



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TEMA:

“EL SÍNDROME DE BURNOUT Y SUS EFECTOS EN LOS TRABAJADORES DE LAS
EMPRESAS FLORÍCOLAS.”

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERO COMERCIAL

AUTORA:

Guasgua Moposa Iralda Marisol

DIRECTOR:

Ing. Calderón Ayala Luis Clemente

IBARRA – ECUADOR

2022



UNIVERSIDAD TECNICA DEL NORTE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
Universidad Acreditada Resolución 002-CONEA-2010-129-DC.
Resolución No. 001-073 CEAACES-2013-13

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Oficio 040-LCA-FACAE-UTN

Ibarra 23 de noviembre del 2021

Iralda Marisol Guasgua Moposa

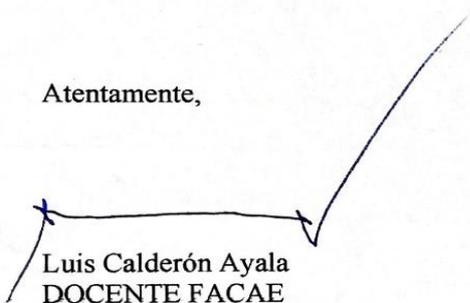
Estudiante del 10mo Nivel_Trabajo de Grado II

De mi consideración:

Por el presente informo, que se ha realizado la revisión de las correcciones del Informe Final de Investigación de la Materia de Trabajo de Grado II, cuyo tema es: “**El síndrome de burnout y sus efectos en los trabajadores de las empresas florícolas**”. Una vez que han culminado la investigación, informo a los Señores Docentes Lectores Msc. Rosa Rodríguez y Msc. Marlon Pineda para que procedan con la revisión y establezcan las observaciones pertinentes al Informe Final de Investigación adjunto.

Particular que pongo en su conocimiento para los trámites pertinentes.

Atentamente,


Luis Calderón Ayala
DOCENTE FACAE

Adjunto: Informe Final de Investigación, Trabajo de Grado II. Tema: TEMA: “El síndrome de burnout y sus efectos en los trabajadores de las empresas florícolas”

MISION

Formar profesionales en administración de empresas, emprendedores y con responsabilidad social para contribuir al desarrollo económico y productivo, generando investigación en el campo empresarial de la región uno y del país.



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
BIBLIOTECA UNIVERSITARIA**

**AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN
A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**

IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA

En cumplimiento del Art. 144 de la Ley de Educación Superior, hago la entrega del presente trabajo a la Universidad Técnica del Norte para que sea publicado en el Repositorio Digital Institucional, para lo cual pongo a disposición la siguiente información.

DATOS DE CONTACTO

CÉDULA DE IDENTIDAD:	1724845977
APELLIDOS Y NOMBRES:	Guasgua Moposa Iralda Marisol
DIRECCIÓN:	La "Y" de Tabacundo Francisco Cachipundo y 23 de noviembre
EMAIL:	inguasguam@utn.edu.ec
TELÉFONO FIJO:	(023) 612-193
TELÉFONO MÓVIL:	0969029103

DATOS DE LA OBRA

TÍTULO:	El Síndrome de Burnout y sus efectos en los trabajadores de las empresas florícolas.
AUTOR:	Iralda Marisol Guasgua Moposa
FECHA:	23 de noviembre del 2021

SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO

PROGRAMA:	X	PREGRADO	POSTGRADO
TÍTULO POR EL QUE OPTA:	Ingeniero Comercial		
DIRECTOR:	MSc. Luis Clemente Calderón Ayala MSc.		

CONSTANCIAS

El autor manifiesta que la obra objeto de la presente autorización es original y se desarrolló, sin violar derechos de autor de terceros, por lo tanto, la obra es original y que es el titular de los derechos patrimoniales, por lo que asume la responsabilidad sobre el contenido de la misma y saldrá en defensa de la Universidad en caso de reclamación por parte de terceros.
Ibarra, a los 24 días del mes de mayo de 2022

EL AUTOR:

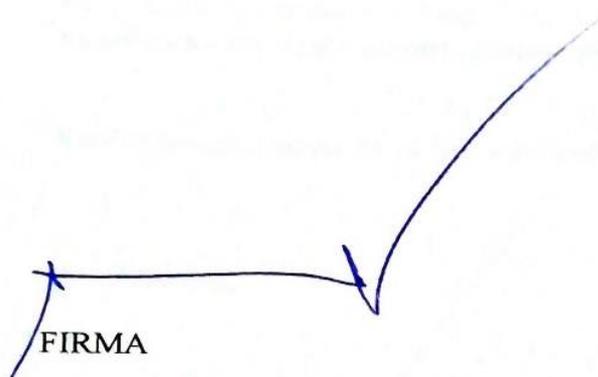


 Firma
 Guasgua Moposa Iralda Marisol
 C.I: 1724845977

CERTIFICADO DE AUTORÍA

Certifico que el presente trabajo fue desarrollado por la señorita Iralda Marisol Guasgua Moposa bajo mi supervisión.

Ibarra, a los 23 días del mes de noviembre del 2021



FIRMA

Msc. Luis Clemente Calderón Ayala

DIRECTOR DE TESIS

AGRADECIMIENTOS

A Dios todo poderoso que gracias a él y bajo su voluntad me permitió llegar a este día y poder hacer que este sueño se haga realidad. También a la Virgen que gracias a su protección me permitió superar cada obstáculo para cumplir esta meta.

A mi madre, hermanos y novio, porque son lo más sagrado que tengo en mi vida, por ese apoyo incondicional, por ser siempre mis principales motivadores y jamás perder la confianza en mí, por ese optimismo, su amor y cariño que me brindaron para no darme por vencida mil gracias, los amo infinitamente.

A todos los docentes de la carrera de Ingeniería Comercial que con su paciencia y dedicación nos guían para que seamos personas de bien y profesionales éticos y con valores inquebrantables.

De igual manera, agradezco a mi asesor de tesis Msc. Luis Calderón, por los conocimientos impartidos, por la paciencia y dedicación en cada actividad realizada y por cada uno de sus consejos para mejorar cada día el proyecto.

Agradezco a mis compañeras y amigas Andrea y Cyndi por el apoyo y ayuda incondicional brindado durante mi etapa universitaria, también por los buenos y malos momentos que convivimos lo cual ayudaron a fortalecer nuestra amistad.

DEDICATORIA

Este logro le dedico con todo mi corazón a mi madre, la cual considero el ser más sublime y valioso de mi vida, mi pilar pues sin ella no lo habría logrado. Su apoyo incondicional a lo largo de mi vida me ha llevado a alcanzar esta meta, muchas gracias madre mía por tanta bondad y paciencia, le amo.

A mi novio por ser mi compañero en esta etapa, por siempre estar para mí en todo momento, por brindarme su paciencia comprensión cariño y amor, pero sobre todo por siempre creer en mí, te amo.

A mis hermanos por su apoyo por ser mi guía y fortaleza para persistir en este logro. Sobre todo, a mi ángel que está en el cielo, te extraño mucho.

Toda mi familia que siempre son mi mayor ejemplo de vida y de nunca dejarse vencer bajo ninguna circunstancia.

INDICE DE CONTENIDO

AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN	3
CERTIFICADO DE AUTORÍA.....	4
AGRADECIMIENTOS	5
DEDICATORIA	6
INDICE DE CONTENIDO	7
RESUMEN EJECUTIVO	11
PALABRAS CLAVES	12
ABSTRACT.....	13
KEYWORDS:.....	14
Introducción	15
Antecedentes	15
Planteamiento del problema	19
Justificación	25
Objetivos	26
Objetivo General.....	26
Objetivos Específicos:	26
Pregunta de Investigación	26
CAPITULO I: Marco Teórico	27
1.1. Fundamentación Teórica	27
1.1.1. Teoría sociocognitiva del Yo	28
1.1.2. Teoría del Intercambio Social.....	28
1.1.3. Teoría Organizacional.....	28
1.1.4. Teoría estructural	29
1.2. Marco Conceptual	30
1.2.1. El Síndrome de Burnout	30

1.2.2. Características Síndrome de Burnout	32
1.2.3. Consecuencias del Síndrome de Burnout	34
1.2.4. Factores de Psicosociales	38
1.3. Fundamentación empírica	40
CAPITULO II: Metodología de la Investigación	44
2.1. Tipo de Investigación	44
2.2. Métodos de Investigación.....	44
Enfoque de la investigación.....	44
Diseño de la investigación.....	44
2.3. Técnicas de recolección de datos	44
2.3.1. Instrumentos de investigación	45
2.4. Descripción de datos	48
Población total	48
Muestra	48
Recolección de datos	49
Procesamiento de datos	49
CAPITULO III: Análisis y discusión de Resultados	50
3.1. Principales resultados obtenidos de la Investigación	50
3.2. Logro de los objetivos planteados	64
3.3. Dar respuesta a la pregunta de investigación	65
3.4. Limitaciones y alcance de la investigación	66
3.4.1. Limitaciones.....	66
3.4.2. Alcance	66
CAPITULO IV: Conclusiones y Recomendaciones.....	67
4.1. Conclusiones	67
4.2. Recomendaciones.....	68
REFERENCIAS.....	69

ANEXOS	80
--------------	----

Índice de Tablas

Tabla 1 Operacionalización de variables	45
Tabla 2 Personal que validó el instrumento de investigación.....	47
Tabla 3 Población total	48
Tabla 6 Edad de los participantes	51
Tabla 7 Estado civil de los trabajadores.....	52
Tabla 8 Formación académica de los trabajadores	53
Tabla 9 Género de los trabajadores.....	53
Tabla 10 Cargo y tiempo laboral de los participantes.....	53
Tabla 11 Factores Psicosociales dimensión Minuciosidad de la tarea.....	56
Tabla 12 Factores Psicosociales dimensión Apoyo Social y Calidad de liderazgo	57
Tabla 13 Resultados Síndrome de Burnout.....	59
Tabla 14 Nivel de Agotamiento emocional	59
Tabla 15 Resultados dimensión: Despersonalización.....	60
Tabla 16 Resultados dimensión: Realización personal.....	61
Tabla 17 Tabla cruzada Apoyo Social y Calidad de Liderazgo * Realización personal	62
Tabla 18 Tabla cruzada Minuciosidad de la tarea * Agotamiento emocional	63
Tabla 19 Tabla cruzada Doble presencia * Despersonalización.....	64

Índice de Figuras

Figura 1 Representa la Dimensión de Trabajo a Presión.....	55
Figura 2 Inestabilidad en el Empleo	56

Figura 3 Representación de la Dimensión Doble Presencia	58
--	----

Índice de Anexo

Anexo 1 Cuestionario Aplicado.....	81
Anexo 2 Fotografías de los encuestados.....	84
Anexo 3 Carta de Apertura.....	93
Anexo 4 Validadores del Instrumento de Investigación.....	97

RESUMEN EJECUTIVO

A consecuencia del estrés crónico no tratado se produce el Síndrome de Burnout considerado una patología que afecta a los empleados sin importar el cargo que ocupa, se ven afectados a nivel mental y físico disminuyendo la capacidad laboral. El propósito del presente proyecto fue determinar los efectos que produce el Síndrome de Burnout en los empleados de las empresas florícolas.

En el presente proyecto se utilizó una investigación descriptiva, con un enfoque cuantitativo y diseño de tipo no experimental transversal, para ello se construyó un cuestionario en función de la literatura especializada sobre el Síndrome de Burnout y los factores psicosociales que se hallan en el tipo de organizaciones industriales, para ello se elaboró un cuestionario con 22 preguntas para la evaluación del Síndrome y 17 preguntas para evaluar los factores psicosociales, a fin de obtener información necesaria para establecer la presencia o ausencia del Síndrome de Burnout en los empleados de las empresas florícolas.

Los resultados de la investigación se establecieron a través de una muestra conformada por 110 trabajadores de las empresas florícolas, en lo referente a los factores psicosociales tienden a ser desfavorables para la salud en la mayoría de las dimensiones como en minuciosidad de la tarea con un 100% tiende a ser desfavorable, con un 63,6% desfavorable en la dimensión inestabilidad en el empleo y en cuanto al apoyo social y calidad de liderazgo con un 100% es desfavorable. Mientras que las dimensiones como: el trabajo a presión es favorables para la salud con un 56,4% y con un 55.5% favorable la doble presencia, es decir no genera un estrés elevado en los empleados de las empresas florícolas.

Considerando los antecedentes teóricos acerca del Síndrome de Burnout citados

en el presente trabajo y según los resultados obtenidos a través de las encuestas, se puede manifestar que los empleados se encuentran en una etapa de estrés bajo en las escalas de despersonalización desfavorable con un 21,9% y agotamiento emocional, lo que significa que tienen una población laboral que no presenta síntomas negativos hacia el trabajo y su entorno. Mientras que en la escala de realización personal los niveles son altos con un 42%, esto es bueno; debido que, la población evaluada tiene una autoestima y una capacidad suficiente para poder cumplir con las demandas establecidas y evitar sentimientos de fracaso.

PALABRAS CLAVES

Síndrome de Burnout, trabajadores, empresas florícolas, dimensiones

ABSTRACT

As a result of untreated chronic stress, Burnout Syndrome is produced, considered a pathology that affects employees regardless of the position they hold, they are affected mentally and physically, reducing their work capacity. The purpose of this project was to determine the effects produced by Burnout Syndrome in employees of flower companies.

In the present project, a descriptive investigation was used, with a quantitative approach and a non-experimental cross-sectional design, for which a questionnaire was constructed based on the specialized literature on Burnout Syndrome and the psychosocial factors found in the type of industrial organizations, for this a questionnaire with 22 questions for the evaluation of the Syndrome and 17 questions to evaluate the psychosocial factors was elaborated, in order to obtain the necessary information to establish the presence or absence of the Burnout Syndrome in the employees of the flower companies.

The results of the investigation were established through a sample made up of 110 workers from flower companies, in relation to psychosocial factors they tend to be unfavorable for health in most dimensions such as thoroughness of the task with a 100 % tends to be unfavorable, with 63.6% unfavorable in the employment instability dimension and in terms of social support and leadership quality with 100% being unfavorable. While the dimensions such as: pressure work is favorable for health with 56.4% and with 55.5% favorable double presence, that is, it does not generate high stress in the employees of flower companies.

Considering the theoretical antecedents about the Burnout Syndrome cited in the present work and according to the results obtained through the surveys, it can be stated that the employees are in a low stress stage in the unfavorable depersonalization scales with 21.9% and emotional exhaustion, which means that they have a working population that does not present negative symptoms towards work and its environment. While on the personal

achievement scale the levels are high at 42%, this is good; because the evaluated population has self-esteem and sufficient capacity to be able to meet the established demands and avoid feelings of failure.

KEYWORDS:

Burnout Syndrome, workers, flower companies, dimensions

Introducción

Antecedentes

El concepto del Síndrome de Burnout también conocido como el Síndrome del quemado fue introducido dentro del glosario a partir de los años setenta, llegando a ser un concepto conocido a nivel mundial Álvarez, (2011). Se trata de un término que se generó en una clínica de New York a partir de la observación para explicar el cansancio emocional lo cual es provocado por el excesivo trabajo, ocasionando ineficiencia en el desempeño del trabajador, además de agotamiento, ansiedad, depresión y desmotivación con el trabajo. P. García et al., 2016; Saborio & Hidalgo, (2015). En cambio para Colino & Pérez (2015) el Síndrome de Burnout es consecuencia del estrés en el ámbito laboral, extendiéndose a todos los niveles jerárquicos de una empresa, el mismo que es ocasionado por la presión ejercida para la realización de las diversas actividades diarias. (Saborio & Hidalgo, 2015; Silva et al., 2015) establecen que el estrés es un componente que perturba en el ámbito laboral y personal. Siendo el estrés uno de los problemas actuales que más afecta a los profesionales en el área laboral, debido que está relacionado con quejas o alteraciones físicas, psicológicas o sociales ocasionando incapacidad en los trabajadores para cumplir con los requerimientos y exigencias. Sierra, (2021)

En América latina y la Región Europea analizaron el estrés laboral concluyendo que, el 28% de los trabajadores europeos padece estrés y el 20% Burnout, siendo los trabajos manuales especializados, el transporte, la restauración, la metalurgia, los sectores más afectados, incluyendo el servicio de educación y salud. Serrano et al., (2017). Según el Ministerio del Trabajo (2016) incluye a las profesiones más afectadas por el estrés a policías, militares y funcionarios de entidades públicas. El Síndrome de Burnout afecta al ámbito de la salud, y el servicio que brindan las enfermeras no es la excepción, las cuales son afectadas

por el Síndrome de quemado por el trabajo, originando consecuencias a nivel personal, laboral y familiar. A través de un estudio se estableció que 6 de cada 10 personas que laboran como enfermeras se hallan afectadas por el Síndrome Aldrete et al., (2015). Esto se debe que las profesiones que tienen contacto directo con personas deben cumplir las exigencias de los usuarios y esto genera una carga para el empleado, debido que al no poder cumplir con las expectativas de los interesados aumenta el estrés. Por ello están común encontrar a empleados de servicio al cliente con una mala actitud.

