



**UNIVERSIDAD INDOAMÉRICA**  
**FACULTAD DE INGENIERÍA, INDUSTRIA Y PRODUCCIÓN**  
**CARRERA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL**

**TEMA:**

---

**ESTUDIO DEL RIESGO PSICOSOCIAL CON EFECTO BURNOUT  
APLICADO AL PERSONAL DE LA EMPRESA ICAMODA DE LA CIUDAD  
DE AMBATO EN EL PERÍODO B22**

---

Trabajo de Integración Curricular previo a la obtención del título de Ingeniero Industrial

**Autor**

Leones Quispe Nicolás Patricio

**Tutor**

Mgtr. Buele León Jorge Luis

AMBATO – ECUADOR  
2023

**AUTORIZACIÓN POR PARTE DEL AUTOR PARA LA CONSULTA,  
REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL, Y PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA  
DEL TRABAJO DE TITULACIÓN**

Yo, Nicolás Patricio Leones Quispe, declaro ser autor del Trabajo de Integración Curricular con el nombre **“ESTUDIO DEL RIESGO PSICOSOCIAL CON EFECTO BURNOUT APLICADO AL PERSONAL DE LA EMPRESA ICAMODA DE LA CIUDAD DE AMBATO EN EL PERÍODO B22”**, como requisito para optar al grado de INGENIERO INDUSTRIAL y autorizo al Sistema de Bibliotecas de la Universidad Indoamérica, para que con fines netamente académicos divulgue esta obra a través del Repositorio Digital Institucional (RDI-UTI).

Los usuarios del RDI-UTI podrán consultar el contenido de este trabajo en las redes de información del país y del exterior, con las cuales la Universidad tenga convenios. La Universidad Indoamérica no se hace responsable por el plagio o copia del contenido parcial o total de este trabajo.

Del mismo modo, acepto que los Derechos de Autor, Morales y Patrimoniales, sobre esta obra, serán compartidos entre mi persona y la Universidad Indoamérica, y que no tramitaré la publicación de esta obra en ningún otro medio, sin autorización expresa de la misma. En caso de que exista el potencial de generación de beneficios económicos o patentes, producto de este trabajo, acepto que se deberán firmar convenios específicos adicionales, donde se acuerden los términos de adjudicación de dichos beneficios.

Para constancia de esta autorización, en la ciudad de Ambato, a los 20 días del mes de marzo de 2023, firmo conforme:

Autor: Nicolás Patricio Leones Quispe



Firma:.....

Número de Cédula: 1804426847

Dirección: Tungurahua, Ambato, Izamba, Cdla. Amazonas

Correo Electrónico: leonesquispenicolaspatriocio@gmail.com

Teléfono: 0999672989

## **APROBACIÓN DEL TUTOR**

En mi calidad de Tutor del Trabajo de Integración Curricular “ESTUDIO DEL RIESGO PSICOSOCIAL CON EFECTO BURNOUT APLICADO AL PERSONAL DE LA EMPRESA ICAMODA DE LA CIUDAD DE AMBATO EN EL PERÍODO B22” presentado por Nicolás Patricio Leones Quispe, para optar por el Título de Ingeniero Industrial.

### **CERTIFICO**

Que dicho Trabajo de Integración Curricular ha sido revisado en todas sus partes y considero que reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte los Lectores que se designe.

Ambato, 20 de marzo de 2023

.....  
Mgtr. Buele León Jorge Luis

## **DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD**

Quien suscribe, declaro que los contenidos y los resultados obtenidos en el presente Trabajo de Integración Curricular, como requerimiento previo para la obtención del Título de Ingeniero Industrial, son absolutamente originales, auténticos y personales y de exclusiva responsabilidad legal y académica del autor.

Ambato, 20 de marzo de 2023



.....  
Nicolás Patricio Leones Quispe  
C.I.: 1804426847

## **APROBACIÓN DE REVISORES**

El Trabajo de Integración Curricular ha sido revisado, aprobado y autorizada su impresión y empastado, sobre el Tema: “ESTUDIO DEL RIESGO PSICOSOCIAL CON EFECTO BURNOUT APLICADO AL PERSONAL DE LA EMPRESA ICAMODA DE LA CIUDAD DE AMBATO EN EL PERÍODO B22”, previo a la obtención del Título de Ingeniero Industrial, reúne los requisitos de fondo y forma para que el estudiante pueda presentarse a la sustentación del Trabajo de Integración Curricular.

Ambato, 20 de marzo de 2023

.....

Mgtr. Olga Marisol Naranjo Mantilla  
LECTOR

.....

Mgtr. Andrés Rogelio Lara Calle  
LECTOR

## **DEDICATORIA**

A Dios por haberme bendecido durante todo este tiempo.

A mis padres quienes me inculcaron valores, me formaron como una persona de bien, me dieron amor incondicional, demostrar que, con esfuerzo y dedicación, todo se cumple.

A mi hermana quien formo parte de mi infancia y con quien compartí momentos inolvidables

A mi esposa que fue el motor de mi vida en todo momento y a mi hija que es y será siempre la inspiración para seguir adelante.

**Nicolás Leones**

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios quien ha derramado la fortuna y bendición de llegar a esta etapa de mi vida.

A mis padres Nicolás Leones y María Quispe que, con su sabiduría supieron ser una guía durante el camino para llegar a culminar esta etapa de vida.

A mi hermana Jacqueline Leones con quien compartí momentos inolvidables y formo parte de mi niñez.

A mi esposa Grace Cuenca que fue la que me impulso en retomar mi carrera para llegar a este importante momento.

A mi hija Johana Nicole Leones Cuenca que es mi mayor alegría, mi inspiración de seguir adelante y por la que luchare día a día.

A mi tutor el Ing. Jorge Buele quien con ayuda, esfuerzo y compromiso me permitió alcanzar una meta más en mi vida.

A la Universidad Indoamérica, específicamente a la Facultad de Ingeniería Industrial y su unidad docente por transferir y enriquecer los conocimientos necesarios para ser un Ingeniero Industrial competitivo.

**Nicolás Leones**

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

PORTADA.....	i
AUTORIZACIÓN POR PARTE DEL AUTOR PARA LA CONSULTA, REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL, Y PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN .....	ii
APROBACIÓN DEL TUTOR .....	iii
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD .....	iv
APROBACIÓN DE REVISORES .....	v
DEDICATORIA .....	vi
AGRADECIMIENTO .....	vii
ÍNDICE DE CONTENIDOS .....	viii
ÍNDICE DE TABLAS .....	x
ÍNDICE DE GRÁFICOS .....	xi
INDICE ANEXOS.....	xii

### CAPÍTULO I

#### INTRODUCCIÓN

Problematización .....	3
Análisis crítico .....	5
Antecedentes .....	5
Justificación .....	7
Objetivos .....	8
Objetivo General.....	8
Objetivos Específicos .....	8

### CAPÍTULO II

#### METODOLOGÍA

Área de estudio .....	9
Enfoque .....	9
Justificación de la metodología.....	10
Procedimiento para obtención y análisis de datos .....	12
Descripción de los métodos, técnicas e instrumentos .....	12
Población y muestra.....	14



Hipótesis .....	15
-----------------	----

### **CAPÍTULO III**

#### **DESARROLLO DE LA INVESTIGACIÓN**

Resultados de la investigación .....	16
--------------------------------------	----

### **CAPÍTULO IV**

#### **RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

Interpretación de resultados .....	27
Discusión de resultados .....	28
Verificación de la hipótesis.....	29
Componente ambiental .....	29

### **CAPÍTULO V**

#### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

Conclusiones .....	30
Recomendaciones .....	31
Literatura citada .....	31
Anexos .....	34

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Matriz de variables.....	11
Tabla 2 Factores de determinación de riesgo psicosocial.....	13
Tabla 3 Población de la empresa textil “ICAMODA” .....	14
Tabla 4 Tabulación de datos del área de ventas.....	17
Tabla 5 Situación actual de la empresa ICAMODA – riesgo psicosocial .....	19
Tabla 6 Datos demográficos de la empresa textil ICAMODA .....	20
Tabla 7 Resultados de cuestionario de CE.....	21
Tabla 8 Resultados de cuestionario de D.....	22
Tabla 9 Resultados de cuestionario de RP.....	23
Tabla 10 Medias, desviaciones típicas y valores mínimos y máximos de las tres dimensiones .....	24
Tabla 11 Distribución de los trabajadores según el Síndrome de Burnout.....	24
Tabla 12 Relación entre las variables sociodemográficas y el Síndrome de Burnout .....	25
Tabla 13 Correlación entre las dimensiones del síndrome de Burnout .....	26

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Árbol de problemas .....	4
Figura 2. Actividades para cumplimiento de objetivos .....	12
Figura 3. Organigrama Estructural .....	16

## INDICE ANEXOS

<b>Anexo 1.</b> Modelo de encuesta referente a los rasgos psicológicos del personal ICAMODA .....	37
<b>Anexo 2.</b> Hoja de consentimiento informado .....	34
<b>Anexo 3.</b> Modelo de encuesta sobre datos sociodemográficos de la empresa ICAOMODA .....	35
<b>Anexo 4.</b> Propuesta de un manual frente a riesgos psicosociales.....	51

**UNIVERSIDAD INDOAMÉRICA**  
**FACULTAD DE INGENIERÍA, INDUSTRIA Y PRODUCCIÓN**  
**CARRERA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL**

**TEMA:** “ESTUDIO DEL RIESGO PSICOSOCIAL CON EFECTO BURNOUT APLICADO AL PERSONAL DE LA EMPRESA ICAMODA DE LA CIUDAD DE AMBATO EN EL PERÍODO B22”

**AUTOR:** Leones Quispe Nicolás Patricio

**TUTOR:** Mgtr. Buele León Jorge Luis

**RESUMEN EJECUTIVO**

Los riesgos silenciosos en el trabajo han aumentado exponencialmente en el siglo XXI provocando graves problemas de salud mental al personal de una empresa manufacturera que provoca una caída de la productividad global y afecta a la economía de mercado. El proyecto de investigación se enfoca en determinar el grado de incidencia del síndrome de Burnout que tienen los riesgos psicosociales en el personal de la empresa textil “ICAMODA” ubicada en la ciudad de Ambato. A través de la metodología basada en evaluar al personal de todas las áreas de la planta a partir del Cuestionario Inventario de Burnout de Maslach con enfoque en las subescalas que componen el grado de burnout profesional del operador, en base a las actitudes presentadas. El resultado fue que existe un nivel alto de fatiga (44,2%) y realización personal (37,2%), mientras que la despersonalización tiene un nivel bajo de 18,6%. En general, los trabajadores de la empresa presentaron un 38% de síndrome de burnout entre grave y severo.

**PALABRAS CLAVE:** Cansancio emocional, despersonalización, empresa textil, realización personal, síndrome de Burnout.

**UNIVERSIDAD INDOAMÉRICA**  
**FACULTAD DE INGENIERÍA, INDUSTRIA Y PRODUCCIÓN**  
**CARRERA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL**

**TEMA:** “ESTUDIO DEL RIESGO PSICOSOCIAL CON EFECTO BURNOUT APLICADO AL PERSONAL DE LA EMPRESA ICAMODA DE LA CIUDAD DE AMBATO EN EL PERÍODO B22”

**AUTOR:** Leones Quispe Nicolás Patricio

**TUTOR:** Mgtr. Buele León Jorge Luis

**ABSTRACT**

Silent risks at work have increased exponentially in the 21st century, causing serious mental health problems for the personnel of a manufacturing company that causes a drop in overall productivity and affects the economy on the market. The research project focuses on determining the degree of incidence that psychosocial risks have on the personnel of the textile company "ICAMODA" located in the city of Ambato. Through the methodology based on evaluating the personnel of all areas of the plant based on the Maslach Burnout Inventory Questionnaire with a focus on the subscales that make up the degree of professional burnout of the operator, based on the attitudes presented. The result was that there is a high level of fatigue (44.2%) and personal fulfillment (37.2%), while personal fulfillment has a low level of 18.6%. In general, the company's workers presented 38% of Burnout syndrome between serious and severe, which demonstrates the need for corrective measures. For this reason, a strategic plan was generated to reduce the psychosocial risk described at the end of this document.

