



**República Del Ecuador**  
**Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil - UTEG**  
**Facultad de Estudios de Posgrado**

**Tesis en opción al título de Magíster en:**  
**Administración de Empresas**

**Tema de Tesis:**

**El Síndrome de Burnout y su impacto en los trabajadores de las pymes del sector alimenticio de la ciudad de Guayaquil.**

**Autor:**  
**Ing. Isabel Mishelle Román Tinoco**

**Directora de Tesis:**  
**Ing. Karina Viviana Muñoz Loor, MSc.**

**Septiembre 2018**

**Guayaquil – Ecuador**

## **Declaración Expresa**

La responsabilidad del contenido de esta tesis de titulación me corresponde exclusivamente a mí; y el patrimonio intelectual de la misma “UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA EMPRESARIAL DE GUAYAQUIL.”

---

Ing. Isabel Mishelle Román Tinoco  
CI. 0704470699

## **Dedicatoria**

Esta tesis quiero dedicarle primeramente a mi Dios quién me dio voluntad de seguir adelante con cada paso que iba dando con la ayuda de él puede no decaer ante todas las circunstancias que en el trayecto de mi vida se me presentaron, enseñándome a nunca rendirme en el intento.

A mi hijo que ahora posiblemente no entiendas mis palabras, pero para cuando sea capaz, quiero que te des cuenta de lo que significas para mí. Eres la razón de que me levante cada día esforzarme por el presente y el mañana, eres mi principal motivación.

A mis padres por su apoyo incondicional, con sus consejos y sobre todo su gran comprensión, con su amor me ayudaron en los momentos de mayor dificultad. Me han dado todo lo que necesito para ser quien soy como persona, ya que ellos me formaron con valores, principios, y sobre todo con carácter para alcanzar mis metas trazadas.

A mis hermanas por estar siempre presentes, a pesar de que tengamos nuestras eventuales discusiones y de que tal vez seamos polos opuestos en ciertas cuestiones, han sido de un gran apoyo para el logro de esta meta fuera realizada.

A muchos familiares que siempre me brindaron una palabra de aliento para nunca desmayar un abrazo cuando más lo necesitaba para seguir adelante ayudándome cuando tenía que viajar para las clases.

A grandes amigos que conocí en el trayecto de esta travesía que me apoyaron con una palabra de felicitaciones o un cuidado en especial cuando estaba enferma.

## **Agradecimiento**

A la UNIVERSIDAD TÉCNICA EMPRESARIAL DE GUAYAQUIL por darme el privilegio de estudiar con ahínco y ser un profesional en mi rama.

A mi tutora de TESIS, Msc. Karina Muñoz por su dedicación y su experiencia compartida, a su paciencia y su motivación han hecho que cumpla lo establecido y así poder terminar mi proyecto con éxito.

Me gustaría agradecer a mis profesores por sus consejos, su enseñanza y más que todo por su perseverancia.

## **Resumen**

El Síndrome de Burnout es el resultado del estrés laboral, como principales agentes vulnerables a esta catástrofe emocional, son los empleados, es por ello que se pudo desarrollar el presente trabajo investigativo, en donde se tomó como referencia el punto antes mencionado, enfocado a los trabajadores de las pymes del sector alimenticio en la ciudad de Guayaquil, señalando como problema principal la falta de estrategias administrativas para poder reducir este síndrome en los empleados, debido a que el impacto que genera es directamente en la competitividad comercial de estas empresas, que limitan su crecimiento. Es por ello que dentro la estructura se elaboró un proceso investigativo dado desde sus antecedentes hasta la justificación, pero además se estructuró un marco de referencia, compuesto por los principales conceptos y teorías relacionados al tema principal. En el marco metodológico se señaló la utilización del tipo de investigación descriptiva, bajo el método teórico y documental, con un enfoque cuantitativo para poder conocer a profundidad el impacto generado. La técnica a utilizar fue la encuesta compuesta por diez preguntas cerradas, en donde se pudo concretar que los empleados no pertenecen a ningún tipo de programa que sea motivador para que su trabajo sea más eficaz y eficiente. Se desarrolló un análisis actual sobre las pymes de este sector, verificando como su capacidad de crecimiento ha sido lenta, y esto se debe en gran parte a la falta de dedicación de los empleados. Finalmente en la propuesta se desarrolló un programa de incentivos laborales que sirven para poder minimizar los efectos del Síndrome de Burnout.

**Palabras claves:** Burnout, empresa, efecto, trabajadores, motivación.

## **Abstract**

The burnout syndrome is the result of work stress, as the main agents vulnerable to this emotional catastrophe, the employees, that is why the present investigative work could be developed, where the aforementioned point was taken as reference, focused on the workers of SMEs in the food sector in the city of Guayaquil, noting as a main problem the lack of strategies to help reduce this syndrome in employees, because the impact that directly generates them in the commercial competitiveness of these companies, which limits their increase. That is why within the structure you can read a research process given from its background to the justification, but also builds a frame of reference, composed of the main concepts and theories related to the main topic. In the methodological framework, the use of the type of descriptive research was pointed out, under the theoretical and documentary method, with a quantitative approach to be able to know the depth of the generated impact. The technique for using the checklist for ten closed questions, where it was possible to specify that the employees do not belong to any type of program that motivates them to make their work more efficient and efficient. An analysis has been carried out on SMEs in this sector, verifying that their growth capacity has been slow, and this is due to the large part of the lack of dedication of employees. Finally, in the proposal a program of work incentives was achieved that served to minimize the effects of burnout.

**Keywords:** burnout, company, effect, workers, motivation.

# Índice

Declaración Expresa.....	I
Dedicatoria .....	II
Agradecimiento .....	III
Resumen.....	IV
Abstract .....	V
Índice de tablas .....	VIII
Índice de figuras .....	IX
Introducción .....	1
<b>CAPÍTULO I.....</b>	<b>4</b>
<b>1.- MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL.....</b>	<b>4</b>
1.1. Antecedentes de la investigación .....	4
1.2. Problema de investigación .....	6
1.2.1. Planteamiento del problema .....	7
1.2.2. Formulación del problema de investigación .....	7
1.2.3. Sistematización del problema de investigación .....	7
1.3. Objetivos de la investigación .....	8
1.3.1. Objetivo general .....	8
1.3.2. Objetivos específicos .....	8
1.4. Justificación de la investigación .....	8
1.5. Marco de referencia de la investigación.....	9
1.6. Formulación de hipótesis y variables.....	23
1.6.1. Hipótesis general.....	23
1.6.2. Hipótesis particulares .....	23
1.6.3. Un plan de administración serviría para reducir los efectos del Síndrome de Burnout .....	23
1.6.4. Variables .....	23
<b>CAPÍTULO II.....</b>	<b>24</b>
<b>2. MARCO METODOLOGICO .....</b>	<b>24</b>
2.1. Métodos .....	24
2.1.1. Método del nivel teórico.....	24
2.1.2. Método estadístico matemático.....	24
2.1.3. Tipo de investigación .....	24
2.1.4. Instrumento de la investigación .....	24
2.1.5. Técnica de la investigación .....	25

2.1.6. Población y muestra.....	25
<b>CAPÍTULO III.....</b>	<b>28</b>
<b>3. RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....</b>	<b>28</b>
3.1. Análisis de la situación actual .....	28
3.2. Presentación de resultados y discusión .....	31
<b>CAPÍTULO IV .....</b>	<b>40</b>
<b>4. PROPUESTA.....</b>	<b>40</b>
4.1. Introducción .....	40
4.2. Descripción del tema o propuesta .....	40
4.3. Objetivos de la propuesta .....	41
4.3.1. Objetivo General.....	41
4.3.2. Objetivos Específicos .....	41
4.4. Desarrollo de la propuesta .....	41
4.4.1. Plan de motivación a los trabajadores.....	41
4.5. Análisis financiero .....	51
<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....</b>	<b>52</b>
Conclusiones.....	52
Recomendaciones.....	53
<b>Bibliografía .....</b>	<b>54</b>

## Índice de tablas

Tabla 1 Pymes en la ciudad de Guayaquil.....	25
Tabla 2 Resultados actuales .....	30
Tabla 3 Agotamiento emocional .....	31
Tabla 4 Aparición de pensamientos negativos.....	31
Tabla 5 Indiferencia personal.....	32
Tabla 6 Irritación con facilidad.....	33
Tabla 7 Poca valoración .....	34
Tabla 8 Poca atención .....	35
Tabla 9 Presión para cumplir metas .....	36
Tabla 10 Satisfacción con el trabajo.....	37
Tabla 11 Influencia en las personas .....	38
Tabla 12 Falta de tiempo.....	39
Tabla 13 Incentivo dinero .....	42
Tabla 14 Presupuesto financiero .....	51

## Índice de figuras

<b>Figura 1 Pymes del sector alimenticio .....</b>	<b>26</b>
<b>Figura 2 Evolución pequeñas empresas .....</b>	<b>29</b>
<b>Figura 3 Evolución medianas empresas .....</b>	<b>29</b>
<b>Figura 4 Crecimiento de las pymes .....</b>	<b>30</b>
<b>Figura 5 Agotamiento emocional .....</b>	<b>31</b>
<b>Figura 6 Aparición de pensamientos negativos .....</b>	<b>32</b>
<b>Figura 7 Indiferencia personal .....</b>	<b>32</b>
<b>Figura 8 Irritación con facilidad .....</b>	<b>33</b>
<b>Figura 9 Poca valoración .....</b>	<b>34</b>
<b>Figura 10 Poca atención .....</b>	<b>35</b>
<b>Figura 11 Presión para cumplir metas .....</b>	<b>36</b>
<b>Figura 12 Satisfacción con el trabajo .....</b>	<b>37</b>
<b>Figura 13 Influencia en las personas .....</b>	<b>38</b>
<b>Figura 14 Falta de tiempo .....</b>	<b>39</b>
<b>Figura 15 Programa de estrategias administrativas .....</b>	<b>41</b>
<b>Figura 16 Programa de incentivos .....</b>	<b>49</b>
<b>Figura 17 Tips .....</b>	<b>50</b>

## **Introducción**

El Síndrome de Burnout se ha definido como una respuesta al estrés laboral crónico encontrado típicamente en profesionales que trabajan en las organizaciones de servicios de atención. Según Maslach y Jackson (2015), una respuesta de este tipo es un proceso caracterizado por baja realización personal y de alta agotamiento emocional y despersonalización. Por baja realización personal nos referimos a la tendencia a la auto-evaluación negativa por estos profesionales. Tal evaluación afecta especialmente a su capacidad para hacer su trabajo y la relación con las personas que asisten a la empresa. Los sentimientos de agotamiento emocional se refieren a una situación de agotamiento debido a diario y sostenido con-tacto con las personas que tienen que atender como una cuestión de trabajo. Despersonalización se puede definir como el desarrollo de los sentimientos negativos y de las actitudes cínicas y sentimientos hacia los destinatarios de su trabajo.

Cuando el Síndrome de Burnout se estima, se es posible distinguir dos aspectos diferentes. El primero, que comprende agotamiento emocional y dimensiones despersonalización, tiene un contenido emocional; el segundo está constituido por una baja realización personal, y tiene un componente cognitivo-aptitudinal - aunque existen diferentes modelos de la relación que se establece entre abolladuras y consecuencias entre las dimensiones.

Gil-Monteet al (2015) señaló que parece razonable plantear la hipótesis de que la baja realización personal puede ser una variable antecedente para el agotamiento emocional y que ambas variables, a su vez, se comportan como antecedentes de la despersonalización. Varias matrices revisadas muestran que los profesionales que trabajan con personas mentalmente desangrados son propensos a desarrollar el síndrome de desgaste, lo que conduce a un deterioro en la calidad de los servicios prestados por la organización. De las variables identificadas como antecedentes del síndrome dentro de profesionales, variables

de un estilo sociodemográfico conflictivo y la ambigüedad de rol la falta de apoyo social en el trabajo, la autonomía, y sobre todo el aporte de los directivos.

Aunque el Síndrome de Burnout sobre todo ha sido estudiado como resultado de variables organizacionales, tales como el estrés de rol, la sobrecarga de trabajo o las relaciones interpersonales diversos estudios han hecho que sugiere que las variables de personalidad pueden jugar un papel importante en su desarrollo, en relación con los profesionales que trabajan con personas con discapacidad, señalaron que el estrés laboral no sólo depende de factores de estrés ambiental, sino también en la reacción al estrés. Por lo tanto, a pesar de una gran variedad de factores estresantes existe en la educación, estas fuentes de estrés no pueden considerarse aisladamente sino, por el contrario, una serie de variables personales, tales como capacidades, las percepciones y los factores de la personalidad del educador, debe ser considerada.

La infección de los sentimientos es diferente suposición desde el cual suele expresar el Síndrome de Burnout. Los emotivos y dogmas que constan en los conjuntos profesionales se están desarrollando en esta interacción social, conllevar situaciones continuamente periódicas promueve una solicitud incorporada con prácticas combinadas y el Síndrome de Burnout logra ser consecuencia de una contaminación. Atrayente proposición hacia exponer sus manifestaciones generales profesional, sino su principio propio.

