



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

DIRECCIÓN DE POSGRADOS

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO EN OPCIÓN AL
GRADO ACADÉMICO DE MAGISTER EN GESTIÓN DE LA
PRODUCCIÓN

TEMA:

**“INCIDENCIA DEL SÍNDROME DE BURNOUT EN EL DESEMPEÑO
LABORAL DE LOS TÉCNICOS Y CONDUCTORES DEL PROYECTO
DE INNOVACIÓN TECNOLÓGICA PARTICIPATIVA Y
PRODUCTIVIDAD AGRICOLA DEL MINISTERIO DE AGRICULTURA
GANADERÍA, ACUACULTURA Y PESCA, PLANTA CENTRAL QUITO
EN EL PERÍODO 2017”**

AUTOR: Richard Andrés Cabrera Armijos

TUTOR: MSc. Pablo Andrés Barba Gallardo

**LATACUNGA – ECUADOR
ABRIL- 2017**

AVAL DEL TRIBUNAL DE GRADO

En calidad de Miembros del Tribunal de Grado aprueban el presente Informe del Proyecto de Investigación y Desarrollo de posgrados de la Universidad Técnica de Cotopaxi; por cuanto, el posgraduado: Cabrera Armijos Richard Andrés, con el título de tesis:" **INCIDENCIA DEL SÍNDROME DE BURNOUT EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TÉCNICOS Y CONDUCTORES DEL PROYECTO DE INNOVACIÓN TECNOLÓGICA PARTICIPATIVA Y PRODUCTIVIDAD AGRICOLA DEL MINISTERIO DE AGRICULTURA GANADERÍA, ACUACULTURA Y PESCA, PLANTA CENTRAL QUITO EN EL PERÍODO 2017"**, ha considerado las recomendaciones emitidas oportunamente y reúne los méritos suficientes para ser sometido al acto de Defensa.

Por lo antes expuesto, se autoriza realizar los empastados correspondientes, según la normativa institucional.

Latacunga abril, 2017.

Para constancia firman:

.....

Msc. David Santiago Carrera Molina

cc:

PRESIDENTE

.....

Phd. Melquiades Mendoza Pérez

cc:

MIEMBRO

.....

Phd. Juan Mato Tamayo

cc:

MIEMBRO

.....

Phd. Juan José La Calle Domínguez

cc:

OPOSITOR

CERTIFICADO DE VALIDACIÓN DE TUTOR

En mi calidad de Tutor del Programa de Maestría en Gestión de la Producción, nombrado por el Consejo de Posgrado.

CERTIFICO:

Que: analizado el Trabajo y desarrollo de la investigación para optar por el grado de Magister en Gestión de la Producción.

El problema de investigación se refiere a: " INCIDENCIA DEL SÍNDROME DE BURNOUT EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TÉCNICOS Y CONDUCTORES DEL PROYECTO DE INNOVACIÓN TECNOLÓGICA PARTICIPATIVA Y PRODUCTIVIDAD AGRICOLA DEL MINISTERIO DE AGRICULTURA GANADERÍA, ACUACULTURA Y PESCA, PLANTA CENTRAL QUITO EN EL PERÍODO 2017"

Presentado por: Cabrera Armijos Richard Andrés con cédula de ciudadanía N°: 1720281086

Sugiero su aprobación y permita continuar con la ejecución del proyecto de investigación y desarrollo.

Latacunga, Marzo del 2017

M.Sc. Pablo Andrés Barba Gallardo
C.I. 1719308148
Tutor

RESPONSABILIDAD POR LA AUTORIA DEL PROYECTO

Yo, Richard Andrés Cabrera Armijos, manifiesto que los resultados obtenidos en la presente investigación, previo a la obtención del título de **MAGISTER EN GESTIÓN DE LA PRODUCCIÓN**, son absolutamente originales, auténticos, personales y de exclusiva responsabilidad del autor.

Ing. Richard Andrés Cabrera Armijos
C. I. 1720281086
AUTOR

AGRADECIMIENTO

Al presentar mi proyecto, quiero agradecer la valiosa colaboración prestada al Gerente del Proyecto de Innovación Participativa y Productividad Agrícola, Ing. Chemel Paladines quien ha sido el mejor de los líderes y me autorizo plenamente a desarrollar el proyecto de investigación y desarrollo, al Msc. Pablo Andrés Barba Gallardo quien me orientó, dirigió y asesoró para la elaboración de la presente tesis. A las autoridades de la Universidad y Dirección de Posgrados por su constante apoyo y ayuda para formar profesionales de cuarto nivel a servicio del país. A mis Padres, Novia, Hermana y compañeros a quienes llevo en mi corazón, por su apoyo moral que en diferente forma contribuyeron para que pudiera efectuar este trabajo.

Richard Cabrera

DEDICATORIA

Con mucho cariño Dedico:

A mis Padres Gloria Armijos y Richard Cabrera, mi hermana Indira Cabrera, mi Novia Soraya Barragan y Melanie, razón de ser de mi existencia, por todo el sacrificio económico, moral y apoyo sin pedir nada a cambio, para ellos entrego todo mi amor, mi vida y este título que es el fruto de un trabajo conjunto que ennoblece el alma, enriquece el intelecto y me hace sentir más comprometido con mi familia, y la sociedad.

CONTENIDO

PORTADA.....	i
AVAL DEL TRIBUNAL DE GRADO.....	ii
CERTIFICADO DE VALIDACIÓN DE TUTOR.....	iii
RESPONSABILIDAD POR LA AUTORIA DEL PROYECTO.....	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
DEDICATORIA.....	vi
ÍNDICE DE TABLAS.....	xi
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	xiv
RESUMEN.....	xvi
ABSTRACT.....	xvii
INTRODUCCION.....	1

CAPITULO I

1. Marco Contextual y Teórico.....	9
1.1. Antecedentes.....	9
1.2. Riesgo Laboral.....	9
1.3. Riesgos Psicosociales.....	10
1.4. Estrés.....	10
1.4.1 Definición.....	10
1.4.3. Consecuencias del Estrés Laboral.....	14
1.4.3.1 Físicas.....	14
1.4.3.2 Psíquicas.....	14
1.4.3.3 Organizativas.....	15
1.4.4 Prevención del Estrés Laboral.....	15
1.4.5 Intervención sobre la organización.....	16
1.5.2 Causas del Síndrome de Burnout.....	20
1.5.3 Factores que influyen en el Síndrome De Burnout.....	20
1.5.3.1 Los turnos laborales y el horario de trabajo.....	21
1.5.3.2 Elevado nivel de responsabilidad.....	21

1.5.3.3 Trabajos muy monótonos	21
1.5.3.4 Puestos relacionados con atención al público, clientes o usuarios.....	21
1.5.4 Variables que influyen en el desarrollo del burnout	21
1.5.4.1 Variables individuales	22
1.5.4.2 Variables sociales.....	22
1.5.4.3 Variables organizacionales.....	23
1.5.5 Manifestaciones Del Síndrome De Burnout	23
1.5.5.1 Síntomas físicos	24
1.5.5.2 Síntomas emocionales.....	24
1.5.5.3 Síntomas conductuales	24
1.5.6 Consecuencias del Síndrome de Burnout.....	24
1.5.7 Tratamiento del Síndrome de Burnout.....	25
1.5.8 Medidas preventivas y terapéuticas en el Síndrome de Burnout	26
1.5.9 Efectos.....	26
1.5.10 La medida del Burnout.....	27

CAPÍTULO II

2. Marco Metodológico	29
2.1. Planteamiento del problema.....	29
2.2 Justificación.....	30
2.3 Objeto de estudio de la investigación.....	31
2.4 Hipótesis.....	31
2.5 Variables	32
2.6 Caracterización del objeto de estudio y constatación empírica del problema	34
2.6.1 Procedimiento metodológico	34
2.6.1.1 Modalidad de la investigación	34
2.6.1.2 Tipo de diseño de Investigación.....	35
2.6.1.3 Técnicas e instrumentos de Investigación.....	35
2.7 Población y Muestra.....	36
2.8. Procedimiento y técnicas empleadas.....	36
2.9 Estado Actual de los Riesgos Psicosociales aplicando CoPsoQ-istas21	37

Sus principales características son:	37
--	----

CAPITULO III

3. Resultados de la Investigación	39
3.1 Ista 21	39
3.1.1 Análisis por factor del Test Ista 21	39
3.1.1.1 Condiciones de trabajo	39
3.1.1.2 Prevalencia de la exposición	48
3.1.2 Análisis Dimensión por Dimensión	50
3.1.2.1 Exigencias cuantitativas	51
3.1.2.2 Inseguridad sobre las condiciones de trabajo.....	52
3.1.2.3 Ritmo de trabajo	53
3.1.2.4 Claridad de rol.....	53
3.1.2.5 Conflicto de rol	54
3.1.2.6 Doble presencia.....	55
3.2 MBI MASLASCH	57
3.2.1 Análisis e interpretación de resultados del cuestionario(MBI GS)	57
3.2.2 Análisis de resultados MGI-GS	79
3.3 Encuesta de Desempeño Laboral:	82
3.4 Verificación de la hipótesis planteada.....	94
3.4.1 Selección del nivel de significación	94
3.4.2 Descripción de la población	94
3.4.3 Especificación de lo estadístico	94
3.4.4 Especificación de las zonas de aceptación y rechazo.....	96
3.4.5 Decisión y aceptación de la hipótesis.....	96

CAPITULO IV

4. Propuesta	97
4.1 Titulo.....	97
4.2. Datos informativos:.....	97
4.3 Antecedentes	98

4.4 Justificación.....	98
4.5 Estructura	98

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones:

Recomendaciones:

BIBLIOGRAFÍA

ANEXOS

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Técnicas de Prevención	16
Tabla 2: Operacionalización de variables	32
Tabla 3: Sexo.....	39
Tabla 4: Edad	40
Tabla 5: Puesto de trabajo	40
Tabla 6: Departamento/Sección	40
Tabla 7: Movilidad funcional.....	41
Tabla 8: Participación directa consultiva	41
Tabla 9: Relación laboral	41
Tabla 10: Antigüedad	42
Tabla 11: Horas semanales.....	42
Tabla 12: Horario	42
Tabla 13: Adaptabilidad.....	43
Tabla 14: Adaptabilidad del Tiempo.....	43
Tabla 15: Adaptabilidad del Trabajo.....	43
Tabla 16: Días laborables (Sabados).....	44
Tabla 17: Días laborables (Domingos)	44
Tabla 18: Frecuencia de Cambio de Jornada	44
Tabla 19: Prolongación de Jornada	45
Tabla 20: Trabajo doméstico-familiar.....	45
Tabla 21: Ausencia de Personal	45
Tabla 22: Planificación de Tareas	46
Tabla 23: Recursos Tecnológicos	46
Tabla 24: Salario	46
Tabla 25: Composición del Salario	47
Tabla 26: Correspondencia Trabajo-Salario	47
Tabla 27: Ascensos	47
Tabla 28: Prevalencia de Exposición	48
Tabla 29: Localización de las exposiciones	49

Tabla 30: Exigencias cuantitativas.....	51
Tabla 31: Inseguridad sobre las condiciones de trabajo.....	52
Tabla 32: Ritmo de trabajo.....	53
Tabla 33: Claridad de Rol	54
Tabla 34: Conflicto de Rol.....	55
Tabla 35: Doble Presencia	56
Tabla 36: Pregunta 1-MBI	57
Tabla 37: Pregunta 2-MBI	58
Tabla 38: Pregunta 3-MBI	59
Tabla 39: Pregunta 4-MBI	60
Tabla 40: Pregunta 5-MBI	61
Tabla 41: Pregunta 6-MBI	62
Tabla 42: Pregunta 7-MBI	63
Tabla 43: Pregunta 8-MBI	64
Tabla 43: Pregunta 9-MBI	65
Tabla 44: Pregunta 10-MBI	66
Tabla 45: Pregunta 11-MBI	67
Tabla 46: Pregunta 12-MBI	68
Tabla 47: Pregunta 13-MBI	69
Tabla 48: Pregunta 14-MBI	70
Tabla 49: Pregunta 15-MBI	71
Tabla 50: Pregunta 16-MBI	72
Tabla 51: Pregunta 17-MBI	73
Tabla 52: Pregunta 18-MBI	74
Tabla 53: Pregunta 19-MBI	75
Tabla 54: Pregunta 20-MBI	76
Tabla 55: Pregunta 21-MBI	77
Tabla 56: Pregunta 22-MBI	78
Tabla 57: Agotamiento Emocional	79
Tabla 58: Realización Personal.....	80
Tabla 59: Despersonalización	80

Tabla 60: Clasificación de Niveles del Burnout	81
Tabla 61: Resultados del MBI-GS	81
Tabla 62: Pregunta 1 – Desempeño Laboral	82
Tabla 63: Pregunta 2 – Desempeño Laboral	83
Tabla 64: Pregunta 3 – Desempeño Laboral	84
Tabla 65: Pregunta 4 – Desempeño Laboral	85
Tabla 66: Pregunta 5– Desempeño Laboral	86
Tabla 67: Pregunta 6 – Desempeño Laboral	87
Tabla 68: Pregunta 7 – Desempeño Laboral	88
Tabla 69: Pregunta 8 – Desempeño Laboral	89
Tabla 70: Pregunta 9 – Desempeño Laboral	90
Tabla 71: Pregunta 10 – Desempeño Laboral	91
Tabla 72: Pregunta 11 – Desempeño Laboral	92
Tabla 73: Pregunta 12 – Desempeño Laboral	93
Tabla 74: Población.....	95
Tabla 75: Desarrollo Estadístico	95
Tabla 76: Zona de Aceptación	96
Tabla 77: Desarrollo Estadístico	96

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 Interacciones Generadoras de Estrés laboral.....	12
Gráfico 2 Factores de Generación del Burnout	13
Gráfico 3 Balance	14
Gráfico 4: Proceso de Burnout	23
Gráfico 5.....	57
Gráfico 6.....	58
Gráfico 7.....	59
Gráfico 8.....	60
Gráfico 9.....	61
Gráfico 10.....	62
Gráfico 11.....	63
Gráfico 12.....	64
Gráfico 13.....	65
Gráfico 14.....	66
Gráfico 15.....	67
Gráfico 16.....	68
Gráfico 17.....	69
Gráfico 18.....	70
Gráfico 19.....	71
Gráfico 20.....	72
Gráfico 21.....	73
Gráfico 22.....	74
Gráfico 23.....	75
Gráfico 24.....	76
Gráfico 25.....	77
Gráfico 26.....	78
Gráfico 27.....	82
Gráfico 28.....	83

Gráfico 29.....	84
Gráfico 30	85
Gráfico 31	86
Gráfico 32	87
Gráfico 33	88
Gráfico 34	89
Gráfico 35	90
Gráfico 36	91
Gráfico 37	92
Gráfico 38	93
Gráfico 39	95



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

Dirección de Postgrados

Tema: “Incidencia del Síndrome de Burnout en el desempeño laboral de los técnicos y conductores del Proyecto de Innovación Tecnológica Participativa y Productividad Agrícola del Ministerio de Agricultura Ganadería, Acuacultura y Pesca, planta central Quito en el período 2017”

Autor: Richard Andrés Cabrera Armijos

Tutor: MSc. Pablo Andrés Barba Gallardo

RESUMEN

El proyecto de investigación tuvo como objetivo principal determinar los niveles de incidencia del Síndrome de Burnout en el desempeño del Personal del Proyecto de Innovación Tecnológica Participativa y Productividad Agrícola de la ciudad de Quito, Planta Central. La investigación se llevó a cabo en la ciudad de Quito en el periodo diciembre 2016 – Marzo 2017. El personal que formó parte de la investigación fue toda la nómina de la organización en un total de 40 integrantes. La información obtenida se la recolecto a través de 3 cuestionarios: ISTAS 21, MBI-GS y Encuesta de Desempeño Laboral para determinar la existencia del Síndrome de Burnout y su influencia en el desempeño. Los resultados obtenidos fueron tabulados y explicados en este proceso. Mediante la investigación se pudo comprobar la presencia de agotamiento emocional: sentimientos de frustración, apatía y depresión, y sobrecarga de trabajo como causas del Síndrome de Burnout siendo este a su vez el motivo del mal Desempeño Laboral, aplicando el método de Maslach se constató que los profesionales tienen un nivel medio de Burnout, respaldándonos con el análisis estadístico aplicado con el método t – Student se muestra que existe una relación entre el desempeño y el síndrome de burnout, obtenidos a través de los instrumentos aplicados a los colaboradores de la empresa. La medida de prevención y reducción del problema mencionado fue desarrollar una Guía de Prevención del Síndrome de Burnout.

PALABRAS CLAVES: Síndrome, Burnout, Frustración, Depresión, Apatía, Agotamiento.



TECHNICAL UNIVERSITY OF COTOPAXI

POSGRADUATE DIRECTION

Topic: “Incidence of Burnout Syndrome in the labor performance of technicians and drivers of the Participatory Technological Innovation and Agricultural Productivity Project of the Ministry of Agriculture Livestock, Aquaculture and Fisheries, central plant Quito in the period 2017”

Author: Richard Andrés Cabrera Armijos

Tutor: Msc. Pablo Andrés Barba Gallardo

ABSTRACT

The main objective of the research project was to determine the incidence levels of Burnout Syndrome in the performance of the Personnel of the Participatory Technological Innovation and Agricultural Productivity Project of the city of Quito, Central Plant. The investigation was carried out in the city of Quito in the period December 2016 - March 2017. The personnel that formed part of the investigation was the entire payroll of the organization with a total of 40 members. The information obtained was collected through 3 questionnaires: ISTAS 21, MBI-GS and Labor Performance Survey to determine the existence of Burnout Syndrome and its influence on performance. The results obtained were tabulated and explained in this process. Through the investigate the presence of emotional exhaustion could be verified: feelings of frustration, apathy and depression, and work overload as causes of the Burnout Syndrome being this in turn the reason for the poor performance of the Work, applying the Maslach method was verified that the professionals have an average level of Burnout, backed by the statistical analysis applied to the t - Student method shows that there is a relationship between performance and burnout syndrome, obtained through the instruments applied to employees of the company. The measure of prevention and reduction of the mentioned problem was developed of a Guide to Prevention of the Syndrome of Burnout. **KEYWORDS:** Burnout Syndrome - Frustration - Depression - Apathy - Emotional Exhaustion.

INTRODUCCION

La Seguridad y Salud Ocupacional (SSO) es una disciplina que dentro de sus funciones tiene asuntos de protección, seguridad, salud y bienestar de las personas involucradas en el trabajo de cualquier tipo de organización. Dentro de la Seguridad y Salud Ocupacional se incluye la protección a trabajadores, familiares, empleadores, clientes, y otros que podan ser afectados por el ambiente de trabajo. La relación que existe entre los factores psicosociales, la salud y la organización no se evidencia en muchos casos pero se manifiestan a través de distintos mecanismos emocionales (sentimientos de depresión, apatía, ansiedad etc.), cognitivos (restricción de la habilidad para la concentración, la creatividad o la toma de decisiones, etc.), conductuales (exceso consumo de alcohol, tabaco, drogas, violencia), y fisiológicos (enfermedades gastrointestinales, neurológicas). El síndrome de Burnout, es un estado de agotamiento emocional, físico y mental ocasionado por un exceso de estrés en la que la persona tiene efectos mentales a causa del cansancio psicológico que surge de la interacción social y la rutina laboral.

Este Síndrome se presenta en profesiones que están directamente relacionados con el sector social: Médicos, Enfermeras, cuidadores, maestros, servidores públicos, trabajadores del sector agropecuario entre otros, lo efectos son: despersonalización, una reducción de su capacidad personal habitual en frecuencia y tiempo. Esta situación se produce durante un largo periodo de tiempo y finalmente la persona se encuentra en un estado de incapacidad para seguir laborando.

Este síndrome se caracteriza por ser un conjunto de factores los cuales afectan inicialmente a la persona en lo psicológico, después en su estructura biológica con riesgos severos de descompensaciones incluso llegando a tener graves enfermedades coronarias, y con impacto a la organización ya que afecta directamente en el desempeño.

Generalmente se asocian el agotamiento emocional y la indiferencia en el trabajo como efecto de la ineficacia laboral como resultado de la insatisfacción y de pobres expectativas personales, por lo que algunos investigadores consideran que la ineficiencia laboral, es más bien el resultado del agotamiento emocional, y despersonalización que sufre el trabajador con Síndrome de Burnout.

Sin embargo para Bermúdez, E. A. (2005): “la insatisfacción laboral y el pobre desempeño en el trabajo se desarrollan en forma paralela y consideran a la ineficacia laboral como una parte integral del cuadro del síndrome”.

De tal forma que el Síndrome de Burnout se caracteriza por:

- Agotamiento emocional, fatiga y depresión.
- Relación de los síntomas con la actividad laboral.
- Predominancia de estos síntomas en los ámbitos mentales y conductuales sobre el cansancio físico.

Entre las principales consecuencias de las enfermedades mentales está la ausencia de herramientas de prevención o afrontamiento a situaciones estresantes en lo cotidiano generando estrés crónico siendo este coadyuvante en la aparición del Síndrome de Desgaste Profesional o Burnout, este trastorno crónico altera la calidad de vida de la persona y produce un efecto negativo en el trabajo.

En 1974 se originó el estudio sobre el Burnout, Freudenberg fue el precursor de los estudios sobre el constructo Burnout, habiéndose registrado un desarrollo considerable de la investigación al respecto. Gillespie (1980) estudió el síndrome por los altos costos que este representaba a nivel individual y organizacional, posteriormente Burke (1992) interviene a partir del Burnout psicológico en los contextos organizacionales.

En un medio como el Ministerio de Agricultura, Ganadería, Acuacultura y Pesca, en el que hay una alta demanda de atención por parte de los campesinos, y

generación en los trabajadores a cargo de apoyo de sentimientos de empatía y frustración ante las necesidades de los mismos, resulta primordial la realización de estudios que generen datos de impacto en la afectación.

La investigación desarrollada presenta la temática sobre el síndrome de Burnout en Técnicos y Conductores del Proyecto de Innovación Tecnológica Participativa y Productividad Agrícola del Ministerio de Agricultura, Ganadería, Acuacultura y Pesca y su impacto en el rendimiento laboral, partiendo primeramente de la identificación, evaluación de las dimensiones de riesgos psicosociales se pudo levantar información técnica que permitió diseñar un modelo de gestión preventiva en enfermedades, permitiendo así mejorar las condiciones de trabajo del personal.

La estructura del proyecto de investigación y desarrollo presenta una estructura que cuenta con elementos del diseño de la investigación siendo: la situación problemática, justificación, objeto de investigación, campo de acción, objetivo general, hipótesis de investigación, sistema de objetivos específicos y el sistema de tareas señalando los métodos, procedimientos y técnicas que concretan las acciones que darán soluciones a la problemática al síndrome de Burnout en Técnicos y Conductores del Proyecto de Innovación Tecnológica Participativa y Productividad Agrícola del Ministerio de Agricultura, Ganadería, Acuacultura y Pesca.

Problemática

Gil-Monte y Peiró, 1997 definen al Síndrome de Burnout como una respuesta al estrés laboral crónico, integrado por actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabaja (actitudes de despersonalización), al propio rol profesional (falta de realización profesional en el trabajo) y también por la vivencia de encontrarse emocionalmente agotado.

El Burnout tiene una mayor frecuencia de generación en el personal que trabaja con interacción en la sociedad y resulta del estrés emocional que surge durante la interacción. Todos los humanos pueden experimentar estrés, pero el Burnout solo puede ser experimentado por quienes iniciaron su profesión con un alto nivel de idealismo, motivación y compromiso.

Los autores Caballero A & Millán R (1999) menciona que:

La presencia del Síndrome de Burnout se ha considerado una consecuencia de trabajar intensamente hasta el límite de no tomar en cuenta las necesidades personales. Esta situación se acompaña de sentimientos de falta de ayuda, de impotencia, de actitudes negativas y de una posible pérdida de autoestima que sufre el trabajador, descrita como Síndrome de Burnout. (p. 26).

El objetivo de cualquier organización es que sus miembros trabajen en forma interactiva para lograr la efectividad organizacional y satisfacer las demandas de la sociedad, Sin embargo esto se ve afectado por factores internos como: salario bajo, falta de supervisión, falta de liderazgo.

Este Síndrome no está reconocido en el Manual Diagnóstico y Estadístico de los Trastornos Mentales (DSM-II) aunque sí se menciona transitoriamente en la Clasificación de enfermedades Internacional bajo el código (Z 73.0), pero dentro del apartado asociado a “problemas relacionados con el manejo de las dificultades de la vida”. Cabe manifestar que en ciertos países Europeos a los pacientes con Burnout (S.B.) se les diagnostica con el síndrome de neurastenia (ICD-10, código F 48.0) siempre y cuando sus síntomas estén asociados al trabajo, considerándolo por lo tanto, como una forma de enfermedad mental. En el presente trabajo se pudo determinar en estudios internacionales, nacionales, regionales y locales, que el Síndrome de Burnout es un problema general, conocido por todos y al diario vivir las organizaciones y entidades luchan para prevenir esta alteración emocional, social y laboral sin todavía tener soluciones adecuadas y determinantes. Al haber detectado este Síndrome en nuestro entorno, luego de observar el comportamiento de las emociones personales se justifica una investigación en dirección a la búsqueda de una solución.

En Innovación Tecnológica Participativa y Productividad Agrícola del Ministerio de Agricultura, Ganadería, Acuacultura y Pesca se ha detectado con frecuencia en los trabajadores presentar síntomas psicoemocional , que conllevan a determinar una patología de cansancio y estrés, cuyas manifestaciones del personal es mente en blanco, desinterés, ausentismo es muy probable que estemos frente a un problema de salud ocupacional mayor relacionado con Síndrome de Burnout, razón por lo cual se propone una investigación en dirección a la búsqueda de una solución por medio de varias estrategias, una de ellas es la propuesta de una guía de Prevención.

Delimitación del problema y objeto: lugar, tiempo y espacio

Objeto de estudio de la investigación

Síndrome de Burnout y su incidencia en el desempeño Laboral de Técnicos y Conductores del Proyecto de Innovación Tecnológica Participativa y Productividad Agrícola del Ministerio de Agricultura, Ganadería, Acuacultura y Pesca en la ciudad de Quito Planta Central al año 2016.

La formulación del problema de investigación:

En base a la situación problemática se plantea la siguiente interrogante:

¿Cuál es la causa del bajo rendimiento y la afectación en el desempeño laboral de Técnicos y Conductores del Proyecto de Innovación Tecnológica Participativa y Productividad Agrícola del Ministerio de agricultura, ganadería, acuacultura y pesca al año 2016?

Objetivo general y campo de acción de la investigación

Objetivo General

- Determinar la afectación en el desempeño laboral asociados al síndrome de Burnout en Técnicos y Conductores del Proyecto de Innovación

Tecnológica Participativa y Productividad Agrícola del Ministerio de Agricultura, Ganadería, Acuacultura y Pesca.

Objetivos específicos

- Establecer los referentes teóricos que sirvan de base para a la investigación.
- Analizar los factores de riesgo psicosociales en el ambiente laboral del personal a través de la aplicación del instrumento basado en el test ISTAS para la identificación de los mismos.
- Estimar la prevalencia del síndrome de Burnout en Técnicos y Conductores, por medio de la escala Inventario para Burnout de Maslach (IBM).
- Analizar el nivel de influencia del Síndrome de Burnout en el desempeño laboral de Técnicos y Conductores.
- Establecer si las características laborales muestran asociación con la presencia del síndrome de Burnout entre Técnicos y Conductores.
- Proponer una guía de medidas Preventivas y Correctivas en beneficio del personal para el mejoramiento del estado de salud mental y físico del personal.

Campo de acción de la investigación

Campo: Seguridad, Salud y prevención de Riesgos Laborales

Aspecto: Riesgos Psicosociales

Espacio: Proyecto de Innovación Tecnológica Participativa y Productividad Agrícola Participativa y Productividad Agrícola del Ministerio de Agricultura, Ganadería, Acuacultura y Pesca al año 2017.

Provincia: Pichincha.

Cantón: Quito.

Parroquia: La Pradera.

