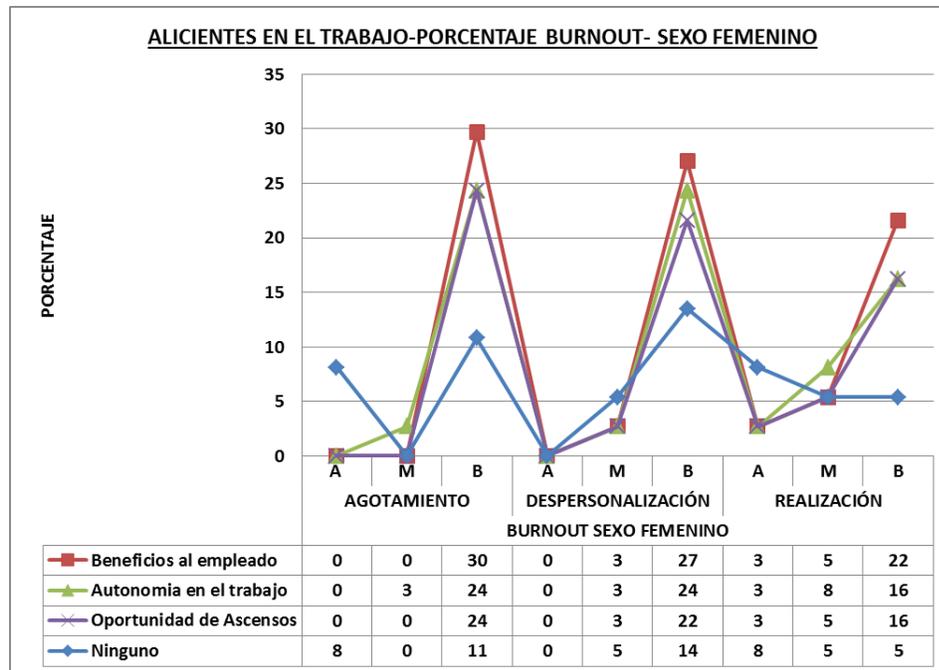


Gráfico 64 Porcentaje relación variable sexo femenino y alicientes en el trabajo con variables del Síndrome de Burnout

3.5.8.1 Análisis e Interpretación de resultados

De la tabla y gráficos concluimos lo siguiente:

Sexo Masculino

- Agotamiento Emocional Masculino: el 33% del aliciente autonomía en el trabajo presenta un nivel bajo, el 30% del aliciente ninguno presenta un nivel bajo, los porcentajes restantes representan también un nivel bajo, sin embargo existe un 5% del aliciente autonomía en el trabajo presentan un nivel alto en esta variable.
- Despersonalización Masculino: el 35% del aliciente autonomía en el trabajo presenta un nivel bajo, el 28% del aliciente ninguno presenta un nivel bajo, los porcentajes restantes representan también un nivel bajo, sin embargo existe un 5% del aliciente ninguno presentan un nivel alto en esta variable.
- Realización personal Masculino: el 32% del aliciente autonomía en el trabajo presenta un nivel bajo, el 21% del aliciente ninguno presenta un nivel bajo, los porcentajes restantes representan también un nivel bajo, sin embargo existe un 5% del aliciente ninguno presentan un nivel alto en esta variable.

Sexo Femenino

- Agotamiento Emocional Femenino: el 30% del aliciente beneficios al empleado presenta un nivel bajo, el 24% del aliciente autonomía en el trabajo y Oportunidad de ascensos presentan un nivel bajo, los porcentajes restantes representan también un nivel bajo, sin embargo existe un 8% del aliciente ninguno presentan un nivel alto en esta variable.
- Despersonalización Femenino: el 27% del aliciente beneficios al empleado presenta un nivel bajo, el 24% del aliciente autonomía en el trabajo presenta un nivel bajo, los porcentajes restantes representan también un nivel bajo, sin embargo existe un 5% del aliciente ninguno presentan un nivel medio en esta variable.
- Realización personal Femenino: el 22% del aliciente beneficios al empleado presenta un nivel bajo, el 16% del aliciente autonomía en el trabajo y Oportunidad de ascensos presentan un nivel bajo, los porcentajes restantes representan también un nivel bajo, sin embargo existe un 8% del aliciente ninguno presentan un nivel alto en esta variable.

Se determina que si bien no existe un alto porcentaje en el que se intervenga pues los niveles en su mayoría son bajos existe un porcentaje del personal que presenta niveles medios y altos el cual deberá determinarse al continuar con la comparación de las variables a fin de realizar un el plan de prevención respectivo.

3.5.9 Relación de variable sexo e inconvenientes en el trabajo con variables del Síndrome de Burnout

INCONVENIENTES EN EL TRABAJO	BURNOUT SEXO MASCULINO									BURNOUT SEXO FEMENINO								
	AGOTAMIENTO			DESPERSONALIZACIÓN			REALIZACIÓN			AGOTAMIENTO			DESPERSONALIZACIÓN			REALIZACIÓN		
	A	M	B	A	M	B	A	M	B	A	M	B	A	M	B	A	M	B
Ambiente de Trabajo	5	4	16	4	2	19	7	4	14	0	0	24	0	3	22	3	11	11
Estabilidad Laboral	2	0	14	0	0	16	0	2	14	0	0	16	0	0	16	3	3	11
Relaciones con Compañeros	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	3	0	3	3	3	0	3
Sueldo	2	0	21	2	4	18	2	4	18	8	0	5	0	5	8	8	3	3
Sueldo	0	2	35	0	5	32	2	12	23	0	0	41	0	3	38	0	5	35

Tabla 35 Porcentaje relación variable sexo e inconvenientes en el trabajo con variables del Síndrome de Burnout

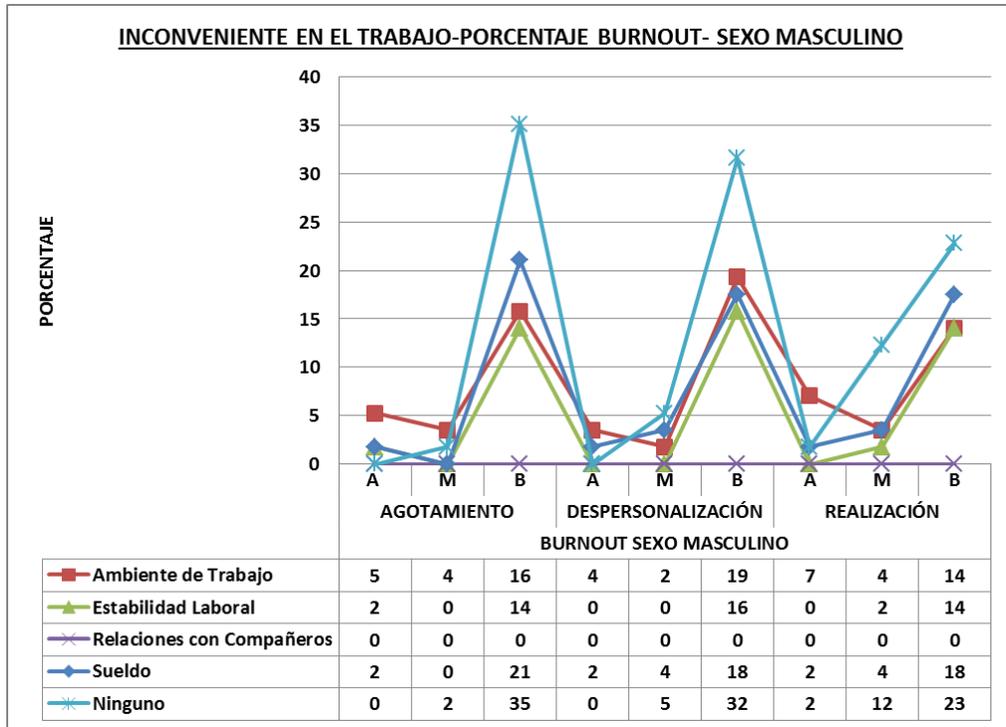


Gráfico 65 Porcentaje relación variable sexo masculino e inconvenientes en el trabajo con variables del Síndrome de Burnout

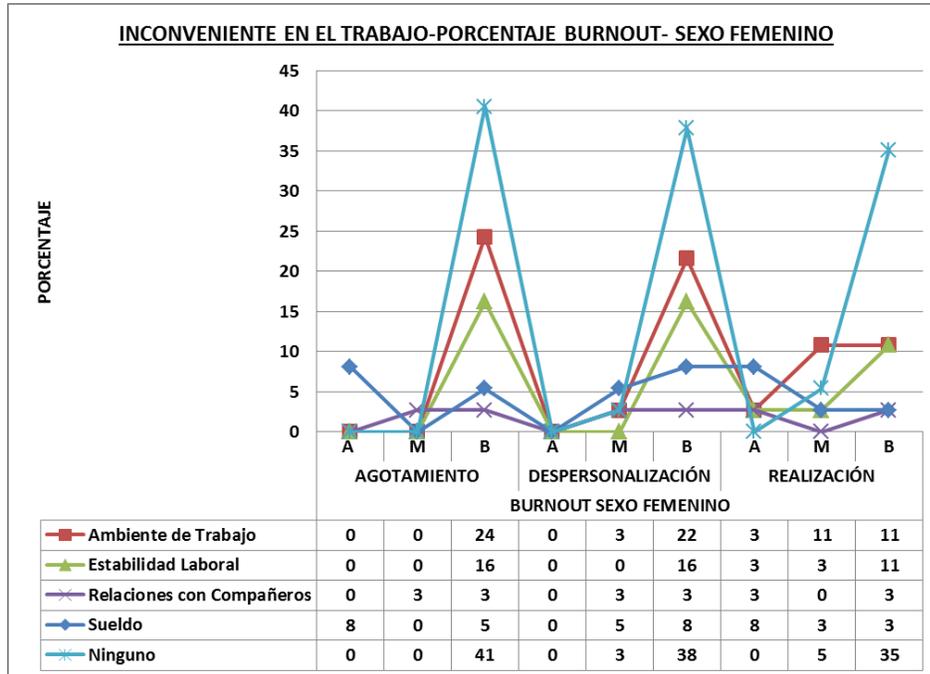


Gráfico 66 Porcentaje relación variable sexo femenino e inconvenientes en el trabajo con variables del Síndrome de Burnout

3.5.9.1 Análisis e Interpretación de resultados

De la tabla y gráficos concluimos lo siguiente:

Sexo Masculino

- Agotamiento Emocional Masculino: el 35% del inconveniente ninguno presenta un nivel bajo, el 21% del inconveniente sueldo presenta un nivel bajo, los porcentajes restantes representan también un nivel bajo, sin embargo existe un 5% del inconveniente ambiente de trabajo presentan un nivel alto en esta variable.
- Despersonalización Masculino: el 32% del inconveniente ninguno presenta un nivel bajo, el 19% del inconveniente ambiente de trabajo presenta un nivel bajo, los porcentajes restantes representan también un nivel bajo, sin embargo existe un 4% del inconveniente ambiente de trabajo presentan un nivel alto en esta variable.
- Realización personal Masculino: el 23% del inconveniente ninguno presenta un nivel bajo, el 18% del inconveniente sueldo presenta un nivel bajo, los porcentajes restantes representan también un nivel bajo, sin embargo existe un 7% del inconveniente ambiente de trabajo presentan un nivel alto en esta variable.