**KEY WORDS:** Burnout`s syndrome, depersonalization, emotional exhaustion, personal fulfillment, textile company.

## **CAPÍTULO I**

### **INTRODUCCIÓN**

El riesgo laboral es todo accidente que pueda poner en peligro a los trabajadores como a los empleadores de una empresa, causándole daños físicos o psicológicos (Seijas, 2020). El riesgo de trabajo pertenece a la rama que se conforma por la clasificación de agentes físicos, químicos, sociales y psíquicos que interactúan con el personal de trabajo; cuando los efectos son críticos desencadenan en una enfermedad laboral (Castro, 2022). Todo riesgo laboral se envuelve directamente con el ambiente de trabajo, identificando que cada operario trabaja en condiciones distintas que dependen del rubro de trabajo (Moriano, 2019).

El talento humano, es decir, la fuerza laboral, es el núcleo de la empresa por el manejo de las prestaciones y la obtención de productos o servicios (Monroy, 2019). Es por esto que se debe cuidar de los mismos, brindarles condiciones de trabajo adecuadas y procurar su bienestar (Vega, 2020).

El Síndrome de Burnout es un cuadro de riesgo psicosocial severo debido a la respuesta que tiene el operario, frente a las condiciones deficientes de trabajo (Neira, 2019). Estudios han dimensionado el síndrome en 3 apartados: el agotamiento emocional, que describe la relación entre los sentimientos con el ambiente laboral; despersonalización, que delimita actitudes de carácter negativo en el puesto de trabajo y; la falta de realización personal por el sentimiento de sentir que no se ha cumplido con las metas personales en la empresa (Beltrán, 2013).

La causa más común del ambiente laboral, que lleva a desarrollar al personal a un cuadro de riesgo psicosocial es la presencia de estrés interna derivada de la situación económica

en el hogar, los operarios dependen de su relación en con la familia, se ha determinado que al menos el 45% del personal, sufre problemas que los termina afectando sobre el método de trabajo que elaboran (Soliz, 2022). La segunda causa que se ha determinado y que forma parte del 26% de la población del trabajo, es la comunicación y relaciones que tiene un operario con el personal de trabajo, se ha encontrado que la raíz de este problema, son los factores de superioridad e inferioridad que plantea la sociedad, terminando en la poca reacción sobre el ambiente laboral (Seijas, 2019).

Un problema común presente de este síndrome es que desencadena en la desmotivación como producto de problemas laborales y del hogar, lo cual produce que un porcentaje bajo de la población termine en separaciones, accidentes por la falta de concentración, disminución en la productividad, toma de decisiones sin considerar efectos, no sentirse en el puesto de trabajo, falta de cumplimiento de metas, entre otros (Moriano, 2019). La ONU, determinó que, las empresas a nivel mundial el año 2020 sufrieron un bajo nivel de productividad derivada de los cuadros psicosociales de depresión con efecto primario en la autoestima (López, 2021).

La investigación desarrollada, argumenta la necesidad de abordar el Síndrome de Burnout en el personal de la empresa textil “ICAMODA” y su grado de incidencia sobre el nivel de satisfacción laboral, con el fin de buscar recomendaciones para reducir e incluso prevenir los rasgos del Síndrome (Velazquez, 2019). Además, se puede identificar una relación directa con la satisfacción laboral y los niveles de agotamiento que se pueden manipular potencialmente para evitar efectos negativos en la productividad global de la planta (Medina, 2020).

En México (Beltrán, 2013), se estudió el Síndrome de Burnout en empresas del sector textil con el fin de observar el comportamiento de los operarios sobre el entorno laboral donde, se obtuvo que mantenían un promedio de incidencia moderado - alto, derivado de los procesos de las áreas de trabajo. El problema global proviene del hogar, pues, todos describen que no se encuentran en condiciones favorables y, en conjunto con el trabajo monótono y la presión de la planta por la planeación ineficaz sobre las entregas de lotes de productos hacen que no se cuente con el personal sobre su puesto de trabajo, de forma que mantenga un rendimiento adecuado, finalizando en problemas críticos que dependen de consultoría externa para ser solucionados (Beltrán, 2013).



## **Problematización**

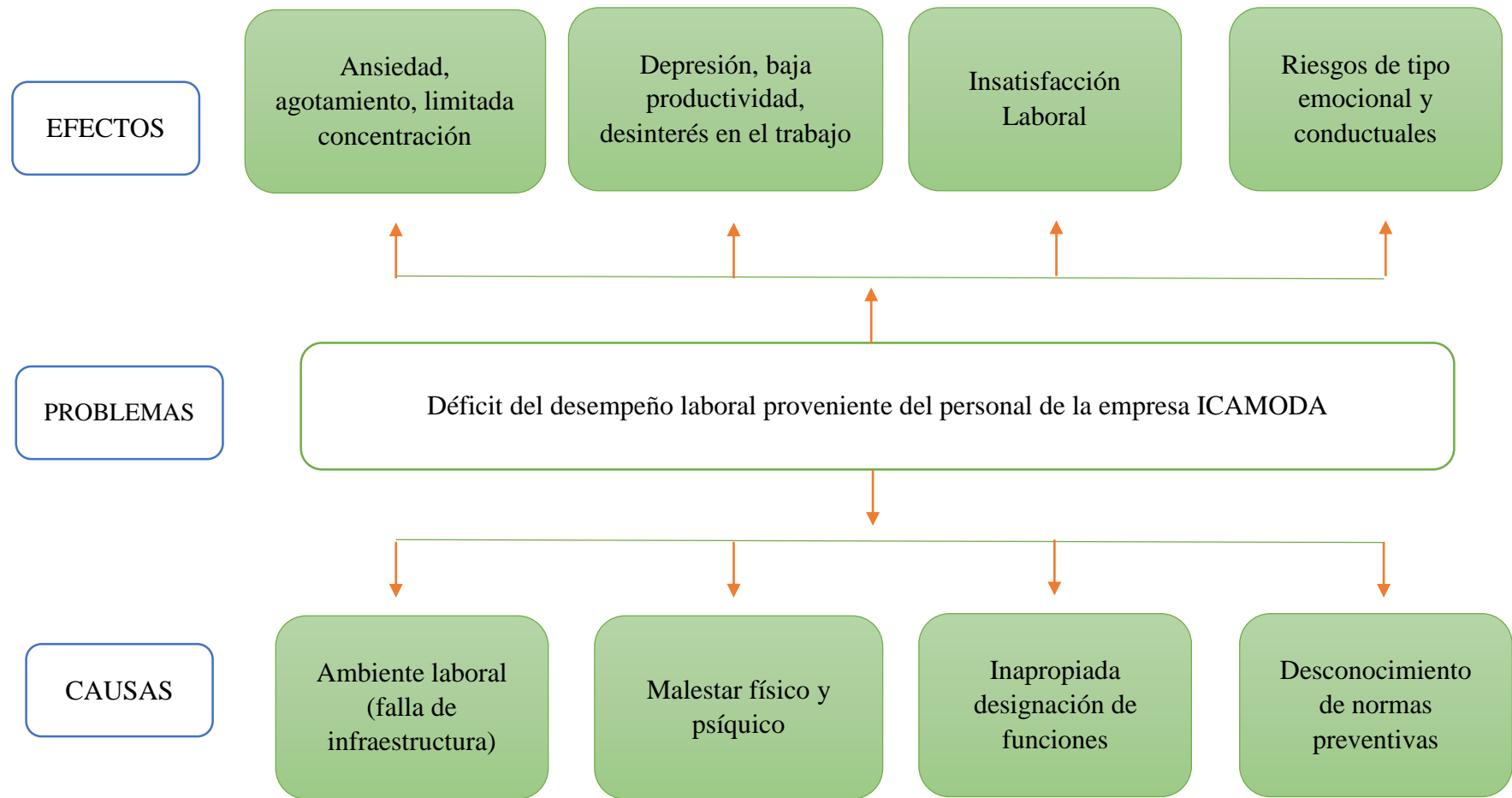
Determinar y evaluar las situaciones de riesgo, donde el operario debe ser evaluado desde su perspectiva de direccionamiento interno, para elaborar el correcto manejo de recursos presente, refiere a los motivos que conllevan la baja productividad y riesgos de la pérdida de lotes de producción (Villagrán, 2022). Las cargas laborales, en conjunto con el factor emocional, suelen ser un detonante sobre alcanzar la capacidad de producción instalada, este motivo, bajo el medio de considerar si el operario requiere o no de un estudio, se maneja en la forma en que se adaptó al medio (Villacreses, 2020).

Las empresas u organizaciones, no han determinado de forma adecuada como realizar una distribución adecuada de recursos en función de tecnología e innovación introducida en determinadas áreas; por lo tanto, la constante evolución, pone en competencia al mercado competitivo, refiriendo al manejo de ventas, en función de las salidas producidas (Muñoz, 2018).

ICAMODA, luego de la crisis sanitaria que inicio en el año 2019, presentó bajas en sus números, sin embargo, periódicamente la población regreso a sus actividades normales, por lo que, la cantidad de pedidos por los clientes, creció exponencialmente, dando lugar a modificar las condiciones de trabajo. El empleo de horas extra y trabajos bajo presión para cumplir con tiempos de entrega hicieron que se presente un cuadro de cansancio que termina en bajas sobre la productividad de hasta un 20%, lo que dificulta el empleo adecuado de distribución prioridad de productos, se considera que el personal presenta estrés, causando la reducida producción diaria.

## **Árbol de problemas**

La Figura 1, muestra el árbol de problemas planteado con relación a las causas y efectos identificados en la empresa textil ICAMODA, derivado de las áreas de trabajo bajo las cuales se elaboró el estudio.



*Figura 1. Árbol de problemas*

*Elaborado por: Leones, Nicolás (2023)*

## **Análisis crítico**

Una de las causas que refieren al método de ambiente laboral, es que las condiciones actuales, que no son las adecuadas, el personal se ha visto en una concentración baja, por los sonidos y ruidos que se producen internamente, en el sistema de ventilación y las atenuaciones encontradas en luminosidad no natural, esto produce malestar físico y de cierta forma psíquico. Al ser una empresa que tiene un desconocimiento total, sobre el sector de seguridad y riesgos de trabajo, terminando en un alto grado de presión laboral por la parte emocional y los métodos de satisfacción laboral, que desencadenan en el déficit de trabajo interno de trabajo.

## **Antecedentes**

El síndrome de Burnout es un tipo de estrés derivado del ambiente laboral que ocurre cada vez más en personas que realizan trabajos que requieren un contacto constante con clientes. Esto tiene consecuencias conductuales, psicológicas, emocionales y sociales que conducen al ausentismo y al rendimiento deficiente. Se presentan resultados encontrados de investigaciones que tienen relación con el estudio:

Orozco López, en su investigación elaborada en Medellín, Colombia, analizó el índice del Síndrome de Burnout presente productivo del sector textil y determinó que en la dimensión: AE se obtuvo un valor de 8% en la escala; D se obtuvo un valor promedio del 8% y; RP se obtuvo un valor de 76%. Según el estudio final dentro de los parámetros de cálculo de prevalencia del 0% demostró que no existe Síndrome de Burnout en el personal de la planta (Orozco, 2017).

Desde otra perspectiva, Parra, en su investigación sobre como mentalizar a un grupo familiar para equilibrar la relación trabajo – hogar, analizó el cuadro de riesgo psicosocial de la empresa “Berman Sports”, los resultados obtenidos muestran que la presencia de riesgo psicosocial influye decisivamente en el esfuerzo laboral de los compañeros de trabajo. Después de determinar el método de investigación, se utiliza la herramienta psicológica "Istas 21" para la evaluación del cuadro de riesgo psicosocial, que proporciona un método objetivo y realista para realizar la investigación. Por un lado, el propósito de este trabajo es socializar la comprensión de las consecuencias de los riesgos psicosociales sobre la salud física y mental, así como sobre el esfuerzo laboral de los

empleados y el desarrollo de la propia empresa. Este trabajo tiene como objetivo promover medidas de evaluación y control de riesgos psicosociales para desarrollar políticas de prevención y promover el clima laboral y el bienestar en el lugar de trabajo (Parra, 2016).

