



PSICOLOGÍA

Trabajo de titulación previo a la obtención del título de Licenciada en Psicología.

AUTOR: Erick

Damián Morocho Gaona

TUTOR: Mario Brian

Alban Robayo

“Análisis del síndrome de burnout y su relación en diferentes áreas laborales en una empresa petrolera”.

1. Agradecimiento

Mi tesis se la dedico a mis padres que siempre me han apoyado para llegar tan lejos.

CERTIFICADO DE AUTORÍA

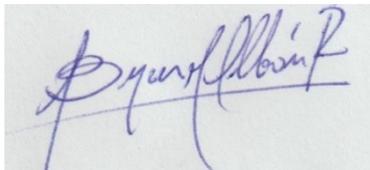
Yo, MOROCHO GAONA ERICK DAMIAN declaro bajo juramento, que el trabajo aquí es de mi autoría; que no ha sido presentado anteriormente para ningún grado o calificación profesional y que se ha consultado bibliografía detallada.

Cedo mis derechos de propiedad intelectual a la Universidad Internacional del Ecuador, para que sea publicado y divulgado en internet, según lo establecido en la Ley de Propiedad Intelectual, su reglamento y demás disposiciones legales.



Firma

Yo, ALBAN ROBAYO MARIO BRIAN, certifico que el siguiente trabajo "Análisis del síndrome de burnout y su relación en áreas laborales en una empresa petrolera." fue realizado por el estudiante: MOROCHO GAONA ERICK DAMIAN, siendo el responsable exclusivo tanto de su originalidad y de su autenticidad, como de su contenido.



Firma

ÍNDICE

Portada	1
1. Agradecimiento	2
2. Resumen	6
3. Abstract	7
4. Introducción	8
5. Marco teórico	10
5.1 Definiciones del Burnout:	10
5.2 Factores de riesgo	10
5.3 Causas	11
5.4 Falta de control	11
5.5 Falta de compensación	11
5.7 Sobre carga de trabajo	13
5.8 Falta de objetividad empresarial	13
6. Dimensiones de burnout	13
6.1 Cansancio emocional	13
6.2 Despersonalización	14
6.3 Realización personal	14
7. Marco metodológico	15
7.2 Objetivos	15
7.3 Población y muestra	15
7.5 Criterios de exclusión	15
8. Métodos	16
8.2 Instrumentos	16
9. Resultados	18
10. Conclusión	25
11. Limitaciones	25
12. Recomendaciones	26
13. Referencias bibliográficas	27
14. Anexos	28

Lista de tablas

Ilustración 1	18
Ilustración 2. Área en el que trabaja	19
Ilustración 3. Resultado según las dimensiones y la frecuencia-tiempo.	21
Ilustración 4. Puntaje individual de los encuestados según su área.....	22
Tabla 1 Resultados según el nivel de afectación al trabajador en cada tipo de dimensión.	20
Tabla 2. Resultado según el área, puntaje general.....	23

2. Resumen

En la actualidad los riesgos psicosociales representan una amenaza muy grande en el ámbito laboral, las empresas invierten recursos para eliminar o disminuir los niveles en los que afecta el estrés laboral, los cuales inciden también en la salud física y mental de los trabajadores. Generar medidas que ayuden a mejorar la calidad de vida de los colaboradores en las organizaciones, es un factor importante para incrementar la productividad de las actividades empresariales en niveles de eficiencia. El objetivo de esta investigación es analizar cómo afecta el síndrome de burnout dentro de una compañía que se dedica a la producción de petróleo, la cual ubica sus oficinas en la ciudad de Quito y el área de producción en la región Oriente. Para la obtención de datos se tomó a 24 trabajadores de ambos sexos, 11 pertenecen al área administrativa (administración, IT, logística) y 13 pertenecen al área de producción que están divididos en (hidrocarburos, industria metal, mantenimiento, operaciones). Se estableció una variable, la cual se evaluó con una herramienta muy utilizada en investigaciones de este tipo: el instrumento es Burnout – Maslach Burnout Inventory. Una vez recopilados los datos y analizados los resultados, se obtuvo información esperada para esta investigación. Se determinó un nivel medio para el agotamiento emocional, un nivel medio para despersonalización y un nivel alto para la realización personal.

Palabras clave: estrés laboral, productividad, desempeño, burnout

3. Abstract

At present, psychosocial risks represent a very great threat in the workplace, companies invest resources to eliminate or reduce the levels in which work stress affects, which also affect the physical and mental health of workers. Generating measures that help improve the quality of life of employees in organizations is an important factor to increase the productivity of business activities at levels of efficiency. The objective of this research is to analyze how the burnout syndrome affects a company that is dedicated to the production of oil, which locates its offices in the city of Quito and the production area in the Oriente region. To obtain data, 24 workers of both sexes were taken, 11 belong to the administrative area (administration, IT, logistics) and 13 belong to the production area that is divided into (hydrocarbons, metal industry, maintenance, operations). A variable was established, which was evaluated with a tool widely used in research of this type: the instrument is Burnout - Maslach Burnout Inventory. Once the data was collected and the results analyzed, the information expected for this research was obtained. A medium level was determined for emotional exhaustion, a medium level for depersonalization, and a high level for personal fulfillment.

Key words: work stress, ambulatory, productivity, performance.

4. Introducción

Dentro de los riesgos psicosociales relacionados con la exigencia laboral, sobresale el síndrome de burnout. Se conoce como síndrome de burnout a la “fatiga” del personal encargado de recursos humanos o personal de producción, se desconoce generalmente una causa específica, y más bien se describe como serie de síntomas asociados.