Sexo Femenino

- Agotamiento Emocional Femenino: el 41% del inconveniente ninguno presenta un nivel bajo, el 24% del inconveniente ambiente de trabajo presenta un nivel bajo, los porcentajes restantes representan también un nivel bajo, sin embargo existe un 8% del inconveniente sueldo presentan un nivel alto en esta variable.
- Despersonalización Femenino: el 38% del inconveniente ninguno presenta un nivel bajo, el 22% del inconveniente ambiente de trabajo presenta un nivel bajo, los porcentajes restantes representan también un nivel bajo, sin embargo existe un 3% del inconveniente relaciones con compañeros que presentan un nivel medio en esta variable.
- Realización personal Femenino: el 35% del inconveniente ninguno presenta un nivel bajo, el 11% del inconveniente ambiente de trabajo presenta un nivel bajo, los porcentajes restantes representan también un nivel bajo, sin embargo existe un 8% del inconveniente sueldo presentan un nivel alto en esta variable.

Se determina que si bien no existe un alto porcentaje en el que se intervenga pues los niveles en su mayoría son bajos existe un porcentaje del personal que presenta niveles medios y altos el cual deberá determinarse al continuar con la comparación de las variables a fin de realizar un el plan de prevención respectivo.

3.5.10 Relación de variable sexo y trabajos en el hogar con variables del Síndrome de Burnout

REALIZA TRABAJOS EN EL HOGAR	BURNOUT SEXO MASCULINO									BURNOUT SEXO FEMENINO								
	AGOTAMIENTO			DESPERSONALIZACIÓN			REALIZACIÓN			AGOTAMIENTO			DESPERSONALIZACIÓN			REALIZACIÓN		
	A	M	B	A	M	B	A	M	B	A	M	B	A	M	B	A	M	B
SI	5	4	56	2	9	54	7	16	42	5	3	70	0	14	65	11	19	49
NO	4	2	30	4	2	30	4	5	26	3	0	19	0	0	22	5	5	11

Tabla 36 Porcentaje relación variable sexo y trabajos en el hogar con variables del Síndrome de Burnout

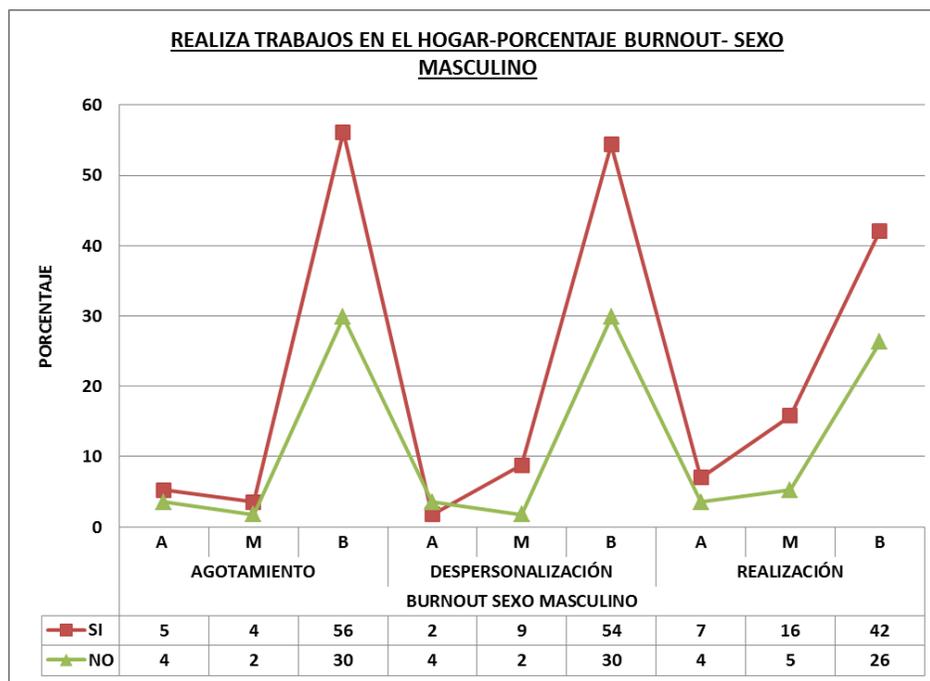


Gráfico 67 Porcentaje relación variable sexo masculino y trabajos en el hogar con variables del Síndrome de Burnout

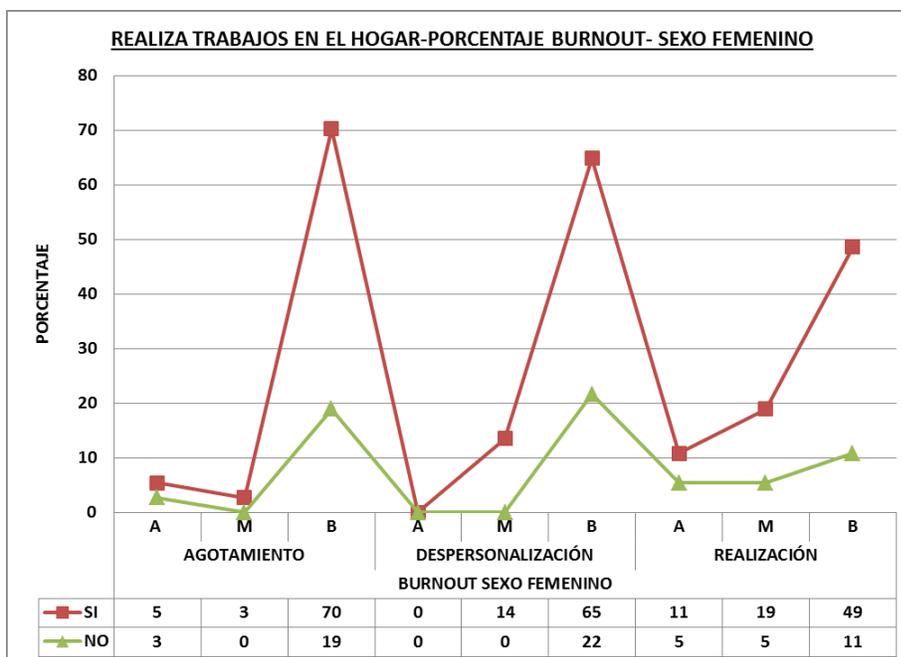


Gráfico 68 Porcentaje relación variable sexo femenino y trabajos en el hogar con variables del Síndrome de Burnout

3.5.10.1 Análisis e Interpretación de resultados

De la tabla y gráficos concluimos lo siguiente:

Sexo Masculino

- Agotamiento Emocional Masculino: el 56% del sí realiza trabajos en el hogar presenta un nivel bajo, el 30% del no realiza trabajos en el hogar presenta un nivel bajo, sin embargo existe un 5% del sí realiza trabajos en el hogar presentan un nivel alto en esta variable.
- Despersonalización Masculino: el 54% del sí realiza trabajos en el hogar presenta un nivel bajo, el 30% del no realiza trabajos en el hogar presenta un nivel bajo, sin embargo existe un 4% del no realiza trabajos en el hogar presentan un nivel alto en esta variable.
- Realización personal Masculino: el 42% del sí realiza trabajos en el hogar presenta un nivel bajo, el 26% del no realiza trabajos en el hogar presenta un nivel bajo, sin embargo existe un 7% del sí realiza trabajos en el hogar presentan un nivel alto en esta variable.

Sexo Femenino

- Agotamiento Emocional Femenino: el 70% del sí realiza trabajos en el hogar presenta un nivel bajo, el 19% del no realiza trabajos en el hogar presenta un nivel bajo, sin embargo existe un 5% del sí realiza trabajos en el hogar presentan un nivel alto en esta variable.
- Despersonalización Femenino: el 65% del sí realiza trabajos en el hogar presenta un nivel bajo, el 22% del no realiza trabajos en el hogar presenta un nivel bajo, sin embargo existe un 14% del sí realiza trabajos en el hogar presentan un nivel medio en esta variable.
- Realización personal Femenino: el 49% del sí realiza trabajos en el hogar presenta un nivel bajo, el 11% del no realiza trabajos en el hogar presenta un nivel bajo, sin embargo existe un 11% del sí realiza trabajos en el hogar presentan un nivel alto en esta variable.

Se determina que si bien no existe un alto porcentaje en el que se intervenga pues los niveles en su mayoría son bajos existe un porcentaje del personal que presenta niveles medios y altos el cual deberá determinarse al continuar con la comparación de las variables a fin de realizar un el plan de prevención respectivo.

