



Universidad del Azuay

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

Escuela de Psicología Organizacional

TEMA:

**“MEDICIÓN Y PREVENCIÓN DEL SÍNDROME DE
BURNOUT EN LOS AGENTES DE TRÁNSITO DE LA
EMOV EP”**

**TESIS PREVIA A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
PSICÓLOGO ORGANIZACIONAL.**

Autores:

**Marco Geovanny Figueroa Quito
Manuel Nicolás Andrade Alvear**

Director:

Mst. Mario Eduardo Moyano Moyano

**Cuenca – Ecuador
2017**

DEDICATORIA

Dedico este trabajo realizado con todo el cariño a mis padres, seres queridos y familia en general, en especial a mi madre que es la persona más importante en mi vida, mi apoyo incondicional y mi vida entera, a mis abuelos por ser como mis padres y apoyarme en todo momento de mi vida, a mi hermana, a mi novia, a todos mis amigos y seres cercanos, los llevo siempre en mi mente y en mi corazón.

Geovanny Figueroa Quito

DEDICATORIA

El presente trabajo está dedicado con todo cariño a mis padres y a la vida pues gracias a ellos soy quien soy y seré.

Nicolás Andrade Alvear

AGRADECIMIENTO

Queremos dar un agradecimiento a todos los que conforman la Universidad del Azuay, a sus profesores, docentes y personal administrativo que colaboraron con experiencias, conocimientos y momentos gratos que fueron de gran soporte para realizar este proyecto de gran importancia en nuestra vida personal y profesional.

A la empresa EMOV EP y todo su personal, por su apertura y soporte incondicional para el desarrollo de esta investigación, especialmente al Departamento de Talento Humano , grupo de agentes y altos mandos de la empresa por su ayuda y colaboración para realizar todos los procesos necesarios.

A nuestro director de tesis, Mst. Mario Moyano por todo su apoyo, direccionamiento, enseñanzas y motivación para culminar con éxito nuestra carrera profesional y sobre todo este importante proyecto.

RESUMEN

La presente investigación tiene por tema la "MEDICIÓN Y PREVENCIÓN DEL SÍNDROME DE BURNOUT EN LOS AGENTES DE TRÁNSITO DE LA EMPRESA EMOV EP", donde su principal objetivo es calcular e identificar el grado en que afecta el síndrome de Burnout al grupo de agentes de tránsito.

Para el cálculo se aplicará el test MBI de Maslach a una muestra aleatoria de 203 agentes en base a un universo de 404; con los resultados obtenidos de esta prueba se procederá a realizar un plan de acción ajustado a la empresa con el fin de disminuir y prevenir este síndrome.

Palabras clave: Burnout, agotamiento emocional, realización personal, despersonalización, prevención.

ABSTRACT

ABSTRACT

The theme of this research is "*MEDICION Y PREVENCION DEL SINDROME DE BURNOUT EN LOS AGENTES DE TRANSITO DE LA EMPRESA EMOV EP*" (Measurement and Prevention of Burnout Syndrome among the Transit Police of EMOV EP Company). Its main objective is to calculate and identify the degree to which burnout syndrome affects the group of transit police. For the calculation, the Maslach Burnout Inventory (MBI) will be applied to a random sample of 203 transit policemen of a universe of 404. Based on the results obtained from this test, an action plan adjusted to the company will be performed in order to reduce and prevent this syndrome.

KEYWORDS: burnout, emotional exhaustion, personal fulfillment, depersonalization, prevention.

PALABRAS CLAVES: Burnout, agotamiento emocional, realización personal, depersonalización, prevención.



Translated by,
Lic. Lourdes Crespo

Índice de Contenidos

DEDICATORIA	II
DEDICATORIA	III
AGRADECIMIENTO.....	IV
RESUMEN.....	V
ABSTRACT.....	VI
Índice de Contenidos.....	VII
Índice de Tablas	VIII
Índice de Gráficos	VIII
Índice de Anexos.....	VIII
INTRODUCCIÓN	1
SINDROME DE BURNOUT	2
FASES.....	4
MODELOS	6
PREVENCIÓN DEL SÍNDROME.....	12
METODOLOGÍA	13
Misión de la empresa:	13
Visión de la empresa:	14
Valores institucionales:	14
Grupo de Aplicación: (Por actividad realizada).....	15
RESULTADOS.....	17
BURNOUT GENERAL.....	29
PLAN DE ACCIÓN PREVENTIVO PARA LOS AGENTES DE TRANSITO DE LA EMPRESA EMOV.....	31
Socialización	34
DISCUSIÓN	35
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	37
BIBLIOGRAFÍA.....	39
ANEXOS.....	41

Índice de Tablas

Tabla 1. Grado de Burnout en los Agentes con actividades Administrativas	17
Tabla 2. Grado de Burnout en los Agentes con actividades de CDIT.....	18
Tabla 3. Grado de Burnout en los Agentes con actividades de Ciclistas	19
Tabla 4. Grado de Burnout en los Agentes con actividades de Conductores Tango.....	20
Tabla 5. Grado de Burnout en los Agentes con actividades de ECU 911	21
Tabla 6. Grado de Burnout en los Agentes con actividades de JPs.....	22
Tabla 7. Grado de Burnout en los Agentes con actividades de Motociclistas	23
Tabla 8. Grado de Burnout en los Agentes con actividades Pedestres.....	24
Tabla 9. Análisis general de resultados	24
Tabla 10. Análisis general de resultados por cargo al 100%	25
Tabla 11. Plan de Acción primario	32
Tabla 12. Plan de acción secundario	32
Tabla 13. Plan de acción terciario	33

Índice de Gráficos

Gráfico 1. Porcentaje General del síndrome.....	27
Gráfico 2. Porcentaje General por cargos.....	28
Gráfico 3. Presencia del Síndrome de Burnout en los Agentes de la EMOV EP.....	29

Índice de Anexos

Anexo 1: PRUEBA (MASLACH BURNOUT INVENTORY)	41
Anexo 2: ENTREVISTAS	45
Anexo 3: CERTIFICADO DE REALIZACIÓN DEL PROYECTO.....	51
Anexo 4: CERTIFICADO DE SOCIALIZACIÓN DE RESULTADOS	52
Anexo 5: FOTOS.....	53

INTRODUCCIÓN

A partir de la creación del servicio de movilidad, tránsito y transporte terrestre EMOV EP, (empresa pública) esta cuenta con un grupo específico de agentes encargados de controlar, dirigir y verificar el tránsito y control terrestre en la ciudad; estos agentes deben interactuar con los ciudadanos y diferentes escenarios que conlleva el día a día estando expuestos a múltiples situaciones que podrían generar estrés dependiendo del turno en el que se labore, el trabajo que desempeñe, las condiciones climáticas, la función que realizan etc, por lo que es indispensable realizar siempre una medición del síndrome de Burnout (estrés prolongado) en muestras aleatorias de los agentes de la EMOV con el fin de diagnosticar la cantidad de agentes que poseen dicho síndrome y en qué grado.

El mundo laboral ha experimentado una transformación importante en las últimas décadas en nuestro contexto sociocultural debido a grandes cambios que se dan en el entorno; este síndrome podría afectar el trabajo desempeñado por estas personas por lo que es óptimo realizar análisis específicos y métodos que puedan disminuir y eliminar los síntomas y afecciones que este síndrome acarrea al desempeño de las personas.

Se está atravesando un momento en el que nunca antes la jornada laboral ha sido tan reducida, dejando mucho espacio libre para el ocio o tiempo libre, pero contrariamente el estrés laboral o Síndrome de Burnout ha ido en incremento; este síndrome es conocido también como síndrome del trabajador gastado siendo una enfermedad laboral cuya incidencia o repercusión entre la población activa va cada vez en aumento, era evaluado a cargos dedicados al cuidado de las personas como: personal de clínicas de salud, enfermerías, trabajadores sociales entre otros; ahora esta evaluación ha tomado mayor acogida y se ha extendido a varias profesiones y grupos organizacionales. Debido al incremento de la enfermedad en las personas el estudio del Síndrome de Burnout no ha parado de dejar avances, muchos investigadores han proporcionado diversas teorías o modelos acerca del porqué del síndrome, como se desarrolla y sus etapas; también existen diversas teorías acerca del Síndrome de Burnout como por ejemplo visto desde un punto organizacional, el Burnout puede ser prevenido de muchas maneras como: realizar una correcta selección de personal, con mayor tolerancia al estrés según cada cargo, estar atentos a factores de riesgo, entre otros. (Gil-Monte y Peiró, 2005)

SINDROME DE BURNOUT

El síndrome de Burnout, también conocido como síndrome de desgaste ocupacional o profesional, es un padecimiento que se produce como respuesta a presiones prolongadas que una persona sufre ante factores estresantes, emocionales e interpersonales relacionados con el trabajo.

A pesar de los avances y estudios realizados, aún existen muchas opiniones y definiciones acerca del concepto y el tipo de tratamiento más eficaz para disminuir y enfrentar los síntomas, como ejemplo, se han generado discusiones y debates sobre a qué nivel (personal, social, organizacional) debe enfocarse este tratamiento y qué estrategias deben ser las precisas para combatirlo. Sin embargo, parece existir, teóricamente, un acuerdo acerca de la importancia de promover programas integrales que aborden todos los niveles, pero en la práctica surgen problemas reales en el momento de aplicar dicho planteamiento.

Demostrado el impacto que tiene el estrés laboral se han realizado diversos estudios con el propósito de proponer e implementar programas de prevención a nivel individual, social y organizacional. Antes, la denominación “estar quemado” se refería a la situación clínica de “estar quemado en drogas”, como fue utilizada para referirse al estado físico y psicológico vivenciado por algunos voluntarios en su trabajo con pacientes drogodependientes.

Así lo demuestra un antecedente que se remonta a 1974, con base en la ciudad de Nueva York en una clínica de voluntariado para gente adicta a las toxinas o drogas, Freudenger gran idealista trabajaba como asistente voluntario en la Free Clinic de Nueva York para toxicómanos, al igual que otros voluntarios jóvenes e idealistas, observó que al límite de un periodo más o menos largo, entre uno y tres años, la mayoría sufría una notable pérdida de energía, desmotivación, falta de todo interés por el trabajo hasta llegar al agotamiento, junto con varios síntomas de ansiedad y de depresión. (Mingote Adán, 1998; Moreno, González y Garrosa, 2001)

Al mencionar el estudio anterior es importante seguir brindando fuentes de interés acerca del tema que nos adentren más en el contexto, por eso es de suma relevancia nombrar el siguiente estudio realizado a un grupo de profesionales en enfermería llevado a cabo en Valencia- España en el año 2002, que revela un caso singular en el que los hombres tienden a adquirir el Síndrome de Burnout de una manera significativamente

mayor que las mujeres, provocando despersonalización al trabajo en las mujeres y absentismo en los hombres; en la actualidad la práctica de enfermería ofrece satisfacción a quienes la ejercen, pero a su vez como algo contradictorio, la situación laboral en la que están insertos hace que la incidencia del estrés sea mayor y vaya en aumento comparada con otras profesiones que suelen ser más simples o complejas según la naturaleza del cargo. En enfermería la labor implica responsabilidad por el contacto con los pacientes y familiares, todos estos factores contribuyen a que la enfermería sea considerada como una profesión altamente estresante, se debe tener muy en cuenta la interacción con el público o personas que es un factor altamente provocativo de este síndrome. (Gil-Monte, 2002)

Este fenómeno ha sido punto de varias investigaciones a lo largo del tiempo, como un estudio realizado por la Universidad de Oviedo en el año 2007 en el que se revela que las profesiones que más se acercan a este fenómeno son las que mantienen constante interacción con la gente o grupos sociales brindando algún tipo de servicio, siendo en el estudio ejemplificada con la profesión de docentes y policías.

Al hablar de un problema de interés social y empresarial como es el Burnout se cree necesario emprender acciones o medidas que permitan solucionar el mismo; la prevención debe comenzar en la empresa del empleado. La primera medida que deben tomar es evaluar las situaciones que generan el estrés y la ansiedad en el trabajador y tomar las decisiones y las medidas adecuadas para intentar reducirlo. Para ello deben mejorar la organización y proveer de herramientas necesarias para que el trabajador pueda realizar sus tareas de forma adecuada, no tenga sobrecarga laboral, entre otras y es lo que se espera que las personas y empresas hagan con el fin de buscar el bienestar de los trabajadores.

Regresamos al año 2013 hasta un estudio llevado a cabo en México donde se determinó que tanto los trabajadores como las organizaciones pueden emprender acciones preventivas en contra del Burnout siendo ellos mismos los encargados de solucionar y proponer alternativas en conjunto.