La Organización Mundial de la Salud (2000) describe al síndrome de burnout, como síndrome del desgaste profesional, es una afectación que se produce como respuesta al exceso de obligaciones profesionales en una persona, dando como resultado factores estresantes emocionales e interpersonales relacionados con el trabajo.

Edelwich (1980) describe al burnout como: una pérdida progresiva de idealismo, energía y propósito, mientras que otros estudios en el campo de la psicología organizacional lo describen como un desgaste emocional y físico. Maslach (1982) además lo define como un riesgo psicosocial que sale a la luz en actividades de cuidado y buen servicio humano directo, como la salud, salud mental, ayudas sociales, orientación y enseñanza.

La salud en el trabajo debe ser enfocada de manera integral, englobando factores que influyen en la calidad de vida de los trabajadores. En este caso la Organización Mundial de la Salud (1996) define la salud ocupacional como una actividad preventiva que ayuda a la identificación, supervisión y control de los factores de riesgo en los lugares de trabajo, además de la generación de competencias y acciones afectivas que aseguren un ambiente saludable al trabajador.

Los riesgos psicosociales a los que se ven expuestos los trabajadores petroleros son según Pino (2005): la convivencia y el entorno de trabajo, influyen directamente sobre la salud mental del colaborador, incidiendo en su calidad de vida y desempeño.

En otros países se considera que los riesgos psicosociales afectan a trabajadores cuya actividad en el trabajo es insatisfactoria, los cuales son estudiados periódicamente. En España, la VI encuesta de Condiciones de Trabajo, mostró que los riesgos psicosociales son la principal causa de accidentes y enfermedades laborales. (Gil-Monte, 2012)

Las jornadas de trabajo exigen horarios continuos y turnos rotativos, definidos como cualquier trabajo que se realice fuera del marco de tiempo de 8 horas como es de costumbre en el área administrativa. Estas jornadas de trabajo son reguladas en el Ecuador por el Ministerio de Trabajo, bajo las directrices del Acuerdo Ministerial N.º Ministerio de Trabajo (MDT) (Ecuador, 2020). Las jornadas para el personal que labora en campos ubicados en tierra, así como en plataformas marítimas son nombradas jornadas consecutivas, las cuales se aplican a los sectores estratégicos y constan de dos semanas continuas de trabajo y una semana de descanso fuera del campo, las dos semanas dentro del campo se dividen en horarios rotativos de 12 horas, 7 días en horario diurno y 7 en horario rotativo (Parkes, 2012). En algunas ocasiones existen irregularidades en el horario establecido llegando incluso a permanecer los trabajadores hasta 8 semanas dentro del campo. Existe escases de investigaciones en el área de la industria petrolera, sobre todo en Ecuador, hay pocos programas de prevención de riesgos psicosociales por parte del Ministerio de Trabajo, ya que no recoge datos específicos de la salud mental de los trabajadores, ni del entorno en el que ejercen tal actividad. Claramente hay pocos estudios que han examinado el impacto de largas horas de trabajo relacionados con el riesgo de lesiones y enfermedades ocupacionales de los trabajadores, por ejemplo, los trabajos realizados durante largos turnos pueden ser más peligrosos, o las personas que trabajan en horarios extendidos son más propensas a generar dificultades en su desempeño. Solo se han realizado unos pocos estudios en los Estados Unidos, y ninguno de ellos a involucrado una población de estudio representativa de industrias y sus ocupaciones como tal. (Dembe AE, 2005)

5. Marco teórico

5.1 Definiciones del Burnout:

Brill (1984), definió al Burnout como: “Un estado disfuncional relacionado con el trabajo, en una persona que no padece otra alteración psicopatológica significativa”.

Además, Marshall y Jackson (1986), continúan indagando el término y definen el Burnout como “Una respuesta de estrés crónico formada por tres factores fundamentales:

agotamiento emocional, despersonalización y realización personal”. Freudenberger (1974)

definió el término Burnout como el proceso de deterioro en los cuidados y atención

profesional a los usuarios de las organizaciones de servicios (organizaciones de

voluntariado, sanitarias, servicios sociales, educativas, etc.). Existen autores como Perlman

y Hartman (1982), quienes después de un arduo trabajo de investigaciones y plantear más

de 48 definiciones sobre el síndrome de quemarse por el trabajo, concluyen que este se

debe definir como “una respuesta al estrés crónico que tiene tres componentes: a)

agotamiento emocional y/o físico, b) baja productividad laboral y c) una excesiva

despersonalización”.

5.2 Factores de riesgo

Existen varios factores de riesgo para que se desarrolle el síndrome de burnout, entre los cuales se encuentran personas jóvenes, estado civil, género femenino, mayores turnos laborales, o sobrecarga laboral, cantidad de hijos, también la personalidad, como personas con un ideal alto, deseo de prestigio. Ante todos estos factores el más importante y el que resalta, es la carga de trabajo. (Aceves, 2006)

5.3 Causas

El estudio de Leiter (1998) sobre los aspectos del riesgo empresarial y del agotamiento, identificó seis características principales: control, recompensas, comunidad, valores, carga de trabajo, equidad.