En el estudio de Georgina Bazán, denominado “Burnout y afrontamiento en profesionales de la salud”, determinó en una empresa textil en la ciudad de Lima la relación presente entre el nivel de satisfacción del personal de producción en relación con el Síndrome de Burnout. Mediante la investigación no experimental y de carácter descriptivo para realizar la documentación pertinente, la muestra de 120 trabajadores de la planta productiva fue de tipo censal ya que dada la naturaleza del estudio abarcaría a toda la población. Se utilizaron como herramientas el Maslach Burnout Inventory (MBI) y la Escala de Satisfacción de 3 métodos distintos. Los resultados mostraron una correlación baja e indirectamente significativa entre las variables de estudio ( $p < 0,05$ ) (Bazan, 2019).

En el estudio de Bohórquez Zavala & Caicedo Alvear, elaborado en las PYMES de Guayaquil – Ecuador, realizó un estudio con el fin de investigar el impacto de Burnout en el diario vivir y la productividad de los empleados. Estas unidades al momento de ofrecer puestos de trabajo deben prestar atención y cuidado a los empleados, debido a que el Síndrome de Burnout tiene un gran impacto en los trabajadores en general, por tal motivo, la industria PIMES de la ciudad de Guayaquil investiga la industria de servicios. Las causas y consecuencias de este síndrome se presentan en su totalidad, así como en el prefacio de la entrevista. Todos los aspectos se basan en investigaciones previas validadas bibliográficamente. Se utilizó una metodología mixta debido a que fue necesario entrevistar a los empleados de las pymes que operan en Guayaquil para determinar los efectos inmediatos del burnout e investigar las posibles causas (Alvear, 2020).

El Ministerio Empleador y Seguridad del gobierno español (Ministerio de Trabajo de España, 2008), ha determinado que para una empresa en la que se consta de menos de 25 trabajadores, el método de evaluación de riesgos psicosociales basado en CoPsoQ ISTAS, es capaz de adaptarse de forma que se evalúe a una población de forma rápida, de esta forma se puede determinar los parámetros de los riesgos presentes en una industria de tipo manufacturera. Por otra parte, estudios elaborados por artículos, determinan que la forma más eficiente de determinar el cuadro de Síndrome de Burnout, derivan de forma

esencial de la elaboración del cuestionario MBI a partir de los aspectos de las normas NTP 704 y 705, que describen los principios de conocimiento sobre conocer el grado de estar quemado en el ambiente de trabajo (Chiang, 2018), (Díaz, 2010).

### **Justificación**

La **utilidad** de reconocer Burnout deriva de determinar el problema raíz que se debe de una empresa desde el punto de vista requerido para elaborar posibles soluciones del caso considerando los efectos negativos que tiene el Síndrome sobre el grado de productividad laboral, donde se expone constantemente el personal a los efectos de los clientes. Además, el hipermercado, puede determinar los síntomas que tiene todo el personal para presentar un cuadro de Síndrome de Burnout sobre el sector textil con resultado del estudio de las dimensiones expuestas.

El estudio tiene un alto grado de **impacto** sobre la empresa en el ámbito de higiene industrial por que se de determinan los factores primarios para que el personal de una empresa presente un cuadro de riesgos psicológicos. Además, se considera también que existe un impacto en el ámbito logístico por que elimina la necesidad de subcontratar personal durante el tiempo de ausentismo de los trabajadores que presenten un cuadro de síndrome de Burnout.

La empresa ICAMODA se encuentra en un proceso de cambio, por lo que realiza estudios sobre técnicas que mejoren las condiciones del personal de la planta, por lo que el trabajo de investigación es **factible** debido a la disposición de la alta dirección para elaborar las entrevistas y encuestas que determinen el problema de la generación de causas y efectos del síndrome de Burnout.

Los **beneficiarios** de primera línea, son el personal que adecua sus tiempos, para realizar el trabajo por el que fueron contratados, posteriormente, la alta dirección, puede tomar decisiones en base a la salud de la sociedad, finalmente, es un punto de partida, para que la industrias puedan elaborar estudios similares.

La **importancia** del proceso de elaboración del informe en la empresa ICAMODA, fue para enriquecer la formación del estudiante de educación superior, contrastar la teoría con la realidad que vive el país y poner en práctica los conocimientos del tiempo requerido para formarse.

## **Objetivos**

### **Objetivo General**

- Realizar el estudio del riesgo psicosocial con efecto Burnout aplicado al personal de la empresa “ICAMODA” de la ciudad de Ambato en el período octubre 2022 – febrero 2023.

### **Objetivos Específicos**

- Identificar la prevalencia del riesgo psicosocial sobre el personal de la empresa textil ICAMODA.
- Evaluar al personal de la empresa “ICAMODA” mediante el test de Malash Inventory.
- Determinar la incidencia del síndrome de estar quemado o Burnout en los trabajadores y sus características.

## **CAPÍTULO II**

### **METODOLOGÍA**

#### **Área de estudio**

<b>Dominio:</b>	Tecnología y Sociedad
<b>Línea de Investigación:</b>	Seguridad, Salud Laboral y Ambiente
<b>Campo:</b>	Ingeniería Industrial
<b>Área:</b>	Bienestar Laboral y Ambiental
<b>Aspecto:</b>	Riesgos Laborales con efecto Burnout
<b>Objetivo de estudio:</b>	Estudiar el riesgo psicosocial
<b>Periodo de análisis:</b>	Octubre 2022 – febrero 2023

#### **Enfoque**

La investigación deriva del enfoque cuantitativo, ya que se requiere del estudio de hechos en base a los problemas, orientando siempre el manejo de una hipótesis con variables claras que cubran la necesidad de resolver falencias de la baja productividad. Además, el trabajo de campo sustancial, busca la recolección de datos, obtener valores de estudio, tabular la información obtenida y determinar el índice crítico del problema. Además, el trabajo de campo, ayuda a identificar de primera línea, los problemas de la empresa de estudio. Finalmente, se elabora un proceso de correlación entre las variables de estudio.

## **Justificación de la metodología**

**Exploratoria**, Naghi lo describe como, “el medio de englobar una investigación, deriva de establecer el problema de forma general y no subjetiva”, con este tipo de metodología se puede describir el problema según los posibles motivos que lo generan, de esta forma se obtiene un respaldo sobre el manejo de los datos obtenidos para sustentarlos desde el aspecto verídico, fundamentando conceptos del investigación en base a mantener todos los problemas que abarca el tema.

**De campo**, Moreno lo describe como, “la reunión de información de primer plano con base a las visitas realizadas sobre los fenómenos para determinar el medio de estudio con base al primer contacto”, el enfoque se encuentra en realizar el contacto directo con las instalaciones de la empresa textil “ICAMODA”, donde, se elabora la distribución de las áreas de estudio para comprender la estructura interna e iniciar con el registro de los datos, condiciones y hechos bajo los cuales se maneja la planta.

**Método de evaluación por investigación de campo**, Chiavenato identifica que, entre los métodos más eficaces para recolectar la información a partir de la investigación de campo, se encuentra el manejo de instrumentos capaces de delimitar en primera instancia, todos los parámetros bajo los cuales se maneja el objeto de estudio. Uno de los instrumentos más importantes para este sistema, deriva del manejo de modelos de entrevista calificada por personal capacitado (Chiavenato p.375).

Una de las ventajas a través de la aplicación de esta investigación, es la participación que se obtiene por la alta dirección en conjunto con el personal de trabajo, haciendo que se interactúe directamente con las personas que se encuentran constantemente en cada uno de los espacios de trabajo. La principal desventaja deriva de los costos económicos que se requieren para elaborar el estudio.

## **Diseño del trabajo**

### **Operacionalización de las variables**

Para el manejo de la tesis, se determina que la variable independiente es riesgos psicosociales y la dependiente es el desempeño laboral, la Tabla 1, muestra los parámetros generados para la variable independiente y dependiente.



*Tabla 1 Matriz de variables*

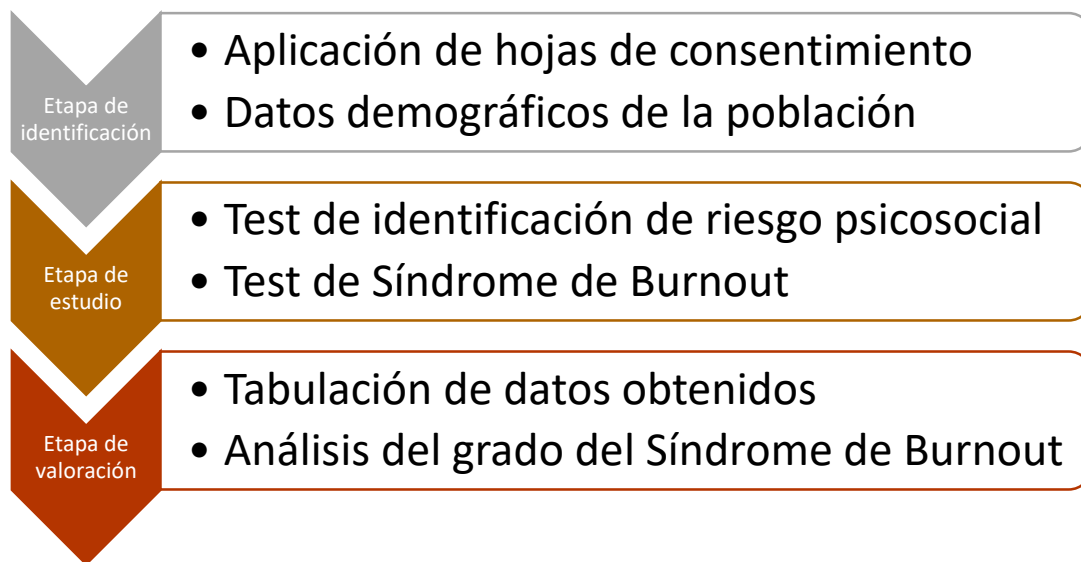
<b>VARIABLE INDEPENDIENTE: Riesgos Psicosociales</b>		
<b>Definición</b>	<b>Dimensión</b>	<b>Técnica e Instrumento</b>
Factores derivados de las condiciones deficientes del espacio de trabajo que terminan en la afección directa sobre los operarios de trabajo produciendo bajas en toda la productividad de la empresa y haciendo que este pierda enfoque sobre las metas y objetivos de trabajo (Guerrero, 2019).	Trabajo	<b>Técnica 1:</b> Visitas técnicas. <b>Técnica 2:</b> Recolección de información. <b>Instrumento:</b> Lista de chequeo.
	Autonomía	
	Carga laboral	
	Demandas psicosociales	
	Variedad de trabajo	
	Participación	
	Interés por el personal	
	Desempeño	
Apoyo social		
<b>VARIABLE DEPENDIENTE: Nivel de Síndrome de Burnout</b>		
Apreciación del manejo del desempeño que tiene un operario, en función de su cuadro emocional interno que deriva en desarrollar cuadros de estrés (Chiavenato, 1999).	Conocimiento Habilidad y Actitud	<b>Técnica 1:</b> Visitas técnicas. <b>Técnica 2:</b> Recolección de información. <b>Instrumento:</b> Cuestionario Maslach Burnout Inventory.
	Responsabilidad	
	Relaciones Interpersonales	
	Adaptación	
	Aspectos Laborales	

*Elaborado por: Leones, Nicolás (2023)*

## Procedimiento para obtención y análisis de datos

### *Procedimiento requerido para elaborar el proyecto de investigación*

Para elaborar el trabajo de investigación, se sigue una secuencia lógica, la Figura 1, muestra la secuencia de actividades requeridas para el cumplimiento de los objetivos planteados.



**Figura 2.** Actividades para cumplimiento de objetivos

*Elaborado por:* Leones, Nicolás (2023)

## Descripción de los métodos, técnicas e instrumentos

### *Hoja de consentimiento informado*

El consentimiento informado se elabora con la finalidad de que las partes interesadas del estudio, se encuentren conformes con la recolección y procesamiento de información bajo los datos de cada persona de forma abierta. El Anexo 1, muestra el modelo de una hoja de consentimiento sobre la exposición de los datos en la red.

### *Encuesta inicial elaborada para el personal de la empresa ICAMODA*

Los datos demográficos son requeridos para tener un primer contacto con la población de estudio. Aquí se tiene un primer contacto con el personal de toda la empresa ICAMODA, recolectando datos como el nombre, sexo, edad, años trabajados, entre otros. El Anexo 2, muestra el modelo de encuesta aplicada sobre el personal de la empresa ICAMODA.