Diversos autores y críticos han determinado que este fenómeno afecta más a aquellas profesiones que requieren un contacto directo con las personas y con una dirección humanística del trabajo, es decir, aquellas que necesitan altas dosis de entrega e implicación, esto sucede en ciertas profesiones altamente humanistas como en policías o agentes de tránsito; los profesionales que trabajan en las calles y en constante interacción con público, conforman un grupo de alto riesgo para desarrollar el Síndrome

de Burnout, dadas las condiciones en las que laboran, dentro de estos, están profesiones altamente estresantes proclives a padecer este síndrome que se lo considera como probable responsable de la desmotivación que sufren los profesionales actualmente, algo importante de recalcar es que en el caso de la fatiga el trabajador se recupera rápidamente de ella una vez logrado el descanso físico y mental, mientras que el quemarse no se recupera fácilmente.

Es importante mencionar que no siempre es fácil determinar si una persona o trabajador posee o no el síndrome ya que como advierten algunos autores, se trata más de un proceso que de un estado o hecho. Como ya habíamos mencionado (varias veces) este síndrome ha seguido evolucionando y dando nuevas estrategias, estudios y conceptos que cada vez van modificando según los cambios, años atrás Martínez (2010) describía al síndrome de Burnout como *“el resultado del estrés crónico laboral, posee características negativas a nivel personal y organizacional. Sostiene que es más común la aparición del síndrome en los trabajos que conllevan interacción con diferentes grupos de gente que en trabajos de oficina, artesanales, etc.”*.

Se puede decir que alguien posee este síndrome del quemado cuando su trabajo no le motiva y le supone un esfuerzo casi insoportable, el enfermo padece un agotamiento mental, físico y emocional, que con el tiempo trasciende a su vida personal provocándole una situación de precario equilibrio psicológico. (Bosqued, 2008)

Puede presentarse normalmente cuando se dan condiciones tanto a nivel de la persona (referentes a su tolerancia al estrés y a la frustración, etc.), como organizacionales (deficiencias en la definición del puesto, ambiente laboral, otros) (Forbes, 2011)

FASES

El estrés laboral es una base óptima para el desarrollo del Burnout, al cual se llega por medio de un proceso de acomodación psicológica entre el trabajador estresado y el trabajo estresante. (Chermiss, 1980). En este proceso se distinguen tres fases:

- Fase de estrés: en la cual se da un desajuste entre las demandas laborales y los recursos del trabajador.

- Fase de agotamiento: en la cual se dan respuestas crónicas de preocupación, tensión, ansiedad y fatiga.

- Fase de agotamiento defensivo: en la cual se aprecian cambios en la conducta del trabajador, tales como el cinismo, entre otras muchas de carácter nocivo.

A nivel cognitivo, se pueden distinguir como variables las siguientes:

- Existencia de factores organizacionales que dificultan la realización de la labor del trabajador, como ausencia sostenida de recursos.

- Bajo nivel de alineamiento entre los objetivos y valores del trabajador con los de la organización. Si sostenidamente no se logran los objetivos, por ejemplo por ser estos no realistas, se generan 3 sentimientos de frustración en la persona que pueden ser el asidero para el desarrollo del síndrome.

- Falsas expectativas del trabajador no cumplidas en la realidad de la labor. Esta situación puede llevar a aumentar niveles de estrés y frustración para la persona, haciéndolo candidato al síndrome en etapas posteriores. La frustración puede ser mayor, entre mayor sea el nivel de motivación e identificación inicial del trabajador con la labor dada.

- Bajos niveles de desafío, autonomía, control y retroalimentación sobre resultados, así como falta de apoyo social de compañeros que permitan finalmente desarrollar en el trabajador un sentimiento de éxito profesional y la noción de autoeficacia percibida. Discutido por Chermis (1993), "los trabajadores con niveles positivos de los factores previos, especialmente el de autoeficacia, experimentan menos estrés y por tanto son menos propensos a desarrollar el Burnout, pero bajos niveles de autoeficacia más bien fomentan el desarrollo de la condición."

Desde la década de los ochenta el estudio del Síndrome de Burnout (SB) no ha parado de dejar avances; muchos investigadores han proporcionado modelos acerca del porqué del fenómeno, como se desarrolla y sus etapas. Existen diversas teorías sobre este, en el año de 1997 Gil-Monte y Peiró llevaron a cabo una categorización sobre las teorías explicativas del síndrome en cuatro modelos de investigación, entre las principales tenemos: Teoría sociocognitiva del Yo, Teoría del Intercambio social, Teoría Organizacional y Teoría Estructural. (Martinez, 2010)

MODELOS

Los modelos basados en las Teorías sociocognitivas del yo se fundamentan en que el SB aparece por dos causas principales; 1) Las cogniciones intervienen en la manera que el individuo percibe la realidad y a la vez se modifican según las influencias de dicha realidad. 2) La dedicación que el individuo emplee en el logro de la meta y las consecuencias emocionales se establecen por la autoconfianza del individuo. Estos modelos dan suma importancia a las variables del YO como la autoeficacia, autoconfianza, autoconcepto, etc. Entre ellos se encuentran el modelo de competencia social de Harrison, el modelo de Cherniss, modelo de Pines. (Martinez, 2010)

a) El Modelo de Competencia Social de Harrison (1983)

Este modelo está basado en la competencia y la percepción del sujeto en función del síndrome. Harrison explica que las personas que trabajan en puestos de asistencia poseen un alto grado de motivación para ayudar a los demás, pero en el sitio de trabajo existen factores favorables o de resistencia que determinan la correcta realización de su labor. Si existen factores de ayuda junto a una buena motivación los resultados serán positivos; ya que incrementarán el sentimiento de competencia social. Al aparecer factores que actúan como barrera y dificultan el logro de las metas la motivación se verá disminuida, cuando esta situación persiste durante un tiempo se potencializa el SB.

b) Modelo de autosuficiencia de Cherniss (1993)

Para este autor la obtención independiente y exitosa de objetivos incrementa la eficacia del sujeto. El fallo en la obtención de estas metas llevan al fracaso psicológico, es decir, el fracaso en las metas lleva a una disminución de la autoeficacia percibida o la aparición del SB.

Por otro lado los individuos que tengan altos grados de autoeficacia percibida tienen menor posibilidad de desarrollarlo pues reaccionan mejor ante situaciones amenazadoras ya que confían en poder afrontar dichas situaciones de forma exitosa.

c) Modelo de Pines (1993)

“Este modelo argumenta que el fenómeno aparece en el momento que el individuo pone su búsqueda del sentido existencial dentro del trabajo y falla en su labor. Estos individuos le dan sentido a su vida por medio de tareas laborales humanitarias. Este modelo plantea que los individuos que se queman son aquellos que poseen una alta motivación y muchas expectativas. Un individuo con bajos niveles de motivación puede experimentar síntomas de estrés, depresión o fatiga, pero no podrá llegar a desarrollar Burnout.

“Por lo tanto, el SB lo explica como un estado de agotamiento físico, emocional y mental causado por afrontar situaciones de estrés crónico junto con muy altas expectativas. Sería el resultado de un proceso de desilusión donde la capacidad de adaptación del sujeto ha quedado disminuida severamente”. (Martínez, 2010)

Una segunda orientación teórica se basa en las Teorías del Intercambio social, plantean que cuando la persona percibe una falta de equidad o retribuciones entre las personas con las cuales ha construido relaciones interpersonales dentro del trabajo, activa un proceso de comparación social. Cuando de forma continua las personas sienten este tipo de desequilibrios entre lo que dan y lo que reciben se puede originar el SB. Teorías que siguen este modelo de investigación son el Modelo de Comparación Social de Buuk y Schaufeli y el Modelo de Conservación de Recursos de Hobfoll y Freddy. (Gómara, 2014)

a) *Modelo de Comparación Social de Buuk y Schaufeli (1993)*

Este modelo fue desarrollado para explicar la presencia del Burnout y señala que tiene un motivo doble. Un motivo son los procesos de intercambio social entre los trabajadores y los usuarios, los clientes; y el otro, los procesos de similitud y comparación entre compañeros de trabajo.

En los procesos de intercambio social con el usuario se identifican 3 factores estresores para que se dé el fenómeno: incertidumbre, la percepción de equidad y la falta de control. La incertidumbre hace referencia a lo que uno siente y como piensa que debe actuar. La percepción de equidad se refiere a la manera en que los trabajadores perciben el equilibrio entre lo que ellos dan y lo que ellos reciben en el transcurso de sus relaciones y la falta de control se refiere a la posibilidad o imposibilidad del trabajador en acciones laborales. Además las perspectivas de recompensa del trabajador se ven frustradas continuamente por el usuario y la interacción con ellos no resulta satisfactoria.

Los autores explican que los profesionales no buscan ningún tipo de apoyo social por parte de sus compañeros ante situaciones de estrés, ya que esto les produce temor a ser catalogados como poco competentes lo que provoca con mayor facilidad la aparición del SB.

b) *Modelo de Conservación de Recursos de Hobfoll y Freddy (1993)*

Esta teoría es de carácter motivacional, es basada en la idea de que cuando la motivación del sujeto se ve amenazada o negada se produce estrés o puede llevar a la aparición del SB.

Los estresores laborales generan cierto nivel de incertidumbre en los trabajadores al poner en duda sus capacidades y recursos para cumplir con las metas planteadas.

Estos autores resaltan la importancia de las relaciones entre compañeros de trabajo etiquetándolas como una fuente de estrés laboral.

Este modelo nos dice que al aumentar los recursos de los trabajadores se reducen los niveles de estrés y, así, se reduce la probabilidad de perderlos.

La prevención del síndrome se basa en la adquisición de habilidades que faciliten el desarrollo del trabajo de manera positiva y también en el cambio de las percepciones del trabajador hacia sus propias habilidades en relación al trabajo reduciendo los factores que facilitan la aparición del SB.

Los modelos basados en las Teorías Organizacionales se caracterizan por incluir como antecedentes del síndrome las disfunciones del rol, la falta de salud organizacional, estructura y clima de la organización. Ponen énfasis en los estresores encontrados dentro de la organización y de los mecanismos de defensa que utilizan los individuos contra el Burnout. Algunos modelos basados en la teoría organizacional son el modelo de Fases de Golembiewsky, Munzenrider y Carter y el Modelo de Kuk y Leiter. (Górama, 2014)

a) *Modelos de Fases de Golembiewsky, Munzenrider y Carter (1988)*

Este modelo propone que para comprender este síndrome primero debemos analizar cómo se desarrolla el trabajador ante los elementos que lo generan. Nos dice que estos

elementos de estrés se generan por la sobrecarga de trabajo y pobreza en el rol, que posteriormente provocan un sentimiento de agotamiento propio y despersonalización.

Los autores proponen que el síndrome es de carácter progresivo y se desarrolla en 8 fases que surgen de las 3 dimensiones principales descritas en el Maslach Burnout Inventory (MBI). La progresión secuencial en el tiempo hace que la influencia de un componente incida en el desarrollo del otro. Así, la primera fase en la secuencia es la despersonalización seguida por la disminución significativa en la realización personal y por último el agotamiento emocional. En la primera etapa se desarrolla estrés por la sobrecarga laboral y la pobreza en el rol desempeñado, provocando sentimientos de pérdida de autonomía y control. En la segunda etapa se da un alejamiento como estrategia para enfrentar las situaciones de amenaza del contexto laboral. Estas estrategias pueden ser positivas o no, dependiendo de si son llevadas a cabo con empatía o con cinismo. Si se desarrollan conductas de despersonalización (cinismo), es porque aparece el SB. La siguiente etapa se caracteriza por la baja realización personal llevando al sujeto a un agotamiento emocional debido a la falta de logros.

b) *Modelo de Cox, Kuk y Leiter (1993)*

Este modelo sugiere que el Síndrome es una respuesta al estrés laboral cuando las estrategias de afrontamiento ante los estresores no son lo más adecuados o no funcionan como el trabajador espera. En este modelo se incluyen como variables al cansancio emocional y los sentimientos de tensión y ansiedad.

La despersonalización viene a ser una estrategia de afrontamiento ante el sentimiento de agotamiento emocional, mientras que los sentimientos de baja realización personal en el ámbito laboral son el resultado de la evaluación cognitiva del trabajador sobre su experiencia de estrés laboral y tienen que ver con las expectativas frustradas en el trabajo.

Una organización saludable puede regular la relación entre el estrés y el Burnout y esto a su vez es determinado por los aspectos psicosociales de la empresa, así mismo, la realización personal en el ámbito laboral tienen un papel modelador en los efectos que los sentimientos de agotamiento emocional ejercen sobre las actitudes de despersonalización.