3.5.11 Relación de variable sexo y horas de trabajo en el hogar con variables del Síndrome de Burnout

HORAS DE TRABAJO EN EL HOGAR	BURNOUT SEXO MASCULINO									BURNOUT SEXO FEMENINO								
	AGOTAMIENTO			DESPERSONALIZACIÓN			REALIZACIÓN			AGOTAMIENTO			DESPERSONALIZACIÓN			REALIZACIÓN		
	A	M	B	A	M	B	A	M	B	A	M	B	A	M	B	A	M	B
0 - 1 hora	2	2	47	2	5	44	4	9	39	5	0	32	0	3	35	11	8	19
2 - 3 hora	4	4	35	2	5	35	7	11	25	3	3	32	0	5	32	5	11	22
4 - 5 horas	2	0	4	0	0	5	0	0	5	0	0	19	0	3	16	0	5	14
6 horas o mas	2	0	0	2	0	0	0	2	0	0	0	5	0	3	3	0	0	5

Tabla 37 Porcentaje relación variable sexo y horas de trabajo en el hogar con variables del Síndrome de Burnout

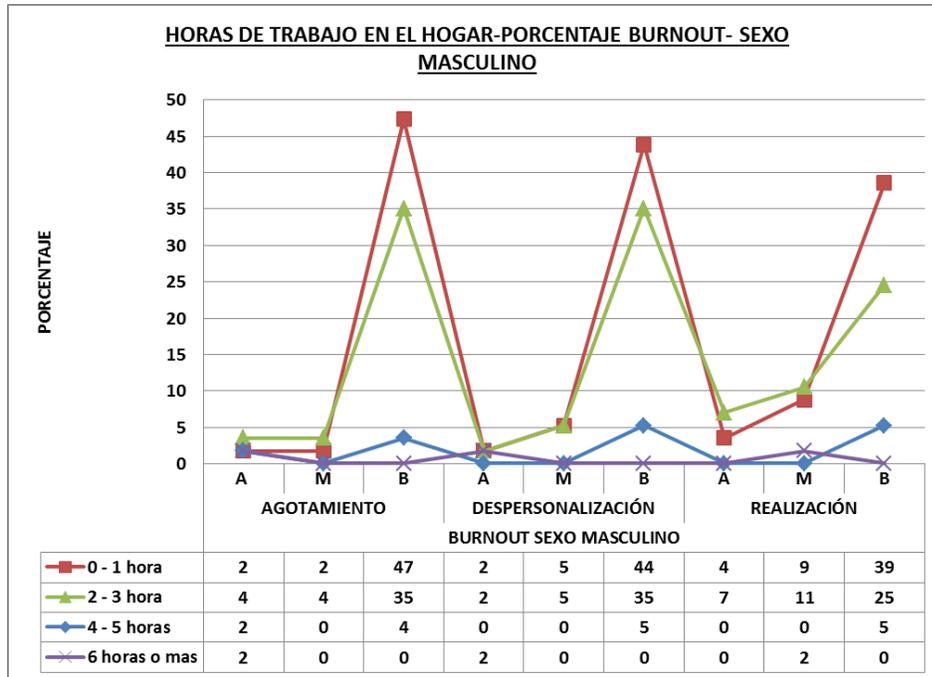


Gráfico 69 Porcentaje relación variable sexo masculino y horas de trabajo en el hogar con variables del Síndrome de Burnout

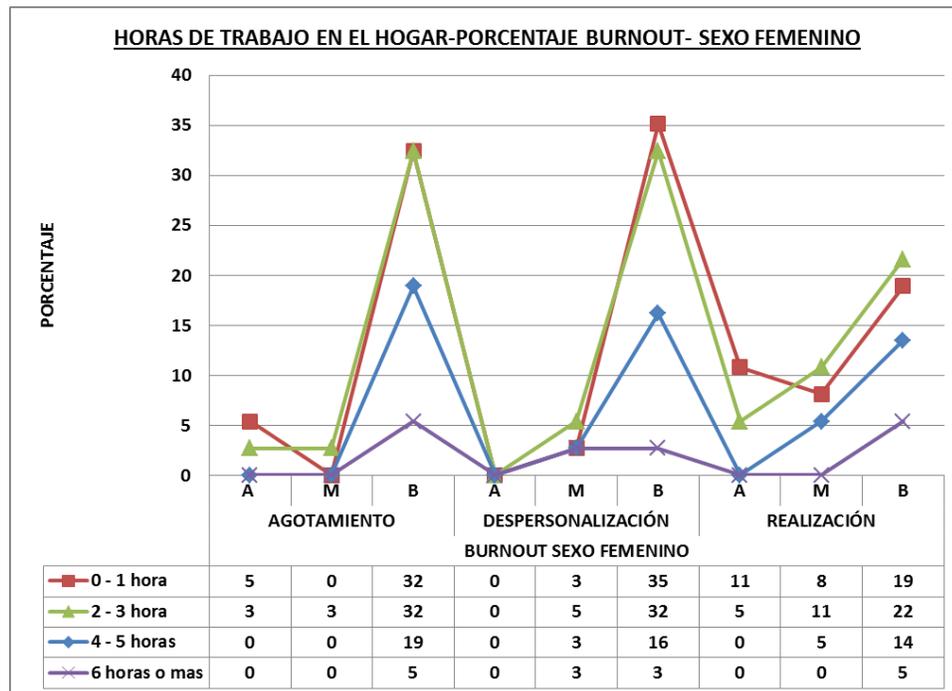


Gráfico 70 Porcentaje relación variable sexo femenino y horas de trabajo en el hogar con variables del Síndrome de Burnout

3.5.11.1 Análisis e Interpretación de resultados

De la tabla y gráficos concluimos lo siguiente:

Sexo Masculino

- Agotamiento Emocional Masculino: el 47% del rango de 0-1 hora presenta un nivel bajo, el 35% del rango de 2-3 horas presenta un nivel bajo, los porcentajes restantes representan también un nivel bajo, sin embargo existe un 4% del rango de 2-3 horas que presentan un nivel alto en esta variable.
- Despersonalización Masculino: el 44% del rango de 0-1 hora presenta un nivel bajo, el 35% del rango de 2-3 horas presenta un nivel bajo, los porcentajes restantes representan también un nivel bajo, sin embargo existe un 2% del rango de 2-3 horas que presentan un nivel alto en esta variable.
- Realización personal Masculino: el 39% del rango de 0-1 hora presenta un nivel bajo, el 25% del rango de 2-3 horas presenta un nivel bajo, los porcentajes restantes representan también un nivel bajo, sin embargo existe un 7% del rango de 2-3 horas que presentan un nivel alto en esta variable.

Sexo Femenino

- Agotamiento Emocional Femenino: el 32% del rango de 0-1 hora presenta un nivel bajo, el 32% del rango de 2-3 horas presenta un nivel bajo, los porcentajes restantes representan también un nivel bajo, sin embargo existe un 5% del rango de 0-1 horas que presentan un nivel alto en esta variable.
- Despersonalización Femenino: el 35% del rango de 0-1 hora presenta un nivel bajo, el 32% del rango de 2-3 horas presenta un nivel bajo, los porcentajes restantes representan también un nivel bajo, sin embargo existe un 5% del rango de 2-3 horas que presentan un nivel medio en esta variable.
- Realización personal Femenino: el 22% del rango de 2-3 horas presenta un nivel bajo, el 19% del rango de 0-1 horas presenta un nivel bajo, los porcentajes restantes representan también un nivel bajo, sin embargo existe un 11% del rango de 0-1 horas que presentan un nivel alto en esta variable.

Se determina que si bien no existe un alto porcentaje en el que se intervenga pues los niveles en su mayoría son bajos existe un porcentaje del personal que presenta niveles

medios y altos el cual deberá determinarse al continuar con la comparación de las variables a fin de realizar un el plan de prevención respectivo.

3.5.12 Relación de variable sexo y ausentismos por enfermedad al mes con variables del Síndrome de Burnout

AUSENTISMOS POR ENFERMEDAD AL MES	BURNOUT SEXO MASCULINO									BURNOUT SEXO FEMENINO								
	AGOTAMIENTO			DESPERSONALIZACIÓN			REALIZACIÓN			AGOTAMIENTO			DESPERSONALIZACIÓN			REALIZACIÓN		
	A	M	B	A	M	B	A	M	B	A	M	B	A	M	B	A	M	B
SI	4	2	2	4	0	4	2	4	2	5	0	14	0	5	14	5	5	8
NO	5	4	84	2	11	81	9	18	67	3	3	76	0	8	73	11	19	51

Tabla 38 Porcentaje relación variable sexo y ausentismos por enfermedad con variables del Síndrome de Burnout

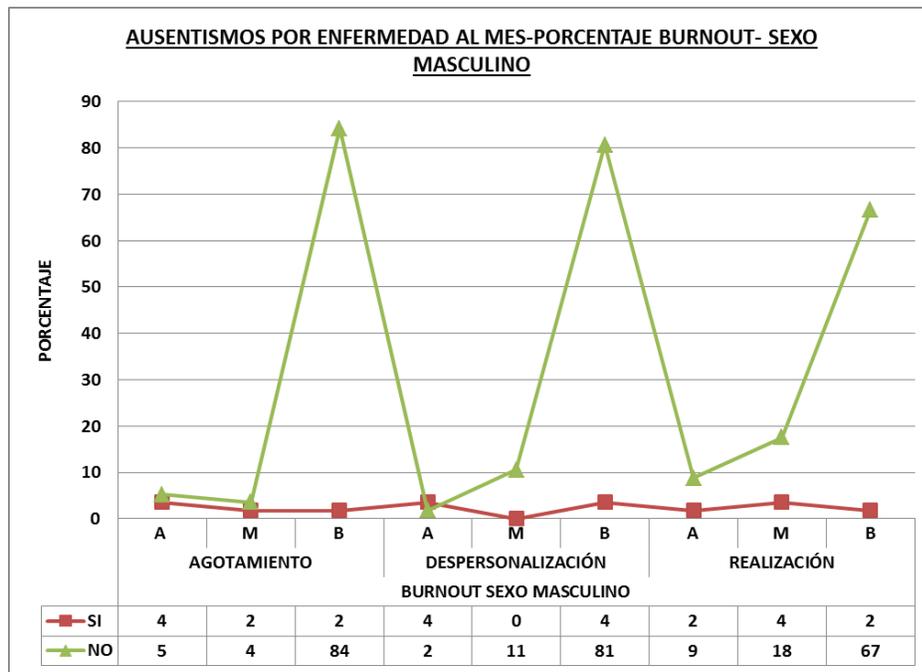


Gráfico 71 Porcentaje relación variable sexo masculino y ausentismos por enfermedad con variables del Síndrome de Burnout