Acorde a lo indicado por Menghi & Oros (2014), el burnout es desconfianza a un fenómeno complicado, ya que en él interceden diversas variables concernientes que establece todo el procedimiento. Este es un resultado del estrés profesional enraizado, continuo, pero éste no logra asemejar como se origina. Las circunstancias externas de trabajador, que son cotizadas por el laborioso como sobrecarga o exuberantes de sus medios tradicionales de resistencia y envuelven activar energías cognoscitivos y conductuales para enfrentarlas, liberan un procedimiento que logra ser seguido en la época, con la constante

impotencia de los medios implicados en confrontar las peticiones, si esos no se reponen.

Es por ello que el presente trabajo se desarrolló pensando en las necesidades de los empleados de aquellas entidades pymes que buscan crecer económicamente, mejorando su productividad, pero sobre todo tratando de ofrecer un mejor servicio al cliente. Las pymes que se trabajan en el sector alimenticio, genera un ambiente laboral un poco tenso, por lo que los empleados deben producir de forma más procesal los productos, pudiendo causar angustias en su desempeño.

La investigación se realiza considerando los asuntos preliminares del Síndrome de Burnout, su historia, su aparición, así como sus efectos en los distintos ámbitos laborales, para después de ello poder determinar la problemática que acontece a cada uno de los empleados de las pymes del sector alimenticio.

Una vez enfocado el problema, se hace menester estipular los objetivos de investigación, para que de esta manera se pueda tener una perspectiva en cuanto a la búsqueda de la información, así puede existir una argumentación que da validez a la indagación desarrollada. El marco de referencia contiene cada uno de los argumentos teóricos que dan solides a cada punto investigado y que de seguro se puede aplicar durante toda la estructura del trabajo.

El marco metodológico contiene los procesos aplicados para la recolección de información y su transformación en datos estadísticos que puedan ser entendidos para la formulación de la propuesta. Finalmente la propuesta recalca la solución a la problemática antes planteada.

# **CAPÍTULO I**

## **1.- MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL**

### **1.1. Antecedentes de la investigación**

Al elegir un trabajo, una persona puede estar influenciada por muchos factores: junto a razones económicas, existen motivaciones personales y habilidades individuales. Las personas que eligen trabajar en el sector de la salud manifiestan un fuerte deseo de ayudar a los demás: en esta perspectiva, los profesionales sanitarios pueden ser vistos como “gran madre que cuida” y “padre todopoderoso santo” (Aguirre & Quijano, 2014)

Sin embargo, si la gente no puede mantener bajo control de las necesidades y expectativas de los clientes, pueden experimentar, en un primer momento, la frustración, y luego agotamiento.

El término “burnout” se introdujo por primera vez en 1974 por Freudenberger (Aranda & Pando, 2015) para describir la incapacidad para trabajar eficazmente como consecuencia del estrés relacionado con el trabajo prolongado y extenso. Burnout pronto fue identificado como una enfermedad profesional: más concretamente, se trata de un síndrome psicológico, derivado como una respuesta al estrés laboral crónico y se caracteriza por el agotamiento (que es el estado de agotamiento de los recursos físicos y emocionales del individuo debido a dificultades para enfrentar las demandas de los clientes), despersonalización y disminución de la autoestima (Agudelo, Castaño, Arango, Durango, & Muñoz, 2016)

El agotamiento puede ser diagnosticado en aquellos trabajadores especialmente expuestos a la tensión resultante de la relación estrecha y continua con los clientes desfavorecidos. Es como el trabajador repite a sí mismo / a sí misma: “mi capacidad de participar ha terminado”, “No puedo encontrar la motivación para 'subir otra montaña”, ‘Todavía quiero ayudar, pero simplemente no puedo hacerlo más’ (Chiang & Sigoña, 2014).

Una forma de deshacerse de esa carga es evitar cualquier implicación emocional. El trabajador disminuye el tiempo pasado con los usuarios y con los colegas al mínimo necesario para llevar a cabo el trabajo; por lo tanto, él / ella se convierte en un burócrata, cuyas relaciones con otras personas son estrictamente adherente a las reglas y no ven ninguna implicación personal (Chiang & Sigoña, 2014).

Durante las últimas décadas, la incidencia de estrés y el agotamiento y la cantidad de investigación se centraron en estos temas, han ido en aumento: los estudios realizados preocupación, sobre todo, los empleados en el sector de los servicios, incluyendo trabajadores sociales, enfermeras, maestros, abogados, médicos y agentes de policía.

El principal objetivo de estos estudios ha sido la identificación de las causas de agotamiento. Un elemento que facilita el agotamiento es la dificultad para evaluar los resultados de la actividad de los trabajadores. La comparación puede hacerse con una empresa privada: para una empresa privada el objetivo principal es el beneficio, que es fácilmente cuantificable (Camacho & Arías, 2015). En cambio, en un sistema o institución en la que es necesario evaluar la atención recibida y para evaluar los resultados de salud y mayor bienestar, dicha evaluación no es una tarea fácil. La falta de comparación con los resultados de sus acciones, produce un estado de incertidumbre para los trabajadores, que podrían activar las respuestas al estrés.

El fenómeno del burnout está en constante aumento: se estima que, en Ecuador, el 70 por ciento de las personas en la fuerza laboral se ve afectada por el agotamiento al final de la jornada de trabajo (Soledispa, 2016). Parece que el problema ya no se limita a aquellos que trabaja para las personas desfavorecidas que constantemente necesitan ayuda y asistencia, pero se refiere a todas las personas que no cree momentos de relax; de esta forma, se anulan cualquier diferencia entre el trabajo y la vida privada.

Hasta la fecha, no existe una cura contra el Síndrome de Burnout: por lo tanto, es aconsejable desarrollar algunas medidas compensatorias, para garantizar un control permanente, y para proporcionar incentivos adecuados. Es útil para llevar a cabo una descripción del fenómeno de identificar las variables que se correlacionan con la probabilidad de desarrollar el agotamiento. De esta manera, puede ser posible identificar a los trabajadores que son más propensos a sufrir de este síndrome y sugerir estrategias apropiadas de intervención (Castillo, Benavente, Arnold, & Cruz, 2017)

## **1.2. Problema de investigación**

El emprendimiento ha sido uno de los factores de mayor crecimiento en la ciudad de Guayaquil, debido a que casi en todas las instituciones educativas se fomenta el emprendimiento como estrategias de desarrollo comercial basado en el sistema actual mercantil. Ideas de productos y servicios han surgido, en donde el llevarlo a la práctica se ha convertido en un reto, puesto que la información completa sobre los procesos para la creación de una microempresa es escasa.

Según la cámara de comercio Las Pymes (Pequeñas y Medianas Empresas) son aquellas que generan ingresos o ventas anuales de entre \$ 100.000 y \$ 1'000.000. En Ecuador están registradas 52.554 empresas, en Guayaquil están constituidas el 43% del total de las pequeñas empresas del país (Cámara de comercio de Guayaquil, 2017).

Como es normal, de acuerdo lo estipuló Carrasco (2015) gran cantidad de estas pymes buscan el crecimiento comercial, que sus productos y marcas sea altamente competitivas y esto ha conllevado a que los directivos exijan mucho más de sus trabajadores, buscan que se cumpla todo con alta rigurosidad y además que puedan ofrecer lo mejor de lo mejor.

Sin embargo, Ortega, Salas y Correa (2014), reconocen que muchos de los directivos desconoce el síndrome de Burnout (deterioro profesional) y su impacto en el rendimiento laboral, variables que afectan directamente al personal

ocasionando una serie de comportamientos emocionales en dimensiones que son: Agotamiento Emocional, Despersonalización, y Realización Personal, afectando el rendimiento del recurso humano en los procesos de generación y producción, así como la relación con sus clientes externos al no satisfacer sus necesidades frente a la misión y visión de la institución

Por lo tanto, es de mucha importancia analizar la situación actual a cerca del Burnout, ya que, en la mayoría de las ocasiones, los puestos y lugares de trabajo han sido pensados y diseñados basándose exclusivamente en criterios de reducción de costes y beneficios para la organización, sin tener en cuenta las necesidades o repercusiones que ello pueda tener sobre el recurso humano que es de mucha importancia para que la empresa se mantenga o fracase. (Castañeda & García, 2013).

### **1.2.1. Planteamiento del problema**

El impacto laboral en los empleados de las empresas pymes del sector alimenticio por la existencia del Síndrome de Burnout

### **1.2.2. Formulación del problema de investigación**

¿Qué aspectos de los empleados de las pymes del sector alimenticio de la ciudad de Guayaquil, se ven afectados por la aparición del Síndrome de Burnout?

### **1.2.3. Sistematización del problema de investigación**

- ¿Cuáles son las causas del Síndrome de Burnout en los trabajadores de las pymes del sector alimenticio de la ciudad de Guayaquil?
- ¿Qué medidas han tomado los directivos de las pymes del sector alimenticio de la ciudad de Guayaquil?
- ¿Cómo afecta el síndrome de Síndrome de Burnout la productividad y desempeño laboral de los trabajadores de las pymes del sector alimenticio de la ciudad de Guayaquil?

### **1.3. Objetivos de la investigación**

#### **1.3.1. Objetivo general**

Analizar los efectos del Síndrome de Burnout en la productividad de los trabajadores de las pymes del sector alimenticio en la ciudad de Guayaquil, y su impacto en las funciones comerciales de las organizaciones.

#### **1.3.2. Objetivos específicos**

- Diagnosticar las causas del burnout en los trabajadores de las pymes del sector alimenticio de la ciudad de Guayaquil
- Evaluar las medidas que han tomado los directivos de las pymes del sector alimenticio de la ciudad de Guayaquil
- Determinar los efectos del síndrome de burnout en la productividad y desempeño laboral de los trabajadores de las pymes del sector alimenticio de la ciudad de Guayaquil

### **1.4. Justificación de la investigación**

A nivel de Ecuador, se señala que, en el año 2017, existía un alto índice de estrés laboral que constituía una enfermedad que ponía en peligro la economía del país y tenía efectos negativos en los trabajadores ya que se veía una baja de la productividad al afectar la salud física y mental de las personas (Bedoya, 2015). En la actualidad las investigaciones sobre el estrés laboral, sus consecuencias y características, han permitido determinar la existencia de un nuevo trastorno, sobre el cual en nuestro país no existen muchos estudios como es el Síndrome de Burnout. (Moriana & Herruzco, 2016).

Algunos trabajadores podrían presentar algunos síntomas latentes de agotamiento de los que ellos no son conscientes: la hipótesis de la investigación es que, sabiendo de antemano los factores más propensos a inducir el estrés, podría ser más fácil de identificar a las personas en mayor riesgo, que se beneficiarían de la implementación de medidas preventivas para contrastar el agotamiento.

Los resultados de este trabajo muestran cómo se puede hacer esto mediante el uso de una herramienta de investigación sencilla. El tratamiento de la tensión potencial / agotamiento de antemano mejoraría la calidad de vida de los trabajadores y permitiría ahorrar recursos, al evitar nuevas consecuencias en su salud de la exposición al estrés (Moreno, Garrosa, & Rodríguez, 2015).

## **1.5. Marco de referencia de la investigación**

### **Burnout**

Según lo indica Ferrerons & Calvo (2017), burnout se ha documentado desde hace muchas décadas. El énfasis de gran parte de la investigación anterior ha sido de las características individuales de los trabajadores. Con demasiada frecuencia, los rasgos de personalidad individuales son señalados para el tratamiento. El síndrome de burnout puede ocurrir como una reacción aguda a la excesiva carga de trabajo también en el comienzo de la carrera de individual. Tal agotamiento agudo puede ocurrir durante varios meses. Posible solución es mayor que en el agotamiento crónico, el descanso más generalmente suficiente, relajación, vacaciones extendidas.

Según lo citado por Castillo, Benavente, Arnold & Cruz (2017), el agotamiento crónico es un problema más grande que viene después de un largo periodo de trabajo en las profesiones de ayuda-ción donde el trabajo ya ha desaparecido. Las personas afectadas por el agotamiento crónico preguntan sobre el significado de su trabajo, se comparan los resultados de sus esfuerzos con el premio, que reciben. Se sienten desesperanza y la frustración.

En otras palabras El desgaste es un estado de ser saqueados de todos los recursos energéticos anteriormente intensamente persona que trabaja (es decir, personas que están tratando de ayudar a otros en sus dificultades y ayudarles a sentirse mejor. Al final se sienten dominados por sus propios problemas). El agotamiento es la etapa final de un proceso mediante el cual las personas que están profundamente involucrados emocionalmente en algo, pierden su entusiasmo inicial (su entusiasmo) y su motivación (Jiménez & García, 2014).