Con respecto al sector transporte, se determina la presencia del Síndrome de Burnout en los conductores profesionales del distrito metropolitano de Quito, en el cual se analizó las dimensiones, estableciendo que el 79,89% de los encuestados exhiben bajos niveles de realización personal generando sentimientos de fracaso y desilusión por no poder atender de forma competente las exigencias de los usuarios; En cuanto a la despersonalización este impide establecer relaciones interpersonales efectivas y en la última dimensión el 79,55% de los encuestados muestran altos niveles de agotamiento emocional dado a la excesiva carga laboral el cual genera cansancio mental y físico, creando la sensación de no poder dar más de sí mismo Campaña & Tenorio, (2019). Martínez (2010) destaca que el Síndrome del quemado por el trabajo puede aparecer en todo tipo de actividades laborales dentro de una organización. Mientras que Díaz & Gómez (2017) destaca que el Síndrome está presente y existe un aumento en toda Latinoamérica. Con base en Marengo & Ávila (2016) en un estudio aplicado a una muestra de 239 profesores de un colegio de la ciudad de Medellín, establecen que el 46.8% de los valorados presentan el Síndrome. En lo referente al desarrollo del Burnout en los docentes universitarios se realizó un estudio efectuado entre los años 2005 a 2015, revelando los siguiente en base a la

escala del Burnout, México tiene un mayor índice en Agotamiento Emocional 6,8%, España 6,7% muestra un mayor puntaje en la escala de despersonalización y México 25,5% presenta el nivel más bajo en la escala de realización personal, concluyendo que existe mayor presencia de Burnout en el país de México Chávez, (2016).

Estudios realizados han podido determinar que la actividad de los docentes crea un estado de riesgo propenso de padecer el Burnout, tal es el caso de los docentes universitarios en el personal de enfermería de la ciudad de Santa Marta Colombia en el cual se determina que el 66,66 % de los docentes presentaron cansancio emocional bajo y el 26,66 % cansancio emocional medio. Con respecto a los niveles de despersonalización se pudo evidenciar que, el 96,66 % nivel bajo de despersonalización y el 80 % alto nivel de realización personal, adicional a ello se estableció que la presentación de Burnout es directamente proporcional al tiempo de servicio transcurrido Chávez, (2016).

En los docentes debido a las exigencias de las instituciones educativas a las que pertenecen, adicional a ello el servicio de enseñanza que deben brindar, la revisión de tareas, tolerar comportamiento de los estudiantes y un sinnúmero de actividades académicas a realizar sin tomar cuenta las actividades la vida personal, tienden a consumir energía provocando cansancio en los profesores por ello es que son muy propensos a padecer estrés y consecuentemente Síndrome de Burnout.

Se determina que los docentes de las Instituciones de Educación Superior padecen un alto nivel de Síndrome de Burnout García et al., (2016). Es una problemática actual que se evidencia a nivel regional, nacional e internacional, el cual afecta la salud física y emocional, cabe mencionar que, es un tema que pasa desapercibido por los docentes universitarios, generando la disminución de la calidad al momento de prestar sus servicios Serrano et al., (2017).

Como resultado de evaluaciones sobre el Síndrome de Burnout, los investigadores determinan un efecto negativo en los pacientes, caracterizado por altos grados de remordimiento y culpa por el trabajo. Para muestra de ello es el estudio ejecutado a 71 educadoras de Montevideo el cual determino que el 21,4% padecía de Síndrome, mientras que el 5,6% sufría alto índice de remordimiento sobre su trabajo. (Saborio & Hidalgo, 2015; Silva et al., 2015). Para la prevención del Síndrome una de las medidas es el apoyo social, mientras mayor sea el apoyo que recibe tiende a disminuir los niveles de Burnout. En una investigación efectuada en docentes en Colombia en donde los niveles de apoyo social se mostraron con intensidad alta o media, el 23% de los docentes sobrellevaban agotamiento emocional y el 22.5% despersonalización. Marengo & Ávila, (2016)

Se determina a través de investigaciones que padecer altos niveles de Síndrome de Burnout tiene incidencia en afectar la calidad de vida y en los casos extremos puede ocasionar el suicidio, esto ocurre especialmente en profesionales dedicados al cuidado de la salud Saborío & Hidalgo, (2015). En cuanto al personal de enfermería de un hospital de tercer nivel del sector público, lograron evidenciar que existe una relación directamente proporcional entre factores psicosociales laborales y el Síndrome de Burnout, teniendo como muestra 163 personas de 21 unidades de servicio presentaron 33,3% agotamiento emocional, el 50,8% baja realización personal y el 17,9% despersonalización Aldrete et al., (2015).

Según el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (2019) de acuerdo a los datos del seguro general de riesgos del trabajo del boletín estadístico correspondiente al año 2019 indican que en un 22,5% el estrés es uno de los factores que afectan con mayor frecuencia el desarrollo de las actividades laborales, esto como consecuencia del aumento de la carga mental de los recursos humanos. Lo cual se modificó,

logrando que las destrezas tanto interpersonales como cognitivas sean valoradas dentro del trabajo, pasando de ser fundamentalmente físico a ser mental. Por ello se podría expresar que el trabajo se mide en relación a las metas cumplidas y no en relación al esfuerzo invertido Candía et al., (2016). Con la aparición del COVID-19 las organizaciones tuvieron que innovar para cumplir con las labores diarias y optaron por adoptar el teletrabajo, una particularidad laboral que puede provocar situaciones de estrés y fatiga en los trabajadores, al ser un trabajo de manera virtual no existe un horario establecido evitando que los empleados se desconecten de sus actividades laborales, lo cual están propensos a la aparición del Síndrome de Burnout. Huidobro, (2020)

Una vez revisado el avance de la literatura en este ámbito, se ha determinado que hay espacio para la investigación. Por lo que se propone realizar una investigación del Síndrome de Burnout en el ámbito laboral de las empresas del sector floricultor del Ecuador.

Planteamiento del problema

Según Torres (2015) considera que la agricultura contribuye en la economía de muchos países en desarrollo debido a su significativa contribución al empleo, en donde tanto hombres como mujeres participan en las diversas actividades, entre ellas los cultivos de exportación. Para Monteros & Salvador (2015) La industria de las flores es muy importante a nivel mundial. Mientras que Expoflores (2019) manifiesta en relación a las exportaciones de flores, Holanda ocupa el primer lugar con un 50%, seguido de Colombia con 16%, y Ecuador ocupa el tercer lugar a nivel mundial en exportaciones de productos florícolas con un 10%, el cual ha sido generador de fuentes de empleo.

Como expresa C. Vásquez et al., (2016) en Ecuador, el cultivo de rosas, ha generado una gran cantidad de puestos de trabajo, lo cual ha traído consigo grandes oportunidades para

el país, pero a la vez, ha generado aspectos negativos en el estado físico y mental del trabajador.

En los sectores de Cayambe y Tabacundo las empresas florícolas son fuentes de trabajo tanto para la gente del sector como para personas de otras provincias, las cuales emigran a dichos sectores para poder obtener un puesto de trabajo y que sea fuente de ingresos para satisfacer las necesidades personales y familiares. Por otro lado, pese a ser una fuente de ingreso, también se podría considerar una fuente de explotación de la mano de obra, algunas empresas florícolas no cuidan del talento humano ocasionando el aumento de los riesgos laborales.

No obstante, aunque los países se preocupan por investigar y tratar las causas asociadas al Síndrome de Burnout y diversos factores psicosociales, se considera que existen sectores como la industria florícola, donde los estudios son escasos con relación al tema. Por las actividades prácticas que deben realizar diariamente los trabajadores del área florícola, estos se encuentran expuestos a diversos tipos de riesgos psicosociales que no solo afectan a su bienestar individual, sino también al bienestar productivo de las empresas por posible disminución en la capacidad de productividad de los empleados Terán, (2019)

El presente problema radica en que la empresas públicas y privadas presentan escasa atención a los factores de riesgo psicosocial, los cuales son desencadenantes del Síndrome de Burnout, mismo que estaría afectando al factor humano y a su vez a las organizaciones, debido que, la floricultura es sinónimo de mano de obra agotadora y barata con el fin de conseguir un producto de calidad y competitivo en mercados internacionales, poniendo en riesgo el ambiente, la salud y los derechos de los

empleados ocasionando una disminución en la calidad de vida Carrera & Mier, (2014).

Los factores de riesgos psicosociales en el trabajo pueden llegar a convertirse en un problema en la relación laboral provocando dificultades de carácter cognoscitivo, emocional, fisiológico y de comportamiento en los trabajadores, además la existencia de estos riesgos en el trabajo puede afectar al desempeño de las actividades laborales Llanquecha & Marín, (2018). Por lo tanto, se ha descubierto que existe una estrecha relación entre las condiciones de trabajo, el papel que desempeña el trabajador y las exigencias del empleador teniendo una influencia negativa en la salud de los empleados. Referente a la industria florícola los factores psicosociales aparecen en los trabajadores a razón que se encuentran expuestas a una carga laboral intensa e irregular en los periodos de mayor producción, originando horarios discontinuos, con jornadas de trabajo de más de 10 horas diarias, creando problemas a nivel laboral, social y familiar Terán, (2019). Mientras que Villacís,(2015) manifiesta aumenta que durante las jornadas intensas el riesgo psicológico aumenta, al no percibir un bienestar adecuado durante la jornada laboral ocasionando malestar en los trabajadores.

Esto ocurre en las temporadas de alta producción específicamente dura dos semanas de febrero, mayo y noviembre, debido que son fechas con gran demanda de rosas, por ello las empresas florícolas tienden a elevar sus ventas, dejando de lado el bienestar del talento humano. En la mayoría de empresas florícolas estos meses son la captación de ganancias, por ello la jornada de trabajo se vuelve tediosa por el trabajo a presión, duplicación de jornada, horarios nocturnos provocando molestia en los empleados.

Según Flores (2012) argumenta el ambiente de trabajo en las florícolas está constituido por los diversos componentes de la producción que pueden afectar la seguridad y salud de los trabajadores provocando alguna enfermedad o lesión. En las plantaciones florícolas se ha identificado la desvalorización de la mano de obra, no existe incentivos,

tampoco existe un pago justo de las horas extras por trabajar los días sábados e inclusive en ocasiones trabajan los días domingos. Se debe recalcar que, si no se logra terminar la asignación de las tareas, el trabajador se debe quedar luego de la jornada de trabajo. Existe sobrecarga de responsabilidades en la modalidad de cultivo los trabajadores se encargan de todas las tareas incluyendo el desyeme, o la remoción del suelo. En postcosecha pueden separarse las tareas de clasificación y preparación de bonches o ramos denominado embonchado. En mantenimiento pueden diferenciarse los trabajos en la plantación como lo son: la reparación de plásticos y arreglos eléctricos. Harari et al., (2011)

El trabajo de flores es bastante complejo, debido que son labores culturales en el campo. Por la necesidad económica en los hogares ecuatorianos, actualmente los dos miembros del hogar tienen que salir a trabajar, lo que provoca que haya más mujeres trabajando en el sector floricultor. Bustos & Paliz, (2013) Al tener una jornada laboral tan exigente, en la que en temporada se extiende u obliga a laborar los siete días, los empleados no disponen de tiempo libre para dedicarse a sus familias ni relacionarse, factor que trae consigo fuertes consecuencias sociales, generando un estancamiento mental, lo cual los trabajadores tienden a aumentar los niveles de estrés. Carrera & Mier, (2014)

Cada uno de estas situaciones laborales podrían estarse incitando al origen del Síndrome de Burnout, provocando en el empleado una baja productividad, estrés, ansiedad, actitudes negativas hacia el trabajo, incluso decepción del empleo, contribuyendo a la pérdida de interés y reducción del desempeño y por ende se ve afectada su eficacia laboral al momento de realizar cualquier actividad encomendada.

Los trabajadores de las florícolas son expuestos constantemente a actividades que implican llevar a cabo un trabajo a presión, con alta responsabilidad, con sobrecarga mental, con minuciosidad de la tarea, que, sumados al trabajo monótono, a la inestabilidad del empleo, a las relaciones interpersonales deterioradas conllevan como es evidente a la desmotivación e insatisfacción laboral. Flores, (2012)

En las empresas florícolas el trabajo a presión es a diario en toda la jornada laboral, debido que es un proceso y por ende se tiene tiempos para cada actividad en cada área. Debido que si una de las actividades no las realiza en el tiempo estipulado se retrasan en el resto de áreas, adicional a ello, se debe recalcar que evalúan el rendimiento en el área de postcosecha lugar donde preparan la rosas para su exportación. Flores, (2012). En la presente investigación se determinó que el trabajo a presión es favorable para la salud de los trabajadores.

La minuciosidad de la tarea en la industria florícola, se debe por los cuidados que se tiene a las rosas para que estas cumplan los estándares de calidad y las exigencias de exportación. También se debe cuidar que no se deshidrate y que no se maltrate la rosa es ahí que se hace referencia a la minuciosidad en la tarea debido a la complejidad de la misma y que no se debe cometer errores Castillo & Mena, (2015).

En lo referente a los estándares de calidad son las revisiones fitosanitarias que deben cumplir, es decir no deben contener plagas; las exigencias de exportación hacen referencia al tamaño del tallo, el follaje, el punto del botón de las rosas. Adicional a ello se debe recalcar que esto va a depender del tipo de variedad de la rosa, ya que cada variedad tiene su proceso de cuidado.

Por otro lado, la inestabilidad en el empleo aumento con la llegada del COVID- 19 y las nuevas condiciones de trabajo, las organizaciones tienen delante un gran reto para

afrontar, no solo la crisis económica sino también, la crisis psicosocial que puede generarse en sus trabajadores producto de la incertidumbre por la inestabilidad laboral Andrade, (2021).

En tiempos de pandemia el sector floricultor despidió a muchos empleados debido que no existía ventas pues no había vuelos para poder exportar y no se generaba ganancias, mientras que los que tenían un puesto de trabajo en una empresa florícola se vieron en la necesidad de aceptar las condiciones impuestas por las organizaciones, pese a que no eran las más justas; se trabajaba en un horario completo con la mitad de sueldo.

En las empresas florícolas el apoyo social y calidad en el liderazgo no es un ambiente de compañerismos, debido que se enfocan en la realización de las actividades para cumplir con el rendimiento. La calidad de liderazgo es más autoritaria, puesto que existen las actividades ya específicas y planeadas para cada trabajador y los jefes inmediatos solo evaluar la ejecución de los laborales. Cuando el apoyo social y la calidad de liderazgo está presente en la relación laboral y es adecuado, puede disminuir los niveles de estrés, debido que siente un soporte tanto de compañeros como de jefes Vieco & Abello, (2014).

La doble presencia ocurre en las personas cuando se tiene compromisos en varios lugares diferentes. En el caso del sector floricultor los trabajadores tienen responsabilidades tanto en el hogar como en su lugar de trabajo, las cuales quedan inconclusas al estar presentes en un solo lugar. Esto genera estrés en los empleados, debido que sienten la necesidad de realizar las dos responsabilidades de manera simultánea.