#### *Norma NTP 704*

La norma NTP 704 enfoca los parámetros básicos sobre las definiciones y puntos a tomar en cuenta para la identificación de riesgo psicosocial desde el enfoque del Síndrome de Burnout. A partir de estos aspectos y consideraciones, el Anexo 4, muestra una serie de preguntas elaboradas con el fin de identificar la presencia de riesgo psicosocial desde el punto de vista del síndrome estudiado.

#### *Norma NTP 705*

La norma NTP 705 se encarga de determinar los parámetros requeridos para la evaluación de una población de estudio donde, se puede analizar si existe Síndrome de Burnout o es estrés laboral. (Ministerio de Trabajo de España, 2008). La Tabla 2, muestra los aspectos de determinación del cuadro de riesgo psicosocial.

**Tabla 2** Factores de determinación de riesgo psicosocial

<b>Estrés laboral</b>	<b>Síndrome de Burnout</b>
Sobre implicación en los problemas	Falta de implicación
Hiperactividad emocional	Embotamiento emocional
Daño fisiológico primario	Daño emocional primario
Falta de energía física	Agotamiento afecta a motivación
La depresión preserva las energías físicas	Ideales de referencia-tristeza
Estrés	Síndrome de estar quemado

**Fuente:** (Ministerio de Trabajo de España, 2008)

La división en el estudio, determina el cuadro de riesgo psicosocial presente sobre un objeto de estudio evaluado, se considera que se debe cumplir con al menos 4 apartados del total, para que tenga un cuadro de prevalencia.

#### *Check list sobre el personal de la empresa ICAMODA*

La norma NTP 705, delimita los parámetros para describir la presencia de Síndrome de Burnout o estrés laboral. El Anexo 3, muestra el formato elaborado para recolectar la información.

### *Cuestionario MBI*

El Maslach Burnout Inventory (MBI) de Maslach y Jackson es un instrumento de 22 ítems o preguntas que se elabora sobre una población con la finalidad de conocer el nivel de síndrome de Burnout presente bajo ciertas actividades de trabajo. Para valorar el grado de afección que tiene el grupo una vez elaborado el test, existen 3 dimensiones que son:

- **Agotamiento Emocional (AE):** Deriva de los efectos negativos que tiene el ambiente que rodea a una persona.
- **Despersonalización (D):** Es la falta de entendimiento con el medio que lo rodea, creando distracciones que pueden afectar sobre el rendimiento de trabajo.
- **Realización Personal (RP):** Refiere a que una persona no ha cumplido con sus metas propuestas al elaborar un trabajo.

En el documento inicial, se valora según dos formas, una que mide la frecuencia del riesgo y la otra que mide la intensidad, haciendo que el encuestado responda las preguntas según los sentimientos que tiene durante el campo laboral que es el habitual. Posteriormente, en 1986, se crea el método del cuestionamiento sobre la relación entre las variables que se estudia al evaluar las condiciones del personal ( $r = 0,73$  con una media de  $r = 0,56$ ) (Olivares Faundez, 2017). El Anexo 5, muestra el formato y preguntas del cuestionario previamente elaborado.

### **Población y muestra**

La población donde se realizó la investigación es todo el personal de la empresa textil “ICAMODA”. La Tabla 3, muestra la distribución de la empresa.

*Tabla 3 Población de la empresa textil “ICAMODA”*

<b>Departamento</b>	<b>N. operarios</b>
Administrativo	2
Ventas	5
Alta dirección	4
Producción	32
<b>TOTAL</b>	<b>43</b>

*Elaborado por: Leones, Nicolás (2023)*

## **Hipótesis**

¿Existe un cuadro de riesgos psicosociales con efecto Burnout en el personal de la empresa textil ICAMODA?

### CAPÍTULO III

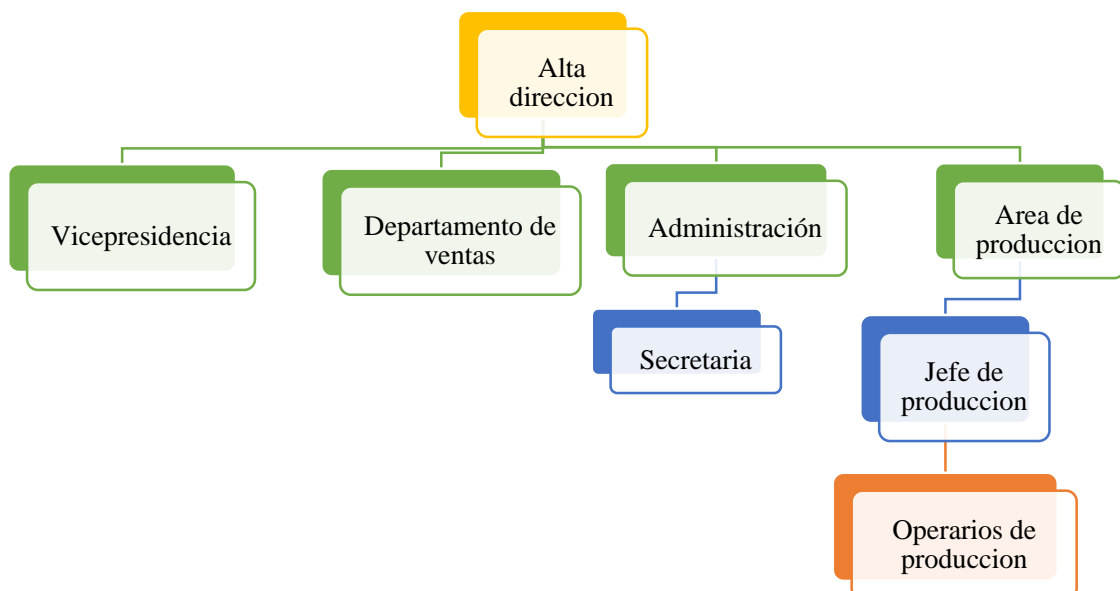
#### DESARROLLO DE LA INVESTIGACIÓN

##### Resultados de la investigación

Para el desarrollo de la investigación, es necesario identificar el tipo de riesgo psicosocial que prevalece en la empresa textil “ICAMODA”, manteniendo en cuenta los aspectos de la presencia de estrés laboral o de Síndrome de Burnout.

##### Personal de la empresa textil

La Figura 1, presenta la estructura interna, en base a los departamentos presentes en la empresa textil “ICAMODA”.



*Figura 3. Organigrama Estructural*

*Elaborado por: Leones, Nicolás (2023)*

Mediante la recolección de información, se determinó que existen 4 áreas involucradas en la planta de producción en la empresa textil ICAMODA, las mismas que son evaluadas para determinar el nivel de riesgo psicosocial.

### **Identificación de riesgos psicosociales por área de trabajo**

Mediante la recolección de información a partir del cuestionario de identificación de riesgos psicosociales, tomando en consideración las preguntas destinadas a responder los cuadros detallados en la metodología de trabajo según el Anexo 3, a continuación, se presenta la tabulación de los datos obtenidos.

#### *Áreas de estudio*

La Tabla 4, muestra los datos obtenidos con las áreas de ventas, diseño y producción.

**Tabla 4** Tabulación de datos del área de ventas

Área	Consideraciones
Ventas	Al estar constantemente relacionado con el entorno de la cartera de clientes, siente la presión frente a los requerimientos y exigencias por los cambios emocionales que pueden presentar estos, lo que termina en malos términos. Se determinó que el personal ventas siente que la remuneración no es adecuada según los problemas que debe pasar por la falta de organización en las entregas de las cuales no depende su labor.
Diseño	El personal de diseño siente la presión por parte de todos los departamentos procedente de la alta afluencia de clientes que requieren un producto. Los tiempos de entrega se realizan en ocasiones bajo presión, lo que dificulta un modelo de producto bajo estándares de calidad y por consecuente, existe un bajo nivel de satisfacción del cliente. Todos estos puntos derivan en la presión que tiene el personal por parte de las exigencias del empleador, haciendo que cada cierto tiempo, la planta realice una rotación de personal de esta área.
Producción	El departamento de problemas presenta la mayor cantidad de problemas derivados de 3 puntos fundamentales. 1. Tiempos de entrega

Área	Consideraciones
	<p>Los operarios describen que los tiempos de entrega son limitados frente a los lotes de pedido establecidos, esto lleva al empleo de tiempos extra que no han recibido las consideraciones necesarias sobre las mediaciones que esto implica en la relación remuneración – tiempo, reduciendo la motivación que presenta el personal frente a elaborar las actividades de trabajo.</p> <p>2. Presencia de agentes físicos</p> <p>Estudios han determinado que los agentes físicos como el ruido y las vibraciones están relacionados directamente con el factor mental del personal, al tener contacto con estos medios, evoluciona el factor de riesgo psicosocial en la persona, dificultando las actividades de trabajo y reduciendo los tiempos de entrega establecidos.</p> <p>3. No encontrarse en el puesto de trabajo</p> <p>El conjunto de problemas a llevado a que los operarios de trabajo realicen sus actividades de forma que no se sienten conformes con su puesto de trabajo, además, la presencia del factor emocional, causante de los problemas interno y externos de la planta, terminan en que el operario no se encuentra en las condiciones más favorables de la empresa.</p>

*Elaborado por: Leones, Nicolás (2023)*

*Fuente: Norma NTP 704*

En general, las condiciones extremas de trabajo por los tiempos de entrega establecidos y las modificaciones según las consideraciones de la alta dirección, hacen que el personal no se sienta conforme con la relación trabajo – remuneración.

### **Determinación del cuadro de riesgo psicosocial**

La empresa textil cuenta con una planta de producción de gran tamaño, donde contiene una condición de separación entre los departamentos para evitar posibles consideraciones sobre riesgos posibles por el personal de cada área; el sector de producción, está aislado, en relación a los otros departamentos, por las consideraciones de ruido laboral, la Tabla 5, muestra los datos preliminares encontrados en los departamentos de producción, de forma general, en relación a la presencia de riesgo psicosocial.



**Tabla 5 Situación actual de la empresa ICAMODA – riesgo psicosocial**

Tipo de riesgo psicosocial	Departamento		
	Ventas	Diseño	Producción
Sobre implicación en los problemas			
Falta de implicación		X	X
Hiperactividad emocional			
Embotamiento emocional		X	X
Daño fisiológico primario			
Daño emocional primario	X		X
falta de energía física			
Agotamiento afecta a motivación	X		X
La depresión preserva las energías físicas			
Ideales de referencia-tristeza		X	X
Estrés			
Síndrome de estar quemado	X	X	X

*Elaborado por: Leones, Nicolás (2023)*

### Análisis

El departamento de producción, presenta el mayor número de riesgos, las formas puntuales, describen la presencia de riesgos psicosociales por motivos de mayor presión laboral por la exigencia de pedidos, por las jornadas largas de trabajo, se considera que prevalece el embotellamiento en el agotamiento del personal por los altos grados de concentración; al elaborar el trabajo sentado, se reduce el agotamiento físico. Una consideración relevante, es el estrés generado por las altas exigencias de los acabados sobre el área de producción, por lo tanto, se determina que el personal que pertenece a la empresa textil ICAMODA, presenta cuadros iniciales de Síndrome de Burnout.

### **Datos Demográficos del personal de estudio de la Empresa Textil ICAMODA**

Los datos demográficos, como medio de introducción sobre la empresa, muestra la idea clave del personal que conforma la empresa textil ICAMODA, la Tabla 6, muestra los datos obtenidos de la empresa.

**Tabla 6** Datos demográficos de la empresa textil ICAMODA

Variable		Frecuencia	Porcentaje
Sexo	Mujer	37	86%
	Hombre	6	14%
Edad	Entre 18 a 25 años	16	37,2%
	Entre 26 a 35 años	21	48,8%
	Entre 36 a 45 años	6	14%
Estudios	Primaria	7	16,3%
	Secundaria	27	62,8%
	Superior	9	20,9%
Estado civil	Soltero	21	48,8%
	Casado	10	23,3%
	Divorciado	5	11,6%
	Unión libre	7	16,3%
Hijo(a)s	Uno	15	34,9%
	Dos	10	23,3%
	Tres	1	2,3%
	Más de tres	1	2,3%
	Ninguno	16	37,2%

*Elaborado por: Leones, Nicolás (2023)*

### Análisis

En la Tabla 6, se muestra los resultados de los datos sociodemográficos, donde se destaca el sexo femenino, edad de entre 26 – 35 años, con estudios secundarios, el estado civil soltero, hijo(a)s ninguno. Con mayor detalle se tienen 43 trabajadores de la empresa ICAMODA donde mujeres que representan el 86% de la muestra y el restante es del sexo opuesto. Con respecto al rango de edad, el mayor rango se enfoca entre 26 y 35 años con el 48,80% y en segundo lugar se encuentra entre 18 a 25 años que representan el 37,20%. El estado civil también se ha considerado, donde la mayoría son personas solteras con un porcentaje del 48,8%, seguido de los casados con un 23,3%. Los grupos restantes incluyen a los divorciados con un 11,6% y en unión libre el 16,3% restante. Finalmente,

considerando a los hijos de cada trabajador donde un hijo tiene el 34,9%, y el segundo dato con mayor relevancia se encuentra el 23,3% con dos hijos.