A continuación, Maslach, quien lo indicó Aranda & Pando (2015), Burnout se define formalmente como subjetivamente experimentada como un estado de agotamiento físico, emocional y mental causado por la preocupación a largo plazo con situaciones que son emocionalmente difícil. Estos requisitos emocionales son causados más frecuentemente por una combinación de dos cosas altas expectativas y situaciones de estrés crónico, dependiendo de los siguientes factores:



Fuente: (Aranda & Pando, 2015)

Elaborado por: La autora

Entre los agentes de riesgo más comunes del síndrome de burnout se puede incluir de acuerdo con (Amutio, Ayestaran, & Smith, 2014):

- la vida en este mundo ocupado;
- puestos de trabajo que trabajan con otras personas;

- la presión del tiempo, el estrés crónico;
- requisitos de alto rendimiento;
- alto grado de entusiasmo;
- falta asertividad en el comportamiento;
- perfeccionismo, pedante, la responsabilidad;
- incapacidad de relajación;
- baja o inestable, el auto concepto y la autoestima;
- creencias crónicas sobre el reconocimiento inadecuado de los social y económico como sessment-llevada a cabo por la profesión;
- constantemente experimentando la ira (como el estado emocional), la hostilidad (como un rasgo de personalidad) y la agresión

Parece una hipótesis hecha por Schaufeli (2015) sobre la infectividad del síndrome de burnout. Esto significaría que el origen y el desarrollo del burnout en el entorno social serían facilitar y apoyar su difusión en el entorno social cercano o empresa.

### **Síntomas**

Según Marengo & Ávila (2016) cualquier enfermedad no se desarrolla de cualquier cosa y todo tiene una razón, causa que podría ser apenas descubierto. El síndrome de burnout es representado por pérdida de espíritu, la felicidad la vida, pérdida de energía y el entusiasmo que se necesita.

El síndrome de burnout es proceso acumulativo, dinámica que funciona muy lento. La persona que sostiene la BS ni siquiera pudo registrar. El reconocimiento es muy duro, pero si existen fuentes que alistan alteración del individuo (Amador, Rodríguez, Serrano, Adrián, & Martínez, 2017). De acuerdo con Weber y Jaekel-Reinhard (2014) los síntomas de agotamiento son multidimensionales y entre mayúsculas y psíquica, somática y conmociones sociales. Los síntomas pueden ser divididos en 4 niveles en que se podría observar:

### **Nivel mental**

El hombre duda de sus propias capacidades y se siente frustrado y tenso. (Agudelo, Castaño, Arango, Durango, & Muñoz, 2016)

### **Nivel emocional**

El hombre está controlado sólo por los sentimientos de impotencia y desesperanza de la que no hay escapatoria. En casos extremos, esto puede causar enfermedad mental o suicidio (Amador, Rodríguez, Serrano, Adrián, & Martínez, 2017)

### **Nivel físico**

El individuo se debilita propensos a enfermedades, cansancio rápido, problemas vegetativas (problemas del corazón, dificultad para respirar etc.). (Marrau, 2014)

### **Nivel social**

Se trata de la reticencia de rendimiento en el trabajo, disminuir la exposición, los conflictos en la vida privada, la pérdida de la empatía, la apatía social y la sociabilidad sedación. (Arias, Masías, & Justo, 2016)

### **Grupos de riesgos**

Mauricio Pérez Sau -Lyn Maturama (2015), los trabajos con riesgo de agotamiento incluyen a los empleados cuyo trabajo requiere un contacto diario con personas de las que se requiere constante atención de los demás y la responsabilidad de los demás. Alto grado de riesgo son trabajos en los que

puede experimentar con la muerte, hay un gran riesgo de burnout. Basado en estudios publicados con el tema del agotamiento podemos poner una lista de grupos de trabajo principales en los que, bajo ciertas circunstancias esperaríamos origen y desarrollo de burnout. Entre los grupos más vulnerables pertenecen las personas que practican la llamada: "profesiones de ayuda representativas de las profesiones de ayuda se insertan en su trabajo mucho más que los conocimientos o habilidades, que ponen parte de su personalidad.

Trabajando con las personas y su miseria es más difícil que trabajar con materiales no vivos. Estas personas proporcionan una gran cantidad de empatía, lo que les permite sintonizar en la misma longitud de onda, comparten su historia y las emociones

Este grupo incluye:

- médicos, enfermeras y otro personal médico (especialmente los trabajadores en los campos de la oncología, cirugía, LDN, cuidados intensivos, psiquiatría, pediatría, ginecología y servicios de emergencia, etc.).
- enfermeras, asistentes personales
- Psicólogos y psicoterapeutas
- Los trabajadores sociales en todos los campos
- Espirituales - sacerdotes, pastores, predicadores, monjas
- profesores, educadores
- policías de servicio, funcionarios de prisiones, bomberos

- despachadores de servicios de emergencia, los controladores de tráfico o transporte de aire, etc., pilotos, abogados (Espinoza, Pallarés, & Vigil, 2015)

Como González y Suárez (2015), señala que otro grupo de riesgo son las personas cuyo trabajo se basa en una comunicación frecuente con otras personas. Este grupo está formado por consultores, trabajadores de correos, abogados, representantes, funcionarios de los bancos, políticos, periodistas, ejecutivos de personal, instructores, vendedores, camareros, empleados de servicios. El síndrome de burnout puede ocurrir también por la gente que hace el trabajo estereotipado, conductores de transporte público, empleados de fábricas, modista y muchas otras profesiones. El desgaste es también mayor para las personas que tienen poca participación en la toma de decisiones. Del mismo modo, la falta de autonomía se correlaciona con la quemadura, aunque la fuerza de la relación es más débil.

### **Fases del síndrome de Burnout**

Acorde a lo indicado por Menghi & Oros (2014), es un proceso a largo plazo, donde las personas pasan por todas las fases de la euforia a la agotamiento total. A veces no nos damos cuenta de los cambios en nosotros mismos, sino nuestras sur-redondeos se daría cuenta. Existen diferentes modelos y cada modelo tiene diferentes fases pero pasar por el mismo y son terminan por el mismo. En algunos hay menos fases y en algunos más de fase. Me gustaría empezar con los más simples e ir los más difíciles.

Una de la teoría con sólo 3 fases es la teoría por (Alles, 2013) que describe:

La primera fase se caracteriza por el entusiasmo, un hombre tiene un objetivo específico, el trabajo es un instrumento para conseguir este objetivo en este momento se trata de una actividad de la vida significativo y Ful-llenado.

En la segunda etapa, la persona está trabajando para obtener un beneficio del producto secundario, por lo general el dinero. Individuo realiza la actividad, ya

que conduce a algo, pero no por el sentido de lo que trae él es decir, la llamada interés utilitario. El original motivación no se cumple, metas significativas cambian. La vida cambia de acuerdo a cierta forma social o estatus social.

La tercera fase es la fase de la "vida en las cenizas". El hombre pierde el respeto al otro y metas. Estos valores reconocidos originalmente se convierten en cosas, material, comportamiento insensible comenzado, falta de respeto, las personas no aprecian otras personas. También está cambiando la relación consigo mismo - un hombre pierde la autoestima, el sentimiento y la compasión de sí mismo (Amutio, Ayestaran, & Smith, 2014).

A diferencia de otros autores Christina Maslach (2015) dividió su modelo de agotamiento en 4 fases:

1. entusiasmo idealista y novatadas
2. El agotamiento emocional y físico debido a la sobrecarga
3. Deshumanización de los demás como una defensa contra el desgaste etapa final - la construcción a pesar de todo.

El síndrome de burnout es un proceso a largo plazo que está conectada con la frustración de algunas necesidades. No es un problema repentino. Según algunas estadísticas y teorías se puede dividir a las fases. De acuerdo con (Andrade, Sanabria, Morales, Rodriguez, & Oyuela, 2013), se lo puede clasificar de la siguiente manera:

1. **Entusiasmo.-** Al pasar por algo nuevo inicial (trabajo, una relación, actividad, etc.) Está lleno de entusiasmo, gran positivo (y realista) expectativas, promete desde el lado de los empleadores. Es el momento de las ideas, planes, la disposición y la actividad rápida. necesidades propias se mueven al secreto

**2. Estancamiento.-** El entusiasmo inicial se desvanece. No hay mucho de nuevo en el trabajo y son capaces de gestionar todo fácilmente. Poco a poco se pierde la muestra de entusiasmo y actividad. Primeros negativos se están presentando. Los individuos son conscientes de sus propias necesidades particulares (privadas y familiares)

**3. Frustración.-** Fase donde los problemas conectados con el trabajo como en la vida privada. Trabajo es conseguir el interés van en aumento. Los conflictos con los clientes y colegas y gestionar mentare-multiplicarse. ocurren cuestiones de eficiencia y sentido de la propia obra.

**4. Apatía.-** Estado de apatía se produce después de la frustración. Las personas vienen a trabajar con el fin de obtener activos financieros. motivación inicial, la visión, el entusiasmo y la voluntad se ha ido. Empleado hace sólo lo que se tenía que hacer, y rechaza cualquier noticia, entrevistas y solicitudes de horas extraordinarias (Amador, Rodríguez, Serrano, Adrián, & Martínez, 2017).

### **Rendimiento en el trabajo**

Síndrome de Burnout se ha asociado con diversas formas de retirada de trabajo el absentismo, en atención dejar el trabajo, y la facturación real. Sin embargo, para las personas que se quedan en el trabajo, agotamiento conduce a la disminución de la productividad y la eficacia en el trabajo. En consecuencia, es como asociado con la disminución de satisfacción en el trabajo y un menor compromiso con el trabajo o la organización. Las personas que están pasando por el desgaste pueden tener un impacto negativo en sus colegas, tanto y causando mayor conflicto personal y mediante la interrupción de las tareas del trabajo. Por lo tanto, el agotamiento puede ser "contagiosa" y perpetuarse a través de interacciones informales en el trabajo (Amutio, Ayestaran, & Smith, 2014)

## **Salud**

En cuanto a la salud mental, el vínculo con el desgaste es más complejo. Como se mencionó, el agotamiento se ha relacionado con la dimensión de la personalidad de neocriticismo y el perfil de la neurastenia relacionada con el trabajo. Tales datos podrían apoyar el argumento de que el desgaste es en sí misma una forma de enfermedad mental. Sin embargo, una hipótesis más común ha sido que el desgaste provoca la disfunción mental, es decir, se precipita efectos negativos en términos de salud mental, como ansiedad, depresión, caída de la autoestima, y así sucesivamente.

Un argumento alternativo es que las personas que están mentalmente sanos son más capaces de hacer frente a los factores de estrés crónico y por lo tanto menos propenso a experimentar agotamiento. Los resultados mostraron que las personas que estaban psicológicamente más saludable en la adolescencia y la adultez temprana eran más propensos a entrar y permanecer en ella (Sánchez J. C., 2014).

## **Motivación laboral**

La forma tradicional de ver la motivación es por diferenciar entre dos categorías de motivación, dependiendo de qué razones y objetivos causar un comportamiento o acción. Una persona puede ser o extrínsecamente motivado o intrínsecamente motivados. Si está dominado motivación extrínseca, una persona está haciendo algo porque conduce a recompensas aparentes externos, como el dinero y el. Cuando la motivación intrínseca es la razón para la realización de una actividad, la actividad en sí es lo suficientemente gratificante, la tarea se lleva a cabo debido a que es agradable e interesante (Giménez, 2018).

*La Teoría de la autodeterminación (SDT)* es un macroteoría de la motivación humana que distingue entre diferentes tipos de motivación en lugar de simplemente la motivación extrínseca e. SDT es sobre el grado de autodeterminación y el grado de autonomía, el grado de autorregulación (Cañizares, 2013)

*La motivación autónoma*, un deseo o un auto-reconocimiento de la acción de una persona y un sentido de la libre elección, y la motivación controlada, una presión de comportarse, actuar o pensar de una determinada manera, son las ideas centrales de SDT (Cañizares, 2013)

SDT se desarrolló a partir de la investigación sobre las diferencias individuales y el análisis realizado que, utilizando el concepto de internalización, describe el comportamiento de la forma, que son motivados extrínsecamente, se puede desarrollar a autónomos motivación (Gamarra, 2014). La internalización es un término que significa para incrustar un comportamiento y los valores subyacentes de que el comportamiento de las creencias y los valores propios de una persona. Por lo tanto, algo que se hace por razones extrínsecas puede ser desarrollado para autónoma.

En la visión clásica de la motivación extrínseca, cuando actúa por razones extrínsecas una persona se siente empujada externamente en la actividad. Sin embargo, SDT propone distinguir entre diferentes tipos de motivación extrínseca y hace hincapié en que hay un grado de autodeterminación y autónoma y que algunos recompensa externa representar formas empobrecidas de la motivación, mientras que otros pueden realmente mejorar la motivación intrínseca y la sensación de autonomía (Laso, 2013). Un ejemplo se puede encontrar en los resultados de estudio que indican que dinero, que se utiliza como una recompensa tangible externa, reducir la motivación intrínseca, mientras que los refuerzos verbales y comentarios positivos, que son vistos como recompensas intangibles externos, tienden a aumentar la motivación intrínseca.

SDT presenta libre determinación y la motivación en un continuo, y oscila desmotivación, a la motivación autónoma, con la motivación controlada en el medio. Se trata del grado de autodeterminación en el comportamiento de una persona, de baja o no auto-determinación de alta y completamente libre determinación.