Por ello se determina que la doble presencia está presente en trabajadores del sector floricultor, se debe recalcar que la existe doble presencia tanto en hombres como en mujeres, siendo mayor en el género femenino P. Torres, (2015). En el presente estudio la doble presencia fue favorable para los trabajadores, es decir, no se genera índices elevados de estrés, pues los empleados se centran en sus funciones del trabajo dejando de lado las obligaciones del hogar.

Justificación

La investigación es conveniente, ya que, se trató concientizar tanto a los empleados y empleadores sobre las consecuencias que genera el Síndrome de Burnout, de igual manera se pudo identificar lo que abarca el factor de riesgo psicosocial. Al ser conscientes de la irrelevancia que hay sobre el Síndrome de Burnout dentro de las empresas en general, especialmente en las del país y de la provincia de Pichincha, se recalca la importancia de tratar el estrés en los trabajadores.

De igual manera permitió establecer la presencia o ausencia del Síndrome del quemado por el trabajo en los empleados de las empresas florícolas del sector de Tabacundo, Además, con la investigación se aportó el conocimiento que sirvió para identificar si existen problemas de salud ocupacional, y para adquirir información de lo que es el Síndrome de Burnout, sus causas y efectos negativos en el trabajo. De modo que, se pudo conceptualizar los daños que produce en la institución y en los trabajadores. Aldrete et al., (2015)

La investigación se basó en información recolectada a través de los resultados de las encuestas dirigidas a los empleados de las empresas florícolas pertenecientes a la ciudad de Tabacundo, previa autorización de los gerentes, cuyo cuestionario se basará en el Inventario de Burnout de Maslach (MBI), el cual consta de 22 preguntas y las ISTAS 21 en la dimensión interacción dinámica, el cual contiene 17 preguntas.

Objetivos

Objetivo General

Determinar los efectos del Síndrome de Burnout en los trabajadores de las empresas Florícolas del sector de Tabacundo

Objetivos Específicos:

- Establecer los factores de riesgo psicosociales que desencadenan el Síndrome de Burnout en los trabajadores de las empresas florícolas
- Identificar las consecuencias del Síndrome de Burnout en los trabajadores
- Analizar la presencia del Síndrome de Burnout en los trabajadores

Pregunta de Investigación

¿Cuáles son los efectos del Síndrome de Burnout en los trabajadores de las empresas florícola?

CAPITULO I: Marco Teórico

1.1. Fundamentación Teórica

El marco teórico de la presente investigación se centra en analizar el Síndrome de Burnout y sus efectos en los trabajadores que lo padecen. Al ser la unidad de análisis una empresa florícola con características de producción industrial se analizan las siguientes teorías que han ayudado a encaminar el proceso del Síndrome de Burnout y los factores psicosociales.

Factores Psicosociales

En el sector agrícola, los factores de riesgo de origen laboral son cambiantes, debido a la diversidad de las tareas y a las condiciones en las que se desarrolla. Desde el punto de vista de la salud, los trabajadores del sector están sometidos a factores de riesgo de tipo físico, químico, biológico, ergonómico e incluso psicosociales, estos últimos cada vez adquieren mayor importancia. Torres, (2015).

Polanco & García (2017) determina que los riesgos psicosociales son condiciones que reflejan la relación entre ambiente laboral y trabajador, repercutiendo en el bienestar o la salud física, psicológica y social del personal que labora en una organización. Estudios revelan que las principales causas asociadas a este tipo de riesgos, son las nuevas formas de gestión productiva de las organizaciones, como por ejemplo la incorporación de ciencia y nuevas tecnologías que en muchos casos trae consigo desigualdades laborales, por la falta de capacitación o formación académica de los trabajadores afectando directamente su calidad de vida Freire & Corrales, (2018)

1.1.1. Teoría sociocognitiva del Yo

Desde la teoría del sociocognitiva del Yo parte de dos ideas centrales 1) Las cogniciones influyen en la forma de percibir la realidad, pero a la vez estas cogniciones se modifican por sus efectos y consecuencias observadas. 2) El empeño para la consecución de objetivos y las consecuencias emocionales de las acciones están determinadas por la autoconfianza del sujeto Martínez, (2010).

Es necesario mencionar que con las dos ideas centrales de esta teoría se hace referencia al apoyo social y calidad de liderazgo, debido que para poder cumplir los objetivos se debe tener autoconfianza y perseverancia para alcanzar las metas.

1.1.2. Teoría del Intercambio Social

Esta teoría plantea que cuando el sujeto establece relaciones interpersonales se pone en marcha el proceso de comparación social. A partir de dicha comparación pueden generarse percepciones de falta de equidad o falta de ganancia, lo que conllevaría a aumentar el riesgo de padecer Burnout Martínez, (2010).

La teoría explica cómo se produce la interacción social y los factores que inciden en las relaciones interpersonales que están en dependencia para mantenerse o romperse en un análisis de costo-beneficio siendo de esta manera que los valoremos más o menos, por tanto se va a basar en dos principios que serán el sustento de este tipo de comportamiento Campaña & Tenorio, (2019)

1.1.3. Teoría Organizacional

Desde la teoría Organizacional se basa en la función de los estresores del contexto organizacional y de las estrategias de afrontamiento que utilizan los trabajadores ante el Burnout. Según estos modelos, las variables como las funciones del rol, el apoyo percibido, la estructura, el clima y la cultura organizacional junto a la

forma de afrontar las situaciones amenazantes, están implicadas en la aparición del Síndrome Martínez, (2010).

Se basa en los factores sociales que influyen en la conducta y salud de los trabajadores, además las actividades que generan estrés en la organización como disfunciones del rol, la cultura y clima organizacional, entre otras. Las organizaciones son un ente social en el cual las personas que colaboran con las tareas ya sean trabajadores o empleados convergen en un lugar en donde por medio de su labor tienen un equilibrio existencial en su vida, pues la organización es un lugar donde comparten valores, creencias y costumbres, facilitando la construcción de una identidad propia Guillén & Aduna, (2008).

Entre varias de las funciones que desempeña la estructura organizacional se puede mencionar que ayuda a generar resultados y alcanzar objetivos de la organización, regula y minimiza las diferencias que tiene el trabajador con la organización para que se adapten a las exigencias de su entorno laboral y establece posiciones de toma de decisiones fijando un punto en el cual se ejerce el poder

1.1.4. Teoría estructural

Desde la teoría estructural se han estudiado varios factores desencadenantes de este Síndrome, los cuales causan la falta de equilibrio entre la capacidad de respuesta del individuo ante las demandas, por lo que esta teoría involucra un análisis a nivel integral considerando antecedentes personales, interpersonales y organizaciones que afectan directamente a que un empleado padezca del Síndrome de Burnout. Campaña & Tenorio, (2019)

De esta forma, el Burnout es considerado como una respuesta al estrés que resulta de una mala gestión de las estrategias de afrontamiento. La reacción de los sujetos ante situaciones amenazantes se dirige como variable mediadora entre el estrés percibido y las consecuencias tanto para la organización como para el individuo López, (2017).

1.2. Marco Conceptual

1.2.1. El Síndrome de Burnout

El Síndrome de Burnout también denominado como quemado por el trabajo es el resultado de la sobrecarga emocional que cada año aumenta entre los trabajadores. El Síndrome de Burnout aparece en los años sesenta como proceso de deterioro en los trabajadores que su labor se basaba en atención a los usuarios de las organizaciones de servicio. El primer autor fue Freudenberger (1974) quien determinó como un problema de salud ligado a la actividad laboral, el cual le describe como experiencia de agotamiento, decepción y pérdida de interés por la actividad laboral que surge en los trabajadores que tienen contacto directo con personas en la prestación de servicios como consecuencia del ejercicio diario. (Freudenberger, 1974, como se citó en Serrano et al., 2017)

Hace referencia al desgaste laboral en los profesionales que trabajan directamente en el sector servicio como lo son doctores, enfermeras, vendedores, secretarias. Es el resultado de constantes y repetidas presiones emocionales relacionadas con el compromiso intenso con los usuarios, pacientes o clientes, durante un periodo de tiempo prolongado Maslach, (1981). Adicionalmente se ha definido al Síndrome Burnout como el resultado de las expectativas insatisfechas y los ideales individuales del trabajador dando lugar a la sensación de fracaso y la cruda realidad de cada día en la vida profesional generando un estado de insatisfacción laboral generalizado en frustración y estrés crónico Malander,(2016)

Es así que el Síndrome de Burnout interfiere en la vida profesional y personal de los empleados, generando repercusiones negativas en las empresas con respecto al talento humano, debido que las organizaciones para desarrollar sus actividades diarias

deben implementar estrategias para contrarrestar el absentismo, el bajo rendimiento, el desinterés y la disminución de la productividad de los empleados.

El Síndrome de Burnout se ha definido como una patología procedente de la interacción del individuo con varios factores psicosociales perjudiciales de trabajo (NTP 704, 2003, como se cita en Aldrete et al., 2015). Las condiciones horarias laborales contribuyen a ocasionar el Síndrome de quemado por el trabajo por las altas rotaciones, trabajo nocturno, largas jornadas de trabajo o gran cantidad de horas extraordinarias, jornadas de horas indeterminadas. La duración de los turnos y la rotación se relacionan positivamente con calidad de sueño, ajuste cardiaco, quejas de salud, satisfacción laboral, atención, rendimiento cognitivo y accidentes Casallas et al., (2017); Galvez et al., (2015).

También es la consecuencia de un proceso en el que el trabajador se ve expuesto a una situación de estrés laboral crónico y en el que las estrategias para contrarrestar no son eficaces, formando una respuesta a largo plazo. Se desarrolla en 5 fases:

- **Fase inicial, de entusiasmo** son las expectativas que tiene el empleado con respecto al puesto de trabajo, está lleno de energía y entusiasmo.
- **Fase de estancamiento** se presentan las inconformidades e incapacidades del trabajador para cumplir de manera óptima sus actividades, percibe un desequilibrio entre su esfuerzo y la recompensa desarrollando niveles mínimos de estrés.
- **Fase de frustración** muestra un nivel de estrés adicional tiende a expresar irritabilidad, frustración, desilusión, por lo que el trabajo carece de sentido y aparecen problemas emocionales, fisiológicos y conductuales poniendo en riesgo la salud del trabajador y el ambiente laboral de la organización

- **Fase de apatía** se presentan cambios actitudinales y conductuales, tienden a mostrarse defensivos tratando de evitar las tareas estresantes mostrándose distantes y con una conducta cínica.
- **Fase de quemado** se presenta un nivel crónico de estrés con un colapso emocional, con consecuencias en la salud, en ocasiones obliga al trabajador a abandonar su puesto de trabajo provocando una vida profesional de frustración e insatisfacción.

La evolución es de forma cíclica, ya que este se puede dar varias veces en el mismo trabajador, pero en diversos trabajos y momentos de la vida laboral. Ministerio del Trabajo, (2016)

1.2.2. Características Síndrome de Burnout

Según Olivares, (2017) es considerado como una manifestación social y científica, es una acción en el desarrollo de un problema social comprobado en los trabajadores; adquiriendo protagonismo en las últimas tres décadas. También determinadas investigaciones demuestran que son más propensos a padecer el Síndrome de quemarse por el trabajo los profesionales que son empáticos, sensibles, con el sentido humano, con vocación profesional, idealistas, generosos, altruistas, obsesivos, entusiastas y tienen facilidad para entablar relaciones con otras personas Colino & Pérez, (2015).

Se caracteriza por el cansancio físico y psicológico, sensación de no poder dar más de sí mismo, una actitud fría y despersonalizada en relación con los demás y sentimientos de bajo logro personal y profesional, si se presenta en toda su magnitud se manifiesta como una enfermedad incapacitante la cual le impide el desarrollo de la actividad laboral, con consecuencias organizacionales como baja productividad,

pérdida de la calidad del trabajo realizado, insatisfacción laboral, aumento en las quejas de los clientes o usuarios de los servicios, desorganización, incremento del ausentismo, de la accidentalidad y la rotación laboral entre las más notables. Ministerio del Trabajo, (2016)

De acuerdo a los síntomas que presentan los individuos que la padecen y sus correspondientes consecuencias se considera primordial en relación con las profesiones de servicio caracterizado por el agotamiento emocional, que se refiere a una baja de energía del trabajador y falta de motivación a los empleados por parte de las organizaciones Arias et al., (2017).

De acuerdo a Maslach, Jackson (1981) estableció que el Síndrome de Burnout es la consecuencia de la exposición de estrés crónico y que está compuesto de tres dimensiones como lo son: agotamiento emocional, despersonalización, y baja realización.

El sobreesfuerzo físico, la deducción de los recursos emocionales o la saturación de la expresión de sentimientos y el cansancio laboral es denominado cansancio emocional

El agotamiento emocional es la sensación de sobreesfuerzo físico y disminución de los recursos emocionales o expresión de sentimientos saturación y cansancio por el trabajo.

Las actitudes negativas e insensibles con respuestas procaz en contra de los usuarios, es conocida como despersonalización.

Las emociones de incompetencia e ineficacia en el ámbito laboral y vivencias de insuficiencia profesional hacen mención a una autoevaluación con resultados negativos conocida con la denominación de escasa realización personal Salazar, (2016).

1.2.3. Consecuencias del Síndrome de Burnout

Las consecuencias del Síndrome de Burnout en las empresas florícolas según varios autores expresan que pueden existir consecuencias interpersonales, en la salud y laborales las cuales se caracterizan de la siguiente manera:

Se debe añadir que Estrella & Portalanza, (2015) establecen que en una persona que sobrelleva de Síndrome de Burnout a nivel organizacional se entiende que sufre de fatiga o cansancio extremo.

Se ha comprendido, padecer el Síndrome de quemado por el trabajo va más allá que el cansancio habitual generado por la realización de las actividades del día a día en el puesto trabajo que como alternativa de recuperación es el descanso. Es una respuesta prolongada a estresores crónicos emocionales e interpersonales con respecto al trabajo, donde intervienen constructos de personalidad como pérdida de autoestima, sentimientos de fatiga emocional, física y mental, fracaso e inutilidad, se sensación de sentirse atrapado y falta de entusiasmo por el trabajo y la vida en general Marengo & Ávila, (2016).

El Comité Mixto de la Organización Internacional del Trabajo y la Organización Mundial de la Salud (OIT/OMS) definen a los factores psicosociales en el trabajo como interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el empleo y las condiciones de su organización, por una parte; y por la otra, las capacidades del empleado, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo; todo lo cual a través de percepciones y experiencias influyen en la salud y el rendimiento. (OIT,1984, como se citó en Camacho & Mayorga, 2017)

Es muy difícil atribuir la aparición del Síndrome a un solo factor, ya que se trata de un problema complejo cuya aparición es multicausal; sin embargo, de acuerdo

a varios estudios realizados, entre las variables que podrían repercutir sobre la prevalencia del Síndrome de Burnout se encuentran la satisfacción laboral y ciertos factores sociodemográficos y laborales, como la edad, el género, la paternidad, el estado civil, la antigüedad laboral, la carga horaria Malander, (2016).

