



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MANABÍ

FACULTAD DE CIENCIAS HUMANÍSTICAS Y SOCIALES

ESCUELA DE PSICOLOGÍA CLÍNICA

MODALIDAD DE GRADUACIÓN: PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

**TRABAJO DE TITULACIÓN
PREVIA A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
PSICÓLOGO CLÍNICO**

TEMA:

“EL SÍNDROME DE BURNOUT Y SUS IMPLICACIONES CLÍNICAS EN LOS
TRABAJADORES DE LA GOBERNACIÓN DE MANABÍ, EN EL AÑO 2017.”

AUTORAS:

AVELLÁN CEDEÑO MARÍA LISBETH

MEDRANO CHICA ANA PATRICIA

TUTOR:

Mg. GUSTAVO ESCOBAR

2017

DEDICATORIA

Le dedico este trabajo a Dios, mi gran familia, y a todos los que me brindaron su apoyo.

Avellán Cedeño María Lisbeth.

DEDICATORIA

Les dedico este trabajo a Dios y a mi familia por ser un soporte incondicional durante toda mi vida.

Medrano Chica Ana Patricia.

AGRADECIMIENTO

“Y si tuviese profecía y entendiese todos los misterios y toda ciencia, y si tuviese toda la fe, de tal manera que trasladase los montes, y no tengo amor, nada soy” 1Co13:2.

Le agradezco primero a Dios por darme todo lo necesario para estar en esta carrera, a mi familia por todo el apoyo incondicional que me han dado, en especial a mi madre Blanca Cedeño, y mi tía Betty Cedeño, que ha sido como mi segunda madre. Agradezco también, a mis amigos y compañeros de la II promoción, que a pesar de que se nos presentaron muchas dificultades, permanecimos unidos y logramos vencerlas con ayuda de Dios, quiero expresar mi agradecimiento especial, a mi compañera de tesis y amiga, Ana Patricia Medrano. De igual manera, quiero expresar mi agradecimiento a las autoridades y docentes que he tenido a lo largo de mi carrera, que con pasión han compartido sus conocimientos, y han servido de guía para esta noble carrera, además de expresar mi gratitud a mi tutor de tesis, Gustavo Escobar, que nos ha guiado en el presente estudio.

Avellán Cedeño María Lisbeth

AGRADECIMIENTO

Doy un agradecimiento a Dios y a mi familia, en especial a mi abuelita Sergia Valdivieso quien fue un soporte no solo en mi etapa universitaria si no durante toda mi vida, a mis tías Verónica y Liliana quienes ha sido como mis segundas madres y como no mencionar a las personas que me dieron la vida mi papi Patricio y mi mamá Ana María, sin ellos no hubiera logrado alcanzar esta meta, también agradezco a mis compañeros y amigos de la II promoción por haberme permitido ser parte de un grupo ameno, en especial a mi amiga Lis Avellán por ser parte de este trabajo y por el sin número de hermosas experiencias que hemos vivido durante estos años, y que han hecho de esta experiencia una de las mejores. Además de expresar mi gratitud a mi tutor de tesis, Gustavo Escobar, que nos ha guiado en el presente estudio.

Medrano Chica Ana Patricia.

CERTIFICACIÓN

_____, certifica que el trabajo de investigación titulado:
**EL SÍNDROME DE BURNOUT Y SUS IMPLICACIONES CLÍNICAS EN LOS
TRABAJADORES DE LA GOBERNACIÓN DE MANABÍ, EN EL AÑO 2017**, es
trabajo original de las: Psicólogas Clínicas **AVELLÁN CEDEÑO MARÍA LISBETH y
MEDRANO CHICA ANA PATRICIA**, el que ha sido realizado bajo mi dirección y
supervisión en todo su proceso.

Mg. Gustavo Escobar
TUTOR (A)

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MANABÍ
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANÍSTICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE PSICOLOGÍA CLÍNICA

Tema: EL SÍNDROME DE BURNOUT Y SUS IMPLICACIONES CLÍNICAS EN LOS TRABAJADORES DE LA GOBERNACIÓN DE MANABÍ, EN EL AÑO 2017.

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Sometida a consideración del Tribunal de Revisión y Sustentación y Legalizadas por el Honorable Consejo Directivo como requisito previo a la obtención del Título de **PSICÓLOGAS CLÍNICAS**
APROBADA.

Tutora de investigación

Profesor miembro del tribunal

Profesor miembro del tribunal

Profesor miembro del tribunal

DECLARATORIA

La responsabilidad del presente trabajo de investigación

Pertenece exclusivamente a las autoras.

Las Autoras

Índice

Capítulo I.....	15
1. INTRODUCCIÓN/ PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	15
1.1. ANTECEDENTES:.....	16
1.2. JUSTIFICACIÓN.....	19
1.3. OBJETIVOS:	21
1.3.1. OBJETIVO GENERAL	21
1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	21
Capitulo II	22
MARCO TEÓRICO.....	22
2.1. Revisión de literatura y desarrollo del marco teórico.....	22
2.1.1. Historia del Síndrome de Burnout.....	22
2.1.2. Síndrome de Burnout	24
2.1.3. Efectos del Síndrome de Burnout.....	26
2.1.6. Síntomas del Síndrome de Burnout.....	29
2.1.7. Prevención del Síndrome de Burnout.....	30
2.1.8. Tratamiento del Síndrome de Burnout.	30
2.2. Trabajadores y servidores públicos en Ecuador	32
2.2.1. Ambiente laboral en Ecuador	33
2.2.2. El Síndrome de Burnout en el desempeño laboral	34
Capitulo III.....	36
3. Metodología	36
3.1. Identificación de las Variables	36
3.1.1. Variable independiente.....	36
3.1.2. Variable Dependiente.....	36
3.2. Tipo de estudio.....	36
3.3. Métodos.....	37
3.4. Técnicas e instrumentos	38
3.4.1. Técnicas.....	38
3.4.2. Instrumentos.....	38
3.5. Población y Muestra.....	38
3.5.1. Población.....	38
3.5.2. Muestra:.....	38
3.6. Recursos	39
3.6.1. Humanos	39

3.6.2. Materiales:.....	39
3.6.3. Financieros:.....	40
Capitulo IV.....	41
4. Análisis e interpretación de Resultados.....	41
4.1. Descripción del proceso de información.	41
4.1.2. Exposición y descripción de resultados de acuerdo a los objetivos específicos	¡Error!
Marcador no definido.	
4.1.4 Análisis de la entrevista.....	89
4.2. Exposición y descripción e resultados de acuerdo a los objetivos específicos.	89
4.3. Alcance de objetivos y resultados esperados.	90
4.3.1. Alcance de los Objetivos Específicos	93
Capítulo V.....	95
5. Conclusiones y Recomendaciones	95
5.1. Conclusiones	95
5.2. Recomendaciones.....	96
6. Presupuesto	97
7. Cronograma valorado de actividades 2017	98
8. Bibliografía	99

Índice de Tablas

Tabla 1	43
Tabla 2	44
Tabla 3	45
Tabla 4	47
Tabla 5	49
Tabla 6	51
Tabla 7	53
Tabla 8	55
Tabla 9	57
Tabla 10	59
Tabla 11	61
Tabla 12	63
Tabla 13	65
Tabla 14	67
Tabla 15	69
Tabla 16	71
Tabla 17	73
Tabla 18	75
Tabla 19	77
Tabla 20	79
Tabla 21	81
Tabla 22	83
Tabla 23	85
Tabla 24	87

Índice de Gráficos

Gráfico 1	43
Gráfico 2	44
Gráfico 3	45
Gráfico 4	47
Gráfico 5	49
Gráfico 6	51
Gráfico 7	53
Gráfico 8	55
Gráfico 9	57
Gráfico 10	59
Gráfico 11	61
Gráfico 12	63
Gráfico 13	65
Gráfico 14	67
Gráfico 15	69
Gráfico 16	71
Gráfico 17	73
Gráfico 18	75
Gráfico 19	77
Gráfico 20	79
Gráfico 21	81
Gráfico 22	83
Gráfico 23	85
Gráfico 24	87

RESUMEN

El desempeño laboral de los seres humanos está expuesto a una variedad de estímulos que afectan el psiquismo; de allí que, el presente trabajo investigativo se centre en el Síndrome de Burnout; una enfermedad casi desconocida para el trabajador y servidor público ecuatoriano, pero que existe en todas las instituciones y empresas, cuyos efectos son perjudiciales para el desempeño laboral, y que lastimosamente pasa desapercibido por la falta de conocimiento o porque lo han confundido con el estrés laboral. La investigación realizada tuvo como objetivo; Diagnosticar el síndrome de Burnout y sus implicaciones clínicas en los trabajadores de la Gobernación de Manabí, en el año 2017, lográndose resultados alarmantes que no exceptúan ni edades ni años de servicio.

Se observaron las variables en su entorno natural, donde se analizaron los síntomas y las dimensiones que afectan a las personas, mediante el cuestionario de MASLACH que se utilizó para obtener información relevante, concluyendo con las debilidades de la institución y su recurso humano, para recomendar de la mejor manera el tratamiento adecuado que deben seguir los trabajadores y servidores públicos de la Gobernación de Manabí.

Abstract

The Syndrome of Burnout an almost unknown illness for the worker and Ecuadorian public servant, but that it exists in all the institutions and domestic companies whose goods are harmful for the labor acting, and that pitifully it passes unobserved, for the lack of knowledge or because they have confused it with the labor Stress, this investigation, carried out in the Government of Manabí whose general objective was to; Diagnose the syndrome of Burnout and their clinical implications in the workers of the Government of Manabí, in the year 2017, it showed alarming results of this illness, for all the ages and years of service.

The variables were observed in their natural environment, where the symptoms and the dimensions were analyzed that affect people, by means of the questionnaire of MASLACH that was used to obtain outstanding information, concluding with the weaknesses of the institution and their human resource, to recommend in the best way the appropriate treatment that you/they should follow the workers and public servants of the Government of Manabí

Capítulo I

1. INTRODUCCIÓN/ PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El Síndrome de "Burnout" es un estado emocional que acompaña a una sobrecarga de estrés y que eventualmente impacta la motivación interna, actitudes y la conducta. Los trabajadores pueden ser víctimas a los cambios de horario, las largas jornadas de trabajo, el involucrarse en los problemas de otros individuos, la falta de tiempo, afecta a gran cantidad de personas en distintos trabajos.

Dichos factores actúan directamente sobre el individuo y el grupo de trabajo, provocando un malestar que puede manifestarse en fuertes cargas negativas, estrés e insatisfacción entre otras, lo cual genera una deficiente calidad de la atención hacia el cliente y en el trabajador puede producirse un estado de agotamiento emocional, una despersonalización y generar una falta de realización personal.

El SQT (Síndrome de Quemarse en el Trabajo), en el trabajador señala al estrés como un demandante que genera respuestas negativas no específicas en el organismo, teniendo efectos mentales o somáticos que disponen al organismo a responder de forma fisiológica y cognitiva a su entorno, originando un cambio en su estado habitual de bienestar de naturaleza compleja.

A través del inventarió de Maslach C. podremos tener un entendimiento del nivel del Burnout en el hecho de que los síntomas que pueden constituir los efectos que tiene también el estrés; reconociendo que este último tiene efectos positivos y negativos para el individuo, mientras que el Burnout solo tendría efectos de índole negativo.

El trabajo de investigación otorga una directriz muy poco evaluada y tomada en cuenta que sería del orden clínico que se quiere analizar de manera metodológica en este

proyecto, permitiendo caracterizar el Burnout como un fenómeno que afecta directamente al trabajador y particularmente afecta de forma fisiológica y mental al individuo, personas que se encuentran vinculadas y al contacto con otros sujetos que sometidos a grandes estresores darían paso al Burnout o al síndrome del profesional quemado.

¿Cuáles son las implicaciones clínicas del síndrome de Burnout en los trabajadores de la Gobernación de Manabí en el año 2017?

1.1.ANTECEDENTES:

Se habita en un mundo colapsado por problemas y en permanente estado de crisis; a nivel mundial, sobre 450 millones de personas sufren de un trastorno de salud mental o de la conducta. Actualmente, el síndrome de Burnout es una enfermedad descrita en el índice internacional de la Organización Mundial para la Salud (OMS) CIE-10, como “Z73.0 Problemas relacionados con el desgaste profesional (sensación de agotamiento vital)”, dentro de la categoría más amplia Z73 de “problemas relacionados con dificultades para afrontar la vida”, lo que llega a denotar la importancia de este padecimiento a nivel mundial.

El síndrome de Burnout fue declarado en el año 2000 por la Organización Mundial de la Salud, como un factor de riesgo laboral por su capacidad para afectar la calidad de vida, salud mental e incluso hasta poner en riesgo la vida. Las dificultades de este trastorno van más allá, un individuo con síndrome de Burnout posiblemente dará un servicio deficiente a los clientes, será inoperante en sus funciones o tendrá un promedio mayor a lo normal de ausentismo, exponiendo a la organización a pérdidas económicas y fallos en la consecución de metas, padeciendo una serie de síntomas que agotan el sistema nervioso y tiene una tendencia a volverse crónico, producir desgaste y originar síntomas de tipo depresivos. Además de afectar psicológicamente a quien lo sufre, también repercute sobre la salud física de los trabajadores y en la eficiencia de las entidades para los que trabajan.

Un estudio realizado con estudiantes de postgrado del Departamento de Salud Pública de la Universidad de Guadalajara, México presentaron la prevalencia del síndrome de Burnout, cómo posible relación con la presencia de factores psicosociales negativos en el trabajo. Los instrumentos de evaluación utilizados fueron: el cuestionario de datos sociodemográficos, la Escala de Valoración de Maslach Burnout Inventory (MBI) para evaluar el síndrome y la Guía de Identificación de Factores Psicosociales para identificar la presencia de factores psicosociales negativos en el área de trabajo. El total de estudiantes inscritos en los diferentes postgrados fue de 54 estudiantes, el 46,3 por ciento son mujeres y 53,7 por ciento son hombres, con un promedio de edad de 35,9 años. El 94,4 por ciento de ellos trabajan en algún puesto directivo, principalmente en Instituciones de Servicios de Salud. La prevalencia encontrada para el síndrome de Burnout fue del 56,9 por ciento. Las diferencias estadísticas significativas se obtuvieron sobre todo entre los datos sociodemográficos con la presencia ($p= 0,0366$) que es un factor psicosocial negativo en el trabajo, así como con el área que evalúa la presencia de factores psicosociales "dependientes del sistema de trabajo" con la dimensión "agotamiento emocional" de la Escala de Maslach. Debe ser suma preocupación por parte de las organizaciones el mejorar el estado de salud físico y mental de sus trabajadores con miras hacia una mejor calidad de vida del trabajador.

A nivel nacional se considera que el riesgo de Burnout es significativamente mayor en ciertas profesiones, especialmente para los trabajadores de atención de salud. Más allá de los efectos de una carga de trabajo exhausto, muchas horas de trabajo, o largos turnos de noche, el campo de la medicina tiene factores de estrés específicos, como la realización personal, en el presente estudio se cuantifica la prevalencia de dicho síndrome y la influencia en la realización personal de los profesionales de las áreas críticas del Hospital del IESS (Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social) de la Ciudad de Ambato.

(C Maslach, 1996), considera a este síndrome como un proceso de estrés crónico, en el cual dimensionan los tres aspectos mencionadas, caracterizada por un cambio negativo de actitudes que lleva a un distanciamiento frente a los problemas, llegando a considerar a

las personas con las que tratan como verdaderos objetos; y la falta de realización profesional, donde se dan respuestas negativas hacia sí mismos y hacia el trabajo.

A nivel local se encuentra la Universidad Técnica de Manabí (UTM), ubicada en la ciudad de Portoviejo, provincia de Manabí-Ecuador, donde se realizó una investigación sobre la gestión de riesgos psicosociales y su incidencia en las enfermedades psicosomáticas de los docentes, cuyo objetivo fundamental está dirigido a reducir la incidencia de estas patologías, y los objetivos específicos fueron: caracterizar las condiciones, contenido y exigencias laborales; determinar las manifestaciones de enfermedades psicosomáticas que presentan los docentes principales, utilizando el Método de evaluación para riesgos Psicosociales CoPsoQ Ista 21 y el Método de Evaluación General de Riesgos del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo de España (INSHT); e implementación de una alternativa de solución al problema de los riesgos psicosociales y su incidencia en las enfermedades psicosomáticas de los docentes de la UTM, desarrollando un programa de prevención (Módulo interactivo de prevención de riesgos psicosociales). La hipótesis sobre la cual giró el proceso investigativo fue: el mejoramiento en la gestión de riesgos psicosociales a los que se hallan expuestos los docentes de la Universidad Técnica de Manabí campus central reducirá las manifestaciones de enfermedades psicosomáticas. Las principales conclusiones del estudio señalan que los riesgos psicosociales en los docentes están presentes en un 9,09% en la categoría de riesgo importante. Asimismo, se señala que las exigencias psicológicas cognitivas: más desfavorables 74,2%; control de los tiempos a disposición: más desfavorables 56,3 %; doble presencia: más desfavorables 53,4%; exigencias psicológicas cuantitativas: más desfavorables 49,4 %. Las enfermedades psicosomáticas en los docentes fueron dérmicas, musculo esqueléticas, respiratorias, circulatorias, cefalea tensional, enfermedades gastrointestinales, enfermedades endocrinas, enfermedades genitourinarias y del sistema nervioso. La hipótesis fue debidamente comprobada y con la aplicación de la propuesta de intervención se evidenció una reducción significativa de la incidencia de enfermedades psicosomáticas de los docentes de la UTM.