5.4 Falta de control

Se ha encontrado una relación directa entre la falta de control y los altos niveles de estrés. La mayoría de los trabajadores que simplemente operan y obedecen órdenes no sienten ningún control o autonomía en la toma de decisiones. Además, muchos empleados están muy preocupados por la inestabilidad laboral, miedo a perder su trabajo, o incluso si no están de acuerdo, la empresa tomará decisiones por ellos, por ejemplo: cambios en el lugar de trabajo, viajes no planificados, reducción de salario, reducción de presupuesto, etc. La falta de control de un empleado puede afectar directamente los niveles de estrés y el agotamiento. (Maslach, 1981)

5.5 Falta de compensación

Esto se manifiesta en los casos en que los empleados sienten que la organización no los recompensa por su trabajo, lo que generalmente está relacionado con la ganancia financiera, pero hay factores más importantes que no necesariamente están relacionados con el pago, como: horarios flexibles, reconocimiento público, movilidad horizontal, planificación de carrera, etc. Realmente es importante para las personas que su empleador o jefe comprenda lo que hacen y cómo contribuyen a la organización. (Maslach, 1981). El estado emocional equilibrado del empleado está enfocado a la recompensa y reconocimiento de la empresa. De acuerdo con Casares (2007), la retroalimentación continua es buena para la motivación porque al compañero de trabajo se le dice objetivamente cómo se desempeñó, la retroalimentación positiva en cualquier situación es muy importante para evitar el desgaste y en la mayoría de los casos los empleados lo ven como una adición a la organización.

5.6 Relaciones diarias de los empleados con el resto de la empresa

El clima laboral de los colaboradores definitivamente es un factor fundamental para evitar el síndrome de burnout, el problema es que la relación entre los empleados no es la mejor, la falta de apoyo, los rumores, la falta de empatía son factores de riesgo que hacen que se presente tal síndrome. Si hay suficiente apoyo de los jefes, apoyo social y los empleados tienen las herramientas y la confianza para resolver los desacuerdos, habrá un mejor desenvolvimiento en sus actividades. Además, el estrés y el agotamiento serán altos, lo que causa a que el trabajo se complique cuando los grupos permiten que trabajadores aislados o trabajadores negativos entren en sus círculos. Un estudio de Sánchez, (2001) destacó que las malas relaciones personales con el equipo de trabajo resultaron en tasas más altas de agotamiento y una proporción significativa de empleados optaron por renunciar en lugar de permanecer en la organización.

Según Chen (2019), los valores son la base para la convivencia armónica de la sociedad y la empresa, se refiere a la forma en que nos comportamos como individuos y tratamos a los demás, las relaciones interpersonales se ven comprometidas cuando no hay pensamientos y acciones comunes para promover el desarrollo humano. En muchos casos, los valores corporativos son ideales que motivan a las personas a trabajar en una organización.

Las diferencias surgen cuando los empleados trabajan en situaciones donde hay un conflicto entre los valores personales y los valores de la empresa, donde surge un dilema entre las personas que saben qué hacer y lo que la organización les exige.

Se plantea una situación hipotética en su gestión del valor personal. Un ejemplo de esta dicotomía puede ser cuando un socio comercial le exige al trabajador que en ninguna circunstancia mienta, pero para obtener una gran venta o un contrato millonario, tiene que hacerlo para lograr los objetivos de la empresa, lo que genera personas que sufran desgaste por una violación comercial. (Chen, 2019)

5.7 Sobre carga de trabajo

Ocurre cuando los empleados sienten que tienen demasiadas funciones/actividades y no tienen suficiente tiempo para realizarlas, o no tienen los recursos para ejecutarlas. Las personas que experimentan sobrecarga laboral a menudo enfrentan problemas entre el trabajo y la vida familiar. Por ejemplo, puede que tenga que pasar más tiempo en el trabajo que con sus hijos o esposa porque tiene demasiadas actividades, o puede que tenga que sacrificar el tiempo de vacaciones para cumplir con los objetivos comerciales. (Maslach, 1981)

5.8 Falta de objetividad empresarial

La percepción de que el lugar de trabajo no cuenta con los mismos beneficios, políticas, procedimientos, interacciones con los compañeros, compensación, puede ser un factor de riesgo psicosocial. (Maslach, 1981)

6. Dimensiones de burnout

El síndrome de burnout es un riesgo psicosocial y una enfermedad que puede afectar a cualquier tipo de profesional, se han hecho varias investigaciones con personal de salud, docentes, policiales y otras ramas. (Benevides, 2020) Dentro del modelo presentado por Maslach en 1981, este síndrome se caracteriza por ser tridimensional, es decir poseer tres dimensiones: Cansancio emocional, Despersonalización y Realización personal. (Maslach, 1981)

6.1 Cansancio emocional

La primera dimensión es el cansancio o agotamiento emocional, componente base del burnout. Hace referencia a la sensación o sentimiento de estar sobre exigido y vacío de recursos emocionales físicos y mentales. Los empleados tienden a estar debilitados y agobiados, y que a pesar de que trabajan arduamente no pueden salir de esa zona, no tienen energía para enfrentar otro día de actividades o cualquier conflicto que pueda presentarse. (Maslach, 1981)

6.2 Despersonalización

La segunda dimensión según Maslach es la despersonalización, representa el componente del contexto interpersonal del trabajador, hace referencia a una respuesta negativa, insensible, o nada empática hacia los diferentes escenarios del trabajo. Existe el riesgo de que el desapego puede derivar en la pérdida de idealismo y en la deshumanización. Con el aumento de los niveles de este síndrome los empleados no están solamente generando barreras y reduciendo su contacto con su entorno, sino que también están creando una reacción negativa hacia otros individuos y sus actividades. Mientras más se desarrolla esta dimensión, los trabajadores tratan de hacer lo mínimo posible con sus actividades, pero haciéndolo al mínimo, por lo tanto, la calidad de ese desempeño se ve notablemente insuficiente. (Maslach, 1981)