Consecuencias interpersonales

Se consideran las relaciones que se crean entre el personal de toda la organización las mismas que deben ser sanas y fluidas. También incluyen la falta de trabajo en grupo, los conflictos intra e intergrupales, la discrepancia entre los objetivos institucionales y los valores individuales del trabajador. Mantener una buena relación entre los miembros del grupo de trabajo es una variable clave para la salud de los trabajadores y de la organización Marengo & Ávila, (2016). Las relaciones interpersonales y el trabajo en grupo son uno de los elementos más valorados del trabajo y por ello puede ser una fuente de estrés de primera magnitud. Gálvez et al., (2015)

Entre las consecuencias interpersonales se encuentra las manifestaciones emocionales entre las que destacan el distanciamiento afectivo, la impaciencia e irritabilidad, desconfianza, actitudes defensivas al sentirse poco estimados, dificultad para concentrarse debido a la ansiedad, aparición de síntomas psicopatológicos de ansiedad o depresión, los conjuntos de estas situaciones emocionales afectan de manera directa a las relaciones con personas en los ámbitos de vida. Ministerio del Trabajo, (2016)

En lo referente a las expresiones defensivas estas se producen en una negación de las emociones que no se puede controlar, surge como mecanismo de defensa ante una realidad desagradable, afectando a la comunicación y por ende generando un ambiente laboral insano o inadecuado que les impide realizar adecuadamente su labor, debido a la tensión a la que están sometidos. Saltijeral & Ramos, (2015)

Al generar el Síndrome de Burnout consecuencias en las relaciones interpersonales va a tener incidencia directa con sus lazos familiares por el tiempo compartido y en presencia de factores emociones negativos, entre las consecuencias familiares estas pueden ser realmente graves, debido a los grandes cambios de ánimo y de carácter que se produce en el individuo, dificultando la comunicación, pudiendo ocasionar incluso rupturas. Arias et al., (2017)

Adicional a ello se ha determinado que las personas con altos niveles de Burnout tienen menos satisfacción con la pareja y las conductas en el hogar son de irritación, disgusto y tensión. Esta situación incide especialmente en el deterioro de las interacciones personales. Martínez, (2010)

Consecuencias en la salud

En lo referente a las secuelas que genera el Síndrome de Burnout en el ámbito de salud de los trabajados esta abarca diferentes aspectos a nivel psicosocial este genera depresión, cinismo, ansiedad, irritabilidad y dificultad de concentración. Es común el distanciamiento de otras personas y los problemas conductuales pueden progresar hacia conductas de alto riesgo incitando a juegos de azar, comportamientos que exponen la propia salud y conductas orientadas al suicidio V. Salazar, (2018).

Dentro de los daños físicos que pueden padecerse debido al Síndrome se encuentran las enfermedades psicosomáticas se incluyen: insomnio, deterioro cardiovascular, úlceras, pérdida de peso, dolores musculares, migrañas, problemas de sueño, desórdenes gastrointestinales, alergias, asma, fatiga crónica, problemas con los ciclos menstruales o incluso daños a nivel cerebral. Se hace énfasis que existe un porcentaje que opta por el abuso de sustancias psicotrópicas. Olivares, (2017)

En relación al sexo se establece que las mujeres son más vulnerables al desgaste profesional que los hombres, pero se debe recalcar que esta relación se complica por varios factores a los que están expuesta la mayoría de mujeres como puede ser que influye las demandas familiares, la educación y los ingresos. Casallas et al., (2017)

Consecuencias laborales

El Síndrome de Burnout como es el resultado del estrés crónico generado esta inmiscuido en las consecuencias del entorno laboral, la condición afecta, por cuanto es de esperar una disminución en la calidad o productividad del trabajo, actitud negativa hacia las personas a las que se les da servicio, deterioro de las relaciones con compañeros, aumento del absentismo, disminución del sentido de realización, bajo umbral para soportar la presión y conflictos de todo tipo, entre otros factores Estrella & Portalanza, (2015)

El Síndrome del quemado por el trabajo está relacionado con actividades laborales que vinculan al trabajador y sus servicios directamente con clientes, en condiciones en las cuales el contacto con estos es parte de la naturaleza del trabajo. Esto no significa que no pueda presentarse en otro tipo de labores, todos los oficios y profesiones tienen riesgo de desarrollar el Síndrome con el transcurso del tiempo y de acuerdo a las exigencias de los perfiles de los puestos de trabajo Colino & Pérez,(2015)

En general, las condiciones anteriores se confabulan y pueden llegar a generar Burnout en situaciones de exceso de trabajo, desvalorización del puesto o del trabajo hecho, trabajos en los cuales prevalece confusión entre las expectativas y las prioridades, falta de seguridad laboral, así como exceso de compromiso en relación con las responsabilidades del trabajo. Ministerio del Trabajo, (2016)

Al ser la unidad de análisis una empresa florícola con características de producción industrial se toma de base teórica el modelo los factores de riesgos.

1.2.4. Factores de Psicosociales

El Comité Mixto de la Organización Internacional del Trabajo y la Organización Mundial de la Salud (OIT/OMS) definen a los factores psicosociales en el trabajo como interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el empleo y las condiciones de su organización, por una parte; y por la otra, las capacidades del empleado, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo; todo lo cual a través de percepciones y experiencias influyen en la salud y el rendimiento. (OIT,1984, como se citó en Camacho & Mayorga, 2017)

Es cualquier situación en la que un individuo puede aumentar su posibilidad de sufrir algún daño, ya sea como resultado de una enfermedad o por algún perjuicio físico la cual se genera en una lesión Organización Mundial de la Salud, (2021).

A su vez, además de estos factores de riesgo elemento o conjunto de variables que están presentes en las condiciones de trabajo y que pueden ocasionar disminución del nivel de salud del trabajador que pueden hacer enfermar al individuo, existe una clasificación de estos mismos según la O.I.T (Organización Internacional del Trabajo) que no implica jerarquización o prioridad de unos sobre otros. Organización Internacional del Trabajo, (2001).

Condiciones de seguridad: condiciones materiales que pueden dar lugar a accidentes en el trabajo como: máquinas y equipos de trabajo, riesgo eléctrico, riesgo de incendio, manipulación y transporte.

Medio ambiente físico de trabajo: Son factores del medio ambiente natural, y las características del entorno creadas por el hombre, presentes en el ambiente de trabajo y que aparecen de la misma forma o modificados por el proceso de producción, repercutiendo negativamente en la salud, como: condiciones termo

higrométricas en las que están temperatura, humedad, ventilación; ruido, vibraciones, radiaciones sean éstas ionizantes o no ionizantes.

Unas malas condiciones termo higrométricas pueden ocasionar efectos negativos para la salud, que variarán según las características de cada persona y su capacidad de aclimatación.

Así encontraremos: estados gripales, deshidratación, golpe de calor, como efectos directos, pero también alteraciones de la conducta, aumento de la fatiga lo que puede incidir en la aparición de algún accidente.

Los posibles efectos que puede tener el ruido para la salud pueden ser psicológicos irritabilidad, agresividad, alteraciones del sueño y fisiológicos como aumento de la frecuencia cardiaca y presión arterial, trastornos digestivos.

En cuanto a los efectos para la salud de las radiaciones, dependen de la dosis absorbida por el organismo. Puede afectar a distintos tejidos y órganos médula ósea, órganos genitales, tejido linfático, provocando desde náuseas, vómitos y cefaleas hasta alteraciones cutáneas y cáncer. **Gil et al., (2016)**

Carga de trabajo: Son los factores referidos a los esfuerzos físicos y mentales a los que se ve sometido el trabajador en el desempeño de su tarea. Se divide en:

Carga física: esfuerzos físicos de todo tipo de manejo de cargas, posturas de trabajo, movimientos repetitivos.

Carga mental: nivel de exigencia psíquica de la tarea (ritmos de trabajo, monotonía, falta de autonomía, responsabilidad).

La consecuencia de una carga excesiva de trabajo es la fatiga que se define como la disminución de la capacidad física y mental de un trabajador después de haber realizado una actividad durante un periodo de tiempo.

- **Factores organizativos:** hacen referencia a la estructura y cultura empresarial como: jornada, nivel de automatización, comunicación, relaciones, estilo de mando, status social, participación Organización Internacional del Trabajo, (2019).

1.3. Fundamentación empírica

Según Sigcha, (2013) en su tesis *“El Síndrome de Burnout (Deterioro Profesional) y su Impacto en el rendimiento laboral de los colaboradores de la Empresa Eléctrica Provincial Cotopaxi S.A.”* establece que los cambios en los enfoques de la vida y las costumbres generan un ritmo de vida acelerado que contribuye a la aparición de síntomas caracterizados por agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal trastornos en los ritmos de alimentación, actividad física y descanso, dolencias físicas y psíquicas y factores de riesgo que ponen en jaque a la salud de los individuos del siglo XXI. Lo cual fue analizado mediante una muestra de 198 personas entre personal administrativo y operativo de ELEPCO en la ciudad de Latacunga, como resultado se puede evidenciar que no existe el Síndrome y de igual manera se concluyó que las variables sociodemográficas tienen un efecto nulo o negativo por lo que no es determinante en la incidencia del Síndrome.

De acuerdo con Vásquez et al. (2014) en su investigación *“Frecuencia del Síndrome de Burnout y niveles de sus dimensiones en el personal de salud del servicio de emergencia de pediatría del Hospital Nacional Cayetano Heredia en el año 2014.”*

Lima, Perú.” Realizaron un estudio a una unidad de medida del personal de salud, debido que por las exigencias laborales tienden a estar en continuo riesgo de presentar el Síndrome de Burnout. Para ello, se utilizó como muestra de estudio 54 trabajadores entre médicos, enfermeras y técnicos de enfermería. Obteniendo que, la frecuencia del Síndrome presentó un alto nivel de cansancio emocional y de despersonalización, y referente al nivel de realización personal se obtuvo un porcentaje menor.

Según Colino & Pérez, (2015) en su investigación *“El Síndrome de Burnout en un grupo de Profesores de Enseñanza Secundaria en Montevideo”* realizaron un estudio dirigido a los docentes públicos en Montevideo, en el cual, se pretendía estudiar la incidencia del Síndrome de Burnout, logrando obtener como resultado la presencia de dicho Síndrome en un alto nivel. De igual manera se pudo evidenciar que existe un nivel alto de presencia en sus diferentes dimensiones. En definitiva, el género femenino fue el que obtuvo las puntuaciones más altas en la escala del Síndrome de Burnout, ya que, presentan elevadas horas semanales de trabajo.

De acuerdo con N. García et al., (2016) en su trabajo de investigación denominado *“Estado actual del estudio del Síndrome de Burnout en el deporte”* realizaron una revisión del Síndrome de Burnout en el deporte, determinan variables que pueden influir en la aparición o la consecución del Burnout en entrenadores, en árbitros y en directivos deportivos. En los entrenadores, estas variables son la ansiedad y conflicto de rol. En árbitros las variables son estrés, miedo al fracaso, creencias de autoeficacia, comportamientos agresivos y sentimientos de inequidad. Y en directivos deportivos las variables son miedo al fracaso, conflicto de rol, conflicto interpersonal y estrés.

Según Cruz & Puentes, (2017) en su artículo de investigación titulado *“Relación entre las diferentes dimensiones del Síndrome de Burnout y las estrategias de afrontamiento empleadas por los guardas de seguridad de una empresa privada de la ciudad de Tunja”*, se refiere a un estudio realizado en Colombia a un grupo de vigilantes de seguridad, con ello se determina la presencia del Síndrome de Burnout, de acuerdo a los resultados obtenidos que en eficacia profesional presentaron niveles muy altos, en cansancio emocional niveles medios y niveles medios en la dimensión de cinismo.

Para lo cual Campaña & Tenorio, (2019) al abordar sus tesis *“El Síndrome de Burnout en el desempeño laboral de los conductores profesionales de transporte público convencional del distrito metropolitano de Quito”* realiza un estudio descriptivo cuantitativo a un grupo de 313 conductores profesionales del Distrito Metropolitano de Quito, en el cual se obtuvo que existe una relación inversamente proporcional entre el Síndrome de Burnout y el desempeño laboral, es decir, cuando aumenta los niveles del Síndrome de Burnout el desempeño de los trabajadores disminuye.

La investigación tiene como objetivo analizar la relación del Síndrome de Burnout en el desempeño laboral tomando como muestra 313 conductores profesionales de transporte público convencional del DMQ. Se ha obtenido como resultados que existe una correlación significativamente negativa inversa de $-0,671$ concluyendo que mientras los niveles del Síndrome de Burnout incrementan el desempeño laboral disminuye.

“Síndrome de Burnout en docentes universitarios TT”

El estudio detalla de los niveles del Síndrome de Burnout basándose en un total de 35 documentos, la investigación concluye que los países con niveles más elevados de Síndrome de quemado por el trabajo son México, Colombia y España en educadores universitarios Chávez, (2016).

“Síndrome de Burnout en estudiantes de Medicina Veterinaria”

Con la finalidad de analizar la presencia del Síndrome de Burnout entre los estudiantes de Medicina. La investigación se realizó a estudiantes de primero a cuarto año de carrera de una Universidad de Paraguay. El cual arrojó los siguientes resultados: el 6% de los estudiantes no tienen síntomas del Síndrome, 40% tiene la posibilidad de desarrollarla, EL 42% presenta una etapa temprana del Síndrome, 9% tiene el Síndrome y el 3% está en una fase de agotamiento. González et al., (2020)

“Síndrome de Burnout en profesionales de la salud del Ecuador y factores asociados en tiempos de pandemia.”

El estudio se realizó 368 profesionales de la salud en lo que se tomó en cuenta a médicos especialistas y no especialistas, enfermeras y personal de apoyo a la salud, tomando en cuenta factores asociados como la edad, el sexo, el lugar de trabajo, carga horaria, carga de pacientes, dando como resultado que los trabajadores presentan altos niveles de Burnout con un 95% de despersonalización, mientras que un 47% padece agotamiento emocional y finalmente un 11% sufre de la escala de realización personal. F. Torres et al., (2021)

CAPITULO II: Metodología de la Investigación

2.1.Tipo de Investigación

La presente investigación es de alcance descriptivo debido que se detalla las características, las consecuencias y los factores de riesgos que genera el Síndrome de Burnout en los trabajadores de las empresas florícolas, en el ámbito laboral y personal.

Los estudios descriptivos son exámenes en los que se pretende explicar las características de manera individual o colectiva de los conceptos o variables a través de la recolección de información Hernández Sampieri et al., (2014).

2.2.Métodos de Investigación

Enfoque de la investigación

La investigación tuvo un enfoque cuantitativo debido se pretende medir y describir las variables investigadas a través de las encuestas, para disponer de personal saludable dentro de la empresa.

Diseño de la investigación

El diseño de la investigación será de tipo no experimental transversal debido a que la recolección de los datos será realizada en un único momento, es decir en un periodo de tiempo determinado y la recolección de datos se basa en un determinado sector.

2.3.Técnicas de recolección de datos

La presente investigación de investigación la técnica que se utilizó para la obtención de datos fue la encuesta a los empleados de la empresa florícola.

2.3.1. Instrumentos de investigación

En el presente proyecto de investigación se construyó un cuestionario en función de la literatura especializada sobre el Síndrome de Burnout y los factores psicosociales que se hallan en el tipo de organizaciones industriales, para ello se elaboran 22 preguntas para la evaluación del Síndrome y 17 preguntas para evaluar los factores psicosociales, se operacionalizaron en el siguiente cuadro a fin de obtener información necesaria para determinar la presencia Síndrome y las consecuencias que genera en los empleados de las empresa florícolas.

Tabla 1 Operacionalización de variables

	Dimensiones	Indicadores	Preguntas
Síndrome de Burnout	Subescala de agotamiento o cansancio emocional	Evalúa la disminución y pérdida de recursos emocionales	9
	Subescala de despersonalización	Evalúa el grado en que cada uno reconoce actitudes frialdad y distanciamiento	5
	Subescala de realización personal	Evaluación los sentimientos de auto eficiencia y realización personal en el trabajo	8
Factores Psicosociales	Interacción Dinámica	Trabajo a presión	4
		Minuciosidad de la tarea	4

Inestabilidad en el empleo	4
<hr/>	
Apoyo social y calidad de liderazgo	3
<hr/>	
doble presencia	2

Nota: Variables y dimensiones del estudio

Como instrumento de investigación para analizar la variable de Síndrome de Burnout se tomó en consideración el aporte por los doctores Maslach y Jackson en 1981 conformado por 22 ítems donde se mide el agotamiento emocional con 9 preguntas, la despersonalización con 5 interrogantes y baja realización personal 8 cuestionamientos; con escalas de evaluación de 0 a 6 (0=nunca, 1=pocas veces al año, 2= una vez o menos al mes, 3= unas pocas veces al mes, 4= una vez a la semana, 5= unas pocas veces a la semana, 6=todos los días) con la finalidad de determinar los resultados.