El presente trabajo investigativo se realizó en la gobernación de la provincia de Manabí ubicada en el Centro financiero del Cantón Portoviejo en la calle Sucre entre Ricaurte

y Olmedo, para iniciar con esta tesis se entregó un oficio al el jefe de Talento Humano el Abg. José Ramón Santana quien brindo el apoyo necesario para trabajar en la investigación, en la entrevista que se realizó se le pregunto sobre el ambiente, el desempeño laboral, comunicación entre las autoridades, servidores y trabajadores, estímulos, motivaciones, compañerismo, entre otros tópicos que existe dentro de la Gobernación.

Se hizo un recorrido en cada una de las oficinas que comprende la gobernación, en compañía del Asistente de Talento Humano quien hizo la presentación a todos los trabajadores y servidores de la gobernación sobre el motivo de nuestra presencia y cada uno de ellos nos aportó con información muy relevante sobre sus funciones laborales y también acerca del desenvolvimiento personal y psicológico que diariamente experimentan en estos ambientes.

Al realizar el estudio preliminar se recabo información de cada uno de los servidores y trabajadores de la gobernación donde nos contaron historias personales y laborales, como por ejemplo: la inequidad salarial que existen, mientras que las autoridades contratan a personas con sueldos superiores para realizar funciones igual o menor que trabajadores que tienen muchos años de trabajo, la envidia laboral, a unos le dan permiso para faltar al trabajo a otros le buscan impedimentos y no le aceptan el permiso.

1.2.JUSTIFICACIÓN

La sociedad actual ha presentado grandes cambios que han influenciado las dinámicas empresariales, dejando atrás la organización tradicional basadas en estructuras autocráticas, verticales, operativas; dado que la competencia del mercado requiere organizaciones dinámicas y con altos estándares de calidad que puedan adaptarse fácilmente a un entorno cambiante y exigente donde el talento humano es indispensable,

Es importante que en toda organización se analicen los riesgos que implica el síndrome de Burnout en las enfermedades profesionales asociadas al estrés; por lo que es fundamental distinguir tal síndrome con características particulares, también conocido como síndrome de quemarse por el trabajo o quedar consumido. En este sentido es conveniente diagnosticar y prevenir el síndrome de burnout usando como herramienta particular la escala de valoración

de Maslach, puesto que, el personal experimenta tensión, agotamiento, cambios de actitud y de personalidad, que alternadamente, pueden conducir a la enfermedad y al retiro prematuro. Incluso en algunas sociedades o sistemas conglomerados, esto ocurre con más frecuencia ahora, que en otras épocas. En este sentido, la ejecución de planes de acción preventiva para así obtener ambientes saludables para sus trabajadores y fortalecer la dinámica laboral es positivo. La salud emocional es el fundamento del bienestar individual y del funcionamiento eficaz de la comunidad laboral.

La ejecución de este trabajo se desarrollará a través de la perspectiva teórica y metodológica por medio del inventario de Maslach; ya que los estudios que anteceden son pocos; además este estudio, nos dará un enfoque clínico metodológico, mostrando una brecha poco estudiada que no divide el proceso de investigación, antes bien plantea una mirada clínica, pretendiendo rescatar al sujeto del síndrome de Burnout y evitando que se siga enfermando. Por otro lado, el instrumento de Maslach otorgará una investigación práctica con el que se evaluará la medida tanto de agotamiento, despersonalización y realización del trabajador, un instrumento que permitirá devolverles a los trabajadores y al jefe de Talento Humano un tratamiento al síndrome de Burnout y también intervenir en las personas que presentan ya un nivel de síndrome de Burnout.

Es factible porque se cuenta con los recursos necesarios y con los procedimientos de evaluación junto con sus técnicas, así también con los conocimientos que se ha obtenido en base a la psicología clínica y organizacional, que son necesarios para efectuar las actividades o procesos que requiere la investigación y por último la factibilidad económica, siendo uno de los elementos más importantes ya que a través de él se solventan carencias de otros recursos.

Este trabajo, en base a los resultados que se obtendrán, aportará a la Gobernación de Manabí un análisis de las implicaciones clínicas que conlleva el síndrome de Burnout además de su repercusión en la salud emocional de cada uno de los colaboradores, promoviendo una toma de conciencia individual y colectiva capaz de suscitar convicciones y compromisos en aras de la efectividad institucional.

1.3.OBJETIVOS:

1.3.1. OBJETIVO GENERAL

- Diagnosticar el síndrome de Burnout y sus implicaciones clínicas en los trabajadores de la Gobernación de Manabí, en el año 2017.

1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Evaluar el síndrome de Burnout y sus dimensiones en los trabajadores de la Gobernación de Manabí.
- Caracterizar las implicaciones clínicas que manifiesta el síndrome de Burnout en los trabajadores de la Gobernación de Manabí.
- Identificar asociaciones entre las dimensiones del síndrome de Burnout y las manifestaciones clínicas.

Capítulo II

MARCO TEÓRICO

2.1. Revisión de literatura y desarrollo del marco teórico

2.1.1. Historia del Síndrome de Burnout

El Burnout es un término desconocido para los trabajadores ecuatorianos, lo que es preocupante para el Dr. Guillermo Barragán Presidente del Colegio de Médicos de Pichincha en una entrevista en la revista digital Redacción Médica, donde explica que el “Síndrome de Burnout no se lo reconoce como riesgo Psicosocial”, “en la Ley vigente para el sector sanitario en Ecuador, mientras que en otros países Hispanoamericanos como Brasil y Colombia si los es”, ha precisado (Coello, 2016).

La investigación realizada es un proponente para hacer énfasis en la comprobación de esta enfermedad que perjudica a los empleados en el desempeño laboral de las compañías ecuatorianas, lo que permitirá tomar medidas correctas para el proceso de sanación de los pacientes, este estudio se completa con el sustento científico – teórico que se introdujo en las memorias de la investigación de dicho síndrome.

El término estrés fue originalmente utilizado en el área de la ingeniería para describir un elemento que ejercía esfuerzo físico en una estructura. En los procedimientos biológicos se define como una condición que perturba seriamente la homeostasis fisiológica y/o psicológica de un organismo. “Las implicaciones fisiológicas profundas del estrés fueron mostradas de manera empírica por primera vez Hans Selye en 1936” (Medigraphic, 2006). Quien describe un síndrome producido por diversos agentes nocivos

Estudios subyacentes revelaron un amplio rango de efectos fisiológicos adversos del estrés tanto en animales como en humanos, incluyéndose: crecimiento de las suprarrenales,

nódulos linfáticos y parálisis del timo, interrupción del sistema inmune, incremento del tono cardiovascular y úlceras gastrointestinal.

En estos últimos años una línea de investigación importante en neurociencia ha evidenciado que el trabajo estresante tiene un resultado negativo en distintas funciones cerebrales. Así mismo se demostró que el estrés es un componente adaptativo que se manifiesta efectivamente en circunstancias reales durante una amenaza riesgosa para la vida.

Hans Selye describió 3 etapas del estrés: alarma o reacción, adaptación y agotamiento o descompensación. En esta última etapa se produce la pérdida de recursos adaptativos que va acompañada de un grupo típico de síntomas de ansiedad (Jeansok & David, 2002).

Es muy importante entender al trabajador estresado, este puede ser negativo, psicológicamente el paciente pierde el interés en todo sentido, lo que provocaría un estrés crónico, así como el llamado Síndrome del trabajador quemado o Burnout.

(Carlín & Garcés, 2010) explicaron lo siguiente:

Quien trabajaba en una clínica para toxicómanos en Nueva York observó que la mayoría de los voluntarios después de laborar un año padecían una disminución sucesiva de energía, llegando hasta la consunción, depresión y ansiedad, además de mucha desmotivación en su trabajo y agresividad con los pacientes. A raíz de estos hallazgos explico: el burnout es: fallar, desgastarse o sentirse exhausto debido a las demandas excesivas de energía, fuerza o recursos. Es lo que sucede a los individuos de una compañía por los motivos que sean se torna ineficiente fue por ese motivo que se introdujo el término burnout en la literatura médica.

El descubrimiento de Freudenbergler motivo a los Psicólogos a estudiar esta nueva patología que se origina en las empresas o instituciones donde la mayoría de los empleados tienen contacto con clientes, o el ambiente laboral es depresivo, además de algunos factores que impactan en esta nueva enfermedad.

2.1.2. Síndrome de Burnout

(Freudenberger, 1974) conceptualizó el Burnout describiéndolo como una “sensación de fracaso y una existencia agotada o gastada que resultaba de un incremento de las exigencias de energías, apoyo personal o fortaleza psíquica del trabajador”. Considerando que esto se genera con el individuo que se encuentra implicado a extensos periodos de tiempos a escenarios que le pueden afectar emocionalmente.

En su momento las empresas o instituciones exigían a los empleados presionándolos a trabajar en ambientes inadecuados, horas extras muchas sin ser retribuidas, además de la inestabilidad laboral que estos tenían, inclusive en los actuales momentos se vive esta situación en el Ecuador tanto en las empresas privadas o públicas.

(Pines. A y Kafry, 1978), determinaron al burnout en una “experiencia universal de debilidad física, sentimental y actitudinal.” Esto no solo genera actitudes que perjudican a la persona, sino también a la salud mental y física, siendo esta última de mayor importancia de estudio por los expertos en psicología clínica.

La afectación por agotamiento física, sentimental y de autoestima es el efecto de la presión en el área laboral que experimentan el personal diariamente, donde no solo satura su tarea, sino que existen otros factores como el entorno familiar, social o económico que perjudica al desempeño de sus responsabilidades, además en las empresas no cuentan con un departamento de psicología clínica que sería importante para la sanación de esta enfermedad.

(Edelwich J y Brodsky, 1980) lo determinan como “una pérdida progresiva del idealismo, energía, y causas vividas por la gente, como consecuencias de los diferentes escenarios de trabajo”. Es decir que en el individuo disminuye sus ideales de autorrealización, reprochándose no haber alcanzado un objetivo y esto afecta de manera directa la autoestima.

En 1981, (Jackson y Maslach, 1996) lo conceptualizaron desde “una representación tripartita definida por: agotamiento emocional, despersonalización y realización profesional y/o personal.”. Estos autores los clasifican en dimensiones de modo que facilita un

diagnóstico para el síndrome de Burnout que perjudica al profesional que mantiene una relación directa con la gente.

El ambiente laboral es importante para promover una adecuada actitud de competencia y una mejor producción en la institución o empresa, así mismo el incentivo para lograr las metas lo que ayuda al empleado elevar su autoestima y tenga una visión diferente en el área profesional, tanto actitudinal como psicológicamente.

(Cherniss, 1983) “postula que el burnout produce una adaptación psicológica entre un trabajo estresante y el individuo estresado, en la cual el principal predecesor es la pérdida de compromiso”. Los escenarios en el ambiente laboral repercuten principalmente en la salud general del trabajador.

(M Leiter & C Maslach, 2005) y Maslach (2009) señala “una redefinición del Burnout laboral, donde las tres dimensiones claves de esta respuesta son: un agotamiento extenuante, emoción cínica y desamor al trabajo, un reconcomio de incompetencia y carencias de logros.” Por lo tanto, esta investigación sobre estos fenómenos en el escenario laboral es de total trascendencia ya que debe ser detectado con anticipación, de no ser así; supondría grandes conflictos para la compañía y el colaborador no estaría en capacidades de satisfacer las necesidades que su cargo exigiría.

(GIL-MONTE, 2003), “Síndrome de Quemarse por el Trabajo (SQT)”. Este autor lo define como: “El resultado Psicológico al estrés laboral crónico, de carácter personal y emocional, que nace en los empleados de las compañías que trabajan directamente con individuos o clientes de la organización,” lo que Gil – Monte propone, son emociones que van acompañados de sentimientos de culpa presentándose como un todo internamente en la conducta vinculados al estrés laboral. Originando de forma moderada un malestar que no incapacita al individuo a su trabajo, pero afectaría a una respuesta adecuada y óptima a su desempeño.

Pines (1993) y Pines y Yafe (2001) exponen “la fuente del nacimiento del burnout se localiza en las exigencias de los individuos de hallar significado existencial de su vida y al ver que su trabajo no se lo proporciona aparece una sensación de fracaso.” **Fuente especificada no válida.** Bajo esta lectura se reconoce que el carácter motivacional es un supuesto básico que los individuos altamente motivados pueden quemarse porque no responde a las expectativas que les proporciona el trabajo

La importancia en esta área se desarrolló debido a tres componentes que (Perlman & Hartman, 1981) señalan como fundamentales:

- a) la importancia cada vez mayor de los trabajos realizados por personas que han adquirido, siendo este copartícipe de la colectividad y bienestar personal,
- b) la valoración y los requerimientos de los usuarios en los servicios sociales, educativos o sanitarios, proponen mayor responsabilidad.
- c) Las experiencias de los profesionales, los efectos nocivos del estrés en los individuos, además del ambiente de trabajo en el que se desarrolla el sujeto.

Estos autores indican que la teoría y la práctica actual en prevención de salud tratan de englobar aspectos bio-psico-sociales de la conducta donde se vigile el bienestar sanitario de las personas.

Considerado el progresivo afán de conocer más sobre el burnout en las ciudades latinoamericanas.

Reflexionando sobre las situaciones del entorno laboral en Latinoamérica, donde no ha sobresalido el trabajo digno, de calidad excelente y con un paquete amplio de prestaciones, a lo cual se suman las innovaciones del mundo del trabajo a nivel tecnológico, económico, organizativo, espacial, social, político y cultural. (Pacheco, De la Garza, & Reygadas, 2011)

Se hace necesaria analizar la prevalencia que las prácticas labores podrían estar afectando a este tipo de población económicamente activa, donde las imposiciones y las inflexibilidades significarían la existencia de profesionales quemados.

2.1.3. Efectos del Síndrome de Burnout

Gil -Monte y Peiró determinan cuatro factores que provocan el síndrome de burnout:

a) Nivel individual: los sentimientos idealistas y altruistas llevan al trabajador o profesional a involucrarse excesivamente en las dificultades en los usuarios, y convierten al desenlace de la problemática en un reto personal. Por lo tanto, se sienten culpables de los fallos, propios y ajenos, esto forja un alto nivel de extenuación emocional y disminución de la sensibilidad de realización personal.

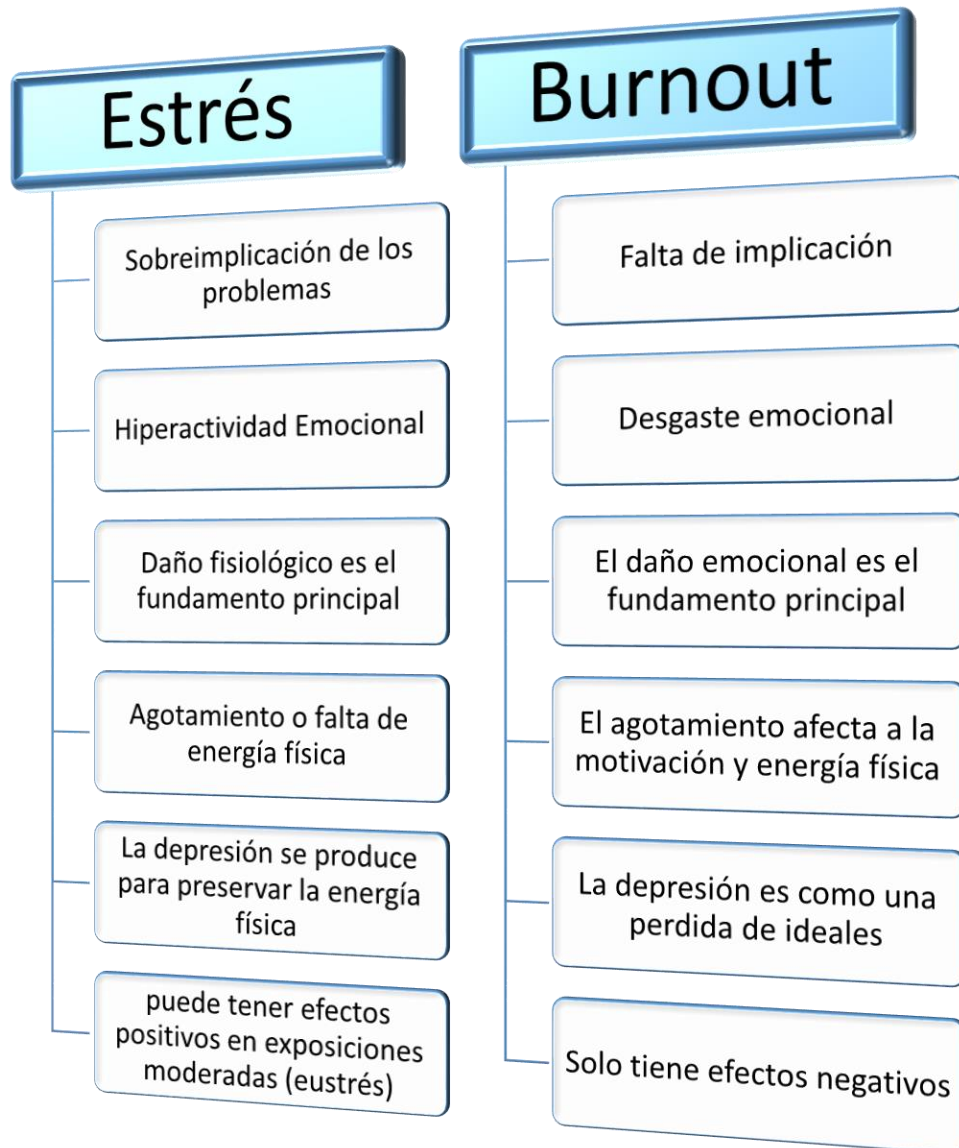
b) Nivel de relaciones interpersonales: El trato con beneficiarios y compañeros de trabajo conflictivos, tensos y prolongados, la carencia de ayuda en los colaboradores y supervisores, la gerencia, o regencia de la compañía son anomalías características que aumentan también las sensibilidades de quemarse en el área laboral.

c) Nivel organizacional: los profesionales y trabajadores trabajan en estructuras que presentan el bosquejo de una burocracia profesionalizada, que lleva a generar problemas de coordinación con los individuos, los conflictos en la autonomía laboral, experimentan la negligencia de todos los profesionales, las contradicciones desfasadas por la gerencia a los problemas institucionales. Esto, resulta en estresores del tipo de ambigüedad, conflicto y sobrecarga de rol.

d) Nivel social: actúan como factores desencadenantes las condiciones actuales de cambio social por las que atraviesan estas profesiones, como el incremento de las demandas cuantitativa y cualitativa de servicios por la población, pérdida de status y/o prestigio de la profesión, desarrollo de diferentes leyes que regulan el ejercicio profesional, cambios en los perfiles demográficos de la comunidad que obligan a cambios en los roles.

