

ISTE

INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO ESPAÑA
Desde 1984

CARRERA DE TECNICATURA SUPERIOR EN ENFERMERIA

TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE TÉCNICO SUPERIOR EN ENFERMERIA

Tema: EL SINDROME DE BURNOUT EN TRABAJOS FORMALES DE VENTA
DE COMIDA EN EL MERCADO MODELO DE AMBATO

Modalidad Presencial

Línea y sublínea der investigación

ESTUDIOS SOBRE INTERVENCIÓN DE ENFERMERÍA EN LA PROTECCIÓN
Y PROMOCIÓN DE LA SALUD EN LA PROMOCIÓN

Autoras: Laura Lastenia Castro Cusco

Melanie Micaela Armijos Flores

Director: Psicólogo Clínico Devis Geovanny Cedeño Mero Magister en
Neuropsicología Magister en Docencia e Investigación en la Educación Superior

Ambato - Ecuador

2025

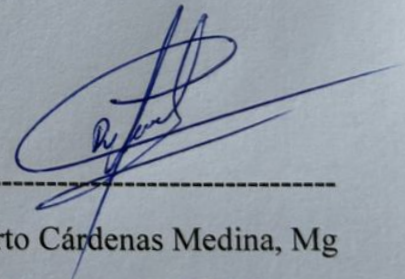
 095 888 5323

ESTUDIA DIFERENTE

www.iste.edu.ec

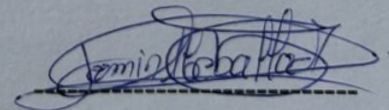
A la Unidad Académica de Titulación de la Carrera Tecnicatura Superior en Enfermería

El Tribunal receptor del Trabajo de integración curricular, presidido por el Doctor en Fisioterapia y Administración de los servicios de la Salud Jorge Humberto Cárdenas Medina Magister en Pedagogía en Ciencias de la Salud, e integrado por los señores Nutricionista Dietista Andrea Jazmín Ceballos Marcillo Master en Nutrición Personalizada y comunitaria y Licenciada en Enfermería Amanda Yadira Analuisa Sisalema , designados por el Colectivo Académico de Carrera del Instituto Superior Tecnológico España, para receptor el Trabajo de Integración Curricular con el tema: "EL SINDROME DE BURNOUT EN TRABAJOS FORMALES DE VENTA DE COMIDA EN EL MERCADO MODELO DE AMBATO "elaborado y presentado por las señoritas, Laura Lastenia Castro Cusco y Melanie Micaela Armijos Flores, para optar por el Grado Académico de Técnico Superior en Enfermería; una vez escuchada la defensa oral del Trabajo de Integración Curricular, el Tribunal aprueba y remite el trabajo para uso y custodia en las bibliotecas del Instituto Superior Tecnológico España.



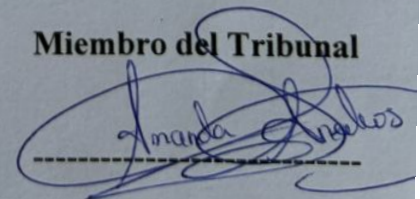
Dr. Jorge Humberto Cárdenas Medina, Mg

Presidente del Tribunal



Nd. Andrea Jazmín Ceballos Marcillo, Mg

Miembro del Tribunal



Lic. Amanda Yadira Analuisa Sisalema

Miembro del Tribunal

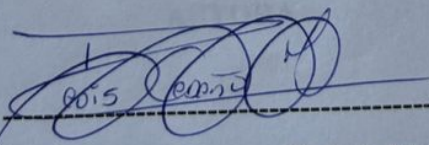
APROBACIÓN DEL DIRECTOR

Psc. Cli. Devis Geovanny Cedeño Mero, MSc

CERTIFICA:

En mi calidad de Director del trabajo de integración curricular: “EL SINDROME DE BURNOUT EN TRABAJOS FORMALES DE VENTA DE COMIDA EN EL MERCADO MODELO DE AMBATO”, presentado por las Señoritas Laura Lastenia Castro Cusco y Melanie Micaela Armijos Flores, para optar por el Título de Tecnólogo en Enfermería CERTIFICO, que dicho proyecto ha sido prolijamente revisado y considero que responde a las normas establecidas en el reglamento de títulos y grados de la Carrera, suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del tribunal examinador que se designe.

Ambato, 4 de abril de 2025.



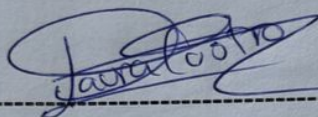
Psc. Cli. Devis Geovanny Cedeño Mero, MSc.

c.c. 1315334506

DIRECTOR

AUTORÍA DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

La responsabilidad de las opiniones, comentarios y críticas emitidas en el Trabajo de Integración Curricular presentado con el tema: “EL SINDROME DE BURNOUT EN TRABAJOS FORMALES DE VENTA DE COMIDA EN EL MERCADO MODELO DE AMBATO”, le corresponde exclusivamente a: Laura Lastenia Castro Cusco y Melanie Micaela Armijos Flores, Autor bajo la Dirección de Psicólogo Clínico Devís Geovanny Cedeño Mero; Magister en Neuropsicología Magister en Docencia e Investigación en la Educación Superior Director del Trabajo de integración curricular; y el patrimonio intelectual al Instituto Superior Tecnológico España.