Sitio: Ministerio de Agricultura ganadería Acuacultura y Pesca.

La estructura de la investigación se desarrolló en cuatro capítulos, acordes a la normativa institucional establecida a través del Departamento de Posgrados estos son:

El CAPÍTULO I consiste en el marco contextual y teórico de la investigación conformada por: la caracterización detallada del objeto de manera amplia y precisa en todo su contexto, su estatus espacio temporal, social y tecnológico; precisa las referencias a las fuentes bibliográficas valorando de manera crítica resultados encontrados y relacionados con el objeto de estudio y que contribuyan a la solución del problema fundamentado en esta investigación como sustento de bases teóricas considerando las normas establecidas y el derecho de Autor y de patentes.

El CAPÍTULO II hace referencia a la metodología utilizada para la validación de las hipótesis de esta investigación presentando argumentaciones que dan soporte, respaldo y confirman las conclusiones a los objetivos planteados, está conformada por: modalidad y nivel de investigación, población y muestra, Operacionalización de variables, plan de recolección y procesamiento de la información, aquí se detalla las técnicas utilizadas para el procesamiento de la información y el procedimiento utilizado para la recolección de los datos.

El CAPÍTULO III corresponde a los resultados de la investigación donde se realizó un análisis, se interpretaron y se discutieron los resultados obtenidos utilizando la metodología ISTAS 21 y MBI-Estándar en esta investigación permitiendo cumplir con los objetivos planteados en esta investigación.

El CAPÍTULO IV es la propuesta, misma que la conforman datos informativos, antecedentes, justificación, objetivos, estructura de la propuesta, desarrollo de la propuesta .Esta propuesta consistió en una Guía de prevención del Síndrome de Burnout en Técnicos y Conductores del Proyecto de Innovación Tecnológica Participativa y Productividad Agrícola del Ministerio de Agricultura, Ganadería, Acuacultura y Pesca.

El informe contiene conclusiones, recomendaciones además del material de referencia que lo constituyen la bibliografía y anexos, en los que se incorporan los instrumentos aplicados durante la investigación y material bibliográfico utilizado que garantiza el rigor científico del estudio. Se espera que esta investigación, constituya un aporte al sector público y sobre todo al Ministerio de Agricultura, Ganadería, Acuacultura y Pesca.

CAPITULO I

1. Marco Contextual y Teórico

1.1. Antecedentes

El Síndrome de Burnout es un término en inglés que su traducción es “estar quemado” y de aquí parte el síndrome de desgaste profesional que se utiliza actualmente, el psicólogo clínico Hervert Freudenberger inicia estudios en 1974 sobre comportamientos que presentaban los voluntarios que trabajaban en instituciones de salud, en el cual el personal estudiado experimentaba agotamiento mental y físico, acompañado en algunos casos de un sentimiento de empatía, pérdida de interés laboral, frustración que eran como resultado del incumplimiento planteado de los objetivos. En la investigación inicial realizada se identificaron varios estudios en el ámbito iberoamericano como Argentina, Chile, España, Uruguay, México entre otros.

En el Ecuador existen pocos estudios relacionados con el Síndrome de Burnout con el desempeño laboral. Sin embargo los estudios que se han realizado a estudiantes de medicina o profesionales de la salud servirán como base para la población que se estudiara, específicamente servidores públicos, aún no existen datos ni referencias sobre el tema, es por esto que se considera importante el abordaje de esta problemática.

1.2. Riesgo Laboral

Según La Confederación de empresarios de Málaga. (2013). Comenta que:

La definición de riesgo (Art. 4 Ley de Prevención de Riesgos Laborales), establece que es la combinación de la probabilidad de que ocurra un daño y la gravedad de las consecuencias que produzca, además en la NCH 18000 se refiere al riesgo en el que están sometidos los trabajadores cuando se exponen a un potencial peligro y combinado con una actividad determinada donde podría generar daño. La probabilidad y la gravedad de sus consecuencias son los elementos que determinan la importancia del riesgo. (p. 30)

1.3. Riesgos Psicosociales

Según **García (1999)**. Manifiesta que “En esta época la forma de vivir del ser humano ha mejorado considerablemente en relación a aspectos familiares, sociales y laborales, por lo cual los factores de riesgos psicosociales influyen de una manera directa en la salud y estado de ánimo” (p. 30)

Por lo cual los factores psicosociales son considerados como aspectos inherentes a la organización, es decir que se encuentran dentro de la naturaleza de la organización, es decir en la interrelación existente entre el trabajador y el medio en el que se desenvuelve, satisfacción y condiciones de trabajo a los que están expuestos.

Por lo expuesto anteriormente los riesgos psicosociales se encuentran presentes en organizaciones disfuncionales, las causas de esta disfuncionalidad pueden ser: que sus procesos no se encuentran definidos, las funciones no están distribuidas de manera equitativa, malas relaciones con los compañeros de trabajo, etc.

Al existir esta disfuncionalidad en la organización el trabajador causara en él, lo que se llama estrés y desencadenando el Síndrome de Burnout, lo que puede ocasionar problemas psicofisiológicos, enfermedades laborales y como resultado final el rendimiento laboral disminuirá afectando la productividad de la organización.

1.4. Estrés

1.4.1 Definición

Antes de comenzar con el síndrome de Burnout se debe revisar el Estrés ya que es el riesgo psicosocial primero y más global de todos porque actúa como respuesta general ante los factores psicosociales de riesgo y a su vez es el principal factor desencadenante del Burnout.

Según La Comisión Europea (2000), define a “este como el conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento a determinados aspectos adversos o nocivos de la organización o el entorno de trabajo. Se caracteriza por altos niveles de excitación y de angustia”. (p. 30)

Existen dos tipos de estrés laboral:

- Cuando los recursos del trabajador son superados por las demandas laborales.
- Cuando el trabajador está expuesto a eventos críticos.

El primer caso produce un efecto de desajuste, el segundo el efecto de descompensación especialmente si la exposición es a estresores intensos o agudos.

La Confederación de empresarios de Málaga. (2013) comenta que: “El estrés todavía no está considerado como una enfermedad profesional, la legislación ha optado por considerarlo accidente laboral, ya que lo definen como un daño a la salud causado por el trabajo. (p. 31)

La Unión general de Trabajadores, (2010) comenta que:

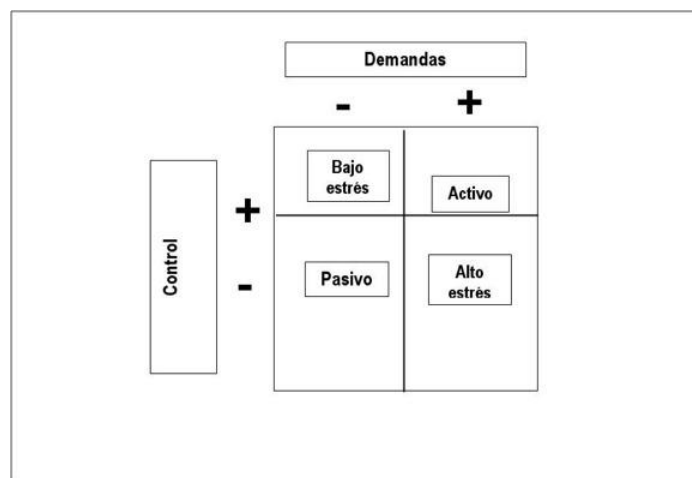
Las características personales que caracterizan las intenciones, conducta del individuo y su influencia en la generación de estrés son:

- **Rasgos de personalidad:** algunas cualidades o características de la personalidad de ciertas personas, conductuales, temperamentales o, sociales, explican las diferencias entre un individuo y otro.
- **Las necesidades del individuo:** entendidas como las carencias de algo que si estuvieran presentes, tendería a fomentar el bienestar del organismo.
- **Las aspiraciones:** deseos de llevar a cabo lo que uno se propone.
- **Las expectativas:** disposición adquirida en virtud de la cual se espera una respuesta a un estímulo produzca una situación determinada.
- **Los valores:** se refiere a qué fines o medios para conseguirlos son deseables.
- **La formación, destreza y conocimientos** adquiridos, la experiencia y la capacidad intelectual y física que posee el individuo.
- **La condición física y los hábitos de salud** son aspectos que influyen en la capacidad del individuo para enfrentarse a los problemas del trabajo.

1.4.2 Etiología del Estrés Laboral

Se han buscado distintas explicaciones a cómo se genera el estrés laboral. Por lo cual el resultado de la interacción entre las demandas en el trabajo y control que el trabajador ejerce o genera estrés. El estrés laboral o alto estrés surge cuando las demandas laborales son altas, y al mismo tiempo, la capacidad de toma de decisiones es baja aquí puede influir la ausencia de recursos.

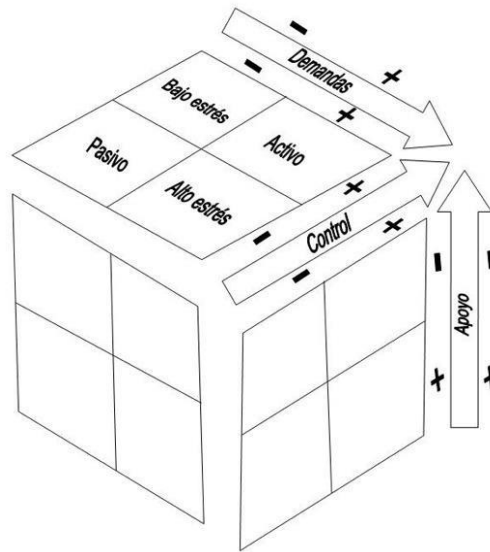
Gráfico 1 Interacciones Generadoras de Estrés laboral



Fuente: (Buendía Vidal y Ramos, 2001)

Existe una interacción entre el control del trabajador, el apoyo social y las demandas de trabajo, por lo cual un nivel alto de apoyo social en el trabajo minimiza el efecto del estrés, mientras un nivel bajo lo maximiza. El apoyo social es una herramienta que pueden dar los superiores y compañeros de trabajo para minimizar el estrés y la posible aparición del burnout.

Gráfico 2 Factores de Generación del Burnout



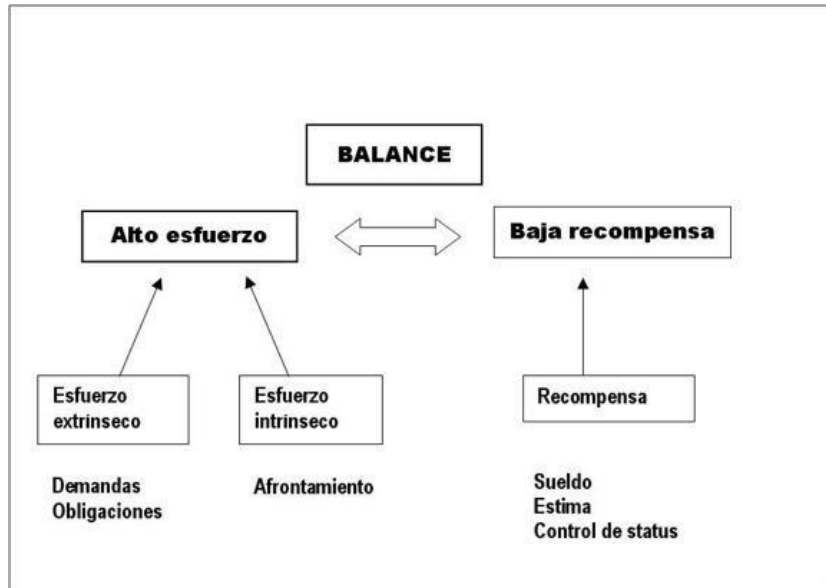
Fuente: (Romero y García, 2007)

Algunos estudios demuestran que el estrés laboral puede ser debido al desajuste entre las demandas del entorno y los recursos de los trabajadores para afrontarlas, es decir al desbalance entre las habilidades y capacidades de trabajador y las exigencias y demandas del puesto de trabajo.

La Autores Romero, R y García, C (2007) comentan que:

El estrés laboral se produce cuando el trabajador realiza un alto esfuerzo y recibe una baja recompensa. El alto esfuerzo en el trabajo puede ser extrínseco (demandas y obligaciones) o intrínseco (alta motivación con afrontamiento). Y la baja recompensa está en función de tres tipos de recompensas fundamentales: dinero, estima, y control del status. (p.25)

Gráfico 3 Balance



Fuente: (Romero & García, 2007)

1.4.3. Consecuencias del Estrés Laboral

1.4.3.1 Físicas

Los efectos físicos que son el resultado del desbalance del organismo ante el estrés laboral pueden ser: trastornos gastrointestinales, cardiovasculares, dermatológicos, endocrinos, respiratorios, musculares y alteraciones en el sistema inmune.

1.4.3.2 Psíquicas

Entre los efectos negativos producidos por el estrés laboral se encuentran: la sensación de desorientación, los bloqueos mentales, la incapacidad para toma de decisiones, sensación de confusión, incapacidad para concentrarse, dificultad para mantener la atención, preocupación excesiva, frecuentes olvidos, hipersensibilidad a las críticas, mal humor, mayor susceptibilidad a sufrir accidentes y consumo general de tóxicos.

El alargue de estos efectos provoca el desarrollo de trastornos psicológicos asociados al estrés. Entre los más frecuentes están: drogodependencias, trastornos

de ansiedad, trastornos de la alimentación, trastornos sexuales, trastornos del sueño, fobias, depresión y otros trastornos afectivos, trastornos de la personalidad y trastornos esquizofrénicos.

Entre las manifestaciones externas a nivel motor y de conducta se muestran: tartamudeo, hablar rápido, conductas impulsivas, temblores, imprecisión al hablar, voz entrecortada, explosiones emocionales, comer excesivamente, falta de apetito, precipitación a la hora de actuar, risa nerviosa y bostezos frecuentes.

1.4.3.3 Organizativas

Los efectos negativos del estrés laboral no sólo pueden perjudicar al individuo, sino que también pueden producir un deterioro en el ámbito laboral, influyendo directamente tanto en el rendimiento como en las relaciones interpersonales y la productividad.

El estrés crear un mal ambiente de trabajo e induce a una pérdida de producción. Se debe tener en cuenta que el riesgo de estrés laboral en las organizaciones genera la disminución de la producción, el aumento de peticiones de cambio de puesto de trabajo, la falta de cooperación entre compañeros, la necesidad de una mayor supervisión del personal, el empeoramiento de las relaciones humanas, el aumento del absentismo, incremento de consumo de tabaco, alcohol y medicamentos.

1.4.4 Prevención del Estrés Laboral

El origen del estrés laboral puede tener múltiples orígenes, también las medidas preventivas para la reducción o eliminación del estrés laboral pueden ser múltiples; por lo tanto, se podrá intervenir tanto al trabajador como a la organización.

A través de distintas técnicas se puede dotar al trabajador de recursos de afrontamiento del estrés laboral cuando las medidas organizativas no dan resultados. Existen algunos consejos como: hacer ejercicio, evitar la ingesta de

alterantes como el tabaco, el café o el alcohol, evitar comunicaciones de tipo agresivo.

Algunas de estas técnicas son:

Tabla 1: Técnicas de Prevención

Técnicas generales	Dieta adecuada, distracción y realizar actividades deportivas
Técnicas cognitivo-conductuales	Reestructuración cognitiva, entrenamiento asertivo, entrenamiento de habilidades sociales, desensibilización sistemática, inoculación de estrés, detención de pensamiento, entrenamiento en resolución de problemas y técnicas de autocontrol.
Técnicas de relajación	Relajación muscular, autógena y respiratoria.

Elaborado por: Richard Cabrera (2017)

1.4.5 Intervención sobre la organización

Esta intervención debe realizarse en primer lugar. Para prevenir el estrés se debe intervenir en la fase de diseño, teniendo en cuenta todos los elementos del puesto de trabajo, integrando el entorno físico y social y sus posibles repercusiones para la salud.

La segunda fase de la prevención del estrés laboral es la intervención en la organización y esta debe dirigirse hacia la estructura, comunicación, procesos de la organización, las funciones y tareas en el trabajo, el ambiente físico y los métodos de capacitación a los trabajadores.

Las estrategias para minimizar el estrés consisten en la mejora de la comunicación, el aumento de participación de los trabajadores, mejora de condiciones ambientales; por último se debe considerar la variedad y estimulación en las tareas de trabajo.

El Instituto Nacional de Seguridad y Salud Laboral de Estados Unidos establece las siguientes medidas preventivas en los lugares de trabajo:

- **Horario de trabajo:** procurar que los horarios de trabajo eviten conflictos con las exigencias y responsabilidades externas al trabajo. Los horarios de los turnos rotatorios deben ser estables y predecibles.
- **Participación/control:** dejar que los trabajadores aporten ideas a las decisiones y acciones que afecten a su trabajo.
- **Carga de trabajo:** comprobar que las exigencias de trabajo sean compatibles con las capacidades y recursos del trabajador y permitir su recuperación después de tareas físicas o mentales particularmente exigentes.
- **Contenido:** diseñar las tareas de forma que confieran sentido, estímulo, sensación de plenitud y la oportunidad de hacer uso de las capacitaciones.
- **Roles:** definir claramente los roles y responsabilidades en el trabajo.
- **Entorno social:** crear oportunidades para la interacción social, incluidos el apoyo moral y la ayuda directamente relacionados con el trabajo.
- **Futuro:** evitar la ambigüedad en temas de estabilidad laboral y fomentar el desarrollo de la carrera profesional.

1.5. Burnout o Desgaste profesional

Los autores Moreno, B y Báez, C. (2012), definen:

Como en el caso del estrés, el burnout o desgaste profesional, no consiste en una situación o hecho que acontece en el seno de la empresa o el trabajo, como es el caso por ejemplo de la violencia o el acoso; el desgaste profesional consiste en el resultado de un proceso de estrés crónico laboral y organizacional que termina en un estado de agotamiento emocional y de fatiga desmotivante para las tareas laborales. (p.31)

Las causas que lo producen son:

- Sobrecarga de trabajo.
- El continuo trato con personas deprimidas.
- La impotencia hacia la enfermedad.
- Los turnos rotativos que cambian el ritmo normal de vida.
- Los trabajos nocturnos.
- La inseguridad en el empleo.
- Las cargas de trabajo familiares.
- Alta responsabilidad de los trabajos.

1.5.1 Historia del Síndrome de Burnout

El Burnout es una patología en la salud laboral que fue descrito por el Psiquiatra Herbert Freudenberger en 1974, lo definió como: “Sensación de fracaso y una existencia agotada o gastada que resulta de una sobrecarga por exigencias de energías, recursos personales o fuerza espiritual del trabajador”

Él considera que el síndrome de Burnout es el que ocasiona la “adicción al trabajo” provocando un desequilibrio productivo y como consecuencia la pérdida de la motivación.

Maslach en el año 1977 en una convención de la APA (Asociación Americana de Psicólogos) lo define como al desgaste profesional que sufren los trabajadores de los servicios humanos ya sea educación, salud, etc. Junto con su compañera Susan Jackson definieron a este síndrome como un proceso de estrés crónico por contacto; cuyas dimensiones son: cansancio emocional, despersonalización y baja realización profesional.

- **Agotamiento emocional:** Es el cansancio, agobio, debilidad y fatiga física que siente el sujeto, puede ser también psíquica o una combinación de los dos. Se percibe como una sensación de ya no poder dar de sí mismo hacia los demás.

- **Despersonalización:** Son las respuestas negativas que llega a tener el empleado, ya que toma una actitud distante y fría hacia los demás, como por ejemplo hacia los clientes, pacientes así como de sus compañeros de trabajo. Esta actitud va de la mano con un incremento de irritabilidad y poco a poco la pérdida de motivación, el empleado se torna cínico, irritable e incluso puede hasta utilizar palabras despectivas para referirse hacia los demás, haciéndolos sentir al resto culpable de la frustración y del bajo desempeño laboral.
- **Sentimiento de bajo logro o realización profesional y/o personal:** Es la tercera dimensión, donde nos menciona que surge cuando se confirma que las demandas que se le hacen al empleado rebasan la capacidad de poder atenderlas de forma competente, originando así respuestas negativas hacia sí mismo y hacia el trabajo, evita las relaciones personales y profesionales, bajo desempeño laboral, baja autoestima e incapacidad para soportar la presión. La sensación de carencia de logro personal, se caracteriza por una desilusión y fracaso laboral, en donde el sujeto percibe sentimientos de decepción, falta de competencia, ya no hay expectativas en el trabajo, en general una insatisfacción, dando como consecuencia la evitación del trabajo, impuntualidad hasta abandono del trabajo.

Moreno, B (2010) entiende que el síndrome de Burnout es: “Un proceso de adaptación a las situaciones de estrés laboral. Este proceso se caracteriza por desorientación profesional, desgaste, sentimientos de culpa por falta de éxito profesional, frialdad o distanciamiento emocional o aislamiento” (p. 30).

Según Moreno y Baez. (1993) retoman la relevancia del afrontamiento e indican que el Burnout: “Sería la consecuencia de un afrontamiento incorrecto del trabajo de asistencia y de las preocupaciones ligadas a la persona” (p.29).

Los autores antes mencionados tiene un relación estrecha con el concepto del Síndrome de Burnout se debe aclarar que el burnout no se asemeja al estrés psicológico si no a una respuesta a factores de estrés crónico que se incrementa con la relación empleado-cliente.

1.5.2 Causas del Síndrome de Burnout

Todos los estudios sobre burnout lo consideran como una respuesta al estrés crónico, esto quiere decir que el burnout no desaparece, una vez incorporado en el sujeto se deben tomar acciones necesarias para facilitar la recuperación de la persona afectada al síndrome.

La principal causa de este síndrome es el ambiente estresante que rodea al funcionario y las funciones que desempeña como la sobrecarga de trabajo, la existencia de clientes difíciles, el sueldo, relaciones con los compañeros, inestabilidad laboral.

La Organización Mundial del Trabajo (OIT) define al Burnout como un accidente laboral y las causas pueden ser:

- Inseguridad en el trabajo
- Exigencias del medio
- Competitividad
- Cambios trascendentales en la vida y costumbres
- El ritmo de trabajo

1.5.3 Factores que influyen en el Síndrome De Burnout

Existen varios factores que influyen en el desarrollo del Burnout, las cuales son:

1.5.3.1 Los turnos laborales y el horario de trabajo

Algunos autores consultados en este tema de investigación comentan que los turnos de trabajo con mayor carga de trabajo generan alteraciones biológicas y emocionales consecuencia de esto se producen alteraciones de los ritmos cardiacos, temperatura corporal e incremento de producción de adrenalina.

1.5.3.2 Elevado nivel de responsabilidad

Algunos puestos de trabajo exigen un gran nivel de atención y concentración sobre la tarea realizada. El más mínimo error puede tener consecuencias negativas. Un ejemplo sería el del personal de presupuesto, de cuyos cálculos depende la ejecución completa de los proyectos.

1.5.3.3 Trabajos muy monótonos

Los puestos laborales aburridos, repetitivos o carentes de incentivos también son una causa del Síndrome de Burnout. El trabajador no encuentra ninguna motivación en lo que hace y esto le causa frustración y estrés.

1.5.3.4 Puestos relacionados con atención al público, clientes o usuarios

Se da en puestos de trabajo en los que el empleado o servidor se ve sometido a un contacto continuo con clientes o usuarios, y por consiguiente, a un gran número de quejas, reclamaciones o peticiones por parte de los mismos. Dentro del Ministerio de Agricultura Ganadería, Acuacultura y Pesca se ve a diario ya que el manejo con los agricultores es bastante delicado esto puede generar grandes niveles de estrés en el trabajador y a la larga puede terminar por afectar a su conducta.

1.5.4 Variables que influyen en el desarrollo del burnout

El burnout es un síndrome que resulta de la interacción del trabajador con el ambiente laboral. Por lo tanto el desarrollo de este síndrome depende de tres tipos

de variables: Variables individuales, variables sociales y variables organizacionales.

1.5.4.1 Variables individuales

Según el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT) en su normativa NTP 732 (2004) comenta que:

El género es una variable que diferencia las puntuaciones en burnout entre hombres y mujeres, sobre todo en las dimensiones de agotamiento e ineficacia profesional. Las mujeres puntúan más alto en agotamiento y en ineficacia profesional que los hombres; en cambio, algunos estudios han puesto de manifiesto la tendencia de los hombres a mostrar más actitudes negativas hacia el trabajo. (p.1)

Finalmente no se puede olvidar el rol que tienen las variables de personalidad dentro del desarrollo del burnout. Así se ha demostrado que los sujetos que exhiben un patrón de conducta tipo A, baja estabilidad emocional y manifiestan un locus de control externo (creencia que el mundo sigue un orden pero son otras personas y no ellos mismos tienen el control sobre este orden), son más vulnerables de sufrir burnout. (p.2)

1.5.4.2 Variables sociales

Según el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT) en su normativa NTP 732 (2004) comenta que:

Son muy importantes las variables sociales como el apoyo social, ya que hace referencia a la ayuda real o percibida que el trabajador obtiene de sus compañeros, amigos, familiares, etc. El apoyo social permite sentirse querido, valorado y apreciado en el puesto de trabajo así como en la organización. Además, es importante la percepción del apoyo social ya que la realidad para el individuo es la realidad percibida por el mismo. (p.2)

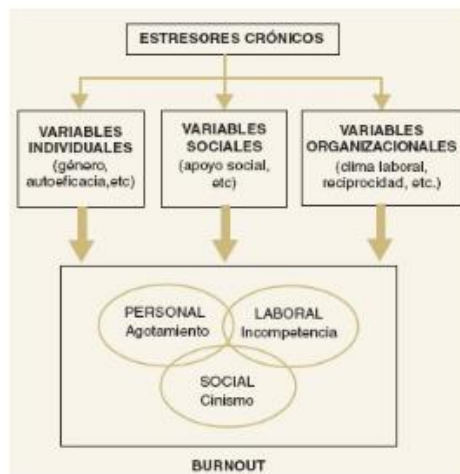
Dentro de este estudio se recalcan las variables sociales para la determinación de la incidencia del burnout en el departamento.

1.5.4.3 Variables organizacionales

El Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT) en su normativa NTP 732 (2004) define que:

Las variables personales y sociales son desencadenantes de la aparición del burnout, lo contrario a las variables organizacionales, básicamente las variables vinculadas al desempeño del puesto de trabajo lo desencadenan. Por lo tanto, factores como el contenido del puesto, la falta de reciprocidad (dar más emocionalmente en el trabajo de lo que se recibe a cambio) o el clima organizacional, podrían convertirse en desencadenantes del síndrome de burnout y se debe tomar en cuenta a la hora de diseñar la prevención psicosocial a nivel inicial o primario. (p.2)

Gráfico 4: Proceso de Burnout



Fuente Obtenida de: [Www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentación/.../NTP/Ficheros/.../ntp_732.pdf](http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentación/.../NTP/Ficheros/.../ntp_732.pdf)

1.5.5 Manifestaciones Del Síndrome De Burnout

El Síndrome de Burnout se puede manifestar mediante los siguientes síntomas:

1.5.5.1 Síntomas físicos

Las manifestaciones físicas que puede padecer el afectado son: alergias, dolores musculares, cansancio, agotamiento, problemas de sueño, frecuentes dolores de cabeza, úlceras, desórdenes gastrointestinales, pérdida de peso, etc.

1.5.5.2 Síntomas emocionales

Señales de síntomas emocionales: aburrimiento, desmotivación, irritabilidad, ansiedad, incapacidad para concentrarse, vacío, baja autoestima, baja realización. Mucho nerviosismo, agresividad, dificultad para la concentración.

1.5.5.3 Síntomas conductuales

Cambios bruscos de humor, aumento de conductas agresivas o violentas, impulsividad, apatía, hostilidad, no muestran cordialidad. Puede llegar la persona a un consumo aumentado de café, alcohol, drogas o fármacos. Así como bajo rendimiento en el trabajo

1.5.6 Consecuencias del Síndrome de Burnout

Además de todos los síntomas vistos anteriormente, el Síndrome de Burnout puede tener consecuencias como las siguientes:

- **Aumento del riesgo de alcoholismo o consumo de drogas:** Varios estudios han demostrado que el estrés laboral aumenta el riesgo de conductas perjudiciales, como el consumo alcohol, tabaco u otras drogas.
- **Alteraciones del sueño:** el "Síndrome de Burnout", produce dificultades a la hora de conciliar el sueño (insomnio), además, es frecuente que la afectada tienda a despertarse repentinamente en varias ocasiones en la noche, con el trastorno que ello ocasiona a quien lo sufre.
- **Disminución de defensas:** El "Síndrome del trabajador quemado" influye negativamente sobre nuestro sistema inmunológico, haciendo que la persona sea más propensa a sufrir enfermedades infecciosas provenientes del exterior.