*La motivación controlada* se refiere a la regulación de fuera de uno mismo e incluye dos tipos de estilos de regulación que son considerados como extrínseca motivado: regulación externa y regulación (Vega, 2013).

*La regulación externa* es la forma de motivación que está más controlado regulado, y se refiere a cuando el comportamiento es un resultado de premios y castigos externos y se considera baja auto-determinado. Por ejemplo, una persona hace algo porque da lugar a recompensas tangibles. La regulación es moderadamente controlada, y se refiere a cuando el comportamiento de una persona es en parte auto-determinada y factores como evitar la vergüenza, la búsqueda de aprobación y fortalecimiento de la autoestima está motivos para comportarse o actuar de una manera determinada (Vega, 2013)

Dentro de SDT, la autonomía se refiere a la verdadera auto-regulación, es decir, reglamentos desde el interior de uno mismo e incluye dos tipos de estilos de regulación que son considerado extrínseca motivado, regulación identificada y regulación integrada, sino también la motivación intrínseca que es intrínseca regulada. Regulación identificada se considera como moderadamente autónoma y auto determinado, y es cuando una persona se identifica con uno mismo el valor de la actividad y actúa porque es importante para esa persona. La regulación integrada, que se considera como autónomo, es cuando una actividad se integra en el sentido de sí mismo de una persona, una persona haga algo porque es significativo para uno mismo (Marr, 2012).

Durante años, la satisfacción del empleado ha sido un área clave de la investigación entre los psicólogos industriales y organizacionales. Hay razones importantes por las que las empresas deben preocuparse por la satisfacción laboral de los empleados, que se pueden clasificar de acuerdo con el enfoque en el empleado o la organización. En primer lugar, el punto de vista humanitario es que las personas merecen ser tratados de manera justa y con respeto. Satisfacción en el trabajo es el reflejo de un buen tratamiento.

También se puede considerar como un indicador de bienestar emocional o la salud psicológica. En segundo lugar, la perspectiva utilitaria es que la satisfacción laboral puede llevar a un comportamiento por un empleado que afecta el funcionamiento de la organización (Sánchez J. C., 2014). Por otra parte, la satisfacción laboral puede ser un reflejo del funcionamiento de la organización. Las diferencias entre las unidades organizativas de satisfacción en el trabajo pueden ser de diagnóstico de posibles puntos débiles. Cada razón es suficiente para justificar la preocupación por la satisfacción en el trabajo. Combinados, explican y justifican la atención que se presta a esta importante variable.

Los directivos de muchas organizaciones comparten las preocupaciones de las investigaciones para la satisfacción laboral de los empleados (Alles, 2017). La evaluación de la satisfacción en el trabajo es una actividad común en muchas organizaciones donde la gestión considera que el bienestar del empleado es importante.

Algunas personas les gustan trabajar y se encuentran trabajando en una parte importante de sus vidas. Algunas personas, por otro lado encuentran trabajo desagradable y trabajar sólo porque tienen que hacerlo. Satisfacción en el trabajo le dice a la cantidad de gente al igual que sus puestos de trabajo, satisfacción en el trabajo es el campo más estudiado del comportamiento organizacional.

Es importante conocer el nivel de satisfacción en el trabajo por muchas razones y los resultados del trabajo de los estudios de satisfacción afectan tanto a los trabajadores y la organización (Alles, 2017). En el punto de vista de los trabajadores, es obvio que la gente le gusta ser tratado con justicia.

Si los trabajadores se sientan respetados y satisfechos en el trabajo podría ser un reflejo de un buen tratamiento. En el punto de vista de la buena satisfacción en el trabajo de la organización puede conducir a un mejor rendimiento de los trabajadores que afecta el resultado de la empresa. Satisfacción de los empleados se considera generalmente como el conductor de la retención de los

empleados y productividad de los empleados. Los empleados satisfechos son una condición previa para aumentar la productividad, capacidad de respuesta, la calidad y el servicio al cliente (Alles, 2013).

El nivel de satisfacción en el trabajo se ve afectado por factores de motivación intrínseca y extrínseca, la calidad de la supervisión, las relaciones sociales con el grupo de trabajo y el grado de que los individuos tienen éxito o fracasan en su trabajo. Se cree que el comportamiento que ayuda a la empresa a tener éxito es más probable que ocurra cuando los empleados están bien motivados y se sienten comprometidos con la organización, y cuando el trabajo les da un alto nivel de satisfacción. La investigación demostró que los factores clave que afectan a la satisfacción laboral son las oportunidades de carrera, la influencia del trabajo, el trabajo en equipo y desafío trabajo.

Las empresas suelen medir la satisfacción de los empleados con una encuesta anual, o una encuesta de laminación en el que un determinado porcentaje de empleados elegidos al azar se inspeccionó cada mes. Las entrevistas se dan respuestas más amplias y mejores pero son consume tiempo y dinero, y los cuestionarios son más fáciles de componer, entregar y analizar. Los elementos de una encuesta de satisfacción de los empleados podrían incluir participación en la toma de decisiones, reconocimiento por hacer un buen trabajo, el acceso a la información suficiente para hacer el trabajo bien, estímulo activo a ser creativos y utilizar iniciativa, el nivel de apoyo de las funciones del personal y la satisfacción general con la compañía.

### **Diseño de empleo y pymes**

Una de las razones principales organizaciones deben prestar atención al concepto de diseño del trabajo es que ayuda a funcionar y producir mejor (Burns, 2012). El objetivo principal de diseño del trabajo es aumentar tanto la motivación y la productividad de los empleados.

Aumento de la productividad se puede ver en diversas formas. Por ejemplo, el enfoque puede ser el de mejorar la calidad y cantidad de bienes y servicios, reducir los costes operativos, o reducir los costos de rotación y de formación. Por otro lado, la motivación de los empleados cada vez se puede lograr mediante una mayor satisfacción en el trabajo.

Hay cuatro métodos de diseño de trabajo que los técnicos podrían utilizar. Primero uno, ampliación del trabajo, se puede utilizar para aumentar la motivación por dar a los empleados una mayor cantidad de diversas tareas que pueden reducir la cantidad de especialización requerido por el empleado, así como la ampliación de la duración del tiempo para completarlos. Se necesitan menos trabajadores para completar el trabajo y cada empleado tiene que ser capaz de realizar un mayor número y variedad de tareas.

La segunda, la rotación de tareas, permite a un empleado para trabajar en diferentes departamentos o puestos de trabajo en una organización para tener un mejor conocimiento de las operaciones. El método puede ser adecuado cuando los empleados están involucrados en la realización de tareas repetitivas y aburridas para darles una mayor variedad de trabajo. Sin embargo, esto no puede modificar o rediseñar el trabajo del empleado, sino que permite aumentar su / sus habilidades y conocimientos sobre otros puestos de trabajo. El enriquecimiento del trabajo, el tercer método, permite que el empleado para asumir algunas responsabilidades asignadas normalmente a la dirección. Esto significa que el trabajo proporciona una mayor responsabilidad, reconocimiento y oportunidades de crecimiento (Gamarra, 2014) Existe el riesgo de que un exceso de responsabilidad y autonomía en los aspectos de planificación y control del trabajo fueran transferidos al empleado. Sin embargo, si se aplica bien, el nuevo control que se encuentra estimulará el empleado para trabajar más eficientemente.

Por último, la simplificación del trabajo es el análisis de los componentes más básicos de un trabajo para reestructurar o renunciar a hacer el trabajo más

eficiente. Otros aspectos a tener en cuenta al analizar y diseñar un puesto de trabajo son las políticas, incentivos y retroalimentación que inevitablemente afectan la eficiencia y la motivación del empleado responsable para el trabajo.

El diseño de trabajo sirve para mejorar el rendimiento y la motivación. El análisis del empleo-diseño se observa, en un trabajo con una perspectiva amplia y rápidamente se mueve hacia la identificación de las actividades específicas que se requieren para hacer el trabajo. Esto se realiza con el propósito de identificar y corregir las deficiencias que afectan al rendimiento y la motivación (Alles, 2017).

## **1.6. Formulación de hipótesis y variables**

### **1.6.1. Hipótesis general**

- El Síndrome de Burnout impide que los trabajadores de las pymes del sector alimenticio de Guayaquil puedan desempeñarse de forma completa en sus puestos afectando la productividad de la empresa.

### **1.6.2. Hipótesis particulares**

- Las pymes del sector alimenticio pueden minimizar el Síndrome de Burnout en sus trabajadores.
- La motivación laboral puede contrarrestar el Síndrome de Burnout.

**1.6.3.** Un plan de administración serviría para reducir los efectos del Síndrome de Burnout

### **1.6.4. Variables**

**Variable Independiente:** Efectos del Síndrome de Burnout

**Variable Dependiente:** Productividad de las pymes

## **CAPÍTULO II**

### **2. MARCO METODOLÓGICO**

#### **2.1. Métodos**

##### **2.1.1. Método del nivel teórico**

Según lo expresado por Godoy (2017), el diseño teórico para el estudio, se basa específicamente en elaborar una serie de pasos o bien llamado procedimientos que ayudarían al investigador a conocer la forma en cómo desarrollar la investigación, estimando, recursos y herramientas necesarias para hacer posible el alcance de información . (p. 86)

El presente trabajo mantiene su base en el análisis teórico de sus conceptos, por tal motivo, se hace indispensable el análisis de fuentes primarias tales como documentos, textos y estudios desarrollados previamente.

##### **2.1.2. Método estadístico matemático**

Muñoz (2011), En el método estadístico, el levantamiento de la información se lleva a cabo en el lugar donde ocurren los hechos, siendo fuentes primarias las que otorguen la información necesaria, ya sea, que el problema, se comporte de forma directa o indirecta con el mismo. (p. 93)

El método matemático se hace referencia al análisis de cada parte de la investigación, de esta manera se podrá presentar en cuadros estadísticos porcentuales para el correcto entendimiento del mismo.

##### **2.1.3. Tipo de investigación**

###### **Investigación descriptiva**

C

##### **2.1.4. Instrumento de la investigación**

###### **2.1.4.1. El cuestionario**

Las preguntas de investigación para el cuestionario estarán basadas en los objetivos del proyecto, y serán cerradas ya que están orientadas para el

desarrollo de encuestas, por ende el método principal a utilizar es el CUESTIONARIO DE MASLACH BORNOUT INVENTORY

## 2.1.5. Técnica de la investigación

### 2.1.5.1. La encuesta

Se eligió la encuesta por ser un método cuantitativo que al relacionarse con la herramienta que es el cuestionario, se procedió a establecer parámetros directos de una sola respuesta, de esta manera su análisis permitió comprender a mayor cabalidad lo necesario que es tratar de reducir el síndrome de burnout. Se validó la encuesta presentándola a dos profesionales de psicología: La Dra. Elena Soledispa y el Dr. Alex Verdesoto, quienes aprobaron esta técnica para la recolección eficaz de la información.

## 2.1.6. Población y muestra

### 2.1.6.1. Población

Como población se considera a los empleados de las pymes del sector alimenticio de la ciudad de Guayaquil, detallados a continuación:

*Tabla 1* Pymes en la ciudad de Guayaquil.

Número de Empresas por Tamaño de Empresa						
Tamaño de Empresa	2012	2013	2014	2015	2016	
Microempresa	8.856	9.858		10.973	11.714	11.784
Pequeña empresa	1.323	1.278		1.371	1.341	1.298
Grande empresa	238	245		261	249	246
Mediana empresa A	184	188		182	205	167
Mediana empresa B	163	165		164	164	180
<b>Total</b>	<b>10.764</b>	<b>11.734</b>		<b>12.951</b>	<b>13.673</b>	<b>13.675</b>

Fuente: Inec (2018)

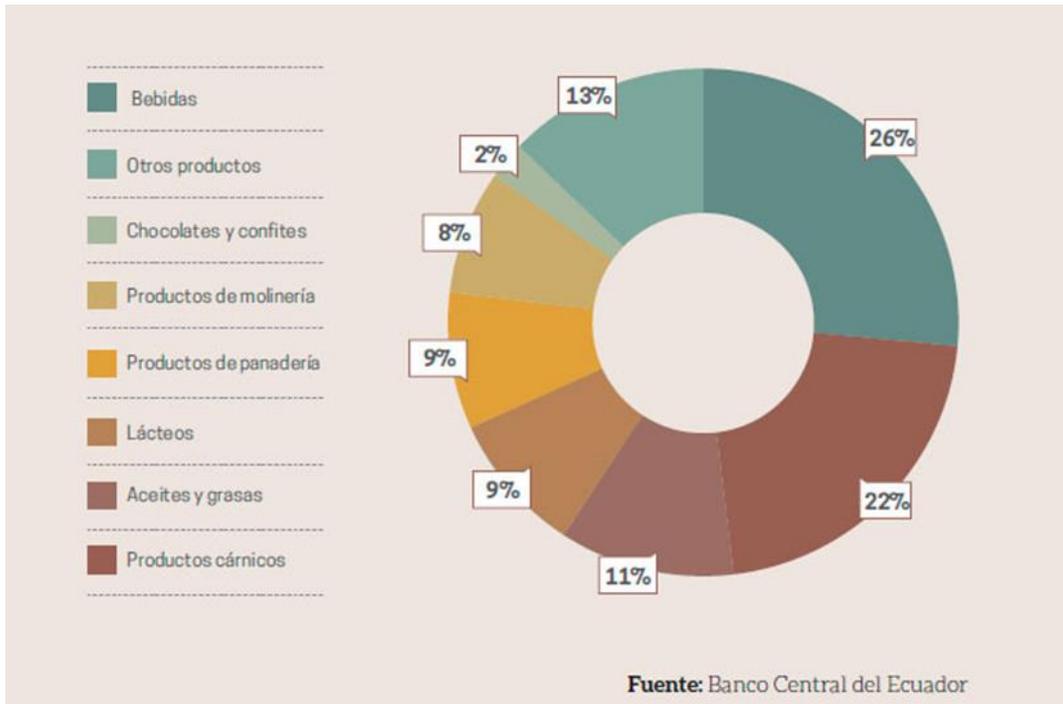


Figura 1 Pymes del sector alimenticio

Fuente: Banco Central del Ecuador (2018)

En la ciudad de Guayaquil existen un total de 13.426 pymes dedicadas a la manufactura, de estas el 45% sus funciones son del sector alimentario, es decir un total de 6.042 pymes, por la que se escogió a un solo trabajador por cada empresa, es decir 6.042 trabajadores.