6.3 Realización personal

La tercera dimensión hace referencia a la falta de realización personal o ineficacia, representa el componente de autoevaluación de esta patología. Hace referencia a los sentimientos de frustración, estancamiento y carencia de logros en sus labores. En este escenario se suma la falta de recursos propios y externos de la persona más la falta de apoyo corporativo y de oportunidades para crecer en el lugar de trabajo. En este punto los individuos se cuestionan si lo que realmente están haciendo les gusta, les motiva, si han alcanzado sus logros planteados al inicio de sus carreras o inclusive si a lo que se dedican realmente es lo que quieren para el resto de su vida. Así, los trabajadores con esta dimensión llegan a tener una consideración negativa de ellos mismos, para Esquivias, (2014) la realización indica la cúspide de una meta personal, haber usado todas sus capacidades como un ser humano completo, hacer reales los objetivos planteados al inicio de la vida, y se relaciona con el hallazgo del propósito de su existencia, que su sistema emocional está realmente satisfecho con lo obtenido. (Maslach, 1981)

7. Marco metodológico

7.1 Hipótesis

Los niveles del síndrome de burnout dentro de los trabajadores en el área administrativa encuestados se encuentran en un rango “alto”, en comparación con el área de producción.

7.2 Objetivos

General

Determinar los niveles de cansancio laboral o burnout según el área de trabajo

Específicos

- Determinar los niveles de síndrome de burnout
- Identificar que grupo presenta mayor riesgo de presentar el síndrome de burnout.

7.3 Población y muestra

Personal que trabaja en el área de campo (hidrocarburos, industria metal, Mantenimiento, operaciones, producción) y personal del área administrativa en oficinas.

7.4 Criterios de inclusión

- Trabajadores de una empresa petrolera
- Ser mayores de edad
- Deseen participar en la investigación

7.5 Criterios de exclusión

- No pertenecer a una empresa petrolera
- Ser menores de edad
- Que no deseen participar en la investigación

8. Métodos

8.1 Tipo de estudio

El estudio es de diseño transversal, se realizó en un periodo de 4 meses, apoyándose en datos tanto cuantitativos como cualitativos. El tipo de investigación es cuasiexperimental ya que no se manipulan las variables.

8.2 Instrumentos

8.2.1 Maslach Burnout Inventory

Para esta investigación se empleó un instrumento psicométrico llamado Maslach Burnout Inventory (MBI), para medir el síndrome de burnout o cansancio laboral.

Creado por Maslach y Jackson en 1981, el cual consta de 22 preguntas, cuyo objetivo es la obtención de información de esta patología, cuenta con una escala de Likert de 7 opciones de respuesta:

Mide tres subescalas:

- Agotamiento emocional
- Despersonalización
- Realización personal

La aplicación de este cuestionario está destinada para cualquier tipo de trabajador dentro del mundo laboral, en este caso para los departamentos de producción y administración de la empresa estudiada.

a) Clasificación de preguntas según su dimensión

- Agotamiento 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.

b) Puntos de corte

En referencia al manual de “Maslach Burnout Inventory Manual”, existen puntos de corte para interpretar las tres dimensiones, los cuales se tomaron en cuenta para el análisis:

- Agotamiento Emocional: 0-18 (bajo), 19-26 (medio), 27-54 (alto)
- Despersonalización: 0-5 (bajo), 6-9 (medio), 10-30 (alto)
- Realización Personal: 0-33 (baja), 34-39 (media), 40-48 (alta)
- General las tres áreas: 0-56 (baja), 57-74 (media), 75-132 (alta)

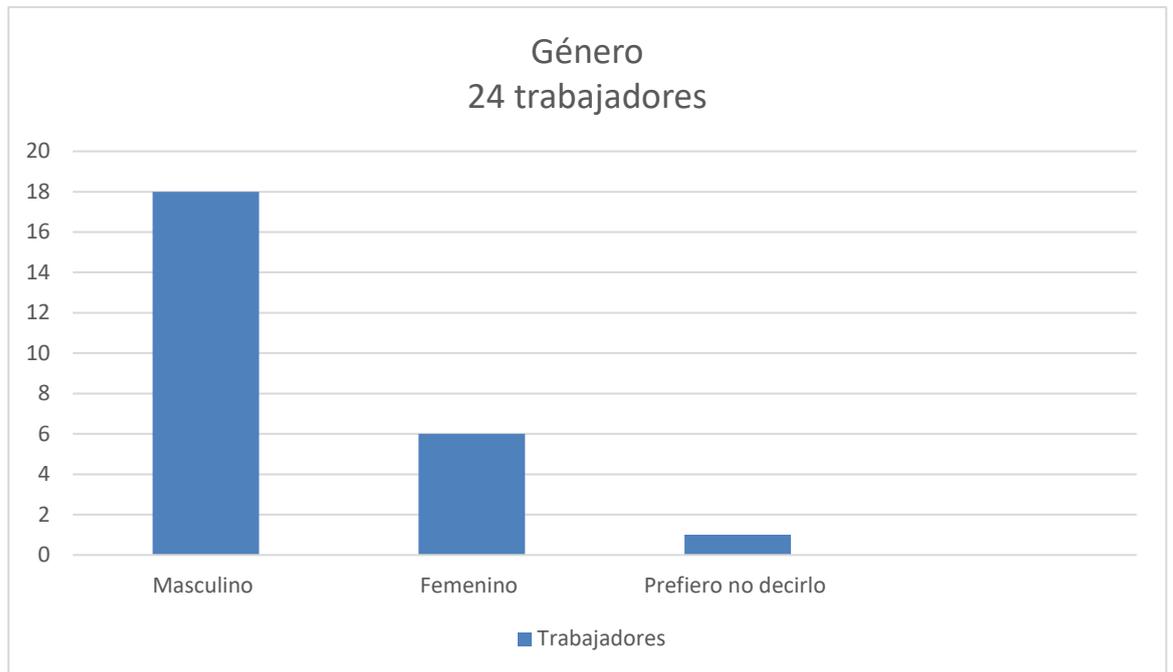
9. Resultados

Resultados demográficos:

Del total de 24 personas encuestadas, 18 son hombres y 6 mujeres. Lo cual indica que existe una predominancia muy marcada del género masculino en el área petrolera.