1.5.7 Tratamiento del Síndrome de Burnout

Lo más importante para el tratamiento eficaz del Síndrome de Burnout es detectarlo en la fase inicial por lo tanto es necesario trabajar el problema inmediatamente para mantenerlo bajo control.

La iniciativa en cuanto a su tratamiento puede provenir tanto del propio trabajador como de la empresa o institución para la que trabaja, por lo cual es de suma importancia que exista una buena claridad entre ambas partes y establecer mecanismos necesarios para detectar este tipo de casos en una etapa inicial, ya sea mediante la realización de cuestionarios o la medición de los niveles de cortisol.

Las técnicas de relajación como la meditación o la escucha de música relajante han demostrado ampliamente su eficacia para reducir la ansiedad y mejorar el modo en que los trabajadores se enfrentan al Síndrome de Burnout. De hecho varios estudios han demostrado que éste tipo de prácticas aumentan la actividad de zonas del cerebro encargadas de las emociones positivas.

El estrés y el Burnout desarrollan una posible tensión muscular en determinadas zonas del cuerpo, como los hombros o el cuello, lo que a medio y largo plazo puede suponer la aparición de contracturas musculares, hernias discales, agravando la situación. Por ello es importante realizar determinados estiramientos y ejercicios anti estrés en la rutina como pausas activas. Para reducir el Burnout la práctica habitual de algún deporte (siempre adaptado a la condición física del trabajador) ha demostrado reducir los efectos del estrés en el organismo.

En cuarto lugar, no podemos olvidar los enormes beneficios que la ayuda de un profesional puede ofrecernos. De este modo, la terapia psicológica, ya sea individual o grupal, puede hacer que el trabajador desarrolle mecanismos eficaces para afrontar aquellas situaciones que le producen estrés y ansiedad.

Por último, Perez (2009) recomienda: “llevar un estilo de vida saludable, evitando el tabaco y el alcohol o dormir las horas suficientes son sólo algunos de los consejos que pueden ayudar a combatir el estrés y el Síndrome de Burnout”. (p. 15).

1.5.8 Medidas preventivas y terapéuticas en el Síndrome de Burnout

Debido a que se ha observado un aumento en la incidencia de este síndrome en personas que se dedican a la intervención social (profesionales de la salud, docentes médicos y no médicos, trabajadores sociales, etc.), y al creciente riesgo que existe por el contexto cultural social y económico en el que se desenvuelven, se han planificado mecanismos de prevención, que según House los tipos de apoyo son:

- **Apoyo emocional:** relacionado con el afecto, confianza y preocupación que un individuo experimenta proveniente de otro.
- **Apoyo instrumental:** que son los recursos materiales económicos o de servicio con los que cuenta el profesional.
- **Apoyo informativo:** que permite a un sujeto conocer una situación y poseer unos instrumentos para afrontarlo.

1.5.9 Efectos

Según los autores Sandi y Calés , (2000) comentan que:

El estrés es una respuesta filogenética para la supervivencia de la especie y del individuo, un mecanismo de alarma y respuesta, cuando la respuesta se hace crónica o excesivamente frecuente y cuando persiste en el tiempo, arrastra una serie de perjuicios para el organismo resultado del agotamiento de los recursos energéticos del mismo. (p. 29)

Los efectos del desgaste profesional provienen en gran medida que el esfuerzo del profesional por alcanzar objetivos es difícil, de formas muy diferentes, por la misma organización que debería facilitarle su logro.

Se presentan las siguientes consecuencias: depresión, ansiedad, frustración, irritabilidad, desarrollo de una experiencia especialmente sensible a los fallos en

la organización y las relaciones interpersonales, pérdida de apetito, disfunciones sexuales, empeoramiento de la calidad de vida.

Existen estudios que demuestran el efecto “contagioso” dentro de las organizaciones. Existen numerosos estudios dirigidos a estudiar las relaciones entre el desgaste profesional y la salud física y mental de los trabajadores en distintos grupos profesionales, entre los que suelen destacar personal sanitario, docentes y servidores públicos.

1.5.10 La medida del Burnout

Fue a partir de la publicación en el año 1981 del Maslach Burnout Inventory por Maslach y Jackson cuando se establecen criterios de evaluación de este síndrome y se genera el uso de un instrumento de evaluación estandarizado. Desde esta primera época hasta la actualidad, el estudio del burnout ha pasado por distintas etapas.

Según el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT) en su normativa NTP 732 (2004) comenta que:

Mientras en un principio tan solo los profesionales dedicados a trabajos "de contacto" con personas (sector sanitario, educación, servicios, etc.) eran considerados susceptibles de sufrir burnout, hoy en día se ha determinado que pueden ser susceptibles al burnout otro tipo de profesionales que no trabajan con directamente con personas sino con herramientas, máquinas y aparatos de electrónicos (por ejemplo: operarios de producción de una industria, etc.).

El MBI se diseñó para medir burnout en educadores y personal del sector servicios (personal de enfermería, asistentes sociales, servidores públicos etc.). La escala evaluaba tres dimensiones por medio de tres sub escalas. Debido al hecho de que el cuestionario podía aplicarse 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 aceptada. (p.3).

No obstante, diversos autores como Leiter, Schaufeli, Aronson, o Pines, entre otros, determinan que esta afectación también puede afectar a personas que no

trabajan en el sector asistencial y así se han diseñado distintos instrumentos para la medida del burnout teniendo en cuenta el tipo de trabajo que se desempeña.

Además actualmente se ha llegado a diseñar un instrumento de medida genérico que es útil para medir burnout en todo tipo de trabajos independientemente de las tareas que en él se realicen.

Este es el llamado MBI-GS (*General Survey*) publicado en el año 1996 por Schaufeli, Leiter, Maslach y Jackson, siendo un instrumento basado en este original el que se proponen como medida del burnout en las organizaciones por su carácter general y aplicable a todas las ocupaciones y trabajos.

CAPÍTULO II

2. Marco Metodológico

2.1. Planteamiento del problema

¿Cuál es la causa en el bajo rendimiento y la afectación en el desempeño laboral de Técnicos y Conductores del Proyecto de Innovación Tecnológica Participativa y Productividad Agrícola del Ministerio de agricultura, ganadería, acuacultura y pesca al año 2016?

El trabajo en el sector del social exige niveles elevados de competencias y aptitudes profesionales. Por ejemplo, los profesionales de este sector que cubren trayectos de larga distancia, no sólo deben ser buenos conductores, sino que también deben extender su jornada laboral, tener destrezas lingüísticas, realizar tareas administrativas y actuar como ‘embajadores’ de sus organizaciones. Deben realizar extensionismo rural, con independencia de las condiciones meteorológicas o viales. En este sector, como en cualquier otro, es importante prestar atención a las condiciones de trabajo para garantizar que los trabajadores están cualificados y motivados.

Estos factores en conjunto hacen que se presenten problemas en el desempeño de esta población, de aquí la necesidad para realizar un estudio a fondo de esta problemática y generar una propuesta de mejoramiento de estas condiciones,

misma que servirá como referencia para a nivel de región y país, ser aplicada en actividades similares.

2.2 Justificación

Considerando que este trastorno va adquiriendo cada vez más relevancia entre los profesionales públicos y tomando en cuenta que las variables generadoras de este problema son muy diversas y de carácter crónico, sobre todo en grandes unidades departamentales.

Estaría justificado llevar a cabo este estudio de investigación para determinar la prevalencia y características del Síndrome de Burnout en estos profesionales públicos en el Proyecto de Innovación Tecnológica Participativa y Productividad Agrícola del Ministerio de Agricultura Ganadería Acuacultura y Pesca.

Se considera a este estudio como el primero a nivel institucional en el Ministerio de Agricultura, Ganadería, Acuacultura y Pesca, esperando que con él se logre en un futuro mediano, establecer mecanismos institucionales integrales sobre la base de un conocimiento más objetivo, para estructurar programas de atención y prevención de este trastorno entre los trabajadores de esta entidad.

Respecto a la prevalencia de este síndrome, la información disponible es fragmentada, no habiendo aun algún estudio que permita visualizar el porcentaje de población real que la padece, aunque existen investigaciones que se han abocado a realizar esfuerzos en torno a determinar la prevalencia en diversos campos.

Pueden establecerse dos tipos de repercusiones del síndrome de Burnout: para el individuo (salud, relaciones interpersonales) y para la institución (insatisfacción laboral, propensión al abandono y el ausentismo, deterioro de la calidad del servicio al generar cierto grado de hostilidad y resentimiento). Ambas

repercusiones finalmente generan un impacto negativo en la salud de un país o región.

En un medio como el Ministerio de Agricultura, Ganadería, Acuacultura y Pesca, en el que hay una alta demanda de atención por parte de los campesinos, y generación en los trabajadores a cargo de apoyo de sentimientos de empatía y frustración ante las necesidades de los mismos, lo cual es provocado por la posición o falta de recursos, resulta primordial la realización de estudios que generen datos de impacto en la afectación.

Al determinar la prevalencia del síndrome de Burnout y su incidencia en los profesionales del Proyecto de Innovación Tecnológica Participativa y Productividad Agrícola en la presente investigación, se podrían justificar a futuro acciones institucionales, administrativas o de investigación que permitan la prevención y el tratamiento del mismo, generando un impacto positivo no solo a nivel del trabajador sino sobre la salud de la población.

2.3 Objeto de estudio de la investigación

Síndrome de burnout y su incidencia en el desempeño Laboral de Técnicos y Conductores del Proyecto de Innovación Tecnológica Participativa y Productividad Agrícola del Ministerio de Agricultura, Ganadería, Acuacultura y Pesca en la ciudad de Quito Planta Central al año 2016.

2.4 Hipótesis

Hipótesis Inicial

El Síndrome de Burnout no influye en el desempeño laboral de los Técnicos y Conductores del Proyecto de Innovación Tecnológica Participativa y Productividad Agrícola del Ministerio de Agricultura, Ganadería, Acuacultura y Pesca en el periodo diciembre 2016- febrero 2017

Hipótesis Alternativa

El Síndrome de Burnout si influye en el desempeño laboral de los Técnicos y Conductores del Proyecto de Innovación Tecnológica Participativa y Productividad Agrícola del Ministerio de Agricultura, Ganadería, Acuacultura y Pesca en el periodo Diciembre 2016- Febrero 2017

2.5 Variables

En este estudio se considerarán las siguientes variables:

- **Variable independiente:** Síndrome de Burnout.
- **Variable dependiente:** Bajo Desempeño Laboral de los trabajadores.

Tabla 2: Operacionalización de variables

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
SINDROME DE BURNOUT	Agotamiento Emocional: Cansancio, agobio, debilidad y fatiga física que siente la persona, puede también ser psíquica o una combinación de los dos.	Determinar los porcentajes de la situación de exposición en función de la prevalencia (más desfavorable, intermedia y más favorable para la salud. Cansancio, agobio, debilidad y fatiga física
	Despersonalización: Son las respuestas negativas que llega a tener el empleado, se muestra en los pacientes con una actitud distante y fría hacia los demás, por ejemplo a sus clientes, pacientes y compañeros de trabajo, esta actitud va	Determinar los porcentajes de la situación de exposición en función de la prevalencia (más desfavorable, intermedia y más favorable para la salud. Insensibilidad, actitud distante y fría, endurecimiento emocional

	<p>de la mano con un incremento de irritabilidad y poco a poco la pérdida de motivación, el empleado se torna cínico, irritable e incluso puede hasta utilizar palabras despectivas.</p>	<p>Efectos: enfermedad psicósomática como integrador, en hipertensión, dolores músculos esqueléticos, gastrointestinales, trastornos del sueño, trastornos sexuales, propensión de uso de drogas</p>
	<p>Realización Personal: Surge cuando se confirma que las demandas que se hacen al empleado rebasan la capacidad de poder entenderlas de forma competente, originando así respuestas negativas hacia si mismo y hacia el trabajo, evita las relaciones personales y profesionales, bajo desempeño laboral, baja autoestima e incapacidad para soportar la presión.</p>	<p>Determinar los porcentajes de la situación de exposición en función de la prevalencia (más desfavorable, intermedia y más favorable para la salud.</p> <p>Baja Autoestima, incapacidad de soportar presión, desilusión, sentimientos de decepción, abandono de trabajo.</p>
VARIABLE	INTEGRADOR	INDICADOR

<p>VARIABLE DEPENDIENTE</p>	<p>Rendimiento Laboral. CONCEPTULIZAR</p>	<p>El 80% del personal tiene una buena comunicación entre compañeros. El 10% del personal trabaja en malas condiciones ergonómicas. El 70% del personal sabe de memoria la misión de la empresa El 70% del personal no está preparado psicológicamente acorde a las aptitudes del puesto. El 70% del personal está ubicado de acuerdo al cargo. El 90% del personal sabe cuáles son las tareas y las realiza cómodamente. El 90% del personal cumple con las tareas según los resultados esperados</p>
---------------------------------	--	--

Elaborado por: Richard Cabrera (2017)

2.6 Caracterización del objeto de estudio y constatación empírica del problema

2.6.1 Procedimiento metodológico

2.6.1.1 Modalidad de la investigación

La modalidad de este trabajo de investigación es cuali – cuantitativa.

- **Cualitativo** se recopilara la percepción subjetiva de la población de estudio acerca del síndrome de burnout en Técnicos y Conductores del Proyecto de Innovación Tecnológica Participativa y Productividad Agrícola del Ministerio de Agricultura, Ganadería, Acuacultura y Pesca
- **Cuantitativa** se analizara la información recolectada y mediante estadística descriptiva, se medirá y evaluara para plantear mecanismos de prevención del síndrome.

2.6.1.2 Tipo de diseño de Investigación

El presente trabajo de investigación es de carácter no experimental, descriptivo y explicativo, de diseño transversal.

- **Descriptivo**, es la etapa preparatoria del trabajo científico que permitirá ordenar el resultado de las observaciones de las conductas, características, factores y otras variables del síndrome de Burnout
- **Explicativo**, porque está dirigida a encontrar las causas que provocan el estado actual del síndrome de Burnout.
- **Transversal**, ya que medirá las condiciones actuales del síndrome de Burnout, con corte a una determinada fecha.

2.6.1.3 Técnicas e instrumentos de Investigación

Las técnicas de recolección de datos que se usaron en el presente trabajo de investigación fueron:

- **Observación directa.** Mediante la observación de las actividades desarrolladas del Proyecto de Innovación Tecnológica Participativa y Productividad Agrícola del Ministerio de Agricultura, Ganadería, Acuacultura y Pesca.
- **Istas 21:** es un instrumento internacional para la investigación, la evaluación y la prevención de los riesgos psicosociales que tiene su origen en Dinamarca. La primera versión fue realizada por un grupo de investigadores del National Research Centre for the Working Environment en el año 2000.
- **Test de Burnout (MBI Estandar).** El método burnout se configura como un síndrome tridimensional caracterizado por la presencia de (I)

agotamiento emocional, (II) despersonalización lo cual se aplica a la población de estudio para evaluar la percepción subjetiva de la población de estudio acerca de síndrome de Burnout.

Encuesta De desempeño laboral aplicado a la población de estudio.

2.7 Población y Muestra

La población de estudio estará compuesta por:

- 35 Técnicos (de Campo y Administrativos)
- 5 Choferes

Al ser una muestra poblacional de 40 personas se consideró toda la nómina de personal para este análisis.

2.8. Procedimiento y técnicas empleadas

La gerencia de este Proyecto acepto la investigación, se procedió a coordinar fechas y grupos para levantar la información requerida para así no interferir en las actividades laborales del personal.

Previo a esto se les comunico que la investigación va a tener carácter de privacidad y lo mismo se le expreso al gerente del proyecto y al personal que la investigación es con fines académicos.

El primer instrumento en aplicar fue el Ista 21, el lunes 16 de Enero a las 8:40 am, se reunió al personal, fueron dadas las instrucciones del caso y a continuación se les entregó el cuestionario. El segundo instrumento en aplicar fue el cuestionario de MBI General Survey., el lunes 06 de Febrero del 2017.

Finalmente, para el análisis de los datos, se procedió a la tabulación de los resultados obtenidos de cada cuestionario se realizaron gráficos para obtener una visualización de los resultados.

2.9 Estado Actual de los Riesgos Psicosociales aplicando CoPsoQ-istas21

El método CoPsoQ-istas21 es la adaptación al Estado español del Copenhagen Psychosocial Questionnaire que es un instrumento de referencia en la disciplina de Psicología Laboral a nivel internacional.

Es un método de evaluación orientado a la prevención: identifica los riesgos al menor nivel de complejidad posible (20 dimensiones), localiza y valora la exposición y facilita el diseño de medidas preventivas. Es una herramienta socio-técnica que combina el método científico (qué hay que medir y cómo), una visión de proceso (“paso a paso” de la prevención) y el diálogo social (acuerdo entre agentes).

Sus principales características son:

- a) Está basado en la Teoría General de estrés, que integra los modelos conceptuales "**demanda-control-apoyo social**" de Karasek, Theorell y Johnson, y "**esfuerzo-compensaciones**" de Siegrist (que aportan el marco conceptual más consolidado sobre la relación entre factores psicosociales laborales y salud) y otros relevantes como, por ejemplo, los relacionados con el trabajo emocional (Zapf), la inseguridad (Ferrie) o los conflictos originados en la necesidad de compaginar tareas y tiempos laborales y familiares (Chandola).
- b) Está concebido para evaluar cualquier tipo de empleo, en cualquier sector de actividad económica, y puede ser utilizado para evaluar todos los puestos de trabajo de una misma organización, ya sea empresa privada o administración pública.
- c) Focaliza la identificación de las condiciones de trabajo relacionadas con la organización del trabajo que pueden ser nocivas para la salud y no las características individuales o de personalidad, de acuerdo con la LPRL.

- d) Se fundamenta, operativamente, en la participación de los diferentes agentes en la empresa: trabajadores/as y sus representantes así como directivos/as integran el Grupo de Trabajo, que organiza y acuerda todas las fases del proceso de intervención y que cuenta para ello con el asesoramiento del personal técnico.

2.10. MBI –GS

El MBI se construyó para medir burnout en educadores y personal del sector servicios (personal de enfermería, asistentes sociales, etc.). La escala evalúa tres dimensiones por medio de tres sub-escalas. Debido al hecho de que el cuestionario podía aplicarse 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 aceptada.

No obstante, diversos autores como Aronson, Leiter, Schaufeli o Pines, entre otros, apelan a la idea que esta sintomatología también puede afectar a personas que no trabajan en el sector asistencial y así se han diseñado diferentes instrumentos para la medida del burnout teniendo en cuenta el tipo de trabajo que se desempeña.

Además se ha llegado a construir un instrumento de medida genérico que es útil para medir burnout en todo tipo de trabajos independientemente de las tareas que en él se realicen.

Este es el llamado MBI-GS (*General Survey*) publicado en el año 1996 por Schaufeli, Leiter, Maslach y Jackson, siendo un instrumento basado en este original el que se propone en este estudio como medida del burnout en las organizaciones por su carácter general y aplicable a todas las ocupaciones y trabajos.

CAPITULO III

3. Resultados de la Investigación

3.1 Iistas 21

3.1.1 Análisis por factor del Test Iistas 21

3.1.1.1 Condiciones de trabajo

Las tablas siguientes extraídas del software de análisis CoPsoQ-istas21 dan rastros sobre las condiciones de trabajo que pueden estar en el origen de las exposiciones detectadas como problemáticas en el Proyecto de Innovación Tecnológica Participativa y Productividad Agrícola. Es muy importante tener en cuenta esta información en la discusión del origen de las exposiciones y de las medidas preventivas a aplicar en este trabajo de investigación. A continuación se presentan los resultados de la encuesta realizada:

Características socio-demográficas:

Tabla 3: Sexo

Genero:	N	%
Mujer	15	37,50%
Hombre	25	62,50%
No contesta	0	0%
Total	40	100%

Fuente: Informe preliminar Iistas 21

Elaborado por: Richard Cabrera (2017)

Tabla 4: Distribución etaria

¿Qué Edad tienes?	N	%
Menos de 31 años	26	65%
Entre 31 y 45 años	13	32,50%
Más de 45 años	1	2,50%
No contesta	0	0%
Total	40	100%

Fuente: Informe preliminar Istatas 21

Elaborado por: Richard Cabrera (2017)

Tabla 5: Puesto de trabajo

Señala el o los puestos de trabajo que has ocupado en los últimos 12 meses. Si has ocupado dos o más puestos señálos.	N	%
Técnico Jurídico	5	12,5%
Técnico Financiero	10	25,0%
Técnico de Campo	20	50,0%
Chofer	5	12,5%
No contesta	0	0%
Total	40	100%

Fuente: Informe preliminar Istatas 21

Elaborado por: Richard Cabrera (2017)

Tabla 6: Departamento/Sección

Indica en qué departamento(s) ó sección(es) has trabajado durante los últimos 12 meses. Si has trabajado en dos o más departamentos señálos.	N	%
Jurídico	5	12,5%
Financiero	10	25,0%
Técnico	20	50,0%
Chofer	5	12,5%
No contesta	0	0%
Total	40	100%

Fuente: Informe preliminar Istatas 21

Elaborado por: Richard Cabrera (2017)

Características relativas al diseño de la tarea:

Tabla 7: Movilidad funcional

¿Realizas tareas de distintos puestos de trabajo?	N	%
Generalmente no	0	0,0%
Sí, generalmente de nivel superior	8	20,0%
Sí, generalmente de nivel inferior	3	7,5%
Sí, generalmente del mismo nivel	12	30,0%
Sí, tanto de nivel superior, como de nivel inferior, como del mismo nivel	17	42,5%
No lo sé	0	0,0%
No contesta	0	0%
Total	40	100%

Fuente: Informe preliminar IstaS 21

Elaborado por: Richard Cabrera (2017)

Tabla 8: Participación directa consultiva

¿En el último año ¿tus superiores te han consultado sobre cómo mejorar la forma de producir o realizar el servicio?	N	%
Siempre + Muchas veces	17	42,5%
Algunas veces	8	20,0%
Sólo alguna vez + Nunca	15	37,5%
No contesta	0	0%
Total	40	100%

Fuente: Informe preliminar IstaS 21

Elaborado por: Richard Cabrera (2017)

Características relativas a la contratación:

Tabla 9: Relación laboral

¿Qué tipo de relación laboral tienes con MAGAP?	N	%
Soy fijo (tengo un contrato indefinido,...)	0	0,0%
Soy fijo discontinuo	1	2,5%
Soy temporal con contrato formativo (contrato temporal para la formación, en prácticas)	25	62,5%
Soy temporal (contrato por obra y servicio, circunstancias de la producción, etc.)	14	35,0%
No contesta	0	0%
Total	40	100%

Fuente: Informe preliminar IstaS 21

Elaborado por: Richard Cabrera (2017)

Tabla 10: Antigüedad

¿Cuánto tiempo llevas trabajando en MAGAP?	N	%
Entre 1 mes y hasta 6 meses	20	50,0%
Más de 6 meses y hasta 2 años	14	35,0%
Más de 2 años y hasta 5 años	5	12,5%
Más de 5 años y hasta 10 años	1	2,5%
Más de 10 años	0	0,0%
No contesta	0	0%
Total	40	100%

Fuente: Informe preliminar Istas 21

Elaborado por: Richard Cabrera (2017)

Características relativas a la Jornada:

Tabla 11: Horas semanales

¿Habitualmente ¿cuántas horas trabajas a la semana para MAGAP?	N	%
30 horas o menos	0	0,0%
De 31 a 35 horas	3	7,5%
De 36 a 40 horas	8	20,0%
De 41 a 45 horas	18	45,0%
Más de 45 horas	11	27,5%
No contesta	0	0%
Total	40	100%

Fuente: Informe preliminar Istas 21

Elaborado por: Richard Cabrera (2017)

Tabla 12: Horario

¿Cuál es tu horario de trabajo?	N	%
Jornada partida (mañana y tarde)	40	100,0%
Turno fijo de mañana	0	0,0%
Turno fijo de tarde	0	0,0%
Turno fijo de noche	0	0,0%
No contesta	0	0%
Total	40	100%

Fuente: Informe preliminar Istas 21

Elaborado por: Richard Cabrera (2017)

Tabla 13: Adaptabilidad

¿Qué margen de adaptación tienes en la hora de entrada y salida?	N	%
No tengo ningún margen de adaptación en relación a la hora de entrada y salida	31	77,5%
Puedo elegir entre varios horarios fijos ya establecidos	0	0,0%
Tengo hasta 30 minutos de margen	3	7,5%
Tengo más de media hora y hasta una hora de margen	3	7,5%
Tengo más de una hora de margen	3	7,5%
No contesta	0	0%
Total	40	100%

Fuente: Informe preliminar Istat 21

Elaborado por: Richard Cabrera (2017)

Tabla 14: Adaptabilidad del Tiempo

¿Si tienes algún asunto personal o familiar ¿puedes dejar tu puesto de trabajo al menos una hora?	N	%
Siempre + Muchas veces	40	100,0%
Algunas veces	0	0,0%
Sólo alguna vez + Nunca	0	0,0%
No contesta	0	0%
Total	40	100%

Fuente: Informe preliminar Istat 21

Elaborado por: Richard Cabrera (2017)

Tabla 15: Adaptabilidad del Trabajo

¿Puedes decidir cuándo haces un descanso?	N	%
Siempre + Muchas veces	21	52,5%
Algunas veces	16	40,0%
Sólo alguna vez + Nunca	3	7,5%
No contesta	0	0%
Total	40	100%

Fuente: Informe preliminar Istat 21

Elaborado por: Richard Cabrera (2017)

Tabla 16: Días laborables (Sábados)

¿Habitualmente ¿cuántos sábados al mes trabajas?	N	%
Ninguno	40	100,0%
Alguno excepcionalmente	0	0,0%
Un sábado al mes	0	0,0%
Dos sábados	0	0,0%
Tres ó más sábados al mes	0	0,0%
No contesta	0	0%
Total	40	100%

Fuente: Informe preliminar Ista 21

Elaborado por: Richard Cabrera (2017)

Tabla 17: Días laborables (Domingos)

¿Habitualmente ¿cuántos domingos al mes trabajas?	N	%
Ninguno	40	100,0%
Alguno excepcionalmente	0	0,0%
Un domingo al mes	0	0,0%
Dos domingos	0	0,0%
Tres ó más domingos al mes	0	0,0%
No contesta	0	0%
Total	40	100%

Fuente: Informe preliminar Ista 21

Elaborado por: Richard Cabrera (2017)

Tabla 18: Frecuencia de Cambio de Jornada

¿Con qué frecuencia te cambian la hora de entrada y salida o los días que tienes establecido trabajar?	N	%
Siempre + Muchas veces	0	0,0%
Algunas veces	0	0,0%
Sólo alguna vez + Nunca	40	100,0%
No contesta	0	0%
Total	40	100%

Fuente: Informe preliminar Ista 21

Elaborado por: Richard Cabrera (2017)

Tabla 19: Prolongación de Jornada

¿Habitualmente ¿cuántos días al mes prolongas tu jornada como mínimo media hora?	N	%
Algún día excepcionalmente	3	7,5%
De 1 a 5 días al mes	18	45,0%
De 6 a 10 días al mes	8	20,0%
11 o más días al mes	11	27,5%
No contesta	0	0%
Total	40	100%

Fuente: Informe preliminar Iastas 21

Elaborado por: Richard Cabrera (2017)

Tabla 20: Trabajo doméstico-familiar

¿Qué parte del trabajo familiar y doméstico haces tú?	N	%
Soy la/el principal responsable y hago la mayor parte de tareas familiares y domésticas	6	15,0%
Hago aproximadamente la mitad de las tareas familiares y domésticas	6	15,0%
Hago más o menos una cuarta parte de las tareas familiares y domésticas	25	62,5%
Sólo hago tareas muy puntuales	3	7,5%
No hago ninguna o casi ninguna de estas tareas	0	0,0%
No contesta	0	0%
Total	40	100%