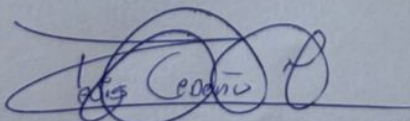
Laura Lastenia Castro Cusco

AUTORA



Melanie Micaela Armijos Flores

AUTORA



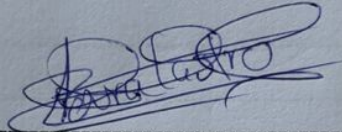
Psc. Cli. Devís Geovanny Cedeño Mero, MSc

DIRECTOR

DERECHOS DE AUTOR

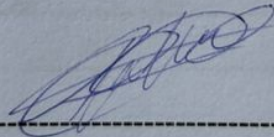
Autorizo al Instituto Superior Tecnológico España, para que el Trabajo de integración curricular, sirva como un documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación, según las normas de la Institución.

Cedo los Derechos de mi Trabajo de integración curricular, con fines de difusión pública, además apruebo la reproducción de este, dentro de las regulaciones del Instituto.



Laura Lastenia Castro Cusco

c.c. 1727200782



Melanie Micaela Armijos Flores

c.c. 1805761440

ÍNDICE GENERAL

APROBACIÓN DEL DIRECTOR.....	iii
AUTORÍA DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR.....	iv
DERECHOS DE AUTOR.....	v
ÍNDICE GENERAL.....	vi
INDICE DE FIGURAS.....	ix
IINDICE DE TABLAS.....	x
AGRADECIMIENTO.....	xi
DEDICATORIA.....	xii
RESUMEN EJECUTIVO.....	xiii
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPITULO I.....	2
ANTECEDENTES Y BASES TEORICAS.....	2
1.1 Antecedente.....	2
1.2 Planteamiento del Problema.....	5
1.3 Justificación.....	7
1.4 Objetivos.....	8
1.4.1 Objetivo General.....	8
1.4.2 Objetivos Específicos.....	8
1.5 Marco Teórico.....	9
Definición y Concepto.....	9
1.5.1 Evolución de la Historia del Síndrome de Burnout.....	9
1.5.2 Síndrome de Burnout.....	10
1.5.3 Dimensiones del síndrome de Burnout.....	12
1.5.4 Fases del Síndrome de Burnout.....	13
1.5.5 Rendimiento laboral.....	14
1.5.6 Factores de Riesgo.....	16
1.5.7 Factores que Predominan en el Desarrollo del Burnout.....	18
1.5.8 Tratamientos del síndrome de Burnout.....	19
1.5.9 Cuidados de enfermería en el síndrome de burnout.....	20
1.5.10 Trabajos formales de venta de comida.....	20

1.5.10.1 Tipos de trabajos formales de venta de comida	21
1.5.10.2 Diagnóstico De Trabajos Formales En Venta De Comida.....	22
1.5.10.3 Factores De Exposición De Trabajos Formales De Venta De Comida.....	22
1.5.11 Prevención y Tratamiento del Síndrome de Burnout.....	23
CAPÍTULO II.....	24
METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN	24
2.1 Diseño metodológico	24
2.2 Enfoque de investigación.....	24
2.3 Cuestionario o Instrumentos Utilizados.....	24
2.4 Población.....	25
2.5 Muestreo.....	26
2.6 Recursos.....	26
2.6.1 Tecnológicos:.....	26
2.6.2 Humanos:.....	26
2.6.3 Financieros:.....	26
CAPÍTULO III.....	27
ANÁLISIS DE RESULTADOS.....	27
3.1 Tabulación e Interpretación de Encuestas.....	27
3.1.1 Edad De Los Trabajadores.....	27
3.1.2 Estado Civil De Los Trabajadores.....	28
3.1.3 Nivel Educativo De Los Trabajadores.....	29
3.1.4 Años Trabajando En La Venta De Comida.....	30
3.1.5 Horas De Trabajo	31
3.1.6 Días A La Semana Trabajadas	32
3.1.7 Ambiente Laboral de los Trabajadores	33
3.1.8 Estrés Por El Trabajo.....	34
3.1.9 Apoyo de los Supervisores.....	35
3.1.10 Satisfacción Con El Trabajo.....	37
3.1.11 Agotamiento Después Del Trabajo	38
3.1.12 Motivación Para Trabajar.....	39
3.1.13 Función Principal En La Venta De Comida.....	40
3.1.14 Sueldo que reciben al día los Trabajadores de Venta de Comida.....	41
3.1.15 Descanso de Jornada Laboral.....	42

3.1.16 Cansancio	43
3.1.17 Despersonalización.....	44
3.1.18 Relación Personal.....	45
3.1.19 Recomendaciones Prácticas Y Estrategias.....	46
CAPÍTULO IV	49
DISCUSIÓN	49
4.1 Discusión de Resultados	49
CAPÍTULO V.....	52
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	52
5.1 Conclusiones.....	52
5.2 Recomendaciones.....	53
6. Referencias.....	54
7. Anexos	59

ÍNDICE DE FIGURAS

Ilustración 1	Edad de los a participantes	27
Ilustración 2	Estado civil de los trabajadores.....	28
Ilustración 3	Nivel educativo de los trabajadores.....	29
Ilustración 4	Años Trabajando en la Venta de Comida.....	30
Ilustración 5	Horas de trabajo.....	31
Ilustración 6	Días a la Semana Trabajadas.....	32
Ilustración 7	Ambiente Laboral de los Trabajadores.....	33
Ilustración 8	Estrés por el Trabajo.....	34
Ilustración 9	Apoyo de los Supervisores.....	35
Ilustración 10	Satisfacción con el trabajo.....	36
Ilustración 11	Satisfacción con el trabajo.....	37
Ilustración 12	Motivación para trabaja.....	38
Ilustración 13	Función Principal en la venta de comida.....	39
Ilustración 14	Sueldo que reciben al día los Trabajadores de Venta de Comida.....	40
Ilustración 15	Descanso de Jornada Laboral.....	41
Ilustración 16	Cansancio.....	42
Ilustración 17	Despersonalización.....	43
Ilustración 18	Relación personal.....	44