El último modelo explicativo descrito en esta categorización es el basado en la teoría estructural, la cual siempre tiene en cuenta los antecedentes personales, interpersonales y organizacionales del individuo para explicar su investigación de manera integral. Una de sus principales características es que son de tipo transaccional. Estos modelos plantean que el SB es el resultado de un desequilibrio entre la forma en que el individuo percibe las demandas y su capacidad de respuesta, el modelo más representativo es el de Gil-monte. (Martínez, 2010)

a) *Modelo de Gil-Monte (2005)*

Gil-Monte crea su propio modelo etiológico el cual lo llama “Modelo de Gil Monte”, este modelo identifica dos perfiles en el desarrollo del fenómeno. El perfil 1 es caracterizado por poco deseo de realizar su trabajo ligado a altos niveles de desgaste psíquico y falta de interés, pero sin la presencia de culpa por ello. El perfil 2 presenta problemas de mayor índole ya que se atribuiría a casos clínicos dados por el desarrollo crónico del Síndrome. En estos casos sí se presentan sentimientos de culpa y estos se pueden detectar mediante Cuestionarios de Evaluación como el MBI(Quiceno & Vinaccia, 2007).

Otra aportación explicativa de este fenómeno es la de Bosqued (2011), su teoría dice que esta enfermedad conlleva más aspectos en la vida de las personas que en el ámbito laboral, señala al SB como un problema de salud y de calidad en lo laboral que se desencadena en un estrés de tipo crónico a nivel psicofísico como consecuencia de un constante esfuerzo el cual, el sujeto considera inútil e insuficiente por lo que reacciona con un estado exhausto, con cansancio psicológico y en algunos casos físico a la actividad causante del estado de insatisfacción y estrés. (Colina & Contreras, 2013)

Debido a la gran cantidad de consecuencias o síntomas que llega a producir este síndrome es difícil establecer una lista única de causas para esta enfermedad, sin embargo, algunas investigaciones en el campo de la salud y la psicología han encontrado algunos factores que podrían ser provocadores o favorecedores y merecen especial atención y cuidado. Como un posible agente de riesgo, el Burnout está relacionado con actividades laborales que vinculan al trabajador y sus servicios directamente con clientes y gente en general, en condiciones en las cuales el contacto con estos es parte de la naturaleza del trabajo. Esto no significa que no pueda presentarse en otro tipo de labores, pero en general doctores, enfermeras, consultores, trabajadores sociales, maestros, vendedores puerta a

puerta, encuestadores, oficiales de cobro, policía y otros muchos oficios y profesiones tienen mayor riesgo de desarrollar, con el tiempo, la condición. Adicionalmente, suele caracterizarse por horarios de trabajo excesivos, altos niveles de exigencia (muchas veces catalogados positivamente desde la óptica laboral) y donde tales características se han convertido en un hábito, generalmente inconsciente, teniendo que cumplir las labores asignadas o los objetivos planteados, el síndrome puede presentarse normalmente cuando se dan condiciones tanto a nivel de la persona (referentes a su tolerancia al estrés y a la frustración, etc.), como organizacionales (deficiencias en la definición del puesto, ambiente laboral, otros). En general, las condiciones anteriores se confabulan y pueden llegar a generar SB en situaciones de exceso de trabajo, desvalorización del puesto o del trabajo hecho, trabajos en los cuales prevalece confusión entre las expectativas y las prioridades, falta de seguridad laboral, así como exceso de compromiso en relación con las responsabilidades del trabajo. (Albee, 2000)

El desencadenamiento del fenómeno constituye un riesgo para los individuos que lo padecen como para la empresa y la sociedad, las consecuencias negativas son muy comunes a nivel cognitivo, conductual, social y organizacional ya que los individuos padecen de una disminución cognitiva producto de la frustración profesional y una crisis existencial. El deterioro emocional se caracteriza por el desgaste en el trabajo lo que provoca una desmejora actitudinal por medio de cinismos, indolencias e indiferencias lo cual afecta a la organización, al cliente y por lo tanto directamente a la sociedad. (Colina & Contreras, 2013)

Entre los muchos estudios realizados a lo largo de la historia los menos ahondados son aquellos que tocan el lado cognitivo, sin embargo estos vienen a ser de significativa importancia ya que en gran medida la aparición del síndrome viene a ser por la existencia de una frustración en las expectativas que el individuo tiene sobre el trabajo y la realidad, lo que lleva al sujeto a una depresión de carácter cognitivo que a su vez se asocia con las actitudes de cinismo, desvalorización personal y desconsideración en el trabajo vistas como una alteración cognitiva en el procesamiento de información sobre la realidad frustrada

En el aspecto conductual la consecuencia principal viene a ser la despersonalización y las consecuencias secundarias vienen a ser la pérdida de acción proactiva y la ingesta de estimulantes y abuso de sustancias que causan daños en la salud. El sujeto puede llegar a mostrar desórdenes de carácter fisiológico como dolores

musculares, pérdida de la voz, hipertensión, úlceras, disfunciones sexuales y pérdida de sueño. Pueden llegar a aparecer trastornos psicosomáticos y fatiga crónica.

Las consecuencias de aspecto social se relacionan directamente con la organización en la actividad que realiza el individuo, poniendo más importancia en su reacción a aislarse y evitando cualquier situación que involucre interacción social. Se ha determinado que las personas que tienen niveles altos de SB registran problemas en su vida de pareja y las situaciones en su hogar presentan tensión, irritación y disgusto. (Martinez, 2010)

Por último, el SB además de tener consecuencias a nivel cognitivo, físico, conductual y social también las tiene a nivel organizacional. A este nivel se provoca el deterioro del rendimiento laboral en los trabajadores lo que a su vez causa un deterioro en la organización a nivel global. Un trabajador es proclive a retrasarse frecuentemente, abandonar el lugar de trabajo, alargar las pausas en los descansos, etc. (Rubio. 2003)

PREVENCIÓN DEL SÍNDROME

Al reconocer este fenómeno como una clara amenaza, las organizaciones están obligadas moralmente a combatirlo realizando actividades de prevención que puedan favorecer el desempeño y la salud de los individuos en diferentes niveles (preventivos).

En el 2006 Guadalupe Oblitas describió a la prevención primaria como un grupo de acciones que se encargan del fomento de la salud y la prevención secundaria como el conjunto de acciones que se encargan del descubrimiento prematuro del síndrome.

Complementando esta información Restrepo y Málaga (2001) describen a la prevención terciaria como las medidas que debe tomar la organización o el individuo para poder restablecer la salud y recuperarse del estado que le causó esta enfermedad. (El-Sahili Gonzalez, 2015)

Para finalizar con esta revisión teórica acerca del SB llegamos a la conclusión de que este se da como resultado del estrés laboral crónico, es una enfermedad de carácter progresivo que posee características negativas a nivel personal, social y organizacional.

Los estudios más recientes afirman que el Burnout está caracterizado por 3 dimensiones que son: Agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización

personal; el agotamiento emocional es considerado la primera dimensión, pueden presentarse manifestaciones físicas, psíquicas o una combinación de ambas, la despersonalización se caracteriza por la insensibilidad emocional del profesional con conductas clínicas y simulación afectiva, es una reacción inmediata tras la fatiga, y por último la falta de realización personal que se refiere a la insatisfacción, el desánimo con el trabajo, moral baja, irritabilidad, entre otros (Vilariño Santos, 2015). Todo esto puede desarrollarse por múltiples factores como trabajos que vinculan al trabajador directamente con el cliente, horarios excesivos de trabajo, altos niveles de exigencia, también cuando la persona no posee alta tolerancia al estrés y en organizaciones deficientes o con una mala cultura y/o ambiente laboral, etc.

Si los elementos causantes llegaran a persistir se pueden dar múltiples consecuencias en los individuos como alteraciones de carácter cognitivo, conductual, de orden social y organizacional. El síndrome puede ser detectado por medio de cuestionarios de evaluación como el MBI que es el método más aceptado y utilizado.

El SB es una clara amenaza para los trabajadores tanto como para las organizaciones por lo que es imprescindible la prevención y tratamiento dentro y fuera del trabajo con el fin no solo de mejorar el clima institucional sino la vida de las personas que trabajan en estas.

METODOLOGÍA

La investigación planteada estará diseñada de manera no experimental, con un enfoque mixto ya que queremos medir cuantitativamente el grado del síndrome en los agentes y establecer un plan de acción preventivo, de tipo prospectivo y con un alcance correlacional ya que probará la presencia de Burnout en los agentes debido a la complejidad del trabajo.

A continuación se hará una breve descripción de la institución (EMOV E.P.) donde se llevará a cabo el estudio.

Misión de la empresa:

“Trabajar por un sistema de movilidad responsable en el cantón Cuenca de manera sustentable y eficaz, mediante la gestión, administración, regulación y control del tránsito,

transporte terrestre y movilidad no motorizada, precautelando el bienestar, la vida y la salud de la ciudadanía, mediante la concientización”.

Visión de la empresa:

“Contando con talento humano motivado y comprometido, con el apoyo de procesos y tecnología de punta, en el término de 8 años, generar una cultura permanente de convivencia entre la movilidad motorizada y no motorizada, contribuyendo al bienestar de la ciudadanía y al ordenamiento del cantón”

Valores institucionales:

- Transparencia
- Capacidad y excelencia para la prestación de un servicio integral e integrado.
- Vocación de trabajo en equipo.
- Respeto y amabilidad en la relación con el cliente usuario.
- Capital humano motivado.
- Conciencia del empoderamiento de la responsabilidad ambiental.
- Responsabilidad social. (EMOV EP, Talento Humano, 2016)

Teniendo en cuenta esta información importante acerca de la empresa se realiza la aplicación de cada test de manera aleatoria según el cargo o grupo al que pertenezca, dentro de nuestra encuesta diseñada aparte de las preguntas propias del Maslach Burnout Inventory se encuentran 3 ítems, el primer ítem que hace relación a la actividad que desarrolla, el segundo a la edad y el tercero al tiempo que trabaja en la empresa; para facilitar y agilizar la aplicación del test se aprovechará los tiempos de formación y marcación así como también capacitaciones que se presenten por parte de la empresa

Se obtendrán los datos sociodemográficos de los agentes por medio de una encuesta previa a la aplicación del test con ayuda del departamento de Talento Humano de la empresa, los datos serán su edad, sexo, género, estado civil, trabajo a realizar, antigüedad, turnos que desempeña, entre otros. Una vez que tengamos los datos procederemos a llevar a cabo el test “Maslach Burnout Inventory” en su versión para profesionales en servicios humanos (MBI-HSS), se aplicará de manera aleatoria según el turno y disponibilidad, este test consta de 22 ítems que se distribuyen en 3 escalas

denominadas agotamiento emocional (9 ítems), despersonalización (5 ítems), realización personal en el trabajo (8 ítems). (Maslach y Jackson, 1981b; Gil-Monte R., 2002b)

Para llevar a cabo este test de medición del síndrome de Burnout obtendremos una muestra de nuestro universo total. El método que utilizaremos para obtener la muestra será por medio del programa online “NETQUEST” (netquest.com), en donde se coloca el número de la población, en nuestro caso 404, en heterogeneidad colocaremos 50 que es lo ideal considerando por igual ambos géneros, se procede a determinar un margen de error de 5% y a continuación se determinará el nivel de confianza en el que el mínimo será 95%, con estos obtendremos la muestra automáticamente, en nuestro caso será 203 la muestra de agentes a encuestar. La aplicación del cuestionario Maslach Burnout Inventory está estimada en 10 a 15 minutos y mide los 3 aspectos del síndrome: Cansancio emocional, despersonalización, realización personal. Con respecto a las puntuaciones, se consideran bajas las de por debajo de 34, se califica con valores de 0 a 5 siendo 0 (nunca) y 5 (siempre), altas puntuaciones en las dos primeras subescalas y bajas en la tercera permiten diagnosticar la presencia del trastorno, si cumplen con una o dos de las subescalas se diagnosticará un trastorno potencial y si no cumple ninguna de las subescalas se diagnosticará como trastorno inexistente.

Una vez realizada la aplicación al 100% de la muestra se llevará a cabo la tabulación de resultados de la batería aplicada en Excel y posteriormente el diagnóstico en el que se determinará en qué medida incide el síndrome de Burnout a los agentes de tránsito; una vez concluido este diagnóstico revisaremos la información de investigaciones anteriores relacionadas al tema de prevención para ajustarlo a la empresa y realizar el plan de acción preventivo que será de carácter descriptivo en el que se detallarán las acciones de prevención en forma de matriz para anticipar y disminuir este síndrome. La única variable en nuestro estudio de investigación es “El síndrome de Burnout” que como habíamos explicado en el marco teórico es conocido como el síndrome que se caracteriza por la presencia de estrés prolongado debido a ciertos factores que podrían favorecer su aparición.