2.1.5. DIFERENCIAS ENTRE EL ESTRÉS Y EL SÍNDROME DE BURNOUT (OBSERVATORIO PERMANENTE RIESGOS PSICOSOCIALES "UGT", 2006)

Ilustración 1: Diferencia entre el Estrés y el Síndrome de Burnout



Fuente: observatorio permanente: riesgos psicosociales "UGT"

Como se observa en la ilustración los síntomas del Estrés no son iguales a los del Burnout inclusive este tiene efecto negativo en cambio el estrés sus efectos pueden ser positivos y saludables para el empleado y la empresa, en diferentes situaciones para eliminar el estrés solo se necesitaría descansar, pero el burnout se debe tratar con profesionales de la Psicología Clínica

2.1.6. Síntomas del Síndrome de Burnout

El síndrome de burnout, se aparece en diferentes áreas laborales que tienen relación la atención a clientes, estos pueden ser: Servidores Públicos y privados, Docentes, Obreros públicos y privados.

(Escobar, 2016) expone que los síntomas de estas manifestaciones son muy similares a los asociados al estrés laboral, toma nota:

1. Alteraciones anímicas
2. Desmotivación
3. Agotamiento mental
4. Susceptibilidad crítica
5. Energía baja y disminución productivo
6. Insuficiencias del sistema motriz
7. Dolor y rigidez muscular
8. Problemas gastrointestinales
9. Problemas cardiovasculares
10. Migrañas
11. Mareos
12. Variaciones en el apetito sexual
13. Obesidad

La procedencia del síndrome de burnout no está establecida, por lo consiguiente, las posibles causas se aparecen en los esfuerzos o sobrecargas del entorno laboral, tales como:

- Elevado nivel de interacción con el público, clientes o usuarios
- Elevado nivel de responsabilidad
- Jornadas laborales extendidas, después de las 8 horas
- Trabajos monótonos
- Mal clima laboral en la compañía u organización donde se desempeña

- Falta de comunicación con sus jefes o compañeros
- Desmotivación
- Baja remuneración salarial

Escobar, establece un inventario de posibles síntomas de esta enfermedad y esto los justifica los expertos en Psicología Clínica, quienes han tratado estos pacientes, pero además también muestra un catálogo de causas que provocan el burnout en el empleado empresarial.

2.1.7. Prevención del Síndrome de Burnout

Según (Férrandez, 2017) “el burnout o síndrome del trabajador quemado debe prevenirse principalmente desde la empresa”. Por tal motivo, el primer paso recomendado que debe realizar la compañía es actuar sobre el contorno laboral, tomando a consideración las recomendaciones descritas anteriormente.

Las compañías tienen la obligación de prevenir y afrontar todo tipo de afecciones contraídas por el estrés en el área laboral, conociendo que sus empleados constituyen el capital más importante que favorecen al progreso empresarial (Apiquián, 2014).

2.1.8. Tratamiento del Síndrome de Burnout.

Para realizar un tratamiento preventivo es aconsejable realizar las siguientes técnicas, que, según numerosos estudios, son cruciales a incluir en el proceso de acuerdo: (PSINEM, 2016)

- **Relajación:** Ejercicios de respiración controlada, meditación o entrenamiento en imaginación. Son diferentes técnicas que ayudarían a controlar el desasosiego y reducirlos. Este tipo de técnicas incrementan el trabajo en las diferentes partes del cerebro centrándose en los sentimientos emocionales positivos, así mismo una práctica regular beneficiará al empleado a enfrentar las dificultades de manera más productiva.
- **Practicar algún deporte** que nos pueda ayudar a relajarnos y desconectar de las coacciones cotidianas. El deporte activa saludablemente a nuestro cuerpo. Además,

mentalmente calmados y despejados se tomarían decisiones importantes para la salud en general.

- En casos en los que sea necesario, **pedir ayuda a un profesional**. Realizar terapias psicológicas pueden apoyar a los individuos a producir instrumentos poderosos, necesarios para desafiar aquellas circunstancias que provocan estrés y ansiedad.
- **Llevar un modelo de vida saludable**, evitando beber todo tipo de alcohol y el tabaco, dormir las ocho horas diarias recomendables y una alimentación adecuada, son recomendaciones que apoyarían a contrarrestar el estrés y a evitar sufrir de esta enfermedad.

La revista digital PSINEM mediante estudios realizado propone varias técnicas para realizar las terapias y combatir el Síndrome de Burnout, pero una de las principales es la de buscar a un Psicólogo Clínico quien le ayudara con las terapias de recuperación.

En su artículo digital del instituto de neurociencia (Escobar, 2016) “explica que la solución para un tratamiento eficaz del síndrome de burnout es detectarlo a tiempo”. El tratamiento los puede solicitar empleado afectado o la compañía donde colabora, es primordial que se establezca una buena comunicación entre ambas partes y estas instituyan los procesos recomendados para la prevención.

Finalmente, llevar un modelo de vida saludable, evitando el tabaco y el alcohol o dormir las horas suficientes, estos son recomendaciones que ayudarían a combatir el síndrome de burnout.

Escobar profundiza las técnicas de tratamiento, pero también recomienda el apoyo de un profesional en la Psicología, parte importante para la sanación de esta enfermedad.

2.2. Trabajadores y servidores públicos en Ecuador

En la constitución de la república del Ecuador aprobada en el año 2008 en Montecristi clasifica a los ecuatorianos que ejecutan trabajos intelectuales y otros que realizan trabajos manuales, Artículo de Ley #229 de la Constitución de la Republica 2008, Asamblea Constituyente del Ecuador, Montecristi, Ecuador, dice “serán servidores públicos todo individuo que en diferente forma o a diferente título laboren en un puesto o dignidad dentro del sector público. Los obreros que trabajan en las instituciones públicas se sujetaran al código orgánico de Trabajo.”

Existen dos tipos de leyes para los empleados de las instituciones. Los llamados servidores públicos se rigen con la Ley del Servicio Publico esta normativa tiene mucha polémica en el artículo 47. Caso de cesación definitiva del cargo literal K que dice “compra de renuncia con indemnización” lo que provocó que el gobierno central emitiera un Decreto presidencial No. 813 del 2010, que provocó inestabilidad laboral, persecuciones y presión a todos los empleados de las instituciones públicas con el mal llamado “Renuncia Obligatoria”, esto causo muchas preocupaciones a todos los ecuatorianos que laboran en el sector publico ecuatoriano.

El establecimiento del decreto ejecutivo #813 y su cumplimiento ha causado grandes afectaciones en la salud física y mental de los servidores del sector público; la persecución laboral es impuesta mediante seguimientos y monitoreos al personal de las instituciones, (Wilson Albarracin, 2011) “los diferentes escenarios de incertidumbre provocados por problemas laborales, como despidos o amenazas han generado el conocido “mobbing””.

Este informe demuestra que las instituciones públicas al iniciar la ejecución diferentes decretos que afectaron la estabilidad laboral los obreros y servidores públicos, han sido afectados psicológicamente aumentando el síndrome de burnout en el área laboral por la presión del empleador.

Los trabajadores y sus familias “obligados a vender sus renuncias” han sido afectados, humillados y expuestos públicamente al repudio. Se los acusó de ser “ineficientes”,

“incapaces”, “mediocres” y “corruptos”; la entonces Ministra Coordinadora de la Política, Doris Solís explicó en enlace ciudadano el 30 de octubre del 2010 que se les “desvinculó a empleados que estaban cerca de la jubilación y personas vinculadas a casos de corrupción” (El Comercio, 2011).

Lo que el gobierno provocó a los trabajadores, es que se quemaran en el trabajo induciéndolos a la apatía, aumentando las jubilaciones y renuncias voluntarias por el ambiente laboral que no ha sido uno de los mejores.

Estas fuertes tensiones han generado diversos signos y síntomas como (Wilson Albarracín, 2011): ansiedad, cambios bruscos de humor y comportamiento, falta de apetito, antojos de alimentos, llanto frecuente, dificultad para conciliar el sueño y dormir correctamente, sensación de cansancio, dificultad para concentrarse, dolores a la altura del tórax, trastornos gastrointestinales, estreñimiento o diarrea, calambres o espasmos musculares, mareos, desvanecimientos, compulsión por morderse las uñas, ataques nerviosos, hiperhidrosis (sudoración), dificultades sexuales (disfunción eréctil y/o pérdida del líquido), dificultad para respirar, dolores musculares, alcoholismo.

Estas presiones son las causantes de diferentes cambios psicológicos en los trabajadores y servidores públicos del Ecuador, pero el gobierno anterior no ha realizado ningún plan para mejorar la situación, el burnout está presente en las instituciones del estado, pero con el actual gobierno como que se está cambiando la situación laboral, proponiendo diálogos con los diferentes organismos sindicales y asociaciones de servidores públicos, es importante como método para prevenir el síndrome de burnout.

2.2.1. Ambiente laboral en Ecuador

Hay que reconocer que el gobierno anterior mejoró las instalaciones físicas y tecnológicas de los establecimientos públicos, brindando un mejor entorno de atención a los ciudadanos, pero se olvidó del ambiente de los trabajadores, la comunicación, la motivación, el afecto, entre otras emociones interpersonales.

En Ecuador, unos de los mecanismos más utilizados para medir las relaciones en el entorno laboral son diferentes test de evaluación del desempeño que se lo realiza de manera anual o semestral. A continuación, Pastor determina que estas técnicas se las utiliza sin importar las afectaciones por los diferentes acontecimientos actuales. Una oleada de renuncias obligatorias o la cancelación de las compensaciones anuales transgreden, teniendo diferentes consecuencias que llega a permanecer 3 meses y más. En otro discernimiento acerca de la temática lo expone Eddy Troya, gerente de la consultora Human Plus. Quien expone que cerca del 10% en las diferentes compañías ecuatorianas se emplean iniciativas encauzadas a fomentar un mejor entorno de trabajo. "Para lograr este objetivo se tendría que mejorar las remuneraciones u otorgar compensaciones extraeconómicas a los colaboradores de la empresa, lo que contribuiría en apoyo en el mediano o largo plazo". Troya explica que el secreto para producir nuevos prototipos de liderazgo, se debe proporcionar a los empleados la equidad sobre la convivencia de su hogar y en el entorno laboral, generando un sentimiento de consideración, simplificar las diferentes técnicas de crecimiento empresarial, etc. "Las diferentes maniobras empresariales son iniciativas de compañías que se encuentran en proceso evolución por lo tanto están reconociendo la importancia de la administración del trabajador, pero en la actualidad se encuentran en un grupo reducido en Ecuador" (Revista Líderes, 2014)

Al analizar este informe de la revista líderes se concluye que las nuevas leyes no han favorecido a los obreros ni servidores públicos, además que comparándolo con el informe gubernamental evoca irrealismo en las mejoras continuas laborales en el sector público, por lo que los psicólogos clínicos deberán trabajar muy fuerte en lo concerniente al tratamiento del burnout.

2.2.2. El Síndrome de Burnout en el desempeño laboral

De las definiciones históricas se resume como conclusión, que el burnout sería la causa de acontecimientos estresantes que se implantan a la persona a enfermarse. Estas situaciones pueden ser de condición laboral, primordialmente, y la interacción que la persona mantiene con los diversos condicionantes del trabajo es el principal condicionante para contraer el burnout. Es indispensable la representación de las "interrelaciones humanas" Empleado-

Usuario, intensas y/o perpetuas para que se muestre el síndrome. “En este sentido, se determina al burnout mediante transformaciones permanentes que van germinando de forma paulatina” (Arthur,1990; Ayuso y López,1993) y que se va “instaurando” en el sujeto hasta engendrar los diferentes estados emocionales principales del síndrome.

No hay acuerdo unánime en igualar los términos burnout y estrés laboral, pero sí cierto consenso en asumir la similitud de ambos conceptos; sin embargo, definiciones como las de Freudenberger (1974), Maslach y Jackson (1981) o Pines et al. (1981) parecen indicar que existen matices que les hace difícilmente iguales. De hecho, Singh, Goolsby y Rhoads (1994) concluían que burnout y estrés laboral son constructos claramente diferentes.

Capítulo III

3. Metodología

3.1. Identificación de las Variables

3.1.1. Variable independiente

El Síndrome de Burnout

3.1.2. Variable Dependiente

Trabajadores de la Gobernación de Manabí

3.2. Tipo de estudio

En esta investigación se utilizaron dos tipos de estudios que a continuación se detallan:

No experimental. - Este estudio permitió observar las variables en su entorno natural sin manipularla, esto permitió conocer el desenvolvimiento de los trabajadores y servidores de la gobernación de Manabí en su ambiente laboral.

Exploratorio. - Se revisaron documentos bibliográficos de autores que estudiaron y definieron el síndrome de Burnout, características, efectos, tratamientos, entre otros temas, importantes para construir el marco teórico como fundamento de los debates teóricos y las aportaciones de cada autor de esta tesis. Además, en la investigación de campo se recogió información por parte de los trabajadores y servidores públicos de la gobernación de Manabí, lo que permitió la identificación del fenómeno en el ámbito laboral; por otro lado, primó el enfoque mixto: cuantitativo porque se midió la variable independiente con sus dimensiones, y cualitativo porque favoreció la obtención de detalles clínicos del fenómeno.

3.3. Métodos

Los métodos empleados en el desarrollo de la investigación fueron los siguientes:

El Método Hipotético. - Este proceso fue primordial porque permitió buscar estrategias de observación en los trabajadores y servidores de la Gobernación de Manabí, gracias a ello se obtuvo el problema que se planteó en la tesis cuyo tópico es el Síndrome de Burnout en el ambiente laboral de esta institución, donde se contrastaron diferentes consecuencias, para deducir y obtener conclusiones que permitirán resumir las afectaciones que vive el personal de la Gobernación de Manabí.

Método Analítico. - En este método permitió la desmembración de diferentes elementos obtenidos en la investigación donde se comprobó que muchos servidores y trabajadores de la Gobernación de la Manabí se encontraban estresado y con diferentes patologías físicas, emocionales y psicológicas, observando el comportamiento de la variable independiente en su entorno natural.

Método Histórico Lógico. - Se utilizó este método para recopilar información científica que permitió estructurar el marco teórico, realizando revisión bibliográfica de diferentes profesionales y científicos, que han experimentado quienes descubrieron el Síndrome de Burnout, sus consecuencias, tratamientos y como afecta al trabajador y servidor de las empresas, además como disminuye la producción de las mismas, pero además se utilizó el método lógico para encontrar la solución del caso.

En relación a los métodos empíricos se usará la observación en todo el proceso investigativo.

Método Estadístico. - En este método se utilizó cuestionario de MALASCH a los trabajadores y servidores de la Gobernación de Manabí para la recolección de datos, lo que permitió analizarlos y obtener resultados confiables.

Método Clínico. - Este método por medio del cuestionario de MALASCH que permitió medir los tres aspectos del Síndrome de Burnout: Cansancio emocional, Despersonalización y Realización Personal, se obtuvo un historial de salud física y mental de los trabajadores y servidores de la Gobernación de Manabí.

3.4. Técnicas e instrumentos

3.4.1. Técnicas

Entre las técnicas que se realizaron para la recolección de datos fueron las siguientes:

- Test de MASLACH
- Entrevistas

3.4.2. Instrumentos

Los instrumentos utilizados en esta investigación fueron los siguientes:

- Cuestionarios de entrevistas
- Cuestionario de MASLACH

3.5. Población y Muestra

3.5.1. Población.

La población está conformada por 218 trabajadores y servidores de la Gobernación de Manabí.

3.5.2. Muestra:

$$n = \frac{k^2 * p * q * N}{(e^2 * (N - 1)) + k^2 * p * q}$$
$$n = \frac{1,96^2 * 0,5 * 0,5 * 218}{(0,05^2 * (218 - 1)) + 1,96^2 * 0,5 * 0,5}$$
$$n = \frac{3,8416 * 0,5 * 0,5 * 218}{(0,0025 * (218 - 1)) + 3,8416 * 0,5 * 0,5}$$

$$n = \frac{209,3672}{0,5425 + 0,9604}$$

$$n = \frac{209.3672}{1,5029}$$

$$n = 139$$

k.- Constante de 1,96

p.- posibilidad de ocurrencia

q.- posibilidad de no ocurrencia

e.- margen de error (1% - 5%)

N.- población

n.- tamaño de la muestra.