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Edad de los a participantes	27
Tabla 2 Estado civil de los trabajadores	28
Tabla 3 Nivel educativo de los trabajadores.....	29
Tabla 4 Años Trabajando en la Venta de Comida.....	30
Tabla 5 Horas de trabajo.....	31
Tabla 6 Días a la Semana Trabajadas.....	32
Tabla 7 Ambiente Laboral de los Trabajadores.....	33
Tabla 8 Estrés por el Trabajo.....	33
Tabla 9 Apoyo de los Supervisores	34
Tabla 10 Satisfacción con el trabajo.....	35
Tabla 11 Satisfacción con el trabajo.....	36
Tabla 12 Motivación para trabaja.....	37
Tabla 13 Función Principal en la venta de comida.....	38
Tabla 14 Sueldo que reciben al día los Trabajadores de Venta de Comida.....	39
Tabla 15 Descanso de Jornada Laboral.....	40
Tabla 16 Cansancio.....	41
Tabla 17 Despersonalización.....	42
Tabla 18 Relación personal	43
Tabla 19 Recomendaciones prácticas y estrategias.....	44

AGRADECIMIENTO

Agradezco al Instituto Superior Tecnológico España por la oportunidad de formarme en un ambiente de excelencia, y a la Carrera de Enfermería por brindarme una formación integral basada en el compromiso y el conocimiento científico.

También expreso mi gratitud a mis compañeros, en especial a Mireya Carcelén, Sebastián Maisanche y Melanie Armijos, por su apoyo, amistad y por compartir juntos momentos y desafíos inolvidables.

Laura Lastenia Castro Cusco - Melanie Micaela Armijos Flores

DEDICATORIA

Mi más profundo agradecimiento es para mi madre Yubixi Cusco, cuyo amor incondicional y apoyo inquebrantable han sido la base de mi crecimiento. Su esfuerzo y sacrificio me han enseñado el verdadero significado de la dedicación, inspirándome a seguir adelante incluso en los momentos más difíciles. El cariño y la compañía de mis niñas Yamyleth Castro y Alejandra Parra han sido fundamentales en este proceso. Su comprensión y aliento constante me han brindado la motivación y la fuerza necesarias para continuar. También expreso mi gratitud a mi docente, cuya paciencia, orientación y valiosos conocimientos han sido clave en mi formación académica y en la culminación de esta etapa. Cada persona que ha sido parte de este camino ha dejado una huella en mi vida, y este logro es también suyo

Laura Lastenia Castro Cusco

Agradezco profundamente a Dios, quien me ha dado la fortaleza para seguir adelante, incluso en los momentos más difíciles. A mi amado hijo Nicolás que, aunque ya no está físicamente conmigo, su amor y su recuerdo han sido mi mayor motivación para no rendirme y continuar este camino con esperanza. A mi familia, por su apoyo incondicional, su paciencia y su amor infinito, especialmente a mis padres, por ser mi inspiración y mi motor para seguir adelante. A mis docentes y tutores, por su guía y enseñanzas. A cada persona que creyó en mí y me animó a seguir adelante, gracias por ser parte de este logro, que dedico con todo mi amor a mi hijo, quien siempre vivirá en mi corazón.

Melanie Micaela Armijos Flores

INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO ESPAÑA
CARRERA DE TECNICATURA SUPERIOR EN ENFERMERIA

TEMA:

EL SINDROME DE BURNOUT EN TRABAJOS FORMALES DE VENTA
DE COMIDA EN EL MERCADO MODELO DE AMBATO

AUTOR: Laura Lastenia Castro Cusco y Melanie Micaela Armijos Flores

DIRECTOR: Psc. Cli. Devis Geovanny Cedeño Mero, MSc.

FECHA: 04 de Abril del 2025

RESUMEN EJECUTIVO

El síndrome de Burnout, también conocido como síndrome del quemado, es una condición derivada del estrés laboral crónico, caracterizada por agotamiento emocional, despersonalización y una disminución en la realización personal. El objetivo general del presente estudio fue identificar la prevalencia del síndrome de Burnout en las trabajadoras del área de comida del Mercado Modelo de Ambato. La metodología utilizada fue no experimental, mixto, descriptivo, transversal en una muestra de 50 trabajadores. Los instrumentos utilizados fue el cuestionario MBI y una encuesta validada con una consistencia interna de 0.788. Los resultados evidencian que el 30% de las trabajadoras presentan altos niveles de agotamiento emocional, el 25% muestra signos de despersonalización, mientras que el 45% experimenta baja realización personal. Con respecto a los factores de riesgo las largas jornadas laborales, la interacción constante con clientes exigentes, la falta de pausas adecuadas y la presión económica son las más evidentes en esta población. Por último, con respecto a las estrategias de prevención para el estrés se encontró que la reducción de la carga laboral, la implementación de programas de bienestar emocional, la optimización de

horarios y la creación de espacios de descanso mejoran la calidad de vida de las trabajadoras y mitiga los efectos del síndrome de Burnout. El estudio evidenció que el síndrome de burnout se presenta de manera frecuente y en niveles elevados en personas dedicadas a la venta de alimentos. Por ello, resulta esencial implementar medidas y estrategias orientadas a reducir su impacto, promoviendo así el bienestar y la salud mental de los trabajadores en este sector.