Grupo de Aplicación: (Por actividad realizada)

- Grupo pedestre (85)
- Grupo de conductores de patrulla (40)

- Grupo de acompañante de patrulla (40)
- Grupo de Conductores de motocicleta (16)
- Grupo de conductores de bicicleta (4)
- Grupo de agentes administrativos (14)
- Grupo de agentes que trabajan en Centro de Detención de Infractores de Tránsito (2)
- Grupo de agentes que trabajan en el ECU-911(2)
(EMOV EP, Talento Humano, 2016)

Una vez culminadas las aplicaciones al 100% de la muestra se realizará la tabulación de las mismas determinando y evaluando los niveles de estrés así como también la relación con su actividad realizada, su tiempo de trabajo en la empresa y edad personal.

RESULTADOS

En los siguientes cuadros se muestran de manera general los resultados obtenidos y la interpretación de los mismos en la aplicación de la prueba "MASLACH BURNOUT INVENTORY" a la muestra seleccionada de agentes de tránsito que cumplen las diferentes funciones dentro de la empresa, se detallan los resultados obtenidos según el grupo y la actividad realizada de acuerdo a cada ítem escogido para la aplicación, como son : género, estado civil, tiempo que realizan la actividad, edad biológica ; por último se representa de manera general el cuadro global mostrando las actividades con mayor afectación de este síndrome.

Tabla 1. *Grado de Burnout en los Agentes con actividades Administrativas*

		Síndrome de Burnout			Síndrome Burnout en porcentaje		
		Si	Potencial	No	Si	Potencial	No
Género	Hombre	1	6	1	7%	43%	7%
	Mujeres	1	5	0	7%	36%	0%
Estado Civil	Casado	1	6	0	7%	43%	0%
	Soltero	0	4	1	0%	29%	7%
	Divorciado	1	0	0	7%	0%	0%
	Otro	0	1	0	0%	7%	0%
Tiempo en Cargo	menos 6 meses	0	4	0	0%	29%	0%
	6 meses a 1 año	0	2	0	0%	14%	0%
	1 a 2 años	0	2	1	0%	14%	7%
	2 a 3 años	2	3	0	14%	21%	0%
Edad	18-27	1	2	0	7%	14%	0%
	28-37	1	8	1	7%	57%	7%
	38-47	0	1	0	0%	7%	0%
	48-57	0	0	0	0%	0%	0%
	57-65	0	0	0	0%	0%	0%

Elaborado por: Andrade y Figueroa (2017)

En el grupo de agentes que cumplen las funciones administrativas se arrojan los siguientes resultados: la mayoría de ellos presenta de manera potencial el síndrome, el 43% del grupo de agentes que presentan el síndrome de manera potencial son de género masculino, de estos grupos la mayoría presenta de manera potencial el síndrome y son con un 43% los agentes que se encuentran casados ; de manera potencial igualmente con un 29% los agentes que trabajan 6 meses o menos dentro del cargo y por

último con un 57% y también de manera potencial los agentes que rodean entre los 28 y 37 años de edad.

Tabla 2. *Grado de Burnout en los Agentes con actividades de CDIT*

		Síndrome de Burnout			Síndrome Burnout en porcentaje		
		Si	Potencial	No	Si	Potencial	No
Género	Hombre	0	1	1	0%	50%	50%
	Mujeres	0	0	0	0%	0%	0%
Estado Civil	Casado	0	1	1	0%	50%	50%
	Soltero	0	0	0	0%	0%	0%
	Divorciado	0	0	0	0%	0%	0%
	Otro	0	0	0	0%	0%	0%
Tiempo en Cargo	menos 6 meses	0	0	1	0%	0%	50%
	6 meses a 1 año	0	0	0	0%	0%	0%
	1 a 2 años	0	0	0	0%	0%	0%
	2 a 3 años	0	1	0	0%	50%	0%
Edad	18-27	0	0	0	0%	0%	0%
	28-37	0	1	1	0%	50%	50%
	38-47	0	0	0	0%	0%	0%
	48-57	0	0	0	0%	0%	0%
	57-65	0	0	0	0%	0%	0%

Elaborado por: Andrade y Figueroa (2017)

En el grupo de agentes que cumplen las funciones "CDIT" se arrojan los siguientes resultados: aquí hay una igualdad entre síndrome potencial y la ausencia del síndrome, el 50% del grupo de agentes que presentan el síndrome de manera potencial son de género masculino mientras el 50% restante no presenta el síndrome e igualmente son de género masculino, dentro de este grupo presentan de manera potencial el síndrome y también existe la ausencia del síndrome en un 50% en ambas partes y todos estos son casados o comprometidos; igualmente dentro del rango potencial y la ausencia del síndrome con un 50% están los agentes que trabajan 6 meses o menos dentro del cargo y con un 50% igualmente los que trabajan de 2 a 3 años, por último dentro del rango de edad en un 50% en ambas partes están los agentes que tiene entre 28 a 37 años y presentan síndrome de manera potencial y la otra mitad no presenta síndrome.

Tabla 3. *Grado de Burnout en los Agentes con actividades de Ciclistas*

CICLISTAS

		síndrome de Burnout			Síndrome Burnout en porcentaje		
		Si	Potencial	No	Si	Potencial	No
Género	Hombre	0	3	1	0%	75%	25%
	Mujeres	0	0	0	0%	0%	0%
Estado Civil	Casado	0	0	1	0%	0%	25%
	Soltero	0	2	0	0%	50%	0%
	Divorciado	0	1	0	0%	25%	0%
	Otro	0	0	0	0%	0%	0%
Tiempo en Cargo	menos 6 meses	0	1	0	0%	25%	0%
	6 meses a 1 año	0	0	0	0%	0%	0%
	1 a 2 años	0	2	0	0%	50%	0%
	2 a 3 años	0	0	1	0%	0%	25%
Edad	18-27	0	2	0	0%	50%	0%
	28-37	0	1	1	0%	25%	25%
	38-47	0	0	0	0%	0%	0%
	48-57	0	0	0	0%	0%	0%
	57-65	0	0	0	0%	0%	0%

Elaborado por: Andrade y Figueroa (2017)

En el grupo de agentes que cumplen las funciones de "ciclistas" se arrojan los siguientes resultados: la mayoría de ellos presenta de manera potencial el síndrome, el 75% del grupo de agentes que presenta el síndrome de manera potencial son de género masculino, de este grupo la mayoría presenta de manera potencial el síndrome y son con un 50% los agentes que se encuentran solteros; de manera potencial igualmente con un 50% los agentes que trabajan de 1 a 2 años dentro del cargo y por último con un 50% y también de manera potencial los agentes que rodean entre los 18 y 27 años de edad.

Tabla 4. *Grado de Burnout en los Agentes con actividades de Conductores Tango*

CONDUCTORES TANGO							
		Síndrome de Burnout			Síndrome Burnout en porcentaje		
		Si	Potencial	No	Si	Potencial	No
Género	Hombre	1	33	5	3%	83%	13%
	Mujeres	0	1	0	0%	3%	0%
Estado Civil	Casado	0	17	2	0%	43%	5%
	Soltero	1	14	3	3%	35%	8%
	Divorciado	0	3	0	0%	8%	0%
	Otro	0	0	0	0%	0%	0%
Tiempo en Cargo	menos 6 meses	0	2	0	0%	5%	0%
	6 meses a 1 año	0	4	1	0%	10%	3%
	1 a 2 años	1	16	3	3%	40%	8%
	2 a 3 años	0	12	1	0%	30%	3%
Edad	18-27	0	11	1	0%	28%	3%
	28-37	1	21	4	3%	53%	10%
	38-47	0	2	0	0%	5%	0%
	48-57	0	0	0	0%	0%	0%
	57-65	0	0	0	0%	0%	0%

Elaborado por: Andrade y Figueroa (2017)

En el grupo de agentes que cumplen las funciones de conductores de tango "vehículos" se arrojan los siguientes resultados: la mayoría de ellos presenta de manera potencial el síndrome, el 83% del grupo de agentes que presentan el síndrome de manera potencial son de género masculino, de este grupo la mayoría presenta de manera potencial el síndrome y son con un 43% los agentes que se encuentran casados; de manera potencial igualmente con un 40% los agentes que trabajan de 1 a 2 años dentro del cargo y por último con un 53% y también de manera potencial los agentes que están entre los 28 y 37 años de edad.

Tabla 5. *Grado de Burnout en los Agentes con actividades de ECU 911*

ECU 911

		Síndrome de Burnout			Síndrome Burnout en porcentaje		
		Si	Potencial	No	Si	Potencial	No
Género	Hombre	0	0	0	0%	0%	0%
	Mujeres	0	2	0	0%	100%	0%
Estado Civil	Casado	0	1	0	0%	50%	0%
	Soltero	0	1	0	0%	50%	0%
	Divorciado	0	0	0	0%	0%	0%
	Otro	0	0	0	0%	0%	0%
Tiempo en Cargo	menos 6 meses	0	0	0	0%	0%	0%
	6 meses a 1 año	0	0	0	0%	0%	0%
	1 a 2 años	0	0	0	0%	0%	0%
	2 a 3 años	0	2	0	0%	100%	0%
Edad	18-27	0	0	0	0%	0%	0%
	28-37	0	1	0	0%	50%	0%
	38-47	0	1	0	0%	50%	0%
	48-57	0	0	0	0%	0%	0%
	57-65	0	0	0	0%	0%	0%

Elaborado por: Andrade y Figueroa (2017)

En el grupo de agentes que cumplen las funciones de conductores de "ECU 911" se arrojan los siguientes resultados: todos ellos presenta de manera potencial el síndrome, y el 100% del grupo de agentes que presentan el síndrome de manera potencial son de género femenino, de este grupo la mayoría presenta de manera potencial el síndrome y son con un 50% los agentes que se encuentran casados y con un 50% también los que son solteros, de manera potencial igualmente y en un 100% están los agentes que laboran de 2 a 3 años y en un 50-50 % de manera potencial igualmente los que se encuentran en las edades de 28-37 años y de 38 a 47 años.

Tabla 6. *Grado de Burnout en los Agentes con actividades de JP's*

JP's		Síndrome de Burnout			Síndrome Burnout en porcentaje		
		Si	Potencial	No	Si	Potencial	No
Género	Hombre	2	16	0	5%	40%	0%
	Mujeres	1	19	2	3%	48%	5%
Estado Civil	Casado	2	10	1	5%	25%	3%
	Soltero	2	22	0	5%	55%	0%
	Divorciado	0	1	0	0%	3%	0%
	Otro	0	2	0	0%	5%	0%
Tiempo en Cargo	menos 6 meses	0	3	0	0%	8%	0%
	6 meses a 1 año	0	10	0	0%	25%	0%
	1 a 2 años	0	13	3	0%	33%	8%
	2 a 3 años	1	9	1	3%	23%	3%
Edad	18-27	0	10	0	0%	25%	0%
	28-37	4	23	0	10%	58%	0%
	38-47	0	2	1	0%	5%	3%
	48-57	0	0	0	0%	0%	0%
	57-65	0	0	0	0%	0%	0%

Elaborado por: Andrade y Figueroa (2017)

En el grupo de agentes que cumplen las funciones "JP'S o acompañantes de vehículos" se arrojan los siguientes resultados: la mayoría de ellos presenta de manera potencial el síndrome, el 48% del grupo de agentes que presentan el síndrome de manera potencial son de género femenino, de este grupo la mayoría presenta de manera potencial el síndrome y son con un 55% los agentes que se encuentran solteros; de manera potencial igualmente con un 33% los agentes que trabajan de 1 a 2 años dentro del cargo y por último con un 58% y también de manera potencial los agentes que rodean entre los 28 y 37 años de edad.