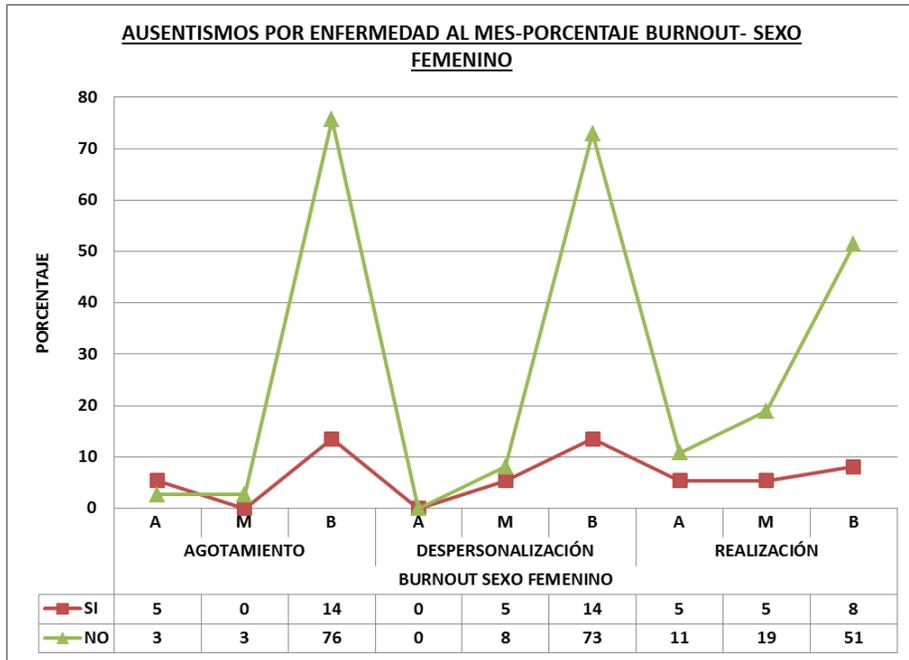


Gráfico 72 Porcentaje relación variable sexo femenino y ausentismos por enfermedad con variables del Síndrome de Burnout

3.5.12.1 Análisis e Interpretación de resultados

De la tabla y gráficos concluimos lo siguiente:

Sexo Masculino

- Agotamiento Emocional Masculino: el 4% del sí presenta ausentismos por enfermedad presenta un nivel alto, por lo tanto se requiere un plan de intervención, el 84% del no presenta un nivel bajo, por lo tanto se requiere un plan de intervención.
- Despersonalización Masculino: el 4% del sí presenta ausentismos por enfermedad presenta un nivel alto, por lo tanto se requiere un plan de intervención, el 81% del no presenta un nivel bajo, por lo tanto se requiere un plan de intervención.
- Realización personal Masculino el 4% del sí presenta ausentismos por enfermedad presenta un nivel medio, por lo tanto se requiere un plan de intervención, el 67% del no presenta un nivel bajo.

Sexo Femenino

- Agotamiento Emocional Femenino: el 14% del sí presenta ausentismos por enfermedad presenta un nivel bajo, el 76% del no presenta un nivel bajo.
- Despersonalización Femenino: el 14% del sí presenta ausentismos por enfermedad presenta un nivel bajo, el 73% del no presenta un nivel bajo.
- Realización personal Femenino: el 8% del sí presenta ausentismos por enfermedad presenta un nivel bajo, el 51% del no presenta un nivel bajo.

Se determina plan de prevención para el personal masculino que presenta ausentismos por enfermedad.

3.5.13 Relación de variable sexo y días de ausentismo por enfermedad con variables del Síndrome de Burnout

DIAS DE AUSENTISMO POR ENFERMEDAD AL MES	BURNOUT SEXO MASCULINO									BURNOUT SEXO FEMENINO								
	AGOTAMIENTO			DESPERSONALIZACIÓN			REALIZACIÓN			AGOTAMIENTO			DESPERSONALIZACIÓN			REALIZACIÓN		
	A	M	B	A	M	B	A	M	B	A	M	B	A	M	B	A	M	B
0 días	5	4	82	2	11	79	9	18	65	5	3	76	0	11	73	14	19	51
1-3 días	4	0	4	4	0	4	0	4	4	3	0	11	0	3	11	3	3	8
4-6 días	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
7 días o más	0	2	0	0	0	2	2	0	0	0	0	3	0	0	3	0	3	0

Tabla 39 Porcentaje relación variable sexo y días de ausentismos por enfermedad con variables del Síndrome de Burnout

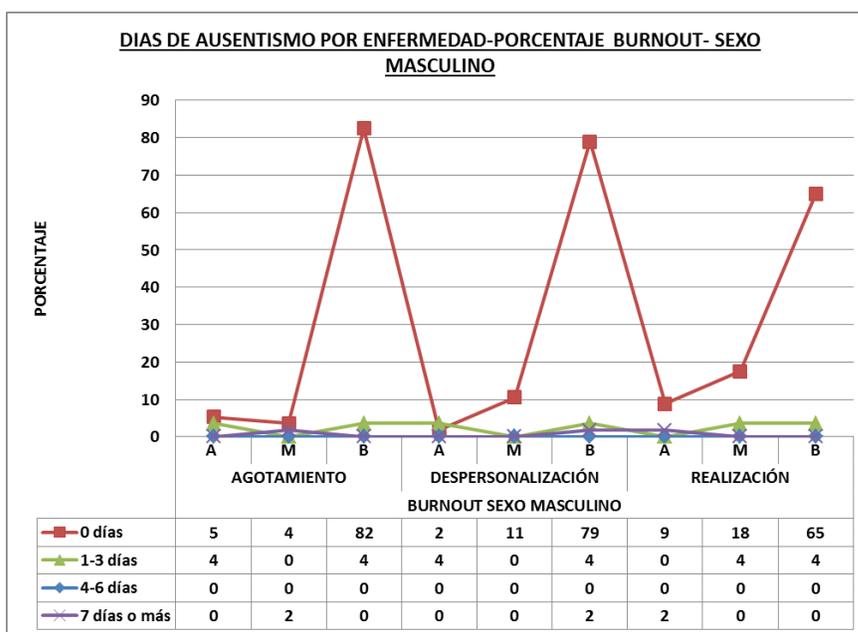


Gráfico 73 Porcentaje relación variable sexo masculino y días de ausentismos por enfermedad con variables del Síndrome de Burnout

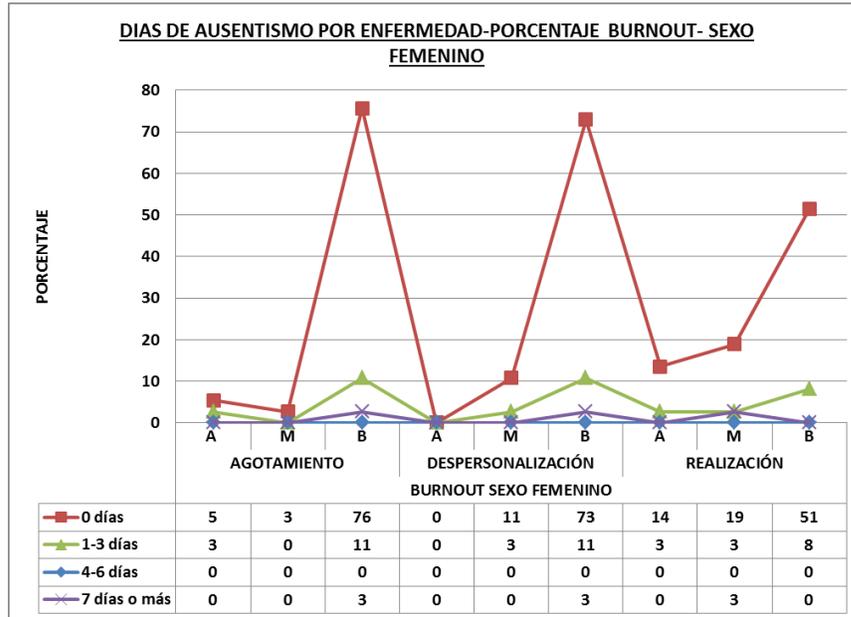


Gráfico 74 Porcentaje relación variable sexo femenino y días de ausentismos por enfermedad con variables del Síndrome de Burnout

3.5.13.1 Análisis e Interpretación de resultados

De la tabla y gráficos concluimos lo siguiente:

Sexo Masculino

- Agotamiento Emocional Masculino: el 82% del rango de 0 días presenta un nivel bajo, el 4% del rango de 1-3 días presenta un nivel alto, por lo tanto debe existir un plan de intervención, el 2% del rango 7 días o más presenta un nivel medio, por lo tanto debe existir un plan de intervención.
- Despersonalización Masculino: el 79% del rango de 0 días presenta un nivel bajo, el 4% del rango de 1-3 días presenta un nivel alto, por lo tanto debe existir un plan de intervención, el 2% del rango 7 días o más presenta un nivel bajo.
- Realización personal Masculino: el 65% del rango de 0 días presenta un nivel bajo, el 4% del rango de 1-3 días presenta un nivel medio, por lo tanto debe existir un plan de intervención.

Sexo Femenino

- Agotamiento Emocional Femenino: el 76% del rango de 0 días presenta un nivel bajo, el 11% del rango de 1-3 días presenta un nivel bajo.
- Despersonalización: el 73% del rango de 0 días presenta un nivel bajo, el 11% del rango de 1-3 días presenta un nivel bajo.
- Realización personal Femenino el 51% del rango de 0 días presenta un nivel bajo, el 8% del rango de 1-3 días presenta un nivel bajo.

Se determina plan de prevención para el personal masculino que presenta ausentismos por enfermedad.

3.6 Conclusiones

- Se tabularon los datos obtenidos.
- Se realizó el análisis y gráficas con los datos obtenidos luego de aplicar el formulario de datos personales y el instrumento MBI.
- Se obtuvieron los resultados que serán analizados en el siguiente capítulo.

CAPITULO 4

PROPUESTA DE ESTRATEGIAS DE PREVENCIÓN E INTERVENCIÓN

4.1 Introducción

El plan de prevención propuesto contendrá las estrategias que se adapten a la realidad de la organización y permitan a sus empleados laborar en un ambiente agradable y así poder desempeñarse efectivamente en sus labores diarias.

4.2 Propuesta de estrategias para implementación de un Plan de Prevención e intervención del Síndrome de Burnout para el personal de CELEC EP Matriz

De acuerdo a los resultados obtenidos se determinó que existe estrés laboral y se evidencia la presencia del Síndrome de Burnout en poblaciones específicas, lo cual significa que está iniciando el desarrollo del Síndrome, motivo por el cual se ha determinado la necesidad de establecer estrategias para prevención del Síndrome.