Las encuestas fueron adaptadas de cuestionarios ya definidos y utilizados en investigaciones anteriores, para poder valorar el Síndrome de Burnout el cuestionario se realizó en base al Maslach Burnout Inventory (MBI) Maslach & Jackson (1986), aceptado y difundido en diferentes países, el cual ha sido utilizado en estudios previos de Serrano et al., (2017) “Burnout : Síndrome silencioso que afecta el desempeño laboral de los docentes universitarios”

Para evaluar los factores psicosociales se elaboró el cuestionario en base al test de las ISTAS 21 (Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud) el cual permite evaluar las condiciones de trabajo S. Moncada et al., (2004) y a estudios realizados por (Candia et al., 2016; L. C. Moncada et al., 2014) sobre los factores psicosociales en las organizaciones.

Para la respectiva validación de los instrumentos se procedió a comunicarse con docentes a fines a los temas de investigación y estudiantes próximos a graduarse de la Universidad Técnica del Norte de la carrera de Administración de Empresas, a los cuales se pidió que de la manera más gentil su ayuda en la revisión de las preguntas y la redacción del instrumento. La validación la realizaron 3 docentes y 2 compañeras estudiantes de 10 semestre como se muestra en la tabla a continuación. Después de las respectivas recomendaciones de los evaluadores y las modificaciones correspondientes por parte del investigador los instrumentos fueron considerados válidos y confiables.

Tabla 2 Personal que validó el instrumento de investigación

Nombre	Cargo	Firma
Msc Marcelo Vallejo	Sub decano de la FACAE- Universidad Técnica del Norte	
Msc Ligia Beltrán	Docente de la Universidad Técnica del Norte - FACAE	 Nro. de Cédula: 1713755062
Ing Rocío León	Docente de la Universidad Técnica del Norte - FACAE	 CI: 0401441654
Srta. Andrea Albán	Estudiante de la Universidad Técnica del Norte - FACAE	 Nro. de Cédula: 100396581-9
Srta. Melanie Macías	Estudiante de la Universidad Técnica del Norte – FACAE	

Nota: Nombres de docentes y compañeras que realizaron las validaciones del instrumento

2.4.Descripción de datos

Población total

La investigación tiene como unidad de análisis a las siguientes empresas con su respectivo número de trabajadores que se detalla en la siguiente tabla 3. Se seleccionó a estas empresas florícolas previa autorización verbal, debido que no todas permiten el acceso a las instalaciones o contribuyen a otorgar información.

Tabla 3 Población total

Nombre de la florícola	Muestra
Denmar S.A	20
Spring Roses S. A	40
Yarik Roses	20
Paradise Roses	30
Total, trabajadores	110

Nota: Nombres de las empresas florícolas con apertura

Muestra

Para la selección de la población se utilizó el muestreo no probabilístico de tipo por conveniencia, debido que solo determinadas empresas autorizaron el acceso a las instalaciones y la disponibilidad del personal para la aplicación del cuestionario.

Recolección de datos

Para la recolección de información de la presente investigación se realizó el trabajo de campo, de manera presencial desde el 10 de julio hasta el 18 de julio del 2021. Las florícolas determinaron el día y la hora para la aplicación de la encuesta, pese a tener la autorización no se tenía la colaboración total de los trabajadores y otra de las eventualidades suscitadas fue la desconfianza de las empresas para otorgar información relacionada con la misma.

Procesamiento de datos

Una vez realizado el levantamiento de la información a través de las encuestas, se organizó y se procedió a tabular usando la herramienta de Microsoft Excel, donde se contabilizó cada una de las opciones seleccionadas por los trabajadores. Posterior a ella se realizó los gráficos y tablas en SPSS para la posterior interpretación.

CAPITULO III: Análisis y discusión de Resultados

3.1.Principales resultados obtenidos de la Investigación

En la presente investigación los datos fueron recolectados de los trabajadores de las empresas florícolas del sector de Tabacundo. Se utilizó un muestreo no probabilístico por conveniencia, debido que solo cuatro empresas del sector otorgaron el acceso, formando parte de la muestra.

Para este capítulo se realiza el análisis y tabulación de los resultados obtenidos, cuyos datos se consiguieron de la aplicación de encuestas a los empleados. En función a los datos se procedió a realizar la interpretación de las misma, mediante la ponderación en el programa Microsoft Excel en función a las tablas consecutivas de acuerdo a los siguientes autores

Para da cumplimiento al objetivo específico 1 se evaluó los factores de riesgo psicosocial en sus dimensiones trabajo a presión, minuciosidad en la tarea, inestabilidad en el empleo, apoyo social y liderazgo y doble presencia; para lo que se utilizó los valores de referencia descritos en la tabla 4.

Tabla 4 Niveles de riesgo ISTAS 21

Dimensión	Puntuación de Referencia		
	Favorable	Intermedio	Desfavorable
Psicosocial			
Trabajo a presión	0-7	8-11	12-24
Minuciosidad de la tarea	26-40	19-25	0-18
Inseguridad sobre el trabajo	0-4	5-9	10-16

Apoyo Social y			
Calidad de	32-40	25-31	0-24
Liderazgo			
Doble presencia	0-2	3-6	7-16

Nota: Instituto Sindical del Trabajo Ambiente y Salud, (2010)

Para dar cumplimiento a los objetivos específicos 2 y 3 se evaluó la presencia del Síndrome de Burnout en sus dimensiones: cansancio emocional, despersonalización y realización personal, para lo cual se utilizó los valores de referencia descritos en la tabla 5.

Tabla 5 *Valores de referencia*

	Bajo	Medio	Alto	Indicios de Burnout
Cansancio Emocional	0-18	19-26	27-54	Mas de 26
Despersonalización	0-5	6-9	10-30	Mas de 9
Realización Personal	0-33	34-39	40-56	Menos de 34

Nota: (C Maslach & Jackson, 1986)

A continuación, se presentan los datos obtenidos a través de la aplicación de encuestas a 110 de trabajadores de las empresas florícolas del sector de Tabacundo.

Tabla 4 *Edad de los participantes*

Edad		
N	Válido	110
	Perdidos	0

Rango	35
Mínimo	19
Máximo	54

Nota: Rango mínimo y máximo trabajadores de las empresas florícolas

En la tabla 6, se presenta la información de las 110 encuestas aplicadas a las empresas florícolas se presenta que la edad mínima es de 19 años y la máxima es de 54 años de las personas evaluadas.

Tabla 5 *Estado civil de los trabajadores*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Soltera	70	63,6	63,6	63,6
	Casada	28	25,5	25,5	89,1
	Divorciada	8	7,3	7,3	96,4
	Unión	4	3,6	3,6	100,0
	Libre				
	Total	110	100,0	100,0	

Nota: Porcentaje del estado civil de los trabajadores de las empresas florícolas

En la tabla 7, se resume la información referente al estado civil de las personas evaluadas las cuales el 63,3% son solteras, el 25,5% son casadas, el 7,3% pertenecen al estado civil de divorciados y el 3,6% son de unión libre.

Tabla 6 *Formación académica de los trabajadores*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
				válido	acumulado
Válido	Primaria	46	41,8	41,8	41,8
	Secundaria	60	54,5	54,5	96,4
	Superior	4	3,6	3,6	100,0
	Total	110	100,0	100,0	

Nota: Porcentaje del nivel académico de los trabajadores de las empresas florícolas

La información obtenida en la investigación de campo muestra que el 54,5% de los empleados de empresas florícolas han conseguido obtener un título de educación secundaria, solamente el 3,6% de la población analizada alcanza un nivel de estudio superior.

Tabla 7 *Genero de los trabajadores*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
				válido	acumulado
Válido	Femenino	61	55,5	55,5	55,5
	Masculino	49	44,5	44,5	100,0
	Total	110	100,0	100,0	

Nota: Predominación del sexo femenino en las empresas florícolas

De acuerdo con los datos recolectados se puede evidenciar que el género femenino es mayor con un 55,5%, mientras que el 44,5% pertenecen la genero masculino.

Tabla 8 *Cargo y tiempo laboral de los participantes*

Cargos participantes

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Trabajador	106	96,4	96,4	96,4
o	Supervisor	3	2,7	2,7	99,1
	Gerente	1	,9	,9	100,0
	General				
	Total	110	100,0	100,0	

Tiempo laboral participantes

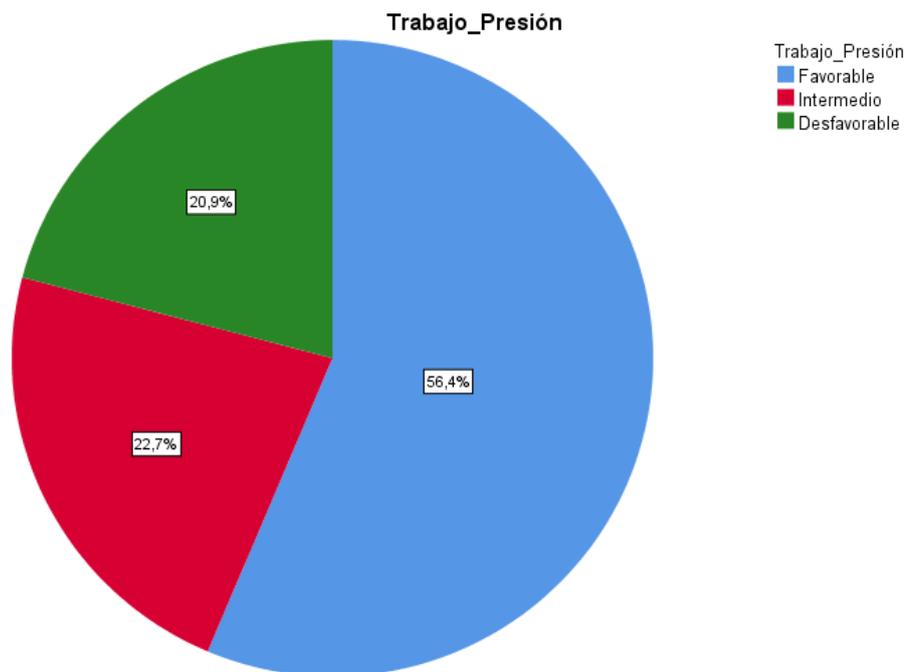
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1-5 años	98	89,1	89,1	89,1
	6-10 años	10	9,1	9,1	98,2
	11 en adelante	2	1,8	1,8	100,0
	Total	110	100,0	100,0	

Nota: cargos y tiempo laboral de los encuestados

En la tabla 10 se presentan las siguientes características: el cargo que ocupando que 96,4% son trabajadores, el 2,7% son supervisores y gerentes generales el 0,9% de los evaluados. Mientras que en el tiempo laboral de los participantes: el 89,1% se encuentra laborando en un rango de 1 a 5 años, el 9,1% se halla trabajando durante un tiempo entre 6 a 10 años en una empresa y finalmente el 2% de los encuestados llevan más de 11 años de trabajo en las florícola.

Factores Psicosociales

Figura 1 Representa la Dimensión de Trabajo a Presión



Nota: Niveles de Trabajo a Presión de los Encuestados

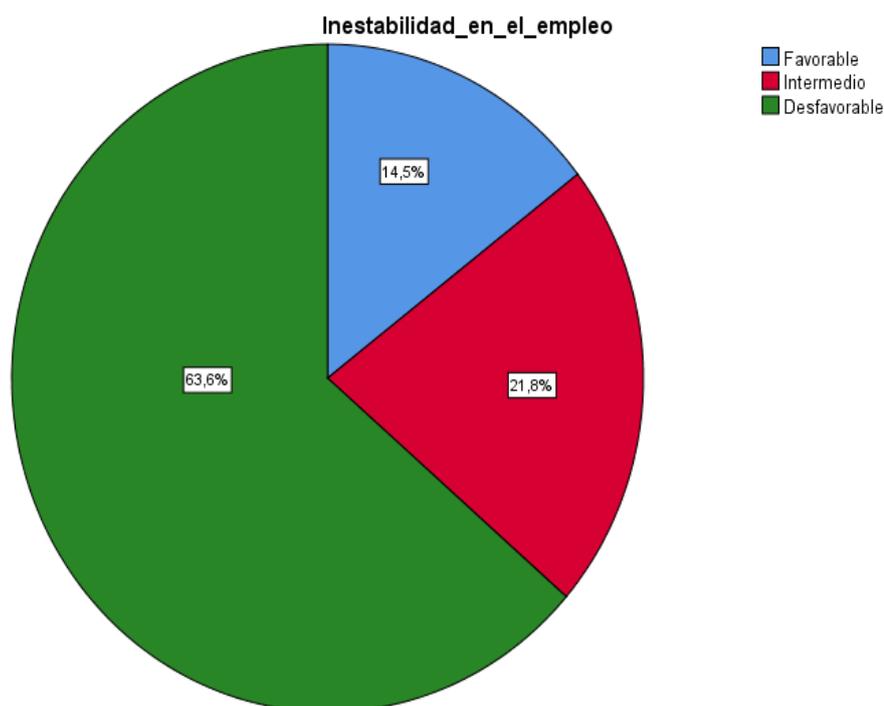
En el gráfico 1 se analiza el trabajo a presión, es una de las dimensiones de los factores psicosociales, con un nivel de 56,4% favorable, el 22,7% intermedio y el 20,9% desfavorable. Según Instituto Sindical del Trabajo Ambiente y Salud, (2010) establece que el trabajo a presión es la cantidad de tareas y la limitación de tiempo para su realización. Con los resultados mencionados se establece que en las empresas florícolas la mayor cantidad de trabajadores encuestados no se sienten presionados y pueden expresar sus sentimientos en el ámbito laboral. De acuerdo al estudio (Zambrano, 2014) determina que un trabajo eficaz es el resultado de un jornada de trabajo sin descanso y con exigencias de concentración en todo momento debido a la presión que se encuentran sometidos los trabajadores.

Tabla 9 Factores Psicosociales dimensión Minuciosidad de la tarea

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Desfavorable	110	100,0	100,0	100,0

Nota: Nivel de la dimensión Minuciosidad de la tarea.

Con relación a la minuciosidad de la tarea el 100% considera desfavorable. El criterio de los colaboradores permite conocer que en las empresas florícolas del sector de Tabacundo el control sobre el trabajo es más desfavorable para la salud. Esto va de la mano con la libertad para realizar las laborales debido que los empleados no tienen el control de la distribución y la forma de realizar las tareas, debido a la diversidad de actividades a realizar para el mantenimiento de las rosas y tienen su jefe inmediato el cual monitorea que las actividades se realicen de manera correcta.

Figura 2 Inestabilidad en el Empleo

Nota: porcentajes de la dimensión inestabilidad en el empleo

La figura 2 refleja la dimensión de inestabilidad en el empleo de acuerdo con las opiniones de los evaluados, el 14,5% es favorable, el 21,8% es intermedio y el 63,6% desfavorable. Con la información obtenida se determina que la mayoría de los trabajadores de las empresas florícolas presentan inseguridad sobre el futuro, debido a las condiciones actuales, lo cual ocasiona preocupación por lo que pueda suceder en el transcurso del tiempo en el ámbito laboral. De acuerdo al estudio realizado por Flores (2012), expresa que una comunicación eficaz ayuda a equilibrar la inestabilidad sobre el futuro. También recalca que en el sector público de acuerdo a las políticas y contratos estás generan mayor incertidumbre ocasionando desmotivación en los empleados.