Tabla 7. *Grado de Burnout en los Agentes con actividades de Motociclistas*

MOTOCICLISTAS

		Síndrome de Burnout			Síndrome Burnout en porcentaje		
		Si	Potencial	No	Si	Potencial	No
Género	Hombre	2	10	1	13%	63%	6%
	Mujeres	0	2	1	0%	13%	6%
Estado Civil	Casado	2	5	1	13%	31%	6%
	Soltero	1	6	0	6%	38%	0%
	Divorciado	0	1	0	0%	6%	0%
	Otro	0	0	0	0%	0%	0%
Tiempo en Cargo	menos 6 meses	0	2	0	0%	13%	0%
	6 meses a 1 año	0	2	1	0%	13%	6%
	1 a 2 años	1	1	0	6%	6%	0%
	2 a 3 años	1	7	1	6%	44%	6%
Edad	18-27	1	2	0	6%	13%	6%
	28-37	0	10	1	0%	63%	6%
	38-47	2	0	0	13%	0%	0%
	48-57	0	0	0	0%	0%	0%
	57-65	0	0	0	0%	0%	0%

Elaborado por: Andrade y Figueroa (2017)

En el grupo de agentes que cumplen las funciones de "motociclistas", se arrojan los siguientes resultados: la mayoría de ellos presenta de manera potencial el síndrome, el 63% del grupo de agentes que presentan el síndrome de manera potencial son de género masculino, de este grupo la mayoría presenta de manera potencial el síndrome y son con un 38% los agentes que se encuentran solteros; de manera potencial igualmente con un 44% los agentes que trabajan de 2 a 3 años dentro del cargo y por último con un 63% y también de manera potencial los agentes que están entre los 28 y 37 años de edad

Tabla 8. *Grado de Burnout en los Agentes con actividades Pedestres*

PEDESTRES

		Síndrome de Burnout			Síndrome Burnout en porcentaje		
		Si	Potencial	No	Si	Potencial	No
Género	Hombre	10	54	4	12%	64%	5%
	Mujeres	1	16	0	1%	19%	0%
Estado Civil	Casado	7	32	4	8%	38%	5%
	Soltero	2	23	0	2%	27%	0%
	Divorciado	0	8	0	0%	9%	0%
	Otro	2	7	0	2%	8%	0%
Tiempo en Cargo	menos 6 meses	1	7	2	1%	8%	2%
	6 meses a 1 año	2	15	0	2%	18%	0%
	1 a 2 años	4	28	0	5%	33%	0%
	2 a 3 años	4	20	2	5%	24%	2%
Edad	18-27	6	20	0	7%	24%	0%
	28-37	4	41	4	5%	48%	5%
	38-47	1	6	0	1%	7%	0%
	48-57	0	3	0	0%	4%	0%
	57-65	0	0	0	0%	0%	0%

Elaborado por: Andrade y Figueroa (2017)

En el grupo de agentes que cumplen las funciones de "pedestres" se arrojan los siguientes resultados: la mayoría de ellos presenta de manera potencial el síndrome, el 64% del grupo de agentes que presentan el síndrome de manera potencial son de género masculino, de este grupo la mayoría presenta de manera potencial el síndrome y son con un 38% los agentes que se encuentran casados; de manera potencial igualmente con un 33% los agentes que trabajan de 1 a 2 años dentro del cargo y por ultimo con un 48% y también de manera potencial los agentes que rodean entre los 28 y 37 años de edad.

Tabla 9. *Análisis general de resultados*

Dependencias	Síndrome	Total	Porcentaje
Administrativos	Si	2	1,0%
	Potencial	11	5,4%
	No	1	0,5%
CDIT	Si	0	0,0%
	Potencial	1	0,5%
	No	1	0,5%
Ciclistas	Si	0	0,0%
	Potencial	3	1,5%
	No	1	0,5%
Tango	Si	1	0,5%
	Potencial	34	16,7%
	No	5	2,5%
ECU 911	Si	0	0,0%
	Potencial	2	1,0%
	No	0	0,0%
JP's	Si	3	1,5%
	Potencial	35	17,2%
	No	2	1,0%
Motociclistas	Si	2	1,0%
	Potencial	12	5,9%
	No	2	1,0%
Pedestres	Si	11	5,4%
	Potencial	70	34,5%
	No	4	2,0%
TOTAL		203	

Elaborado por: Andrade y Figueroa (2017)

En el siguiente cuadro se muestra el análisis general de resultados: la mayoría de los agentes presentan de manera potencial el síndrome, se podría decir que más de la mitad de ellos, el grupo con mayor presencia potencial del síndrome es el grupo de agentes que cumplen las funciones pedestres con un 34,5 % seguido por los "JP,S" con un 17,2% y por los conductores tango con un 16,7%; el resto de actividades presentan bajo índice de este síndrome.

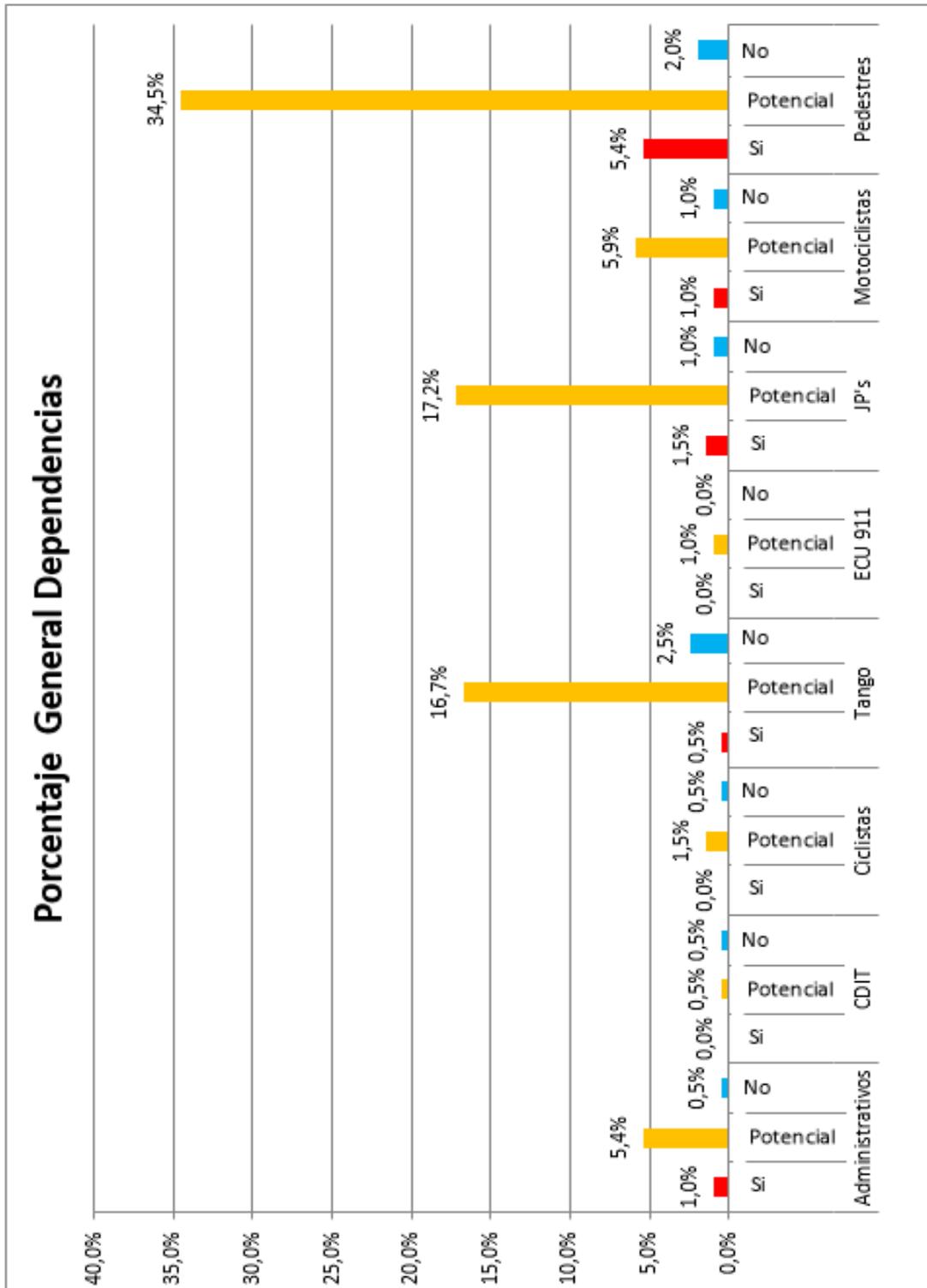
Tabla 10. *Análisis general de resultados por cargo al 100%*

CARGO	PORCENTAJES		
	SI	POTENCIAL	NO
ADMINISTRATIVOS	14,30%	78,60%	7,10%
CDIT	0%	50%	50%
CICLISTAS	0%	75%	25,00%
TANGO	2,50%	85%	12,50%
ECU 911	0%	100%	0%
JP'S	7,50%	87,50%	5%
MOTOCICLISTAS	12,50%	75%	12,50%
PEDESTRES	12,90%	82,40%	4,70%

Elaborado por: Andrade y Figueroa (2017)

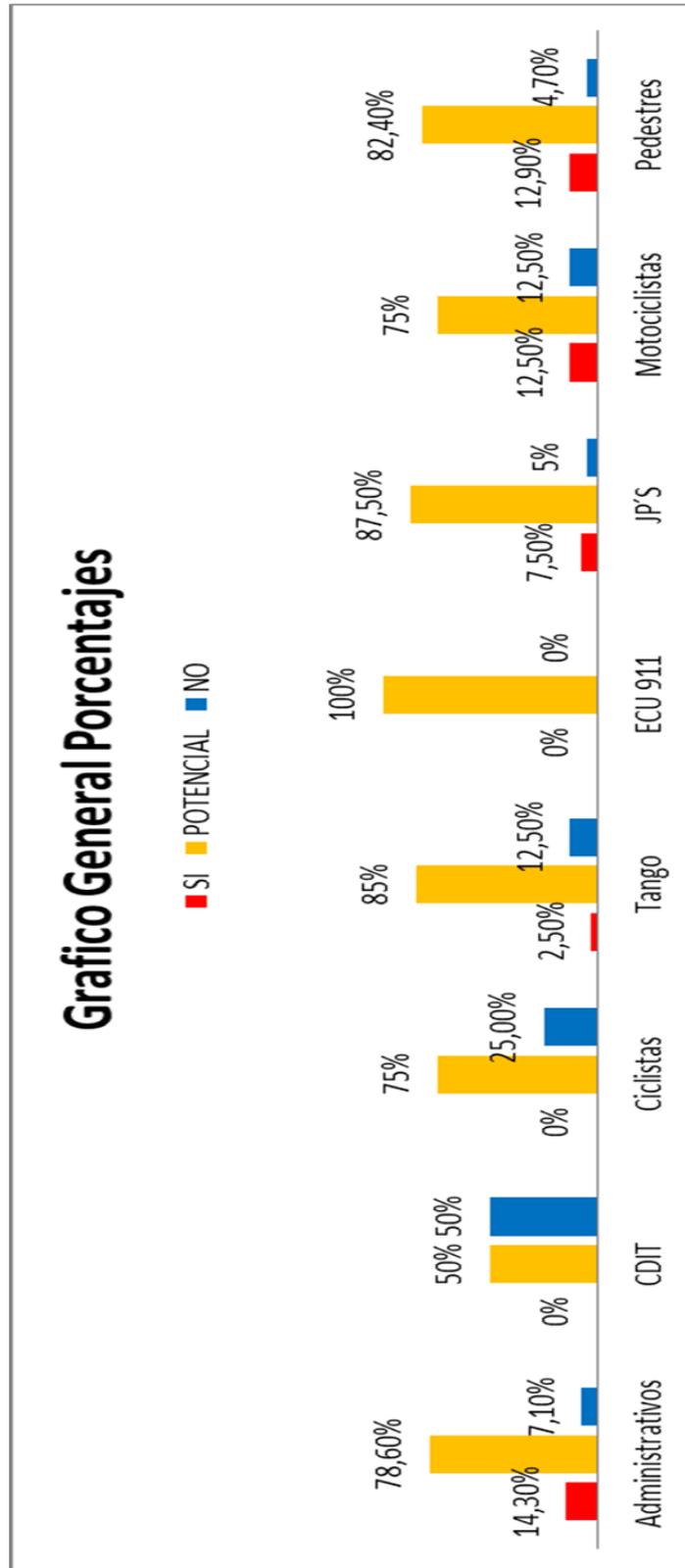
Esta tabla indica el porcentaje general del síndrome por cada grupo de estudio tomando en cuenta las 3 subdivisiones: potencial, presencia y no presencia del síndrome. Como se puede observar en la tabla la mayoría de grupos por no mencionar todos presentan por actividad el síndrome dentro del rango potencial superando el 50% dentro de cada actividad como se observa dentro de la actividad "pedestre" en la que el 82,40% posee el síndrome manera potencial seguido por el 12,90% de personal que si posee el síndrome y el 4,70% que no lo posee, este es un ejemplo claro de cada actividad en la que como habíamos mencionado dentro de todas se tiene el mayor porcentaje dentro del rango potencial.