3.6. Recursos

3.6.1. Humanos

- Autoras de la investigación
- Autoridades de la Gobernación
- Trabajadores y Servidores de la Institución
- Tutor de la investigación
- Autoridades de la comisión de investigación

3.6.2. Materiales:

- Hojas A4
- Esferos
- Impresora
- Tinta
- Computadora.
- Diapositivas
- Pendrive
- CD
- Internet
- Documentos Digitales

- Proyector
- Smartphone
- Viáticos
- Texto bibliográfico

3.6.3. Financieros:

En general, la mecánica investigativa desarrollada tuvo un costo de \$1.069,00 (un mil sesenta y nueve con 00/100 dólares americanos) que fueron financiados por las autoras de la tesis.

Capítulo IV

4. Análisis e interpretación de Resultados

4.1. Descripción del proceso de información.

Gracias a las facilidades que brindaron en la Gobernación de Manabí se realizaron diferentes procesos para la recopilación de información, entre las cuales detallamos:

- Se entrevistó al jefe de Talento Humano de la Gobernación de Manabí, en consonancia con los objetivos específicos de la investigación. El profesional evidenció un alto grado de colaboración generando, por tanto, una pertinente información para sustentar el análisis y la discusión.

- Se aplicó el inventario de Maslach a los 139 trabajadores y servidores públicos que brindan su atención a otras personas en su puesto de trabajo. Este inventario mide los 3 aspectos del síndrome: Cansancio emocional, despersonalización, realización personal y está constituido por 22 ítems en forma de afirmaciones, sobre los sentimientos y actitudes del profesional en su trabajo y hacia los pacientes y su función es medir el desgaste profesional. Con respecto a las puntuaciones se consideran bajas las por debajo de 34, altas puntuaciones en las dos primeras subescalas y bajas en la tercera permiten diagnosticar el síndrome.

1. Subescala de agotamiento emocional. Consta de 9 preguntas. Valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo. Puntuación máxima 54.

2. Subescala de despersonalización. Está formada por 5 ítems. Valora el grado en que cada uno reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento. Puntuación máxima 30.

3. Subescala de realización personal. Se compone de 8 ítems. Evalúa los sentimientos de autoeficacia y realización personal en el trabajo.

Se cuantifica de la siguiente manera: Puntuación máxima 48. La clasificación de las afirmaciones es la siguiente:

- Cansancio emocional: 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20.
- Despersonalización: 5, 10, 11, 15, 22
- Realización personal: 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21.

La escala se mide según los siguientes rangos: 0 = Nunca 1 = Pocas veces al año o menos 2 = Una vez al mes o menos 3 = Unas pocas veces al mes o menos 4 = Una vez a la semana 5 = Pocas veces a la semana 6 = Todos los días.

Se les aplicó de forma masiva en sus puestos de trabajo.

Esta información permitió conocer el estado psico - personal de los trabajadores y servidores públicos, el nivel de afectación ocasionado por el Síndrome de Burnout y cuáles fueron las repercusiones en el ambiente laboral.

4.1.2. Exposición y descripción de resultados de acuerdo a los objetivos específicos

1. ¿En qué rango se encuentra tu edad?

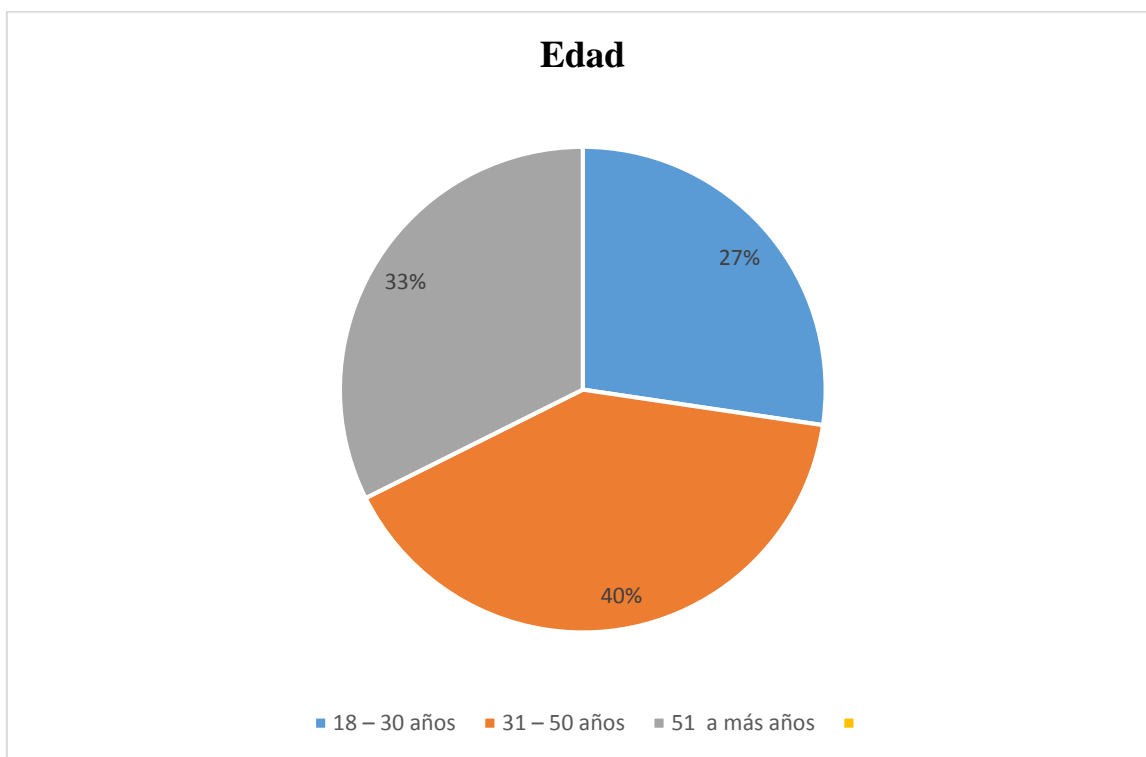
Tabla 1

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
18 – 30 años	38	27%
31 – 50 años	56	40%
51 a más años	45	33%
Total	139	100%

Fuente: Servidores y Trabajadores Públicos de la Gobernación de Manabí

Realizado por: Autoras de la Tesis

Gráfico 1



Análisis e interpretación

El rango de Edad en los trabajadores y servidores públicos de la Gobernación de Manabí tiene los siguientes porcentajes: de 18 a 30 años está en el 27%, el 40% corresponde a empleados con un rango de 31 a 40 años mientras que el 33% es de 51 a más años de edad.

El 33% de los trabajadores y servidores públicos de la Gobernación de Manabí se encuentra en un rango edad avanzada.

2. ¿En qué rango se encuentra sus años de servicio en la Gobernación de Manabí?

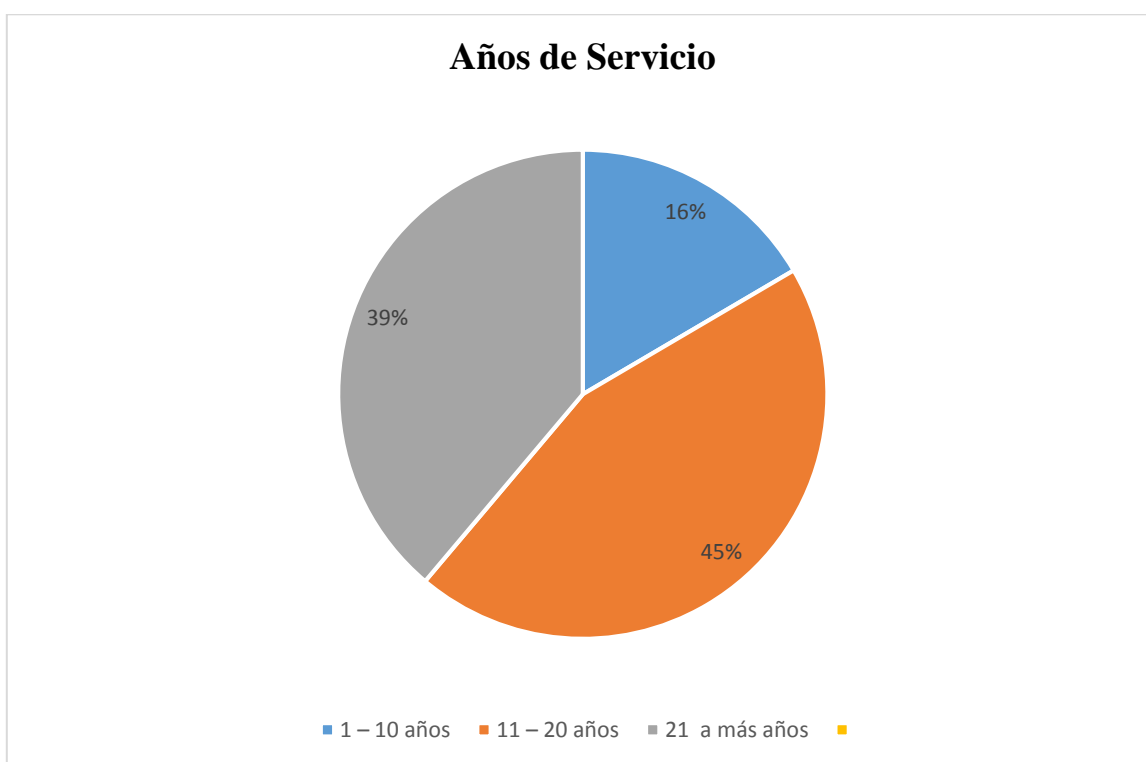
Tabla 2

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
1 – 10 años	23	16%
11 – 20 años	62	45%
21 a más años	54	39%
Total	139	100%

Fuente: Servidores y Trabajadores Públicos de la Gobernación de Manabí

Realizado por: Autoras de la Tesis

Gráfico 2



Análisis e interpretación

En los años de servicios el 16% de los trabajadores y servidores públicos de la Gobernación de Manabí cuentan con un rango de 1 a 10 años, el 45% están entre 11 a 20 años, mientras que el 39% se encuentran en un rango de 21 a más años de servicios.

Como se puede observar en la gráfica el 39% que es un porcentaje elevado están en el rango de jubilaciones.

En esta descripción se analizó mediante gráficos estadísticos los resultados del Cuestionario de MASLACH, en las diferentes dimensiones que este se presenta.

Primera dimensión: Cansancio emocional: estructurada con las siguientes preguntas: 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20.

3. Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo

Tabla 3

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	16	11%
Pocas veces al año o menos	23	17%
Una vez al mes o menos	18	13%
Unas pocas veces al mes o menos	11	8%
Una vez a la semana	14	10%
Unas pocas veces a la semana	19	14%
Todos los días	38	27%
Total	139	100%

Fuente: Servidores y Trabajadores Públicos de la Gobernación de Manabí
Realizado por: Autoras de la Tesis

Gráfico 3



Análisis e interpretación

De acuerdo al test de MASLACH la pregunta uno que dice “ me siento emocionalmente agotado por mi trabajo el 11% de los trabajadores y servidores públicos de la gobernación de Manabí encuestados respondieron que nunca, el 17% pocas veces al año o menos, mientras que 13% dijeron que una vez al mes o menos el 8% pocas veces al mes o menos, el 10% una vez a la semana, el 14% pocas veces a la semana y el 27% contestaron que todos los días.

El 27% de los trabajadores se sienten emocionalmente agotado en el trabajo, clínicamente analizado con el test de MASLACH están dentro de los síntomas del burnout.

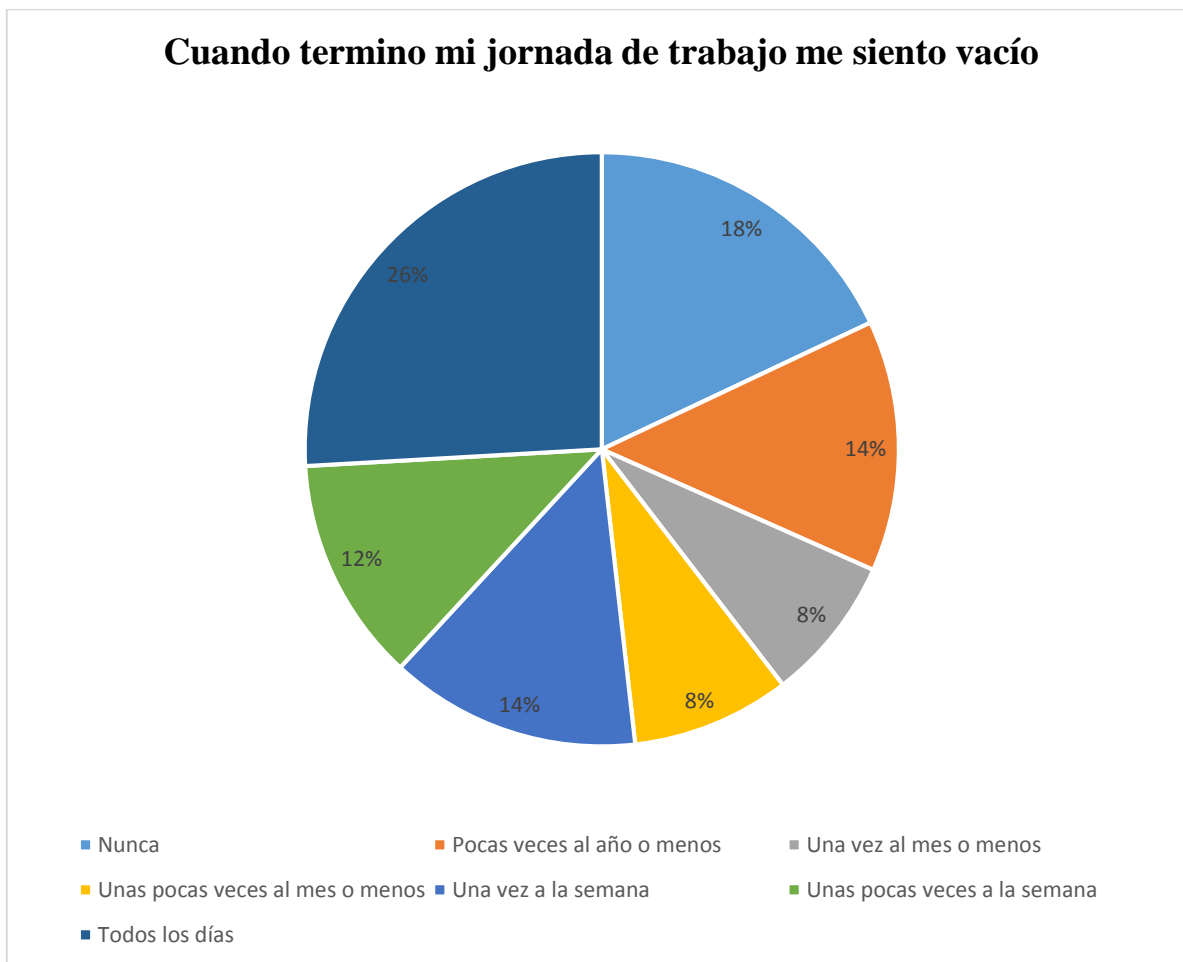
4. Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío

Tabla 4

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	25	18%
Pocas veces al año o menos	19	14%
Una vez al mes o menos	11	8%
Unas pocas veces al mes o menos	12	8%
Una vez a la semana	19	14%
Unas pocas veces a la semana	17	12%
Todos los días	36	26%
Total	139	100%

Fuente: Servidores y Trabajadores Públicos de la Gobernación de Manabí
Realizado por: Autoras de la Tesis

Gráfico 4



Análisis e interpretación

En la opción 4 del mismo cuestionario el 18% de los trabajadores y servidores públicos respondieron que nunca se sienten vacío cuando termina una jornada laboral, mientras el 14% pocas veces al año o menos, el 8% comentaron que unas pocas veces al mes o menos, también el 8% una vez al mes o menos, una vez a la semana lo dijeron el 14%, el 12% opino que unas pocas veces a la semana y el 26% contesto que todos los días.

El 26 % de los trabajadores y servidores públicos de la gobernación de Manabí terminan la jornada de trabajo con un vacío emocional, induciendo a quemarse dentro de la función que ellos ostentan.

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

Tabla 5

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	15	11%
Pocas veces al año o menos	36	26%
Una vez al mes o menos	13	9%
Unas pocas veces al mes o menos	15	11%
Una vez a la semana	14	10%
Unas pocas veces a la semana	17	12%
Todos los días	29	21%
Total	139	100%

Fuente: Servidores y Trabajadores Públicos de la Gobernación de Manabí
Realizado por: Autoras de la Tesis

Gráfico 5



Análisis e interpretación

En la opción 5 del cuestionario de MASLACH el 11% de los trabajadores y servidores públicos de la gobernación de Manabí opinaron que nunca se sienten fatigado en otra jornada de trabajo, pero el 26% comento que pocas veces al año o menos, el 9% dijeron que una vez al mes o menos, mientras que 11% expusieron que unas pocas veces al mes o menos, así mismo el 10% de ellos mencionaron que una vez a la semana, el 12% comunicaron que unas pocas veces a la semana y el 21% restante comentaron que todos los días.