#### 2.1.6.2. Muestra

Al no tener la cantidad exacta, se considera la población no sobrepasa los 100.000 pymes, se aplica la siguiente formula:

$$n = \frac{Z^2 * N * P * Q}{((e^2(N - 1)) + (Z^2 * P * Q))}$$

En donde:

**Z**= Nivel de confianza (1.96)

**e**= Margen de error (0.05)

**p**= Probabilidad de éxito (0.5)

**q**= Probabilidad de fracaso (0.5)

**N**= Total de la población

$$n = \frac{1,960^2 * 6042 * 0,50 * 0,50}{((0,05^2(6042 - 1)) + (1,960^2 * 0,50 * 0,50))}$$

$$n = \frac{1,960^2 * 6042 * 0,50 * 0,50}{((0,0025(6041) + (1,960^2 * 0,50 * 0,50))}$$

$$n = \frac{3,8416 * 6042 * 0,50 * 0,50}{(0,0025 * 6041) + 0,9604}$$

$$n = \frac{5802}{15.1025 + 0,9604}$$

$$n = \frac{5802}{16.0629}$$

$$n = 361$$

Como se puede notar, se eligió a 361 trabajadores del sector alimenticio de la ciudad de Guayaquil.

## **CAPÍTULO III**

### **3. RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

#### **3.1. Análisis de la situación actual**

Según Carlos Díaz (207) en el actual censo económico en el país, se permitió ratificar que las magnas compañías, representa tan solo el cuatro por ciento del torno empresarial que descansan cerca del ochenta por ciento del PIB del país; lo que simboliza que el noventa y seis por ciento restante son pymes.

Si se estudia de forma numérica, el censo registró una población que superó 550.000 pymes, lo que demuestra que cerca de 450.000 entidades coadyuvan con menos del veinte por ciento del Producto Interno Bruto. Estos resultados, demuestran que el sustento económico nacional es difícil de mitigar de asentar, dado que las variables como las ventas, el uso de la tecnología, la motivación de compra y el posicionamiento de la marca, entre otros, afecta de forma directa el crecimiento económico. A esto hay que agregar que las barreras de entrada se tornan grandes para las MIPYMES lo que decreta que es vital un enfoque dirigido a dichas empresas para que se establezcan políticas enmarcadas al desarrollo social y productivo, que sean positivas para el sector.

La Corporación Ekos (2017) realiza un estudio de pequeñas y medianas empresas y determina lo siguiente :

Pequeñas empresas: han tenido un crecimiento en cantidad, pasando de 18.579 en el 2016 a 21.407 en el 2017 con aumento en niveles de ingreso, utilidades y rentabilidad; gracias al dinamismo que ha mantenido la economía. Dichas empresas son importantes para la economía ecuatoriana especialmente por la facilidad de negocio que representan al tener menor riesgo de mercado, pocos requerimientos para su funcionamiento y facilidad de manejo puesto que sus actividades generalmente no son complejas; sin embargo, siempre se vuelve una preocupación gubernamental el hecho de que generan un bajo valor agregado bajo el marco de cambio de matriz productiva; puesto que dicha debilidad es característica de la economía ecuatoriana en este sector .

Las pequeñas empresas, para el año 2017, se encuentran conformadas por diferentes sectores:

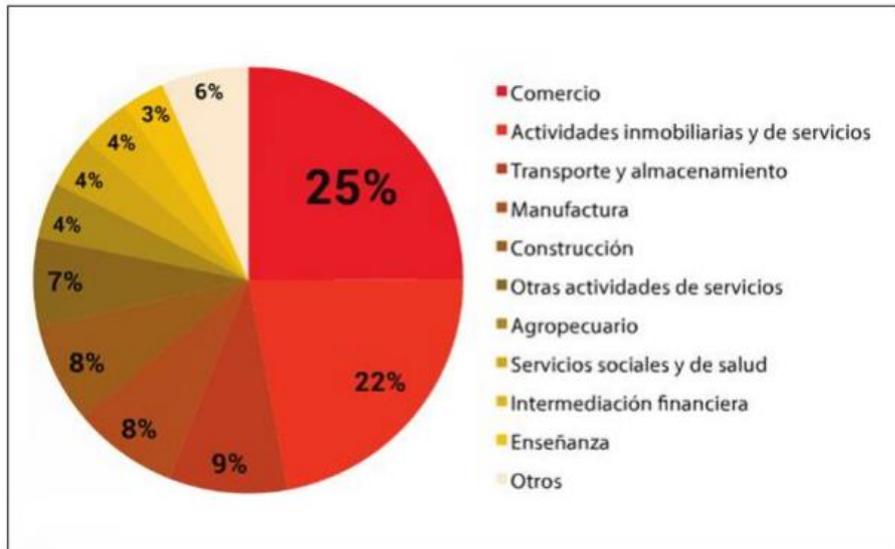


Figura 2 Evolución pequeñas empresas

Medianas empresas: en el 2017 tuvieron un incremento de 1.565 empresas llegan a un total de 9.604 con un aumento de sus niveles de ingresos, utilidades y rentabilidad. Para el año 2017 que el sector comercial, al igual que en las empresas pequeñas, sobresale como principal puesto que representa un 37% de las empresas medianas :

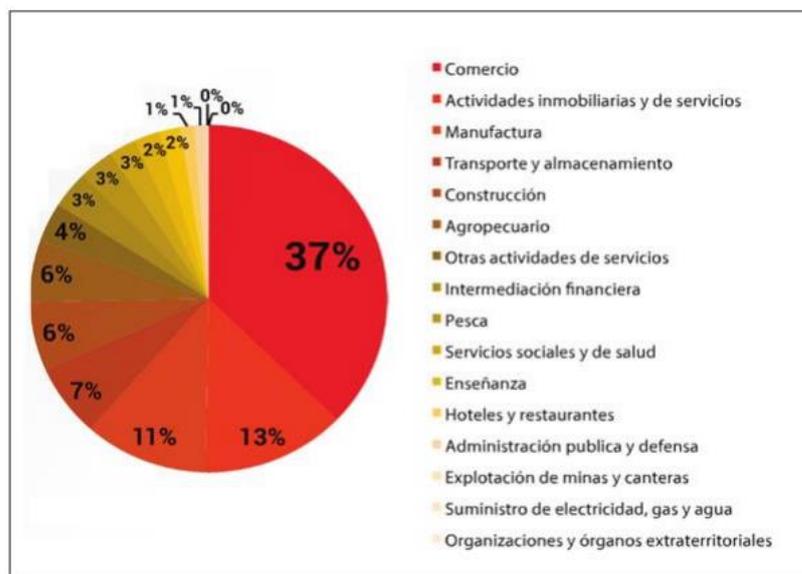


Figura 3 Evolución medianas empresas

Por otro lado, en el Observatorio de la pyme (2017) arrojó otros resultados importantes que se deben tomar en cuenta:

*Tabla 2* Resultados actuales

En promedio de volumen de ventas en las microempresas es de USD 9.794,97; pequeñas empresas de USD 123.117,97 y medianas empresas de USD 296.618,05
De las 496.708 pymes que existen, el 67,35% tiene RUC; es decir que la mayoría de las pymes realizan de manera legal sus actividades económicas y cumplen con las obligaciones tributarias correspondientes
Los sectores donde más se encuentran concentradas las pymes son en el comercio, manufactura y servicios; especialmente porque en el sector comercial se creó un 53% de nuevos emprendimientos, seguido por un 39% del sector servicios

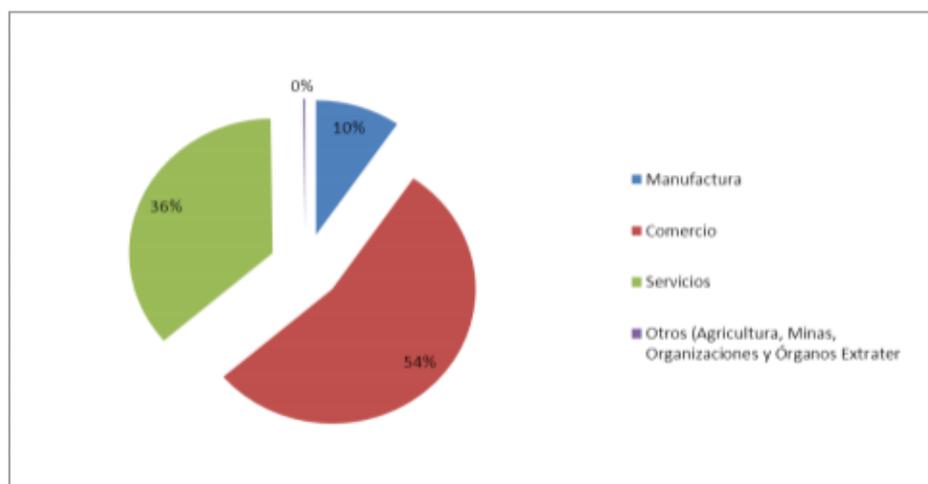


Figura 4 *Crecimiento de las pymes*

### 3.2. Presentación de resultados y discusión

#### 1.- ¿Se siente usted agotado y sin ganas de hacer nada?

Tabla 3 Agotamiento emocional

Características	Frecuencia	Frecuencia
	Absoluta	Relativa
Nunca	10	3%
Casi nunca	25	7%
A veces	66	17%
Casi siempre	173	45%
Siempre	110	29%
<b>Total</b>	<b>384</b>	<b>100%</b>

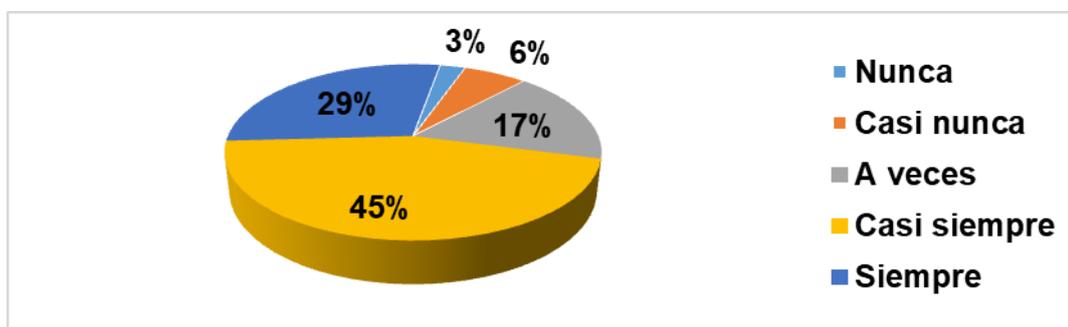


Figura 5 Agotamiento emocional

El 45% y el 29% de los encuestados denotaron que sienten un cansancio emocional de forma recurrente, lo que ha generado en ellos el desgano por hacer las cosas.

#### 2.- ¿Tiene usted pensamientos negativos sobre el lugar donde trabaja?

Tabla 4 Aparición de pensamientos negativos

Características	Frecuencia	Frecuencia
	Absoluta	Relativa
Nunca	10	3%
Casi nunca	25	7%
A veces	178	46%
Casi siempre	136	35%
Siempre	35	9%
<b>Total</b>	<b>384</b>	<b>100%</b>

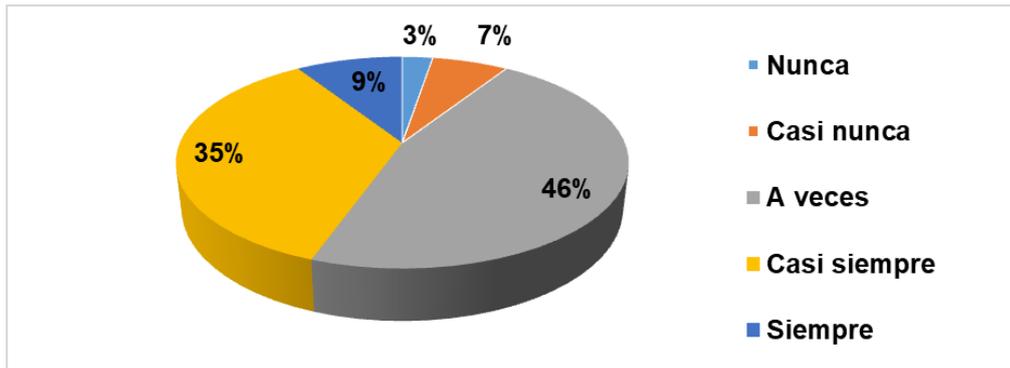


Figura 6 Aparición de pensamientos negativos

El 46% de los encuestados siendo la parte mayoritaria, ha denotado que a veces tienen pensamientos negativos en su jornada laboral, además de que el 35% siendo la otra parte de mayor cantidad, especifico que lo tiene casi siempre.