### **Aplicación del Cuestionario MBI: Cansancio Emocional (CE)**

Una vez aplicado el cuestionario, referente al CE, la Tabla 7, muestra los el grado descrito por los operarios que forman parte de la empresa textil ICAMODA. Es necesario recordar que existe un índice que demuestra los cuadros iniciales presentes en las áreas que conforman toda la empresa.

*Tabla 7 Resultados de cuestionario de CE*

Cansancio emocional	Frecuencia	Porcentaje
Sin presencia	0	0%
Bajo	19	44,19%
Medio	8	18,61%
Alto	16	37,21%
TOTAL	43	100%

*Fuente: Cuestionario MBI*

### **Análisis**

Según los datos obtenidos de la Tabla 7, se puede evidenciar los niveles de presencia del cansancio emocional, donde, 19 personas, equivalente al 44,19%, determino que tiene un nivel bajo de (CE), 8 personas, equivalente al 18,61%, determinaron que tienen un nivel medio de (CE) y, 16 personas, equivalente al 37,21%, determinaron que tienen un nivel alto de (CE).

Un dato común es que el 40% de una empresa por lo general, presentan un cuadro medio – alto, sobre el contraer el Síndrome de Burnout, esto se evidencio, luego de observar que una población, sostuvo que se encontraban con las sensaciones de agotamiento emocional y depresión en niveles bajos – medios, esto representa un grado alto de una población de una institución que elabora productos (López, 2019).

Se entrelaza con un objeto de estudio, donde de forma similar, se evaluó al personal de una casa hogar, donde, se determinó que del 100% de la población de estudio, el 64% se encuentra en un cuadro de nivel medio – alto, por las condiciones internas, concluyó que

el personal tiene un alto índice de cansancio emocional pero no llega a un grado de poseer el síndrome (Ortega, 2018).

Después de realizar el análisis correspondiente, se determina que las 16 personas, se encuentran en un grado alto de cansancio emocional, debido a las condiciones del lugar y los trabajos bajo presión, se determina que el personal, no llega a un cuadro del síndrome, sin embargo, si presentan un alto índice de cansancio emocional.

### **Aplicación del Cuestionario MBI: Despersonalización (D)**

Una vez aplicado el cuestionario, referente al D, la Tabla 8, muestra los el grado descrito por los operarios que forman parte de la empresa textil ICAMODA. Es necesario recordar que existe un índice que demuestra los cuadros iniciales presentes en las áreas que conforman toda la empresa.

*Tabla 8 Resultados de cuestionario de D*

Despersonalización	Frecuencia	Porcentaje
Sin presencia	0	0%
Bajo	12	27,91%
Medio	11	25,58%
Alto	20	46,51%
TOTAL	43	100%

*Fuente: Cuestionario MBI*

### **Análisis**

Según los datos obtenidos de la Tabla 7, se puede evidenciar los niveles de presencia de despersonalización, donde, 12 personas, equivalente al 27,91%, determino que tiene un nivel bajo de (D), 11 personas, equivalente al 25,58%, determinaron que tienen un nivel medio de (D) y, 20 personas, equivalente al 46,51%, determinaron que tienen un nivel alto de (D).

Un estudio similar, en una fábrica, determinó que la población de estudio, se mostraba fría y constante, al ser evaluados, se encontró que el 40,9% del total analizado, tenían cuadros de alto cansancio emocional y un 59,1%, mantuvieron resultados bajos en el dato de realización personal (Vidotti, 2019).

La mayoría del personal, no cuenta con los principios de despersonalización, sin embargo, el menor porcentaje de la población de estudio, tiene cuadros de este rango, por todas las condiciones internas del sistema, aunque, este sea un método para enfrentar el estrés, puede ser contrarrestado por el agotamiento emocional, que presentar por las condiciones de vida que llevan los operarios. En este punto, se considera que la población de alto grado de despersonalización, lo conforma el personal no conforme con el tipo de trabajo.

### **Aplicación del Cuestionario MBI: Realización Personal (RP)**

Una vez aplicado el cuestionario, referente al RP, la Tabla 9, muestra los el grado descrito por los operarios que forman parte de la empresa textil ICAMODA. Es necesario recordar que existe un índice que demuestra los cuadros iniciales presentes en las áreas que conforman toda la empresa.

*Tabla 9 Resultados de cuestionario de RP*

Realización personal	Frecuencia	Porcentaje
Sin presencia	0	0%
Bajo	27	62,79%
Medio	8	18,61%
Alto	8	18,61%
TOTAL	43	100%

*Fuente: Cuestionario MBI*

### **Análisis**

Según los datos obtenidos de la Tabla 9, se puede evidenciar los niveles de presencia de realización personal, donde, 27 personas, equivalente al 62,79%, determinó que tiene un nivel bajo de (RP), 8 personas, equivalente al 18,61%, determinaron que tienen un nivel medio de (RP) y, 8 personas, equivalente al 18,61%, determinaron que tienen un nivel alto.

Un estudio similar, donde se analizó la presencia del estrés laboral, sobre 162 operarios de trabajo, determinó que el 58,4%, presentaron un cuadro de realización personal y de este total, el 25,5% presentó un cuadro alto de despersonalización, sin embargo, el cuadro de síndrome del Burnout estaba contenido en niveles relativamente bajos (Torres, 2021).

De la población de estudio, se determinó que existen 8 personas que cuentan con positivo para la realización personal, en el grado más alto, no tienen la presencia del Síndrome de Burnout, sin embargo, es necesario mantener un seguimiento, sobre las afecciones que llevan a estas situaciones críticas.

### Resumen MBI

De acuerdo al cuestionario MBI se obtuvieron los datos dispuestos en la Tabla 10. Aquí se puede apreciar que las medias son normales de las dos primeras dimensiones (21,37 de CE y 10,02 de DP), con una desviación típica elevada. Mientras que en la realización personal se tiene una media alta de 31,14 y con una desviación típica de 8,706.

*Tabla 10 Medias, desviaciones típicas y valores mínimos y máximos de las tres dimensiones*

Dimensión	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar
Cansancio emocional	1	40	21,37	9,863
Despersonalización	1	21	10,02	5,578
Realización personal	8	47	31,14	8,706

*Elaborado por: Leones Nicolás (2023)*

Luego de presentar las frecuencias y porcentajes de los trabajadores que tienen niveles alto, medio y bajo de las tres dimensiones. Se debe notar que, en la primera, existe una mayor cantidad de personas con bajo cansancio emocional (44,2%) y despersonalización (18,6%) y, en la última dimensión la mayoría tiene una realización personal (37,2%). En balance, un pequeño porcentaje de los participantes, presenta síntomas leves o no los posee. En la Tabla 11, se muestra la incidencia del Síndrome de Burnout.

*Tabla 11 Distribución de los trabajadores según el Síndrome de Burnout*

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
No hay Síndrome	1	2,3%
S. Burnout Leve	2	4,7%
S. Burnout Moderado	19	44,2%
S. Burnout Grave	10	23,3%
S. Burnout Severo	11	25,6%
<b>TOTAL</b>	<b>43</b>	<b>100%</b>

*Elaborado por: Leones, Nicolás (2023)*

Según los datos obtenidos de la Tabla 11, se evidencia que el 48,8% del personal, presenta cuadros de Síndrome de Burnout de nivel grave y severo, esto por las condiciones explícitas de trabajo, en conjunto con los problemas familiares que, están produciendo un déficit sobre el nivel de trabajo de los operarios, lo que está dificultando, acoplarse a la capacidad de producción diseñada de la planta, se considera que los efectos son altos y que deben ser tratados de forma tal, que se reduzca o mitigue en la fuente, el medio o la persona.

### ***Correlación entre las dimensiones de estudio***

Se llevó a cabo un estudio para analizar la posible relación entre las variables sociodemográficas y la presencia del síndrome de Burnout usando el software SPSS v24. Los resultados obtenidos se muestran en la Tabla 12, y se puede observar que solo una variable, el sexo de los participantes, presentó una correlación significativa del 0,483\* con la aparición del síndrome de Burnout. Esto sugiere que el género de los trabajadores puede ser un factor importante para tener en cuenta al evaluar el riesgo de desarrollar este trastorno en el lugar de trabajo.

***Tabla 12*** Relación entre las variables sociodemográficas y el Síndrome de Burnout

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Sexo	,483*	,040
Etnia	,353	,253
Edad	,381	,619
Estudios	,309	,390
Estado civil	,422	,105
Hijos	,285	,480

***Elaborado por:*** Leones, Nicolás (2023)

***Nota:*** \* significa que la correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

En el estudio realizado se realizó un análisis de correlación entre las diferentes dimensiones de la prueba de Maslach, utilizando las respuestas proporcionadas por los participantes (ver Tabla 13). Los resultados obtenidos son muy relevantes, ya que se encontró una correlación significativa de 0,496\*\* entre el cansancio emocional y la despersonalización. Este hallazgo sugiere que el grupo de trabajo está experimentando un

ambiente laboral negativo o una mala relación con los clientes. Además, se observó una correlación significativa de 0,351\* entre la realización personal y la despersonalización.

*Tabla 13 Correlación entre las dimensiones del síndrome de Burnout*

Componente	Cansancio emocional	Despersonalización	Realización personal
Cansancio emocional	1,000	,496**	,101
	-	,001	,520
Despersonalización	,496**	1,000	,351*
	,001	-	,021
Realización personal	,101	,351*	1,000
	,520	,021	-

*Elaborado por: Leones, Nicolás (2023)*

*Nota: \* significa que la correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral); \*\* significa que es en el nivel 0,01 (bilateral).*

### Análisis

Según el software utilizado para identificar el grado de correlación entre las dimensiones de estudio donde se determinan que los valores más próximos a 1 son aquellos que afectan de una manera muy fuerte donde, las observaciones más relevantes están: con un valor de 0,496\*\* determinado entre el cansancio emocional y la despersonalización. Es posible que este resultado se deba a la falta de recursos, apoyo y reconocimiento por parte de la organización, lo que lleva a una sobrecarga emocional y una actitud más distante y despersonalizada hacia los demás. La relación entre la realización personal y la despersonalización, lo que indica que los trabajadores no están logrando cumplir con las metas establecidas en su trabajo. Esta situación puede deberse a diversos factores, como la falta de claridad en las expectativas de trabajo, la falta de recursos adecuados, la falta de oportunidades de crecimiento y desarrollo, entre otros. Todo esto puede llevar a una sensación de desmotivación y falta de compromiso con la organización.



## **CAPÍTULO IV**

### **RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

#### **Interpretación de resultados**

Mediante la elaboración de la identificación del tipo de riesgo psicosocial basado en la lista de chequeo de la norma NTP 705 en la empresa textil ICAMODA, se determinó que el personal presenta un cuadro de Síndrome de Burnout en un 80% y estrés laboral en un 20%, enfocando el estudio en el apartado de mayor porcentaje encontrado.

Mediante la evaluación del personal según los criterios del cuestionario MBI, se describe los factores de agotamiento emocional, realización personal y despersonalización, además, se identificó el nivel de riesgo y sus causas probables, siendo el punto de partida para determinar puestos de trabajo sanos y seguros, donde el personal pueda desempeñar sus funciones de forma adecuada.

El 25,6% de la población de estudio, donde se debe trabajar bajo orientación psicológica basada en terapia por el grado severo de Síndrome de Burnout, los métodos de propuesta actual, pueden reducir el grado de efectos, pero no de mitigación del riesgo psicosocial.