Debido a que la población afectada es minoritaria aun lo que demuestra que el síndrome esta recién en etapas iniciales no se proponen aún estrategias de intervención puesto que para un mejor resultado las estrategias deberán aplicarse a nivel de la organización y del entorno laboral ya que es este el que más afectación produce en los individuos.

4.2.1 Estrategias para prevención del Síndrome de Burnout en el personal de CELEC EP Matriz

Para establecer las estrategias para prevención de Síndrome de Burnout en la población en estudio se han realizado las siguientes consideraciones:

- Las funciones de los departamentos que conforman CELEC EP Matriz.
- La estructura organizacional con la que cuentan en CELEC EP Matriz al momento.

- Las restricciones propias de la organización tales como presupuesto, contrataciones, adquisición de bienes, políticas gubernamentales.
- Las responsabilidades corporativas para en manejo de la información de toda la Corporación.

De acuerdo con lo indicado en el capítulo 2 sobre las estrategias de afrontamiento se establecen a continuación aquellas que deberán ser implementadas por la organización:

4.2.1.1 Estrategias a nivel Organizativo

- Equilibrar las funciones y actividades del personal pues por la carga de trabajo y las responsabilidades se ha determinado que existe una sobrecarga laboral por la restricción de contratación de personal debido a la estructura organizacional con la que se cuenta la cual no se ha actualizado a la fecha desde el año 2012.
- Dotar de todo lo necesario para el cumplimiento de las funciones de los empleados a través de programas de capacitación que refuercen sus conocimientos y habilidades y de la dotación de los equipos y materiales necesarios para el cumplimiento de sus funciones diarias.
- Evaluación continua de los riesgos psicosociales y modificación de las condiciones específicas que promuevan la aparición del Síndrome de Burnout en especial al personal que es más vulnerable a padecer el mismo.
- Propender dentro de la organización a dar estabilidad a sus empleados a fin de evitar en ellos el estrés laboral.
- Establecer planes transparentes de promoción dentro de la organización e informar adecuadamente de los mismos al personal.
- Establecer programas de salud integral en conjunto con el médico ocupacional a fin de mejorar los hábitos alimenticios y el acondicionamiento físico de los empleados lo cual es primordial para la salud física y mental.
- Implementar programas de ayuda psicológica a través de convenios para el personal que presente problemas en el ámbito personal o laboral a fin de que los problemas sean atendidos de forma inmediata canalizando sus preocupaciones de forma continua e inmediata. (Fidalgo Vega, 2005).

- Liderar los equipos de trabajo y orientar las acciones del grupo, no fiscalizar el trabajo de los empleados sino propender a la mejorar la comunicación entre jefe y subordinado. (Miravalles, <http://www.javiermiravalles.es>, 2014).

4.2.1.2 Estrategias a nivel Social o Interpersonal

- Promover el trabajo en equipo a fin de mejorar la integración del grupo, la comunicación y la participación en la organización a fin de evitar aislamientos.
- Proveer de apoyo social mediante la contratación del trabajador social a fin de que se lleven a cabo programas de orientación social con cada empleado y el seguimiento a los casos que se han registrado con niveles altos de Burnout.
- Realizar capacitaciones específicas de trabajo en equipo lo cual ayudará a mejorar las habilidades sociales de los empleados. (Fidalgo Vega, 2005)

4.2.1.3 Estrategias a nivel individual

- Realizar planes de capacitación por empleado a fin de formarlos en técnicas para el manejo de la ansiedad, el estrés en el trabajo y resolución de conflictos y problemas.
- Diversificación de tareas a fin de no volver al trabajo monótono.
- Rotación de personal a fin de realizar cambios en el ambiente de trabajo.
- Entrenar en técnicas de atención a los usuarios a fin de manejar la distancia emocional con los usuarios.
- Trabajar en técnicas de retroalimentación con el empleado a fin de darle a conocer el cumplimiento de sus actividades. (Fidalgo Vega, 2005).

4.2.1.4 Estrategias a nivel personal

- Controlar las emociones, no enfadarse cuando crea que se cometen injusticias, el mejor modo es exponer las quejas exponiéndolas con hechos concretos y con las soluciones respectivas.

- Pedir ayuda cuando exista presión laboral, en ocasiones se solicita realizar tareas para los que no se encuentran preparados, por lo que es importante solicitar capacitación o ayuda a compañeros con mayor experiencia.
- Esforzarse por llevar una vida sana, con nutrición equilibrada, cumplir con las recomendaciones médicas realizadas en los exámenes médicos ocupacionales anuales, realizar actividades físicas de acorde a la condición y edad, descansar el número de horas suficiente. (Miravalles, <http://www.javiermiravalles.es>, 2014)

4.3 Conclusiones

- Las mejores estrategias para prevención del síndrome de burnout se enfocan en los aspectos organizacionales, sociales, individuales y personales del individuo.
- La organización debe establecer e implementar las estrategias necesarias para el buen desenvolvimiento de los empleados puesto que la mayor parte del desarrollo de los factores psicosociales se produce por factores del entorno laboral.
- Es responsabilidad de individuo el manejo del estrés y el comunicarse correctamente con sus superiores a fin de expresar sus preocupaciones y necesidades individuales evitando con esto el desarrollo del síndrome.

CAPITULO 5

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Introducción

En este capítulo se establecen las conclusiones y recomendaciones del estudio realizado además se realiza la propuesta para el plan de prevención del Síndrome de Burnout en la población en estudio.

Adicionalmente se realizan recomendaciones a la organización a fin de prevenir la prevalencia del síndrome, ya que se determinó que no existe una mayoría que lo presente, lo que indica que el personal de CELEC EP Matriz se encuentra satisfecho en su lugar de trabajo.

5.2 Conclusiones

- En CELEC EP Matriz existe una mayoría de personal masculino con el 61%, el femenino tiene un porcentaje del 39%.
- La mayor parte del personal femenino, el 43% se encuentra en el rango de edades de 31-35 años, seguidos del 30% que se encuentra en el rango de 36 a 40 años, en cuanto al personal masculino el 25% se encuentra en el rango de 36 a 40 años, mientras que el 16% en el de 31 a 35 años.
- La mayoría del personal cuenta con nombramiento indefinido de trabajo siendo este del 86% para el personal femenino y 77% para el masculino, existiendo un 14% del femenino y 19% del masculino con nombramiento provisional.
- En cuanto al porcentaje de personal que labora en la ciudad de Cuenca y Quito se encuentran casi en el mismo porcentaje del 49% para el femenino y masculino y 51% respectivamente.
- El 62% del personal femenino y 68% del masculino está casado versus el 27% del femenino y 19 del masculino que está soltero.

- El mayor porcentaje de personal se encuentra laborando en la Subdirección de TIC's con el 32% del femenino y 30% del masculino.
- El 38% del personal femenino y 26% del masculino labora de 4 a 5 años en la empresa, el 24% del femenino y 28% del masculino se encuentra laborando entre 2 y 3 años en la empresa.
- El 59% del personal femenino y 46% del masculino labora 40 horas a la semana, versus el 35% del femenino y 44% del masculino que labora de 40 a 45 horas.
- El 70% del personal femenino y 33% del masculino indica no realizar comisiones de servicio fuera de su lugar habitual de trabajo versus el 24% del femenino y 39% del masculino que indica realizar comisiones de 1 a 2 días, siendo el masculino el que mayor porcentaje registra de comisiones de servicio fuera del lugar de trabajo.
- El 38% de personal femenino y 21 del masculino indicó atender a de 4 a 5 usuarios al día, versus el 22% en el personal femenino que indicó atender a 15 usuarios al día o más y el 33% del personal masculino que indicó atender de 6 a 10 usuarios al día.
- El 38% del personal femenino y 51% del masculino que indicó emplear menos del 50% de su tiempo en atención a usuarios, versus el 35% del femenino y 26% del masculino que indicaron emplear más del 50% de su tiempo.
- En cuanto a los alicientes en el trabajo los porcentajes se comportaron de acuerdo a lo indicado en el gráfico 74.

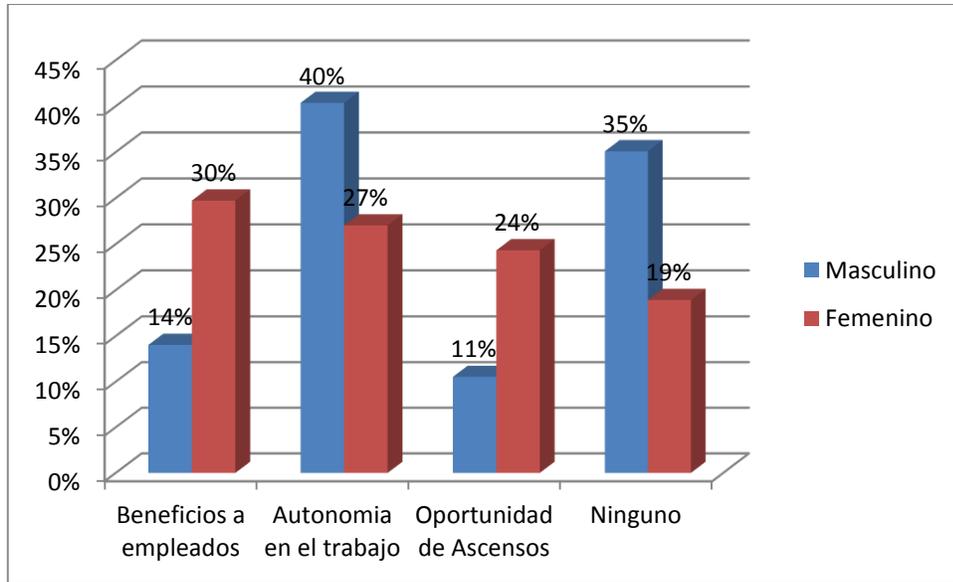


Grafico 75. Alicientes en el trabajo

Podemos observar que en el caso del sexo masculino el principal aliciente es la autonomía en el trabajo, mientras que para el personal femenino son los beneficios a los empleados.

- En cuanto a los inconvenientes en el trabajo los porcentajes se comportaron de acuerdo a lo indicado en el gráfico 75.