### 3.- ¿Es usted indiferente y no hace un esfuerzo por comprender a las personas que lo rodean

Tabla 5 Indiferencia personal

Características	Frecuencia	Frecuencia
	Absoluta	Relativa
Nunca	85	22%
Casi nunca	52	14%
A veces	73	19%
Casi siempre	110	29%
Siempre	64	17%
<b>Total</b>	<b>384</b>	<b>100%</b>

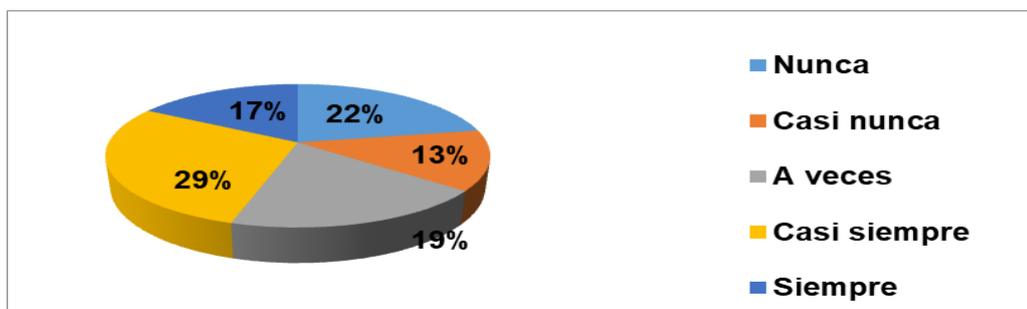


Figura 7 Indiferencia personal

Referente a la indiferencia personal, el 29% mencionó que lo hace casi siempre, es decir, su accionar frecuente radica en enfrascarse en sus problemas y no tener que desviarse por los de los demás.

#### 4.- ¿Se irrita con facilidad ante los problemas pequeños?

Tabla 6 *Irritación con facilidad*

Características	Frecuencia	Frecuencia
	Absoluta	Relativa
Nunca	4	1%
Casi nunca	33	9%
A veces	58	15%
Casi siempre	100	26%
Siempre	189	49%
<b>Total</b>	<b>384</b>	<b>100%</b>

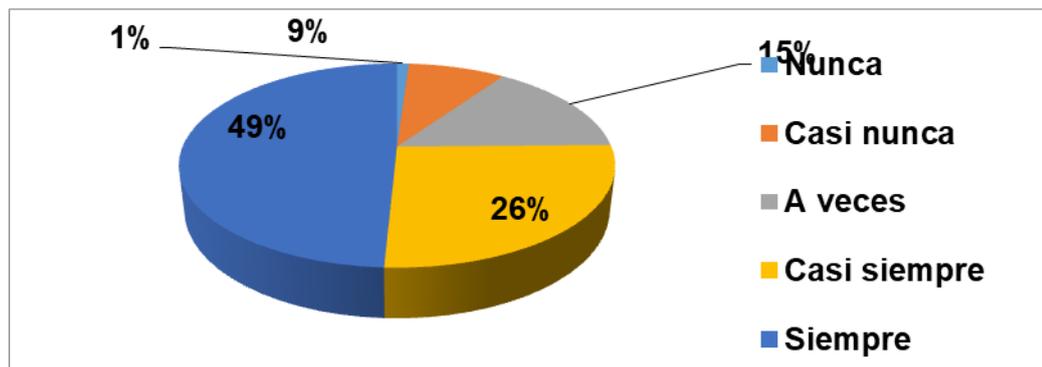


Figura 8 *Irritación con facilidad*

Conforme a los datos se puede notar como el 49% de los encuestados ha manifestado que siempre se irritan frente a los problemas pequeños, mientras que la otra parte mayoritaria es el 26% denotando casi siempre.

## 5.- ¿Siente que no lo valoran, ni reconocen su esfuerzo en el trabajo?

Tabla 7 Poca valoración

Características	Frecuencia	Frecuencia
	Absoluta	Relativa
Nunca	18	5%
Casi nunca	11	3%
A veces	66	17%
Casi siempre	141	37%
Siempre	148	39%
<b>Total</b>	<b>384</b>	<b>100%</b>

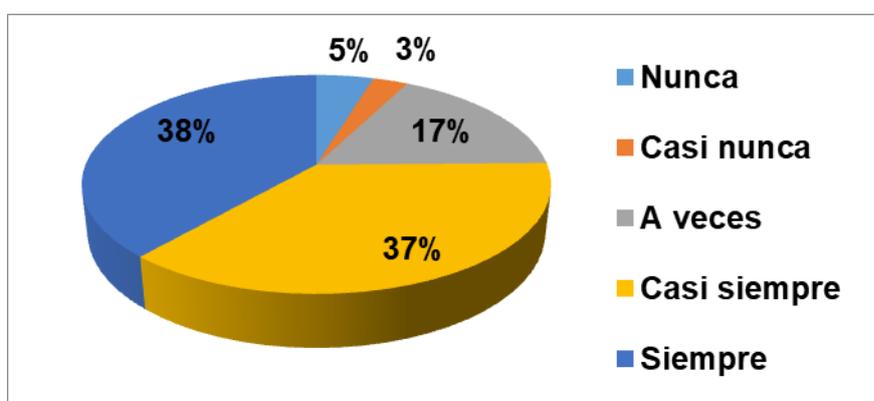


Figura 9 Poca valoración

El 38% denotado en la variable siempre, y el 37% especificado en la variable casi siempre, demuestra que los trabajadores mantienen esa poca atención que los hace vulnerables ante los problemas que puedan surgir.

**6.- ¿Siente que nadie lo escucha o le pone algo de atención a sus requerimientos y preocupaciones?**

Tabla 8 *Poca atención*

Características	Frecuencia	Frecuencia
	Absoluta	Relativa
Nunca	25	7%
Casi nunca	25	7%
A veces	25	7%
Casi siempre	110	29%
Siempre	199	52%
<b>Total</b>	<b>384</b>	<b>100%</b>

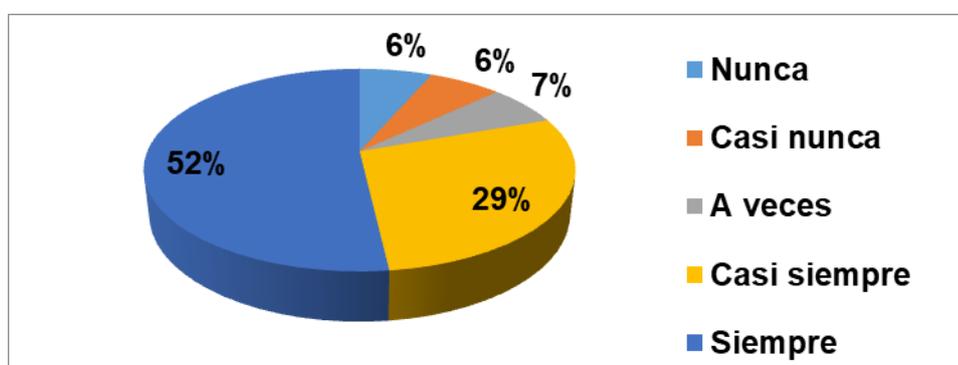


Figura 10 *Poca atención*

Como se puede notar, el 52% de los encuestados manifestaron que siempre sienten esa poca atención así también los estipularon el 29% a través del casi siempre. Esto demuestra que sus requerimientos se encuentran pasando desapercibidos en el medio local.

## 7.- ¿Se siente presionado para cumplir sus metas?

Tabla 9 Presión para cumplir metas

Características	Frecuencia	Frecuencia
	Absoluta	Relativa
Nunca	21	5%
Casi nunca	34	9%
A veces	34	9%
Casi siempre	140	36%
Siempre	155	40%
<b>Total</b>	<b>384</b>	<b>100%</b>

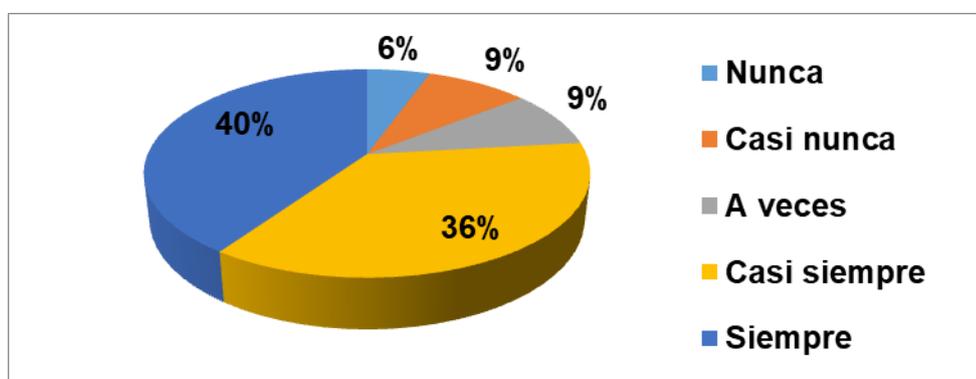


Figura 11 Presión para cumplir metas

De acuerdo a la figura, se puede notar como el 40% de los encuestados mencionaron que siempre tienen esa presión para poder cumplir con sus metas, lo que demuestra que existe esa frustración cuando no se cumplen con las mismas.

## 8.- ¿Siente que está en el trabajo correcto?

Tabla 10 Satisfacción con el trabajo

Características	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Nunca	124	32%
Casi nunca	111	29%
A veces	54	14%
Casi siempre	66	17%
Siempre	29	8%
<b>Total</b>	<b>384</b>	<b>100%</b>

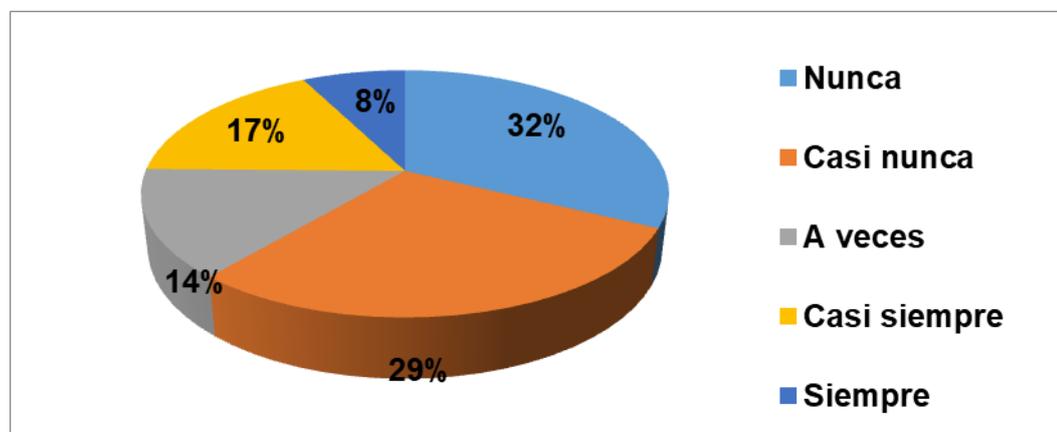


Figura 12 Satisfacción con el trabajo

Conforme a los datos se puede notar como el 32% de los encuestados manifestaron que nunca han pensado que están en el trabajo correcto, lo que demuestra que laboran por la necesidad más no por satisfacción.