Ilustración 1

Fuente y elaboración propias

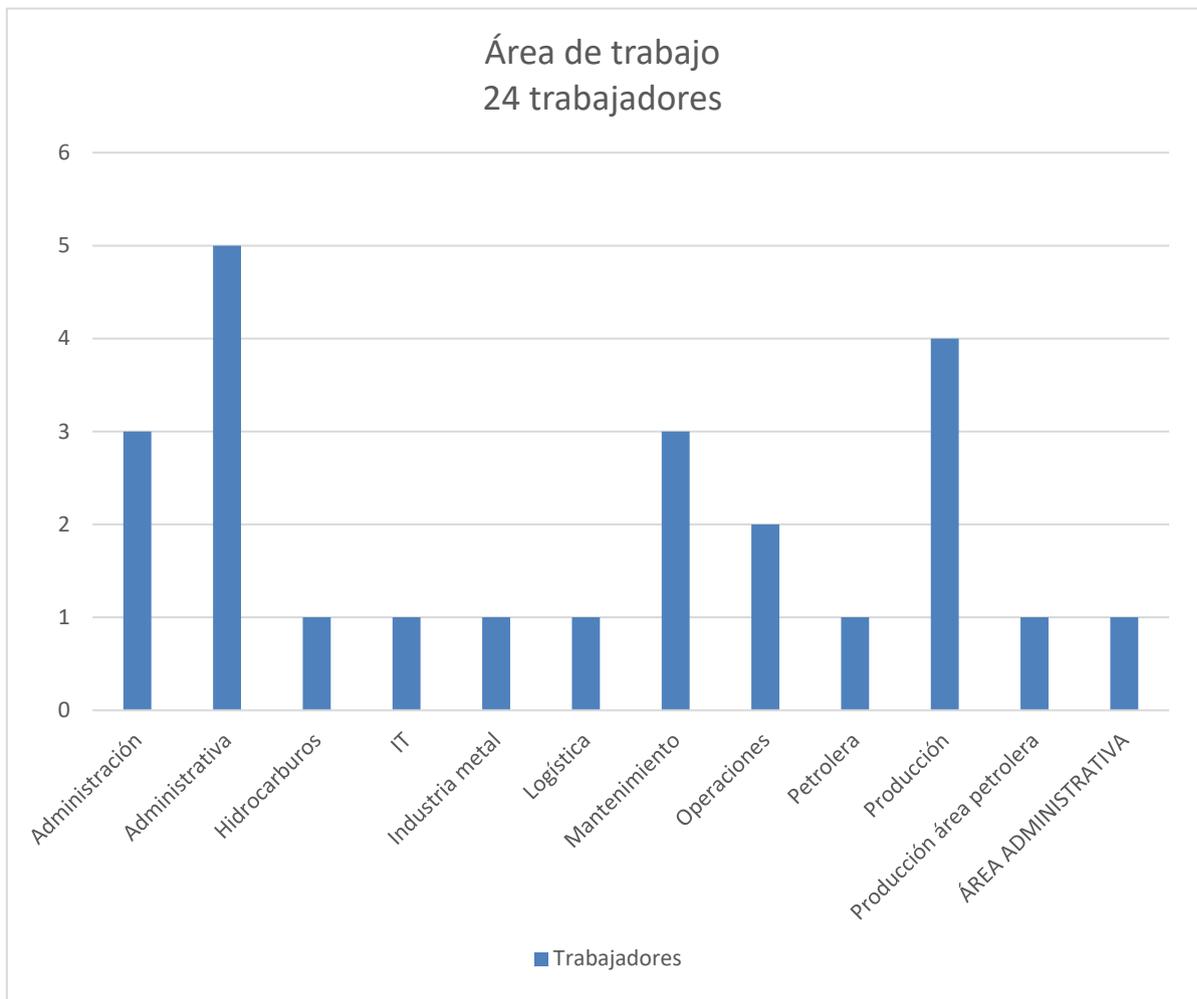


Área en el que trabaja

En cuanto a las áreas de trabajo, de los 24 participantes encuestados, 11 pertenecen al área administrativa (administración, IT, logística) y 13 pertenecen al área de producción que están divididos en (hidrocarburos, industria metal, mantenimiento, operaciones), como se puede apreciar en el siguiente gráfico de barras:

Ilustración 2. Área en el que trabaja

Fuente y elaboración propias



Resultados según el nivel de afectación al trabajador en cada tipo de dimensión.

Dentro de la tabla con los resultados obtenidos se puede observar que existe un porcentaje bajo con el agotamiento emocional y la despersonalización, a diferencia de la realización personal de los sujetos de estudio, los cuales tienen un porcentaje alto de 62,5 en 15 participantes.

Tabla 1

Resultados según el nivel de afectación al trabajador en cada tipo de dimensión.