Gráfico 1. Porcentaje General del síndrome



Elaborado por: Andrade y Figueroa (2017)

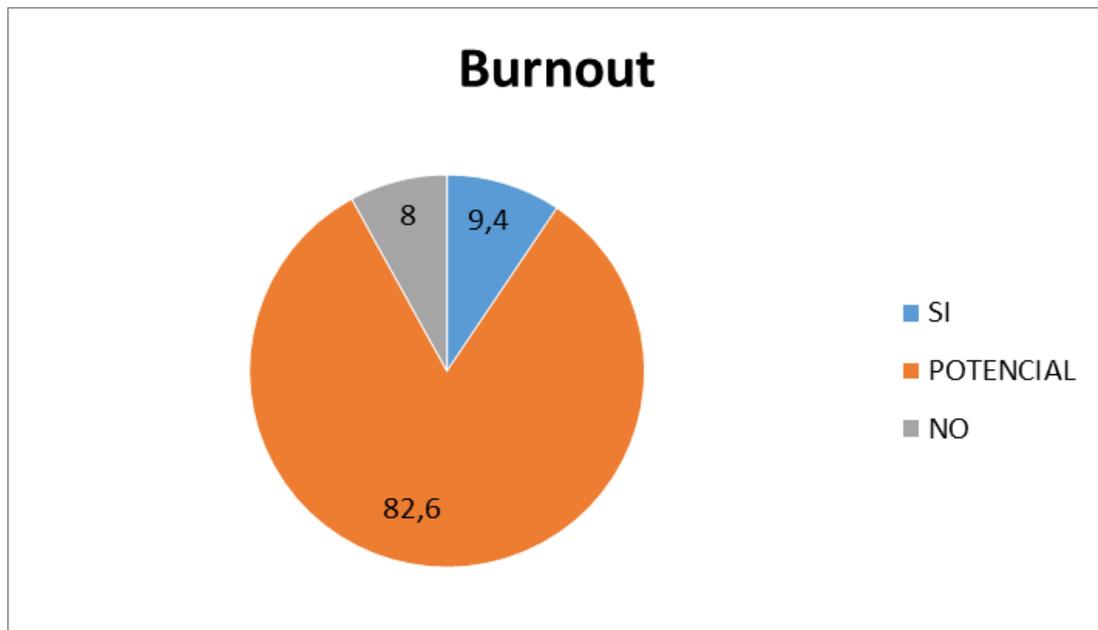
Gráfico 2. Porcentaje General por cargos



Elaborado por: Andrade y Figueroa (2017)

BURNOUT GENERAL

Gráfico 3. *Presencia del Síndrome de Burnout en los Agentes de la EMOV EP.*



Elaborado por: Andrade y Figueroa (2017)

El resultado global de todos los grupos nos muestra que la mayoría de agentes de tránsito presenta Burnout de manera potencial representados por el 82,6% de la población, seguidos por el 9,4% de agentes que si presentan el síndrome viéndose afectados por el mismo, y de manera minoritaria siendo el 8% los agentes que no se ven afectados por dicho síndrome.

RESULTADOS DE LA APLICACIÓN DE LAS ENTREVISTAS

Dentro de estos resultados cabe recalcar que se realizó una entrevista a los 3 cargos altos en relación directa con el grupo de agentes para verificar o contrarrestar los resultados obtenidos mediante la aplicación anterior (MBI). *Se adjunta formatos de entrevista dentro de anexos (véase en anexo 2).*

- De acuerdo al grupo con mayor presencia del síndrome el Gerente de control tránsito y transporte (Manolo Cárdenas) afirma que el grupo de agentes pedestres es el que más se ve afectado por este síndrome , esto contrasta con las dos opiniones de los cargos restantes que lo conforman: el subgerente de planificación (Cristian Andrade) y el subgerente de control (Martin Muñoz) ellos afirman que

según su punto de vista los grupos más proclives a presentar el síndrome son los grupos de motociclistas y patrullas.

- En cuanto al tiempo laborado en la empresa Manolo Cárdenas nos afirma que todos los agentes indistintamente del tiempo laborado en la empresa presentan el síndrome, Cristian Andrade y Martín Muñoz nos afirman que según su opinión a menor tiempo laborado en la empresa se verían más afectados por el síndrome.
- Respecto a la edad biológica Manolo Cárdenas nos afirma que para él indistintamente de la edad el síndrome puede presentarse y afectar el trabajo realizado, por otra parte Martín Muñoz considera que a mayor edad se presenta mayor será el grado del síndrome, opinando lo contrario el señor Cristian Andrade nos afirma que para él los agentes o personal que poseen mayor edad son los que más pueden acoplarse a los problemas presentando bajos índices de Burnout.
- Los 3 cargos altos y en relación directa con los distintos grupos concuerdan que dentro de las medidas importantes a tomar están las capacitaciones constantes que se realicen a los distintos grupos de agentes.

PLAN DE ACCIÓN PREVENTIVO PARA LOS AGENTES DE TRANSITO DE LA EMPRESA EMOV

Introducción

En base a los resultados obtenidos al aplicar el Maslach Burnout Inventory en los agentes de tránsito de la empresa EMOV E.P. se procede a presentar un plan de acción basado en los datos obtenidos para poder prevenir y disminuir el Síndrome de Burnout.

Objetivos del plan de acción:

General

- Diseñar un plan de acción que abarque los diferentes niveles del Síndrome de Burnout encontrados en los agentes de tránsito de la EMOV E.P.

Específicos:

- Difundir información general sobre el Síndrome de Burnout.
- Brindar herramientas de afrontamiento a los agentes de tránsito potencialmente afectados.
- Disminuir o eliminar el Síndrome de Burnout y sus síntomas en los agentes de tránsito afectados.

Este plan de acción está diseñado para prevenir, disminuir y/o eliminar el Síndrome de Burnout encontrado en los agentes de tránsito de la EMOV E. P. y especificas las acciones que deben ser llevadas a cabo según el nivel del síndrome que presente cada grupo de agentes. Las acciones correspondientes serán llevadas a cabo en corto, mediano y largo plazo siendo éstas entendidas de 1 a 3 meses, de 3 a 8 meses y de 8 meses a 1 año respectivamente.

Prevención

Este plan de acción está compuesto de 3 tipos de prevención de acuerdo a los niveles de estrés encontrados en los agentes, buscando así prevenir y disminuir la presencia del síndrome brindando una mejor calidad de vida.

A continuación se encuentra el cuadro que describe las actividades planteadas para efectuar la prevención primaria en los agentes de tránsito. Se describe a la prevención primaria como las acciones encaminadas a reducir o eliminar los elementos de estrés, es decir, los orígenes del estrés, así como a promover positivamente el ambiente de trabajo

saludable. Esta prevención estará destinada a ser aplicada en todos los agentes de tránsito, en especial los que no presentan ningún tipo de síntoma. (Del Prado, 2013)

Tabla 11. *Plan de Acción primaria*

PLAN DE ACCIÓN PREVENTIVO PARA LOS AGENTES DE TRANSITO DE LA EMPRESA EMOV E.P.								
PREVENCIÓN	ÁREA	PORCENTAJE DEL SINDROME POR AREA	OBJETIVO	ACCIONES PREVENTIVAS	RESPONSABLES	TIEMPO	INDICADORES	
PRIMARIA	Administrativa	7,10%	Difundir información general acerca del Síndrome de Burnout a todos los agentes de la empresa.	Diseñar una campaña que genere conciencia del síndrome de Burnout a nivel global de la organización.	RRHH/ Dpt. Medico/ Logistica/ Comunicación.	Corto plazo	Programa cronogramado de la campaña.	
	Conducatores Tango	12,50%		Llevar a cabo un taller acerca del Síndrome de Burnout que informe conceptos generales, sus causas, consecuencias y como prevenirlo.	Dto. Medico y RRHH.	Mediano plazo	Listado de Asistencia/ Fotos/ Material utilizado.	
	JPs	5,00%		Colocar material informativo sobre el síndrome en todas las carteleras y sitios informativos de la empresa.	RRHH/Comunicación.	Corto plazo	Material Informativo colocado en los puntos de información.	
	CDIT	50,00%						
	Pedestres	4,70%						
	Motociclistas	12,50%			Distribuir dípticos informativos a todos los agentes de tránsito de la empresa.	Dto. Medico.	Corto plazo	Dípticos informativos
	Ciclistas	25,00%						

Elaborado por: Andrade y Figueroa (2017)

La siguiente tabla está llamada a detallar las acciones planteadas para llevar a cabo la prevención secundaria en los agentes de la EMOV EP. La prevención secundaria va encaminada a detectar la enfermedad en estadios precoces en los que el establecimiento de medidas adecuadas puede impedir su progresión a través de la concienciación de los trabajadores y la promoción de estrategias de control del estrés. (Del Prado, 2013)

Tabla 12. *Plan de acción secundario*

PREVENCIÓN	ÁREA	PORCENTAJE DEL SINDROME POR AREA	OBJETIVO	ACCIONES PREVENTIVAS	RESPONSABLES	TIEMPO	INDICADORES	
SECUNDARIA	Administrativa	78,60%	Brindar herramientas de afrontamiento a los agentes potencialmente afectados.	Llevar a cabo un reconocimiento del personal con Burnout por medio de la revisión de los test aplicados.	Dto. Medico y RRHH.	Mediano plazo	Informe sobre el personal con síntomas de Burnout.	
	Conducatores Tango	85,00%		Realizar talleres para identificar síntomas del síndrome de Burnout.	RRHH/ Logistica/ Dto. Medico o Consultoria externa.	Mediano plazo	Listado de Asistencia/ Fotos/ Material utilizado.	
	JPs	87,50%		Realizar talleres que brinden herramientas que permitan afrontar los factores del Síndrome.	RRHH/ Logistica/ Dto. Medico o Consultoria externa.	Mediano plazo	Listado de Asistencia/ Fotos/ Material utilizado.	
	CDIT	50,00%		Identificar estresores potenciales en los diferentes grupos de agentes con síntomas de Burnout.	Dto. Medico y RRHH.	Mediano plazo	Encuestas/ Entrevistas/ Informe.	
	911	100,00%						
	Pedestres	82,40%						
	Motociclistas	75,00%						

Elaborado por: Andrade y Figueroa (2017)

Complementando esta información Restrepo y Málaga (2001) describen a la prevención terciaria como las medidas que debe tomar la organización o el individuo para poder restablecer la salud y recuperarse del estado que le causó esta enfermedad (El-Sahili Gonzalez, 2015). Podemos ver las actividades planteadas para efectuar la prevención terciaria en la tabla a continuación.

Tabla 13. *Plan de acción terciario*

PREVENCIÓN	ÁREA	PORCENTAJE DEL SINDROME POR AREA	OBJETIVO	ACCIONES PREVENTIVAS	RESPONSABLES	TIEMPO	INDICADORES
TERCIARIA	Administrativa	14,30%	Disminuir o eliminar el Síndrome de Burnout y sus síntomas en los agentes de tránsito afectados.	Realizar sesiones terapeuticas junto a una institucion externa enfocadas a identificar los factores estresantes de <i>cada individuo</i> .	Dto. Medico/ RRHH/ IESS.	Largo plazo	Registro de sesiones terapeuticas.
	Conductores Tango	2,50%		Construir un plan de mejora que se acople a la situacion de cada individuo.	RRHH/ Dto. Medico.	Mediano plazo	Plan de mejora individual.
	JPs	7,50%		Brindar seguimiento continuo de los avances en los agentes.	RRHH/ Dto. Medico.	Largo plazo	Informes de avances en sesiones.
	Pedestres	12,90%		Realizar acondicionamiento fisico a los agentes de transito de la empresa.	Dto. Medico/ Consultoria externa.	Largo plazo	Plan de acondicionamiento fisico/ Fotos.
	Motociclistas	12,50%		Chequeos medicos periodicos.	Dto. Medico.	Cada 3 meses	Ficha Medica.

Elaborado por: Andrade y Figueroa (2017)

Socialización

El día Viernes 24 de Febrero del 2017, se procedió a realizar la socialización correspondiente del plan de prevención para el síndrome de Burnout propuesto en el presente estudio ante el Sr. Manolo Cárdenas (Gerente de Control de Tránsito y Transporte), la Ing. Carla Zenteno (Subgerente de Talento Humano), Cristian Andrade (Subgerente de planificación), Martin Muñoz (Subgerente de Control y Tránsito) y la Sra. Vanessa Quito (Secretaria General de la empresa) de quienes se recibió la aprobación en primera instancia para poder realizar este estudio y su respectivo agradecimiento por la finalización exitosa del mismo dentro de la institución.

Durante la socialización se expuso detalladamente el desarrollo de cada uno de los objetivos específicos y objetivo general planteados desde un principio, el modo en el que se procedió con la aplicación de las herramientas empleadas para la obtención de información, la muestra escogida, los resultados provenientes del test MBI que se aplicó a los colaboradores y agentes de la institución, siendo éstos especificados por dimensión evaluada; también se compartieron las conclusiones generales de la investigación y finalmente las recomendaciones y explicación sobre la necesidad de la aplicación del plan preventivo para evitar y disminuir la presencia del síndrome, las ventajas que representaría para la organización esta aplicación, y como realizar la ejecución del mismo.