El 21% de los trabajadores y servidores públicos de la Gobernación de Manabí de acuerdo al análisis de la encuesta ellos cuando se levantan sienten un gran vacío, esto debido a la baja autoestima o estímulo que ellos perciben dentro del ambiente laboral.

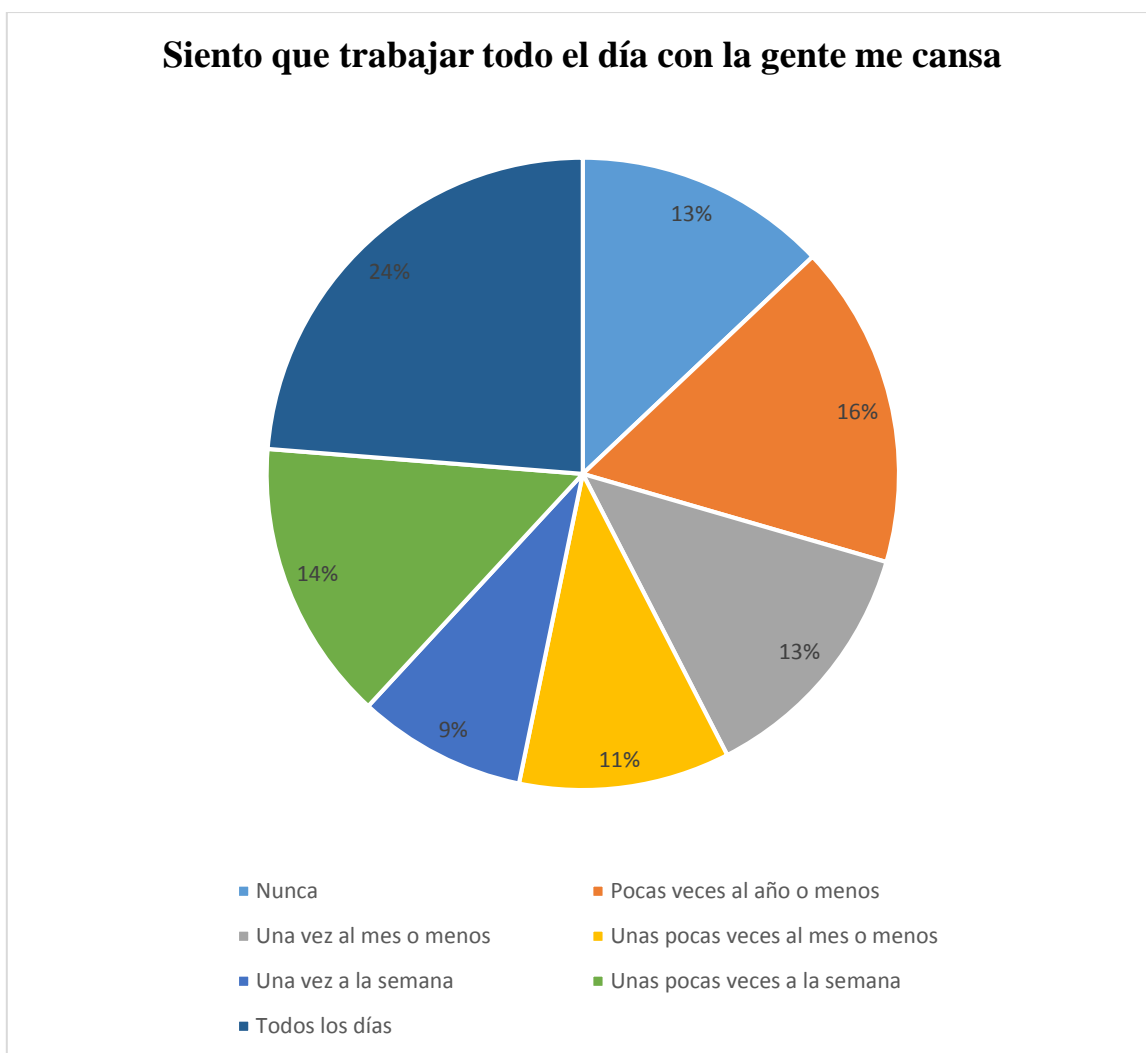
6. Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa

Tabla 6

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	18	13%
Pocas veces al año o menos	23	16%
Una vez al mes o menos	18	13%
Unas pocas veces al mes o menos	15	11%
Una vez a la semana	12	9%
Unas pocas veces a la semana	20	14%
Todos los días	33	24%
Total	139	100%

Fuente: Servidores y Trabajadores Públicos de la Gobernación de Manabí
Realizado por: Autoras de la Tesis

Gráfico 6



Análisis e interpretación

En la opción 6 del cuestionario de MASLACH el 13% de los trabajadores de la Gobernación de Manabí evocaron que nunca se cansan en trabajar con la gente, el 16% comento que pocas veces al año o menos, pero el 13% de dijeron que una vez al mes o menos, de igual forma el 11% expusieron que pocas veces al mes o menos, así mismo el 9% opinaron que una vez a la semana, mientras el 14% contestaron que unas pocas veces a la semana y el 24% dijeron que todos los días.

El 24% de los servidores públicos y trabajadores de la Gobernación de Manabí sienten que trabajar todo el día con la gente los cansa, lo que es producto por su desmotivación laboral y problemas familiares.

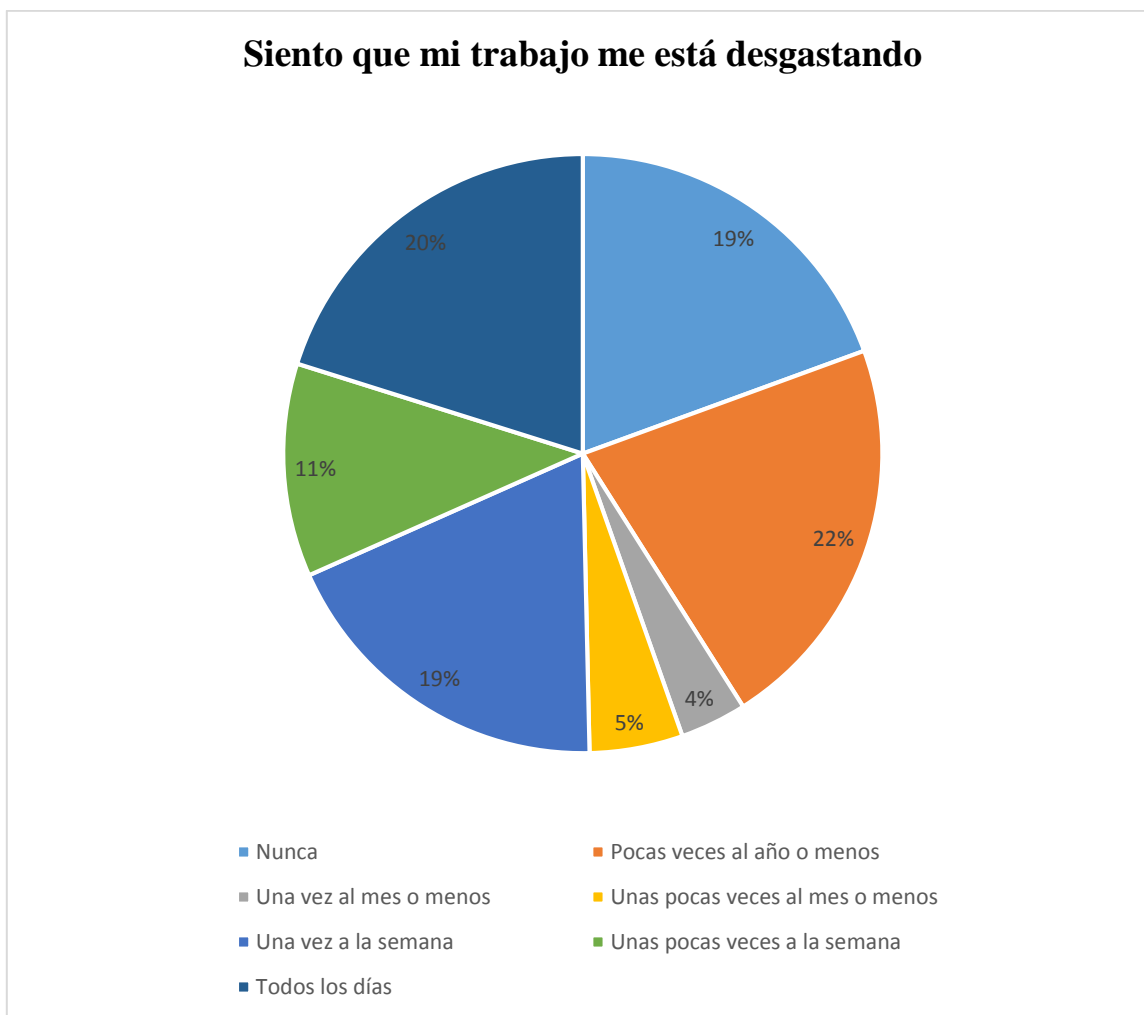
7. Siento que mi trabajo me está desgastando

Tabla 7

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	27	19%
Pocas veces al año o menos	30	22%
Una vez al mes o menos	5	4%
Unas pocas veces al mes o menos	7	5%
Una vez a la semana	26	19%
Unas pocas veces a la semana	16	11%
Todos los días	28	20%
Total	139	100%

Fuente: Servidores y Trabajadores Públicos de la Gobernación de Manabí
Realizado por: Autoras de la Tesis

Gráfico 7



Análisis e interpretación

En la opción 7 el 19% de los servidores y trabajadores públicos de la Gobernación de Manabí opinaron que nunca sienten que su trabajo lo está desgastando, pero el 22% comentan que pocas veces al año o menos, el 4% dijeron que una vez al mes o menos, así mismo el 5% expusieron que unas pocas veces al mes o menos, además el 19% se pronunciaron con una vez a la semana, mientras que el 11% contestaron que unas pocas veces a la semana y el 20% dijeron que todos los días.

El 20% de los trabajadores y servidores públicos de la Gobernación de Manabí sienten que el trabajo lo está desgastando medianamente, esto sucede por el trabajo extra que tienen que realizar, sin ser remunerado, inclusive en muchas ocasiones deben llevarse el trabajo a casa para terminarlo.

8. Me siento frustrado en mi trabajo

Tabla 8

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	30	21%
Pocas veces al año o menos	25	18%
Una vez al mes o menos	7	5%
Unas pocas veces al mes o menos	12	9%
Una vez a la semana	23	16%
Unas pocas veces a la semana	12	9%
Todos los días	30	22%
Total	139	100%

Fuente: Servidores y Trabajadores Públicos de la Gobernación de Manabí
Realizado por: Autoras de la Tesis

Gráfico 8



Análisis e interpretación

En la opción 8 el 21% de los servidores y trabajadores públicos de la Gobernación de Manabí opinaron que nunca se sienten frustrados en su trabajo, pero el 18% comentan que pocas veces al año o menos, el 5% dijeron que una vez al mes o menos, así mismo el 9% expusieron que unas pocas veces al mes o menos, además el 16% se pronunciaron con una vez a la semana, mientras que el 9% contestaron que unas pocas veces a la semana y el 22% dijeron que todos los días.

El 22% de los trabajadores y servidores públicos de la Gobernación de Manabí se sienten frustrado en el trabajo, esto sucede por las leyes y decretos que se han ejecutado en los últimos años, donde existe inestabilidad laboral, además de cambios de puestos a otras áreas administrativas, con el mismo sueldo y con mayor responsabilidad.

9. Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo

Tabla 9

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	16	12%
Pocas veces al año o menos	24	17%
Una vez al mes o menos	26	19%
Unas pocas veces al mes o menos	18	13%
Una vez a la semana	10	7%
Unas pocas veces a la semana	21	15%
Todos los días	24	17%
Total	139	100%

Fuente: Servidores y Trabajadores Públicos de la Gobernación de Manabí

Realizado por: Autoras de la Tesis

Gráfico 9



Análisis e interpretación

En la opción 9 el 12% de los servidores y trabajadores públicos de la Gobernación de Manabí opinaron que nunca sienten que están demasiado tiempo en su trabajo, pero el 17% comentan que pocas veces al año o menos, el 19% dijeron que una vez al mes o menos, así mismo el 13% expusieron que unas pocas veces al mes o menos, además el 7% se pronunciaron con una vez a la semana, mientras que el 15% contestaron que unas pocas veces a la semana y el 17% dijeron que todos los días.

El 17% de los trabajadores y servidores públicos de la Gobernación de Manabí se sienten que están demasiado tiempo en el trabajo, en muchas ocasiones por las responsabilidades y tareas que deben realizar, de manera urgente, lo que provoca el desánimo del trabajador.

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

Tabla 10

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	27	19%
Pocas veces al año o menos	18	13%
Una vez al mes o menos	19	14%
Unas pocas veces al mes o menos	15	11%
Una vez a la semana	13	9%
Unas pocas veces a la semana	19	14%
Todos los días	28	20%
Total	139	100%

Fuente: Servidores y Trabajadores Públicos de la Gobernación de Manabí
Realizado por: Autoras de la Tesis

Gráfico 10



Análisis e interpretación

En la opción 10 el 19% de los servidores y trabajadores públicos de la Gobernación de Manabí opinaron que nunca sienten cansancio al trabajar en contacto directo con la gente, pero el 13% comentan que pocas veces al año o menos, el 14% dijeron que una vez al mes o menos, así mismo el 11% expusieron que unas pocas veces al mes o menos, además el 9% se pronunciaron con una vez a la semana, mientras que el 14% contestaron que unas pocas veces a la semana y el 20% dijeron que todos los días.

El 20% de los trabajadores y servidores públicos de la Gobernación de Manabí sienten que trabajar en contacto directo con la gente cansa, los problemas personales muchos trabajadores los implican con el trabajo.

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

Tabla 11

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	33	24%
Pocas veces al año o menos	12	8%
Una vez al mes o menos	15	11%
Unas pocas veces al mes o menos	25	18%
Una vez a la semana	8	6%
Unas pocas veces a la semana	10	7%
Todos los días	36	26%
Total	139	100%

Fuente: Servidores y Trabajadores Públicos de la Gobernación de Manabí

Realizado por: Autoras de la Tesis

Gráfico 11



Análisis e interpretación

En la opción 11 el 24% de los servidores y trabajadores públicos de la Gobernación de Manabí opinaron que nunca se han sentido como si estuvieran al límite de sus posibilidades, pero el 8% comentan que pocas veces al año o menos, el 11% dijeron que una vez al mes o menos, así mismo el 18% expusieron que unas pocas veces al mes o menos, además el 6% se pronunciaron con una vez a la semana, mientras que el 7% contestaron que unas pocas veces a la semana y el 26% dijeron que todos los días.

El 26% de los trabajadores y servidores públicos de la Gobernación de Manabí sienten como si estuvieran al límite de sus posibilidades, el cansancio mental, los problemas de salud, problemas psicológicos no permiten una concentración completa en el ámbito laboral.

Segunda dimensión: Despersonalización: estructurada con las siguientes preguntas: 5, 10, 11, 15 y 22.

12. Siento que estoy tratando a algunos usuarios como si fueran objetos impersonales

Tabla 12

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	12	9%
Pocas veces al año o menos	19	14%
Una vez al mes o menos	25	18%
Unas pocas veces al mes o menos	20	14%
Una vez a la semana	17	12%
Unas pocas veces a la semana	16	11%
Todos los días	30	22%
Total	139	100%

Fuente: Servidores y Trabajadores Públicos de la Gobernación de Manabí

Realizado por: Autoras de la Tesis

Gráfico 12



Análisis e interpretación

En la opción 12 el 9% de los servidores y trabajadores públicos de la Gobernación de Manabí opinaron que nunca han tratado a los usuarios como objetos impersonales, pero el 14% comentan que pocas veces al año o menos, el 18% dijeron que una vez al mes o menos, así mismo el 14% expusieron que unas pocas veces al mes o menos, además el 12% se pronunciaron con una vez a la semana, mientras que el 11% contestaron que unas pocas veces a la semana y el 22% dijeron que todos los días.

El 22% de los trabajadores y servidores públicos de la Gobernación de Manabí sienten que tratan a los usuarios como objetos impersonales, la escasa capacitación de atención al cliente, las dificultades en los trámites burocráticos, la incomprensión de las autoridades y de los usuarios son factores que involucran psicológicamente al trabajador.