A pesar de no ser necesario, se plantea un manual de identificación del síndrome de Burnout con los parámetros que se deben considerar en el caso de presentar este tipo de riesgo psicosocial, el Anexo 4, muestra algunas consideraciones tomadas en cuenta para su desarrollo.

## **Discusión de resultados**

Entre los resultados más relevantes, se estudió la presencia de síndrome de Burnout, con datos obtenidos, entre los cuales se clasifica en las 3 dimensiones determinadas para elaborar el estudio para delimitar los niveles de riesgo psicosocial.

En relación a un estudio planteado por Orozco, donde determinó que el 43,64% de una población síndrome de Burnout (Sara Isabel Orozco López, 2017), mientras que, en el estudio elaborado se determinó un porcentaje mayor de 48,8% debido a que se consideró también al personal de ventas, encargado de mantener la interacción directa con el cliente del producto, además, la fatiga producida por el ruido se involucra en los efectos que se pueden producir sobre la salud mental.

Por otra parte, Bazán obtuvo un valor de 18,6% en una población de 120 trabajadores que no se encuentran en interacción directa con el cliente (Bazan, 2019)., en relación al estudio efectuado, donde se obtuvo el valor de 48,8% se consideró que el mayor efecto negativo, ocurre en el personal de ventas, además, espacios con poco espacio y los altos grados de estrés producido por el trabajo extra, son un factor determinante en el trabajo.

Otro estudio elaborado por Parra, enfocado en determinar la dimensión más relevante o presente en una empresa, respecto al síndrome de Burnout, determinó que, con un 57,7%, el cansancio emocional fue el mayor cuadro (Parra, 2016), mientras que, en el estudio elaborado, se determinó de manera similar que, los efectos producidos por el cansancio emocional fueron de 44,2%, la fatiga producida por las largas horas de trabajo, estiman que es el factor determinante para justificar la presencia de síndrome de Burnout.

Por otra parte, Bohórquez y Caicedo, mencionan que la causa principal de determinar un cuadro de síndrome de Burnout en una empresa son los problemas familiares que afectan directamente sobre la baja de hasta un 25% en la productividad de la empresa (Bohórquez Zavala & Caicedo Alvear, 2020), en concordancia con el estudio planteado, existen rangos similares sobre la empresa por las condiciones internas, se estima que la población afectada, está en el rango de efecto sobre el 25,6%, donde se estima el manejo de recibir ayuda mental, para solucionar problemas.

### **Verificación de la hipótesis**

Existe un alto nivel de presencia del síndrome de Burnout en los trabajadores de la empresa ICAMODA.

### **Componente ambiental**

Como una relación con el proyecto de estudio, fue necesario identificar que una causa probable que se determinó para elaborar la identificación de Síndrome de Burnout, fue el aumento de desperdicios generados por las malas prácticas de manufactura y descuidos de los operarios, que dieron como resultado el aumento de desechos y desperdicios que se obtenían de un lote de producto. Una vez que se elaboró el estudio, se pretende que el personal que conforma la planta de producción, reduzca los errores producidos durante las jornadas de trabajo, prevaleciendo siempre el respeto y formando la unidad, haciendo que la empresa escale en el mercado competitivo.

## **CAPÍTULO V**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **Conclusiones**

- Mediante el diagnóstico, sobre la situación inicial de la planta principal de la empresa textil ICAMODA, mediante el análisis bajo encuestas e introducción por el método de observación directa, se determinó que existen 3 departamentos, los mismos que se encuentran con mínima separación; en el espacio de trabajo de cada operario, se identificó que existe la presencia del riesgo psicológico por la falta de un estudio que analice el factor emocional, dando como resultado, breves rasgos sobre el déficit de trabajo.
- El personal de estudio se identificó en una población de 43 operarios, los mismos que están distribuidos en la planta de producción, bajo distintas actividades para las cuales fueron introducidos en la empresa; mediante las encuestas elaboradas en base a la identificación del Síndrome de Burnout, se determinaron 3 dimensiones de estudio, donde: la frecuencia media en el de realización personal, fue de 18 operarios, equivalentes al 37,2%; la frecuencia más alta en el cansancio emocional, fue de 20 operarios, equivalentes al 46,5% y; la frecuencia más baja en despersonalización, fue de 8 operarios, equivalentes al 18,6%.
- Por medio de la identificación de la presencia del Síndrome de Burnout, se estableció que: 1 persona, equivalente a 2,3%, no presenta ningún cuadro; 2 personas, equivalente a 4,7%, presentan un cuadro leve; 19 personas, equivalente a 44,2%, presentan un cuadro moderado; 10 personas, equivalente a 23,3%, presentan un cuadro grave y; 11 personas, equivalente a 25,6%, presentan un cuadro severo.

- Las empresas del sector textil trabajan en áreas de trabajo con un elevado índice de ruido, además, las condiciones empleadas para elaborar una prenda y la alta demanda de este sector que se deriva de la moda, producen una tendencia sobre los riesgos psicosociales que se eleva durante las temporadas altas de trabajo.

### **Recomendaciones**

- Analizar los requerimientos mínimos sobre las condiciones de trabajo, para reducir o mitigar el riesgo psicológico, presente en la empresa textil ICAMODA.
- Identificar las fuentes que generan riesgo psicosocial, para determinar si el personal puede mejorar las condiciones bajo las cuales se puede elaborar las mismas actividades, sin requerir un cambio de operarios.
- Implementar un sistema de capacitaciones que mejore la situación actual del personal de la empresa textil ICAMODA, para ayudar al operario a resolver posibles problemas.

### **LITERATURA CITADA**

Alvear, Bohórquez Zavala & Caicedo. 2020. Efecto de Burnout en los trabajadores de las pymes del sector servicios de la ciudad de Guayaquil. Guayaquil: Revista Mapa, 2020. Vol. 12, 19.

Bazán, Juan. 2019. Síndrome de Burnout y la satisfacción laboral en trabajadores de una empresa textil privada de Lima. Lima: Universidad Autónoma del Perú, 2019.

Beltrán, Aranda. 2013. Factores psicosociales y síndrome de burnout en trabajadores de la industria de la transformación de la masa, Tepic, México. s.l.: Revista Colombiana de Psiquiatría, 2013. Vol. 42, 2. 0034-7450.

Castro, Nelson. 2022. Riesgos psicosociales y su relación con la salud laboral en un hospital. Montevideo: Ciencias Psicológicas, 2022. Vol. 16, 1. ISSN.

López, Jackeline. 2021. Factores de riesgo psicosocial y salud mental del personal de salud en ámbito hospitalario. s.l.: Revista Científica Multidisciplinar, 2021. Vol. 5, 5. ISSN.

- López, Luis. 2019. Factores psicosociales y síndrome de burnout en trabajadores de la industria de la transformación de la masa, Tepic, México. Guadalajara: Revista Colombiana de Psiquiatría, 2019. Vol. 42, 2. ISSN.
- Medina, Daniela. 2020. Estrategias de intervención de los factores de riesgo psicosocial de origen laboral: una visión desde terapia ocupacional. Sao Paulo: Terapia Ocupacional, 2020. Vol. 28, 2. ISSN.
- Ministerio de Trabajo de España. 2008. NTP 705: Síndrome de estar quemado por el trabajo o "burnout" (II). Ciudad Real: s.n., 2008. INSHT.
- Monroy, Alisma. 2019. Factores de riesgo psicosocial laboral en académicos de instituciones de educación superior en Latinoamérica: Una revisión sistemática. Lima: Propósitos y Representaciones, 2019. Vol. 7, 3. ISSN.
- Montalvo, Badía. 1985. Salud ocupacional y riesgos laborales. s.l.: Bol. of Sanit Panam, 1985. Vol. 98, 1.
- Moriano, Antonio. 2019. Psicología Aplicada a la Prevención de Riesgos Laborales. s.l.: Editorial Sanz Y Torres S.l., 2019. ISBN.
- Muñoz, Delvis. 2018. Riesgo psicosocial: tendencias y nuevas orientaciones laborales. Barranquilla: Psicogente, 2018. Vol. 21, 40. ISSN.
- Neira, Anabella. 2019. Exposición a los riesgos psicosociales y evolución de las lesiones por accidentes de trabajo. Barcelona: Universidad Politécnica de Catalunya, 2019. ISBN.
- Orozco, Sara. 2017. Prevalencia de síntomas del estrés laboral, síndrome de Burnout en los empleados de un hipermercado en la sección textil en la ciudad de Medellín. Medellín: s.n., 2017.
- Ortega, Eulalia. 2018. Síndrome del Burnout y factores psicosociales en el personal que labora en el Hogar Gerontológico "Padre Saturnino López" periodo 2017-2018. Riobamba: Facultad de Ciencias de la Salud, 2018.
- Parra, Alberto. 2016. Los riesgos psicosociales y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa textil BOMAN SPORT CIA. LTDA. AMBATO. Ambato: s.n., 2016.

Seijas, David. 2020. Riesgos psicosociales, estrés laboral y síndrome burnout en trabajadores universitarios de una escuela de bioanálisis. Bogotá: Revista de Salud Pública, 2020. Vol. 21, 1. ISSN.

—. 2019. Riesgos psicosociales, estrés laboral y síndrome burnout en trabajadores universitarios de una escuela de bioanálisis. s.l.: Rev. salud pública, 2019. Vol. 21, 1. ISSN.

Soliz, Lily. 2022. El impacto de los factores de riesgo psicosocial en trabajadores del sector industrial. Hermosillo: Trascender, contabilidad y gestión, 2022. Vol. 7, 20. ISSN.

Torres, Gady. 2021. Síndrome de Burnout en profesionales de la salud del Ecuador y factores asociados en tiempos de pandemia. Asunción: Revista Virtual de la Sociedad Paraguaya de Medicina Interna, 2021. Vol. 8, 1. ISSN.

Vega, Nancy. 2020. Riesgos psicosociales en trabajadores calificados por enfermedad laboral frente a trabajadores que esperan por calificación. s.l.: Revista científica Multidisciplinaria, 2020. Vol. 5, 1. ISSN.

Velázquez, Yolanda. 2019. El horario laboral como elemento de riesgo psicosocial en los profesionales de la salud. Tamaulipas: Saber, 2019. Vol. 26, 4. ISSN.

Vidotti, Viviane. 2019. Síndrome de burnout, estrés laboral y calidad de vida en trabajadores de enfermería. Murcia: Enfermería Global, 2019. Vol. 18, 55. ISSN.

Villacreses, Vinicio. 2020. Factores de riesgo psicosocial del personal administrativo de una Institución de Educación Superior, resultados para un liderazgo transformacional. Portoviejo: Revista San Gregorio, 2020. Vol. 40, 4. ISSN.

Villagrán, Sonia. 2022. Factores de riesgo psicosocial. Lima: FES-Iztacala, 2022. ISBN.

## ANEXOS

Anexo 1. Hoja de consentimiento informado

### HOJA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Ambato, 11 de noviembre de 2022

Yo, ..... con C.I. ...., gerente de la empresa ICAMODA, doy mi consentimiento para que mi información se use en un proyecto de investigación.

Entiendo que la información se publicará, pero se precautelaré mi anonimato completo, dentro de lo posible.

Entiendo que el texto y las imágenes o videos publicados estarán disponibles en internet y pueden ser vistos por el público en general. Las imágenes, vídeos y texto también pueden aparecer en otros sitios web o en la impresión, puede ser traducido a otros idiomas o utilizado con fines educacionales.

La firma de este formulario de consentimiento no reduce o elimina mis derechos a la privacidad.

.....

Nombre:

C.I.:



**Anexo 2. Modelo de encuesta sobre datos sociodemográficos de la empresa ICAOMODA**  
**DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS DE LA EMPRESA ICAMODA**

Por favor, conteste las siguientes preguntas.