Fuente: Informe preliminar Iastas 21

Elaborado por: Richard Cabrera (2017)

Las tablas siguientes muestran las características de algunos recursos:

Tabla 21: Ausencia de Personal

En tu departamento o sección falta personal	N	%
Siempre + Muchas veces	11	27,5%
Algunas veces	6	15,0%
Sólo alguna vez + Nunca	23	57,5%
No contesta	0	0%
Total	40	100%

Fuente: Informe preliminar Iastas 21

Elaborado por: Richard Cabrera (2017)

Tabla 22: Planificación de Tareas

La planificación es realista	N	%
Siempre + Muchas veces	25	62,5%
Algunas veces	15	37,5%
Sólo alguna vez + Nunca	0	0,0%
No contesta	0	0%
Total	40	100%

Fuente: Informe preliminar Iastas 21

Elaborado por: Richard Cabrera (2017)

Tabla 23: Recursos Tecnológicos

La tecnología (máquinas, herramientas, ordenadores...) con la que trabajas es la adecuada y funciona correctamente	N	%
Siempre + Muchas veces	25	62,5%
Algunas veces	10	25,0%
Sólo alguna vez + Nunca	5	12,5%
No contesta	0	0%
Total	40	100%

Fuente: Informe preliminar Iastas 21

Elaborado por: Richard Cabrera (2017)

Características relativas al Salario:

Tabla 24: Salario

¿Aproximadamente ¿cuánto cobras neto al mes?	N	%
300 dólares o menos	0	0,0%
Entre 301 y 450 dólares	0	0,0%
Entre 451 y 600 dólares	0	0,0%
Entre 601 y 750 dólares	13	32,5%
Entre 751 y 900 dólares	1	2,5%
Entre 901 y 1.200 dólares	14	35,0%
Entre 1.201 y 1.500 dólares	7	17,5%
Entre 1.501 y 1.800 dólares	5	12,5%
Entre 1.801 y 2.100 dólares	0	0,0%
Total	40	100%

Fuente: Informe preliminar Iastas 21

Elaborado por: Richard Cabrera (2017)

Tabla 25: Composición del Salario

Tu salario es:	N	%
Fijo	35	87,5%
Una parte fija y otra variable	5	12,5%
Todo variable (a destajo, a comisión)	0	0,0%
No contesta	0	0%
Total	40	100%

Fuente: Informe preliminar Ista 21

Elaborado por: Richard Cabrera (2017)

Tabla 26: Correspondencia Trabajo-Salario

¿El trabajo que realizas se corresponde con la categoría o grupo profesional que tienes reconocida salarialmente?	N	%
Sí	32	80,0%
No, el trabajo que hago es de una categoría o grupo superior al que tengo asignado salarialmente (POR EJEMPLO, trabajo de comercial pero me pagan como administrativa)	5	12,5%
No, el trabajo que hago es de una categoría o grupo inferior al que tengo asignado salarialmente (POR EJEMPLO, trabajo de administrativa pero me pagan como comercial)	0	0,0%
No lo sé	3	7,5%
No contesta	0	0%
Total	40	100%

Fuente: Informe preliminar Ista 21

Elaborado por: Richard Cabrera (2017)

La tabla siguiente muestra la Promoción o Ascenso

Tabla 27: Ascensos

¿Desde que entraste en MAGAP ¿has ascendido de categoría o grupo profesional?	N	%
No	31	77,5%
Sí, una vez	9	22,5%
Sí, dos veces	0	0,0%
Sí, tres o más veces	0	0,0%
No contesta	0	0%
Total	40	100%

Fuente: Informe preliminar Ista 21

Elaborado por: Richard Cabrera (2017)

3.1.1.2 Prevalencia de la exposición

Después de presentar la tabulación de las encuestas en la siguiente tabla se presenta la prevalencia de exposición del Personal del Proyecto de Innovación Tecnológica participativa y Productividad Agrícola - MAGAP. Los datos están ordenados según el porcentaje de trabajadores/as en la situación más desfavorable para la salud, es decir, la primera exposición es la que afecta a mayor proporción de la plantilla y, la última, es la que concentra menor proporción de trabajadores expuestos a la situación más desfavorable. En función de este orden, se presentan las 20 dimensiones a continuación:

Tabla 28: Prevalencia de Exposición

	Dimensión	Más Desfavorable	Situación Intermedia	Más favorable
MÁS PROBLEMÁTICAS	Exigencias cuantitativas	92,5	7,5	0
	Inseguridad sobre las condiciones de trabajo	92,5	0	7,5
	Ritmo de trabajo	77,5	22,5	0
	Claridad de rol	67,5	32,5	0
	Conflicto de rol	57,5	42,5	0
	Doble presencia	55	45	0
MEDIANAMENTE PROBLEMÁTICA	Sentido del trabajo	52,5	25	22,5
	Sentimiento de grupo	52,5	10	37,5
	Apoyo social de superiores	52,5	12,5	35
	Previsibilidad	35	25	40
	Inseguridad sobre el empleo	32,5	55	12,5
	Exigencias emocionales	30	47,5	22,5
	Apoyo social de compañeros	30	50	20
Influencia	20	45	35	
MENOS PROBLEMÁTICAS O FAVORABLES	Calidad de liderazgo	15	67,5	17,5
	Exigencias de esconder emociones	12,5	25	62,5
	Posibilidades de desarrollo	10	42,5	47,5
	Reconocimiento	0	7,5	92,5
	Confianza vertical	0	0	100
	Justicia	0	20	80

Fuente: Informe preliminar Ista 21

Elaborado por: Richard Cabrera (2017)

3.1.1.3 Localización de las exposiciones

En la siguiente tabla se presenta la relación de cada puesto de trabajo, para cada departamento o sección y por sexo de esta manera se tiene una idea de qué puestos de trabajo, departamento o secciones y sexo son los que se encuentran en una situación peor de exposición (los que tienen más rojos) y cuáles en una situación más favorable (los que tienen más verdes), localizando de forma rápida las desigualdades de exposición (si las hay) para cada una de las dimensiones de riesgo.

Tabla 29: Localización de las exposiciones

Semáforo de señalización		
Riesgo alto	Riesgo medio	Riesgo bajo

		Exigencias cuantitativas	Ritmo de trabajo	Exigencias emocionales	Exigencias de esconder emociones	Doble presencia	Influencia	Posibilidades de desarrollo	Sentido del trabajo	Claridad de rol	Conflicto de rol	Apoyo social de compañeros	Sentimiento de grupo	Apoyo social de superiores	Calidad de liderazgo	Previsibilidad	Reconocimiento	Inseguridad sobre el empleo	Inseguridad sobre las condiciones de trabajo	Confianza vertical	Justicia
Puestos	Técnico Jurídico	Red	Red	Yellow	Yellow	Yellow	Yellow	Yellow	Red	Red	Red	Yellow	Red	Red	Yellow	Red	Green	Red	Red	Green	Green
	Técnico Financiero	Red	Red	Green	Green	Red	Green	Green	Red	Red	Yellow	Yellow	Red	Green	Yellow	Green	Green	Yellow	Red	Green	Green
	Técnico de Campo	Red	Red	Yellow	Green	Yellow	Yellow	Green	Red	Red	Red	Yellow	Red	Red	Yellow	Green	Green	Yellow	Red	Green	Green
	Chofer	Red	Red	Yellow	Green	Red	Yellow	Yellow	Red	Red	Red	Yellow	Red	Red	Yellow	Red	Green	Yellow	Red	Green	Green
Departamentos	Jurídico	Red	Red	Yellow	Yellow	Yellow	Yellow	Yellow	Red	Red	Red	Yellow	Red	Red	Yellow	Red	Green	Yellow	Red	Green	Green
	Financiero	Red	Red	Red	Green	Red	Green	Green	Red	Red	Yellow	Red	Red	Red	Yellow	Green	Green	Red	Red	Green	Green
	Técnico	Red	Red	Yellow	Green	Red	Green	Green	Red	Red	Red	Yellow	Red	Red	Yellow	Green	Green	Yellow	Red	Green	Green
	Chofer	Red	Red	Yellow	Green	Red	Green	Yellow	Red	Red	Red	Yellow	Red	Red	Yellow	Red	Green	Yellow	Red	Green	Green
Sexo	Mujeres	Red	Red	Yellow	Green	Yellow	Yellow	Green	Red	Red	Red	Yellow	Red	Red	Yellow	Green	Green	Yellow	Red	Green	Green
	Hombres	Red	Red	Yellow	Green	Red	Yellow	Yellow	Red	Red	Red	Yellow	Red	Red	Yellow	Red	Green	Yellow	Red	Green	Green

Fuente: Informe preliminar Istatas 21
 Elaborado por: Richard Cabrera (2017)

3.1.2 Análisis Dimensión por Dimensión

Después de haber utilizado el software CoP SoQ IstaS 21 y tener el resultado en la Tabla anterior el análisis se enfocara en determinar las posibles causas del porque se generan estas 6 dimensiones para así partir con una línea base clara de que existen riesgos psicosociales que pueden generar el síndrome de burnout en la organización

Las 6 dimensiones más graves que se va a analizar son:

- Exigencias Cuantitativas
- Inseguridad sobre las condiciones de trabajo
- Ritmo de trabajo
- Claridad de Rol
- Conflicto de Rol
- Doble presencia

En este apartado se presentan los resultados de la evaluación dimensión a dimensión psicosocial.

Para cada dimensión psicosocial, se presenta la siguiente información:

- **Definición y posibles orígenes:** en el primer párrafo se describe el riesgo y en el segundo se orienta sobre sus posibles orígenes.
- **Prevalencia de exposición:** En una frase se presenta el porcentaje de trabajadores/as en situación de exposición desfavorable, intermedia y favorable (rojo, amarillo y verde).
- **Distribución de frecuencias de respuesta a las preguntas asociadas a cada dimensión:** En formato tabla, se muestra el porcentaje de trabajadores que han escogido cada una de las respuestas de cada una de las preguntas que configuran la dimensión que estamos analizando. Cada dimensión de exposición tiene entre 2 y 4 preguntas asociadas. De esta manera se pueden describir las características concretas de la exposición en MAGAP, facilitando la determinación de su origen.

3.1.2.1 Exigencias cuantitativas

- **Definición.** Son las exigencias psicológicas derivadas de la cantidad de trabajo. Son altas cuando tenemos más trabajo del que podemos realizar en el tiempo asignado.
- **Posible origen.** Tienen que ver principalmente con la falta de personal, la incorrecta medición de los tiempos o la mala planificación, aunque también pueden relacionarse con la estructura salarial (por ejemplo, cuando la parte variable de un salario bajo es alta y obliga a aumentar el ritmo) o con la inadecuación de las herramientas, materiales o procesos de trabajo (obligando a hacer más tareas para suplir las deficiencias). Las altas exigencias cuantitativas pueden suponer un alargamiento de la jornada laboral.
- **Prevalencia de la exposición.** Un 92,5% de trabajadores/as de MAGAP está expuesto a la situación más desfavorable, un 7,5% a la intermedia y un 0% a la más favorable para la salud respecto a las Exigencias cuantitativas.

Tabla 30: Exigencias cuantitativas

	Siempre + Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez + Nunca	No contesta
	%	%	%	N
¿La distribución de tareas es irregular y provoca que se te acumule el trabajo?	7,5 [N=3]	55,0 [N=22]	37,5 [N=15]	[N=0]
¿Te resulta imposible acabar tus tareas laborales?	7,5 [N=3]	57,5 [N=23]	35,0 [N=14]	[N=0]
¿Te retrasas en la entrega de tu trabajo?	30,0 [N=12]	42,5 [N=17]	27,5 [N=11]	[N=0]
¿Tienes tiempo suficiente para hacer tu trabajo?	40,0 [N=16]	22,5 [N=9]	37,5 [N=15]	[N=0]

Fuente: Informe preliminar Ista 21

Elaborado por: Richard Cabrera (2017)

3.1.2.2 Inseguridad sobre las condiciones de trabajo

- **Definición.** Es la preocupación por el futuro en relación a los cambios no deseados de condiciones de trabajo fundamentales.
- **Posible origen.** Se relaciona con las amenazas de empeoramiento de condiciones de trabajo especialmente valiosas. Éstas pueden originarse tanto en la situación actual (por ejemplo, si la asignación de jornada, tareas y pluses o complementos salariales es arbitraria) como en la posibilidad de cambios (por ejemplo, el anuncio de una reestructuración empresarial, externalización de un puesto o servicio).
- **Prevalencia de la exposición.** Un 92,5% de trabajadores/as de MAGAP está expuesto a la situación más desfavorable, un 0% a la intermedia y un 7,5% a la más favorable para la salud respecto a la Inseguridad sobre las condiciones de trabajo.

Tabla 31: Inseguridad sobre las condiciones de trabajo

	En gran medida + En buena medida	En cierta medida	En alguna medida + En ninguna medida	No contesta
	%	%	%	N
¿Si te trasladan a otro centro de trabajo, unidad, departamento o sección contra tu voluntad?	70,0 [N=28]	7,5 [N=3]	22,5 [N=9]	[N=0]
¿Si te cambian el horario (turno, días de la semana, horas de entrada y salida...) contra tu voluntad?	32,5 [N=13]	52,5 [N=21]	15,0 [N=6]	[N=0]
¿Si te cambian de tareas contra tu voluntad?	85,0 [N=34]	0,0 [N=0]	15,0 [N=6]	[N=0]
Si te varían el salario (que no te lo actualicen, que te lo bajen, que introduzcan el salario variable, que te paguen en especies...)?	57,5 [N=23]	25,0 [N=10]	17,5 [N=7]	[N=0]

Fuente: Informe preliminar Ista 21

Elaborado por: Richard Cabrera (2017)

3.1.2.3 Ritmo de trabajo

Definición. Constituye la exigencia psicológica referida a la intensidad del trabajo.

Posible origen. Por su estrecha relación con las exigencias cuantitativas su origen puede ser el mismo.

Prevalencia de la exposición. Un 77,5% de trabajadores/as de MAGAP está expuesto a la situación más desfavorable, un 22,5% a la intermedia y un 0% a la más favorable para la salud respecto al Ritmo de trabajo.

Tabla 32: Ritmo de trabajo

	Siempre + Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez + Nunca	No contesta
	%	%	%	N
¿Tienes que trabajar muy rápido?	65,0 [N=26]	20,0 [N=8]	15,0 [N=6]	[N=0]
	En gran medida + En buena medida	En cierta medida	En alguna medida + En ninguna medida	No contesta
	%	%	%	N
¿Es necesario mantener un ritmo de trabajo alto?	77,5 [N=31]	15,0 [N=6]	7,5 [N=3]	[N=0]
¿El ritmo de trabajo es alto durante toda la jornada?	27,5[N=11]	32,5 [N=13]	40,0 [N=16]	[N=0]

Fuente: Informe preliminar Istas 21

Elaborado por: Richard Cabrera (2017)

3.1.2.4 Claridad de rol

Definición. Es el conocimiento concreto sobre la definición de las tareas a realizar, objetivos, recursos a emplear y margen de autonomía en el trabajo.

Posible origen. Tiene que ver con la existencia y el conocimiento por parte de todos los trabajadores de una definición concisa de los puestos de trabajo, del propio (de cada trabajador/a) y del de las demás personas de la organización (superiores, compañeros y compañeras).

Prevalencia de la exposición. Un 67,5% de trabajadores/as de MAGAP está expuesto a la situación más desfavorable, un 32,5% a la intermedia y un 0% a la más favorable para la salud respecto a la Claridad de rol.

Tabla 33: Claridad de Rol

	En gran medida + En buena medida	En cierta medida	En alguna medida + En ninguna medida	No contesta
	%	%	%	N
¿Tu trabajo tiene objetivos claros?	65,0 [N=26]	15[N=6]	20,0 [N=8]	[N=0]
¿Sabes exactamente qué tareas son de tu responsabilidad?	32,5 [N=13]	25,0 [N=10]	42,5 [N=17]	[N=0]
¿Sabes exactamente qué se espera de ti en el trabajo?	60,0 [N=24]	32,5 [N=13]	7,5 [N=3]	[N=0]
¿Sabes exactamente qué margen de autonomía tienes en tu trabajo?	42,5 [N=17]	35,0 [N=14]	22,5 [N=9]	[N=0]

Fuente: Informe preliminar Istas 21

Elaborado por: Richard Cabrera (2017)

3.1.2.5 Conflicto de rol

- **Definición.** Son las exigencias contradictorias que se presentan en el trabajo y las que puedan suponer conflictos de carácter profesional o ético.
- **Posible origen.** Es frecuente cuando el trabajador debe afrontar la realización de tareas con las que pueda estar en desacuerdo o le supongan conflictos éticos (por ejemplo, expulsar mendigos de un local...), o cuando tiene que “elegir” entre órdenes contradictorias (por ejemplo, en el caso de un conductor al que se le impone un tiempo máximo de viaje cuando hay, además, normas de tráfico y otras circunstancias que lo limitan).
- **Prevalencia de la exposición.** Un 57,5% de trabajadores/as de MAGAP está expuesto a la situación más desfavorable, un 42,5% a la intermedia y un 0% a la más favorable para la salud respecto al Conflicto de rol.

Tabla 34: Conflicto de Rol

	En gran medida + En buena medida	En cierta medida	En alguna medida + En ninguna medida	No contesta N
	%	%	%	
¿Haces cosas en el trabajo que son aceptadas por algunas personas y no por otras?	50,0 [N=20]	12,5 [N=5]	37,5 [N=15]	[N=0]
¿Se te exigen cosas contradictorias en el trabajo?	27,5 [N=11]	10,0 [N=4]	62,5 [N=25]	[N=0]
¿Tienes que hacer tareas que crees que deberían hacerse de otra manera?	27,5 [N=11]	52,5 [N=21]	20,0 [N=8]	[N=0]
¿Tienes que realizar tareas que te parecen innecesarias?	30,0 [N=12]	20,0 [N=8]	50,0 [N=20]	[N=0]

Fuente: Informe preliminar IstaS 21

Elaborado por: Richard Cabrera (2017)

3.1.2.6 Doble presencia

- **Definición.** Son las exigencias sincrónicas, simultáneas del ámbito laboral y del ámbito doméstico-familiar.
- **Posible origen.** En el ámbito laboral tiene que ver con las exigencias cuantitativas, la ordenación, duración, alargamiento o modificación de la jornada de trabajo y con el nivel de autonomía sobre ésta; por ejemplo, con horarios o días laborables incompatibles con el trabajo de cuidado de las personas o la vida social.
- **Prevalencia de la exposición.** Un 55% de trabajadores/as de MAGAP está expuesto a la situación más desfavorable, un 45% a la intermedia y un 0% a la más favorable para la salud respecto a la Doble presencia.

Tabla 35: Doble Presencia

	Siempre + Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez + Nunca	No contesta
	%	%	%	N
¿Piensas en las tareas domésticas y familiares cuando estás en la empresa?	22,5 [N=9]	32,5 [N=13]	45,0 [N=18]	[N=0]
¿Hay momentos en los que necesitarías estar en la empresa y en casa a la vez?	35,0 [N=14]	27,5 [N=11]	37,5 [N=15]	[N=0]
¿Sientes que el trabajo en la empresa te consume tanta energía que perjudica a tus tareas domésticas y familiares?	35,0 [N=14]	35,0 [N=14]	30,0 [N=12]	[N=0]
¿Sientes que el trabajo en la empresa te ocupa tanto tiempo que perjudica a tus tareas domésticas y familiares?	27,5 [N=11]	27,5 [N=11]	45,0 [N=18]	[N=0]

Fuente: Informe preliminar Istas 21

Elaborado por: Richard Cabrera (2017)

Después de la revisión y valoración de datos se evidencia que dentro de la muestra poblacional estudiada existen problemas relacionados a factores de riesgo psicosociales que están relacionados con la organización, la realización de la tarea, el contenido del trabajo y que se presentan con capacidad para afectar tanto al desarrollo del trabajo como a la salud (física, psíquica y social) del trabajador.

Estos resultados indican que de las 20 dimensiones analizadas 6 dieron como resultado que se encuentran en el rango de diagnóstico desfavorable para el personal de acuerdo a la teoría del método de factores psicosociales ISTAS 21 es decir existen una serie de problemas que están dificultando un adecuado desarrollo de la organización desde el punto de vista psicosocial, sin dejar a un lado los demás apartados del método que se encuentran en un rango intermedio y que presentan un porcentaje alto de riesgo, lo cual pone de manifiesto la necesidad de realizar una medición del Síndrome de Burnout dentro de estas personas ya que existe un precedente de riesgo psicosocial.

3.2 MBI MASLASCH

En el anterior análisis con la Herramienta ISTAS 21 existe un precedente de riesgos psicosociales los cuales generan estrés en el personal, cabe recalcar que el Síndrome de Burnout se genera por el estrés crónico, por lo cual ahora se tomara la herramienta MBI-GS para determinar el nivel del Síndrome en el personal, el uso del MBI-GS aún no se ha extendido ya que este tipos de estudios se enfocan más en el personal de salud, es por esto que es importante contar con estudios en el país.

3.2.1 Análisis e interpretación de resultados del cuestionario MBI GS) Maslach general estándar) aplicados al personal técnico del ministerio de agricultura

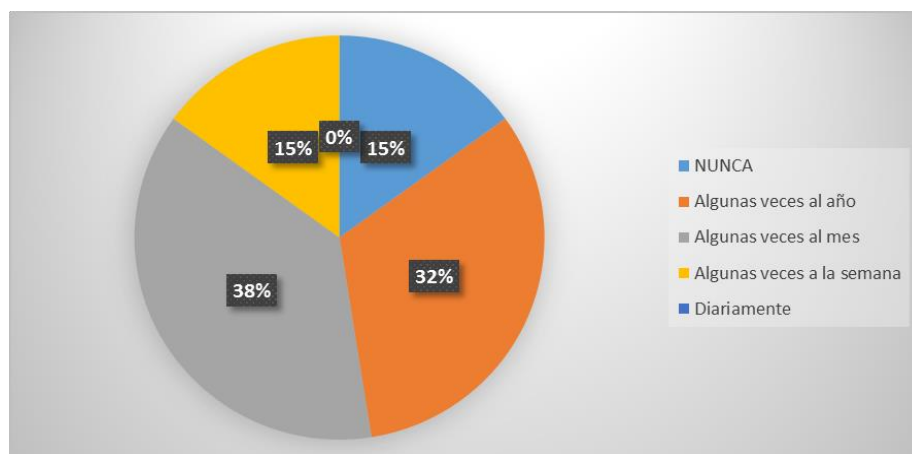
Por lo cual a continuación se presentan los resultados del cuestionario MBI-GS y el análisis de cada pregunta:

1. Me siento emocionalmente defraudado en mi trabajo.

Tabla 36: Pregunta 1-MBI

<i>Valoración</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentual</i>
Nunca	6	15%
Algunas veces al año	13	33%
Algunas veces al mes	15	38%
Algunas veces a la semana	6	15%
Diariamente	0	0%

Gráfico 5



Fuente: Encuestas MBI-GS

Elaborado por: Richard Cabrera (2017)

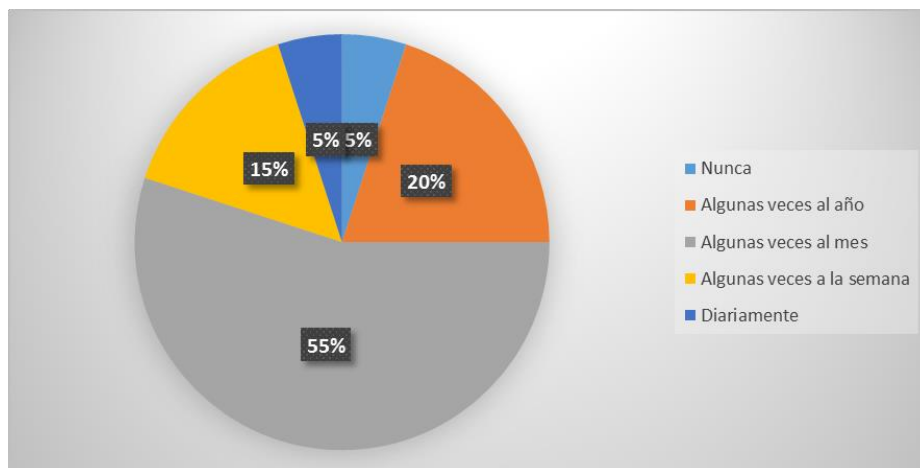
Análisis Crítico: De acuerdo a las respuestas obtenidas, en un total de 40 personas encuestadas, el 38% algunas veces al mes, el 32% manifiestan algunas veces al año, el 15% algunas veces a la semana se sienten defraudados en su trabajo. Lo que significa que del total de los individuos los niveles de exposición son: 47% presentan un nivel bajo, 38% presentan un nivel medio y 15% un nivel alto

2. Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado.

Tabla 37: Pregunta 2-MBI

<i>Valoración</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentual</i>
Nunca	2	5%
Algunas veces al año	8	20%
Algunas veces al mes	22	55%
Algunas veces a la semana	6	15%
Diariamente	2	5%

Gráfico 6



Fuente: Encuestas MBI-GS

Elaborado por: Richard Cabrera (2017)

Análisis Crítico: De acuerdo a las respuestas obtenidas en un total de 40 personas encuestadas afirman que se sienten agotados en su trabajo el 55% algunas veces al mes, el 20% manifiestan algunas veces al año, el 15% algunas veces a la semana, 5% Diariamente, 5% Nunca. Lo que significa que del total de

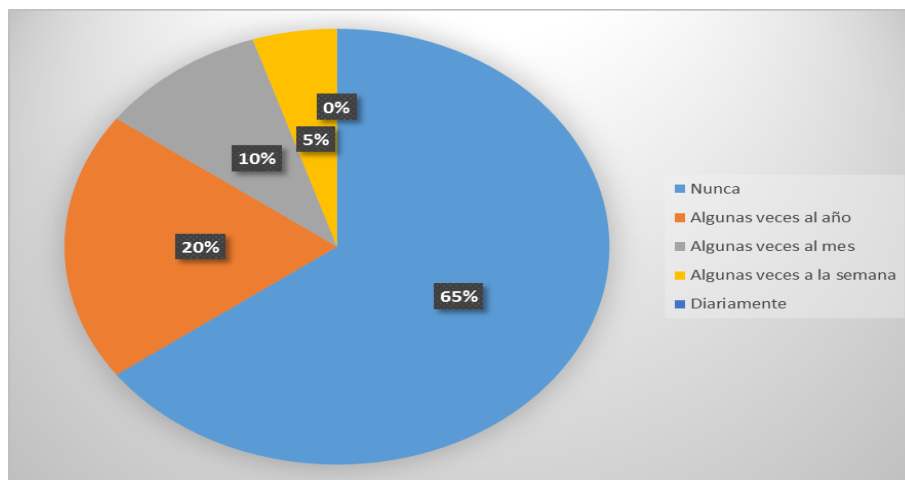
los individuos los niveles de exposición son: 25% presentan un nivel bajo, 55% presentan un nivel medio y 20% un nivel alto.

3. Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento agotado.