Fuente y elaboración propias

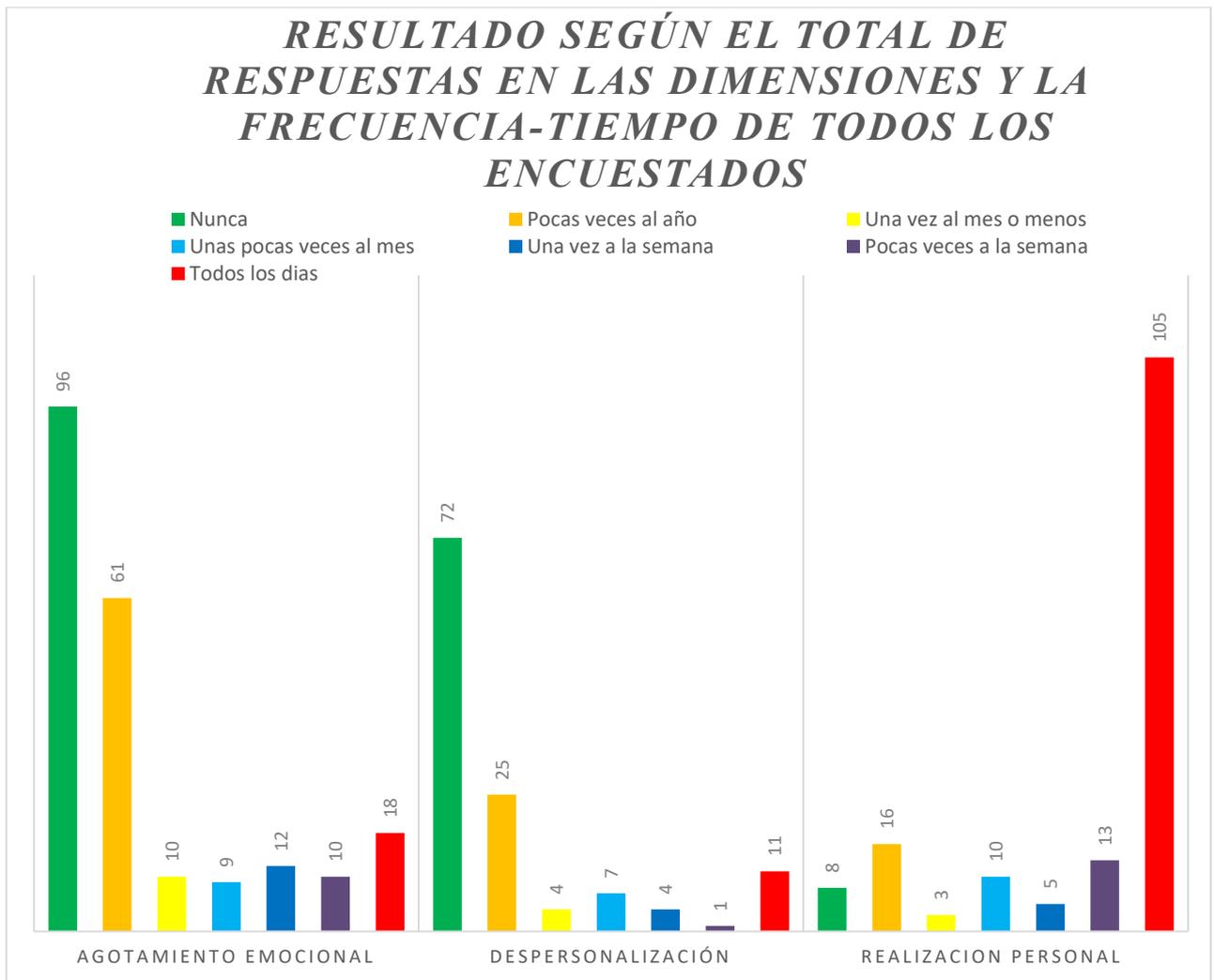
		Número de evaluados	Trabajadores Porcentaje (%)
Agotamiento emocional	Alto	4	16,67%
	Medio	1	0 %
	Bajo	19	79,17%
	Total	24	100 %
Despersonalización	Alto	4	16,67%
	Medio	3	12,5%
	Bajo	17	70,83%
	Total	24	100 %
Baja realización personal	Alto	15	62,5%
	Medio	5	20,83%
	Bajo	4	16,67%
	Total	24	100 %

Resultados del cuestionario de Maslach Burnout Inventory dividido según las dimensiones y la frecuencia-tiempo de todos los encuestados.

Se contabilizó las respuestas de todos los participantes según las tres dimensiones y se vio cual es la frecuencia que más se repite, en mayor o menor intensidad, a lo que podemos denotar que existe una frecuencia nula en la mayoría de los participantes en agotamiento emocional y despersonalización, a diferencia de la realización personal, la cual tiene una frecuencia de “todos los días” es decir en otras palabras es más frecuente que sientan una baja realización personal.

Ilustración 3. Resultado según las dimensiones y la frecuencia-tiempo.