**1. SEXO**

MASCULINO

FEMENINO

**2. ETNIA**

INDIGENA

AFRO ECUATORIANO

MESTIZO

MULATO

BLANCO

OTRO

**3. EDAD**

AÑOS

**4. NIVEL DE ESTUDIOS**

PRIMARIA

SEGUNDARIA

SUPERIOR

**5. ESTADO CIVIL**

SOLTERO(A)

CASADO (A)

DIVORCIADO (A)

VIUDO (A)

UNION LIBRE

**6. HIJO(A)S**

UNO

DOS

TRES



MAS DE TRES

**Anexo 3.** Formulación de preguntas según identificación de riesgos psicosociales de norma NTP 704

Responda de la forma más sincera según las preguntas planteadas:

1. ¿Se ha incrementado las actividades de trabajo que realiza, en los últimos meses?
2. ¿La empresa realiza cambios sobre la producción previamente planificada?
3. ¿Presenta algún problema con el estrés producido por la escasez de paciencia con su círculo familiar?
4. ¿Presenta síntomas de tipo fisiológicos? (insomnio, enfado, dolores corporales, fatiga, depresión).
5. ¿Presenta síntomas relacionados al estrés de trabajo?
6. ¿Siente que tiene el control sobre su espacio de trabajo?
7. ¿Ha presentado síntomas de agotamiento de trabajo como producto de su relación emocional?
8. ¿Cuál es la relación que siente entre la carga laboral y la remuneración?
9. ¿Evita responsabilidades que le han sido asignadas debido a que no forma parte de su área de trabajo?
10. ¿Tiene frecuencia sobre los factores de agotamiento, abrumado o cansancio laboral?

Anexo 4. Modelo de check list de riesgos psicosociales según norma NTP 705

		<b>Check list</b>			
<b>Elaborado por:</b>		Patricio Leones			
<b>Aprobado por:</b>		Mgr. Jorge Buele			
<b>Riesgo psicosocial</b>					
Estrés laboral			Síndrome de Burnout		
<b>Apartado</b>	<b>Cumple</b>		<b>Apartado</b>	<b>Cumple</b>	
	<b>SI</b>	<b>NO</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>
Hiperactividad emocional			Embotamiento emocional		
Daño fisiológico primario			Daño emocional primario		
Falta de energía física			Agotamiento afecta a motivación		
La depresión preserva las energías físicas			Ideales de referencia-tristeza		
Estrés			Síndrome de estar quemado		
Hiperactividad emocional			Embotamiento emocional		
<b>Nota*</b>					
El estrés laboral y el Síndrome de Burnout son cuadros similares, por lo que se requiere determinar el cuadro adecuado sobre la población de estudio.					

**Anexo 5.** Modelo de encuesta referente a los rasgos psicosociales del personal ICAMODA

Señale la respuesta que crea oportuna sobre la frecuencia con que siente los enunciados:

0= NUNCA. 1= POCAS VECES AL AÑO O MENOS. 2= UNA VEZ AL MES O MENOS. 3= UNAS POCAS VECES AL MES. 4= UNA VEZ A LA SEMANA. 5= POCAS VECES A LA SEMANA. 6= TODOS LOS DÍAS.

N.	Pregunta	F.
1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo	
2	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío	
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado	
4	Siento que puedo entender fácilmente a los pacientes	
5	Siento que estoy tratando a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales	
6	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa	
7	Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes	
8	Siento que mi trabajo me está desgastando	
9	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo	
10	Siento que me he hecho más duro con la gente	
11	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente	
12	Me siento con mucha energía en mi trabajo	
13	Me siento frustrado en mi trabajo	
14	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo	
15	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis pacientes	
16	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa	
17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes	
18	Me siento estimado después de haber trabajado íntimamente con mis pacientes	
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo	
20	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades	
21	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada	
22	Me parece que los pacientes me culpan de alguno de sus problemas	

Anexo 6. Propuesta de un manual frente a riesgos psicosociales

# PLAN DE MEJORA CONTRA EL SINDROME DE BURNOUT

# ICAMODA



GENERATIVE  
ART

	<b>PLAN DE MEJORA CONTRA RIESGOS PSICOLÓGICOS</b>	
<b>Versión: 001</b>	<b>ICAMODA</b>	<b>Página: 2 de 16</b>

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

Datos preliminares .....	3
a) Introducción .....	3
b) Objetivo .....	3
c) Alcance .....	3
d) Valores corporativos.....	3
e) Organigrama organizacional.....	4
f) Codificación de fichas, registros y otros documentos similares .....	4

## GENERALIDADES

Medidas organizacionales.....	7
-------------------------------	---

## PROCEDIMIENTOS DE CONTROL DE RIESGO PSICOSOCIAL

Parámetros de minimización de riesgos psicosociales.....	9
Pasos para reducir el riesgo psicosocial.....	10
Medidas correctivas .....	13
Disposiciones finales .....	14

## ANEXOS

Historia ICAMODA .....	16
------------------------	----



## PLAN DE MEJORA CONTRA RIESGOS PSICOLÓGICOS

Versión: 001

ICAMODA

Página: 3 de 16

Datos preliminares

### a) Introducción

ICAMODA, industria textil con estándares de calidad, mejorando la situación del personal de producción, presenta la documentación sobre el tratamiento de los riesgos psicosociales como medio de prevención y mitigación de los factores que determinan la prevalencia del Síndrome de Burnout.

Los riesgos psicosociales son un factor que pasa desapercibido, por lo que se requiere de estudios sobre el grado de presión y salud mental que está pasando en el personal de la empresa ICAMODA con la finalidad de modificar las condiciones de trabajo.

Se considera adecuar los factores de prevención al personal, para reducir el grado de las posibles afecciones que se puedan adoptar, a partir de llenar los formatos de fichas que se adecuen a llevar un control sobre cada miembro del personal de la empresa textil ICAMODA.

### b) Objetivo

Elaborar un procedimiento de trabajo seguro y libre de riesgos psicológicos que afecten la productividad de la empresa textil ICAMODA.

### c) Alcance

En el plan de mejora, se pretende influir sobre la salud del personal de la empresa textil ICAMODA para reducir los cuadros presentes de riesgo psicosocial y mejorar el índice de productividad requerido por la demanda de los clientes.

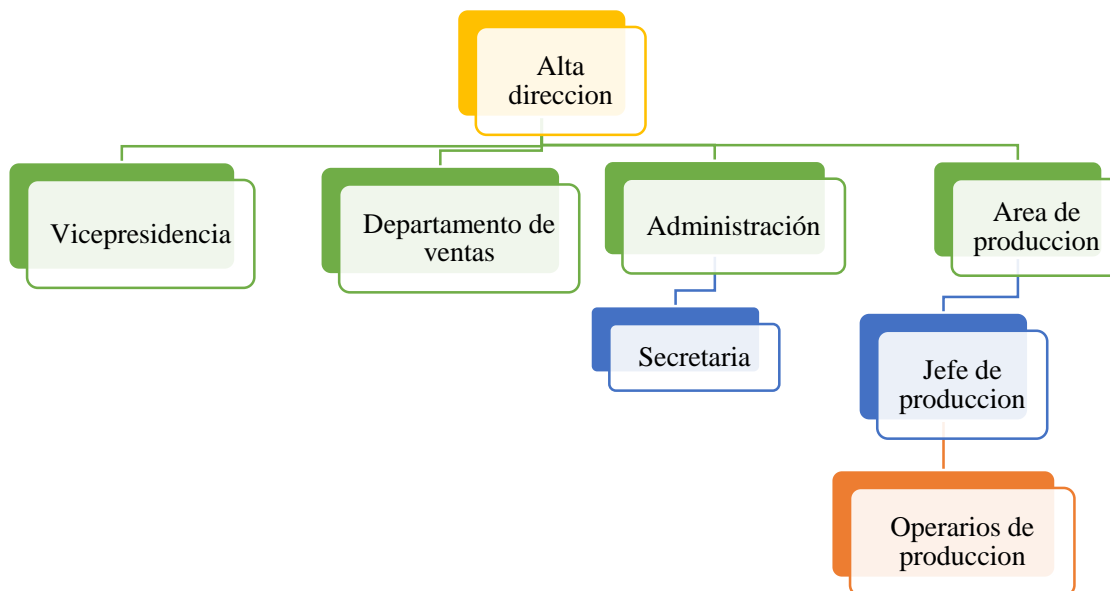
### d) Valores corporativos

**Puntualidad:** Para mantener una buena imagen del personal, sobre las horas de ingreso y salida.

**Honestidad:** Sobre los sucesos internos y externos para mejorar el enfoque entre las áreas de trabajo.

**Lealtad:** Con la empresa para mantener en constante confidencialidad los sucesos y hechos dentro de la empresa.

e) Organigrama **organizacional**



f) Codificación de fichas, registros y otros documentos similares

N°	Descripción	Código
1		
2		
3		
4		
5		
6		

**Base legal**

Según los requerimientos del país, entre algunos puntos críticos a considerar, sobre el estudio de riesgos psicosociales o similares en condiciones de trabajo, se considera por parte de La Constitución Política del Ecuador que:

**Art. 57.-** Se requiere definir los recursos de la empresa bajo el diseño, revisión y control de mejora, sobre la prevención y mitigación de riesgos presentes en el lugar de trabajo.



	<b>PLAN DE MEJORA CONTRA RIESGOS PSICOLÓGICOS</b>	
<b>Versión: 001</b>	<b>ICAMODA</b>	<b>Página: 5 de 16</b>

El reglamento de seguridad y salud de los trabajadores, informa en:

**Art. 1.- AMBITO DE APLICACION**

Las disposiciones del Reglamento se deben regir sobre las actividades laborales de la empresa, con el fin de determinar los métodos de disminución de riesgos laborales, buscando la mejora del ambiente de laboral.

LEY 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales, determinó que:

**Art. 15.- Principios de la acción preventiva**

1. El gerente adoptara los principios de seguridad e higiene del trabajo, en base a:

- a) Mitigar los riesgos;
- b) Determinar los riesgos que no se pueden mitigar;
- c) Determinar las fuentes de riesgo;
- d) Introducir al operario en el puesto de trabajo, previniendo todas las consideraciones de riesgo presentes;
- e) Adoptar medidas de prevención de riesgos.

Real Decreto 39/1997, de 17 de enero, Reglamento de los Servicios de Prevención, delimita sobre:

**Art. 32. Requisitos**

- 1. La auditoría se debe elaborar en base a personal que tenga la capacidad de determinar los aspectos de cumplimiento de normas, teniendo en cuenta la imparcialidad del lugar de estudio y poseer conocimiento sobre el tema.
- 2. El personal de auditoría no deberá mantener vínculos de ninguna índole, con el sector evaluado, para evitar cualquier influencia sobre los resultados.



**PLAN DE MEJORA CONTRA RIESGOS  
PSICOLÓGICOS**

**Versión: 001**

**ICAMODA**

**Página: 6 de 16**

# GENERALIDADES

	<b>PLAN DE MEJORA CONTRA RIESGOS PSICOLÓGICOS</b>	
<b>Versión: 001</b>	<b>ICAMODA</b>	<b>Página: 7 de 16</b>

### **Medidas organizacionales**

Elaborar un seguimiento sobre la propuesta de implementación del plan estratégico para reducir o mitigar los riesgos psicosociales, determinando la justificación debida, sobre el estudio realizado. Esta iniciativa, determinará el grado de aceptación del plan sobre la empresa “ICAMODA”.

El gerente debe leer cada detalle pertinente y elaborar parámetros de cambio sobre las secciones que considere un grado de no conformidad para sugerir modificaciones en los parámetros que considere necesarios.

El documento debe ser firmado por el alto mando y registrado en la empresa con el fin de determinar la introducción del documento en la empresa “ICAMODA”.

El documento debe ser presentado en la empresa mediante una capacitación, donde se demuestre a las partes interesadas, los principios a cumplir para determinar la influencia que tiene el documento, sobre el personal capacitado.

Una vez terminada la capacitación, el personal deberá ser evaluado con los detalles más básicos para determinar el grado de concentración y retención de información para después firmar la carta con fecha y hora de capacitación.

Los operarios deben llenar una serie de documentos de forma mensual, para determinar el grado de mejora sobre el documento introducido, de tal forma que se lleve mes a mes, todo el seguimiento requerido del estudio.