Tabla 38: Pregunta 3-MBI

<i>Valoración</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentual</i>
Nunca	26	65%
Algunas veces al año	8	20%
Algunas veces al mes	4	10%
Algunas veces a la semana	2	5%
Diariamente	0	0%

Gráfico 7



Fuente: Encuestas MBI-GS

Elaborado por: Richard Cabrera (2017)

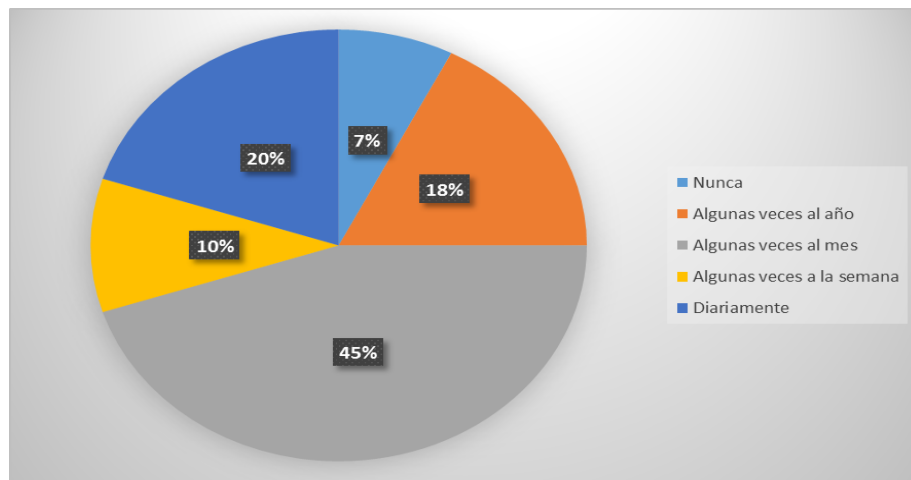
Análisis Crítico: De acuerdo a las respuestas obtenidas en un total de 40 personas encuestadas afirman que cuando se levantan por la mañana y tienen otra jornada de trabajo se sienten agotados; el 65% Nunca, el 20% manifiestan algunas veces al año, el 10% algunas veces al mes, 5% algunas veces a la semana. Lo que significa que del total de los individuos los niveles de exposición son: 85% presentan un nivel bajo, 10% presentan un nivel medio y 5% un nivel alto.

4. Siento que puedo entender fácilmente a las personas que tengo que atender.

Tabla 39: Pregunta 4-MBI

<i>Valoración</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentual</i>
Nunca	3	8%
Algunas veces al año	7	18%
Algunas veces al mes	18	45%
Algunas veces a la semana	4	10%
Diariamente	8	20%

Gráfico 8



Fuente: Encuestas MBI-GS

Elaborado por: Richard Cabrera (2017)

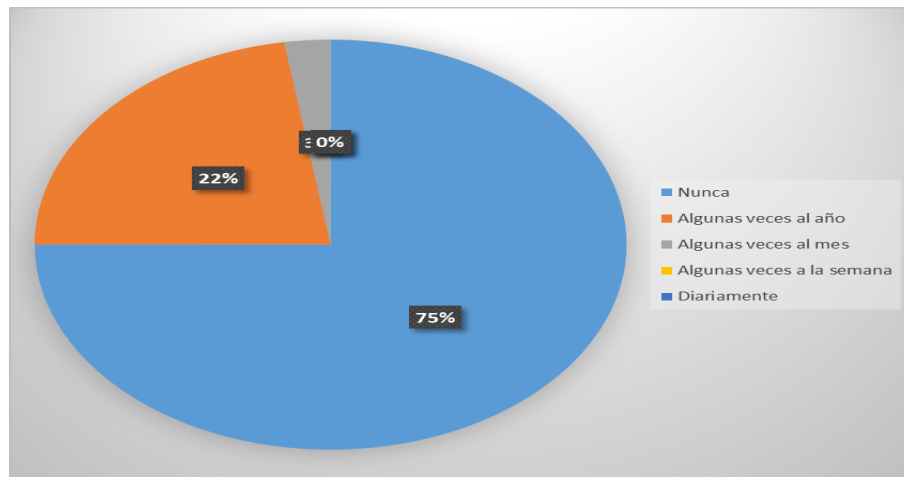
Análisis Crítico: De acuerdo a las respuestas obtenidas en un total de 40 personas encuestadas afirman que pueden entender fácilmente a las personas que atienden; el 45% algunas veces al mes, el 18% manifiestan algunas veces al año, el 10% algunas veces a la semana, 20% diariamente, 7% nunca. Lo que significa que del total de los individuos los niveles de exposición son: 25% presentan un nivel alto de exposición, 45% presentan un nivel medio y 30% un nivel bajo.

5. Siento que estoy tratando a algunos beneficiados de mí como si fuesen objetos impersonales.

Tabla 40: Pregunta 5-MBI

<i>Valoración</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentual</i>
Nunca	30	75%
Algunas veces al año	9	23%
Algunas veces al mes	1	2%
Algunas veces a la semana	0	0%
Diariamente	0	0%

Gráfico 9



Fuente: Encuestas MBI-GS

Elaborado por: Richard Cabrera (2017)

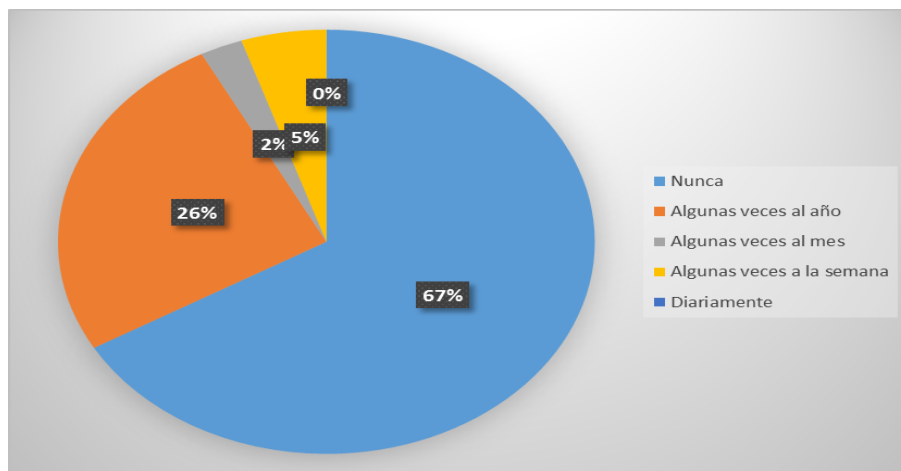
Análisis Crítico: De acuerdo a las respuestas obtenidas en un total de 40 personas encuestadas afirman que se sienten que el trato a algunos beneficiados es como objetos impersonales.; el 75% Nunca, el 22% manifiestan algunas veces al año, el 3% algunas veces al mes. Lo que significa que del total de los individuos los niveles de exposición son: 97% presentan un nivel bajo de exposición y 3% presentan un nivel medio.

6. Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa.

Tabla 41: Pregunta 6-MBI

<i>Valoración</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentual</i>
Nunca	26	65%
Algunas veces al año	10	25%
Algunas veces al mes	1	3%
Algunas veces a la semana	2	5%
Diariamente	0	0%

Gráfico 10



Fuente: Encuestas MBI-GS

Elaborado por: Richard Cabrera (2017)

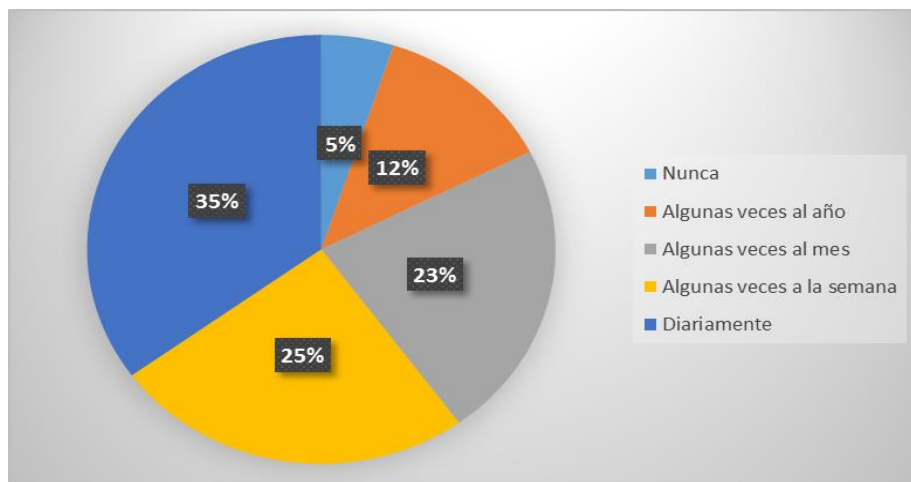
Análisis Crítico: De acuerdo a las respuestas obtenidas en un total de 40 personas encuestadas afirman que se sienten que trabajar todo el día con la gente cansa; el 67% Nunca , el 26% manifiestan algunas veces al año, el 2% algunas veces al mes ,5% manifiesta algunas veces a la semana. Lo que significa que del total de los individuos los niveles de exposición son: 93% presentan un nivel bajo, 2% presentan un nivel medio y 5% un nivel bajo.

7. Siento que trato con mucha efectividad los problemas de las personas a las que tengo que atender.

Tabla 42: Pregunta 7-MBI

<i>Valoración</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentual</i>
Nunca	2	5%
Algunas veces al año	5	13%
Algunas veces al mes	9	23%
Algunas veces a la semana	10	25%
Diariamente	14	35%

Gráfico 11



Fuente: Encuestas MBI-GS

Elaborado por: Richard Cabrera (2017)

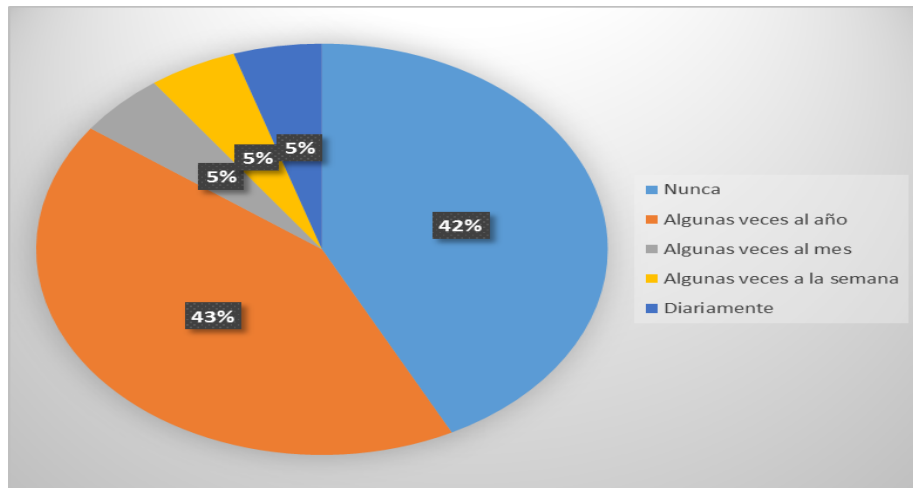
Análisis Crítico: De acuerdo a las respuestas obtenidas en un total de 40 personas encuestadas afirman que se sienten que tratan con mucha efectividad los problemas de las personas a las que atiende; el 5% Nunca, el 12% manifiestan algunas veces al año, el 23% algunas veces al mes ,25% manifiesta algunas veces a la semana y el 35% diariamente. Lo que significa que del total de los individuos los niveles de exposición son: 17% presentan un nivel alto de exposición, 23% presentan un nivel medio y 60% un nivel bajo.

8. Siento que mi trabajo me está desgastando.

Tabla 43: Pregunta 8-MBI

<i>Valoración</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentual</i>
Nunca	17	42.5 %
Algunas veces al año	17	42.5 %
Algunas veces al mes	2	5%
Algunas veces a la semana	2	5%
Diariamente	2	5%

Gráfico 12



Fuente: Encuestas MBI-GS

Elaborado por: Richard Cabrera (2017)

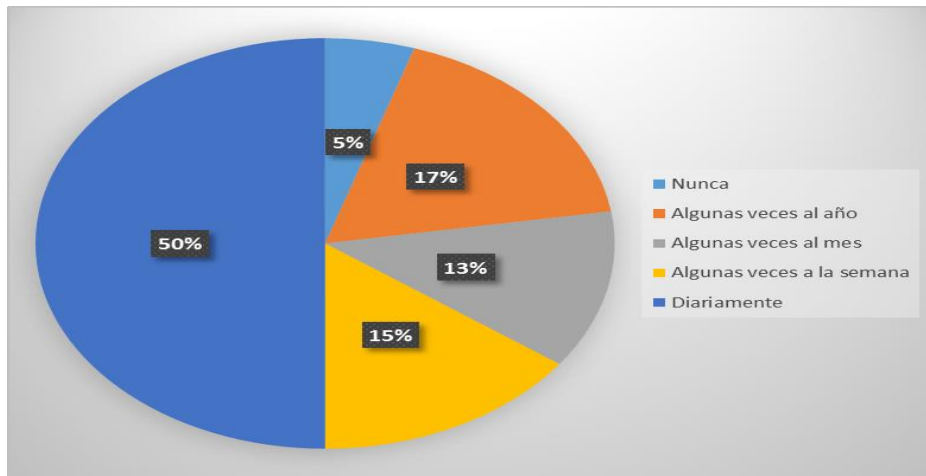
Análisis Crítico: De acuerdo a las respuestas obtenidas en un total de 40 personas encuestadas afirman que se sienten que el trabajo los está desgastando; el 42% Nunca, el 43% manifiestan algunas veces al año, el 5% algunas veces al mes, 5% manifiesta algunas veces a la semana y el 5% diariamente. Lo que significa que del total de los individuos los niveles de exposición son: 17% presentan un nivel alto, 23% presentan un nivel medio y 60% un nivel bajo.

9. Siento que estoy influyendo positivamente en las vidas de otras personas a través de mi trabajo.

Tabla 43: Pregunta 9-MBI

<i>Valoración</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentual</i>
Nunca	2	5%
Algunas veces al año	7	17.5%
Algunas veces al mes	5	13%
Algunas veces a la semana	6	15%
Diariamente	20	50%

Gráfico 13



Fuente: Encuestas MBI-GS

Elaborado por: Richard Cabrera (2017)

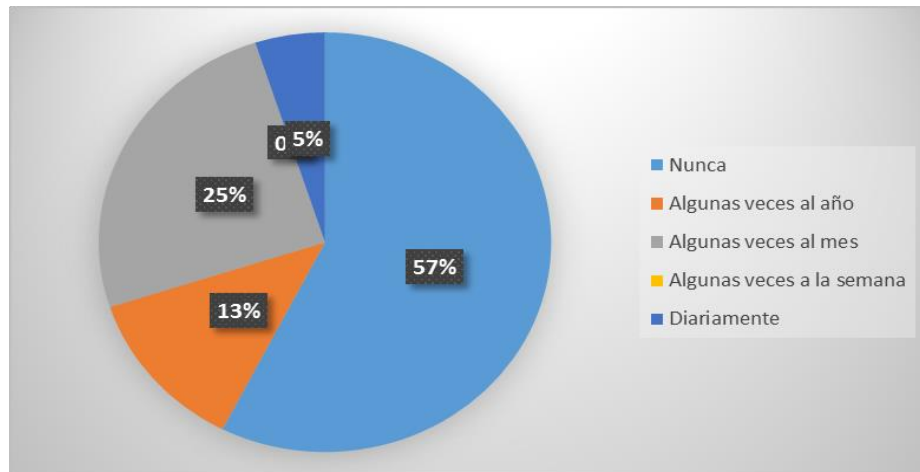
Análisis Crítico: De acuerdo a las respuestas obtenidas en un total de 40 personas encuestadas afirman que se sienten que están influyendo positivamente en las vidas de otras personas a través de su trabajo.; el 5% Nunca, el 17% manifiestan algunas veces al año, el 13% algunas veces al mes ,15% manifiesta algunas veces a la semana y el 50% diariamente. Lo que significa que del total de los individuos los niveles de exposición son: 19% presentan un nivel alto, 13% presentan un nivel medio y 65% un nivel bajo.

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

Tabla 44: Pregunta 10-MBI

<i>Valoración</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentual</i>
Nunca	23	57.5%
Algunas veces al año	5	12.5%
Algunas veces al mes	10	25%
Algunas veces a la semana	0	0%
Diariamente	2	5%

Gráfico 14



Fuente: Encuestas MBI-GS

Elaborado por: Richard Cabrera (2017)

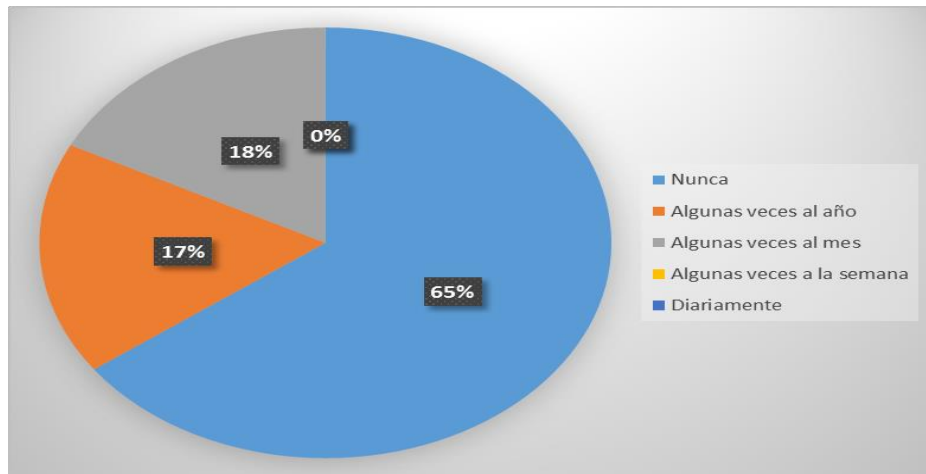
Análisis Crítico: De acuerdo a las respuestas obtenidas en un total de 40 personas encuestadas afirman que se sienten que se están volviendo más duras en su trabajo.; el 57% Nunca, el 13% manifiestan algunas veces al año, el 25% algunas veces al mes ,0% manifiesta algunas veces a la semana y el 5% diariamente. Lo que significa que del total de los individuos los niveles de exposición son: 5% presentan un nivel alto, 25% presentan un nivel medio y 70% un nivel bajo.

11. Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.

Tabla 45: Pregunta 11-MBI

<i>Valoración</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentual</i>
Nunca	26	65%
Algunas veces al año	7	17.5%
Algunas veces al mes	7	17.5%
Algunas veces a la semana	0	0%
Diariamente	0	0%

Gráfico 15



Fuente: Encuestas MBI-GS

Elaborado por: Richard Cabrera (2017)

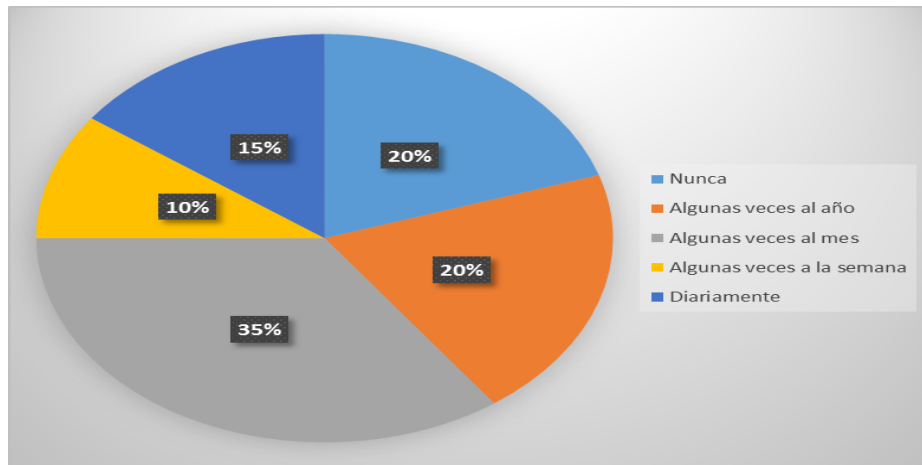
Análisis Crítico: De acuerdo a las respuestas obtenidas en un total de 40 personas encuestadas afirman que sienten preocupación que el trabajo los esté endureciendo emocionalmente; el 65% Nunca, el 17% manifiestan algunas veces al año, el 18% algunas veces al mes. Lo que significa que del total de los individuos los niveles de exposición son: 0% presentan un nivel alto, 18% presentan un nivel medio y 82% un nivel bajo.

12. Me siento muy enérgico en mi trabajo.

Tabla 46: Pregunta 12-MBI

<i>Valoración</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentual</i>
Nunca	8	20 %
Algunas veces al año	8	20 %
Algunas veces al mes	14	35 %
Algunas veces a la semana	4	10 %
Diariamente	6	15 %

Gráfico 16



Fuente: Encuestas MBI-GS

Elaborado por: Richard Cabrera (2017)

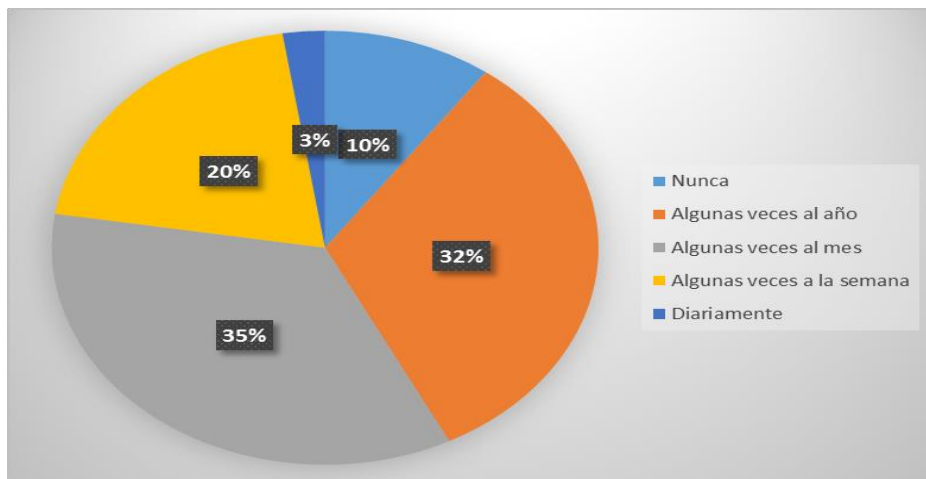
Análisis Crítico: De acuerdo a las respuestas obtenidas en un total de 40 personas encuestadas afirman que se sienten muy enérgicos en el trabajo; el 20% Nunca, el 20% manifiestan algunas veces al año, el 35% algunas veces al mes, el 10% algunas veces a la semana y el 15% diariamente. Lo que significa que del total de los individuos los niveles de exposición son: 25% presentan un nivel alto, 35% presentan un nivel medio y 40% un nivel bajo.

13. Me siento frustrado por el trabajo.

Tabla 47: Pregunta 13-MBI

<i>Valoración</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentual</i>
Nunca	4	10 %
Algunas veces al año	13	32.5 %
Algunas veces al mes	14	35 %
Algunas veces a la semana	8	20 %
Diariamente	1	2.5 %

Gráfico 17



Fuente: Encuestas MBI-GS

Elaborado por: Richard Cabrera (2017)

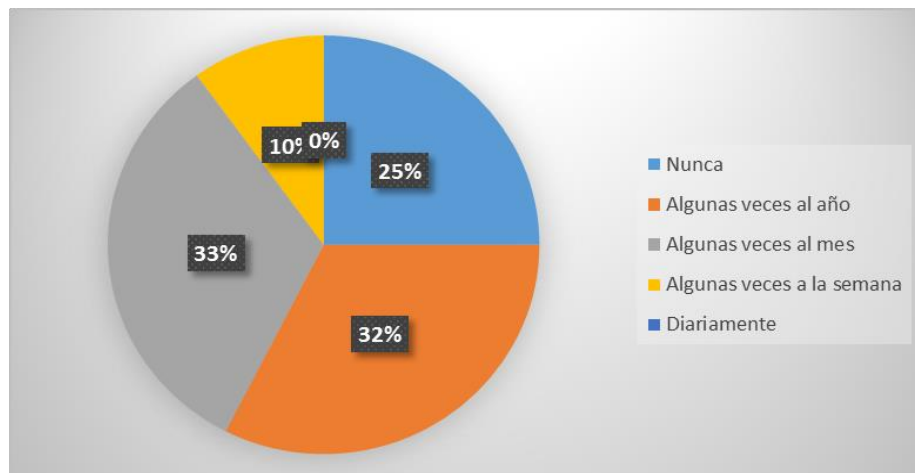
Análisis Crítico: De acuerdo a las respuestas obtenidas en un total de 40 personas encuestadas afirman que se sienten frustrado por el trabajo; el 10% Nunca, el 32% manifiestan algunas veces al año, el 35% algunas veces al mes, el 20% algunas veces a la semana y el 3% diariamente. Lo que significa que del total de los individuos los niveles de exposición son: 25% presentan un nivel alto, 35% presentan un nivel medio y 40% un nivel bajo.

14. Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo.

Tabla 48: Pregunta 14-MBI

<i>Valoración</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentual</i>
Nunca	10	25%
Algunas veces al año	13	32.5%
Algunas veces al mes	13	32.5%
Algunas veces a la semana	4	10%
Diariamente	0	0%

Gráfico 18



Fuente: Encuestas MBI-GS

Elaborado por: Richard Cabrera (2017)

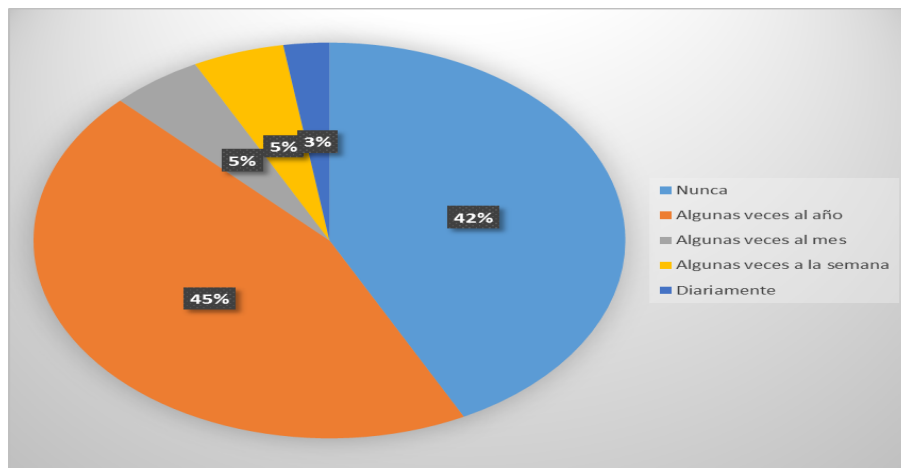
Análisis Crítico: De acuerdo a las respuestas obtenidas en un total de 40 personas encuestadas afirman que se sienten que están demasiado tiempo en su trabajo; el 25% Nunca, el 32% manifiestan algunas veces al año, el 33% algunas veces al mes, el 10% algunas veces a la semana. Lo que significa que del total de los individuos los niveles de exposición son: 25% presentan un nivel alto, 35% presentan un nivel medio y 40% un nivel bajo.

15. Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas a las que tengo que atender profesionalmente.

Tabla 49: Pregunta 15-MBI

<i>Valoración</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentual</i>
Nunca	17	42.5%
Algunas veces al año	18	45%
Algunas veces al mes	2	5%
Algunas veces a la semana	2	5%
Diariamente	1	2.5%

Gráfico 19



Fuente: Encuestas MBI-GS

Elaborado por: Richard Cabrera (2017)

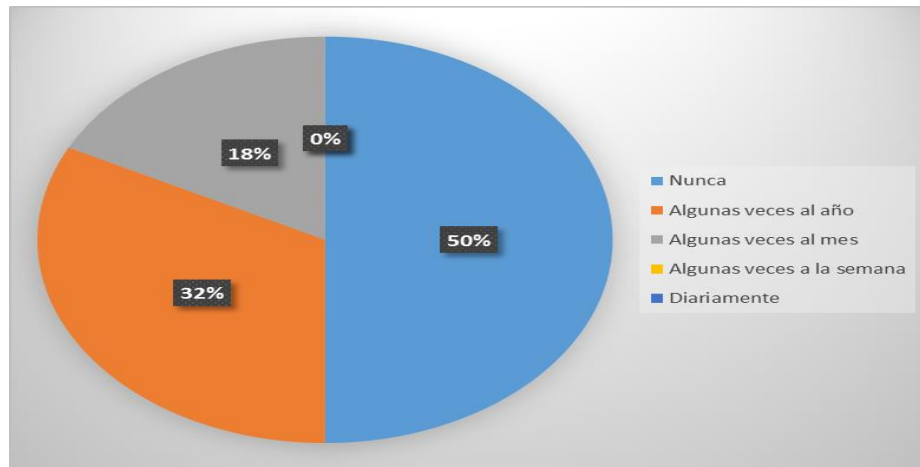
Análisis Crítico: De acuerdo a las respuestas obtenidas en un total de 40 personas encuestadas afirman que se sienten que realmente no importa lo que les ocurra a las personas a las que se atiende profesionalmente; el 42% Nunca, el 45% manifiestan algunas veces al año, el 5% algunas veces al mes, el 5% algunas veces a la semana y 3% diariamente. Lo que significa que del total de los individuos los niveles de exposición son: 8% presentan un nivel alto, 5% presentan un nivel medio y 87% un nivel bajo.