Fuente y elaboración propias

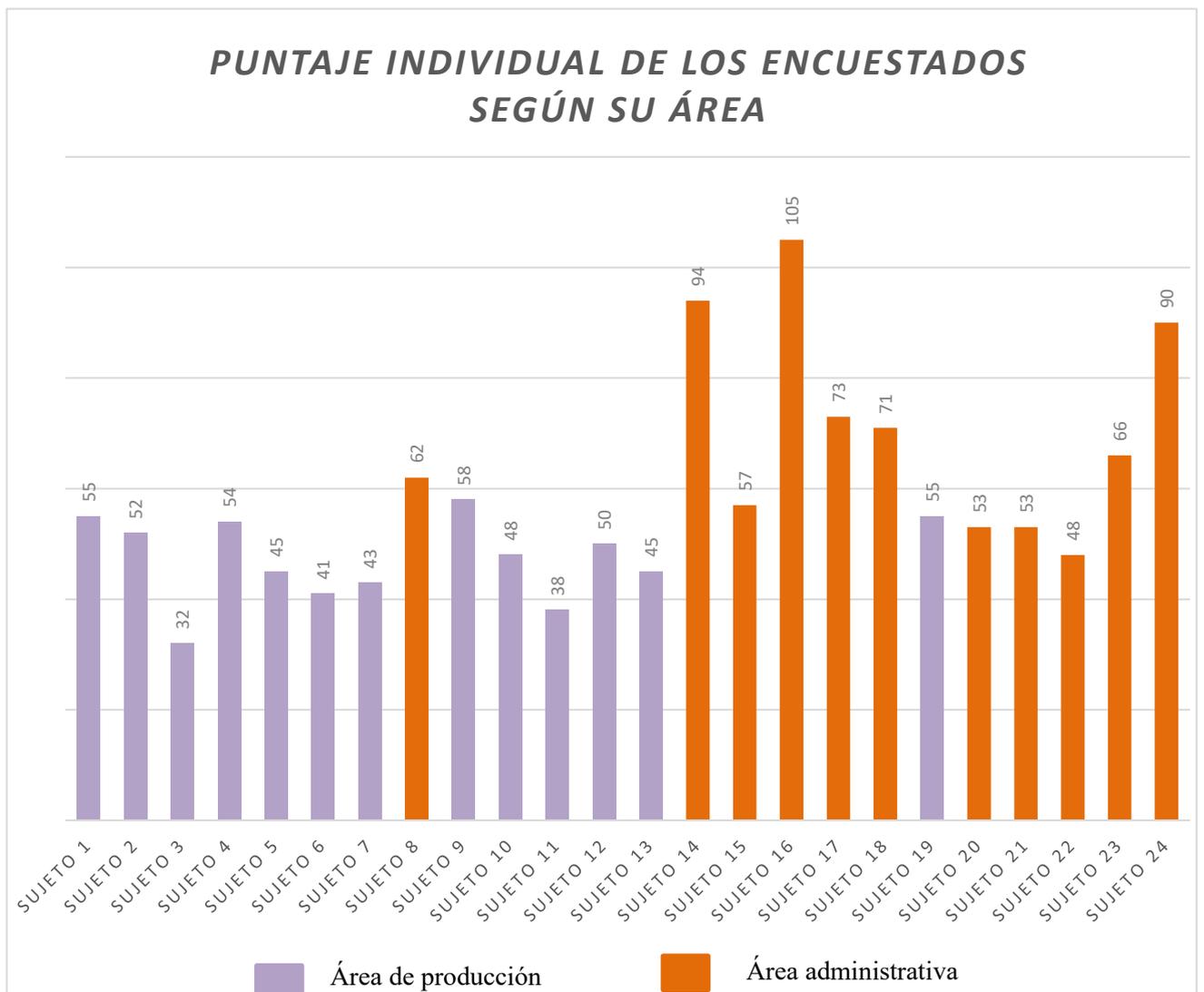


Resultados del cuestionario de Maslach Burnout Inventory dividido según el *puntaje individual en cada área*

Los niveles de burnout según se puede observar en el gráfico 5, en el área administrativa son mucho mas altos, con un puntaje máximo de 105, a comparación del área productiva cuyo valor máximo es de 58. Con estos valores podríamos determinar que el área administrativa presenta niveles de burnout altos a diferencia del área de producción, el cual, tiene un puntaje máximo de 58, teniendo como referencia los valores estandarizados del MBI, los cuales son: 0-56 (baja), 57-74 (media), 75-132 (alta).

Ilustración 4. Puntaje individual de los encuestados según su área

Fuente y elaboración propias



Resultados del cuestionario de Maslach Burnout Inventory dividido según las áreas de trabajo, puntaje general de todos los encuestados.

Se puede evidenciar apoyándose del *gráfico 5*, en el cual se sumaron todos los puntajes para obtener un promedio general de las dos áreas de trabajo, que arrojó un resultado de 47,38 en el área de producción y 70,18 en el área de administración, lo cual marca una gran diferencia entre las dos áreas.

Tabla 2. Resultado según el área, puntaje general

Fuente y elaboración propias

	N.º encuestados	Puntaje promedio
Producción	13	47,38
Administración	11	70,18

Después de evidenciar los datos ofrecidos por la investigación gracias a la encuesta de Maslach, en trabajadores del área administrativa y de producción, como es en el gráfico 4, se puede indicar una clara diferencia de puntajes entre el área administrativa y el área de producción, haciendo referencia a los rangos establecidos por el Manual Burnout Inventory, el cual nos dice que, los participantes del área de producción tienen puntajes entre 32 a 58, se encuentran en un rango bajo en cuanto a la sintomatología del síndrome de burnout, comparando estos puntajes con el personal del área de administración, los cuales demuestran que existe una diferencia significativa, ya que los puntajes de los encuestados en el área administrativa, con un mínimo de 48 y un máximo de 105, entran en el rango de padecer el síndrome de burnout alto. Posteriormente a este gráfico, podemos observar que en la tabla 2, 13 encuestados que pertenecen al área de producción, tienen un puntaje promedio de 47,38 y 11 encuestados que pertenecen al área de administración, tienen un puntaje promedio de 70,18, es evidente la superioridad numérica que posee el área administrativa, haciendo hincapié en el puntaje establecido por el Manual Maslach Inventory, el cual es entre 67 y 99 como valor máximo, se considera que el área administrativa padece de una sintomatología alta que entra en el rango establecido, en comparación al área de producción.

10. Conclusión

La investigación realizada sobre la relación del nivel del Síndrome de Burnout en áreas como producción y administración en el campo petrolero, permitió conocer que los participantes encuestados se encuentran afectados en las tres dimensiones, en niveles medio y alto. Las evidencias indican que el área mas afectada, es el área administrativa. Un factor importante que pudo haber contribuido con los resultados obtenidos, fue que el MBI (Maslach Burnout Inventory) se aplico a participantes de campo, los cuales no tienen una atención directa con el cliente.