Los certificados de la socialización, desarrollo y culminación de este estudio llevado a cabo en la Empresa EMOV EP se encuentran adjuntos en los anexos.

DISCUSIÓN

Cabe mencionar que años atrás este síndrome era evaluado a cargos dedicados al cuidado de las personas como: personal de clínicas de salud, enfermería, trabajadores sociales entre otros; ahora ésta evaluación ha tomado mayor acogida y se ha extendido a varias profesiones y grupos organizacionales como la aplicación que realizamos en este estudio con nuestra muestra de agentes civiles de tránsito.

En el estudio mencionado en nuestras fuentes anteriores que se remonta a 1974, con base en la ciudad de Nueva York en una clínica de voluntariado para gente adicta a las toxinas o drogas se observó que al límite de un periodo más o menos largo, entre uno y tres años, la mayoría sufría una notable pérdida de energía, desmotivación, falta de todo interés por el trabajo hasta llegar al agotamiento, junto con varios síntomas de ansiedad y de depresión. (Mingote Adán, 1998; Moreno, González y Garrosa, 2001) ; esto concuerda con nuestra aplicación y resultados en los que se comprueba esta hipótesis ya que mayoritariamente los agentes que más se ven afectados por este síndrome han trabajado dentro de 1, 2 y tres años en el cargo viéndose afectados por estos síntomas y malestares del síndrome en general .

Otro estudio nos revela un caso singular en el que los hombres tienden a adquirir el Síndrome de Burnout de una manera significativamente mayor que las mujeres, provocando despersonalización al trabajo en las mujeres y absentismo en los hombres. (Gil-Monte, 2002); este es otro punto a favor de nuestra investigación ya que como se presentó en los cuadros de resultados los grupos que mayor afección del síndrome poseen son de género masculino superando al género opuesto aunque cabe recalcar que respecto a cantidad existe un número mayor de hombres a diferencia de mujeres lo cual también distorsionaría de alguna manera esta comparación.

Este fenómeno ha sido punto de varias investigaciones a lo largo del tiempo, como un estudio realizado por la Universidad de Oviedo en el año 2007 en el que se revela que las profesiones que más se acercan a este fenómeno son las que mantienen constante interacción con la gente o grupos sociales igual que nuestra profesión escogida y grupo de estudio ya que constantemente tienden a interactuar y presentar conflictos con los usuarios y personal directamente relacionado con estos cargos debido a la naturaleza del mismo.

Sin embargo, parece existir, teóricamente, y según estudios un acuerdo acerca de la importancia de promover programas integrales que aborden todos los niveles al igual que la perspectiva de los 3 cargos altos en relación con nuestro grupo de estudio en el que los 3 cargos opinan que es indispensable promover programas y capacitaciones constantes con el fin de disminuir y evitar este síndrome en el personal de la empresa.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

La mayoría de los agentes de tránsito presentan el síndrome a un grado potencial, lo que quiere decir que tienen de una o dos dimensiones de las 3 que caracterizan la enfermedad siendo el grupo con porcentajes más significativos. El grupo de agentes que SÍ presenta el síndrome se ubica segundo lugar en los resultados obtenidos seguidos por el grupo que no posee el síndrome.

El grupo que presenta mayor grado de aparición del síndrome así como de potencialidad a adquirirlo es el grupo de agentes PEDESTRES seguidos por los jefes de patrulla "JP'S" y los CONDUCTORES TANGO en ese orden respectivo (patrulla).

El sexo masculino presenta mayor grado de aparición del síndrome así como de potencialidad a adquirirlo pero cabe recalcar que el número de agentes masculinos es significativamente superior al de agentes femeninos.

Los agentes que se encuentran casados poseen un porcentaje mayor de Burnout al de los agentes solteros, divorciados u otros; esto puede darse debido a la mayor cantidad de responsabilidades que conlleva el estado civil que estos agentes poseen.

El grupo de agentes que ha trabajado de 2 a 3 años en la misma actividad muestra mayor grado de Burnout. De igual manera son el grupo más proclive a adquirir el síndrome (potenciales) lo cual nos indica que mientras mayor es el tiempo en el que se desempeña esta actividad mayor será la probabilidad de adquirir el Síndrome de Burnout.

Los agentes que tienen una edad entre los 28 a 37 años poseen mayores niveles de Burnout, seguido por el grupo de 18 a 27 años, 38 a 47 años y 48 a 57 años que no poseen porcentajes representativos. Esto puede ser debido a que la mayoría de la población se encuentra en ese rango de edad y casualmente en este rango están la mayoría de agentes casados.

El grupo dedicado a las actividades pedestres tiene un mayor grado de estrés laboral ya que están expuestos a condiciones muy variables como son las condiciones climáticas, la socialización con los clientes, el esfuerzo que estas actividades implican, etc. También cabe destacar que numéricamente es la actividad a la que se dedican más

agentes debido a la naturaleza del grupo por lo que genera una mayor representación en los resultados del estudio.

Recomendaciones

Se debería determinar estrategias preventivas a nivel de toda la organización para atender esta preocupación de salud psicológica y física que se da actualmente en las empresas de nuestra sociedad. Empezando por material informativo, de capacitación y prevención sobre esta problemática, para que las personas encargadas puedan llevar a cabo programas de prevención, diagnóstico precoz y tratamiento adecuado.

A través de charlas, talleres o foros dar a conocer a los agentes de la EMOV E.P. la importancia de fomentar la salud psicológica y brindar herramientas contra el estrés laboral, generando en ellos el bienestar consigo mismos y sus compañeros a partir del conocimiento adquirido, buscando una mejor manera de enfrentar las situaciones que conducen a la adquisición y prolongación del Síndrome de Burnout.

Llevar un programa de apoyo terapéutico para los agentes de tránsito quienes poseen el síndrome y se encuentran ya en riesgo de padecer síntomas graves a nivel físico y psicológico. Se deberá realizar seguimiento de las sesiones terapéuticas aplicadas en los agentes de tránsito, asegurando una correcta intervención y tratamiento exitoso del síndrome.

Se debería realizar estudios sobre el clima familiar que viven los agentes y dar apoyo emocional a aquellos que estén atravesando situaciones difíciles en su hogar, y de esta manera reducir el grado de estrés.

BIBLIOGRAFÍA

- Álvarez, R. F. (2011). El síndrome de Burnout: síntomas, causas y medidas de atención en la empresa. *Éxito empresarial*, 160, 1-4.
- Aranda, C., & Pando, M. (2010). Edad, síndrome de Burnout, apoyo social y autoestima en agentes de tránsito, México. *Revista Colombiana de Psiquiatría*, 5-7.
- Bosqued, M. (2008). Quemados: El síndrome del Burnout: ¿Qué es y cómo superarlo?, Grupo Planeta (GBS)
- Colina, E., & Contreras, M. (2013). “Diagnostico del síndrome del desgaste profesional, Burnout y la sintomatología de estrés en los trabajadores de una institución pública de almacenamiento y despacho de maquinaria pesada ubicada en el municipio guacara edo. carabobo”. *Barbula*, 37.
- Del Prado, J. (24 de 06 de 2013). IMF Business School. Obtenido de <http://www.imf-formacion.com/blog/prevencion-riesgos-laborales/actualidad-laboral/prevencion-primaria-secundaria-y-terciaria/>
- EMOV EP, POA (Plan Organizacional Anual), Departamento de Recursos Humanos (2016)
- El-Sahili González, L. F. (2015). Burnout: consecuencias y soluciones. Mexico, D.F.: El Manual Moderno.
- Gil-Monte, P. (2002). Influencia del género sobre el proceso de desarrollo del síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout) en profesionales de la enfermería. *Psicología em Estudo*, 4-5.
- Gil-Monte,P. (2005), El síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout): una enfermedad laboral en la sociedad del bienestar, PIRÁMIDE.
- Górama, Érica. (2014). El Síndrome de Burnout en el Trabajo Social. (Tesis de maestría, Universidad de Valladolid) recuperado de <https://uvadoc.uva.es/bitstream/10324/7150/1/TFG-G%20679.pdf>
- Martinez, A. (2010). El Síndrome de Burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión. *Revista de Comunicacion Vivat Academia*, 14-18.
- Quiceno, M., & Vinaccia, S. (2007). Burnout: Síndrome de Quemarse en el Trabajo (SQT). *Acta Colombiana de Psicología*, 122.

Rubio Jiménez, J. (2003). Fuentes de Estrés, Síndrome de Burnout y Actitudes Disfuncionales en Orientadores de Institutos de Enseñanza Secundaria. (Tesis de Doctorado, Universidad de Extremadura). Recuperado de <https://http://biblioteca.unex.es/tesis/9788477238164.pdf>

Sánchez, J. (2012). Frecuencia de Burnout en policías de la ciudad de México. LIBERABIT, 4-5.

Vilariño Santos. (2015). Desgaste emocional y estrategias de afrontamiento en personal de enfermería de urgencias.

ANEXOS

Anexo 1: PRUEBA (MASLACH BURNOUT INVENTORY)

AGENTES CIVILES DE TRANSITO EMOV-EP



Marcar con una X:

Sexo: M () F ()

Actividad: Administrativo () Pedestres () Conductores Tango () JP ()
Motocicleta () Bicicleta () CDIT () ECU911 ()

Estado Civil: Soltero () Casado () Divorciado () Otro ()

Edad:

	Menos de 6 meses	6 meses a 1 año	1año a 2años	2años a 3años
Durante cuanto tiempo realiza esta actividad				

PD: "Preguntas en la parte de atrás"; las preguntas son de total confidencialidad y privacidad sin opción a conocer el nombre de la persona que realiza, contestar con absoluta franqueza, sinceridad ya que a futuro esto servirá para mejorar su calidad de trabajo y prestar un mejor servicio a la ciudadanía, de antemano se agradece su gentileza"

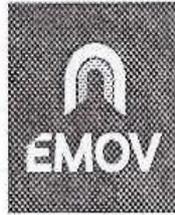
Marcar con una x:



	Nunca	Pocas veces al año	Una vez al mes	Algunas veces al mes	Una vez a la semana	Todos los días
1 Me siento emocionalmente defraudado de mi trabajo.						
2 Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado.						
3 Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado.						
4 Siento que puedo entender fácilmente a las personas con las que tengo que relacionarme en el trabajo.						
5 Siento que estoy tratando a algunos beneficiados de mí como si fuesen objetos impersonales.						
6 Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa.						
7 Siento que trato con mucha efectividad los problemas de las personas a las que tengo que atender.						
8 Siento que mi trabajo me está desgastando.						
9 Siento que estoy influyendo positivamente en las vidas 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 muy enérgico en mi trabajo.						
13 Me siento frustrado por el trabajo.						
14 Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo.						
15 Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas a las que tengo que atender en el trabajo.						
16 Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa.						
17 Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo.						
18 Me siento estimulado después de haber trabajado estrechamente con quienes tengo que atender.						
19 Creo que consigo muchas cosas valiosas en este 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 beneficiarios de mi trabajo me culpan de algunos de sus problemas.						

FECHA:

MASLACH BURNOUT INVENTORY-HSS
AGENTES CIVILES DE TRANSITO EMOV-EP



Marcar con una X:

Sexo: M F ()

Actividad: Administrativo () Pedestres Conductores Tango () JP ()
 Motocicleta () Bicicleta () CDIT () ECU911 ()

Estado Civil: Soltero () Casado () Divorciado Otro ()

Edad: 38

	Menos de 6 meses	6 meses a 1 año	1año a 2años	2años a 3años
3 años				
Durante cuanto tiempo realiza esta actividad				<input checked="" type="checkbox"/>

PD: "Preguntas en la parte de atrás", las preguntas son de total confidencialidad y privacidad sin opción a conocer el nombre de persona que realiza, contestar con absoluta franqueza, sinceridad ya que a futuro esto servirá para mejorar su calida de trabajo y prestar un mejor servicio a la ciudadanía, de antemano se agradece su gentileza"

Marcar con una X:

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

FECHA:



ENTREVISTA CARGOS ALTOS AGENTES DE TRÁNSITO

CARGO: Martín Muñoz (Subgerente de control y tránsito)

ESTRÉS LABORAL (BURNOUT)

1. ¿CONSIDERA QUE EXISTE ESTRÉS LABORAL EN EL GRUPO DE AGENTES DE TRÁNSITO? MENCIONE 3 MOTIVOS QUE ARGUMENTEN SU RESPUESTA.

De hecho si existe estrés laboral, uno por la actividad que realizan y la interacción con la ciudadanía, dos por estar en las calles debido a las 8 horas continuas, además de los turnos en la madrugada y noche que provocan mayor cansancio y estrés, también las épocas del año en las que existen mayor demanda laboral como son épocas festivas en las que el tránsito se congestiona, otro factor la interacción con el público que muchas veces por el mismo hecho de laborar sancionando buscan la forma de tomar fotos y videos para atacar de alguna manera a los agentes que realizan esta actividad lo que provoca tensión y estrés también en ellos.