### 9.- ¿Se siente frustrado por algunas situaciones que suceden en el trabajo?

Tabla 11 *Influencia en las personas*

Características	Frecuencia	Frecuencia
	Absoluta	Relativa
Nunca	41	11%
Casi nunca	68	18%
A veces	81	21%
Casi siempre	94	24%
Siempre	100	26%
<b>Total</b>	<b>384</b>	<b>100%</b>

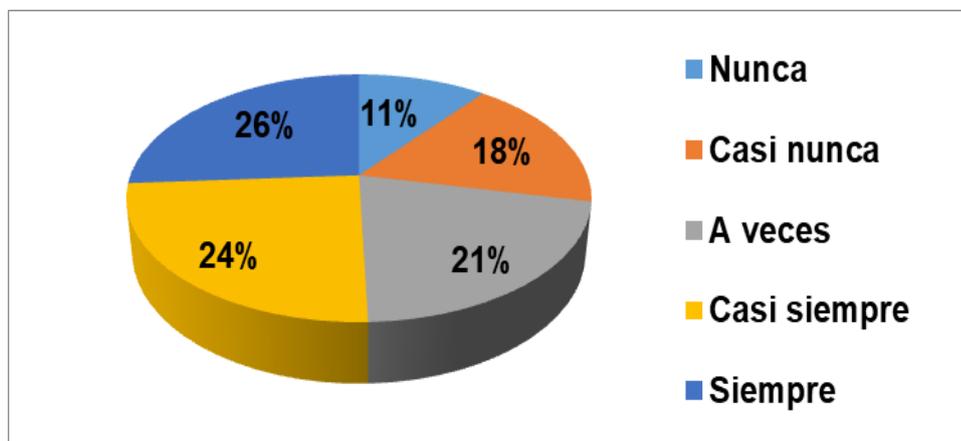


Figura 13 *Influencia en las personas*

Según los datos de la figura, se puede notar como el 26% de los encuestados manifestaron que se sienten frustrados cuando las cosas internas no están funcionando, o no ocurren como están proyectadas, causando malestar.

## 10.- ¿Siente que le falta tiempo para hacer lo planeado?

Tabla 12 *Falta de tiempo*

Características	Frecuencia	Frecuencia
	Absoluta	Relativa
Nunca	55	14%
Casi nunca	35	9%
A veces	85	22%
Casi siempre	98	26%
Siempre	111	29%
<b>Total</b>	<b>384</b>	<b>100%</b>

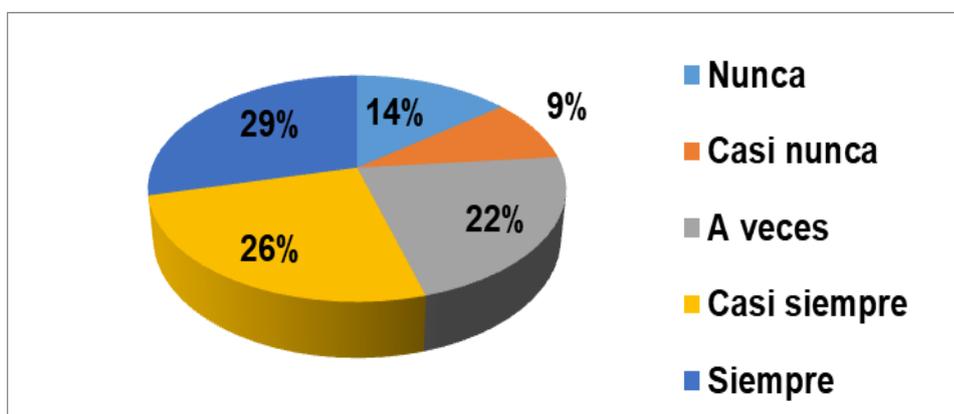


Figura 14 *Falta de tiempo*

De acuerdo a los datos se puede notar como el 29% de los encuestados estipularon que siempre sienten esa necesidad de tiempo, es decir, que les hace falta para poder logara sus metas y propósitos.

## **CAPÍTULO IV**

### **4. PROPUESTA**

#### **4.1. Introducción**

La propuesta al presente trabajo muestra sin lugar a dudas la posibilidad de reducir el impacto del síndrome de burnout en los empleados de las pymes dedicadas a la producción de alimentos en la ciudad de Guayaquil, como se ha podido constatar a lo largo del estudio, el síndrome de burnout afecta de forma directa a las necesidades de los trabajadores, recalcando que la productividad referente a su desempeño laboral va a resultar en un índice bajo.

Por lo general cada empleador busca el bienestar de sus trabajadores, pero en muchas ocasiones pasa desapercibido la totalidad de su tranquilidad, su motivación, y sobre todo su gusto por lo que hace, por el ambiente en el que se desarrolla, es allí la importancia de tratar de minimizar el impacto de este síndrome.

La propuesta mantiene su base ante la necesidad de que los empleados puedan sobrellevar el burnout, de una forma tan pasiva que esta no se involucre en sus esfuerzos por desempeñar mejor su trabajo, además de sentirse a gusto, es decir, sentir que su trabajo es valorado y recompensado.

#### **4.2. Descripción del tema o propuesta**

El cliente interno, es sin lugar a dudas una de las personas más importantes en la empresa, debido a esto es importante que los directivos les otorguen toda la atención debida, la motivación es ya una necesidad, puesto que su trabajo se puede convertir sencillamente en algo monótono, algo rutinario, en donde lo principal que va a existir es el cansancio emocional, y por lógica su desempeño laboral será muy peor muy bajo.

En el caso de las pymes del sector alimentario la principal mantiene pocas estrategias para poder incentivar a sus empleados, normalmente los

trabajadores no se sienten del todo conformes con los recibidos, puesto que no se mantienen en algún tipo de programa que los incentive a mejorar su productividad, o sientan que sus esfuerzos son reconocidos por lograr y alcanzar metas, que al fin y al cabo dará una excelente impresión de la pyme.

### 4.3. Objetivos de la propuesta

#### 4.3.1. Objetivo General

Estructurar un plan de estrategias administrativas para reducir el impacto del síndrome de burnout en las empresas pymes del sector alimenticio de la ciudad de Guayaquil.

#### 4.3.2. Objetivos Específicos

- Establecer las estrategias que permitirán desarrollar el plan de acción.
- Diseñar las actividades y recursos que se necesitarán para el plan.
- Elaborar un plan financiero para la aplicación de las estrategias.

### 4.4. Desarrollo de la propuesta

#### 4.4.1. Plan de motivación a los trabajadores

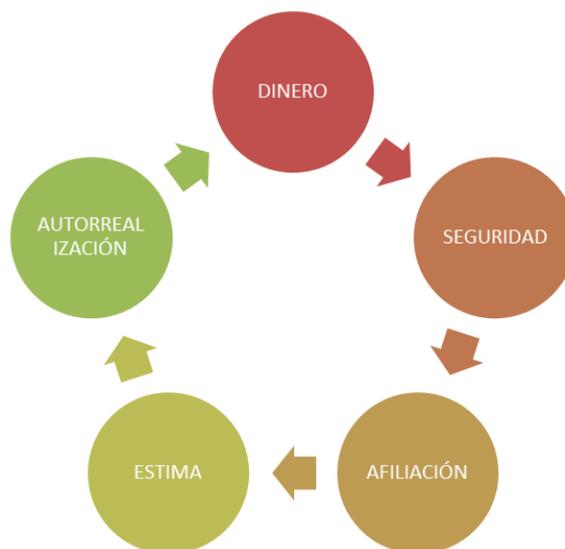


Figura 15 Programa de estrategias administrativas

El programa de motivación está basado en cinco aspectos principales:

Tabla 13 *Incentivo dinero*

DINERO
<b>OBJETIVO</b>
Incentivar de una forma básica las necesidades económicas de los trabajadores
<b>POLITICA</b>
departamento de recursos humanos para lograr el incentivo. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Destinar todas las herramientas y ayudas necesarias para que los trabajadores logren las metas propuestas.</li> </ul>
<b>ESTRATEGIAS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dar a conocer a todo el personal que para poder obtener el incentivo, deben cumplir la meta asignada.</li> <li>• Se evaluará de forma constante el desempeño de los trabajadores.</li> <li>• Se designará el porcentaje conforme a una escala preestablecida</li> </ul>
<b>ACCIONES</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cada encargado de área deberá verificar que el personal a su cargo haya cumplido las metas propuestas.</li> <li>• El encargado de cada área deberá tener un formulario donde resalte las habilidades y destrezas que deberá mostrar cada empleado y que vaya mejorando a lo largo su desempeño laboral</li> </ul>
<b>RECURSOS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recursos financieros • <input type="checkbox"/> Recursos humanos <input type="checkbox"/></li> </ul>

Este tipo de incentivo permitirá reconocer el esfuerzo de cada uno de los trabajadores por lograr metas, ya sea en ventas o en producción, de esta manera los empleados se sentirán la necesidad de conseguir más logros.

## Seguridad

Seguridad
<b>OBJETIVO</b>
Ofrece prestaciones en seguridad laboral, mejorando el clima y satisfacer los estados de necesidad
<b>POLITICA</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Establecer un área de seguridad laboral que tenga el trabajo de elaborar, realizar y controlar un programa de cuidado en el trabajo, con el propósito de evitar posibles accidentes.</li> <li>• Instruir al personal de forma continua sobre el manejo de las herramientas de trabajo y el funcionamiento en el mismo, así se demostrará el interés que tiene la empresa por sus trabajadores</li> </ul>
<b>ESTRATEGIAS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dar valor y dignidad al empleado, haciéndolo notar que su presencia es indispensable en la empresa.               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacitar de forma periódica a los empleados.</li> </ul> </li> <li>• Establecer estrictas normas de control y seguridad por el bienestar de los empleados.</li> </ul>
<b>ACCIONES</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluar a los empleados y determinar por de un análisis los puntos de vistas de los colaboradores de la empresa.               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Determinar un espacio físico de la empresa para las capacitaciones.</li> <li>• Diseñar guías escritas para los empleados.</li> </ul> </li> </ul>
<b>RECURSOS</b>
• Recursos financieros □ Recursos humanos □

El presente incentivo demostrará que los trabajadores se mantienen en un plan de cuidado y atención no solo para ellos sino tambien para sus familias.

## Afiliación

Seguridad
<b>OBJETIVO</b>
Ofrecer todos los recursos que contribuyan a que el clima laboral sea agradable para cada uno de los trabajadores, sobre todo que estén relacionados en cuanto a la práctica de valores
<b>POLITICA</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Afiliar al personal a los fondos de pensiones.</li> <li>• Motivar a los empleados a aceptar la afiliación</li> <li>• Realizar reuniones sociales que involucren a los empleados.</li> </ul>
<b>ESTRATEGIAS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Torneos de fútbol.</li> <li>• Gimnasio interno o convenios con lugares de realización de fuerza física.</li> <li>• Seguro médico para los trabajadores y sus familiares.</li> <li>• Creación de una despensa para que los empleados puedan adquirir productos de primera necesidad</li> </ul>
<b>ACCIONES</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrollar torneos de futbol interno.</li> <li>• Contar con convenios con gimnasios.               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cubrir gastos médicos en un 60%.                   <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mini despensa interina</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul>
<b>RECURSOS</b>
• Recursos financieros <input type="checkbox"/> Recursos humanos <input type="checkbox"/>

Este tipo de incentivo reside en la solicitud de relacionarse con los demás empleados, contribuye a que exista un mejor clima laboral y la relación entre ellos.

## Estima

Estima
<b>OBJETIVO</b>
Estipular premios por cada uno de los valores demostrados en el esfuerzo de los trabajadores
<b>POLITICA</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Salario equitativo conforme al desempeño.</li><li>• Dar reconocimiento a los trabajadores.</li><li>• Desarrollar programas de capacitaciones.</li></ul>
<b>ESTRATEGIAS</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Días compensatorio</li><li>• Premio al empleado del mes</li><li>• Premio al empleado del año.</li><li>• Celebración de cumpleaños</li></ul>
<b>ACCIONES</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Se darán días compensatorios para aquellos empleados que laboren en horas fuera de las ya establecidas, y será un beneficio para ello ya que pueden realizar diligencias que normalmente no podrían efectuarse.</li><li>• Se premiará al empleado que sobresalga cada mes, siendo este un motivo para desempeñar mejor su trabajo.</li><li>• Al final de cada año se nombrará al empleado que haya sobresalido a lo largo de este, y será una motivación sabiendo que al final podrá obtener un reconocimiento</li></ul>
<b>RECURSOS</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Recursos financieros <input type="checkbox"/> Recursos humanos <input type="checkbox"/></li></ul>

## Autorealización

Autorealización
<b>OBJETIVO</b>
Estimular al máximo las necesidades de logro de todas las personas que quieran autor realizarse individualmente dentro de la organización
<b>POLITICA</b>
oportunidades de crecimiento a toda persona de la empresa que se desarrolle profesionalmente y que estén en la empresa. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Apoyar al empleado que se supera académicamente.</li> <li>• Brindar asensos como incentivos por mayor desempeño laboral.</li> </ul>
<b>ESTRATEGIAS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Promociones internas</li> <li>• Capacitaciones especiales</li> </ul>
<b>ACCIONES</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de capacitación o educacion continua</li> </ul>
<b>RECURSOS</b>
• Recursos financieros • Recursos humanos □

Este tipo de incentivo busca premiar a los trabajadores que se superan en su educación, que busca alcanzar nuevos conocimientos.