Se concluye también que no solo a la población estudiada para esta investigación presenta este síndrome, sino que es un fenómeno social, que puede presentar cualquier tipo de profesional.

Por otro lado, los resultados de este estudio tuvieron confiabilidad y validez, los cuales permiten confirmar las mediciones del grado en que afecta el síndrome, así como sus causas en los trabajadores de producción y administración, este trabajo puede usarse de base para futuras investigaciones.

Finalmente, los resultados de este tipo de estudios revelan lo importante que se vuelven los factores psicosociales para su manejo, control y necesidad de instrumentar programas que ayuden a prevenir y disminuir el síndrome de quemarse en el trabajo, para cualquier ámbito laboral, ya sea de producción, administración, sanidad, etc.

11. Limitaciones

Cabe mencionar que este estudio es un estudio piloto, el cual será ampliado en el futuro, pero por el momento se tuvo 24 encuestados ya que no hubo la colaboración suficiente de la empresa.

12. Recomendaciones

El área de Talento Humano debe poner énfasis en los temas como: cargas laborales según el área que se desempeña, conocer las necesidades de su personal, y adecuar los espacios físicos para un mejor desempeño laboral por parte del trabajador.

Se recomienda evaluar periódicamente a los trabajadores independientemente del área en la que se desempeñe, ya sea esto para saber los diversos riesgos psicosociales, tomando en cuenta que este estudio piloto se enfocó únicamente en el análisis del síndrome de burnout, pero existen varias evaluaciones que de igual manera pueden ayudar a saber qué tipo de riesgos y afectaciones está pasando el trabajador.

Se recomienda también dar apoyo directo de la gerencia general para plantear objetivos concretos con los trabajadores, especialmente en aquellas áreas donde el desgaste emocional puede ocasionar conflictos con el trato a clientes importantes o negociaciones con el estado.

Por último, volver a evaluar después de aplicar estas recomendaciones, o un plan de acción, dar seguimiento a los trabajadores, y notar que cambios positivos han desarrollado, ayudándonos de otras evaluaciones, ya que como se mencionó anteriormente, esta investigación es de tipo “piloto”, así ayudara a empezar el análisis de estrés laboral en empresas petroleras.

13. Referencias bibliográficas

- Aceves, G. A. (2006). Síndrome de burnout. *Archivos de Neurociencias*, 11(4), 305-309.
- Benevides, A. y. (2020). La evaluación específica del síndrome de Burnout en psicólogos: el inventario de Burnout de psicólogos. *Clinica y Salud*, 257-283.
- Brill, P. (1984). La necesidad de una definición operacional de burnout. *Family and Community Health*.
- Chen, C. (6 de 28 de 2019). *Los 10 valores más importantes de la sociedad*. Obtenido de Significados: <https://www.significados.com/los-10-valores-mas-importantes-en-lasociedad-y-sus-significados/>.
- Dembe AE, E. J. (2005). The impact of overtime and long work hours on occupational injuries and illnesses: new evidence from the United States. *Occup Environ Med*, 62.
- Ecuador, M. d. (2020). *Norma que regula la modalidad contractual especial de trabajo para los sectores productivos*. Quito: ACUERDO MINISTERIAL.
- Organización Mundial de la Salud, A. M. (1996). *Estrategia mundial OMS de salud ocupacional para todos*. Organización Mundial de la Salud.
- Edelwich, J. y. (1980). *Stages of disillusionment in the helping*. New York: Human Science Press.
- Esquivias, A. (9 de 18 de 2014). *El trabajo como elemento de realización personal*. Obtenido de Antropología emocional: <https://antoniovillalobos.wordpress.com/2014/08/18/eltrabajo-como-elemento-de-realizacion-personal/>.
- Freudenberger, H. J. (1974). Staff burn-out. *Journal of social issues*, 30(1), 159-165.
- Gil-Monte. (2012). Psychosocial risks at work and occupational health. *Revista Peru Medica Exp Salud Publica*, 29.
- Leiter, M. y. (1998). *The correspondence of patient satisfaction and nurse burnout*. 611-1617.
- Maslach, C. (1981). *Maslach Burnout Inventory*. Palo alto: Consulting Psychologists Press.
- Maslach, C. (1982). *Burnout: the cost of caring*. Englewood Cliffs. Cambridge: Prentice-Hall.
- Maslach, C. y. (1986). *Maslach Burnout Inventory (2ª ed, 1981 1ª ed.)*. Palo Alto, California: Consulting Psychologists Press.
- Parkes. (2012). Shift schedules on North Sea oil/gas installations: A systematic review of their impact on performance, safety and health. *Safety Science*, 50.
- Pino, D. (2005). *Diagnostico integral y propuestas organizacionales para la administración estratégica del estrés laboral en plataformas petroleras marinas de la Sonda de Campeche*. México.
- Sánchez, A. (2001). *Estrés laboral en el profesional de un servicio de emergencias prehospitalario*. 170-75.
- Schaufeli, W. B. (1993). Measurement of burnout: A review. En W. B. Schaufeli, C. Maslach y T. Marek (eds.), *Professional burnout: Recent developments in theory and research*. London: Taylor & Francis, 199-215.

14. Anexos

CUESTIONARIO BURNOUT

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.	

- Concedo mi consentimiento para la participación de esta encuesta libre y voluntariamente; datos que se presenten en la encuesta serán utilizados con fines académicos. Así también doy mi consentimiento para que los resultados sean conocidos por parte de los aprendices de la Universidad Internacional del Ecuador