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

Tabla 50: Pregunta 16-MBI

<i>Valoración</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentual</i>
Nunca	20	50%
Algunas veces al año	13	32.5%
Algunas veces al mes	7	17.5%
Algunas veces a la semana	0	0%
Diariamente	0	0%

Gráfico 20



Fuente: Encuestas MBI-GS

Elaborado por: Richard Cabrera (2017)

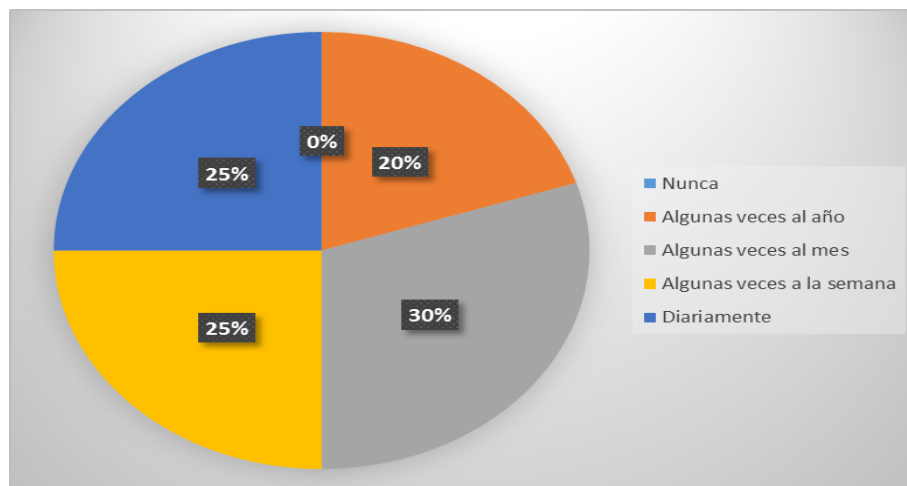
Análisis Crítico: Significa que del total de los individuos los niveles de exposición son: 0% presentan un nivel alto, 18% presentan un nivel medio y 82% un nivel bajo.

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

Tabla 51: Pregunta 17-MBI

<i>Valoración</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentual</i>
Nunca	0	0%
Algunas veces al año	8	20%
Algunas veces al mes	12	30%
Algunas veces a la semana	10	25%
Diariamente	10	25%

Gráfico 21



Fuente: Encuestas MBI-GS

Elaborado por: Richard Cabrera (2017)

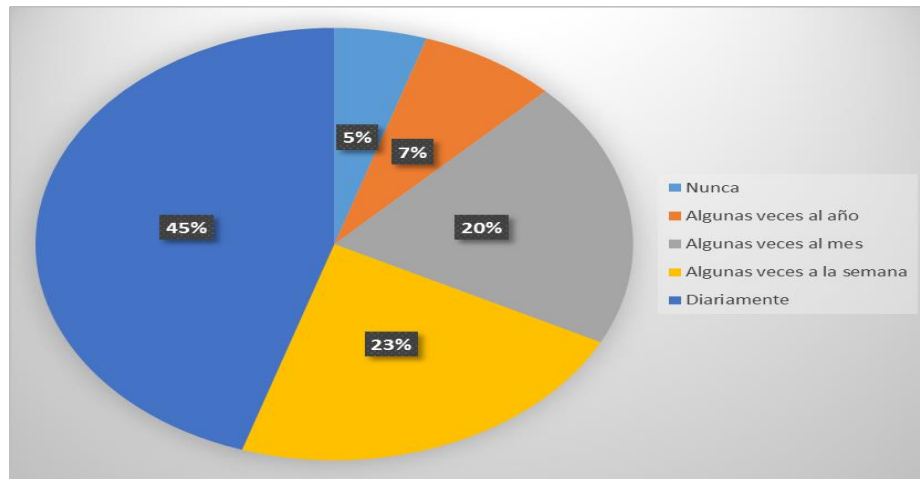
Análisis: De acuerdo a las respuestas obtenidas en un total de 40 personas encuestadas afirman que sienten que pueden crear con facilidad un clima agradable en el trabajo; el 25% Diariamente, el 20% manifiestan algunas veces al año, el 30% algunas veces al mes y el 25% algunas veces a la semana. Lo que significa que del total de los individuos los niveles de exposición son: 20% presentan un nivel alto, 30% presentan un nivel medio y 50% un nivel bajo.

18. Me siento estimulado después de haber trabajado íntimamente con quienes tengo que atender.

Tabla 52: Pregunta 18-MBI

<i>Valoración</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentual</i>
Nunca	2	5%
Algunas veces al año	3	7.5%
Algunas veces al mes	8	20%
Algunas veces a la semana	9	22.5%
Diariamente	18	45%

Gráfico 22



Fuente: Encuestas MBI-GS

Elaborado por: Richard Cabrera (2017)

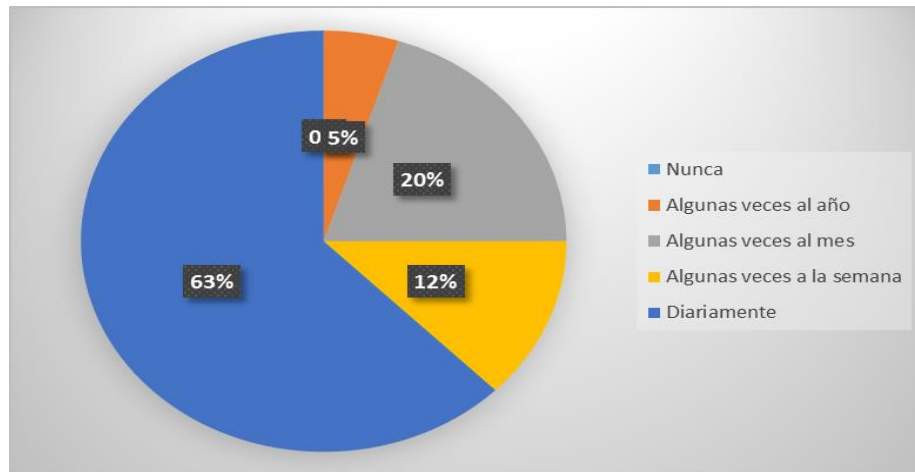
Análisis Crítico: De acuerdo a las respuestas obtenidas en un total de 40 personas encuestadas afirman que se sienten estimulados después de haber trabajado íntimamente con quienes tengo que atender.; el 5% Nunca, el 45% Diariamente, el 7% manifiestan algunas veces al año, el 20% algunas veces al mes y el 23% algunas veces a la semana. Lo que significa que del total de los individuos los niveles de exposición son: 13% presentan un nivel alto, 20% presentan un nivel medio y 68% un nivel bajo.

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

Tabla 53: Pregunta 19-MBI

<i>Valoración</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentual</i>
Nunca	0	0%
Algunas veces al año	2	5%
Algunas veces al mes	8	20%
Algunas veces a la semana	5	12.5%
Diariamente	25	62.5%

Gráfico 23



Fuente: Encuestas MBI-GS

Elaborado por: Richard Cabrera (2017)

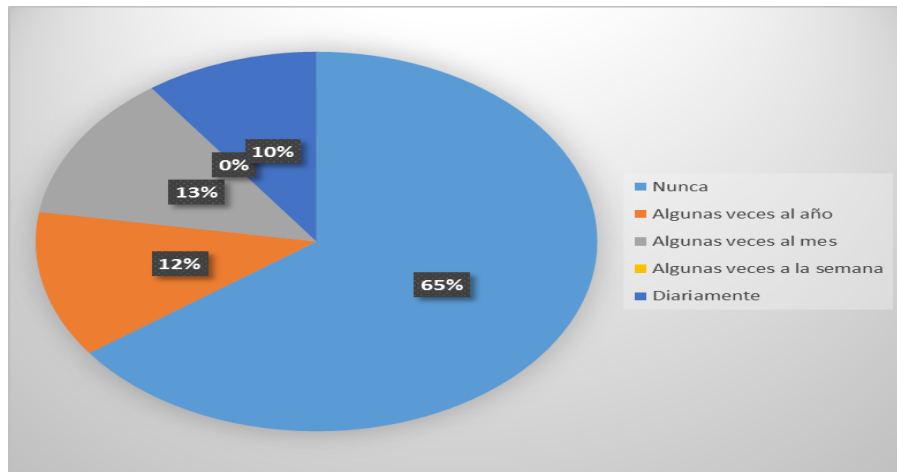
Análisis Crítico: De acuerdo a las respuestas obtenidas en un total de 40 personas encuestadas afirman que sienten que han realizado muchas cosas valiosas en su trabajo.; el 63% Diariamente, el 5% manifiestan algunas veces al año, el 20% algunas veces al mes y el 12% algunas veces a la semana. Lo que significa que del total de los individuos los niveles de exposición son: 5% presentan un nivel alto, 20% presentan un nivel medio y 75% un nivel bajo.

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

Tabla 54: Pregunta 20-MBI

<i>Valoración</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentual</i>
Nunca	26	65%
Algunas veces al año	5	0%
Algunas veces al mes	5	12.5%
Algunas veces a la semana	0	12.5%
Diariamente	4	10%

Gráfico 24



Fuente: Encuestas MBI-GS

Elaborado por: Richard Cabrera (2017)

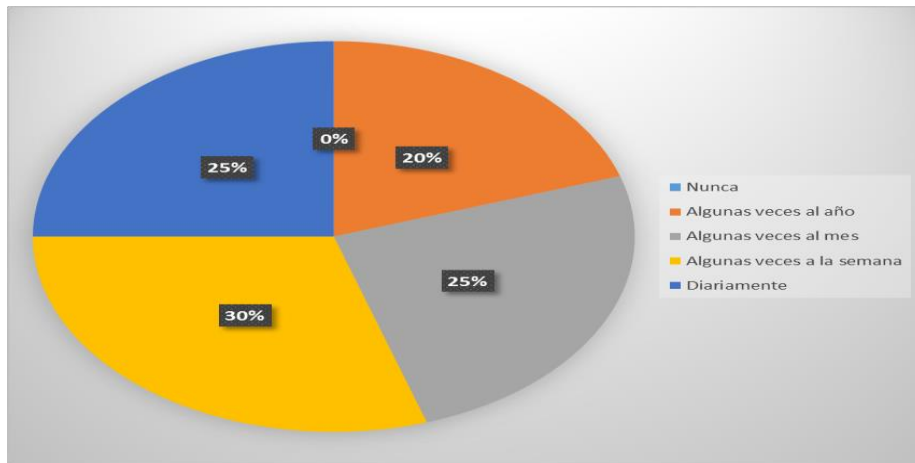
Análisis Crítico: De acuerdo a las respuestas obtenidas en un total de 40 personas encuestadas afirman que se sienten que están a límite de sus posibilidades.; el 65% Nunca, el 12% manifiestan algunas veces al año, el 13% algunas veces al mes y el 10% diariamente. Lo que significa que del total de los individuos los niveles de exposición son: 0% presentan un nivel alto, 13% presentan un nivel medio y 77% un nivel bajo.

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

Tabla 55: Pregunta 21-MBI

<i>Valoración</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentual</i>
Nunca	0	0%
Algunas veces al año	8	20%
Algunas veces al mes	10	25%
Algunas veces a la semana	12	30%
Diariamente	10	25%

Gráfico 25



Fuente: Encuestas MBI-GS

Elaborado por: Richard Cabrera (2017)

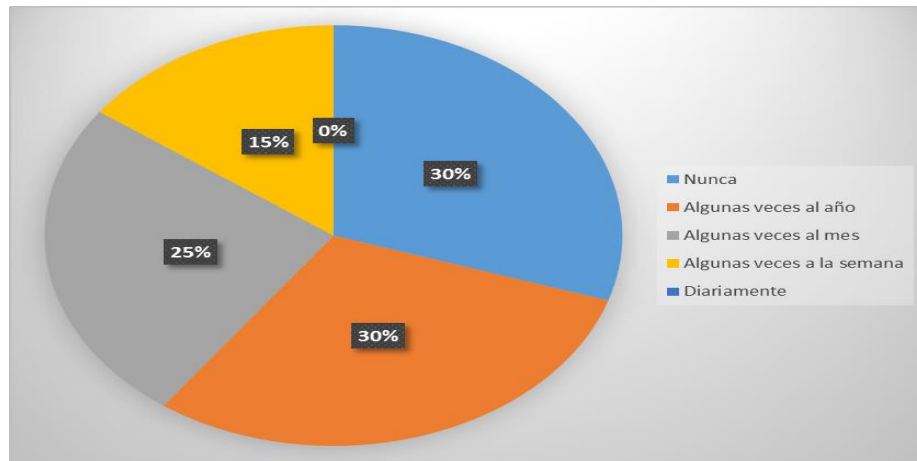
Análisis Crítico: De acuerdo a las respuestas obtenidas en un total de 40 personas encuestadas afirman que se sienten que en el trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada; el 20% manifiestan algunas veces al año, el 25% algunas veces al mes, el 30% algunas veces a la semana y el 25% diariamente. Lo que significa que del total de los individuos los niveles de exposición son: 20% presentan un nivel alto, 25% presentan un nivel medio y 55% un nivel bajo.

22. Me parece que los beneficiarios de mi trabajo me culpan de algunos de sus problemas.

Tabla 56: Pregunta 22-MBI

<i>Valoración</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentual</i>
Nunca	12	30%
Algunas veces al año	12	30%
Algunas veces al mes	10	25%
Algunas veces a la semana	6	15%
Diariamente	0	0%

Gráfico 26



Fuente: Encuestas MBI-GS

Elaborado por: Richard Cabrera (2017)

Análisis: De acuerdo a las respuestas obtenidas en un total de 40 personas encuestadas afirman que se sienten que los beneficiarios de su trabajo culpan de algunos de sus problemas a la persona; el 30% Nunca, el 30% manifiestan algunas veces al año, el 25% algunas veces al mes, el 15% algunas veces a la semana. Lo que significa que del total de los individuos los niveles de exposición son: 15% presentan un nivel alto, 25% presentan un nivel medio y 60% un nivel bajo.

3.2.2 Análisis de resultados MGI-GS

Luego de presentar el análisis de las 22 preguntas del cuestionario MBI-GS se agrupo en las 3 dimensiones que evalúa el cuestionario las cuales son Agotamiento emocional, Despersonalización y Realización Personal a todas las preguntas para comenzar a determinar en qué nivel de afectación del Síndrome de Burnout se encuentra el personal.

A continuación se presentan los resultados:

Tabla 57: Agotamiento Emocional

AGOTAMIENTO EMOCIONAL		ENCUESTAS																																								
PREGUNTAS		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	
AE	1. Me siento emocionalmente defraudado en mi trabajo.	2	3	3	4	1	2	1	2	1	2	3	3	2	3	2	2	1	4	3	3	3	2	4	1	2	3	3	2	3	2	2	1	4	3	3	3	3	2	4	3	4
AE	2. Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado.	3	3	2	3	2	3	2	3	4	3	3	3	1	3	5	3	3	3	4	3	4	2	2	4	3	3	3	1	3	5	3	3	3	4	3	4	2	2	2	3	
AE	3. Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento agotado.	1	1	1	3	1	1	1	1	1	2	1	2	1	4	1	1	3	1	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	4	1	1	3	1	1	2	1	2	1	2	1	3
AE	6. Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa.	1	1	1	4	1	3	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	4
AE	8. Siento que mi trabajo me está desgastando.	2	1	1	2	1	1	1	1	2	2	2	1	2	2	4	1	1	2	3	1	5	1	2	2	2	2	1	2	2	4	1	1	2	3	1	5	1	2	1	2	
AE	13. Me siento frustrado por el trabajo.	3	3	3	3	1	1	4	4	4	2	2	5	4	4	3	4	3	2	2	2	1	3	2	2	2	2	1	4	4	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	
AE	14. Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo.	2	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	2	2	1	4	1	1	1	2	1	1	1	3	2	2	1	2	2	1	4	1	1	1	2	1	1	1	3	1	2	
AE	16. Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa.	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	2
AE	20. Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.	3	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	2	5	5	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	2	5	5	3	2	1	1
SUMATORIA		18	15	14	24	11	14	13	16	17	16	16	18	17	18	26	15	15	18	19	18	24	15	22	15	16	16	14	17	18	26	13	15	18	20	18	26	15	22	14	24	17,65

Fuente: Encuestas MBI-GS

Elaborado por: Richard Cabrera (2017)

Tabla 58: Realización

Personal

REALIZACION PERSONAL		ENCUESTAS																																								
PREGUNTAS		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	
RP	7. Siento que trato con mucha efectividad los problemas de las personas a las que tengo que atender.	5	3	3	5	3	3	5	2	1	4	4	5	2	5	4	3	4	4	5	5	2	3	5	1	4	4	5	2	5	4	3	4	4	5	5	2	3	5	3	5	
RP	9. Siento que estoy influyendo positivamente en las vidas de otras personas a través de mi trabajo.	5	3	5	5	5	3	3	2	5	5	3	5	2	5	4	1	5	2	5	4	2	4	5	5	5	3	5	2	5	4	1	5	2	5	4	2	4	5	5	5	
RP	12. Me siento muy enérgico en mi trabajo.	1	5	2	4	5	5	5	1	5	2	2	1	3	3	3	4	3	3	2	1	1	3	3	5	2	2	1	3	3	3	4	3	3	2	1	1	3	3	2	4	
RP	17. Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo.	5	5	4	5	5	5	5	5	3	4	5	5	4	2	4	4	5	5	5	5	5	2	5	3	4	5	5	4	2	4	4	5	5	5	5	5	5	2	4	5	
RP	18. Me siento estimulado después de haber trabajado íntimamente con quienes tengo que atender.	3	2	3	5	5	3	5	4	5	5	2	4	5	5	3	4	1	5	4	5	5	4	3	5	5	2	4	5	5	3	4	1	5	4	5	5	4	3	3	5	
RP	19. Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.	5	5	4	2	5	5	5	4	3	5	3	5	3	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	3	5	3	5	3	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	2
RP	21. Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.	3	3	5	5	5	3	5	3	5	5	2	5	5	3	2	4	3	4	5	5	5	5	3	5	5	2	5	5	3	2	4	3	4	5	5	5	5	3	5	5	
RP	4. Siento que puedo entender fácilmente a las personas que tengo que atender.	3	2	3	3	3	1	3	3	3	3	3	5	2	5	3	2	3	5	4	1	2	3	3	3	2	3	3	2	5	2	3	5	5	4	1	4	5	3	5	4	
SUMATORIA		30	28	29	34	36	28	36	24	32	32	23	35	27	35	24	26	28	33	35	31	27	32	29	32	31	23	33	27	35	23	27	30	33	35	31	29	34	29	31	35	30,3

Fuente: Encuestas MBI-GS

Elaborado por: Richard Cabrera (2017)

Tabla 59: Despersonalización

DESPERSONALIZACION		ENCUESTAS																																								
PREGUNTAS		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	
D	15. Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas a las que tengo que atender profesionalmente.	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	3	2	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	3	2	1	1	2	1	1	
D	22. Me parece que los beneficiarios de mi trabajo me culpan de algunos de sus problemas.	1	3	3	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	2	1	3	2	2	2	2	2	3	1	1	1	3	1	1	2	1	3	2	2	2	2	2	2	3	3	1
D	5. Siento que estoy tratando a algunos beneficiados de mí como si fuesen objetos impersonales.	1	3	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	
D	10. Siento que me he hecho más duro con la gente.	2	3	1	1	3	1	1	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1	3	3	3	5	1	2	1	1	2	3	1	1	1	1	3	3	3	5	1	2	1	1		
D	11. Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.	2	3	1	1	1	1	1	1	1	2	1	3	1	3	1	1	1	3	2	1	1	1	2	1	1	2	1	3	1	3	1	1	3	2	1	1	1	2	1	1	
SUMATORIA		7	13	7	6	7	9	8	5	5	5	8	9	9	5	8	6	7	10	11	9	11	6	11	5	5	8	9	9	5	8	6	7	10	11	9	11	6	11	7	6	7,875

Fuente: Encuestas MBI-GS

Elaborado por: Richard Cabrera (2017)

La clasificación de nivel bajo, medio y alto para cada dimensión del MBI se realizó utilizando el baremo recomendado por Mingote y Pérez expuesto en la siguiente tabla:

Tabla 60: Clasificación de Niveles del Burnout

	BAJO.	MEDIO.	ALTO.
Agotamiento emocional.	Inferior a 16.	17-27	Superior a 28.
Despersonalización.	Inferior a 5.	06-oct	Superior a 11.
Logros personales.	Inferior a 33.	34-39	Superior a 40

Fuente: Mingote y Pérez

Elaborado por: Richard Cabrera (2017)

A continuación se presenta el resultado de la medición del MBI-GS

Tabla 61: Resultados del MBI-GS

Aspecto evaluado	Preguntas a evaluar	Bajo	Medio	Alto	Valor total
Agotamiento Emocional	1-2-3-6-8-13-14-16-20	16	24	0	40
Despersonalización	5-10-11-15-22	5	29	6	40
Realización Personal	4-7-9-12-17-18-19-21	32	8	0	40
tome decisiones	TOTAL	53	61	6	120
desarrolle un plan para corregir las áreas problema	TOTAL %	44,20%	50,80%	5,00%	100,00%

Fuente: Encuestas MBI-GS

Elaborado por: Richard Cabrera (2017)

Los resultados del estudio nos muestra que el 50.8% de los encuestados tiene un nivel medio del síndrome por lo cual la mejor medida que se puede proponer es el desarrollo de un plan de prevención con el cual se cumple uno de los objetivos propuestos en esta investigación.

Una vez determinado el nivel de Burnout dentro de este estudio se procederá a la comprobación de la hipótesis planteada la cual es que este síndrome influye en el

desempeño laboral por lo cual se realizó una encuesta al personal para verificar dicha hipótesis.

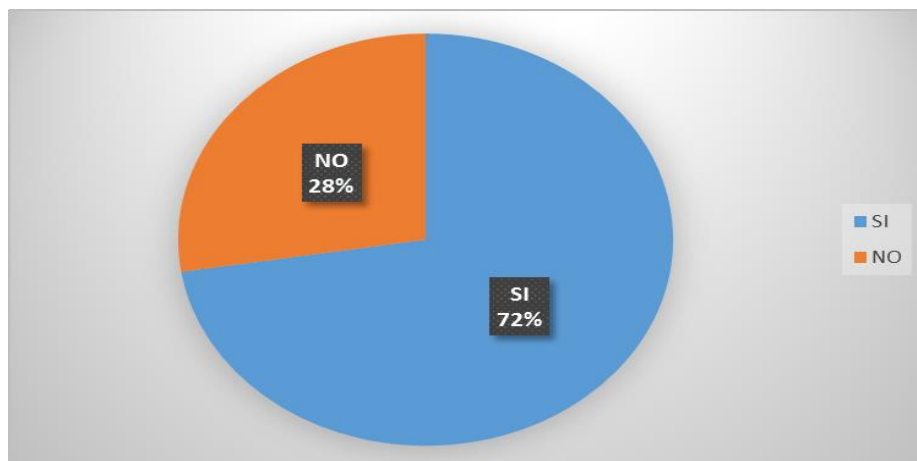
3.3 Encuesta de Desempeño Laboral A continuación se presentan los resultados:

1. ¿Se siente cansado al final de la jornada laboral?

Tabla 62: Pregunta 1 – Desempeño Laboral

<i>Clase</i>	<i>Frecuencia</i>
SI	29
NO	11

Gráfico 27



Fuente: Encuestas Desempeño-Laboral
Elaborado por: Richard Cabrera (2017)

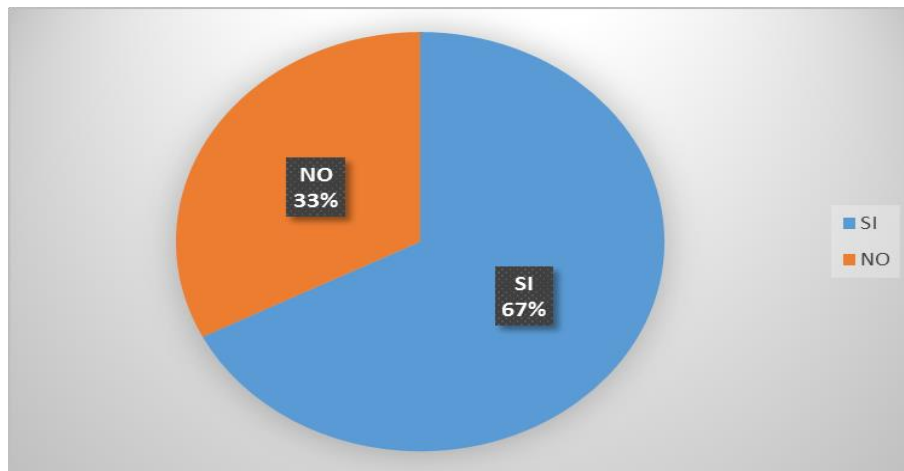
Análisis Crítico: De acuerdo a los resultados obtenidos, en una muestra poblacional de 40 personas encuestadas, el 28% manifiesta que no y el 72% manifiestan que se sienten cansados al final de su jornada de trabajo. La mayor parte de los encuestados manifiesta que al terminar su jornada laboral existe un agotamiento físico y mental por la ejecución de tareas repetitivas.

2. ¿Trabajar todo el día representa mucho esfuerzo?

Tabla 63: Pregunta 2 – Desempeño Laboral

<i>Clase</i>	<i>Frecuencia</i>
SI	27
NO	13

Gráfico 28



Fuente: Encuestas Desempeño-Laboral
Elaborado por: Richard Cabrera (2017)

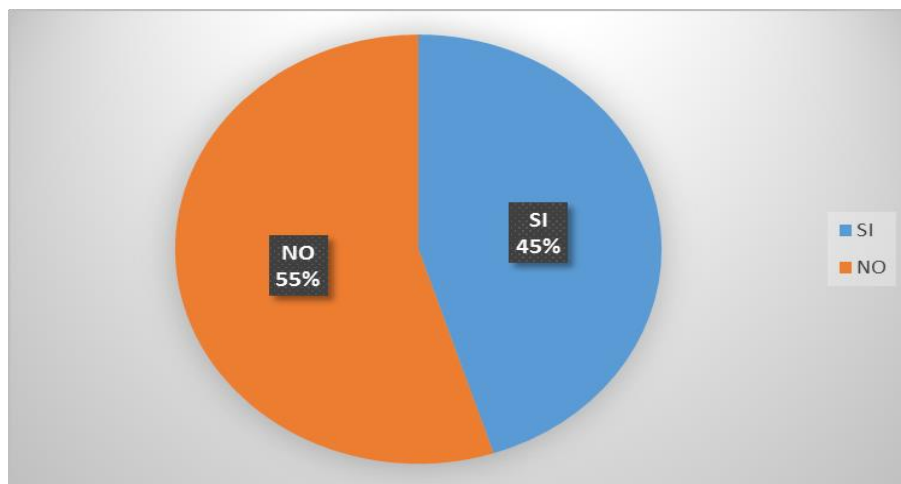
Análisis Crítico: De acuerdo a los resultados obtenidos, en una muestra poblacional de 40 personas encuestadas, el 33% manifiesta que no y el 67% manifiestan que trabajar todo el día manifiesta mucho esfuerzo. La mayor parte de los encuestados afirman que trabajar todo el día representa un desgaste de energía presentando signos de cansancio físico y mental, siendo un posible causante de falta de concentración en el puesto de trabajo que genera fallas al momento de ejecutar tareas y cumplimiento de metas.

3. ¿Falta frecuentemente a su puesto de trabajo?