Palabras clave: Síndrome de Burnout, estrés laboral, agotamiento emocional, Mercado Modelo de Ambato, trabajadoras de comida

INTRODUCCIÓN

El síndrome de Burnout, también denominado cansancio profesional, es una condición que se desarrolla gradualmente debido a una exposición prolongada a altos niveles de estrés laboral, especialmente cuando se enfrentan largas jornadas de trabajo durante al menos seis meses. El término "Burnout" originario del inglés, refleja la sensación de fatiga extrema, desinterés y falta de energía en el entorno laboral. Este síndrome se caracteriza por tres aspectos esenciales: el agotamiento emocional, la tendencia a desvincularse de las personas con las que se trabaja, y la pérdida de la satisfacción personal por lo que se hace (Castro Romero & Romero Urrea, 2022).

Entre los síntomas más frecuentes del síndrome de Burnout se incluyen la falta de motivación, agotamiento físico y mental, una caída en el rendimiento laboral y problemas de salud como insomnio, hipertensión y malestar de cabeza. La Organización Mundial de la Salud (OMS) considera estos signos como un riesgo significativo para la salud en el ámbito laboral. Este reconocimiento resalta la necesidad urgente de implementar estrategias eficaces para prevenir y tratar el Burnout, protegiendo así tanto el bienestar de los trabajadores como el desempeño de las organizaciones (Castro Romero & Romero Urrea, 2022).

Por este motivo, esta investigación busca analizar el desempeño laboral, identificando los factores y las consecuencias asociadas al síndrome de burnout en trabajadores formales, el estudio se realizará en la comunidad del Mercado Modelo, ubicado en la provincia de Tungurahua, con el objetivo de obtener resultados que permitan mejorar la calidad laboral y el bienestar de los involucrados.

CAPITULO I

ANTECEDENTES Y BASES TEORICAS

1.1 Antecedente

El síndrome de burnout se está convirtiendo en un problema cada vez más común a nivel mundial, que afecta especialmente a los trabajadores del sector de servicios alimentarios. Se presenta como un desgaste emocional profundo que afecta el bienestar personal, despersonalización y una pérdida de sentido en el trabajo, lo que impacta negativamente la satisfacción personal. Este síndrome surge como consecuencia de un estrés laboral crónico que no ha sido gestionado de manera adecuada, como lo indica la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2021).

En América Latina, El síndrome de Burnout se ha transformado en una preocupación cada vez más relevante para muchas personas. Los trabajadores se enfrentan a jornadas largas, una grave escasez de personal y una sobrecarga emocional constante. Esto no solo pone en riesgo la salud y el bienestar de las personas que trabajan, sino que también influye directamente en la calidad de los servicios que brindan. señala que el 38% de las personas empleadas en este sector experimentan agotamiento emocional, provocado por el estrés económico y las exigencias del trabajo diario (Cantos, 2022).

La investigación realizada por Sánchez y Bresó (2020) titulado "El estudio titulado "Síndrome de Burnout y duplicidad de funciones en el personal de enfermería de clínicas privadas " en España tuvo como objetivo explorar cómo el burnout influye en la relación entre el rendimiento laboral y la inteligencia emocional. Para ello, se utilizó un enfoque cuantitativo y se encuestó a 1,197 empleados. Los resultados demostraron que existía una relación negativa entre el agotamiento y el desempeño laboral, mientras que, por otro lado, se encontró una conexión positiva y significativa entre la efectividad profesional y el rendimiento en el trabajo. En conclusión, el estudio subraya la relevancia de la inteligencia emocional como una herramienta protectora que puede contribuir a reducir o prevenir el agotamiento crónico en los trabajadores.

Este hallazgo subraya cómo, al fomentar la inteligencia emocional, los empleados podrían estar mejor preparados para gestionar las demandas laborales y prevenir el agotamiento, lo que finalmente beneficia tanto al bienestar individual como al rendimiento.

En un estudio realizado en Quito por Enríquez (2021) titulado "Flexibilidad y Productividad Mecanismos de intensificación del control en el trabajo de los call centers" buscó entender cómo se mide la eficiencia laboral de los empleados en los centros de atención telefónica, basándose en una revisión exhaustiva de investigaciones previas. Los hallazgos indicaron que el trabajo en estos centros se caracteriza por ser altamente intenso, agotador, y sometido a una constante vigilancia y control. Estos mecanismos buscan incrementar el control sobre los empleados y extraer un mayor rendimiento de su fuerza laboral. El estudio concluyó que el síndrome de burnout tiene un impacto considerable en el rendimiento de los empleados de los centros de llamadas. La naturaleza exigente y desgastante del trabajo, sumada a la vigilancia constante y la presión externa, contribuye a un ambiente laboral deteriorado, lo que genera estrés y fatiga en los trabajadores. Este contexto crea un círculo vicioso que afecta tanto al bienestar de los empleados como a su desempeño laboral, lo que resalta la necesidad de encontrar soluciones que mejoren las condiciones de trabajo y reduzcan los efectos del burnout en este tipo de entornos.