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

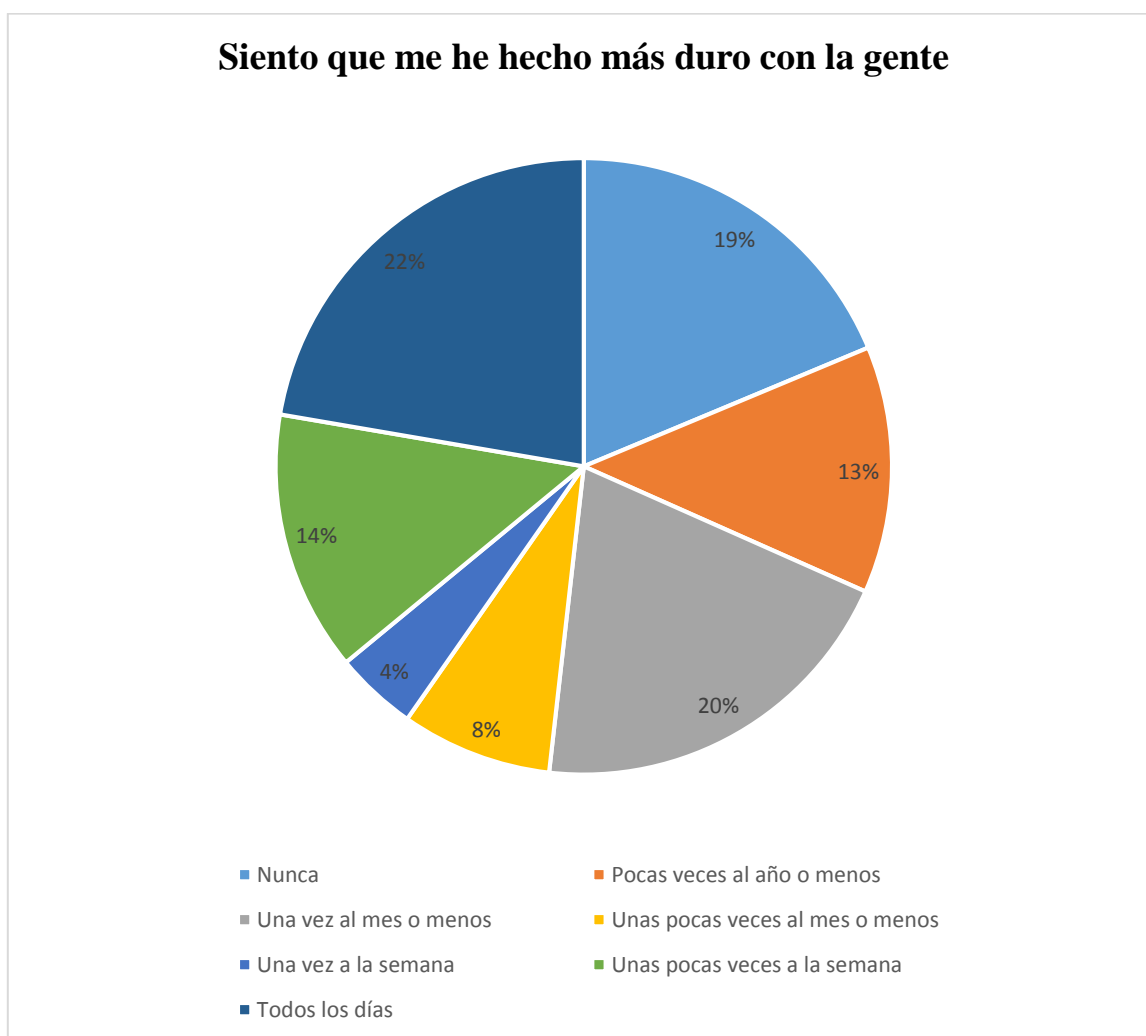
Tabla 13

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	26	19%
Pocas veces al año o menos	18	13%
Una vez al mes o menos	28	20%
Unas pocas veces al mes o menos	11	8%
Una vez a la semana	6	4%
Unas pocas veces a la semana	19	14%
Todos los días	31	22%
Total	139	100%

Fuente: Servidores y Trabajadores Públicos de la Gobernación de Manabí

Realizado por: Autoras de la Tesis

Gráfico 13



Análisis e interpretación

En la opción 13, el 19% de los servidores y trabajadores públicos de la Gobernación de Manabí opinaron que nunca han sentido que se han hecho más duro con la gente, pero el 13% comentan que pocas veces al año o menos, el 20% dijeron que una vez al mes o menos, así mismo el 8% expusieron que unas pocas veces al mes o menos, además el 4% se pronunciaron con una vez a la semana, mientras que el 14% contestaron que unas pocas veces a la semana y el 22% dijeron que todos los días.

El 22% de los trabajadores y servidores públicos de la Gobernación de Manabí sienten que se han hecho más duros con la gente, esto es provocado por el nivel de responsabilidad del trabajador que tiene en sus funciones, provoca un desequilibrio psicológico, por lo que él cree que ya no puede más y los culpables son los usuarios.

14. Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente

Tabla 14

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	38	27%
Pocas veces al año o menos	14	10%
Una vez al mes o menos	18	13%
Unas pocas veces al mes o menos	5	4%
Una vez a la semana	16	11%
Unas pocas veces a la semana	8	6%
Todos los días	40	29%
Total	139	100%

Fuente: Servidores y Trabajadores Públicos de la Gobernación de Manabí
Realizado por: Autoras de la Tesis

Gráfico 14



Análisis e interpretación

En la opción 14, el 27% de los servidores y trabajadores públicos de la Gobernación de Manabí opinaron que nunca han sentido que el trabajo lo están endureciendo emocionalmente, pero el 10% comentan que pocas veces al año o menos, el 13% dijeron que una vez al mes o menos, así mismo el 4% expusieron que unas pocas veces al mes o menos, además el 11% se pronunciaron con una vez a la semana, mientras que el 6% contestaron que unas pocas veces a la semana y el 29% dijeron que todos los días.

El 29% de los trabajadores y servidores públicos de la Gobernación de Manabí sienten que el trabajo lo están endureciendo emocionalmente, esto es provocado por el nivel de fatiga, las tensiones laborales lo que provoca que el carácter se torne fuerte muchas veces déspota.

15. Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a los usuarios

Tabla 15

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	27	19%
Pocas veces al año o menos	8	6%
Una vez al mes o menos	12	9%
Unas pocas veces al mes o menos	10	7%
Una vez a la semana	7	5%
Unas pocas veces a la semana	15	11%
Todos los días	60	43%
Total	139	100%

Fuente: Servidores y Trabajadores Públicos de la Gobernación de Manabí
Realizado por: Autoras de la Tesis

Gráfico 15



Análisis e interpretación

En la opción 15, el 19% de los servidores y trabajadores públicos de la Gobernación de Manabí opinaron que nunca han sentido que no le importan lo que les ocurra a los usuarios, pero el 6% comentan que pocas veces al año o menos, el 9% dijeron que una vez al mes o menos, así mismo el 7% expusieron que unas pocas veces al mes o menos, además el 5% se pronunciaron con una vez a la semana, mientras que el 11% contestaron que unas pocas veces a la semana y el 43% dijeron que todos los días.

El 43% de los trabajadores y servidores públicos de la Gobernación de Manabí sienten que realmente no les importa lo que les ocurra a los usuarios, son faces del Síndrome de Burnout, trabajadores que están por la remuneración mensual más que por el trabajo.

16. Me parece que los usuarios me culpan de alguno de sus problemas

Tabla 16

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	21	15%
Pocas veces al año o menos	7	5%
Una vez al mes o menos	17	12%
Unas pocas veces al mes o menos	9	7%
Una vez a la semana	10	7%
Unas pocas veces a la semana	15	11%
Todos los días	60	43%
Total	139	100%

Fuente: Servidores y Trabajadores Públicos de la Gobernación de Manabí

Realizado por: Autoras de la Tesis

Gráfico 16



Análisis e interpretación

En la opción 16, el 15% de los servidores y trabajadores públicos de la Gobernación de Manabí opinaron que nunca han sentido que los usuarios lo culpen de algunos de sus problemas, pero el 5% comentan que pocas veces al año o menos, el 12% dijeron que una vez al mes o menos, así mismo el 7% expusieron que unas pocas veces al mes o menos, además el 7% se pronunciaron con una vez a la semana, mientras que el 11% contestaron que unas pocas veces a la semana y el 43% dijeron que todos los días.

El 43% de los trabajadores y servidores públicos de la Gobernación de Manabí sienten que los usuarios los culpan de algunos de sus problemas, en esta etapa donde el trabajador se siente culpable por situaciones imprecisas y que no suceden.

Tercera dimensión: Realización Personal: estructurada con las siguientes preguntas: 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19 y 21.

17. Siento que puedo entender fácilmente a los usuarios

Tabla 17

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	35	25%
Pocas veces al año o menos	20	14%
Una vez al mes o menos	4	3%
Unas pocas veces al mes o menos	22	16%
Una vez a la semana	16	11%
Unas pocas veces a la semana	12	9%
Todos los días	30	22%
Total	139	100%

Fuente: Servidores y Trabajadores Públicos de la Gobernación de Manabí

Realizado por: Autoras de la Tesis

Gráfico 17



Análisis e interpretación

En la opción 17, el 25% de los servidores y trabajadores públicos de la Gobernación de Manabí opinaron que nunca han sentido entender a los usuarios, pero el 14% comentan que pocas veces al año o menos, el 3% dijeron que una vez al mes o menos, así mismo el 16% expusieron que unas pocas veces al mes o menos, además el 11% se pronunciaron con una vez a la semana, mientras que el 9% contestaron que unas pocas veces a la semana y el 22% dijeron que todos los días.

El 25% de los trabajadores y servidores públicos de la Gobernación de Manabí sienten que no pueden entender fácilmente a los usuarios, los trabajadores tienen una autoestima demasiado baja, es donde se hacen los desentendidos en las diferentes funciones que le corresponden.

18. Siento que trato con mucha eficacia los problemas de los usuarios

Tabla 18

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	50	36%
Pocas veces al año o menos	15	11%
Una vez al mes o menos	13	9%
Unas pocas veces al mes o menos	16	12%
Una vez a la semana	8	6%
Unas pocas veces a la semana	6	4%
Todos los días	31	22%
Total	139	100%

Fuente: Servidores y Trabajadores Públicos de la Gobernación de Manabí
Realizado por: Autoras de la Tesis

Gráfico 18



Análisis e interpretación

En la opción 18, el 36% de los servidores y trabajadores públicos de la Gobernación de Manabí opinaron que nunca han tratado con eficacia los problemas de los usuarios, pero el 11% comentan que pocas veces al año o menos, el 9% dijeron que una vez al mes o menos, así mismo el 12% expusieron que unas pocas veces al mes o menos, además el 6% se pronunciaron con una vez a la semana, mientras que el 4% contestaron que unas pocas veces a la semana y el 22% dijeron que todos los días.

El 36% de los trabajadores y servidores públicos de la Gobernación de Manabí sienten que no tratan con mucha eficiencia el problema de los usuarios, El síndrome de Burnout provoca estos problemas es una etapa donde el trabajador ha perdido toda iniciativa en el trabajo.

19. Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo.

Tabla 19

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	49	35%
Pocas veces al año o menos	12	9%
Una vez al mes o menos	13	9%
Unas pocas veces al mes o menos	7	5%
Una vez a la semana	16	11%
Unas pocas veces a la semana	23	17%
Todos los días	19	14%
Total	139	100%

Fuente: Servidores y Trabajadores Públicos de la Gobernación de Manabí

Realizado por: Autoras de la Tesis

Gráfico 19



Análisis e interpretación

En la opción 19, el 35% de los servidores y trabajadores públicos de la Gobernación de Manabí opinaron que nunca influido positivamente en la vida de otras personas en mi trabajo, pero el 9% comentan que pocas veces al año o menos, el 9% dijeron que una vez al mes o menos, así mismo el 5% expusieron que unas pocas veces al mes o menos, además el 11% se pronunciaron con una vez a la semana, mientras que el 17% contestaron que unas pocas veces a la semana y el 14% dijeron que todos los días.

El 35% de los trabajadores y servidores públicos de la Gobernación de Manabí sienten que no han influido positivamente en la vida de otras personas en el trabajo, es la etapa donde el trabajador ha perdido totalmente la motivación, el amor al trabajo, psicológicamente necesita un respiro emocional.

20. Me siento con mucha energía en mi trabajo

Tabla 20

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	28	20%
Pocas veces al año o menos	29	21%
Una vez al mes o menos	5	4%
Unas pocas veces al mes o menos	7	5%
Una vez a la semana	26	19%
Unas pocas veces a la semana	16	11%
Todos los días	28	20%
Total	139	100%

Fuente: Servidores y Trabajadores Públicos de la Gobernación de Manabí
Realizado por: Autoras de la Tesis

Gráfico 20



Análisis e interpretación

En la opción 20, el 20% de los servidores y trabajadores públicos de la Gobernación de Manabí opinaron que nunca se sienten con mucha energía en el trabajo, pero el 21% comentan que pocas veces al año o menos, el 4% dijeron que una vez al mes o menos, así mismo el 5% expusieron que unas pocas veces al mes o menos, además el 19% se pronunciaron con una vez a la semana, mientras que el 11% contestaron que unas pocas veces a la semana y el 20% dijeron que todos los días.

El 20% de los trabajadores y servidores públicos de la Gobernación de Manabí sienten que no tienen mucha energía en el trabajo, de acuerdo a los síntomas del Síndrome de Burnout existe un decaimiento físico y mental lo que provoca la falta de ese entusiasmo y energía para cumplir con las funciones a su cargo.

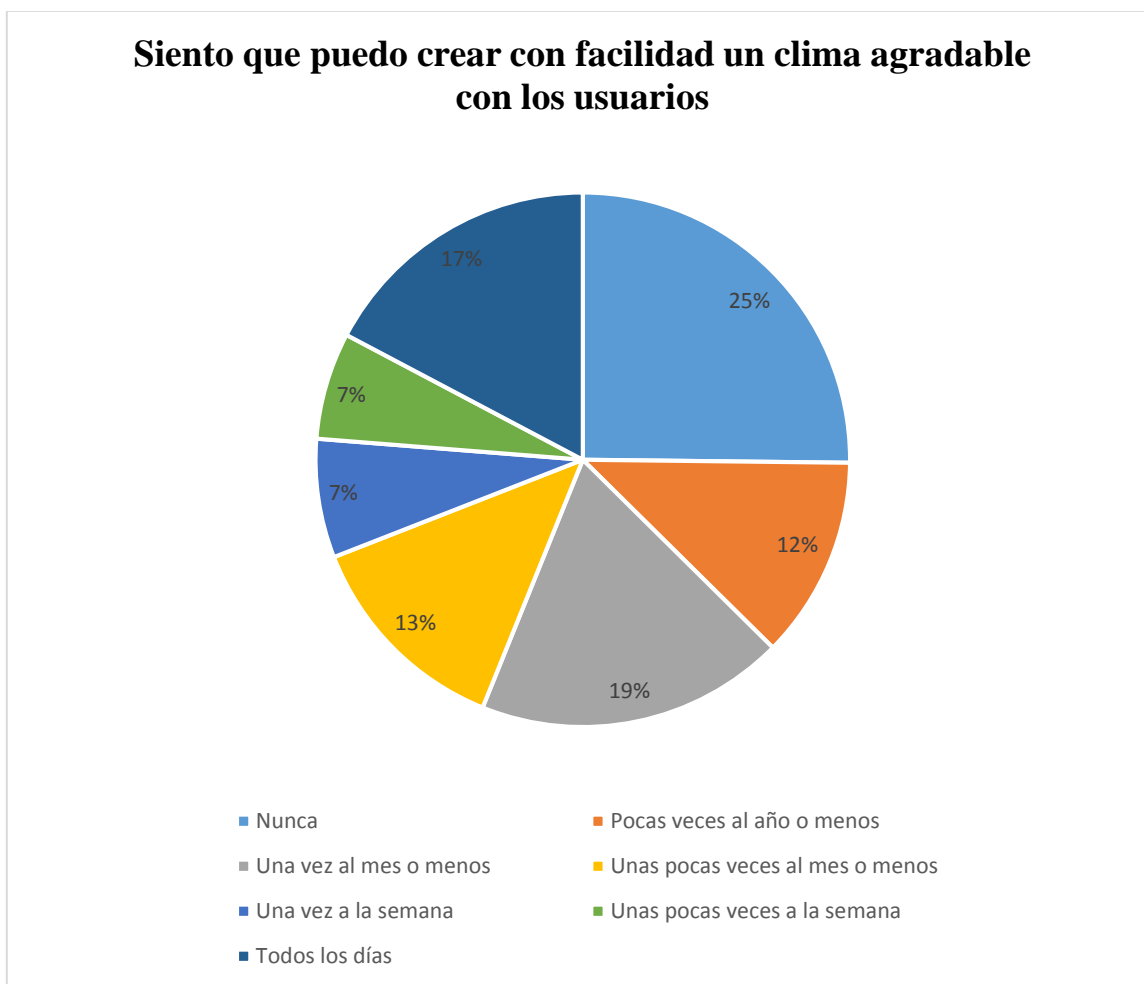
21. Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con los usuarios

Tabla 21

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	35	25%
Pocas veces al año o menos	17	12%
Una vez al mes o menos	26	19%
Unas pocas veces al mes o menos	18	13%
Una vez a la semana	10	7%
Unas pocas veces a la semana	9	7%
Todos los días	24	17%
Total	139	100%

Fuente: Servidores y Trabajadores Públicos de la Gobernación de Manabí
Realizado por: Autoras de la Tesis

Gráfico 21



Análisis e interpretación

En la opción 21, el 25% de los servidores y trabajadores públicos de la Gobernación de Manabí opinaron que nunca pueden crear con facilidad un clima agradable con los usuarios, pero el 12% comentan que pocas veces al año o menos, el 19% dijeron que una vez al mes o menos, así mismo el 13% expusieron que unas pocas veces al mes o menos, además el 7% se pronunciaron con una vez a la semana, mientras que el 7% contestaron que unas pocas veces a la semana y el 17% dijeron que todos los días.

El 25% de los trabajadores y servidores públicos de la Gobernación de Manabí sienten que no pueden crear con facilidad un clima agradable con los usuarios, la agresividad está presente cuando el trabajador o encuentra motivo para trabajar o atender problemas laborales con los usuarios.