# PROCEDIMIENTOS DE CONTROL DE RIESGO PSICOSOCIAL

	<b>PLAN DE MEJORA CONTRA RIESGOS PSICOLÓGICOS</b>	
<b>Versión: 001</b>	<b>ICAMODA</b>	<b>Página: 9 de 16</b>

### **Parámetros de minimización de riesgos psicosociales**

Para adoptar las ideas, se requiere de una serie de metodologías, entre las cuales esta:

#### *Liberar cargas*

Entre algunas consideraciones que se han determinado según Frank Berndt se establece que:

- Eliminar objetos y estructuras no requeridas y que no generan un valor agregado al producto.
- Eliminar la burocracia, el personal que conforma la empresa ICAMODA debe ser capaz de no limitarse sobre la información planteada, se debe evaluar el grado de conocimiento que tiene cada operario, sobre los datos técnicos de sus actividades de trabajo, mitigando en todo momento las barreras presentes entre la falta de medios de comunicación.
- Adecuar las actividades por igual entre el personal del operario, para determinar las operaciones adecuadas, sobre cada componente que forma parte de la planta.
- Determinar las metas a corto y largo plazo para medir el nivel de satisfacción que tiene la planta.
- Atenuar pausas activas: se requiere la eliminación del estrés generado por el tiempo sobre su puesto de trabajo.
- Diversificar las tareas en base a los recursos internos para determinar el objeto de estudio sobre priorizar las tareas más importantes primero.
- Establecer medios de compensación por parte de la alta dirección, en base a ciertos indicadores que deleguen al empleado del mes.

#### *Ampliar horizontes*

Se requiere de capacitaciones donde se exponga la situación de la empresa, basado en los indicadores que se han visto mejorados con el tiempo de trabajo, determinando las vulnerabilidades para fortalecer y compactar los datos de productividad.



## PLAN DE MEJORA CONTRA RIESGOS PSICOLÓGICOS

**Versión:** 001

**ICAMODA**

**Página:** 10 de 16

Motivar al personal mediante incentivos mensuales, económicos o mediante recursos, que generen el aumento de la productividad por los motivos de competitividad interna y así mejorar las relaciones interpersonales en la empresa.

En el caso de requerir horas extra, para elaborar o culminar las exigencias del cliente en un tiempo determinado, deben ser previamente notificadas y explicadas por parte de la alta dirección, por este medio, se puede determinar las acciones necesarias, para reducir las cargas en los tiempos que no se requiere de mayor carga laboral.

Finalmente, se requiere de un sistema de gestión que evalúe el seguimiento adecuado sobre el cuadro psicosocial que presente el operario en la planta.

### **Pasos para identificar el riesgo psicosocial**

Para determinar la presencia de riesgo psicosocial, se requiere evaluar al personal, donde, el Cuestionario Maslach Burnout Inventory, delimita los siguientes pasos:

#### *Paso 1. Determinar la población de estudio*

Para iniciar con el estudio, es necesario identificar el personal que va a ser el objeto de análisis sobre una población homogénea.

#### *Paso 2. Datos demográficos*

Una vez identificada la población de estudio, se requiere establecer los datos relevantes para conocer la situación general de cada persona, recolectando datos como; nombre, edad, puesto de trabajo, sexo, domicilio, estado civil, condiciones de vivienda, entre otros.

#### *Paso 3. Aplicación del test MBI*

Una vez que se identifica la población de estudio de forma adecuada, se emplea la aplicación del test MBI, donde, el personal debe responder de la forma más honrada para determinar la presencia del síndrome de Burnout.

	<b>PLAN DE MEJORA CONTRA RIESGOS PSICOLÓGICOS</b>	
<b>Versión:</b> 001	<b>ICAMODA</b>	<b>Página:</b> 11 de 16

*Paso 4. Tabular datos*

Una vez elaborado el test, se recolecta toda la información y se tabula de tal forma que se observe el cuadro presente, según los resultados obtenidos, para observar el tipo de riesgo psicosocial presente.

*Paso 5. Informe final*

Una vez que se tabula y analiza los datos, se requiere de elaborar un informe, donde se describa la situación inicial de la empresa, sobre las dimensiones de cansancio emocional, despersonalización y realización personal.


**Pasos para reducir el riesgo psicosocial**

Berndt, seleccionó una serie de pasos mínimos para reducir o mitigar el riesgo, entre las consideraciones más importantes están:

*Paso 1. Determinar las causas de la limitada capacidad en el trabajo*

En este punto se requiere de evaluar al menos 5 causas probables que puedan determinar la raíz de la baja productividad proveniente del personal de trabajo. La Tabla 1, muestra la ficha de datos requeridos para este paso.

*Tabla 1 Ficha de causas de baja productividad*

<b>REGISTRO DE CAUSAS DE BAJA PRODUCTIVIDAD</b>		
<b>Operario</b>		
<b>Fecha de evaluación</b>		
<b>Evaluador</b>		
<b>DATOS</b>		
N	Causa probable	Descripción general
<b>Número de causas</b>		

	<b>PLAN DE MEJORA CONTRA RIESGOS PSICOLÓGICOS</b>	
<b>Versión: 001</b>	<b>ICAMODA</b>	<b>Página: 12 de 16</b>

*Paso 2. Determinar las consecuencias de la limitada capacidad en el trabajo*

Se requiere evaluar las consecuencias de la limitada capacidad en el trabajo en base al grado de relevancia que tiene cada causa probable. La Tabla 2, muestra la coloración de cada parámetro de estudio.

*Tabla 2 Ficha de consecuencias de baja productividad*

Color	Detalle	Descripción
Verde	Bajo	Causa probable de baja prioridad.
Amarillo	Medio	Causa probable de estudio relativo a efectos.
Rojo	Alto	Causa de alta prioridad.

*Paso 3. Método causa – efecto*

El personal capacitado que pueda elaborar el estudio, debe determinar cada sección determinada. La Tabla 3, muestra el formato de ficha para evaluar la causa y el efecto.

*Tabla 3 Ficha causa – efecto*

Causa	Efecto	Detalles de estudio

**Nota:** El personal debe distribuir adecuadamente el estudio, basado en los datos obtenidos durante el procesamiento de información.


*Paso 4. Determinar las causas raíz de la baja productividad*

Una vez que se determinan los problemas, se evalúa objetivamente al operario, para conocer su estado actual en cuanto a su relación familiar, relación con el personal de trabajo y relación con su puesto de trabajo. La Tabla 4, muestra los datos o resultados del estudio elaborado.



	<b>PLAN DE MEJORA CONTRA RIESGOS PSICOLÓGICOS</b>	
<b>Versión:</b> 001	<b>ICAMODA</b>	<b>Página:</b> 13 de 16

*Tabla 4 Matriz de resultados*

<b>REGISTRO DE RESULTADOS DE RIESGO PSICOSOCIAL</b>		
<b>Operario</b>		
<b>Fecha de evaluación</b>		
<b>Evaluador</b>		
<b>DATOS</b>		
<b>N</b>	<b>Detalles encontrados</b>	<b>Descripción general</b>
	Firma de evaluador:	Firma de evaluado

**Nota:** Una vez finalizada la evaluación del operario, se requiere de un procedimiento seguro de para reducir o mitigar las causas raíz para que el operario no cumpla con el grado de satisfacción esperado, el evaluador debe ser objetivo al momento de evaluar, para llegar a una conclusión que detalle los requerimientos para reducir o mitigar el riesgo psicosocial.

### **Medidas correctivas**

Se considera una serie de métodos de mejora tras la evaluación, entre los más importantes se encuentra:

#### *Programas de ejercicios*

Se ha determinado que, al realizar ejercicio bajo diferentes condiciones, ayuda a despejar la mente de los problemas que se encuentran en el hogar, reduciendo sustancialmente las ideas en la cabeza, sobre problemas en el hogar o en lugares aledaños, además, es un medio para unir al personal que forma parte de la planta, ya que se ha demostrado que el sector deportivo inyecta dopamina sobre el organismo que reduce o elimina el estrés que esta acumulado en el cuerpo.



## PLAN DE MEJORA CONTRA RIESGOS PSICOLÓGICOS

Versión: 001

ICAMODA

Página: 14 de 16

### *Terapia*

Si la causa probable, va más allá de simples rasgos de riesgo psicosocial, se requiere acudir con un médico especialista en el área determinada como causa probable del Síndrome de Burnout. Es importante conocer que existen causas que lleven a la baja de productividad que no pueden ser detectables a simple vista, el aumento de sufrir este cuadro, puede terminar en depresión o pensamientos no deseados, por lo que es necesario acudir a una persona calificada para tratamientos específicos.

### *Pausas Activas*

Se considera que un descanso del trabajo laboral de 5 minutos por cada hora de trabajo, puede reducir los cuadros de riesgo psicosocial, este es un método que se trata de relajar los músculos del cuerpo que están sometidos a la tensión del puesto de trabajo. Promover esta práctica, ayuda a mejorar las condiciones laborales, siendo una de las principales herramientas de uso por empresas de alto nivel, consiguiendo excelentes resultados de mejora en la empresa.

### *Plan de satisfacción laboral*

Se ha elaborado una serie de métodos para determinar un mejor ambiente laboral, entre estos esta:

- Se debe reconocer al operario que, por uno u otro motivo, ha destacado sobre las labores que realiza en la planta.
- Fomentar los requerimientos para mitigar el estado de estrés laboral.
- Brindar las consideraciones de autonomía.
- Mejorar la relación entre el personal de trabajo.

### **Disposiciones finales**

Llevar el adecuado registro sobre estudios elaborados en el personal en base a las siguientes consideraciones:


- Elaborar fichas de registro sobre los estudios evaluados y realizados.
- Obtener las firmas del personal o población de estudio.


	<b>PLAN DE MEJORA CONTRA RIESGOS PSICOLÓGICOS</b>	
<b>Versión: 001</b>	<b>ICAMODA</b>	<b>Página: 15 de 16</b>

- Realizar el seguimiento al menos una vez al año, para determinar mediante indicadores, que se está cumpliendo o que se redujo el riesgo psicosocial.

## ANEXOS

Anexo 1: Ficha de registro de evaluación de riesgo psicosocial

REGISTRO DE ESTUDIO DE RIESGO PSICOSOCIAL		
Código		
Registro		
Evaluador		
DATOS		
N	Fecha de estudio	Disposición final
Firma de evaluador:		Firma de gerente

	<b>PLAN DE MEJORA CONTRA RIESGOS PSICOLÓGICOS</b>	
<b>Versión: 001</b>	<b>ICAMODA</b>	<b>Página: 16 de 16</b>

### **Historia ICAMODA**

La empresa nace con el nombre SOLTEX, en el año 1994, dedicado a la elaboración de prendas de vestir en común, confeccionando varios productos bajo diseños únicos que fueron elaborados por personal de gestión de modas. En el año 2000, la empresa decide expandir sus caminos, realizando productos de tipo interiores, con todos los formatos y consideraciones de la demanda de mercado. En el año 2015, debido a la mejora sobre el sector de ventas, deciden dividirse en dos empresas, dando como resultado, el inicio de la empresa “ICAMODA”, con sede en Ambato, con todo el esfuerzo y la dedicación prestada, se consolida y posiciona solo en el mercado, como una empresa de alto valor. En el año 2020, tras la baja de ventas, deciden realizar convenios para grandes marcas exclusivas, elaborando producto de gran calidad.

El plan para reducir o mitigar el riesgo psicosocial está determinado en la reducción de carga mental, conservando un ambiente sano y saludable sobre el personal que conforma la empresa y que planifica la obtención de puestos de trabajo que requieran acciones de corrección sobre la fuente.

Evaluar el test periódicamente (cada 6 meses), para determinar el progreso que tiene el personal sobre la salud mental e identificar oportunidades de mejora para aplicar cambios sobre las falencias que se presentan.



☎ 032844262  
☎ 0985024675  
✉ icamoda@yahoo.com

## CARTA DE CONFORMIDAD

Ambato, 20 de Febrero del 2023

Yo, Gabriela Carolina Meza Castro con CL.1804739082001 en calidad de propietaria de la fábrica ICAMODA.

Por medio de la presente hago de su conocimiento que el **Sr. LEONES QUISPE NICOLAS PATRCIO** con CL. **1804426847** estudiante de Ingeniería Industrial de la Universidad Indoamérica ha culminado su proyecto de Tesis con el tema **“ESTUDIO DE RIESGO PSICOSOCIAL CON EFECTO BURNOUT APLICADO AL PERSONAL DE LA EMPRESA ICAMODA DE LA CIUDAD DE AMBATO EN EL PERIODO B22”**, proyecto con el cual nos encontramos conformes con las mejoras propuestas en el mismo.



ATENTAMENTE  
Ing. Gabriela Carolina Meza

**ICAMODA**

\*\*\*\*\*  
FIRMA AUTORIZADA