### Plan de incentivos no salariales

ESTRATEGIAS	FINALIDAD	METODOLOGÍA	INDICADORES	RESPONSABLES	RECURSOS	TIEMPO DE DURACIÓN
<b>Cursos de capacitación</b>	<p>Mejorar las habilidades dentro de su área</p> <p>Mejorar las técnicas de comunicación y resolución de problemas.</p>	<p>Dividir a los trabajadores según su actividad</p> <p>Buscar capacitadores dentro de la misma empresa</p> <p>O buscar capacitadores externos con aval.</p>	<p>Los trabajadores no tienen problemas o dudas para realizar su trabajo está más preparada tanto como en su área como en manejar equipos de trabajo, forma parte de la resolución de conflictos.</p>	<p>Departamento financiero</p> <p>Departamento de Recursos Humanos.</p>	<p>Salón de conferencias</p> <p>Proyector</p> <p>Computadora portátil</p> <p>Materiales para certificados.</p>	<p>A corto plazo.</p>
<b>Horarios flexibles</b>	<p>Reducir los niveles de absentismo de la empresa</p> <p>Aumentar el rendimiento de los trabajadores</p>	<p>Establecer los posibles horarios</p> <p>Dialogo con los trabajadores sobre las distintas fórmulas de horarios permitidos y los límites de estos</p> <p>Cronograma de los horarios elegidos por los trabajadores</p>	<p>Los trabajadores realizan su labor dentro de un horario que esté acorde a sus necesidades</p> <p>Están enfocados dentro de su jornada laboral</p>	<p>Departamento de Recursos Humanos</p>	<p>hojas impresora computadoras</p>	<p>A mediano plazo</p>

<b>Financiamiento</b>	Facilitar crédito para la adquisición de bienes	A los mejores trabajadores se les puede dar crédito garantías o facilidades de pago para comprar bienes	Los trabajadores tienen facilidades para la adquisición de bienes	Departamento financiero Departamento de Recursos Humanos	hojas impresora computadoras internet	A mediano plazo
<b>Elección de día libre</b>	Facilitar la conciliación familiar y laboral Facilitar la concentración en tiempos de trabajo	Decidir un día libre para realización de actividades o trámites personales que será recuperado con horas extras	Los trabajadores pueden realizar sus trámites dentro del horario laboral Existe un ambiente enfocado en las actividades laborales dentro de la jornada laboral	Departamento de Recursos Humanos	hojas impresora computadoras	A corto plazo
<b>Reconocimiento público</b>	Premiar el esfuerzo de los trabajadores Reforzar la relación empleado-trabajador	El gerente puede: dar felicitaciones personales, enviar notas de felicitaciones, hacer reconocimientos públicos; hacer reuniones con de celebrar triunfos, a los trabajadores	Trabajadores con buena autoestima, dispuestos a seguir mejorando Se manejan en un clima laboral bueno	Departamento de Recursos Humanos	Hojas impresora computadoras	A largo plazo

<p><b>Toma de decisiones en conjunto (tomar en cuenta las ideas de los trabajadores)</b></p>	<p>Retener al trabajador en la empresa</p> <p>Participación con ideas innovadoras</p> <p>Potenciar la comunicación individual entre los trabajadores</p>	<p>Poner un buzón de sugerencias para que los trabajadores aporten con ideas</p> <p>Que en las reuniones o asambleas los trabajadores tengan un representante que recopile las ideas de sus representados</p> <p>Siempre estar dispuesto a escuchar las opiniones de los trabajadores y analizar sus planteamientos</p>	<p>Los trabajadores desarrollan un sentido de pertenencia con la empresa, lo que hace que le pongan más empeño a su labor</p> <p>Cooperan con decisiones importantes</p>	<p>Departamento de Recursos Humanos Directivos de la empresa</p>	<p>Buzón de sugerencia</p>	<p>A largo plazo</p>
--	--	---	--	--	----------------------------	----------------------

Figura 16 Programa de incentivos

## Tips para prevenir el Síndrome de Burnout

- ✓ Hacer una prioridad del contacto social con grupos de apoyo.
- ✓ Establecer una hora del día para desconectarse completamente de la tecnología.
- ✓ Moverse con frecuencia, no permanecer sentado por más de una hora.
- ✓ Reírse e incluso realizar un juego o actividad que nos parezca divertida.
- ✓ Equilibrar las áreas vitales: familia, amigos, aficiones, descanso, trabajo
- ✓ Reducir la ingesta de alcohol, nicotina y cafeína.
- ✓ Dormir lo necesario.
- ✓ Fomentar una buena atmósfera de equipo: espacios comunes, objetivos comunes
- ✓ Formación continua dentro de la jornada laboral

*Figura 17 Tips*

#### 4.5. Análisis financiero

Tabla 14 Presupuesto financiero

<b>Presupuesto de incentivos laborales</b>			
	<b>Frecuencia Meses</b>	<b>Valor Inversión</b>	<b>Total</b>
<b>Bonos</b>	6	\$ 3.000,00	\$ 18.000,00
<b>Seguridad</b>	6	\$ 5.000,00	\$ 30.000,00
<b>Afiliación</b>	6	\$ 5.000,00	\$ 30.000,00
<b>Estima</b>	6	\$ 2.500,00	\$ 15.000,00
<b>Autorrealización</b>	6	\$ 2.500,00	\$ 15.000,00
<b>TOTAL</b>			<b>\$ 108.906,00</b>

## **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **Conclusiones**

Conforme a la investigación desarrollada sobre el efecto del burnout en los empleados de las pymes del sector alimenticio de la ciudad de Guayaquil, se ha llegado a las siguientes conclusiones:

- Se diagnosticaron las causas del burnout en los trabajadores de las pymes del sector alimenticio de la ciudad de Guayaquil, donde se pudo corroborar que existen diversos factores tales como el clima laboral, la falta de interés por parte de los directivos, la falta de incentivos y también el hecho de que no se ha evaluado si el trabajador se siente conforme con su puesto actual.
- Se evaluaron las medidas que han tomado los directivos de las pymes del sector alimenticio de la ciudad de Guayaquil, las cuales han sido casi nulas, puesto que las estrategias aplicadas han sido los agasajos al finalizar el año y brindar los beneficios sociales, que en realidad son el derecho de todo trabajador.
- Se determinaron los efectos del síndrome de burnout en la productividad y desempeño laboral de los trabajadores de las pymes del sector alimenticio de la ciudad de Guayaquil, donde se pudo notar que ellos sienten ese desinterés de dar lo mejor, es decir, observan y tratan a su trabajo como algo rutinario.

## **Recomendaciones**

- Desarrollar un plan de capacitación para reducir los efectos del burnout en los empleados de las pymes del sector alimenticio, este plan debe enfocarse en incentivos, así como capacitaciones, control de estrés, y relaciones interpersonales.
- Desarrollar un plan de relación interna para que exista una conexión entre los empleados y los directivos, de esta forma los trabajadores se sienten más atendidos y mantengan un compromiso con la empresa, de esa forma se puede asegurar que el desempeño laboral sea más eficaz y eficiente.

## **Bibliografía**

- Agudelo, C., Castaño, J., Arango, C., Durango, L., & Muñoz, V. (2016). *Prevalencia y factores psicosociales asociados al síndrome de burnout en médico que laboran en instituciones de la ciudad de Manizales y la Virginia*. Manizales: Artículo de Investigación.
- Aguirre, A., & Quijano, A. (2014). *Síndrome por quemarse en el traajo y variables familiares y laborales de los médicos generales de Bogotá*. Bogotá: Revista Colombiana de Psiquiatría.
- Alles, M. (2013). *Construyendo Talento: Programas de desarrollo para el crecimiento de las personas y la continuidad organizacional*. Barcelona: Granica.
- Alles, M. (2017). *Dirección estratégica de Recursos Humanos*. Bogotá: Granica.
- Amador, R., Rodríguez, C., Serrano, J., Adrián, J., & Martínez, S. (2017). *Estrés y burnout en docentes de educación media superior*. México: Revista de medicina, salud y sociedad.
- Amutio, A., Ayestaran, S., & Smith, J. (2014). *Evaluación del burnout y bienestar psicológico en los profesionales sanitarios del País Vasco*. México: Revista psicológica de trabajo y de las organizaciones.
- Andrade, J., Sanabria, Y., Morales, M., Rodriguez, J., & Oyuela, J. (2013). *Prevalencia del síndrome de burnout en personas de enfermería de una clínica de la ciudad de Ibagué*. Medellín: Universidad de San Buenventura
- Aranda, C., & Pando, M. (2015). *Edad, síndrome de agotamiento profesional (burnout), apoyo social y autoestima en agentes de tránsito, México*. México: Universidad de Queretaro.
- Arias, W., Masías, A., & Justo, O. (2016). *Felicidad, síndrome de burnout y estilos de afrontamiento en una empresa privada*. Murcia: Univesidad de Murcia.
- Bedoya, J. (2015). *Estudio de la influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores*. Quito: Universidad Central del Ecuador.
- Burns, R. A. (2012). *Materiales y energía*. Madrid: Editoriales Esic.
- Camacho, C., & Arías, F. (2015). *Análisis de la Salud y Burnout en Profesores Mexicanos*. México: Revista de Salud.
- Cámara de comercio de Guayaquil. (15 de Diciembre de 2017). Obtenido de [cámaradecomercio.com.ec](http://cámaradecomercio.com.ec)

- Cañizares, S. M. (2013). *Satisfacción Laboral: Causas, consecuencias y medición*. Lima: EDIC.
- Castañeda, E., & García, J. (2013). *Análisis de los posibles factores de riesgos sociodemográficos y laborales y prevalencia del síndrome de agotamiento profesional (burnout) en odontólogos mexicanos*. Bogotá: Revista Colombiana de Psiquiatría.
- Castillo, A., Benavente, S., Arnold, J., & Cruz, C. (2017). *Prevalencia del Síndrome de Burnout en Hospital El Pino y su relación con las variables epidemiológicas*. Santiago de Chile: Universidad de Chile.
- Chiang, M., & Sigoña, M. (2014). *Burnout en trabajadores de hospitales comunitarios o de baja complejidad: una comparación de género y de nivel de escolaridad*<sup>1</sup>. México: Revista de Psicología.
- Espinoza, I., Pallarés, J., & Vigil, A. (2015). *Efecto del Clima Psicosocial del Grupo y de la Personalidad en el Síndrome de Quemado en el Trabajo de los docentes*. Murcia: Universidad de Virgil.
- Esteras, J., Charot, P., & Sandín, B. (2014). *Predicción del burnout en los docentes: papel de los factores organizacionales, personales y sociodemográficos*. Madrid: Asociación Española de Psicología Clínica.
- Fajardo, M. (2012). *Análisis de la investigación formativa*. Bogotá: CIFE.
- Farrerons, L., & Calvo, F. (2017). *Estudio descriptivo del síndrome de Burnout en una muestra de profesionales de enfermería en el área sur de Gran Canaria*. Universidad de Las Palmas: Ansiedad y Estrés.
- Gamarra, Ó. B. (2014). *Sistema de Medición de la productividad del Recurso Humano*. Madrid: Las brujas.
- Giménez, G. B. (2018). *Manual de recursos humanos*. Colombia: Lnd.
- Godoy, E. (2017). *Marco teórico y diseño de la investigación*. Madrid: ESIC.
- Jiménez, Á., & García, S. (2014). *Valoración de ansiedad y burnout en los profesionales de enfermería de servicio de Nefrología*. Valladolid: Hospital Universitario de Valladolid.
- Laso, A. G. (2013). *Cambios económicos*. Barcelona: Esic.
- Marengo, A., & Ávila, J. (2016). *Burnout y problemas de salud mental en docentes: diferencias según características demográficas y sociolaborales*. Barranquilla: Universidad Reformada.

- Marr, R. (2012). *La dirección corporativa de los recursos humanos*. Colombia: Diaz de Santos.
- Marrau, C. (2014). *El síndrome de burnout y sus posibles consecuencias en el trabajador docente*. San Luis: Universidad Nacional de San Luis.
- Menghi, M., & Oros, L. (2014). *Satisfacción laboral y síndrome de burnout en docente de nivel primario*. Argentina: Revista de Psicología.
- Moreno, B., Garrosa, R., & Rodríguez, R. (2015). *EL BURNOUT MÉDICO: LA ANSIEDAD Y LOS PROCESOS DE AFRONTAMIENTO COMO FACTORES INTERVINIENTES*. Madrid: Ansiedad y Estrés.
- Moriana, J., & Herruzco, J. (2016). *El síndrome de burnout como predictor de bajas laborales de tipo psiquiátrico*. México: Clínica y Salud.
- Muñoz, C. (2011). *Cómo elaborar y asesorar una investigación de tesis*. Barcelona: Pearson Educación.
- Noé, G., & Suárez, K. (2015). *Síndrome de desgaste laboral (burnout)*. México: INP.
- Ortega, C., Salas, R., & Correa, R. (2014). *Aspectos epidemiológicos del síndrome de burnout en el personal sanitario*. México: Hospital Aquilino Tejeira.
- Patlán, J. (2013). *Efecto de burnout y la sobrecarga en la calidad de vida en el trabajo*. México: Elsevier Doyma.
- Rámirez, M., & Maturana, S.-L. (2015). *Síndrome de Burnout entre hombres y mujeres medido por el clima y la satisfacción laboral*. París: Polis.
- Sánchez, J. C. (2014). *Eficiencia*. Madrid: Unum.
- Vega, M. C. (2013). *Satisfacción Laboral*. Londres: Ljen.