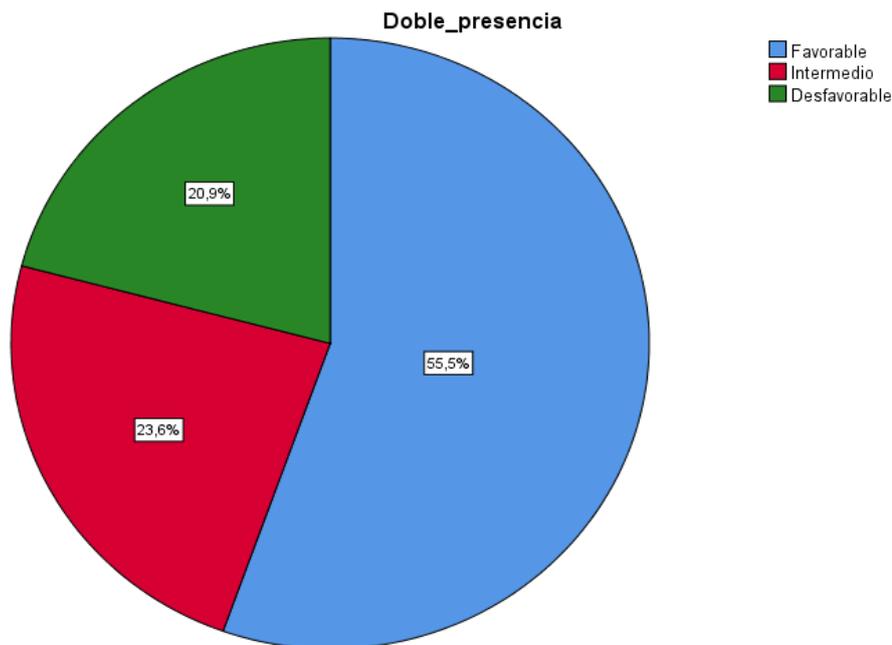
Tabla 10 Factores Psicosociales dimensión Apoyo Social y Calidad de liderazgo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Desfavorable	110	100,0	100,0	100,0

Nota: Nivel desfavorable de la dimensión Apoyo y Calidad de liderazgo.

Los resultados reflejaron ser desfavorables y puntualiza la opinión de los trabajadores sobre el nivel de apoyo que reciben dentro de las empresas florícolas. De allí que el 100% manifiestan que es desfavorable el apoyo tanto de compañeros como jefes inmediatos, esto hace referencia no solo a apoyo en la realización de las obligaciones laborales sino también a la recepción de información adecuada y a tiempo. Citando a Pérez (2018), en su estudio realizado a profesores determina que los factores de estrés laboral que más influyen en la salud de los profesores son: la percepción de bajo apoyo de sus superiores con un 73.9%, bajo apoyo de compañeros 34.8%. Se podría inferir que, aunque son sectores diferentes tienden a surgir el mismo efecto en las personas.

Figura 3 Representación de la Dimensión Doble Presencia



Nota: Respuestas de la Dimensión Doble Presencia

En lo referente a la doble presencia el 55,5% de los trabajadores consideran favorable, el 23,6% intermedio y el 20,9% desfavorable. En las empresas florícolas se puede evidenciar que la mayoría de los trabajadores establece una doble presencia lo cual es querer realizar las actividades del empleo y los labores domésticos y familiares. De acuerdo a Zambrano (2014) en su estudio en el cual evaluó a los trabajadores de una empresa determinó que la doble presencia genera doble responsabilidad para cumplir las tareas tanto del trabajo como las relacionadas con el hogar, debido que el personal luego de cumplir las obligaciones laborales asiste a su hogar a continuar con las tareas del mismo.

Síndrome de Burnout

Se logró cumplir el objetivo específico 2 y 3 se evaluó el Síndrome de Burnout y sus consecuencias y también se analizó la presencia del Síndrome de Burnout en los trabajadores.

Tabla 11 *Resultados Síndrome de Burnout*

Síndrome de Burnout		
Presencia	46	42%
Ausencia	64	58%
Total	110	100%

Nota: Ausencia del Síndrome de Burnout

De acuerdo con la escala de medición de Maslach, de los 110 trabajadores de las empresas florícolas evaluados, el 58% (64 trabajadores) no presenta Síndrome de Burnout, mientras que 42% (46 trabajadores) presenta Síndrome de quemado por el trabajo. De acuerdo con Chávez (2016), en su estudio evaluado a profesores universitarios en la catedra de enfermería determina que la actividad de docencia establece un estado de riesgo de padecer Burnout.

Dimensiones del Síndrome de Burnout

Tabla 12 *Nivel de Agotamiento emocional*

Agotamiento Emocional		
	N	%
Alto	11	10%
Medio	12	11%
Bajo	87	79%
Total	110	100%

Nota: Nivel de la dimensión Agotamiento emocional.

Dentro de los resultados el agotamiento emocional se tiene resultados positivos, ya que el 79% de los trabajadores presentan un nivel bajo y el 10 % presenta un agotamiento emocional

alto. Lo cual es un índice bueno debido que la población encuestada no siente un cansancio emocional. Como la expresa Salazar (2016), El cansancio emocional se ha definido como el efecto del sobreesfuerzo el cual puede manifestarse de manera física y psicológicamente, generando una reducción en la eficacia laboral y cambios en el ámbito personal y familiar. El nivel elevado de agotamiento emocional presenta irritabilidad y pérdida de disfrutar el trabajo este debe ser tratado por un especialista. Estudio realizado por Cruz & Puentes (2017) a 113 guardias de seguridad, dando como resulta que en la dimensión de cansancio emocional presentan altos niveles ocasionando en la persona insatisfacción laboral, escasas de energía, desilusión, indiferencia y malhumor.

Tabla 13 Resultados dimensión: *Despersonalización*

Despersonalización		
	N	%
Alto	24	22%
Medio	26	24%
Bajo	60	55%
Total	110	100%

Nota: Niveles de la dimensión de Despersonalización.

Como se puede evidenciar que el 22% de empleados de las empresas florícolas se encuentran en un nivel alto de Despersonalización y el 24% en un nivel medio. De acuerdo a (Maslach & Jackson, 1986; Christina Maslach & Jackson, 1985; Cristina Maslach, 1976, 1981) expresa que la despersonalización se considera como el desarrollo de actitudes, sentimientos y respuestas negativas hacia las otras personas, las cuales vienen acompañados de un incremento de irritabilidad y desmotivación

laboral. Por lo que se determina que en las empresas florícolas la mayoría de los trabajadores encuestados presentan niveles bajos de despersonalización, es decir aún se sienten motivados por su trabajo y generan un ambiente de compañerismo. Según J. Vásquez et al., (2014), en su estudio realizado al personal de salud en la especialidad de pediatría se determinó que los encuestados presentan un alto nivel de despersonalización debido a las exigencias profesionales. Mientras que en el ámbito como lo es de los conductores profesionales un estudio realizado por Campaña & Tenorio (2019), se estableció que existen altos niveles de despersonalización ocasionando actitudes negativas e insensible que toman los choferes hacia el personal que lo rodea como: usuarios, peatones, ciclistas agentes de control, compañeros, entre otros, ocasionando problemas interpersonales y de aislamiento por ser poco apáticos con los demás.

Tabla 14 Resultados dimensión: Realización personal

Realización Personal		
	N	%
Alto	46	42%
Medio	21	19%
Bajo	43	39%
Total	110	100%

Nota: Niveles de la dimensión de Realización personal

La dimensión Realización personal, a diferencia de las otras extensiones, se interpreta de forma inversa, mientras los resultados están en el nivel más alto, evidencia un mecanismo de adaptación a las condiciones laborales, debido a la realización personal lograda por el trabajador en la ejecución de las actividades. Los resultados evidencian que el 39% presenta un nivel bajo lo que constituye una frustración que podría obstaculizar el desarrollo personal

y profesional. Si bien los resultados muestran que el 42% tiene un nivel alto de realización personal y con 19 % un nivel medio, desarrollando en los trabajadores con niveles altos y medios sentimientos positivos que permiten hacer frente a la carga asistencial y emocional propia de los servicios. Citando la investigación de Campaña & Tenorio (2019), la cual se realizó a los conductores profesiones del DMQ establece que al padecer niveles bajos de realización personal presentan sentimientos de fracaso hacia sí mismo y a la profesión, conservar el puesto de trabajo se convierte en un reto, debido que les permite cubrir sus necesidades personales y familiares, no muestran entusiasmo para incursionar en otra actividad.

Tabla 15 *Tabla cruzada Apoyo Social y Calidad de Liderazgo * Realización personal*

		Realización Personal				
		Bajo	Medio	Alto	Total	
Apoyo	Desfavorable	Recuento	43	21	46	110
Social		% dentro de	41,8%	19,1%	41,8%	100,0%
Calidad de		Apoyo Social				
Liderazgo		Calidad de				
		Liderazgo				
Total		Recuento	43	21	46	110
		% dentro de	39,1%	19,1%	41,8%	100,0%
		Apoyo Social				
		y Calidad de				
		Liderazgo				

Nota: Influencia de la Apoyo Social y Calidad de Liderazgo * Realización personal

Al cruzar la dimensión apoyo social y calidad de liderazgo con realización personal se obtuvo como resultado que del total de trabajadores que pese a ser desfavorable el apoyo social y liderazgo el 41,8% presenta un alto nivel de realización personal; lo que evidencia que mientras menos apoyo más trata de alcanzar logros personales, el mismo que reduce los sentimientos de fracaso en los trabajadores; es decir su actitud responde a sentimientos de auto eficacia y realización personal en el trabajo.

Tabla 16 *Tabla cruzada Minuciosidad de la tarea * Agotamiento emocional*

		Agotamiento Emocional				
		Bajo	Medio	Alto	Total	
Minuciosidad de la tarea	Desfavorable	Recuento	87	12	11	110
		% dentro	79,1%	10,9%	10,0%	100,0%
Minuciosidad de la tarea		Recuento	87	12	11	110
		% dentro	79,1%	10,9%	10,0%	100,0%
Total		Recuento	87	12	11	110
		% dentro	79,1%	10,9%	10,0%	100,0%
Minuciosidad de la tarea						

Nota: Influencia minuciosidad de la tarea* Agotamiento emocional

En la tabla 18 se puede observar que la información cruzada entre las dimensiones agotamiento emocional y minuciosidad de la tarea, los casos desfavorables son bajos con un 79,1%, lo cual se establece que para una organización es bueno, aunque los trabajadores no presentan niveles elevados de agotamiento; es decir existe una exigencia hasta en los mínimos detalles porque las rosas deben cumplir con ciertas condiciones para poder con las exigencias de los compradores, pero pese a ello no se si sienten cansados por el trabajo.

Tabla 17 *Tabla cruzada Doble presencia * Despersonalización*

			Despersonalización			
			Bajo	Medio	Alto	Total
Doble presencia	Favorable	Recuento	41	14	6	61
		% dentro de Doble presencia	67,2%	23,0%	9,8%	100,0%
	Intermedio	Recuento	10	6	10	26
		% dentro de Doble presencia	38,5%	23,1%	38,5%	100,0%
	Desfavorable	Recuento	9	6	8	23
		% dentro de Doble presencia	39,1%	26,1%	34,8%	100,0%
Total	Recuento	60	26	24	110	
	% dentro de Doble presencia	54,5%	23,6%	21,8%	100,0%	

Nota: Tabla cruzada de doble presencia y despersonalización.

Como se muestra en la tabla 11 al cruzar doble presencia y despersonalización se obtuvo como resultado el 67,2% un nivel favorable bajo; se determina que la doble presencia no influye en aumentar la despersonalización, lo cual se evidencia que los trabajadores aún pueden generar un ambiente agradable y de compañerismo; es decir no trata a manera grotesca a las personas que lo rodean.

3.2. Logro de los objetivos planteados

Primer objetivo: Establecer los factores de riesgo psicosociales que desencadenan el Síndrome de Burnout en los trabajadores de las empresas florícolas

Se consiguió dar respuesta a este objetivo mediante los indicadores de los factores psicosociales establecidos anteriormente en la investigación como: el trabajo a presión, minuciosidad en la tarea, inestabilidad en el empleo, apoyo social y calidad de liderazgo y doble presencia, además a través de las puntuaciones obtenidas se determinó si son favorables o desfavorables las dimensiones.

Segundo objetivo: Identificar las consecuencias del Síndrome de Burnout en los trabajadores.

Se consiguió dar respuesta a este objetivo a través de la determinación del nivel de cada una de las dimensiones con puntuaciones de alto, medio o bajo y a través de ello dar respuesta de las consecuencias que le produce cada una de las dimensiones en los trabajadores.

Tercer objetivo: Analizar la presencia del Síndrome de Burnout en los trabajadores

Se dio un alcance a este objetivo puesto que se comprobó mediante las respuestas otorgadas por los trabajadores de las empresas florícolas, a través de los resultados conseguidos se evidenció que no todos presentan niveles de Síndrome de Burnout.

3.3. Dar respuesta a la pregunta de investigación

¿Cuáles son los efectos del Síndrome de Burnout en los trabajadores de las empresas florícola?

En base a los resultados obtenidos por los trabajadores de las empresas florícolas se pudo establecer que, pese a tener varias actividades laborales la mayoría de los trabajadores no presenta Síndrome de Burnout, en cuanto a sus dimensiones muestran niveles bajos de agotamiento emocional y despersonalización, mientras que la realización personal presenta

niveles altos, lo cual es favorable, porque mientras más logros personales alcancen los trabajadores más motivados se encuentran.

3.4.Limitaciones y alcance de la investigación

3.4.1. Limitaciones

Las limitaciones de la presente investigación son de tipo restrictivo, ya que las empresas florícolas no otorgan la apertura para la obtención de información y los trabajadores no muestran un grado de interés adecuado, por ello se optó por realizar un muestreo no probabilístico y por conveniencia.

Otra de las limitaciones fue la disponibilidad de tiempo que las empresas florícolas otorgaban para realizar las encuestas, debido que concedían la apertura en horarios próximos terminar la jornada laboral y algunos trabajadores preferían retirarse de las instalaciones que apoyar en la actividad.

3.4.2. Alcance

La investigación se enfoca en el Síndrome de Burnout en las empresas florícolas, en investigaciones posteriores se podría:

- Incluir un mayor número de empresas, para la obtención de mejores resultados.
- Investigar el Síndrome de Burnout, partiendo de otras dimensiones de los factores de riesgo.

CAPITULO IV: Conclusiones y Recomendaciones

4.1. Conclusiones

- Los factores psicosociales en las empresas florícolas tienden a ser desfavorables para la salud en la mayoría de las dimensiones como en minuciosidad de la tarea con un 100% tiende a ser desfavorable, con un 63,6% desfavorable en la dimensión inestabilidad en el empleo y en cuanto al apoyo social y calidad de liderazgo con un 100% es desfavorable. Mientras que las dimensiones como: el trabajo a presión es favorable para la salud con un 56,4% y con un 55.5% favorable la doble presencia, es decir no genera un estrés elevado en los empleados de las empresas florícolas.
- Los trabajadores de las empresas florícolas se encuentran en una etapa de estrés baja en las escalas de despersonalización y agotamiento emocional, lo que significa que tienen una población laboral que no presenta síntomas negativos hacia el trabajo y su entorno. Mientras que en la escala de realización personal los niveles son altos, esto es bueno debido que la población evaluada tiene una autoestima y una capacidad suficiente para poder cumplir con las demandas establecidas y evitar sentimientos de fracaso.
- En las empresas florícolas al tener niveles bajos en las dos dimensiones y solo en una dimensión presentan niveles altos, el Síndrome de Quemado por el Trabajo está presente, pero en menos de la mitad de la población encuestada, tiende a ser favorable para las organizaciones porque les permite tener personal saludable tanto física como mental.

4.2. Recomendaciones

- Es importante que las empresas realicen evaluaciones frecuentes en ámbitos de estrés y factores psicosociales para ofrecer un ambiente laboral óptimo y por ende contar con talento humano eficiente y eficaz que se encuentre saludable física y mental para alcanzar los objetivos propuestos a través de un buen desempeño del personal.
- Se recomienda que para futuros estudios en las empresas florícolas lo realicen con previa autorización para que no existan impedimentos al momento de evaluar a los empleados y obtener información real y concisa, ya que uno de los principales aspectos por lo que no existen estudios en las mismas es por el difícil acceso, debido a que la información interna es confidencial y existe cierto grado de desinterés por las entidades.
- Las futuras investigaciones pueden proyectar en las diferentes dimensiones de los factores de riesgo que permiten establecer veracidad del Burnout como proceso y la generación de las dimensiones, que se ven afectadas en este Síndrome.