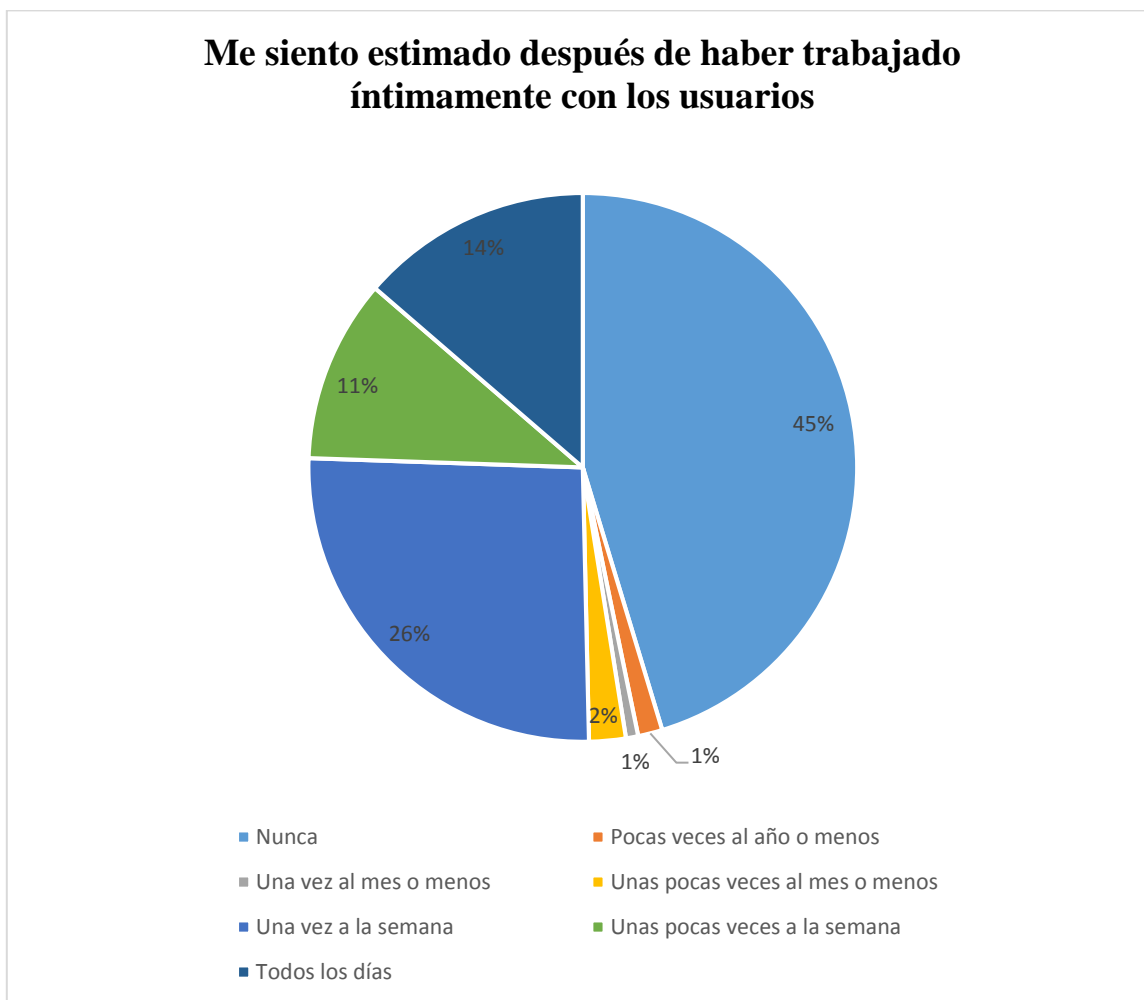
22. Me siento estimado después de haber trabajado íntimamente con los usuarios

Tabla 22

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	63	45%
Pocas veces al año o menos	2	1%
Una vez al mes o menos	1	1%
Unas pocas veces al mes o menos	3	2%
Una vez a la semana	36	26%
Unas pocas veces a la semana	15	11%
Todos los días	19	14%
Total	139	100%

Fuente: Servidores y Trabajadores Públicos de la Gobernación de Manabí
Realizado por: Autoras de la Tesis

Gráfico 22



Análisis e interpretación

En la opción 22, el 45% de los servidores y trabajadores públicos de la Gobernación de Manabí opinaron que nunca se han sentido estimado después de haber trabajado íntimamente con los usuarios, pero el 1% comentan que pocas veces al año o menos, el 1% dijeron que una vez al mes o menos, así mismo el 2% expusieron que unas pocas veces al mes o menos, además el 26% se pronunciaron con una vez a la semana, mientras que el 11% contestaron que unas pocas veces a la semana y el 14% dijeron que todos los días.

El 45% de los trabajadores y servidores públicos de la Gobernación de Manabí sienten que no se han sentido estimado después de haber trabajado íntimamente con los usuarios, totalmente desmotivado, emocionalmente decaído y con la autoestima baja son síntomas del Burnout muy perjudiciales para el trabajador.

23. Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo

Tabla 23

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	35	25%
Pocas veces al año o menos	12	9%
Una vez al mes o menos	13	9%
Unas pocas veces al mes o menos	15	11%
Una vez a la semana	17	12%
Unas pocas veces a la semana	16	12%
Todos los días	31	22%
Total	139	100%

Fuente: Servidores y Trabajadores Públicos de la Gobernación de Manabí
Realizado por: Autoras de la Tesis

Gráfico 23



Análisis e interpretación

En la opción 23, el 25% de los servidores y trabajadores públicos de la Gobernación de Manabí opinaron que nunca han conseguido cosas valiosas en este trabajo, pero el 9% comentan que pocas veces al año o menos, el 9% dijeron que una vez al mes o menos, así mismo el 11% expusieron que unas pocas veces al mes o menos, además el 12% se pronunciaron con una vez a la semana, mientras que el 12% contestaron que unas pocas veces a la semana y el 22% dijeron que todos los días.

El 25% de los trabajadores y servidores públicos de la Gobernación de Manabí creen que no han conseguido cosas valiosas en este trabajo., totalmente desmotivado, emocionalmente decaído y con la autoestima baja son síntomas del Burnout muy perjudiciales para el trabajador.

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

Tabla 24

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	89	64%
Pocas veces al año o menos	19	14%
Una vez al mes o menos	9	6%
Unas pocas veces al mes o menos	7	5%
Una vez a la semana	0	0%
Unas pocas veces a la semana	0	0%
Todos los días	15	11%
Total	139	100%

Fuente: Servidores y Trabajadores Públicos de la Gobernación de Manabí
Realizado por: Autoras de la Tesis

Gráfico 24



Análisis e interpretación

En la opción 24, el 64% de los servidores y trabajadores públicos de la Gobernación de Manabí opinaron que nunca han sentido que en el trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada , pero el 14% comentan que pocas veces al año o menos, el 6% dijeron que una vez al mes o menos, así mismo el 5% expusieron que unas pocas veces al mes o menos, además el 0% se pronunciaron con una vez a la semana, mientras que el 0% contestaron que unas pocas veces a la semana y el 11% dijeron que todos los días.

El 64% de los trabajadores y servidores públicos de la Gobernación de Manabí no sienten que en el trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada, ellos consideran aquello porque dentro de esta institución no existe un consultorio u oficina que trate estos temas de motivación, autoestima y tratamiento psicológico laboral.

4.1.3. Análisis de la entrevista

En la planificación de esta investigación se consideró realizar las respectivas entrevistas a 12 empleados de la Gobernación de Manabí de acuerdo a los objetivos específicos. Según lo analizado existe un gran desconocimiento acerca del síndrome del Burnout pese a que en la actualidad incide de manera negativa en el rendimiento del profesional, destacando que los servidores públicos de la institución se encuentran laborando por largos años y el reconocimiento monetario no compensa la presión y el arduo trabajo que el nuevo régimen laboral ha implantado, por lo que la tarea que debe realizar el departamento de recursos humanos se vuelve insatisfecha ante las demandas de calidad del trabajador en su función.

Mediante esta técnica se pudieron analizar los signos y síntomas que evidencia el Burnout de acuerdo con las implicaciones clínicas; cabe señalar que dichas implicaciones no guardan relación con el síndrome de Burnout. Sin embargo se pudieron manifestar mediante las entrevistas expresiones clínicas debido sucesos estresante dentro de la dinámica laboral, refiriendo sentirse vulnerables emocionalmente; con disminuido estado anímico, sin motivación, letargo, anhedonia, neurasténicos, apáticos, dispépticos, agresivos e irritables; además de los síntomas físicos que impiden el proceso de trabajo dado a los chequeos médicos que deben realizarse periódicamente. No podríamos aseverar que dichas manifestaciones clínicas pueden estar o no vinculados al síndrome, ya que estas implicaciones denotarían aspectos estresantes que viven los empleados, más no necesariamente nos referiríamos a que estos sean un padecimiento de orden clínico o patológico en relación al síndrome de Burnout.

4.2. Exposición y descripción e resultados de acuerdo a los objetivos específicos.

Concluida la presente investigación se procedió a la comprobación de los objetivos, se planteó un general y tres específicos, los que han sido cumplidos en su totalidad.

4.3. Alcance de objetivos y resultados esperados.

Al realizar el TEST de MASLACH a los 139 trabajadores y servidores públicos de la Gobernación de Manabí, se cumplieron con los objetivos específicos de esta investigación, dando como resultado el siguiente detalle.

- **Edad y años de servicios de los trabajadores y servidores públicos de la Gobernación de Manabí.**

En esta institución pública como se puede observar en el gráfico estadístico n° 1, existe un promedio del 33% de los trabajadores y servidores públicos con un rango de edad de 51 a más años y de los años de servicio están en el rango de 21 a más años en el grafico estadístico n° 2 con el 39%, lo que indica que están entrando a la etapa de jubilaciones y de tercera edad, cuyo desenvolvimiento laboral es muy regular, ya que estas personas en la mayoría del tiempo se encuentran cansadas, en muchas ocasiones con enfermedades típicas de la vejez y hasta terminal, lo que involucra su estado de ánimo en el trabajo.

- **Análisis del Cuestionario de MASLACH**

Los resultados obtenidos en este cuestionario se lo analizan en las tres dimensiones principales, permitiendo conocer la existencia de trabajadores y servidores públicos con el Síndrome de Burnout.

Para obtener los resultados se tuvieron que sumar los ítems que señalan las respuestas

Dimensiones evaluadas	Preguntas a evaluar	Valor total Obtenido	<i>Indicios de Burnout</i>
Cansancio emocional	1-2-3-6-8-13-14-16-20	28	<i>Más de 26</i>
Despersonalización	5-10-11-15-22	6	<i>Más de 9</i>
Realización personal	4-7-9-12-17-18-19-21	36	<i>Menos de 34</i>

- **Valoración de puntuaciones**

Altas puntuaciones en las dos primeras subescalas y bajas en la tercera definieron si los trabajadores y servidores públicos de la Gobernación de Manabí tienen el síndrome de Burnout. Se analizó detalladamente los diferentes atributos comprobando el Nivel del Síndrome de Burnout.

- **Valores de referencia**

	BAJO	MEDIO	ALTO
CANSANCIO EMOCIONAL	0 – 18	19 – 26	27 – 54
DESPERSONALIZACIÓN	0 – 5	6 – 9	10 – 30
REALIZACIÓN PERSONAL	0 – 33	34 – 39	40 – 56

Primera dimensión: Cansancio emocional: estructurada con las siguientes preguntas: 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20.

En la evaluación realizada mediante el cuestionario de MASLACH, el 40% de los trabajadores y servidores públicos de la Gobernación de Manabí obtuvieron una puntuación de 28 del síndrome de Burnout que es más o menos severos, recalando que en este estado emocional no solo están las personas que se encuentran con una edad avanzada claro que es la mayoría, también están trabajadores y servidores públicos que tienen un rango de edad desde los 25 y además que tienen 6 años de servicio en adelante, este fenómeno es causado por muchos factores que inciden en todo el ámbito laboral tales como: La presión de las autoridades, las diferentes responsabilidades muy distintas a las funciones encomendadas, llevar el trabajo a la casa para terminar caso contrario las multas o llamados de atención, el cambio de funciones con la misma remuneración, y el no pago de horas extras.

Segunda dimensión: Despersonalización: estructurada con las siguientes preguntas: 5, 10, 11, 15 y 22.

En esta dimensión el 39.6% de los trabajadores y servidores públicos de la Gobernación de Manabí obtuvieron un puntaje de 6 este valor corresponde a un nivel medio lo que significa que están dentro del rango del Síndrome de Burnout, igual que el anterior punto todas las edades están dentro de este rango, los factores que producen este fenómeno son similares al anterior, baja autoestima, desmotivación laboral, cambio de funciones, entre otros aspectos.

La falta de motivación laboral es una de las principales causas que están provocando a que el trabajador y servidor público no se preocupe por la atención al usuario, mantenga una renuencia de aportar en el trabajo, la falta de un psicólogo clínico quizás es otro factor que repercute en esta característica, lo que hace que la persona, no tenga ese ánimo de colaborar con los clientes.

Tercera dimensión: Realización Personal: estructurada con las siguientes preguntas: 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19 y 21.

En lo que se refiere a la realización personal un promedio del 34,38% de los trabajadores y servidores públicos de la Gobernación de Manabí obtuvieron un puntaje de 36 que tienen un nivel medio del Síndrome Burnout, esto al igual que las otras dimensiones, la falta de motivación laboral, la pérdida de interés personal, la despreocupación de la Institución en lo referente a la emotividad laboral en sus trabajadores, son causas que han actuado para que ellos se sientan sin realización personal, llevándolos al fracaso, al desgaste y a la despreocupación en sus funciones.

Evitando la superación personal del individuo, provocado por los factores del síndrome de Burnout, cuyas causas son perjudiciales para el ser humano, no solo en el desánimo personal, en el desempeño laboral, también en la afectación de la salud de física y mental de las personas.

- **Resultados generales de las tres dimensiones evaluadas del cuestionario de MASLACH.**

Obteniendo un promedio porcentual general el 37,99% de los trabajadores y servidores públicos de la Gobernación de Manabí y con un valor cualitativo se encuentran en un nivel medio severo del Síndrome de Burnout, cuyas causas se explicaron anteriormente, así como el fenómeno de esta variable donde las personas con edad de 20 años hacia adelante, y con pocos años de servicios también sufren esta enfermedad.

Muchos de los empelados confundían esta patología con el Estrés laboral o personal, ya que comentaban que el estrés los tenía cansados agotados, con ganas de no seguir laborando, entonces se le hizo una explicación y las diferencias que existe entre ellas, claro está que la mayor parte que están viviendo con el Síndrome son las personas que están por jubilarse o que le faltan pocos años para salir del trabajo, además la edad que ellos tienen, son factores que han impactado este estudio.

4.3.1. Alcance de los Objetivos Específicos

El primer objetivo específico: **Evaluar el síndrome del Burnout y sus dimensiones en los trabajadores de la Gobernación de Manabí**, alcanzó una significativa comprobación a través del gráfico 6, toda vez que se constató la trascendencia del Síndrome de Burnout en los trabajadores y servidores públicos de la Gobernación de Manabí.

El cuestionario de MASLACH evidencia que el 37.99% de los empleados sufren esta patología. La puntuación del síndrome de Burnout, equivalente al nivel medio alto, avala la presente argumentación; es conveniente reiterar que este estado emocional lo vivencian no sólo las personas que se encuentran con una edad cronológica laboral de 25 años, sino también trabajadores y servidores públicos que tienen 6 años de servicio. Los resultados son alarmantes, muchos pensaban que era el estrés, o a veces decían que se sentían quemados, hoy en día ya conocen que están dentro del rango del Síndrome en escala media alta en las tres dimensiones.

El segundo objetivo específico: **Caracterizar las implicaciones clínicas que manifiesta el Síndrome del Burnout**, también experimentó una notoria significación. Los resultados obtenidos en el gráfico 11 revela claramente las implicaciones clínicas manifestadas por los trabajadores y servidores públicos de la Gobernación de Manabí; entre las más importantes se detallan las siguientes: Sentimiento de agotamiento, fracaso e impotencia, baja autoestima, poca realización personal, dificultad para concentrarse, comportamientos agresivos, dolor de cabeza, taquicardia, insomnio, bajo rendimiento, absentismo laboral, aburrimiento, impaciencia e irritabilidad

En concordancia con el Cuestionario de MASLACH son los síntomas más frecuentes encontrados en esta institución pública, que no solo afecta a personas con muchos años de servicios, o con edad avanzada, también a jóvenes que tienen pocos años de servicios dentro de esta empresa.

El tercer objetivo específico: **Identificar las asociaciones entre las dimensiones del Síndrome del Burnout y las manifestaciones clínicas**, también se comprobó en términos significativos en el gráfico 18 donde se identificaron las principales causas que provocan el Síndrome de Burnout y sus repercusiones en cada una de las dimensiones. En este sentido, es preocupante que la institución no cuente con un profesional en psicología clínica, que diagnostique la enfermedad y que oriente efectivamente el correspondiente tratamiento personal. La autoridad competente desconocía la existencia de esta enfermedad en los trabajadores y servidores públicos, quienes confundían el estrés con el Burnout. Cuando se iban a realizar un chequeo solo consultaban al médico general, desconociendo signos y síntomas propios de la psicología clínica; existe desinformación sobre la enfermedad, como también de la motivación laboral o autoestima.

Estas observaciones son expresiones de los resultados que se tabularon sobre el cuestionario de MASLACH, lo que indica que esta institución y quizás otras no se encuentran preparadas para identificar y combatir el Síndrome de Burnout.