Por otro lado, un estudio relevante sobre el tema es el titulado "Carga mental y síndrome de burnout en empresas de consumo masivo", realizado por Rossana Belén Calderón Meléndez en 2022 en la Universidad Técnica de Ambato, Ecuador, exploró cómo la carga mental afecta a los trabajadores en las empresas de este sector y su relación con el síndrome de burnout. La investigación se centró en entender el impacto de estos factores en el bienestar de los empleados y cómo influyen en su desempeño laboral. Esta problemática no es ajena, el burnout afecta al 78% de los empleados, mostrando cómo este fenómeno impacta tanto a pequeñas como a grandes industrias, incluyendo el comercio de alimentos. Estas cifras reflejan una situación preocupante que requiere atención urgente para proteger la condición física y el bienestar de los trabajadores (Calderón Meléndez, 2022).

Por otro lado debido la pandemia de COVID-19 ha deteriorado las condiciones laborales en el sector salud, lo que ha incrementado la presencia del síndrome de burnout. Esto se muestra en el estudio de Correa-Correa et al. (2020) quienes resaltan que las condiciones extremas vividas durante la pandemia han elevado considerablemente el riesgo de burnout entre el personal de salud, lo que hace urgente una reevaluación de las condiciones laborales en tiempos de crisis. Es fundamental

prestar atención a estos aspectos para asegurar el bienestar de los profesionales de la salud y que tengan la capacidad de ofrecer una atención apropiada a los pacientes.

1.2 Planteamiento del Problema

El síndrome de burnout, descrito por Cristina Maslach en 1982, es un trastorno emocional que refleja el impacto negativo del agotamiento laboral crónico. Se define por un agotamiento tanto físico como mental, Desinterés por los demás y sensación de bajo rendimiento personal. Este síndrome suele afectar especialmente a quienes desempeñan roles en los que están en contacto constante con otras personas, como en atención al cliente, salud o educación. No solo afecta la salud mental y física de quienes lo sufren, sino que también genera actitudes negativas hacia compañeros de trabajo y clientes, lo que puede afectar tanto la calidad del desempeño como las relaciones laborales. Según Jurado et al. (2022), el burnout no solo tiene un impacto personal, sino que también condiciona el entorno laboral, deteriorando la dinámica del equipo y el servicio ofrecido.

El síndrome de burnout tiene un impacto económico considerable a nivel global. Según la (OMS) los trastornos de salud mental, incluido el burnout, implican una reducción de hasta el 4% del Producto Interno Bruto (PIB) global. Esta cifra refleja no solo el sufrimiento personal de quienes padecen el síndrome, sino también las repercusiones a gran escala en la economía. En países como Alemania, los costos asociados con el burnout son tan elevados que ascienden a miles de millones de euros, afectando gravemente la productividad y sobrecargando los sistemas de salud. Esto resalta cómo el burnout no solo es una cuestión de salud individual, sino también un desafío económico y social que requiere atención urgente para moderar sus efectos a nivel global (OMS, 2020; Jurado et al., 2022)

El estudio realizado por Coba (2024) titulado “Trabajadores en Ecuador dicen estar quemados, tienen el síndrome de burnout” pone en evidencia una realidad preocupante: el 78% de los trabajadores en Ecuador experimentan un agotamiento extremo o "burnout" un fenómeno vinculado al estrés constante en el trabajo. Este trastorno no solo refleja el cansancio físico, sino también la fatiga emocional que afecta a muchos. Además, el estudio menciona que los expertos en recursos humanos alertan que el burnout está presente en nueve de cada 10 empresas del país en 2024, lo que significa un crecimiento del 6% en comparación con el año pasado. Este aumento resalta cómo el agotamiento laboral está afectando cada vez más a los trabajadores,

generando un impacto profundo en su estado de bienestar y en la condición de su trabajo.

El estudio Burnout 2024, realizado por la plataforma de empleo Multitabajos y sus filiales, encuestó a cerca de 6.000 personas de diferentes países de América Latina, incluidos Ecuador, Argentina, Chile, Panamá y Perú. Los resultados muestran que el 78% de los trabajadores ecuatorianos experimentan agotamiento extremo o "burnout" lo que refleja un problema de salud laboral creciente en el país (Coba, 2024)

En Tungurahua, donde el comercio es una actividad económica central, el burnout afecta principalmente a las vendedoras de comida. Estas trabajadoras, en su mayoría mujeres, enfrentan largas jornadas laborales que superan las 12 horas al día. La constante interacción con los clientes, junto con la presión para cumplir con los objetivos económicos, las pone en una situación vulnerable ante este trastorno. Según Coba (2024) los trabajadores del sector de alimentos en Ecuador sufren de agotamiento emocional, lo que pone en evidencia la alta incidencia del burnout en el país. Esto subraya la importancia de tomar medidas para apoyar a estas trabajadoras, mejorar sus condiciones laborales y proteger su bienestar. Como se ha explicado anteriormente, el síndrome de burnout no es solo un problema a nivel local, sino también de carácter global. Por esta razón, surgen las siguientes preguntas de investigación que orientarán el estudio:

- ¿Cuáles son los factores laborales, sociales y psicológicos que contribuyen al desarrollo del síndrome de burnout?
- ¿Cómo afecta el Burnout laboral a la salud física y mental de las vendedoras de comida?
- ¿Qué medidas preventivas pueden implementarse para reducir su impacto en los empleados?