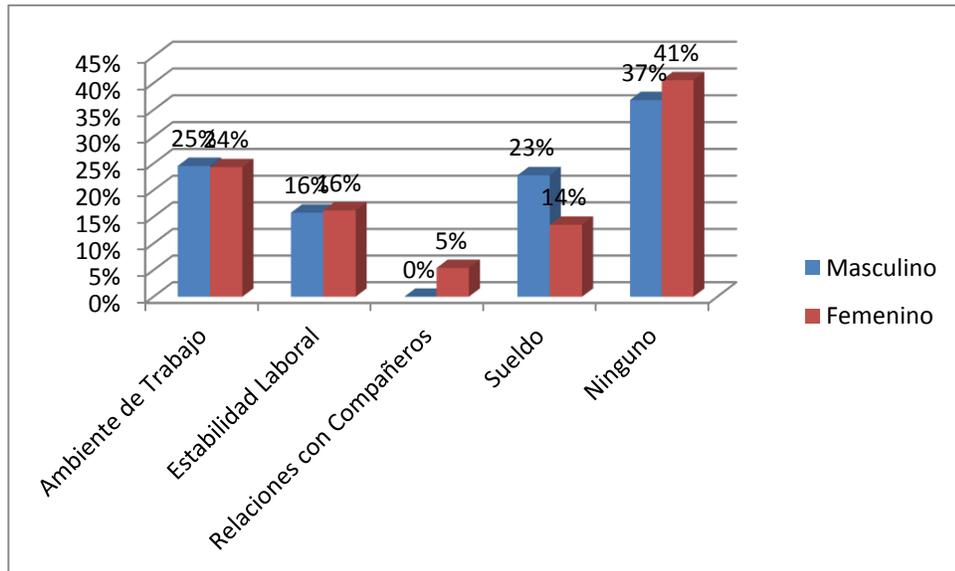


Grafico 76. % Inconvenientes en el trabajo

Podemos observar que en el caso del sexo masculino no tiene ningún inconveniente en el trabajo, al igual que para el personal femenino, sin embargo existen porcentajes que demuestran inconvenientes por ejemplo el 25% del masculino y 24% del femenino indican que el inconveniente es el ambiente de trabajo con lo que se deduce que existen problemas con el ambiente de trabajo.

- El 78% del personal femenino indicó realizar trabajos en el hogar, mientras que el 65% del masculino indicó también realizar labores en el hogar.
- El 38% del personal femenino indicó laborar de 0 a 3 horas en el hogar, mientras que el 51% del personal masculino indicó laborar de 0 a 1 horas en el hogar.
- El 19% del personal femenino y 7% del personal masculino indicó presentar ausentismos por enfermedad.
- El 14% del personal femenino y 7% del masculino indicó tener de 1 a 3 días de ausentismos por enfermedad.
- El 54% del personal femenino y 58% del masculino indicó tener de 1 a 2 hijos.
- En cuanto al agotamiento emocional el 8% del personal femenino y 9% del masculino presenta niveles altos de agotamiento emocional, siendo en esta población en la que se encuentra el síndrome.
- El 5% del personal masculino presenta niveles altos en despersonalización, en el caso del femenino no se presentan niveles altos y el 14% presenta niveles medios de despersonalización siendo en esta población en la que se encuentra el síndrome.
- El 16% del personal femenino y 11% del masculino presentan niveles altos en de Realización personal siendo en esta población en la que se encuentra el síndrome.
- En el sexo femenino el 3% presenta niveles de realización personal de medio en el rango de 46-50 y del 5% en el rango de 51 a 55 años en la misma dimensión.
- El sexo femenino el 5% de estado civil divorciado presenta un nivel medio en la despersonalización, mientras que el 8% de la realización personal presenta nivel medio.
- En el sexo masculino el 2% presenta niveles altos de agotamiento emocional en el tipo de contrato indefinido,

- En el sexo masculino el 9% del personal que no tiene hijos presenta un nivel medio en la realización personal.
- En el sexo masculino con un 2% del personal de Auditoría Interna presenta un nivel medio en realización personal, el 2% del personal de la Subdirección de proyectos presenta un nivel medio en despersonalización y realización personal, el 4% del personal masculino de la subdirección de talento humano presenta niveles medio de despersonalización y el 4% con nivel alto de realización personal. El sexo femenino el 3% del personal de abastecimientos presenta un nivel alto de agotamiento emocional, medio en despersonalización y alto en realización personal, el 8% del personal de la Dirección de gestión estratégica presenta un nivel alto en realización personal, el 3% de la Subdirección de Talento Humano presenta un nivel medio de agotamiento emocional, despersonalización y alto en realización personal,
- En el sexo femenino, el 8% presenta un nivel medio en realización personal en el rango de 8 a 9 años de trabajo, al igual que el 3% del rango de 16 años o más de trabajo.
- En el sexo femenino el 5% que labora más de 46 horas al día presenta un nivel medio de realización personal.
- En el sexo masculino el 4% que atiende de 11 a 14 usuarios al día presenta un nivel medio de realización personal, en el sexo femenino el 3% que atiende de 0 a 1 usuario al día presenta un nivel alto en realización personal, el 5% que atiende de 11 a 14 usuarios al día presenta un nivel alto de agotamiento emocional, medio en despersonalización y alto en realización personal.
- En el sexo femenino el 8% que indica no tener ningún aliciente en el trabajo presenta un nivel alto en realización personal.
- En el sexo femenino el 3% que indica tener como inconveniente en el trabajo a las relaciones con los compañeros cuenta con un nivel de agotamiento emocional medio, despersonalización medio y realización personal alto, el 8% que indica como inconveniente en el trabajo el sueldo cuenta con un nivel alto de agotamiento emocional y alto en realización personal.
- En el sexo masculino el 2% que indica realizar labores en el hogar de 6 horas o más presenta agotamiento emocional alto, despersonalización alta y realización personal media, el sexo femenino el 3% que realiza labores en el hogar de 6 horas o mas presenta un nivel medio de despersonalización.

- En el sexo masculino el 4% que indica tener ausentismos por enfermedad al mes presente un nivel de agotamiento emocional y despersonalización alto; y un nivel de realización personal medio.
- En el sexo masculino el 4% que indica ausentarse de 1 a 3 días por enfermedad al mes cuenta con un nivel alto en agotamiento emocional y despersonalización y medio en realización personal.
- En general puede observarse que el Síndrome de Burnout se presenta en una población específica del sexo masculino que presenta ausentismos en el trabajo por enfermedad, en el caso del sexo femenino se presenta en población específica que labora en Abastecimientos, para las otras variables se presentan en su mayoría niveles bajos y en algunas ocasiones medios lo que nos deja ver que aún el Síndrome se encuentra en etapas iniciales y su prevalencia no es mayoritaria lo que conllevaría a realizar una propuesta de estrategias de prevención para la organización basada en los resultados obtenidos, en general la población se encuentra satisfecha de sus condiciones de trabajo.

5.3 Recomendaciones

5.3.1 A la Gerencia de CELEC EP

- Realizar las gestiones necesarias a fin de actualizar la estructura organizacional actual de CELEC EP Matriz a la realidad actual y con esto se logrará distribuir de mejor manera las actividades entre los funcionarios evitando la acumulación de trabajo.
- Cumplir y hacer cumplir el Reglamento Interno de Seguridad y Salud en el Trabajo de CELEC EP a fin de realizar estudios para determinar los riesgos psicosociales que afectan a la población en estudio.
- Facilitar los recursos necesarios a fin de dar cumplimiento con las estrategias sugeridas en el capítulo 4.

5.3.2 A la Subdirección de Talento Humano

- Basados en las Estrategias propuestas en el capítulo 4, elaborar un plan para prevención de Síndrome de Burnout presentarlo a la Gerencia General y realizar el seguimiento y cumplimiento del mismo.
- Elaborar planes de capacitación que incluyan capacitaciones de integración social tanto para el personal de Cuenca como el de Quito y pensar en realizar un evento de integración que una a las dos ciudades para así mejorar las relaciones de trabajo y personales de los empleados.
- Realizar las gestiones necesarias a fin de contratar un trabajador social quien se encargará de hacer seguimiento colectivo e individual al plan de prevención del Síndrome de Burnout.
- Realizar campañas o eventos de tipo social al menos una vez al mes .
- En base de los resultados de las evaluaciones de desempeño que se realizan de manera anual poner énfasis en el análisis de aquellas que se encuentran por debajo del nivel requerido.
- Gestionar para que el departamento médico realice seguimiento al personal que se cuente con permisos médicos mensuales a fin de determinar las causas de sus enfermedades y gestionar con ellos de ser necesario la atención de médicos especialistas.
- Realizar evaluaciones periódicas al personal sobre los riesgos psicosociales de acuerdo a lo indicado en el Reglamento Interno de Seguridad y Salud en el Trabajo de CELEC EP.

BIBLIOGRAFÍA

- Álvarez, A., & Arce, M. (2005). SINDROME DE BURNOUT EN MEDICOS DE HOSPITALES PUBLICOS DE LA CIUDAD DE CORRIENTES. *Revista de Posgrado de la VIa Cátedra de Medicina*, 27-30.
- Bresó Esteve, E., Salanova, M., Schaufeli, W., & Nogareda, C. (2006). *NTP 732: Síndrome de estar quemado por el trabajo "Burnout" (III): Instrumento de medición*. Madrid: INSHT.
- Corporación Eléctrica del Ecuador CELEC EP. (2013). *ESTATUTO ORGÁNICO POR PROCESOS DE LA EMPRESA PÚBLICA ESTRATÉGICA CELEC EP*. Cuenca.
- Corporación Eléctrica del Ecuador CELEC EP. (2015). *Reglamento Interno de Seguridad y Salud en el Trabajo de CELEC EP*. Cuenca.
- Corporación Eléctrica del Ecuador CELEC EP. (2017). *Plan Estratégico CELEC EP*. Plan Estratégico, Cuenca.
- de los Ríos Castillo, J. L., Ocampo Mancilla, M., Landeros López, M., Ávila Rojas, T. L., & Tristán Alejo, L. A. (2007). Burnout en Personal Administrativo de una Dependencia Gubernamental: Análisis de sus Factores Relacionados. *Investigación y Ciencia de la Universidad de Aguas Calientes, México*, 26-34.
- de los Ríos Castillo, J. L., Ocampo Mancilla, M., Landeros López, M., Ávila Rojas, T. L., & Tristán Alejo, L. A. (2007). Burnout en Personal Administrativo de una Dependencia Gubernamental: Análisis de sus Factores Relacionados. *Investigación y Ciencia de la Universidad de Aguas Calientes, México*, 26-34.
- Dirección de Gestión Estratégica CELEC EP. (2013). *ESTRUCTURAS UNIDADES DE NEGOCIO NUEVAS Y EXISTENTES*. Cuenca.
- Dr. José Lauro de los Ríos Castillo, M. M. (2007). Burnout en Personal Administrativo de una Dependencia Gubernamental: Análisis de sus Factores Relacionados. *Investigación y Ciencias de la Universidad de Aguas Calientes*, 26-34.
- Estreslaboral. (2013). <http://www.estreslaboral.info>. Recuperado el 13 de Mayo de 2015, de <http://www.estreslaboral.info/sindrome-de-burnout.html#sintomasburnout>
- Fidalgo Vega, M. (2003). *NTP 704: Síndrome de estar quemado por el trabajo o "burnout" (I): definición y proceso de generación*. Madrid: INSHT.
- Fidalgo Vega, M. (2005). *NTP 705: Síndrome de estar quemado por el trabajo o "burnout" (II): consecuencias, evaluación y prevención*. Madrid: INSHT.