REFERENCIAS

- Aldrete, M., Navarro, C., González, R., Contreras, M. I., & Pérez, J. (2015). Factores psicosociales y Síndrome de burnout en personal de enfermería de una unidad de tercer nivel de atención a la salud. *Ciencia & Trabajo*, *17*(52), 32–36.
<https://doi.org/10.4067/s0718-24492015000100007>
- Álvarez, R. (2011). El Síndrome de burnout: síntomas, causas y medidas de atención en la empresa. *Cuadernos de Psicología Del Deporte*, *16*(2), 204–211.
<https://doi.org/10.4067/s0718-24492015000100007>
- Andrade, E. (2021). Estrés laboral en personal de una florícola bajo las nuevas condiciones de trabajo. *Salud y Seguridad Ocupacional Proyecto*.
[https://repositorio.uisek.edu.ec/bitstream/123456789/4165/1/Andrade Rueda Edwin Vinicio.pdf](https://repositorio.uisek.edu.ec/bitstream/123456789/4165/1/Andrade%20Rueda%20Edwin%20Inicio.pdf)
- Arias, W., Muñoz, A., Delgado, Y., Ortiz, M., & Quispe, M. (2017). Síndrome de burnout en personal de salud de la ciudad de Arequipa (Perú). *Medicina Y Seguridad Del Trabajo*, *63*(249), 331–344. https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2017000400331
- Bustos, E., & Paliz, J. (2013). *Mejoramiento de las Condiciones Laborales Referente a Seguridad y Salud en el Sector Florícola*. 1–11.
<http://repositorio.espe.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/21000/7027/AC-GSR-ESPE-047254.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Camacho, A., & Mayorga, D. (2017). Riesgos laborales psicosociales. Perspectiva organizacional, jurídica y social. *Prolegómenos*, *20*(40), 159–172.
<https://doi.org/10.18359/prole.3047>

Campaña, D., & Tenorio, J. (2019). EL SÍNDROME DE BURNOUT EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS CONDUCTORES PROFESIONALES DE TRANSPORTE PÚBLICO CONVENCIONAL DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO [ESPE]. In *Contaduria y Administracion* (Vol. 62, Issue 1).
<http://dx.doi.org/10.1016/j.cya.2016.07.002>

Candia, M., Pérez, J., & Gonzales, D. (2016). Manual del Método del Cuestionario SUSESO/ISTAS21 Versiones completa y breve. *Superintendencia de Seguridad Social*, 86. https://www.suseso.cl/613/articles-481095_archivo_03.pdf

Carrera, G., & Mier, D. (2014). ANÁLISIS A LOS FACTORES QUE AFECTAN EN LAS ACTIVIDADES LABORALES MEDIANTE LA APLICACIÓN DE LA NORMA TÉCNICA ECUATORIANA FLORECUADOR EN LAS EMPRESAS FLORÍCOLAS EN LA PROVINCIA DE PICHINCHA [UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA]. In *Tesis*. <http://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/5081/1/UPS-CYT00109.pdf>

Casallas, J., Rodriguez, A., & Ladino, A. (2017). *El estado actual de las investigaciones sobre el Síndrome de burnout en docentes de latinoamerica de habla hispana, entre los años 2010 Al 2017*. 1–53.
https://repository.uniminuto.edu/bitstream/handle/10656/5223/TP_CasallasOcampoJessicaAlexandra_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Castillo, P., & Mena, T. (2015). Diseño de un modelo de evaluación de riesgos laborales y salud ocupacional en la florícola Tamo Flowers, Parroquia Tupigachi del Cantón Pedro Moncayo, con la aplicación de pymes [UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA SEDE QUITO]. In *Tesis*. <https://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/9101>

Chávez, C. (2016). Síndrome de Burnout en docentes universitarios TT - Burnout syndrome

in university professors. *NNOVA Research Journal*, 1(9), 77–95.

http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192015000400005

Colino, N., & Pérez, P. (2015). El Síndrome De Burnout En Un Grupo De Profesores De Enseñanza Secundaria En Montevideo. *Ciencias Psicológicas*, 9(1), 27–41.

<https://doi.org/10.22235/cp.v9i1.163>

Cruz, D., & Puentes, A. (2017). Relación entre las diferentes dimensiones del Síndrome de Burnout y las estrategias de afrontamiento empleadas por los guardas de seguridad de una empresa privada de la ciudad de Tunja. *Psicogente*, 20(38), 268–281.

<https://doi.org/10.17081/psico.20.38.2548>

Díaz, F., & Gómez, I. (2017). La investigación sobre el Síndrome de burnout en latinoamérica entre 2000 y el 2010. *Psicología*, 33(1), 71–82.

<https://doi.org/10.4324/9780203497470-12>

Estrella, M. G., & Portalanza, A. (2015). El burnout y su aplicación en el sector de la aviación: Una aproximación conceptual. *Revista de Administración de Empresas*, 6, 204–211. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2215910X15000336>

Expoflores. (2019). Informe Anual de Exportaciones de Rosas (Accessibility view). In *Revista de Investigación Agraria y Ambiental* (Vol. 1). https://expoflores.com/wp-content/uploads/2020/04/reporte-anual_Ecuador_2019.pdf

Flores, J. (2012). *Incidencia de los factores de riesgo psicosociales en la gestión de servicio al cliente en la empresa pública: el caso de la Dirección de Migración y Extranjería del Ministerio de Relaciones Exteriores, Comercio e Integración, ciudad Quito* [Universidad Andina Simón Bolívar].

<https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/3082/1/T1112-MDTH-Flores-Incidencia.pdf>

- Freire, J., & Corrales, N. (2018). Riesgos psicosociales y su influencia en el desempeño laboral de los docentes universitarios. *Didasc@lia: Didáctica y Educación*, 9(4), 53–68. <http://runachayecuador.com/refcale/index.php/didascalía/article/view/2821/1646>
- Galvez, N., Gomez, O., Guzman, L., & Ortiz, L. (2015). Identificación de los factores de riesgo psicosociales intralaborales relacionados con el síndrome de burnout en docentes de colegios públicos y privados de Colombia e Hispanoamérica en los últimos 10 años. In *Salud Ocupacional*. <http://weekly.cnbnews.com/news/article.html?no=124000>
- García, N., González, J., & Garcés, E. J. (2016). Estado actual del estudio del Síndrome de burnout en el deporte. *Cuadernos de Psicología Del Deporte*, 16(2), 21–28. http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1578-84232016000200003
- García, P., Gatica, M., Cruz, E., Luis, K., Vargas, R., Hernández, J., Ramos, V., & Macías, D. (2016). Factores que detonan el Síndrome de burnout. *RICEA Revista Iberoamericana de Contaduría, Economía y Administración*, 5(9), 105. <https://doi.org/10.23913/ricea.v5i9.56>
- Gil, P. R., Nuñez, E., & Selva, Y. (2016). Relación entre el Síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout) y síntomas cardiovasculares: un estudio en técnicos de prevención de riesgos laborales. *Interamerican Journal of Psychology*, 40(2)(0034–9690), 227–232. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28440210>
- González, J., Ramos, R., Rodríguez, J., Flores, B., Borges, S., & Coronel, B. (2020). Síndrome de Burnout en estudiantes de Medicina Veterinaria. *Revista de Investigaciones Veterinarias Del Perú*, 31(2), 13–18. <https://doi.org/10.15381/rivep.v31i2.17836>
- Guillén, I., & Aduna, A. (2008). La influencia de la cultura y del estilo de gestión sobre el clima organizacional. *Estudios Gerenciales*, 24(106), 47–64. [https://doi.org/10.1016/s0123-5923\(08\)70031-7](https://doi.org/10.1016/s0123-5923(08)70031-7)

- Harari, R., Harari, N., Harari, F., & Harari, H. (2011). *Condiciones de trabajo y derechos laborales en la florícola ecuatoriana*. Linea Impresa.
<https://www.ifa.org.ec/docs/condicionesyderechos.pdf>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. del P. (2014). *Metodología de Investigación* (Sexta). McGraw-Hill.
- Huidobro, A. (2020, October 15). *Síndrome de burnout y su incremento en tiempos de pandemia I Sage*. Sage Advice. <https://www.sage.com/es-es/blog/sindrome-de-burnout-y-su-incremento-en-tiempos-de-pandemia/>
- Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. (2019). *ESTADÍSTICO NÚMERO 24 Años* (p. 203).
https://www.iess.gob.ec/documents/10162/8421754/BOLETIN_ESTADISTICO_24_2018+2019.pdf
- Instituto Sindical del Trabajo Ambiente y Salud. (2010). *Manual del método para la evaluación y prevención de los riesgos psicosociales para empresas con 25 o más trabajadores y trabajadoras*. 21(versión 2), 217.
http://copsoq.istas21.net/ficheros/documentos/manual_metodo.pdf
- Llanquecha, H., & Marín, J. (2018). Factores de riesgos psicosociales de los conductores de una empresa de transporte, 2018. *Universidad Cayetano Heredia*, 34.
http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/3572/Factores_LlanquechaCortez_Hela.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- López, A. (2017). El Síndrome de Burnout: Antecedentes y consecuentes organizacionales en el ámbito de la sanidad pública gallega. In *Universidad de Vigo*.
http://hdl.handle.net/11093/791%0Ahttp://www.investigacion.biblioteca.uvigo.es/xmlui/bitstream/handle/11093/791/sindrome_burn%2520out_antecedentes_consecuentes_organiza

cionales_sanidad_gallega_analia.pdf?sequence=1

Malander, N. (2016). Síndrome de Burnout y satisfacción Laboral en docentes de nivel secundario. *Ciencia & Trabajo*, 18(57), 177–182.

<https://scielo.conicyt.cl/pdf/cyt/v18n57/0718-2449-cyt-18-57-00177.pdf>

Marengo, A., & Ávila, J. (2016). Dimensiones de apoyo social asociadas al Síndrome de burnout en docentes de nivel escolar. *Pensamiento Psicológico*, 14(2), 7–18.

<https://doi.org/10.11144/javerianacali.ppsi14-2.dasa>

Martínez, A. (2010). El Síndrome de Burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión. *Vivat Academia*, 0(112), 42. <https://doi.org/10.15178/va.2010.112.42-80>

Maslach, C, & Jackson, S. E. (1986). Cuestionario - Burnout. *Mbi*, 0(0), 1–2.

www.omint.com.ar

Maslach, Christina, & Jackson, S. E. (1985). The role of sex and family variables in burnout. *Sex Roles*, 12(7–8), 837–851. <https://doi.org/10.1007/BF00287876>

Maslach, Cristina. (1976). Burnout. *Human Behaviour*, 5(9), 16–22.

[https://www.scirp.org/\(S\(czeh2tfqyw2orz553k1w0r45\)\)/reference/ReferencesPapers.aspx?ReferenceID=1535947](https://www.scirp.org/(S(czeh2tfqyw2orz553k1w0r45))/reference/ReferencesPapers.aspx?ReferenceID=1535947)

Maslach, Cristina. (1981). Measurement of experience burnout. *Journal of Organizational Behavior*.

Ministerio del Trabajo. (2016). Síndrome de agotamiento laboral - “ Burnout ” Protocolo de prevención y actuación. In *Ministerio del trabajo*.

<http://fondoriesgoslaborales.gov.co/wp-content/uploads/2018/09/10-Protocolo-prevencion-y-actuacion-burnout.pdf>

Moncada, L. C., Andres, R., Moreno, N., & Molinero, E. (2014). Manual del método para la

evaluación y la prevención de los riesgos psicosociales en empresas con 25 o más trabajadores. *Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud; 2014., 21*(version media).
[https://copsoq.istas21.net/ficheros/documentos/v2/manual Copsoq 2\(24-07-2014\).pdf](https://copsoq.istas21.net/ficheros/documentos/v2/manual Copsoq 2(24-07-2014).pdf)

Moncada, S., Llorens, C., & Kristensen, T. S. (2004). *Método ISTAS 21 (CoPsoQ). Manual para la evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo.*
http://www.istas.ccoo.es/descargas/m_metodo_istas21.pdf

Monteros, A., & Salvador, S. (2015). Panorama agroeconómico del Ecuador: una visión del 2015. In *Coordinación general del sistema de Información Nacional* (p. 16).
http://sinagap.agricultura.gob.ec/pdf/estudios_agroeconomicos/panorama_agroeconomico_ecuador2015.pdf

NTP 704 Ministerio de Trabajo de España. (2003). NTP 704: Síndrome de estar quemado por el trabajo o “burnout” (I): definición y proceso de generación. *Foldrajzi Kozlemenyek*, 30(3), 236–248.

Olivares, V. (2017). Comprendiendo el burnout, Ciencia y trabajo. *Ciencia y Trabajo*, 19(58), 59–63. https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-24492017000100059

Organización Internacional del Trabajo. (2001). *Factores ambientales en el lugar de trabajo* (Primera).
<http://www.revistaenfermeriacyl.com/index.php/revistaenfermeriacyl/article/view/133/106>

Organización Internacional del Trabajo. (2019). Seguridad y salud en el centro del futuro del trabajo. Aprovechar 100 años de experiencia. In *Sistema de Gestión*.
http://training.itcilo.it/actrav_cdrom2/es/osh/kemi/pest/pesti2.htm

- Pérez, V. (2018). *Factores de Riesgo Psicosociales que inciden en la salud de los Profesores de Posgrado de la Universidad Autónoma del Estado de México, Zona Oriente. (Tesis de Maestría). Universidad Autónoma del Estado de México, México. 72.*
[http://ri.uaemex.mx/bitstream/handle/20.500.11799/99480/Tesis Verónica final.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://ri.uaemex.mx/bitstream/handle/20.500.11799/99480/Tesis%20Verónica%20final.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Polanco, A., & García, M. (2017). Revisión conceptual de los factores de riesgo psicosocial laboral y algunas herramientas utilizadas para su medición en Colombia. *Libre Empresa*, 14(1), 111–131. <https://doi.org/10.18041/libemp.2017v14n1.27105>
- Químico, R. (2009, February 7). *Factor de riesgo químico.*
<https://conceptodefinicion.de/riesgo/>
- Saborio, L., & Hidalgo, L. (2015). SÍNDROME DE BURNOUT. *Annals of Applied Biology*, 32(2), 291–295. <https://doi.org/10.1111/j.1744-7348.1982.tb00824.x>
- Salazar, C. (2016). DESGASTE PROFESIONAL EN TRABAJADORES DE EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL. In *La Evasión Tributaria E Incidencia En La Recaudación Del Impuesto a La Renta De Personas Naturales En La Provincia Del Guayas, Periodo 2009-2012 (Issue PROYECTO DE FACTIBILIDAD TÉCNICA, ECONÓMICA Y FINANCIERA DEL CULTIVO DE OSTRAS DEL PACÍFICO EN LA PARROQUIA MANGLARALTO, CANTÓN SANTA ELENA, PROVINCIA DE SANTA ELENA).*
- Salazar, V. (2018). Sobre población y consumo , principales retos para un desarrollo regional sustentable. *Agenda Pública Para El Desarrollo Regional, La Metropolización Y La Sostenibilidad*, 407–421. http://ru.iiec.unam.mx/4272/1/1-Vol2_Parte1_Eje3_Cap6-032-Salazar.pdf
- Saltijeral, M. T., & Ramos, L. (2015). Identificación de estresores laborales y burnout en

- docentes de una secundaria para trabajadores del Distrito Federal. *Salud Mental*, 38(5), 361–369. <https://doi.org/10.17711/SM.0185-3325.2015.049>
- Serrano, M., Rangel, A., Vidal, C., Ureña, Y., Anillo, H., & Angulo, G. (2017). Burnout : Síndrome silencioso que afecta el desempeño laboral de los docentes universitarios. *Revista Espacios*, 38(Educación), 1–28.
<http://www.revistaespacios.com/a17v38n55/a17v38n55p28.pdf>
- Sierra, E. (2021). Delimitación del concepto de riesgo psicosocial en el trabajo. *FORO. Revista de Derecho*, 35, 7–26. <https://doi.org/10.32719/26312484.2021.35.1>
- Sigcha, F. (2013). “El Síndrome De Burnout (Deterioro Profesional) Y Su Impacto En El Rendimiento Laboral De Los Colaboradores De La Empresa Eléctrica Provincial Cotopaxi S.a. [Universidad Técnica de Ambato]. In *Tesis Universidad Técnica de Ambato*. [https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/5837/1/Sindrome de Burnout y su impacto en el Rendimiento Laboral de ELEPCO S.A..pdf](https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/5837/1/Sindrome%20de%20Burnout%20y%20su%20impacto%20en%20el%20Rendimiento%20Laboral%20de%20ELEPCO%20S.A..pdf)
- Silva, M., García, R., González, M., & Ratto, A. (2015). Prevalencia del Síndrome de quemarse por el trabajo y variables sociodemográficas en un grupo de maestras de Montevideo. *Ciencias Psicológicas*, 9(1), 55–62. <https://doi.org/10.22235/cp.v9i1.165>
- Terán, E. (2019). “*EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES A TRABAJADORES DE LA EMPRESA FLORICOLA FLORTECA UBICADA EN EL SECTOR DE TABACUNDO*” [Universidad Internacionañ SEK].
http://repositorio.uisek.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/1269/1/TESIS_Gestion_Ergonomica_Proano_Representaciones.pdf
- Torres, F., Irigoyen, V., Moreno, A., Ruilova, E., Casares, J., & Mendoza, M. (2021). Síndrome de Burnout en profesionales de la salud del Ecuador y factores asociados en tiempos de pandemia. *Revista Virtual Social*, 8(1), 126–136.