1.3 Justificación

Este estudio se enfoca en el síndrome de desgaste profesional, dado que los trabajadores del área de ventas de comida en el Mercado Modelo enfrentan largas jornadas laborales, de 6:00 am a 7:00 pm, interacciones constantes con los clientes y diversas actividades que les generan estrés y agotamiento. Se ha observado que muchas trabajadoras sufren de agotamiento laboral, debido a factores como deudas, despersonalización y la falta de tiempo para sí mismas. Estos factores afectan negativamente su salud, y algunas trabajadoras están constantemente estresadas debido al trabajo y los bajos salarios.

Este estudio busca evaluar la magnitud de burnout en este entorno laboral, identificando Los motivos que intervienen en su desarrollo y reducir su impacto, además de mejorar la calidad de vida y el rendimiento laboral de los empleados, enfocándose especialmente en el agotamiento emocional y la falta de tiempo personal. Además, otra razón que justifica el desarrollo del presente trabajo investigativo es la de poder identificar cómo las largas jornadas, el estrés de los clientes y la presión por alcanzar objetivos económicos, como pagar deudas, influyen en la salud de los trabajadores.

La relevancia de este tema en el Mercado Modelo de Ambato radica en que el bienestar de las vendedoras de comida es esencial para la estabilidad del mercado. El estrés laboral no solo influye en su salud, sino también en calidad del servicio, lo que repercute en la conformidad del cliente y la imagen del mercado. Esto podría tener efectos negativos en la economía local y en la calidad de vida de la comunidad.

Por último, otra razón que justifica la realización del presente trabajo es por la escasa información disponible en la literatura y la insuficiencia de estudios sobre el síndrome de burnout en trabajos formales de venta de comida, de esta manera propiciara mejores conocimientos y perspectiva mediante datos relevantes que contribuirán a investigaciones futuras. Asimismo, proporcionará una mayor comprensión de los problemas laborales, lo que permitirá a los trabajadores tomar decisiones para mejorar sus condiciones de trabajo.

1.4 Objetivos

1.4.1 Objetivo General

- Identificar la prevalencia del síndrome de burnout laboral en las trabajadoras de comida del Mercado Modelo, Ambato

1.4.2 Objetivos Específicos

- Identificar los factores de riesgo asociados al desarrollo del síndrome de Burnout.
- Determinar el grado de agotamiento emocional en las trabajadoras del área de comida del Mercado Modelo de Ambato, identificando los síntomas relacionados con el síndrome de Burnout.
- Proponer recomendaciones prácticas y estrategias de manejo del estrés dirigidas a mejorar la calidad de vida y el rendimiento laboral de las trabajadoras afectadas.

1.5 Marco Teórico

Definición y Concepto

1.5.1 Evolución de la Historia del Síndrome de Burnout

Según Molina Castillo (2022) el síndrome de burnout para la (OMS) la reconoce como un fenómeno relacionado con el trabajo, en la que se puede manifestar de diferentes formas, dependiendo tanto de las condiciones laborales como de las situaciones personales de cada trabajador. Esta clasificación ayuda a identificar los distintos tipos de burnout, basándose en investigaciones recientes que permiten comprender mejor cómo este agotamiento afecta a las personas en función de sus circunstancias particulares.

En 1974, el Psicólogo Herbert Freudenberger estableció el término "burnout" Síndrome de desgaste laboral para describir cómo los empleados reaccionan ante un estrés laboral prolongado. Este fenómeno lo observó inicialmente en el personal de una clínica para tratar la toxicomanía, quienes, después de comenzar su trabajo con entusiasmo, terminaron mostrando síntomas como desmotivación, agotamiento, ansiedad e incluso depresión. Entre los factores que contribuían a este agotamiento, se encontraba la larga jornada laboral, una carga excesiva de trabajo y salarios que no compensaban las exigencias del puesto. Estos factores llevaron a los empleados a volverse más insensibles, e incluso agresivos, en esa misma época, la Psicóloga Christina Maslach centró su investigación en los profesionales dedicados a ayudar a los demás, observando comportamientos como agotamiento, estrés y desapego emocional. Maslach adoptó el término "burnout" para describir estas reacciones y, como contribución importante a la ciencia, desarrolló La escala Maslach Burnout Inventory (MBI), que se utiliza en la actualidad para identificar el síndrome de burnout, es una herramienta clave en el diagnóstico de este fenómeno (Quintero et al., 2020).

1.5.2 Síndrome de Burnout

El síndrome de burnout, o agotamiento laboral, es una situación profunda de desgaste emocional, físico y mental, lo cual genera un impacto en el bienestar general. Debido al estrés constante en el trabajo. Este trastorno surge cuando las personas se sienten abrumadas por las exigencias laborales, lo que afecta su bienestar general. Conforme a el modelo del Maslach Burnout Inventory (MBI), el burnout se define por tres características principales.