- Gil-Monte, P. (2002). Validez factorial de la adaptación al español del Maslach Burnout Inventory-General Survey. *Salud Pública de México*, 33-40.
- Gil-Monte, P. (2005). *El Síndrome de Quemarse por el Trabajo (Burnout)*. Madrid: Ediciones Pirámide.
- Gil-Monte, P. (2014). *Manual de psicología aplicada al trabajo y a la prevención de los riesgos laborales*. Madrid: Ediciones Pirámide.
- Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. (12 de Julio de 2016). Reglamento Del Seguro General de Riesgos del Trabajo. Quito: Registro Oficial.
- Maslach C, S. W. (1993). *Historical and conceptual development of burnout*. Londres: Taylor & Francis.
- Meliá, J., Nogareda, C., Lahera, M., Duro, A., Peiró, J., Salanova, M., y otros. (2006). Principios Comunes para la Evaluación de los Riesgos Psicosociales en la Empresa. *Perspectivas de Intervención en Riesgos Psicosociales. Evaluación de Riesgos*, 13-36.
- Miravalles, J. (2014). <http://www.javiermiravalles.es>. Recuperado el 13 de Mayo de 2015, de <http://www.javiermiravalles.es/sindrome%20burnout/Cuestionario%20de%20Maslach%20Burnout%20Inventory.pdf>
- Miravalles, J. (2014). <http://www.javiermiravalles.es>. Recuperado el 13 de Mayo de 2015, de <http://www.javiermiravalles.es/sindrome%20burnout/Cuestionario%20de%20Maslach%20Burnout%20Inventory.pdf>
- Propaxis. (2015). *EVALUACIÓN DE CLIMA Y CULTURA ORGANIZACIONAL Y DISEÑO DE UN PLAN DE MEJORA APLICABLE PARA LA MATRIZ D ELA CORPORACION*. Cuenca.
- Subdirección de Talento Humano CELEC EP. (2016). *Distributivo del Personal de Matriz*. Reporte sistema de Administración del Talento Humano, Cuenca.

ANEXOS

Anexo 1: Formulario de datos personales y MBI

Anexo 2: Mail enviado a funcionarios de CELEC EP Matriz

Anexo 3: Tabla de resultados obtenidos en aplicación Google Forms 72 respuestas

Anexo 4: Tabla de resultados obtenidos en aplicación Google Forms 72 respuestas

Anexo 1

Formulario de datos personales y MBI

Formulario de Datos Personales

<https://docs.google.com/forms/d/1Qmb3jf3RqYnpwupdSs9sjYuDfg3i...>

Formulario de Datos Personales

Favor responder al siguiente formulario con honestidad pues los datos son relevantes para el estudio a realizarse. Muchas Gracias.

***Obligatorio**

1. Sexo *

Marca solo un óvalo.

- Masculino
 Femenino

2. Edad *

Marca solo un óvalo.

- 21-25 años
 26-30 años
 31-35 años
 36-40 años
 41-45 años
 46-50 años
 51-55 años
 56-60 años
 61 años o más

3. Estado Civil *

Marca solo un óvalo.

- Soltero
 Casado
 Unión de Hecho
 Viudo
 Divorciado

4. Número de hijos *

Marca solo un óvalo.

- Ninguno
 1-2 hijos
 3-4 hijos
 5 o más

5. Tipo de Contrato **Marca solo un óvalo.*

- Nombramiento Indefinido
- Nombramiento Provisional
- Contrato Indefinido

6. Ciudad en la que labora **Marca solo un óvalo.*

- Cuenca
- Quito

7. Área de Trabajo **Marca solo un óvalo.*

- Dirección Administrativa Financiera
- Dirección de Generación
- Dirección de Planificación de la Expansión
- Dirección de Gestión Estratégica
- Dirección de Auditoría Interna
- Dirección Jurídica
- Subdirección de Talento Humano
- Abastecimientos
- Subdirección Financiera
- Subdirección de Proyectos
- Subdirección de Producción
- Subdirección de Liquidación de Transacciones
- Subdirección de Planificación Organizacional
- Subdirección de Cambio y Cultura
- Subdirección de Procesos
- Subdirección de TIC's
- Secretaría General

8. Tiempo de Trabajo **Marca solo un óvalo.*

- 0-1 año
- 2-3 años
- 4-5 años
- 6-7 años
- 8-9 años
- 10-11 años
- 12-13 años
- 14-15 años
- 15 años o más

9. Número de horas laboradas a la semana *

Marca solo un óvalo.

- 40 horas
- 41-45 horas
- 46 horas o más

10. Días de comisión de servicios fuera del lugar de trabajo al mes *

Marca solo un óvalo.

- 1-2 días
- 3-4 días
- 5 días o más
- 0

11. Número de usuarios que atiende a diario *

Marca solo un óvalo.

- 0-1 usuario
- 2-3 usuarios
- 4-5 usuarios
- 6-10 usuarios
- 11- 14 usuarios o más
- 15 usuarios o más

12. Porcentaje del tiempo empleado en atención a usuarios al día *

Marca solo un óvalo.

- Más del 50%
- 50%
- Menos del 50%

13. Realiza Trabajos en el hogar *

Marca solo un óvalo.

- Si
- No

14. Horas de trabajo en el hogar *

Marca solo un óvalo.

- 0-1 hora
- 2-3 horas
- 4-5 horas
- 6 horas o más

15. Ausentismos por enfermedad al mes *

Marca solo un óvalo.

- Si
 No

16. Dias de ausentismos por enfermedad al mes *

Marca solo un óvalo.

- 0 día
 1-3 días
 4-6 días
 7 días o más

17. Alicientes en el trabajo *

Marca solo un óvalo.

- La autonomía en el trabajo
 • Beneficios a empleados
 • Oportunidad de ascensos
 • Ninguno

18. Inconvenientes en el Trabajo *

Marca solo un óvalo.

- Sueldo
 • Relaciones con compañeros
 • Ambiente de trabajo
 • Estabilidad Laboral
 • Ninguno

Questionario de Maslach Burnout Inventory

Se trata de un cuestionario que se utiliza en relación con los riesgos psicosociales, de donde podemos extraer si el trabajador sufre insatisfacción laboral, estrés, u otras patologías.

19. Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo

Marca solo un óvalo.

- NUNCA
 POCAS VECES AL AÑO O MENOS
 UNA VEZ AL MES O MENOS.
 UNAS POCAS VECES AL MES
 UNA VEZ A LA SEMANA.
 POCAS VECES A LA SEMANA
 TODOS LOS DÍAS

20. Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío

Marca solo un óvalo.

- NUNCA
- POCAS VECES AL AÑO O MENOS
- UNA VEZ AL MES O MENOS.
- UNAS POCAS VECES AL MES
- UNA VEZ A LA SEMANA.
- POCAS VECES A LA SEMANA
- TODOS LOS DÍAS

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

Marca solo un óvalo.

- NUNCA
- POCAS VECES AL AÑO O MENOS
- UNA VEZ AL MES O MENOS.
- UNAS POCAS VECES AL MES
- UNA VEZ A LA SEMANA.
- POCAS VECES A LA SEMANA
- TODOS LOS DÍAS

22. Siento que puedo comunicarme fácilmente con las personas que tengo que relacionarme con el trabajo

Marca solo un óvalo.

- NUNCA
- POCAS VECES AL AÑO O MENOS
- UNA VEZ AL MES O MENOS.
- UNAS POCAS VECES AL MES
- UNA VEZ A LA SEMANA.
- POCAS VECES A LA SEMANA
- TODOS LOS DÍAS

23. Siento que estoy tratando a algunos de mis subordinados/compañeros como si fueran objetos impersonales

Marca solo un óvalo.

- NUNCA
- POCAS VECES AL AÑO O MENOS
- UNA VEZ AL MES O MENOS.
- UNAS POCAS VECES AL MES
- UNA VEZ A LA SEMANA.
- POCAS VECES A LA SEMANA
- TODOS LOS DÍAS

24. Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa*Marca solo un óvalo.*

- NUNCA
- POCAS VECES AL AÑO O MENOS
- UNA VEZ AL MES O MENOS.
- UNAS POCAS VECES AL MES
- UNA VEZ A LA SEMANA.
- POCAS VECES A LA SEMANA
- TODOS LOS DÍAS

25. Siento que trato con mucha efectividad los problemas de las personas a las que tengo que atender (dirigir)*Marca solo un óvalo.*

- NUNCA
- POCAS VECES AL AÑO O MENOS
- UNA VEZ AL MES O MENOS.
- UNAS POCAS VECES AL MES
- UNA VEZ A LA SEMANA.
- POCAS VECES A LA SEMANA
- TODOS LOS DÍAS

26. Siento que mi trabajo me está desgastando*Marca solo un óvalo.*

- NUNCA
- POCAS VECES AL AÑO O MENOS
- UNA VEZ AL MES O MENOS.
- UNAS POCAS VECES AL MES
- UNA VEZ A LA SEMANA.
- POCAS VECES A LA SEMANA
- TODOS LOS DÍAS

27. Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo*Marca solo un óvalo.*

- NUNCA
- POCAS VECES AL AÑO O MENOS
- UNA VEZ AL MES O MENOS.
- UNAS POCAS VECES AL MES
- UNA VEZ A LA SEMANA.
- POCAS VECES A LA SEMANA
- TODOS LOS DÍAS

28. Siento que me he hecho más duro con la gente

Marca solo un óvalo.