2. ¿QUE GRUPO DE AGENTES CONSIDERA MÁS PROCLIVE A PRESENTAR ESTE SÍNDROME: PEDESTRES, MOTOCICLISTAS, CICLISTAS, OTROS, PORQUE RAZONES CONSIDERA LA RESPUESTA?

Todos los grupos son vulnerables a presentar este síndrome, si bien es cierto que todo tipo de actividad se ve expuesta, los agentes pedestres por su interacción con el tránsito se ven afectados por este síndrome pero en mayor caso yo considero que los agentes motorizados y de patrulla son los más vulnerables ya que ellos acuden a los accidentes y toma de procedimientos en los que muchas veces se tienen que quedar hasta más de 4 horas después de la jornada laboral en lo que es las audiencias y procedimientos a resolver además de las situaciones que ahí se presentan como son choques y altercados violentos además de atención y ayuda a heridos, que de manera significativa llegan a afectar a las personas; por otra parte están los administrativos que cumplen funciones más de oficina en donde las

actividades son más tranquilas y de poca presencia de estrés, aunque según mi punto de vista depende mucho de la persona y la vocación que estas tengan para cumplir cierta actividad.

3. ¿CONSIDERA ALGUN RANGO DE EDAD EN LOS QUE SE PRESENTE ESTE SÍNDROME, CUALES?

Hay personas que por la edad no siempre están dispuestas a realizar toda actividad, yo considero que la gente más joven es la que mejor se acopla y presenta menos estrés y tolerancia debido a su ritmo de vida y la juventud así como su proactividad, mientras que la gente de avanzada edad se acomoda en puestos un poco más sencillos mientras que al realizar actividades más fuertes se les dificulta presentándose síntomas de estrés.

4. ¿CONSIDERA QUE A MAYOR O MENOR TIEMPO QUE LABORAN EN LA INSTITUCIÓN FAVORECE LA APARICIÓN DEL SÍNDROME? ARGUMENTE SU RESPUESTA.

Yo considero que todo agente a partir de los 6 meses de trabajo va ganando experiencia y aptitudes para realizar el cargo lo cual con el paso del tiempo se va volviendo más sencillo realizar el trabajo y se acoplan o se acostumbran más a todas las actividades pudiendo desenvolverse mejor y tolerando mucho más aquellos problemas o situaciones que generan este estrés laboral aunque cabe recalcar también que existe rotación a que todos sepan realizar las diferentes actividades con el fin de acoplarse y acostumbrarse a todo lo que el trabajo demanda, además creo también que al presentarse mucho tiempo en la misma actividad favorece el síndrome.

5. ¿QUE ESTRATEGIAS CONSIDERA IMPORTANTES PARA PREVENIR O DISMINUIR LA PRESENCIA DE ESTE SÍNDROME EN EL GRUPO DE AGENTES DE TRÁNSITO?

Algunas estrategias claves son las capacitaciones que realiza la empresa lo que da confianza al empleado, las capacitaciones ayudan a conocer más del trabajo y poder resolver con mayor facilidad todo el trabajo reduciendo el estrés y sabiendo

manejar de mejor manera todas las actividades, además tomando los debidos descansos respectivos para que puedan regresar con toda la energía y a desenvolverse bien en cada puesto respectivo, otro punto importante es el apoyo por parte de la empresa como por ejemplo en las audiencias en las que acuden nuestros abogados para apoyar a los agentes en los procesos para que todo el peso de los mismos no recaiga solo contra ellos y puedan estar más tranquilos y libres de cualquier mala situación o estrés que dificulte su trabajo

CARGO: Cristian Andrade (Subgerente de planificación)

ESTRÉS LABORAL (BURNOUT)

1. ¿CONSIDERA QUE EXISTE ESTRÉS LABORAL EN EL GRUPO DE AGENTES DE TRÁNSITO? MENCIONE 3 MOTIVOS QUE ARGUMENTEN SU RESPUESTA.

Dentro de mi percepción creo que obviamente existe estrés laboral por parte de los agentes de tránsito, uno por el contacto con los usuarios ya que somos un ente que se dedica a sancionar a la gente que no cumple con las reglas y normas y por esta razón genera malestar en los ciudadanos, otra son los factores externos como las condiciones climáticas, el polvo, frío, calor, etc. Tercero por los diferentes accidentes y circunstancias que se presentan a diario como son tráfico excesivo, accidentes y situaciones varias.

2. ¿QUE GRUPO DE AGENTES CONSIDERA MÁS PROCLIVE A PRESENTAR ESTE SÍNDROME: PEDESTRES, MOTOCICLISTAS, CICLISTAS, OTROS, PORQUE RAZONES CONSIDERA LA RESPUESTA?

Bueno existen varios grupos pero pienso que el estrés es el mismo aunque según mi punto de vista los que llegarían a afectarse de una manera un poco más fuerte serían los agentes de tránsito que van en tango(patruilla) ya que son los encargados de tomar los procesos de todos los accidentes que ocurren lo cual sería una actividad un poco más fuerte, impactante y estresante por las circunstancias que se observan ahí; por otra parte de manera disminuida están los agentes de tránsito que cumplen funciones administrativas los cuales se enfrentan a actividades regulares y de alguna manera leve que no favorecen este síndrome.

3. ¿CONSIDERA ALGUN RANGO DE EDAD EN LOS QUE SE PRESENTE ESTE SÍNDROME, CUALES?

Si bien es cierto en las primeras promociones no existía filtro alguno en el límite de edad a diferencia de ahora en el que tienen que cumplir ciertos parámetros de edad para poder ingresar, creo que a mayor edad que ellos tengan pueden enfrentar con mayor madurez y tranquilidad estos aspectos mencionados que favorecen el síndrome mientras que la gente joven podrían verse afectada debido a su nivel de madurez.

4. ¿CONSIDERA QUE A MAYOR O MENOR TIEMPO QUE LABORAN EN LA INSTITUCIÓN FAVORECE LA APARICIÓN DEL SÍNDROME? ARGUMENTE SU RESPUESTA.

Considero que a mayor tiempo que laboren en la empresa la capacidad de afrontamiento es más óptima ya que con el paso del tiempo van conociendo de mejor manera los procesos y acostumbrándose a las situaciones que se presentan a diario a diferencia de los que recién ingresan que les cuesta tiempo acoplarse y acomodarse al lugar de trabajo.

5. ¿QUÉ ESTRATEGIAS CONSIDERA IMPORTANTES PARA PREVENIR O DISMINUIR LA PRESENCIA DE ESTE SÍNDROME EN EL GRUPO DE AGENTES DE TRÁNSITO?

Generando capacitaciones que contemplan motivación, disminución de estrés, generando siempre charlas por parte de talento humano, algo que siempre se realiza por entes propios y entes externos, como de seguridad ciudadana, Consejo Nacional Electoral, aunque siempre se requieren más y más charlas que sean dirigidas específicamente a cada grupo ya que ahora son impartidas de manera general.

ENTREVISTA CARGOS ALTOS AGENTES DE TRÁNSITO

CARGO: Manolo Cárdenas (Gerente de Control de tránsito y transporte)

ESTRÉS LABORAL (BURNOUT)

1. ¿CONSIDERA QUE EXISTE ESTRÉS LABORAL EN EL GRUPO DE AGENTES DE TRÁNSITO? MENCIONE 3 MOTIVOS QUE ARGUMENTEN SU RESPUESTA.

Si obviamente poseen este síndrome debido a 3 factores claves:

- Alta influencia de tránsito en la ciudad (congestión vehicular).
- Por presión de la ciudadanía que no respeta las señales de tránsito.
- Es un trabajo de calle y por la naturaleza del trabajo se enfrentan a muchos factores y necesidades que la calle presenta: condiciones climáticas, presión ciudadana, accidentes, incluso necesidades biológicas como alimentación entre otras.

2. ¿QUE GRUPO DE AGENTES CONSIDERA MÁS PROCLIVE A PRESENTAR ESTE SÍNDROME: PEDESTRES, MOTOCICLISTAS, CICLISTAS, OTROS, PORQUE RAZONES CONSIDERA LA RESPUESTA?

Los pedestres, debido a la naturaleza del puesto, ya que se enfrentan a gran congestión vehicular, usuarios inconformes, condiciones climáticas, entre otras.

3. ¿CONSIDERA ALGÚN RANGO DE EDAD EN LOS QUE SE PRESENTE ESTE SÍNDROME, CUALES?

Yo considero que no existe rango de edad, todas las edades son proclives a presentar este síndrome debido a la naturaleza de los cargos, desde jóvenes hasta los agentes de mayor edad.

4. ¿CONSIDERA QUE A MAYOR O MENOR TIEMPO QUE LABORAN EN LA INSTITUCIÓN FAVORECE LA APARICIÓN DEL SÍNDROME? ARGUMENTE SU RESPUESTA.

Considero que esto no tiene influencia alguna en el estrés de los agentes, creo que indistintamente del tiempo que laboren en la institución los agentes presentan este síndrome por las actividades que realizan.

5. ¿QUE ESTRATEGIAS CONSIDERA IMPORTANTES PARA PREVENIR O DISMINUIR LA PRESENCIA DE ESTE SÍNDROME EN EL GRUPO DE AGENTES DE TRÁNSITO?

Solicitar y realizar las respectivas capacitaciones con los agentes y sobre todo tener el apoyo y la comprensión por parte de los cargos más altos y supervisores a que sientan el apoyo de su trabajo realizado y sientan el respaldo ante cualquier problema.

Yo, Ing. Carla Zenteno Condo, Subgerente de Talento Humano de la EMOV EP, a petición verbal de la parte interesada,

CERTIFICO

Que, los señores Marco Geovanny Figueroa Quito con cédula 0105663934; Manuel Nicolás Andrade Alvear con cedula 0105716021 Estudiantes de Psicología Organizacional de la Universidad del Azuay realizaron en la empresa su proyecto de graduación titulado "MEDICION Y PREVENCION DEL SINDROME DE BURNOUT EN LOS AGENTES DE TRANSITO DE LA EMPRESA EMOV EP "realizando la aplicación de las pruebas para la medición del síndrome y posteriormente presentando a los cargos respectivos los resultados obtenidos así como un plan de acción ajustado a la empresa .



EMPRESA PÚBLICA
MUNICIPAL DE MOVILIDAD,
TRÁNSITO Y TRANSPORTE

Carlos Arízaga Toral y
Tarquino Cordero,
vía a Misticata

Teléfonos:
(593-7) 2854 878 / 2855 694

Cuenca, Ecuador

www.emov.gob.ec

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad, autorizando a la parte interesada hacer uso del presente documento como creyere conveniente.



Ing. Carla Zenteno Condo
Subgerente de Talento Humano EMOV EP

Cuenca, 05 de abril de 2017

@emov_ep
EMOV EP Cuenca

Cuenca, 24 de Febrero del 2017.

ACTA DE PRESENTACION, EXPOSICION Y SOCIALIZACION DE LOS RESULTADOS Y PLAN DE ACCION DEL TRABAJO DE GRADO "MEDICION Y PREVENCION DEL SINDROME DE BURNOUT EN LOS AGENTES DE TRANSITO DE LA EMPRESA EMOV E. P."

Siendo las 9 de la mañana del día Viernes 24 de Febrero del 2017 en las instalaciones de la Emov E.P. se realiza en presencia del comité representante de la empresa la exposición de los resultados y plan de acción del trabajo de grado "Medición y prevención del Síndrome de Burnout en los agentes de tránsito de la empresa Emov E.P." cuyos autores son los estudiantes Manuel Nicolás Andrade Alvear y Marco Geovanny Figueroa Quito pertenecientes a la Facultad de filosofía, letras y ciencias de la educación de la Universidad del Azuay.



EMPRESA PÚBLICA
MUNICIPAL DE MOVILIDAD,
TRÁNSITO Y TRANSPORTE

Carlos Arizaga Toral y
Tarquino Cordero,
vía a Misicata

Teléfonos:
(593-7) 2854 878 / 2855 694

Cuenca, Ecuador

www.emov.gob.ec


Arq. Martin Muñoz
SUBGERENTE DE CONTROL Y TRANSITO


Sr. Manolo Cárdenas
GERENTE DE CONTROL DE TRÁNSITO Y TRASPORTE


ACT. Cristian Andrade
SUBGERENTE DE PLANIFICACIÓN


Sra. Vanessa Quito
SECRETARIA GENERAL


Ing. Carla Zenteno
SUBGERENTE DE TALENTO HUMANO.

 @emov_ep

 EMOV EP Cuenca