- El agotamiento emocional hace referencia a la sensación de estar completamente desgastado, tanto física como mentalmente, debido a una constante sobrecarga emocional y agotamiento debido a las demandas laborales continuas, lo que hace difícil mantener un equilibrio emocional saludable. Esta falta de energía y vitalidad puede llevar a la persona a sentirse completamente drenada, tanto física como emocionalmente.
- Despersonalización es otro componente importante, y se describe como un mecanismo de defensa en el que la persona se distancia emocionalmente de los demás. Esto a menudo se refleja en actitudes frías, indiferentes o negativas hacia compañeros de trabajo, clientes y el ambiente laboral en general, como una forma de protegerse del agotamiento emocional.
- Por último, la falta de realización personal está relacionada con una sensación de ineficacia en el trabajo. Las personas que experimentan este componente del burnout sienten que no están logrando nada significativo, lo que afecta su autoestima y disminuye su satisfacción con las tareas que realizan, llevándolas a un sentimiento general de frustración y desmotivación.
- Estas características fueron identificadas por Christina Maslach y Susan E. Jackson, quienes desarrollaron la escala Maslach Burnout Inventory (MBI) como una herramienta para medir de manera precisa el síndrome de burnout y sus efectos en las personas. una herramienta para evaluar y entender el agotamiento laboral. Su trabajo, realizado en 1981, fue pionero al reconocer cómo el estrés prolongado en el entorno laboral puede afectar profundamente la salud emocional, física y mental de las personas. El MBI se convirtió en un recurso clave para ayudar a identificar y abordar los síntomas del burnout,

brindando una forma de medir sus efectos y comprender mejor las necesidades de apoyo para quienes enfrentan este desafío.

- Estas características fueron identificadas por Christina Maslach y Susan E. Jackson, quienes crearon el Maslach Burnout Inventory (MBI) como una herramienta para evaluar y entender el agotamiento laboral. Su trabajo, realizado en 1981, fue pionero al reconocer cómo el estrés prolongado en el entorno laboral puede afectar profundamente la salud emocional, física y mental de las personas. El MBI se convirtió en un recurso clave para ayudar a identificar y abordar los síntomas del burnout, brindando una forma de medir sus efectos y comprender mejor las necesidades de apoyo para quienes enfrentan este desafío

Aunque el burnout no se considera una enfermedad en sí misma, la OMS (2019) lo reconoce como un fenómeno relacionado con el trabajo y lo ha integrado en la Clasificación Internacional de Enfermedades como una forma de reconocer oficialmente su impacto en la salud. (CIE-11). Este síndrome no solo impacta el bienestar emocional, sino que también puede afectar diversos aspectos de la vida diaria de la persona de quienes lo sufren, sino que también puede tener repercusiones serias para la salud física, como trastornos del sueño, hipertensión y un impacto negativo en la productividad. Además, las personas afectadas pueden experimentar una disminución general de su calidad de vida y bienestar. El Síndrome es una condición de salud mental que ocurre cuando las personas experimentan un agotamiento extremo debido a un estrés constante en el trabajo. Afecta tanto el bienestar emocional como físico, y se manifiesta en tres aspectos principales: sentirse completamente drenado, desconectado de los demás y, a menudo, incapaz de alcanzar una sensación de satisfacción personal. Este síndrome es común entre aquellos que trabajan en roles de atención directa, como los que cuidan a pacientes, clientes o estudiantes (Borges et al., 2021).

La salud mental hace referencia al bienestar emocional, psicológico y social de una persona, lo que le permite manejar las dificultades de la vida, construir relaciones positivas y sentirse realizado, permite enfrentar los desafíos de la vida de manera efectiva. Esta capacidad le permite llevar a cabo sus actividades personales, laborales y familiares sin que interfieran en su bienestar emocional ni provoquen problemas de

salud física o mental. Para que la persona pueda ser productiva y desenvolverse con éxito, sin comprometer su bienestar ni el de quienes la rodean (Calozuma y Cherres, 2020).

Los empleados que están expuestos a demandas laborales intensas, como los vendedores de alimentos o el personal sanitario, corren un mayor riesgo de sufrir burnout. Esto se debe a las extensas jornadas laborales, que a menudo dejan poco espacio para el descanso y la vida personal, la sobrecarga de tareas y la falta de recursos apropiados para manejar el estrés. Este agotamiento continuo no solo afecta la salud física y emocional de los trabajadores, sino que también repercute negativamente en su rendimiento y bienestar general. La combinación de estos factores crea un entorno propenso a la aparición del burnout (Mayo Clinic, 2023).

1.5.3 Dimensiones del síndrome de Burnout

Al principio de un empleo, es claro que el trabajador demuestra un fuerte sentido de responsabilidad, esforzándose por cumplir con sus tareas, siendo puntual y ofreciendo un servicio de calidad, lo que le genera satisfacción y orgullo. No obstante, con el tiempo, las demandas laborales constantes, junto con una falta de equilibrio entre esfuerzo y recompensa, pueden generar estrés. Si no logra encontrar un equilibrio emocional, comienzan a aparecer los primeros signos de agotamiento, tanto psicológicos como conductuales. Esto convierte el entusiasmo y la satisfacción en emociones negativas, agotando su energía y capacidades (Duran et al., 2021).

El agotamiento emocional es la primera dimensión del síndrome de burnout y su síntoma más destacado. En esta etapa, el trabajador siente que las exigencias que se le imponen son abrumadoras y que no puede hacerles frente. Este agotamiento se expresa también en fatiga física, cansancio constante, pérdida de motivación y desinterés por llevar a cabo sus responsabilidades laborales de manera adecuada. Con el tiempo, este desgaste emocional tiende a empeorar, siendo el primer paso en el desarrollo del síndrome (Padrón et al., 2021).

Según Parra y Salas (2021), la segunda dimensión del síndrome de burnout, denominada despersonalización, se refleja en cambios en el comportamiento del trabajador, quien comienza a adoptar una actitud distante y negativa hacia los clientes. Este distanciamiento puede afectar la calidad de la interacción, ya que el empleado se

desconecta emocionalmente de las personas a las que atiende. Esto se traduce en una falta de motivación, desinterés por ofrecer un servicio de calidad, indiferencia hacia los problemas ajenos, irritabilidad frecuente y tendencia al aislamiento.