Tabla 64: Pregunta 3 – Desempeño Laboral

<i>Clase</i>	<i>Frecuencia</i>
SI	18
NO	22

Gráfico 29



Fuente: Encuestas Desempeño Laboral
Elaborado por: Richard Cabrera (2017)

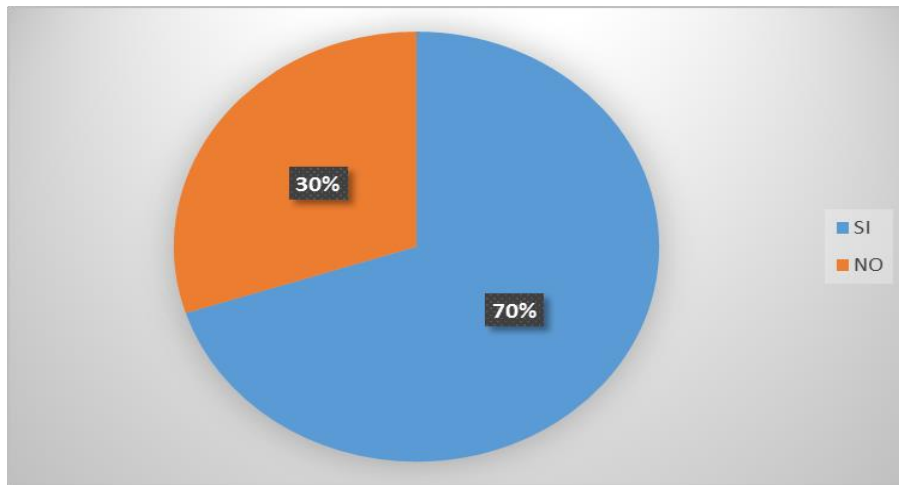
Análisis Crítico: De acuerdo a las respuestas obtenidas en una muestra poblacional de 40 personas encuestadas, el 55% manifiesta que no y el 45% manifiestan que si faltan frecuentemente a su puesto de trabajo, aquí se evidencia que existe gran porcentaje de ausentismo laboral en el lugar de trabajo.

4. ¿Recibe llamados de atención por la ejecución de su tarea?

Tabla 65: Pregunta 4 – Desempeño Laboral

<i>Clase</i>	<i>Frecuencia</i>
SI	28
NO	12

Gráfico 30



Fuente: Encuestas Desempeño Laboral
Elaborado por: Richard Cabrera (2017)

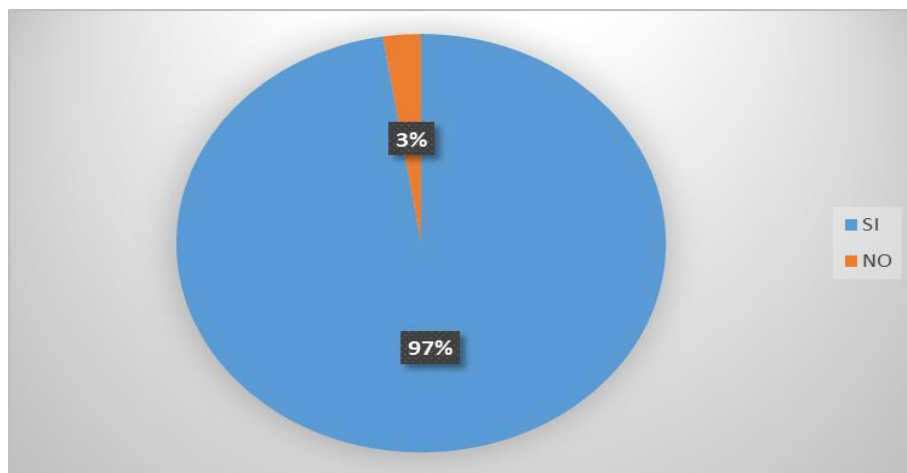
Análisis Crítico: De acuerdo a las respuestas obtenidas en una muestra poblacional de 40 personas encuestadas, el 30% manifiesta que no y el 70% afirman que reciben llamados de atención por la ejecución de su tarea. La mayor parte de los encuestados afirman que reciben llamados de atención por la ejecución de sus tareas, uno de los detonantes puede ser el trabajo bajo presión lo que genera estrés y subsiguiente fallas en la ejecución de las actividades.

5. ¿Ha habido renunciaciones por causa del desánimo de los trabajadores?

Tabla 66: Pregunta 5– Desempeño Laboral

<i>Clase</i>	<i>Frecuencia</i>
SI	39
NO	1

Gráfico 31



Fuente: Encuestas Desempeño Laboral
Elaborado por: Richard Cabrera (2017)

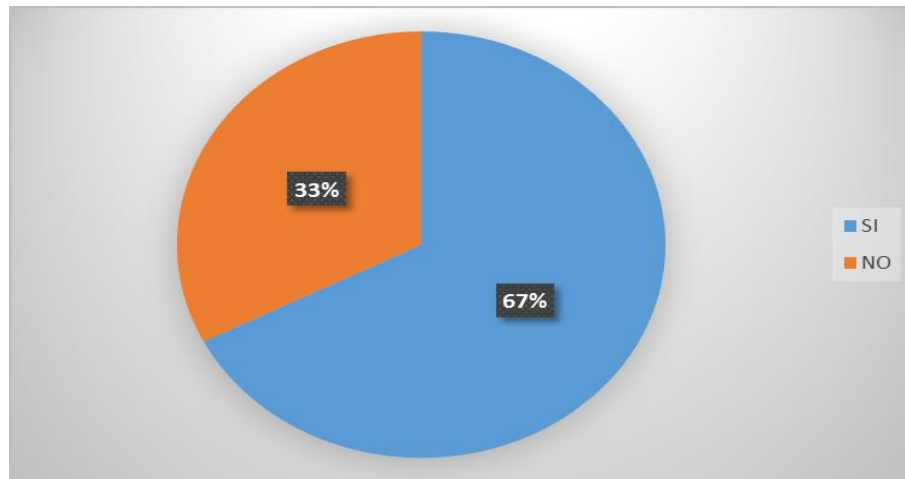
Análisis Crítico: De acuerdo a las respuestas obtenidas, en una muestra poblacional de 40 personas encuestadas, el 3% manifiesta que no y el 97% manifiestan que si ha habido renunciaciones por causa de desánimo del personal. Casi en su totalidad el personal encuestado afirman que han existido renunciaciones del personal a causa de su desamino al momento de desarrollar su tarea, esto ocurre porque no se genera un compromiso y la falta de claridad de rol asignados a cada persona.

6. ¿Existen errores en la ejecución de tareas y retrasos en el plan de trabajo?

Tabla 67: Pregunta 6 – Desempeño Laboral

Clase	Frecuencia
SI	27
NO	13

Gráfico 32



Fuente: Encuestas Desempeño Laboral
Elaborado por: Richard Cabrera (2017)

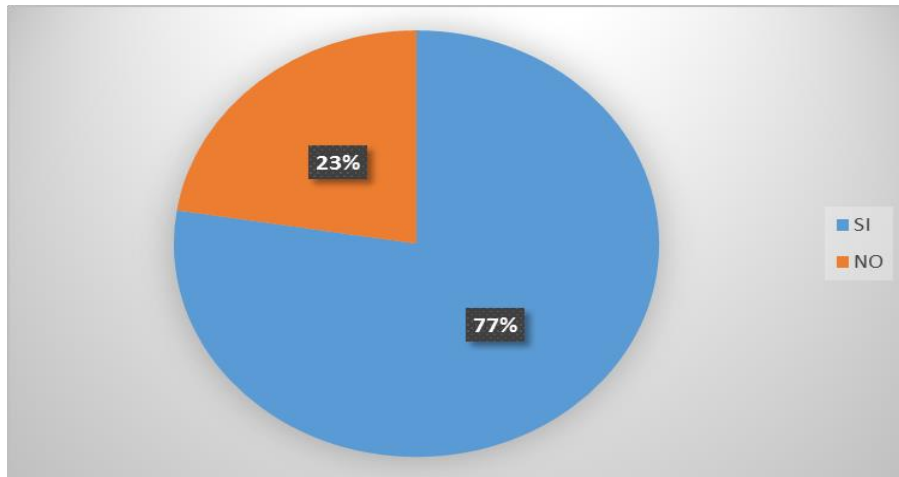
Análisis Crítico: De acuerdo a las respuestas obtenidas el 67% de encuestados afirman que existen errores en la ejecución de sus tareas y retrasos en el plan de trabajo generando malestar en los directivos por el incumplimiento de metas y presupuestos a alcanzar.

7. ¿Considera que el alcance de metas institucionales se puede ver afectado por el rendimiento del personal?

Tabla 68: Pregunta 7 – Desempeño Laboral

<i>Clase</i>	<i>Frecuencia</i>
SI	31
NO	9

Gráfico 33



Fuente: Encuestas Desempeño Laboral
Elaborado por: Richard Cabrera (2017)

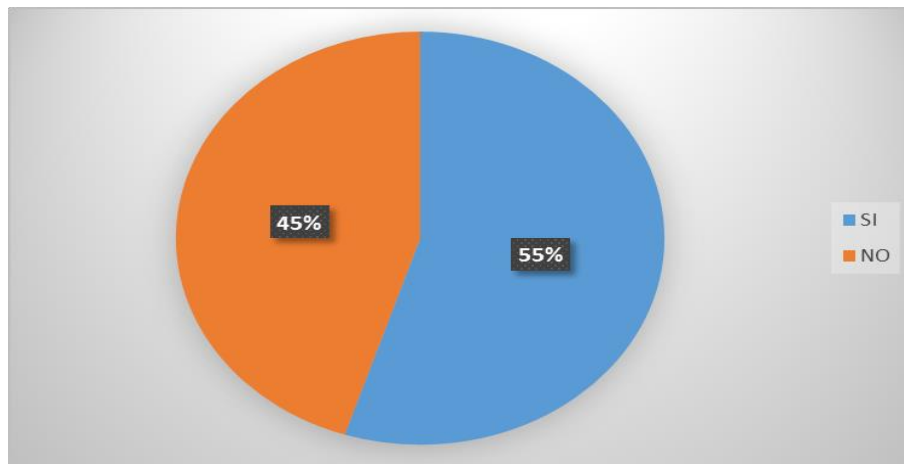
Análisis Crítico: De acuerdo a las respuestas obtenidas, en un total de 40 personas encuestadas, el 23% manifiesta que no y el 73% manifiestan que si, esto indica que el mayor porcentaje corresponde a personas que considera que el alcance de metas institucionales se ve afectado por el rendimiento del personal siendo este un factor desmotivante en la ejecución de su tarea, además que se debe tomar en cuenta la situación económica que está atravesando el país que también afecta directamente por la inestabilidad laboral que existe.

8. ¿Se siente frustrado en su trabajo?

Tabla 69: Pregunta 8 – Desempeño Laboral

<i>Clase</i>	<i>Frecuencia</i>
SI	22
NO	18

Gráfico 34



Fuente: Encuestas Desempeño Laboral
Elaborado por: Richard Cabrera (2017)

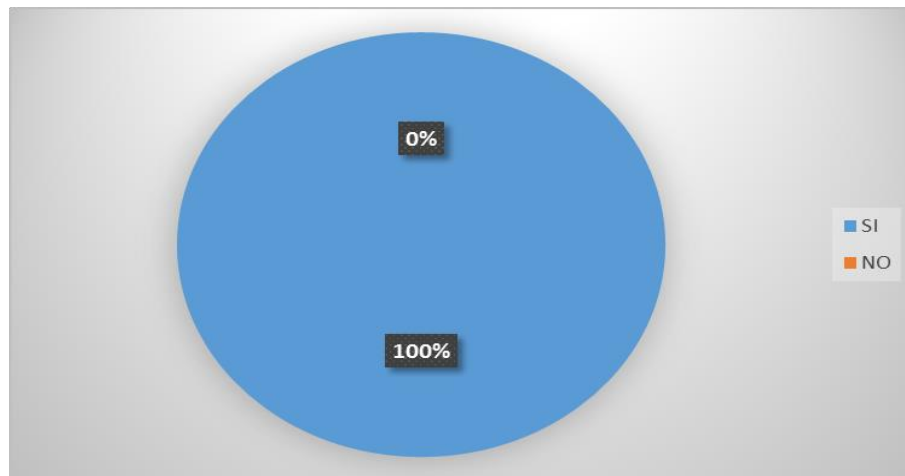
Análisis Crítico: De acuerdo a las respuestas obtenidas, en una muestra poblacional de 40 personas, el 45% manifiesta que no y el 55% manifiestan que si, esto indica que el mayor porcentaje corresponde a personas que se sienten frustradas en su trabajo. Un mayor porcentaje de personas encuestadas afirma que tiene un sentimiento de frustración al momento de realizar su trabajo diariamente, esto se da porque no se sienten identificados con su puesto de trabajo como se pudo observar en la identificación de dimensiones psicosociales la claridad de rol y el ritmo de trabajo son factores determinantes para la frustración del personal.

9. ¿Se sentiría satisfecho con la promoción de campañas que socialicen las causas efectos y medidas de prevención sobre el Síndrome de Burnout?

Tabla 70: Pregunta 9 – Desempeño Laboral

<i>Clase</i>	<i>Frecuencia</i>
SI	40
NO	0

Gráfico 35



Fuente: Encuestas Desempeño Laboral
Elaborado por: Richard Cabrera (2017)

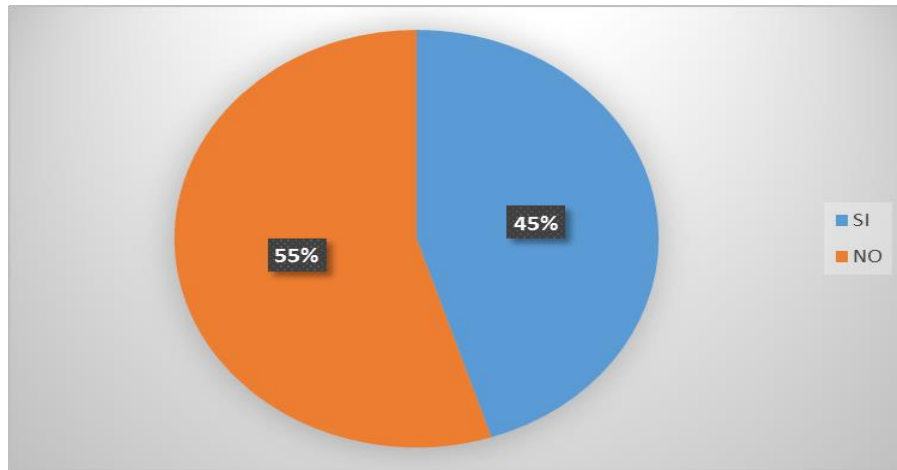
Análisis Crítico: El 100% de todos los encuestados afirma que estaría satisfecho con la promoción de campañas que socialicen las causas, efectos y medidas preventivas sobre el síndrome de burnout.

10. ¿Le preocupa el hecho de que su trabajo le endurezca emocionalmente?

Tabla 71: Pregunta 10 – Desempeño Laboral

<i>Clase</i>	<i>Frecuencia</i>
SI	18
NO	22

Gráfico 36



Fuente: Encuestas Desempeño Laboral
Elaborado por: Richard Cabrera (2017)

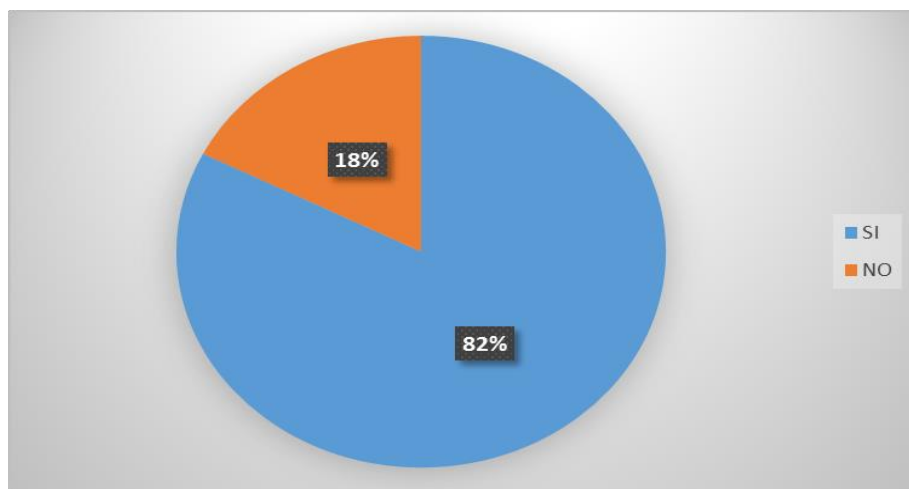
Análisis Crítico: De acuerdo a las respuestas obtenidas, en una muestra poblacional de 40 personas, el 55% manifiesta que no y el 45% afirman que si, esto indica que existe un porcentaje alto de personas que están preocupadas por el hecho de que su trabajo los endurezca emocionalmente. Un alto porcentaje de personas están alerta ante la posibilidad que su trabajo cambie su equilibrio emocional y los convierta en personas apáticas o deprimidas.

11. ¿Mi trabajo no me satisface. Tengo realmente poco éxito?

Tabla 72: Pregunta 11 – Desempeño Laboral

<i>Clase</i>	<i>Frecuencia</i>
SI	33
NO	7

Gráfico 37



Fuente: Encuestas Desempeño Laboral
Elaborado por: Richard Cabrera (2017)

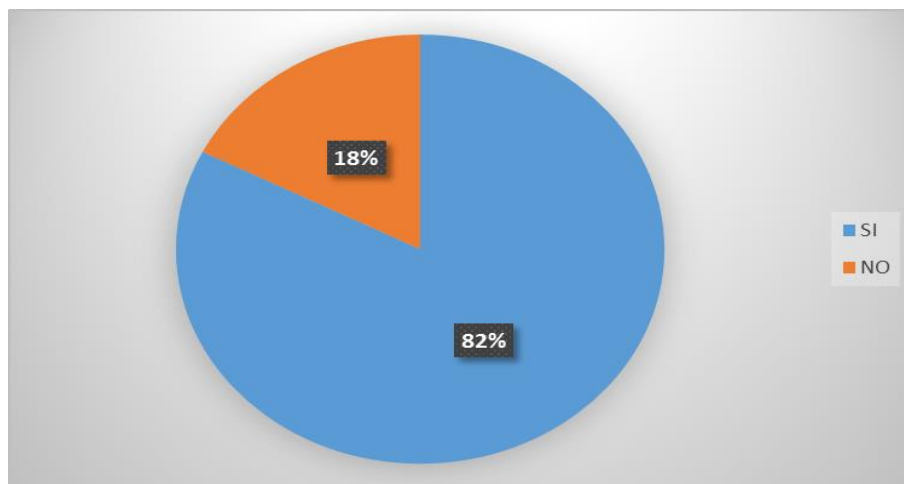
Análisis Crítico: De acuerdo a las respuesta obtenidas, en una muestra poblacional de 40 personas, el 18% afirma que no, mientras que el 82% afirma que si, esto refleja que el mayor porcentaje de persona siente que su trabajo no lo satisface y que tiene poco éxito, probablemente por el poco interés que presentan al momento de desarrollar su rutina laboral.

12. ¿El progreso de mi carrera no es lo que he esperado?

Tabla 73: Pregunta 12 – Desempeño Laboral

<i>Clase</i>	<i>Frecuencia</i>
SI	33
NO	7

Gráfico 38



Fuente: Encuestas Desempeño Laboral
Elaborado por: Richard Cabrera (2017)

Análisis Crítico: De acuerdo a las respuestas obtenidas, en una muestra poblacional de 40 personas, el 18% manifiesta que no y el 82% manifiestan que si, esto indica que la mayoría de personas manifiestan que el progreso de su carrera no es lo que han esperado, se muestran apáticos y se sienten estancados en su puesto de trabajo producto de su ritmo monótono de trabajo.

3.4 Verificación de la hipótesis planteada.

Hi

El Síndrome de Burnout no influye en el desempeño laboral de los Técnicos y Conductores del Proyecto de Innovación Tecnológica Participativa y Productividad Agrícola del Ministerio de Agricultura, Ganadería, Acuacultura y Pesca en el periodo diciembre 2016- febrero 2017.

Ho

El Síndrome de Burnout si influye en el desempeño laboral de los Técnicos y Conductores del Proyecto de Innovación Tecnológica Participativa y Productividad Agrícola del Ministerio de Agricultura, Ganadería, Acuacultura y Pesca en el periodo Diciembre 2016- Febrero 2017.

3.4.1 Selección del nivel de significación

Para la verificación de la hipótesis se utilizará el nivel de $\alpha= 0.05$

3.4.2 Descripción de la población

Se ha tomado como referencia para la investigación de campo una muestra de la población total que representan 40 colaboradores del Proyecto de Innovación Tecnológica Participativa y Productividad Agrícola del Ministerio de Agricultura, Ganadería, Acuacultura y Pesca.

3.4.3 Especificación de lo estadístico

Una vez establecido el problema e identificado la variables que componen la Hipótesis planteada, objetivo de la presente investigación, se procederá a verificar con la utilización de la herramienta estadística T de STUDENT para la determinación de las diferencias entre dos medias muestrales y para la construcción del intervalo de confianza.

Tabla 74: Población

Población	%
40	100

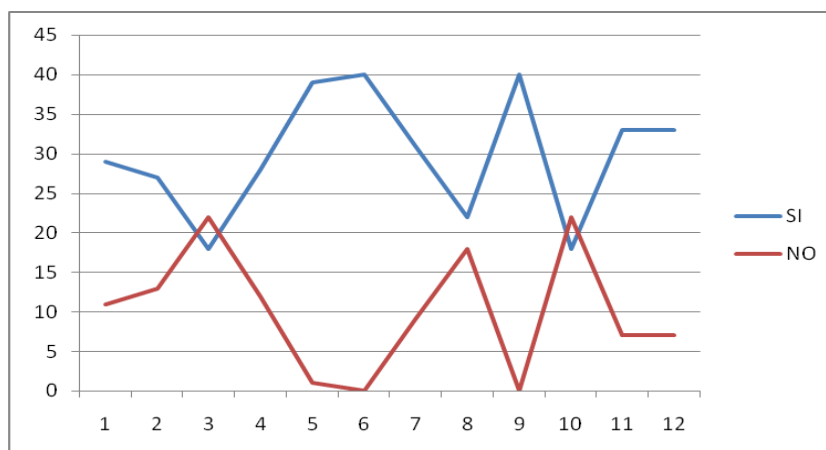
Fuente: Encuestas Desempeño Laboral
Elaborado por: Richard Cabrera (2017)

Tabla 75: Desarrollo Estadístico

ID	SI	NO
1	29	11
2	27	13
3	18	22
4	28	12
5	39	1
6	40	0
7	31	9
8	22	18
9	40	0
10	18	22
11	33	7
12	33	7

Fuente: Encuestas Desempeño Laboral
Elaborado por: Richard Cabrera (2017)

Gráfico 39



Fuente: Encuestas Desempeño Laboral
Elaborado por: Richard Cabrera (2017)

3.4.4 Especificación de las zonas de aceptación y rechazo

Se podreerá a determinar los grados de libertad considerando que el cuadro siguiente consta de:

Tabla 76: Zona de Aceptación

	FILAS	COLUMNAS
GL	12-1	2-1
GL	11	1
GL	11	

Después aplicar la prueba estadística T de STUDENT encontramos diferencia significativa con el valor de $p= 0,0005506$

Tabla 77: Desarrollo Estadístico

	<i>Variable 1</i>	<i>Variable 2</i>
Media	29,8333333	10,1666667
Varianza	60,5151515	60,5151515
Observaciones	12,0000000	12,0000000
Coefficiente de correlación de Pearson	-1,0000000	
Diferencia hipotética de las medias	0,0000000	
Grados de libertad	11,0000000	
Estadístico t	4,3788425	
P(T<=t) una cola	0,0005506	
Valor crítico de t (una cola)	1,7958848	
P(T<=t) dos colas	0,0011012	
Valor crítico de t (dos colas)	2,2009852	

Fuente: Encuestas Desempeño Laboral
Elaborado por: Richard Cabrera (2017)

3.4.5 Decisión y aceptación de la hipótesis

Como se puede observar en la tabla anterior se obtuvo un valor de $p= 0,0005506$ que es menor a 0,05 por lo cual se acepta la hipótesis alternativa:

Ho

El Síndrome de Burnout si influye en el desempeño laboral de los Técnicos y Conductores del Proyecto de Innovación Tecnológica Participativa y Productividad Agrícola del Ministerio de Agricultura, Ganadería, Acuacultura y Pesca en el periodo Diciembre 2016- Febrero 2017.

CAPITULO IV

4. Propuesta

En base a los resultados obtenidos y después de haber demostrado que existe el síndrome de burnout en Técnicos y Conductores del Proyecto de Innovación Tecnológica Participativa y Productividad Agrícola del Ministerio de Agricultura, Ganadería, Acuacultura y Pesca se propone una Guía de medidas Preventivas que disminuyan la incidencia del Síndrome de Burnout lo cual repercutirá en la productividad laboral del personal.

4.1 Título

Guía de medidas Preventivas que disminuyan la incidencia del Síndrome de Burnout en el Personal del Proyecto de Innovación Tecnológica Participativa y Productividad Agrícola del Ministerio de Agricultura, Ganadería, Acuacultura y Pesca, Cantón Quito, Parroquia Benalcazar.

4.2. Datos informativos:

LUGAR: Parroquia Benalcazar, Edificio MAGAP

INSTITUCIÓN EJECUTORA: Proyecto de Innovación Tecnológica Participativa y Productividad Agrícola.

CIUDAD: Quito

PROVINCIA: Pichincha

BENEFICIARIOS: Colaboradores

4.3 Antecedentes

La institución ejecutora no tiene antecedentes de haber generado ciclos de capacitaciones para reducir las causas y efectos del Síndrome de Burnout por lo cual esta propuesta es innovadora y ayudará a su personal a mejorar su desempeño, también permitirá formular estrategias inmediatas para evitar problemas graves en un futuro, que sirva tanto a los directivos como a los colaboradores a fomentar un cambio desde la organización hasta lo personal.

4.4 Justificación

Con la investigación realizada en el Proyecto de Innovación Tecnológica Participativa y Productividad Agrícola, podemos comprender la gran importancia que tiene para las organizaciones tener una guía de prevención como una herramienta fundamental para el cumplimiento de los objetivos.

La presente propuesta se justifica ya que con la realización de la Guía de Prevención el personal conocerá sobre las causas del Síndrome de Burnout, el impacto en la salud y en el desempeño laboral.

Ayudará a la empresa que sea más competitiva ya que se obtendrá como resultado el recurso humano comprometido con el cumplimiento de metas institucionales. Con el mejoramiento de las condiciones laborales obtendremos altos beneficios institucionales y personales, puestos que se contará con un personal motivado a desempeñar sus labores y la institución será más competitiva.

4.5 Estructura

La guía estará constituida por:

- Introducción
- Definición del Síndrome
- Dimensiones
- Diferencias entre el Estrés y Burnout
- Factores

- Consecuencias
- Causas
- Evolución
- Factores que predisponen el Síndrome
- Factores que moderan el Síndrome
- Factores desencadenantes
- Gestión Preventiva
- Medidas de Prevención
- Técnicas de Prevención
- Estrategias de Prevención

En el desarrollo de esta guía se revisaron varias fuentes de información para adaptar las medidas que se usan en la prevención del burnout en la institución antes mencionada así los trabajos tomados como referencia fueron:

- Guía de afrontamiento y estrategias para mitigar el Burnout de la Autora Encarna Dominguez Sanchez.
- Guía de prevención de "burnout" para profesionales de cuidados paliativos elaborado por Sociedad Española de Cuidados Paliativos.
- Guía de buenas prácticas para la prevención y manejo de problemas de salud mental en trabajadores del ámbito sanitario elaborado por la Escuela Nacional de Medicina del Trabajo Española
- Guía de prevención de "burnout" elaborado por la Unión General de Trabajadores Españoles

Esta Guía presentada a continuación se elaboro en el Programa Piktochart la cual es una aplicación web para elaborar revistas, infografías y artículos académicos didácticos.