<https://www.revistaspmi.org.py/index.php/rvspmi/article/view/209/200>

Torres, P. (2018). *DOBLE PRESENCIA EN TRABAJADORES DEL SECTOR FLORICULTOR Y FACTORES QUE INFLUYEN EN SU INCIDENCIA* [UNIVERSIDAD INTERNACIONAL SEK].

http://repositorio.uisek.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/1269/1/TESIS_Gestion_Ergonomica_Proano_Representaciones.pdf

Vásquez, C., León, S., González, R., & Preciado, M. de L. (2016). Exposición laboral a plaguicidas y efectos en la salud de trabajadores florícolas de Ecuador. *Salud Jalisco*, 3(1), 150.

http://ssj.jalisco.gob.mx/sites/ssj.jalisco.gob.mx/files/revista_saludjalisco_no._09.pdf#page=26

Vásquez, J., Maruy, A., & Verne, E. (2014). Frecuencia del Síndrome de Burnout y niveles de sus dimensiones en el personal de salud del servicio de emergencia de pediatría del Hospital Nacional Cayetano Heredia en el año 2014. Lima, Perú. *Revista de Neuro-Psiquiatria*, 77(3), 168. <https://doi.org/10.20453/rnp.v77i3.2031>

Vieco, G., & Abello, R. (2014). Factores psicosociales de origen laboral, estrés y morbilidad en el mundo. *Psicología Desde El Caribe*, 31(2), 354–385.

<http://www.scielo.org.co/pdf/psdc/v31n2/v31n2a09.pdf>

Villacís, J. (2015). *Factores de Riesgos Psicosociales que inciden en el Estrés Laboral del Personal Administrativo de una Empresa Florícola* [UNIVERSIDAD SAN FRANCISCO DE QUITO – ECUADOR UNIVERSIDAD DE HUELVA - ESPAÑA].

<https://1library.co/document/q751jwrz-factores-riesgos-psicosociales-inciden-estres-personal-administrativo-floricola.html>

Zambrano, E. (2014). *Análisis y evaluación de los factores de riesgos psicosociales en el*

sistema de gestión de seguridad y salud ocupacional de la empresa ECONOFARM S. A. de Guayaquil. [Universidad Politécnica Salesiana].

<https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/10057/1/UPS-GT000821.pdf>

ANEXOS

Anexo I**Cuestionario Aplicado****CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS****“El Síndrome de Burnout y sus efectos en los trabajadores de las empresas florícolas.”**

El objetivo de este cuestionario es recopilar información sobre los efectos del Síndrome de Burnout en los trabajadores de las empresas Florícolas del sector de Tabacundo

La información proporcionada es confidencial y será usada con fines académicos para obtener el Título de Ingeniero Comercial en la Universidad Técnica del Norte.

Agradecemos de antemano su colaboración al realizar la siguiente encuesta que le tomará entre 10 y 15 minutos.

Instrucción: Lea las preguntas y responda lo solicitado

I. Información General

a	Edad	e	Sexo
b	Estado civil	f	Número de hijos
c	Formación académica	g	Cargo que ocupa
d	Tiempo que trabaja en la florícola		

II. Síndrome de Burnout

Seleccione con una X la respuesta correcta

N o	Con que frecuencia	Nunca (0)	Casi nunca (1)	Algunas veces (2)	Regular mente (3)	Basta ntes veces (4)	Muy frecu ente (5)	Sie mpr e (6)
1	¿En su trabajo, los problemas emocionales son tratados de forma adecuada?							
2	¿Siente que puede comunicarse fácilmente con las personas que tiene que relacionarse en el trabajo?							
3	¿Considera que tiene la capacidad para resolver los problemas de forma rápida?							
4	¿Siente que está influyendo positivamente en la vida de otras personas a través del trabajo?							
5	¿Se siente con mucha energía en el trabajo?							
6	¿Cree que puede establecer con facilidad un clima agradable con sus compañeros?							
7	¿Se siente motivado después de trabajar intensamente con sus compañeros de trabajo?							
8	¿Cree que consigue muchas cosas valiosas en este trabajo?							

9	¿Se siente emocionalmente agotado por su trabajo?							
1								
0	¿Cuándo termina la jornada de trabajo se siente cansado?							
1	¿Cuándo se levanta por la mañana y se enfrenta a otra							
1	jornada de trabajo se siento fatigado?							
1	¿Siente que está tratando a algunos compañeros como si							
2	fueran objetos impersonales?							
1	¿Se siente exhausto en su trabajo al pasar todo el día de							
3	pie?							
1	¿Siente que el trabajo le está desgastando (mental, física o							
4	emocionalmente)?							
1								
5	¿Siente que se ha vuelto más insensible con la gente?							
1	¿Se preocupa que el trabajo le esté endureciendo							
6	emocionalmente?							
1								
7	¿Se siente frustrado en el trabajo?							
1	¿Siente que pasa demasiado tiempo adicional en el							
8	trabajo?							
1	¿cree que no le importa lo que les ocurra a sus							
9	compañeros?							
2	¿Considera que trabajar en contacto directo con gente le							
0	produce mucho estrés?							
2	¿Se siente como si estuviera al límite de sus posibilidades							
1	emocionales?							
2	¿Sus compañeros le han culpado por alguno de sus							
2	problemas?							

III. Factores Psicosociales

	Con que Frecuencia	Nunca (0)	Alguna vez (1)	Bastantes veces (2)	Muy frecuente (3)	Siempre (4)
23	¿Las tareas laborales son exigentes en cuanto al tiempo para alcanzar el rendimiento requerido?					
24	¿Tiene tiempo de llevar al día su trabajo?					
25	¿Considera que su trabajo requiere que esconda sus emociones?					
26	¿Ud decide cuando tomar un descanso?					
27	¿Se siente comprometido con su trabajo?					
28	¿Ud tiene la libertad de fijar su cantidad de trabajo?					
29	¿Sus jefes inmediatos toman en cuenta su opinión para la distribución de tareas?					
30	¿Su trabajo permite que aprenda nuevas cosas?					
31	¿Se siente preocupado por lo difícil que sería encontrar otro trabajo en este momento?					

32	¿Se siente intranquilo por si le cambian de tareas contra su voluntad?					
33	¿Se siente preocupado porque puede existir un cambio de horario?					
34	¿Se siente preocupado porque puede existir una variación del sueldo?					
35	¿Conoce ud exactamente cuales tareas son de su responsabilidad?					
36	¿Recibe ayuda y apoyo en cualquier circunstancia de su jefe inmediato?					
37	¿Recibe ayuda y apoyo de sus compañero y compañeras?					
38	Cuando está en la empresa ¿Ud piensa en las tareas domésticas y familiares					
39	¿Existen momentos en los que necesita estar en la empresa y en la casa a la vez?					

Anexo 2
Fotografías de los encuestados



















Anexo 3
Carta de Apertura



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

Resolución No. 001- 073 CEAACES - 2013 - 13

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

Carrera Administración de Empresas

Oficio 63-CICOM
Ibarra, 29 de junio de 2021

Señor
Ramón Catucungo
GERENTE GENERAL PARADISE ROSES

De mi consideración:

La Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas de la Universidad Técnica del Norte, expresa un atento y cordial saludo, deseándole éxitos en las funciones que usted tan acertadamente dirige.

Con la finalidad de contribuir al fortalecimiento académico de nuestros estudiantes, solicito de la manera más comedida su autorización para desarrollar el trabajo de titulación denominado **“El Síndrome de Burnout y sus efectos en los trabajadores de las empresas florícolas”**, de autoría de la señorita Iralda Marisol Guasgua Mosposa, estudiante del décimo nivel de la Carrera Administración de Empresas.

Para lo cual es necesario recabar información mediante encuestas al personal, a fin de determinar los efectos del síndrome de Burnout en los trabajadores de las empresas florícolas del sector de Tabacundo; en tal virtud mucho agradeceré a usted, dar las facilidades para que la mencionada estudiante pueda desarrollar su trabajo, información que será utilizada únicamente para fines académicos.

Por la gentil atención, y apoyo a nuestra labor, le agradezco.

Atentamente,
“CIENCIA Y TÉCNICA AL SERVICIO DEL PUEBLO”

CERTIFICACIÓN ELECTRÓNICA
Firmado Digitalmente por: BERTHA SORAYA
RHEA GONZALEZ
Hora local: 29/06/2021 15:44

Dra. Soraya Rhea
DECANA FACAE-UTN

Copia: Archivo

Elaborado por:	Ing. Verónica Villamarín	Secretaria
Revisado por:	Ing. Nelly Galiano	Coordinadora

Resuelto
2021/07/12
[Firma]
Paradise Roses
RUC: 1710726462001
Cel. 0980640608 / 0990587576



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

Resolución No. 001- 073 CEAACES - 2013 - 13

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

Carrera Administración de Empresas

Oficio 60-CICOM
Ibarra, 29 de junio de 2021

Ingeniero
José Begnini
GERENTE GENERAL DENMAR S.A

De mi consideración:

La Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas de la Universidad Técnica del Norte, expresa un atento y cordial saludo, deseándole éxitos en las funciones que usted tan acertadamente dirige.

Con la finalidad de contribuir al fortalecimiento académico de nuestros estudiantes, solicito de la manera más comedida su autorización para desarrollar el trabajo de titulación denominado **“El Síndrome de Burnout y sus efectos en los trabajadores de las empresas florícolas”**, de autoría de la señorita Iralda Marisol Guasgua Mosposa, estudiante del décimo nivel de la Carrera Administración de Empresas.

Para lo cual es necesario recabar información mediante encuestas al personal, a fin de determinar los efectos del síndrome de Burnout en los trabajadores de las empresas florícolas del sector de Tabacundo; en tal virtud mucho agradeceré a usted, dar las facilidades para que la mencionada estudiante pueda desarrollar su trabajo, información que será utilizada únicamente para fines académicos.

Por la gentil atención, y apoyo a nuestra labor, le agradezco.

Atentamente,
“CIENCIA Y TÉCNICA AL SERVICIO DEL PUEBLO”

CERTIFICACIÓN ELECTRÓNICA
Firmado Digitalmente por: BERTHA SORAYA
RHEA GONZALEZ
Hora local: 29/06/2021 15:44

Dra. Soraya Rhea
DECANA FACAE-UTN

Copia: Archivo

Elaborado por:	Ing. Verónica Villamarín	Secretaria
Revisado por:	Ing. Nelly Galiano	Coordinadora

13 07 - 2021

DENMAR
TALENTO HUMANO
RUC: 179107038000



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

Resolución No. 001- 073 CEAACES - 2013 - 13

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

Carrera Administración de Empresas

Oficio 61-CICOM
Ibarra, 29 de junio de 2021

Ingeniera
Marisol Checa
GERENTE GENERAL SPRING ROSES
De mi consideración:

La Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas de la Universidad Técnica del Norte, expresa un atento y cordial saludo, deseándole éxitos en las funciones que usted tan acertadamente dirige.

Con la finalidad de contribuir al fortalecimiento académico de nuestros estudiantes, solicito de la manera más comedida su autorización para desarrollar el trabajo de titulación denominado **“El Síndrome de Burnout y sus efectos en los trabajadores de las empresas florícolas”**, de autoría de la señorita Iralda Marisol Guasgua Moposa, estudiante del décimo nivel de la Carrera Administración de Empresas.

Para lo cual es necesario recabar información mediante encuestas al personal, a fin de determinar los efectos del síndrome de Burnout en los trabajadores de las empresas florícolas del sector de Tabacundo; en tal virtud mucho agradeceré a usted, dar las facilidades para que la mencionada estudiante pueda desarrollar su trabajo, información que será utilizada únicamente para fines académicos.

Por la gentil atención, y apoyo a nuestra labor, le agradezco.

Atentamente,
“CIENCIA Y TÉCNICA AL SERVICIO DEL PUEBLO”

CERTIFICACIÓN ELECTRÓNICA
Firmado Digitalmente por: BERTHA SORAYA
RHEA GONZALEZ
Hora local: 29/06/2021 15:44

Dra. Soraya Rhea
DECANA FACAE-UTN

Copia: Archivo

Elaborado por:	Ing. Verónica Villamarín	Secretaria
Revisado por:	Ing. Nelly Galiano	Coordinadora

Spring Roses
REBITO
Marisol Checa



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
 Resolución No. 001- 073 CEAACES - 2013 - 13
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
Carrera Administración de Empresas

Oficio 62-CICOM
 Ibarra, 29 de junio de 2021

Señora
 Fernanda Quimbiamba
GERENTE GENERAL YARIK ROSES S.A

De mi consideración:

La Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas de la Universidad Técnica del Norte, expresa un atento y cordial saludo, deseándole éxitos en las funciones que usted tan acertadamente dirige.

Con la finalidad de contribuir al fortalecimiento académico de nuestros estudiantes, solicito de la manera más comedida su autorización para desarrollar el trabajo de titulación denominado **“El Síndrome de Burnout y sus efectos en los trabajadores de las empresas florícolas”**, de autoría de la señorita Iralda Marisol Guasgua Mosposa, estudiante del décimo nivel de la Carrera Administración de Empresas.

Para lo cual es necesario recabar información mediante encuestas al personal, a fin de determinar los efectos del síndrome de Burnout en los trabajadores de las empresas florícolas del sector de Tabacundo; en tal virtud mucho agradeceré a usted, dar las facilidades para que la mencionada estudiante pueda desarrollar su trabajo, información que será utilizada únicamente para fines académicos.

Por la gentil atención, y apoyo a nuestra labor, le agradezco.

Atentamente,
“CIENCIA Y TÉCNICA AL SERVICIO DEL PUEBLO”

CERTIFICACIÓN ELECTRÓNICA
 Firmado Digitalmente por: BERTHA SORAYA
 RHEA GONZALEZ
 Hora local: 29/06/2021 15:44

Dra. Soraya Rhea
DECANA FACAE-UTN

Copia: Archivo

Elaborado por:	Ing. Verónica Villamarín	Secretaria
Revisado por:	Ing. Nelly Galiano	Coordinadora

YARIK ROSES
 RUC: 1714202619001
 Tabacundo - Ecuador
 recibido

SCIENTIA ET THECNICUS IN SERVITIUM POPULI

Anexo 4*Validadores del Instrumento de Investigación*

Nombre	Cargo	Firma
Msc Marcelo Vallejo	Sub decano de la FACAE- Universidad Técnica del Norte	
Msc Ligia Beltrán	Docente de la Universidad Técnica del Norte - FACAE	 Nro. de Cédula: 1713755062
Ing Rocío León	Docente de la Universidad Técnica del Norte - FACAE	 CI: 0401441654
Srta. Andrea Albán	Estudiante de la Universidad Técnica del Norte - FACAE	 Nro. de Cédula: 100396581-9
Srta. Melanie Macías	Estudiante de la Universidad Técnica del Norte – FACAE	 Nro. de Cédula: 1050181005

Nota lista de personas que validaron el cuestionario