Capítulo V

5. Conclusiones y Recomendaciones

5.1. Conclusiones

Al cumplir con el proceso de investigación, observando las variables en su entorno natural, logrando obtener resultados, se colige lo siguiente:

- Se evaluaron a los trabajadores y servidores públicos de la gobernación de Manabí, mediante el cuestionario de MASLACH, evidenciándose que el 37.99% tienen un nivel medio severo del Síndrome de Burnout, que no solo afecta a las personas de mayor edad o con muchos años de servicio, también involucra a jóvenes y con pocos años de servicio.
- Clínicamente se identificaron la prevalencia del síndrome en los trabajadores y servidores públicos de la Gobernación de Manabí, cuyos factores se los clasificó en tres dimensiones como es: cansancio emocional, despersonalización y realización personal, demostrando la existencia del Síndrome de Burnout en esta institución.
- No se logró comprobar específicamente una asociatividad entre las dimensiones y las manifestaciones clínicas en el Síndrome de Burnout, dado que dichas implicaciones pueden estar o no vinculados al síndrome, por lo tanto; estas manifestaciones pudiesen denotar aspectos estresantes que viven los empleados, más no necesariamente nos referiríamos a que estos síntomas se involucren a un padecimiento de orden clínico o patológico en relación al síndrome de Burnout.

5.2. Recomendaciones

Una vez concluida la investigación se recomienda lo siguiente.

- Promover una campaña de publicidad o capacitación a las autoridades, trabajadores y servidores públicos de la Gobernación de Manabí sobre el Síndrome de Burnout, causas, factores, síntomas y tratamientos, de tal manera que se incremente la eficiencia y eficacia en el desempeño laboral.
- Realizar un monitoreo y seguimiento de los trabajadores y servidores públicos de la Gobernación de Manabí, sobre su desempeño personal y laboral, con un profesional del tema, llevando un registro como un historial clínico. Este procedimiento se articula con los estándares de calidad de vida, en beneficio de la institución, la colectividad y la familia.
- Mejorar el ambiente laboral de la institución, además de apoyar a los trabajadores y servidores públicos de la Gobernación de Manabí en lo referente a lo psicológico, emocional y de realización personal. Las esferas mencionadas constituyen el andamiaje personal que propicia el bienestar y la realización humana.

6. Presupuesto		
Detalle		V. Total
Resma de Papel		\$ 18,00
Alquiler de Equipos Tecnológicos		100,00
Pen drive		16,00
Materiales de oficina		150,00
Carpetas		30,00
Internet		150,00
Movilización		50,00
Víaticos		125,00
Copias		60,00
Impresión encuadernación		250,00
Otros gastos		120,00
	Total	\$1.069.00

7. Cronograma valorado de actividades 2017

ACTIVIDADES	Junio				Julio				Agosto				Septiembre				Octubre				RECURSOS		COSTO
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	HUMANOS	MATERIALES	
Presentación y aprobación del proyecto			■																		-comisión de titulación -tutor -investigadores	-hojas y carpetas Computadora impresora	200
Reunión de tutorías				■				■				■								■	-tutor -investigadoras	- impresiones	60
Coordinación y revisión de la tesis con el director de tesis							■														-tutor -investigadoras	-hojas Computadora impresora -tinta carpetas	60
Elaboración de la base de teóricas								■													-tutor -investigadoras	- impresiones	150
Planificación y diseño del trabajo de campo									■												-autoridades de la gobernación - trabajadores -tutor - investigadoras		60
Aplicación de Encuestas									■	■											-trabajadores de la organización -tutor -investigadoras	-hojas -esferos	119
Tabulación de datos y análisis de los resultados													■								tutor -investigadoras	-hojas -Computadora -impresora -tinta	50
Conclusiones y recomendaciones														■							tutor -investigadoras	-hojas -Computadora -impresora	70
Elaboración del informe final															■	■					tutor -investigadoras	hojas Computadora	50
Entrega análisis y aprobación del informe final																			■		tutor -investigadoras	Hojas y carpetas Computadora impresora	150
Defensa de trabajo de investigación																					-tribunal de tesis tutor -investigadoras	- Proyecto - computadora	100

8. Bibliografía

- ANDES. (1 de Agosto de 2015). *Agencia Pública de Noticias del Ecuador y Suramérica*. Recuperado el 23 de Septiembre de 2017, de Andes: <http://www.andes.info.ec/es/noticias/ecuador-garantiza-calidad-servicio-publico-buen-clima-laboral.html>
- Apiquián, A. (13 de mayo de 2014). *Alto Nivel*. Obtenido de 6 estrategias para prevenir el Síndrome de Burnout: <https://www.altonivel.com.mx/42538-6-estrategias-para-prevenir-el-sindrome-de-burnout/>
- autores, v. (2006). Síndrome de Burnout. *Medigraphic Artemisa en línea*, 305-306.
- C Maslach, S. E. (1996). *Maslach Burnout Inventory Manual*. California: Consulting Psychologists Press.
- Carlín, M., & Garcés, E. (2010). El síndrome de burnout: Evolución histórica desde el contexto laboral al ámbito deportivo. *Anales de Psicología*, 169. doi:1695-2294
- Cherniss, C. (1983). *La síndrome del burn-out. Lo stress lavorativo degli operatori dei servizi socio-sanitari*. Illinois: Centro Scientifico.
- Coello, C. (2016). Ecuador no tiene políticas de prevención contra el burnout. *REdacción Médica*, pp-pp. Recuperado el 19 de 09 de 2017, de <https://www.redaccionmedica.ec/secciones/salud-publica/ecuador-no-tiene-pol-tica-de-prevenci-n-contra-el-burnout-87258>
- Edelwich J y Brodsky, A. (1980). *Burnout: Stages of disillusionment in the helping professions*. Nueva York: Human Sciences Press. doi:10.1176/ps.32.5.353
- El Comercio. (30 de octubre de 2011). Renuncias obligatorias. *El Gobierno no aclara compra de renuncias obligatorias*. Recuperado el 21 de septiembre de 2017, de http://www.elcomercio.com/negocios/Gobierno-aclara-compra-renuncias-obligatorias_0_581941906.html
- Escobar, P. (16 de mayo de 2016). *Instituto de Neurociencias*. Obtenido de Síndrome de Burnout: 14 signos de agotamiento laboral: <https://www.institutoneurociencias.med.ec/categorias-guia/item/15033-sindrome-de-burnout-14-signos-de-agotamiento-laboral>
- Fernández, V. (28 de agosto de 2017). *Webconsultas*. Recuperado el 20 de septiembre de 2017, de Mente y emociones: <http://www.webconsultas.com/mente-y-emociones/trabajo-y-tiempo-libre/como-prevenir-el-burnout-8365>
- Freudenberger, H. J. (1974). *Staff Burn-Out Social Issues*. New York: John Wiley & Sons, Ltd. doi:10.1111/j.1540-4560.1974.tb00706.x
- Freundenberger, H., & Richelson, G. (1981). *Burn-out: the high cost of high achievement*. Nueva York: Bantam Books.
- GIL-MONTE, P. R. (2003). Burnout syndrome: ¿síndrome de quemarse por el trabajo, desgaste profesional, estrés laboral o enfermedad de Tomás? *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 181-197. Obtenido de revistas_copm@cop.es

- Jackson y Maslach. (1996). *MBI Maslach Burnout Inventory*. California: CPP, Incorporated, 1996.
- Jeansok, K., & David, D. (2002). The stressed hippocampus, synaptic plasticity and lost memories. *Nature Reviews*, pp. doi:10.1038/nrn849
- M Leiter & C Maslach. (2005). *Banishing Burnout: Six Strategies for Improving Your Relationship with Work*. California: Wiley.
- Medigraphic. (2006). Síndrome de Burnout. *Medigraphic Artemisa en línea*, 305-306. Recuperado el 19 de 09 de 2017, de www.medigraphic.com/pdfs/arcneu/ane-2006/ane064m.pdf
- OBSERVATORIO PERMANENTE RIESGOS PSICOSOCIALES "UGT". (diciembre de 2006). *UGT*. (C. E. UGT, Ed.) Recuperado el 19 de 09 de 2017, de www.ugt.es
- Pacheco, M., De la Garza, E., & Reygadas, L. (2011). *Trabajos atípicos y precarización del empleo*. México : El Colegio de México.
- Perlman, B., & Hartman, A. (1981). *Burnout: Summary and Future Research*. Estados Unidos: Educational Resources Information Cente.
- Pines. A y Kafry, D. (1978). *Coping with burnout. Paper presented at the Annual Convention of the American Psychology Association*. Toronto: American Psychology Association.
- PSINEM. (27 de Marzo de 2016). *Psinem*. Recuperado el 20 de septiembre de 2017, de WORDPRESS.COM.: <https://psinem.wordpress.com/2016/03/27/sindrome-de-burnout-causas-sintomas-y-tratamiento/>
- Revista Líderes. (21 de 04 de 2014). *Revista Líderes*. Recuperado el 23 de septiembre de 2017, de El Comercio: <http://www.revistalideres.ec/lideres/clima-laboral-inquietud-siempre.html>
- Wilson Albarracin. (2011). ECUADOR: PRINCIPIO CONSTITUCIONAL DEL BUEN VIVIR NO EXISTE PARA LOS TRABAJADORES DEL SECTOR PÚBLICO. *Revista Sindical Instituto Laboral Andino*, 14. Obtenido de https://issuu.com/lisset/docs/revista_sindical_6

Anexos

Anexo 1



Julio, 31 de 2017
Of. # 0107 D-FCHS-UTM

Señores
María Lisbeth Avellán Cedeño
Ana Patricia Medrana China
EGRESADOS DE LA ESCUELA DE PSICOLOGÍA CLÍNICA
Portoviejo.-

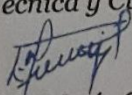
De mi consideración:

El H. Consejo Directivo en sesión ordinaria realizada el 27 de julio/2017, resolvió aprobar el Anteproyecto del trabajo de titulación denominado: **"EL SÍNDROME DE BURNOUT Y SUS IMPLICACIONES CLÍNICAS EN LOS TRABAJADORES DE LA GOBERNACION DE MANABI, EN EL AÑO 2016"**.

Asimismo, comunico a ustedes que ha sido designado como Tutor del mencionado Trabajo de Titulación el Psc. Cl. Gustavo Escobar.

Particular que envío a usted para fines consiguientes.

Atentamente,
Patria, Técnica y Cultura


Dra. Eneida María Quindemil Torrijo
DECANA



Rosa Elena

Anexo 4

Portoviejo, 20 de junio del 2017

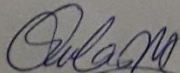
Abogado
José Ramón Santana
JEFE DEL DPTO. TALENTO HUMANO DE LA GOBERNACIÓN DE LA
PROVINCIA DE MANABÍ
Ciudad. -

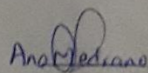
De nuestras consideraciones


Mediante el presente nos dirigimos a usted, para enviarle un cordial saludo, a la vez les deseamos éxitos en sus funciones encomendadas en la provincia de Manabí, Srtas. AVELLÁN CEDEÑO MARÍA LISBETH y MEDRANO CHICA ANA PATRICIA quienes enviamos esta misiva somos estudiantes de la Escuela de Psicología Clínica de la Facultad de Ciencias Humanísticas y Sociales de la Universidad Técnica de Manabí, solicitamos de la manera más comedida permisos para realizar nuestra investigación tesis cuyo tema es "EL SÍNDROME DE BURNOUT Y SUS IMPLICACIONES CLÍNICAS EN LOS TRABAJADORES DE LA GOBERNACIÓN DE MANABÍ, EN EL AÑO 2017" que servirá como requisito para la finalización de la carrera y la obtención del Título profesional de Psicólogo Clínico.

Por su aceptación reiteramos nuestros agradecimientos de consideración y alta estima.

Atentamente,


Srta. AVELLÁN CEDEÑO MARÍA
ESTUDIANTE


Srta. MEDRANO CHICA ANA
ESTUDIANTE

GOBERNACIÓN DE ESTUDIANTE	
UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN DE TALENTO HUMANO	
INGRESO DE DOCUMENTACIÓN	
Fecha:	20.06.2017
Hora:	10:43
Recibido por:	
Adjuntos:	

Anexo 3



CUESTIONARIO DE MASLACH BURNOUT INVENTORY

Cuestionario para los trabajadores de la Gobernación de Manabí, que se encuentran prestando atención directa al usuario.

Indicaciones: A continuación, encontrará una serie de enunciados acerca de su trabajo y de sus sentimientos en él. Le pedimos su colaboración respondiendo a ellos como lo siente.

Fecha:

Señale el número que crea oportuno sobre la frecuencia con que siente los enunciados:

0= NUNCA.

1= POCAS VECES AL AÑO.

2= UNA VEZ AL MES O MENOS.

3= UNAS POCAS VECES AL MES.

4= UNA VEZ A LA SEMANA.

5= UNAS POCAS VECES A LA SEMANA.

6= TODOS LOS DÍAS.

1	Me siento emocionalmente agotado/a por mi trabajo.	
2	Me siento cansado al final de la jornada de trabajo.	
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado.	
4	Tengo facilidad para comprender como se sienten mis alumnos/as.	
5	Creo que estoy tratando a algunos alumnos/as como si fueran objetos impersonales.	
6	Siento que trabajar todo el día con alumnos/as supone un gran esfuerzo y me cansa.	

7	Creo que trato con mucha eficacia los problemas de mis alumnos/as.	
8	Siento que mi trabajo me está desgastando. Me siento quemado por mi trabajo.	
9	Creo que con mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de mis alumnos/as.	
10	Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo la profesión docente.	
11	Pienso que este trabajo me está endureciendo emocionalmente.	
12	Me siento con mucha energía en mi trabajo.	
13	Me siento frustrado/a en mi trabajo.	
14	Creo que trabajo demasiado.	
15	No me preocupa realmente lo que les ocurra a algunos de mis alumnos/as.	
16	Trabajar directamente con alumnos/as me produce estrés.	
17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis alumnos/as.	
18	Me siento motivado después de trabajar en contacto con alumnos/as.	
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.	
20	Me siento acabado en mi trabajo, al límite de mis posibilidades.	
21	En mi trabajo trato los problemas emocionalmente con mucha calma.	
22	Creo que los alumnos/as me culpan de algunos de sus problemas.	

Anexos 4



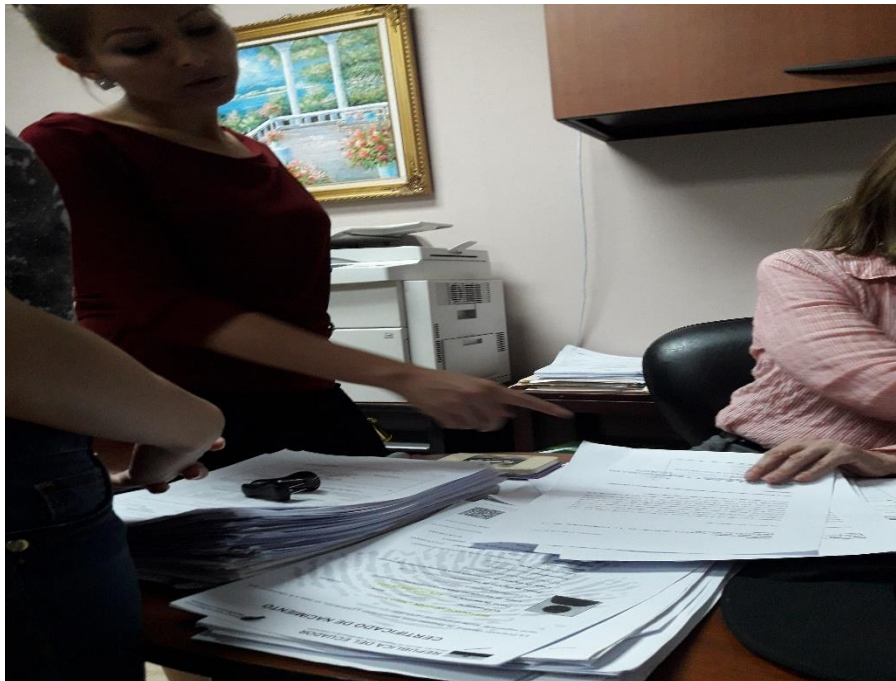
Guía de entrevista

En la planificación de esta investigación se consideró realizar una guía de entrevista a los trabajadores de la Gobernación de Manabí de acuerdo a los objetivos específicos, cuyas preguntas fueron:

- a) ¿Cuántos trabajadores y servidores públicos laboran en esta institución?
- b) ¿Existe Jornadas laborables extendidas y remuneradas?
- c) De ser así, ¿los trabajadores responden adecuadamente ante estas jornadas? (nótese desde el ámbito físico, mental y social)
- d) ¿Cree que los colaboradores responden a las exigencias psicológicas de esconder emociones? (Se trata de reacciones y opiniones negativas que el trabajador esconde a clientes, superiores, compañeros, compradores o usuarios por razones 'profesionales').
- e) El asunto es muy importante para nosotros en términos de las regulaciones en la salud ocupacional, por lo tanto, deseamos saber sobre el ambiente laboral que se vive dentro de la Gobernación, ¿Qué opina usted sobre este tema?
- f) ¿Y que nos puede decir sobre el desempeño laboral?
- g) Como le hemos dicho que esta investigación trata sobre el Síndrome de Burnout ¿usted cree que aquí en la Gobernación algún trabajador aqueja esta enfermedad?

Anexos 5

Entrevista realizada a los trabajadores de la Gobernación de Manabí



Cuestionario (Inventario de Maslach) realizado a los trabajadores de la Gobernación de Manabí