<https://piktochart.com/>

GUÍA DE PREVENCIÓN DEL SÍNDROME DE BURNOUT

PROYECTO DE INNOVACIÓN TECNOLÓGICA PARTICIPATIVA Y
PRODUCTIVIDAD AGRÍCOLA (MAGAP)

En base a los resultados obtenidos y después de haber demostrado que existe el síndrome de burnout en Técnicos y Condutores del Proyecto de Innovación Tecnológica Participativa y Productividad Agrícola del Ministerio de Agricultura, Ganadería, Acuacultura y Pesca se propone en una Guía de Medidas Preventivas y Correctivas que disminuyan la incidencia del síndrome de burnout lo cual repercutirá en la productividad laboral del personal.



01 INTRODUCCIÓN

La Seguridad y Salud Ocupacional (SSO) es una disciplina que relaciona asuntos de protección, seguridad, salud y bienestar de las personas involucradas en el trabajo de cualquier organización. Los programas de seguridad e higiene industrial buscan fomentar un ambiente de trabajo seguro y saludable, por lo cual la (SSO) también incluye protección a los compañeros de trabajo, familiares, empleadores, clientes, y otros que podan ser afectados por el ambiente de trabajo, esta relación entre la organización del trabajo, los factores psicosociales y la salud no parece tan evidente como la que existe entre otros factores de riesgo como el ruido..

Los efectos de la organización del trabajo son más intangibles e inespecíficos, y se manifiestan a través de diversos mecanismos emocionales (sentimientos de ansiedad, depresión, alienación, apatía, etc.), cognitivos (restricción de la percepción, de la habilidad para la concentración, la creatividad o la toma de decisiones, etc.), conductuales (abuso de alcohol, tabaco, drogas, violencia, asunción de riesgos innecesarios, etc.), y fisiológicos (reacciones neuroendocrinas).

El síndrome de Burnout, es un estado de agotamiento emocional, físico y mental de gravedad en la que la persona tiene efectos mentales a causa del cansancio psicológico o estrés que surge de la interacción social y la rutina laboral.

¿QUÉ ES EL “BURNOUT” O “SÍNDROME DE ESTAR QUEMADO” PROFESIONALMENTE?

El Burnout es una patología en la salud laboral que fue descrito por el Psiquiatra Herbert Freudenberger en 1974, lo definió como:

“Sensación de fracaso y una existencia agotada o gastada que resulta de una sobrecarga por exigencias de energías, recursos personales o fuerza espiritual del trabajador”

El considera que el síndrome de Burnout es el que ocasiona la “adicción al trabajo” provocando un desequilibrio productivo y como consecuencia la pérdida de la motivación.



FASES DEL PROCESO Y EVOLUCIÓN DEL SÍNDROME

Maslach en el año 1977 en una convención de la APA [Asociación Americana de Psicólogos] lo define como al desgaste profesional que sufren los trabajadores de los servicios humanos ya sea educación, salud, etc.

Junto con su compañera Susan Jackson definieron a este síndrome como un proceso de estrés crónico por contacto; cuyas dimensiones son: cansancio emocional, despersonalización y baja realización profesional.

02 DIMENSIONES DEL BURNOUT

AGOTAMIENTO EMOCIONAL

Es el cansancio, agobio, debilidad y fatiga física que siente el sujeto, puede ser también psíquica o una combinación de los dos. Se percibe como una sensación de ya no poder dar de sí mismo hacia los demás.

DESPERSONALIZACIÓN

Son las respuestas negativas que llega a tener el empleado, ya que toma una actitud distante y fría hacia los demás, como por ejemplo hacia los clientes, pacientes así como de sus compañeros de trabajo. Esta actitud va de la mano con un incremento de irritabilidad y poco a poco la pérdida de motivación, el empleado se torna cínico, irritable.

REALIZACIÓN PERSONAL

Es la tercera dimensión, donde nos menciona que surge cuando se confirma que las demandas que se le hacen al empleado rebasa la capacidad de poder atenderlas de forma competente, originando así respuestas negativas hacia sí mismo y hacia el trabajo, evita las relaciones personales y profesionales, bajo desempeño laboral, baja autoestima e incapacidad para soportar la presión.

Los múltiples estudios que se han formulado desde la década de los años 70 del siglo pasado evidencian un notable aumento de este síndrome, enfatizando en que no se trata sólo de un Problema científico-médico sino un grave problema social. Este problema surge en el ámbito laboral y, particularmente, en el enfoque de determinadas profesiones, como la docencia, la asistencia sanitaria y los servicios sociales, en especial a personas particularmente vulnerables.



03 CAUSAS DEL SINDROME

Todos los estudios sobre burnout lo consideran como una respuesta al estrés crónico, esto quiere decir que el burnout no desaparece, una vez incorporado en el sujeto se debe tomar acciones necesarias para facilitar la recuperación de la persona afectada al síndrome.

La principal causa de este síndrome es el ambiente estresante que rodea al funcionario y las funciones que desempeña como la sobrecarga de trabajo, la existencia de clientes difíciles, el sueldo, relaciones con los compañeros, inestabilidad laboral.



04 ESTRÉS Y BURNOUT

Son dos conceptos que al ser tan parecidos Habitualmente se suelen confundir.

En la siguiente tabla se expone diversas diferencias existentes entre estrés y burnout.

ESTRÉS	VS	SÍNDROME DE BURNOUT
		
<ol style="list-style-type: none"> 1. Sobre implicación en los problemas 2. Hiperactividad emocional 3. Daño fisiológico es el fundamento principal 4. Agotamiento o falta de energía física 5. La depresión como reacción a preservar las energías físicas. 6. Pueden tener efectos positivos exposiciones moderadas (estrés) 		<ol style="list-style-type: none"> 1. Falta de implicación 2. Desgaste emocional 3. El daño emocional es el fundamento principal 4. El agotamiento afecta a la motivación y a la energía física 5. La depresión se da por la pérdida de los ideales 6. Solo tiene efectos negativos

05 EVOLUCIÓN DEL SÍNDROME

Según estudios existen 4 fases de la evolución de este síndrome las cuales se nombran a continuación:

1. Leve: el personal afectado presenta síntomas físicos como cefaleas, dolores de espaldas, lumbalgias y se vuelven poco operativos. Uno de los primeros síntomas de clase leve y que sirve de detección es la dificultad para levantarse por la mañana.
2. Moderada: genera insomnio, déficit en atención y concentración. Este nivel presenta distanciamiento, irritabilidad, cinismo, fatiga, aburrimiento, progresiva pérdida del idealismo lo que genera en la persona sentimiento de frustración, culpa y autovaloración negativa.
3. Grave: mayor en absentismo, aversión por la tarea, cinismo. Abuso de alcohol y psicofármacos.
4. Extrema: aislamiento, crisis existencial, depresión crónica y riesgo de suicidio.

06 FACTORES QUE PREDISPONEN EL BURNOUT

Entre los factores o características personales que predisponen a experimentar un cuadro de desgaste profesional a continuación se presentan los siguientes:

1. Fuerte Idealismo y altruismo.
2. Elevadas expectativas respecto al trabajo.
3. Mayor sensibilidad hacia los sentimientos y necesidades de los demás.
4. Elevado nivel de auto exigencia.
5. Excesiva autocrítica.
6. Falta de habilidad para afrontar y manejar el estrés y las situaciones conflictivas.
7. Estilo cognitivo de pensamiento dicotómico, en términos de "todo o nada".
8. Baja tolerancia a la ambigüedad.
9. Locus de control externo.

07 FACTORES QUE MODERAN EL BURNOUT

Al igual que existen agentes que incrementan la probabilidad de presentar un Síndrome de burnout, también las hay que disminuyen las cuales se presentan los siguientes:

1. La edad y los años de experiencia del profesional.
2. La estabilidad emocional familiar.
3. Las relaciones sociales.
4. La pertenencia al sexo femenino.
5. La posesión de unas estrategias adecuadas para manejar más eficazmente el estrés y las situaciones conflictivas.
6. La capacidad para aceptar y analizar los problemas que se plantean en el desempeño profesional en lugar de negarlos.
7. La auto eficacia. La creencia o confianza que uno tiene en su capacidad para afrontar los retos y las situaciones difíciles con éxito.
8. La tolerancia a la frustración.

08 FACTORES DESENCADENANTES A TOMAR EN CUENTA DENTRO DE LA ORGANIZACION

En definitiva, desde un punto de vista general, entre los factores a tener en cuenta para identificar situaciones de Burnout están:

1. El continuo e intenso contacto con el sufrimiento, el dolor, la muerte y otros sentimientos de las personas que reciben el servicio.
2. El bajo valor social de algunas profesiones.
3. La sobrecarga laboral .
4. Excesiva burocracia: no importa el resultado sino hacer las cosas de una determinada forma.
5. Los conflictos interpersonales con supervisores y/o compañeros de trabajo en la organización debidos a la ambigüedad y al conflicto de rol.
6. La merma en las retribuciones y estímulos.

09 CONSECUENCIAS DEL SÍNDROME

CONSECUENCIAS FÍSICAS

- Cefaleas, migrañas
- Dolores musculares
- Dolores de espalda
- Fatiga crónica
- Hipertensión
- Asma
- Urticarias
- Taquicardias

CONSECUENCIAS PSICOLÓGICAS

- Frustración, irritabilidad
- Ansiedad
- Baja autoestima, desmotivación
- Sensación de desamparo
- Sentimientos de inferioridad
- Desconcentración
- Comportamientos paranoides y/o agresivos.

CONSECUENCIAS PARA LA ORGANIZACIÓN

- Infracción de normas
- Disminución del rendimiento
- Pérdida de calidad del servicio
- Absentismo, abandonos
- Accidentes

10 GESTIÓN PREVENTIVA DEL SÍNDROME: MEDICIÓN Y MEDIDAS DE INTERVENCIÓN

Fue a partir de la publicación en el año 1981 del Maslach Burnout Inventory por Maslach y Jackson cuando se establecen criterios de evaluación de este síndrome y se genera el uso de un instrumento de evaluación estandarizado. Desde esta primera época hasta la actualidad, el estudio del burnout ha pasado por distintas etapas.



11 MBI: MASLACH BURNOUT INVENTORY

El MBI se diseñó para medir burnout en educadores y personal del sector servicios (personal de enfermería, asistentes sociales, servidores públicos etc.). La escala evaluaba tres dimensiones por medio de tres sub escalas. Debido al hecho de que el cuestionario podía aplicarse 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 aceptada.

El MBI está compuesta por 21 ítems con siete opciones de respuesta que mide tres dimensiones de agotamiento, físico, emocional y mental.

12 MODELO DE ESCALA MBI

1. Me siento emocionalmente defraudado en 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 agotado.
4. Siento que puedo entender fácilmente a las personas que tengo que atender.
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 profesionalmente.
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 íntimamente 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.

13 MEDIDAS DE PREVENCIÓN

Existen 3 tipos de medidas de prevención las cuales son:

- a) la prevención primaria
- b) la prevención secundaria
- c) la "prevención" terciaria

Tanto la prevención primaria y secundaria tienden a hacer frente al origen de los riesgos, la tercera afronta los daños sobre la salud, por lo que no es propiamente prevención sino de reparación, protegiendo frente a tales daños

14 MÉTODOS DE INTERVENCIÓN PREVENTIVA

Cuando se habla de los métodos de prevención se debemos atacar por 2 partes la organizacional y la parte individual.

ORGANIZACIÓN	INDIVIDUO
<ol style="list-style-type: none">1. Realizar la identificación del síndrome mediante la evaluación de riesgos psicosociales.2. Mejorar el clima de trabajo promoviendo el trabajo en equipo.3. Aumentar el grado de autonomía y control del trabajo, descentralizando la toma de decisiones. Disponer del análisis y definición de los puestos de trabajo, evitando ambigüedades y conflicto de rol.4. Establecer líneas claras de autoridad y responsabilidad.5. Definición de competencias y responsabilidades, de forma precisa y realista, atendiendo a las capacidades reales.6. Mejorar las redes de comunicación y promover la participación en la organización, mejorando el ambiente.	<ol style="list-style-type: none">1. Programas dirigidos a la adquisición de destreza para la resolución de problemas —asertividad, manejo eficaz del tiempo2. Programas dirigidos para la adquisición de destreza en la mejora del control de las emociones para mantener la distancia emocional con el usuario, cliente, paciente, alumno.... (técnicas de relajación, desconexión entre el mundo laboral y el mundo personal)3. Desarrollo de conductas que eliminen la fuente de estrés o neutralicen las consecuencias negativas del mismo.

15 DINÁMICAS DE GRUPO

El apoyo social, tanto por parte del ambiente de trabajo como por parte de lo familiar es fundamental para adquirir unas habilidades. El apoyo social permite saber a las personas que se preocupan por ellos y que son valorados y estimados. Así, es importante:

1. Fomentar las relaciones interpersonales.
2. Fortalecer los vínculos sociales entre el grupo de trabajo.
3. Establecer sistemas participativos y democráticos en el trabajo.
4. Facilitar formación e información.

16 ESTRATEGIAS PARA LA PREVENCIÓN DEL BURNOUT

El enfoque de las tres R's

- Reconocer: Conozca y analice si presenta síntomas de alerta del Burnout.
- Reversa: Hágase el propósito de deshacerse de los síntomas de Burnout.
- Resiliencia: Realice acciones ante el estrés, cuidando de su salud física y emocional.

Como prevenir el Burnout diariamente:

- Empiece el día con un ritual relajante: en vez de levantarse de la cama tan pronto como se despierte, medite por lo menos por 5 minutos, escriba en su diario, estire su cuerpo gentilmente o lea algo que le inspire.
- Adopte hábitos saludables de alimentación, ejercicio y sueño: cuando come adecuadamente, se involucra en actividad física regular y descansa suficientemente, tiene la energía y resiliencia para enfrentar las demandas y problemas de la vida.
- Tome un descanso de tecnología diariamente: aparte tiempo todos los días para desconectarse totalmente. Apague su computadora, su teléfono y deje de checar su correo electrónico.
- Nutra su lado creativo: la creatividad es un poderoso antídoto para el Burnout. Intente algo nuevo, empiece un proyecto divertido o reanude su pasatiempo favorito. Escoja actividades que no tengan nada que ver con el trabajo.

17 LENGUAJE ASERTIVO

Es importante tomar en cuenta los componentes no verbales de la comunicación como el contacto visual, la expresión facial, los movimientos de pies y manos, la postura y orientación del cuerpo, la distancia, el contacto físico, tono de voz, la fluidez y el ritmo con que se habla.

Los ambientes laborales pueden sanearse al poner en práctica estas acciones:

Postura tranquila, bien balanceada, relajada, tono de voz cálido, y bien modulado, establecer contacto visual y hablar con naturalidad.

- Tómese un tiempo para reflexionar lo que quiere decir.
- Hable en primera persona, "Yo..."
- Diga la manera en que percibe lo que está sucediendo, "Yo creo... Yo pienso..."
- Incluya cómo se siente al respecto, qué efectos tiene en usted, "A mí..." "Yo siento..."
- Pida claramente lo que necesita, "Me gustaría que..."
- Escuche al otro, "¿Qué piensas tú? ¿Cómo ves la situación?"
- Cuide estar abierto a la negociación y a recibir la opinión de los demás es de suma importancia.
- Sea breve, claro y directo.



18 TÉCNICAS DE REDUCCIÓN DE ESTRÉS

Para prevenir Burnout es necesario contar con estrategias, técnicas y métodos que nos ayuden a relajarnos y disminuir o contrarrestar la exposición crónica a situaciones altamente estresantes como la atención en el sector público. A continuación se presentan algunas de las técnicas más efectivas y sencillas para disminuir el estrés:

Respiración diafragmática

Es una técnica de respiración que tiene como objetivo aprender a respirar correctamente y así lograr la relajación.

Procedimiento

1. Coloque una mano sobre el pecho.
2. Coloque la otra mano sobre el ombligo, sin presionar.
3. Inhale e intente que sólo la mano del ombligo se mueva (Infle el abdomen).
4. Exhale y repítalo, intente que solo la mano del ombligo se mueva. (Desinfla del abdomen)
5. Práctiquelo cuando menos 5 minutos.



19 TÉCNICAS DE REDUCCIÓN DE ESTRÉS: ENTRENAMIENTO AUTÓGENO

Entrenamiento autógeno

Es un método de relajación que nos enseña a cambiar las sensaciones de nuestro cuerpo a través de ejercicios con frases sencillas.

AL INICIAR

Estos ejercicios sólo resultan si se ensimisma y concentra, es más fácil cuando las condiciones son las siguientes:

1. Está en un lugar tranquilo con poca luz, sin sonidos o ruidos que le distraigan, con ropa cómoda.
2. Su postura es cómoda, está sentado en un sillón, o bien, acostado con los brazos extendidos a lo largo del cuerpo.
3. Tiene los ojos cerrados.
4. Se dice a sí mismo "estoy completamente tranquilo".
5. No se preocupe si durante la realización de los ejercicios acuden a su mente pensamientos ajenos al mismo, es normal. No luche contra ellos, con la práctica van desapareciendo.
6. Nunca cambie el orden de los ejercicios.

AL TERMINAR

Después de practicar cada ejercicio es necesario "salir" adecuadamente de la relajación para conseguir que sea una experiencia grata y no haya sensaciones incómodas. Siga los siguientes pasos:

1. Flexione y extienda los brazos y piernas varias veces, vigorosamente.
2. Realice varias respiraciones profundas.
3. Por último, abra los ojos.

20 EJERCICIOS DE RELAJACIÓN

1. El peso (para relajar los músculos)

Diariamente durante la primera semana,

Diga para sí mismo la siguiente frase, con la máxima concentración y visualizando interiormente la parte del cuerpo que se va a trabajar:

- "mi mano (o mi brazo) derecha (izquierda, si es zurdo) pesa mucho", 6 veces.
- "estoy completamente tranquilo", 1 vez

Muy importante: permanezca sólo alrededor de 3 minutos en este estado de concentración. No es preciso mantenerse durante más tiempo; si lo hace pueden producirse molestias innecesarias y sensaciones desagradables.

2. El calor (para relajar los vasos sanguíneos)

En la segunda semana, la secuencia es la siguiente:

- "mi mano (o mi brazo) derecha (izquierda, si es zurdo) pesa mucho", 6 veces
- "estoy completamente tranquilo", 1 vez
- "mi mano (o mi brazo) derecha (izquierda, si es zurdo) está caliente", 6 veces

Muy importante: permanezca sólo alrededor de 3 minutos en este estado de concentración. No es preciso mantenerse durante más tiempo; si lo hace pueden producirse molestias innecesarias y sensaciones desagradables.

3. El corazón (para regular el corazón)

La tercera semana la secuencia es la siguiente:

- "mi mano (o mi brazo) derecha (izquierda, si es zurdo) pesa mucho", 6 veces
- "estoy completamente tranquilo", 1 vez
- "mi mano (o mi brazo) derecha (izquierda, si es zurdo) está caliente", 6 veces
- "estoy completamente tranquilo", 1 vez
- "el corazón late tranquilo y normal", 6 veces

Muy importante: permanezca sólo alrededor de 3 minutos en este estado de concentración. No es preciso mantenerse durante más tiempo; si lo hace pueden producirse molestias innecesarias y sensaciones desagradables.

4. La respiración (para regular la respiración)

La secuencia de la cuarta semana es la siguiente:

- "mi mano (o mi brazo) derecha (izquierda, si es zurdo) pesa mucho", 6 veces
- "estoy completamente tranquilo", 1 vez
- "mi mano (o mi brazo) derecha (izquierda, si es zurdo) está caliente", 6 veces
- "estoy completamente tranquilo", 1 vez
- "el corazón late tranquilo y normal", 6 veces
- "la respiración es tranquila y automática" ó "algo respira en mí"

Muy importante: permanezca sólo alrededor de 3 minutos en este estado de concentración. No es preciso mantenerse durante más tiempo; si lo hace pueden producirse molestias innecesarias y sensaciones desagradables.

21 CONCLUSIONES

El objetivo de la presente guía fue que los servidores públicos en riesgo de desarrollar el síndrome de desgaste profesional puedan prevenirlo y revertirlo en caso de ser necesario.

La atención del Burnout requiere de estrategias que coadyuven a atacar el problema de maneras efectivas y sustantivas. Así, el autocuidado representa un método probado en cuanto a su efectividad, el cual ha sido abordado con ejercicios en la presente guía.

Por otro lado es importante recalcar el papel de las instituciones para poder proveer de recursos suficientes al personal a través de elementos como la presente guía, así como talleres y cursos que les permitan tratar estos problemas de forma adecuada y a su vez incrementar la calidad y efectividad en los servicios ofrecidos.

A través de los puntos tratados en la presente guía, se puede concluir que el Burnout es una condición que pueden ser solucionadas de manera efectiva y duradera a través del esfuerzo conjunto de autoridades y personal.

AGRADECIMIENTOS



Quisiera Agradecer al Gerente del Proyecto de Innovación Tecnológica Participativa y Productividad Agrícola, Ing. Chemel Paladines por brindarme el apoyo en este trabajo de Investigación y a mis compañeros ya que sin ellos esta guía no se podría haber diseñado.



CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones:

- Tomando en cuenta la información recabada para esta investigación se y aplicando el tesis Istas 21 se evidencia que existen dimensiones psicosociales desencadenantes del burnout como son Exigencias Cuantitativas, Inseguridad sobre las condiciones de trabajo, Ritmo de trabajo, Claridad de Rol, Conflicto de Rol, Doble presencia.
- En la aplicación del Cuestionario MBI-Gs se determinó que existe Presencia del Síndrome en los Técnicos y Conductores en nivel Medio lo cual afecta al desempeño laboral y requiere de una intervención inmediata en la organización.
- Los resultados de la encuesta al personal determina que un gran porcentaje manifiesta que trabajar todo el día representa un desgaste excesivo de su energía y se ha presentado signos de afecciones físicas como: problemas gastrointestinales, cardiovasculares, dolores de cabeza o cefaleas, mareos, dolores musculares, trastornos del sueño y mental.
- Tomando en cuenta todos los resultados obtenidos y aplicando un método estadístico con la formula t-de student se acepta la hipótesis alternativa por lo cual la presencia del síndrome de burnout influye de manera directa en el desempeño laboral.
- Después de analizados los resultados se realizó una guía de prevención del Síndrome de Burnout con lo que se espera que esta sea aplicada en la organización y sirva de base para un programa integral de riesgos psicosociales.

Recomendaciones:

- Como resultado de este estudio de investigación se diseñó una guía de prevención por lo cual es importante que se aplique la propuesta y comenzar a establecer estrategias de manera individual y grupal como ejercicios, fomentar actividades, rediseños de puestos, reestructuración o nivelación de carga laboral.
- Una de las óptimas estrategias para prevenir el Burnout es mejorar los canales de comunicación y fomentar las buenas relaciones interpersonales, por lo que se deben aplicar estas estrategias para minimizar el riesgo presente en la organización.
- Este estudio es una forma de elevar el nivel de conocimientos de los colaboradores por lo que se debe socializar a toda la institución sobre las causas, efectos, medidas de prevención y disminución del Síndrome de Burnout para que de esta manera los servidores públicos pongan mayor interés en su bienestar y puedan cumplir en forma adecuada sus labores.
- Es necesario contar con un plan de monitoreo institucional para verificar si las acciones de prevención está dando resultados óptimos en los servidores públicos.
- Este trabajo de investigación al ser de una institución pública se puede tomar como referencia para realizar un análisis en otras instituciones y así comenzar con una política de prevención de los riesgos psicosociales.

BIBLIOGRAFÍA

- Buendía Vidal, J., & Ramos, F. (2001). Empleo, estrés y salud. Madrid: Pirámide.
- Bernardo Moreno y Carmen Báez. (2012). Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas. Recuperado de <http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/PUBLICACIONES%20PROFESIONALES/factores%20riesgos%20psico.pdf>
- Bermúdez, E. A. (2005). Riesgos psicosociales del docente: violencia en las aulas y las nuevas tecnologías. España: Eticanet, Publicaciones en línea.
- Bongers, P. M., Kremer, A.M y Jolanda ter Lanka. (2002). Are Psychosocial factors risk factors for symptoms and Signs of the shoulder, elbow or hand/wrist?: A review of the epidemiological literature. EEUU: American Journal of Industrial Medicine.
- Caballero, L. & Millan, J. (1999). La aparición del síndrome del burnout o de estar quemado. Butlletí bimestral de comunicació interna. Secretaria General de administració y función Pública. Madrid
- Confederación de Empresarios de Málaga (2013): Guía de prevención de riesgos psicosociales en el trabajo. España
- C. Sandi & Calés J.M. (2000). Estrés: consecuencias psicológicas, fisiológicas y clínicas. Madrid: Sanz y Torres.
- Comisión Europea. (2000). Guía sobre el estrés relacionada con el trabajo ¿La sal de la vida o el beso de la muerte? Luxemburgo: Oficina de Publicaciones Oficiales de las Comunidades Europeas..
- Confederación de Empresarios de Málaga. (2013). GUÍA DE PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO. Recuperado de http://172.16.245.1:1813/download-dcyIWg/CEM_guia_riesgos_psicosociales_interactivo.pdf
- García-Izquierdo, M. (1999). El estrés laboral. En García (Coord). Psicología del trabajo y de las organizaciones. fundamentos psicosociales del comportamiento en las organizaciones, Murcia: DM.
- Gil-Monte, P. y Peiró, J. (1997): Desgaste psíquico en el trabajo. España: Edit. Síntesis Psicología.
- INSHT. (2000). NTP 703: El método COPSOQ (ISTAS21, PSQCAT21) de evaluación de riesgos psicosociales. Recuperado de http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/701a750/ntp_703.pdf
- Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. (2000). NTP 20: El trabajo emocional: concepto y prevención. Recuperado de http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/701a750/ntp_720.pdf
- INSHT. (30 de 04 de 2000). *NTP 703: El método COPSOQ (ISTAS21, PSQCAT21) de evaluación de riesgos psicosociales*. Recuperado el 02 de 05 de 2016, de http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/701a750/ntp_703.pdf

- Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. (4 de 12 de 2000). *NTP 20: El trabajo emocional: concepto y prevención*. Recuperado el 20 de 04 de 2016, de http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/701a750/ntp_720.pdf
- Moreno, B y Baez, C. (2010): Factores y Riesgos Psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas. España: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.
- NTP 732, I. N. (2004). *NTP 732*. Recuperado de INHST: www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/.../ntp_732.pdf
- Pozo, C., Alonso, E., y Fuentes, A. . (2002). *Conductas de riesgo en el personal sanitario. La percepción del riesgo desde una aproximación psicosocial. 2nd Internacional Conference on Occupational Risk Prevention*. Gran Canarias.
- Olmos, J. G. (13 de 11 de 2008). *EVALUACIÓN DE LOS PRINCIPALES MÉTODOS DE EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES* . Recuperado el 23 de 02 de 2016, de http://www.juntadeandalucia.es/empleo/webiaprl/larpsico/sites/es.empleo.webiaprl.larpsico/files/recursos/documentacion_normativa/VALORACIONMETODOSDEEVALUACIONRIESGOSpdf.pdf
- NTP 732, I. N. (2004). *NTP 732*. Obtenido de INHST: www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/.../ntp_732.pdf
- Olmos, J. G. (2008). *EVALUACIÓN DE LOS PRINCIPALES MÉTODOS DE EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES* . Recuperado de http://www.juntadeandalucia.es/empleo/webiaprl/larpsico/sites/es.empleo.webiaprl.larpsico/files/recursos/documentacion_normativa/VALORACIONMETODOSDEEVALUACIONRIESGOSpdf.pdf
- Romero, R., & García, C. (2007). *Estrés laboral y burn out*. Obtenido de www.arearh.com
- Sáez, M.c. y García-Izquierdo, M. (2001). *Violencia psicológica en el trabajo: el mobbing*. En J. Buendía y F. Ramos (Eds.), *Empleo, Estrés y Salud* (pp.191-205). Madrid: Pirámide.
- Unión general de Trabajadores. (19 de 02 de 2010). *Principales riesgos relacionados con el aspecto Psicosocial*. Recuperado el 06 de 02 de 2016, de <http://www.ugt.es/Publicaciones/psicosocial.pdf>
- Observatorio Permanente Para los Riesgos del Trabajo. UGT (2006): Madrid; Guía Sobre los Factores de Riesgo Psicosocial.

ANEXOS