- NUNCA
- POCAS VECES AL AÑO O MENOS
- UNA VEZ AL MES O MENOS.
- UNAS POCAS VECES AL MES
- UNA VEZ A LA SEMANA.
- POCAS VECES A LA SEMANA
- TODOS LOS DÍAS

29. Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente

Marca solo un óvalo.

- NUNCA
- POCAS VECES AL AÑO O MENOS
- UNA VEZ AL MES O MENOS.
- UNAS POCAS VECES AL MES
- UNA VEZ A LA SEMANA.
- POCAS VECES A LA SEMANA
- TODOS LOS DÍAS

30. Me siento con mucha energía en mi trabajo

Marca solo un óvalo.

- NUNCA
- POCAS VECES AL AÑO O MENOS
- UNA VEZ AL MES O MENOS.
- UNAS POCAS VECES AL MES
- UNA VEZ A LA SEMANA.
- POCAS VECES A LA SEMANA
- TODOS LOS DÍAS

31. Me siento frustrado en mi trabajo

Marca solo un óvalo.

- NUNCA
- POCAS VECES AL AÑO O MENOS
- UNA VEZ AL MES O MENOS.
- UNAS POCAS VECES AL MES
- UNA VEZ A LA SEMANA.
- POCAS VECES A LA SEMANA
- TODOS LOS DÍAS

32. Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo

Marca solo un óvalo.

- NUNCA
- POCAS VECES AL AÑO O MENOS
- UNA VEZ AL MES O MENOS.
- UNAS POCAS VECES AL MES
- UNA VEZ A LA SEMANA.
- POCAS VECES A LA SEMANA
- TODOS LOS DÍAS

33. Siento indiferencia ante el resultado del trabajo de mis subordinados y/o personas que atiengo profesionalmente

Marca solo un óvalo.

- NUNCA
- POCAS VECES AL AÑO O MENOS
- UNA VEZ AL MES O MENOS.
- UNAS POCAS VECES AL MES
- UNA VEZ A LA SEMANA.
- POCAS VECES A LA SEMANA
- TODOS LOS DÍAS

34. Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa

Marca solo un óvalo.

- NUNCA
- POCAS VECES AL AÑO O MENOS
- UNA VEZ AL MES O MENOS.
- UNAS POCAS VECES AL MES
- UNA VEZ A LA SEMANA.
- POCAS VECES A LA SEMANA
- TODOS LOS DÍAS

35. Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo

Marca solo un óvalo.

- NUNCA
- POCAS VECES AL AÑO O MENOS
- UNA VEZ AL MES O MENOS.
- UNAS POCAS VECES AL MES
- UNA VEZ A LA SEMANA.
- POCAS VECES A LA SEMANA
- TODOS LOS DÍAS

36. Me siento estimulado después de haber trabajado estrechamente con mis compañeros

Marca solo un óvalo.

- NUNCA
- POCAS VECES AL AÑO O MENOS
- UNA VEZ AL MES O MENOS.
- UNAS POCAS VECES AL MES
- UNA VEZ A LA SEMANA.
- POCAS VECES A LA SEMANA
- TODOS LOS DÍAS

37. Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo

Marca solo un óvalo.

- NUNCA
- POCAS VECES AL AÑO O MENOS
- UNA VEZ AL MES O MENOS.
- UNAS POCAS VECES AL MES
- UNA VEZ A LA SEMANA.
- POCAS VECES A LA SEMANA
- TODOS LOS DÍAS

38. Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades

Marca solo un óvalo.

- NUNCA
- POCAS VECES AL AÑO O MENOS
- UNA VEZ AL MES O MENOS.
- UNAS POCAS VECES AL MES
- UNA VEZ A LA SEMANA.
- POCAS VECES A LA SEMANA
- TODOS LOS DÍAS

39. Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada

Marca solo un óvalo.

- NUNCA
- POCAS VECES AL AÑO O MENOS
- UNA VEZ AL MES O MENOS.
- UNAS POCAS VECES AL MES
- UNA VEZ A LA SEMANA.
- POCAS VECES A LA SEMANA
- TODOS LOS DÍAS

40. Me parece que mis subordinados/compañeros me culpan de alguno de sus problemas

Marca solo un óvalo.

- NUNCA
- POCAS VECES AL AÑO O MENOS
- UNA VEZ AL MES O MENOS.
- UNAS POCAS VECES AL MES
- UNA VEZ A LA SEMANA.
- POCAS VECES A LA SEMANA
- TODOS LOS DÍAS

Con la tecnología de
 Google Forms

Anexo 2

Mail enviado a funcionarios de CELEC EP Matriz

Solicitud de ingreso datos Encuesta Psicosocial en Línea - Mensaje (HTML)

Respondió a este mensaje el 03/03/2016 8:44.

De: Paola Ordóñez Enviado el: Jueves 29/02/2016 15:45

Para: Abel Almaraz; Alexandra Villado; Andrea Ochoa; Bernardo Cordero; Carlos Muñoz; Carlos Urgelés; Cecilia Orellana; David Idrovo; Daysy Alvarez; Elizabeth Orrego; Elizabeth Yegua; Freddy Corrales; Gabriel Solórzano; Guido Viteri; Herman Jara; Hugo Yaquez; Isobel Carrillo; Jaime Rodríguez; Jhanira Orellana; Jimmy Ochoa; Jonathan Eraso; Jorge Ortiz; Juan Bermeo; Juan Chir; Juan Farez; Juliza Ojeda; Leonardo Bacallina; Leonor Guatán; Leslie Tabiana Dávila; Ma. Dolores Torres; Ma. Soledad Pasurco; Marco Brito; Mario Urgelés; Maruxi Ortiz; Maximiliano Ayala; Pablo Chang-Huang; Paola Ordóñez; Paul Pérez; Paul Serrano; Priscila Arias; Roque Vásquez; Sibila Astudillo; Verónica Abad; Verónica Flores; Verónica Solórzano; William Castañeda; Yimena Jara; Carolina Oñate; Daniela Álvarez; Fatima Moncayo; Fernando Guerrero; Italo Chicaiza; Karina Aldas; Lorena Tuffino; Ma. Antonia Salgado; Marco Cacedo; Roberto Carrillo; Alejandra Lascano; Andrea Chipantaxi; Carla Céliz; Carlos Marín; Carolina Oñate; Cleber Andrade; Cristian Guerra; Daniel Álvarez; Daniela Álvarez; David Mata; Dora Villamarín; Edison Salas; Enrique Andrade; Fausto Zurita; Fernando Guerrero; Galo Flores; Ibett Cerón; Irene Valverde; Jaime Galarza; Jairo Chuqui; Joseph Molina

Asunto: Solicitud de ingreso datos Encuesta Psicosocial en Línea

Estimados Compañeros y Compañeras:

De acuerdo a lo indicado en el Reglamento Interno de Seguridad y Salud de la Corporación Eléctrica del Ecuador CELEC EP en su artículo 47- Factores de riesgo Psicosociales, que en su literal a) establece: "a) *Evaluar mínimo una vez al año factores de riesgos psicosociales por puestos de trabajo, con el objeto de plantear medidas de prevención, intervención y control.*", y contando con la autorización de la Subdirección de Talento Humano se ha procedido a elaborar una encuesta en línea que contiene un formulario de datos personales y el Cuestionario de Maslach Burnout Inventory que se utiliza para la determinar si existe la presencia de riesgos psicosociales de donde podemos extraer si el trabajador sufre insatisfacción laboral, estrés, u otras patologías y nos ayuda a entender de una manera fácil, sencilla y genérica si nos encontramos en situaciones de riesgo, lo que nos ofrece la opción de tomar medidas al respecto.

En este contexto solicitamos muy gentilmente responder a la encuesta de una manera sincera y honesta a fin obtener datos relevantes para el estudio a realizar, la misma les tomará de 8 a 10 minutos máximo, el link para acceder a la encuesta es: <https://docs.google.com/forms/d/1Qmb3if3RqYnpuwpDS9sYuDfg3i06NhdupXs1u6Zo/viewform#responses>, favor ingresar con Mozilla.

Cualquier duda o consulta la pueden realizar directamente a este correo o a la extensión 1961.

Gracias por su amable y gentil atención.

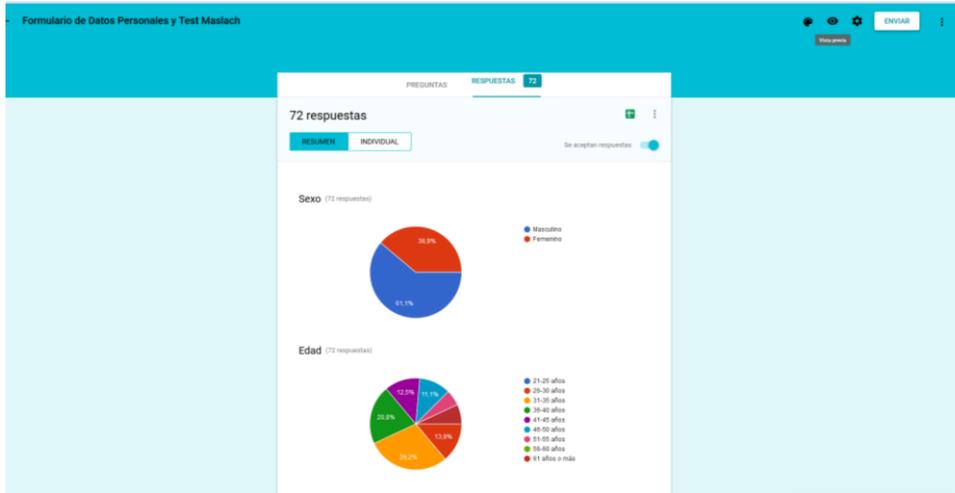
Saludos Cordiales,

 **Ing. Paola Ordóñez R.**
TALENTO HUMANO
Tel: (593-7) 3700100 ext. 1961
Panamericana Norte Km 7,5 | Sector Capulisamba
www.celec.pob.ec

No imprimas este correo si no es necesario

Anexo 3

Tabla de resultados obtenidos en aplicación Google Forms 72 respuestas



Anexo 4

Tabla de resultados obtenidos en aplicación Google Forms 80 respuestas