Según Pinazo et al. (2022), el agotamiento emocional surge cuando una persona está bajo una presión psicológica constante. Esto ocurre cuando se enfrenta a demasiadas exigencias, problemas sin resolver, conflictos y responsabilidades, lo que provoca un cansancio extremo. Aunque intente descansar, no logra recuperar su energía, lo que le dificulta seguir adelante con sus tareas laborales, personales o familiares. Esta situación puede generar sentimientos de inseguridad e impotencia. Además, estos trastornos mentales son comunes en aquellos que asumen muchas responsabilidades a la vez sin poner límites a las demandas de sus superiores.

1.5.4 Fases del Síndrome de Burnout

El Síndrome es una condición que se desarrolla de una manera gradual, afectando al individuo en diversos aspectos, incluyendo su bienestar psicológico, físico y social. A medida que avanza, el síndrome va provocando cambios progresivos que afectan el bienestar general y la calidad de vida de una persona de. Según Vivas Manrique y Fonseca Muñoz (2021) este síndrome se puede entender a través de cinco fases:

- Fase inicial o de entusiasmo, el profesional aborda sus tareas con una actitud optimista y llena de energía. Durante esta etapa, se siente motivado y dispuesto a asumir una carga laboral adicional, viéndola como una oportunidad para demostrar su dedicación y capacidad. Esta disposición inicial, aunque positiva, puede llevar a que la persona no reconozca los riesgos de la sobrecarga de trabajo en su bienestar a largo plazo.
- Fase de estancamiento, el trabajador comienza a sentirse atrapado en su rutina laboral, experimentando una falta de progreso o satisfacción. Que se comienza a notar un desequilibrio entre el esfuerzo que dedica a sus tareas y las recompensas que recibe a cambio. Esto genera una creciente sensación de frustración, estrés y desmotivación, ya que la persona siente que sus esfuerzos no están siendo reconocidos ni recompensados de la manera que esperaba. Este sentimiento puede llevar a una pérdida de interés en el trabajo.

- Fase de frustración, las tensiones y conflictos entre el personal se vuelven más evidentes, lo que lleva al trabajador a aislarse y adoptar una actitud defensiva. Este distanciamiento emocional se refleja en su comportamiento hacia los demás, y empieza a experimentar síntomas de agotamiento físico y emocional, como desmoralización, inquietud, ansiedad y tensión. La persona se siente abrumada por las demandas del trabajo, esto afecta de manera negativa su salud física y emocional, deteriorando su bienestar general.
- Fase de apatía, el profesional se muestra abiertamente insatisfecho con su trabajo, y su actitud se vuelve cada vez más indiferente. Frente a las personas, adopta una postura distante y fría, realizando sus tareas de manera automática, sin involucrarse emocionalmente. La falta de motivación y el agotamiento se hacen evidentes, ya que el trabajo se convierte en una rutina sin sentido ni propósito.
- Fase final del burnout, conocida como la fase del "quemado", el trabajador llega a un punto extremo de agotamiento, donde se hacen evidentes. Consecuencias serias que afectan su salud física, emocional y mental, repercutiendo en su bienestar integral.
- La persona experimenta trastornos de salud significativos, como depresión profunda, ansiedad severa y agotamiento total, lo que puede llevar incluso a pensamientos suicidas. En esta etapa, la vida del individuo se ve marcada por una constante frustración e insatisfacción, tanto en su entorno laboral como personal, debido a la falta de recursos para manejar el estrés y las demandas continuas.

1.5.5 Rendimiento laboral

Las primeras investigaciones sobre cómo evaluar el rendimiento laboral fueron realizadas por Murphy en 1990. Posteriormente, Campbell desarrolló un modelo teórico con el objetivo de abordar la necesidad de evaluar de manera integral el rendimiento laboral, especialmente en el contexto de las fuerzas armadas de Estados Unidos. Este modelo se ha convertido en una de las bases teóricas más relevantes en el estudio del rendimiento en el trabajo, ya que se enfoca en el comportamiento de los empleados y su relación con el cumplimiento de los objetivos organizacionales. El

modelo de Campbell incluye ocho elementos centrados en las conductas dentro del puesto de trabajo y su conexión con el ambiente organizacional, y es aplicable a diferentes sectores laborales (Urbina y Carrión, 2022).

Según Cuello et al. (2020), los factores más importantes para medir el rendimiento laboral incluyen los siguientes:

- Habilidades para llevar a cabo tareas no asignadas:
- Esto está vinculado a la proactividad del trabajador, ya que, aunque estas tareas no se le hayan encomendado específicamente, se espera que tome la iniciativa para realizarlas.
- Habilidad para comunicarse:

Se refiere a la capacidad del empleado para transmitir de manera efectiva y en el momento adecuado cualquier información que pueda contribuir al logro de los objetivos de la organización.
- Compromiso en la realización de tareas asignadas:

Se refiere a la dedicación y esfuerzo del trabajador para completar las tareas que se le han confiado, buscando siempre cumplir con los estándares de calidad y eficiencia.
- Comportamiento respetuoso y disciplinado durante el horario laboral:

Implica que el trabajador actúe de manera ordenada y profesional, evitando cualquier conducta inapropiada o conflictiva que pueda afectar el ambiente de trabajo o los objetivos de la organización.
- Trabajo en equipo:

Relacionado con la capacidad del trabajador para colaborar con sus compañeros y jefes, ayudando cuando es necesario, escuchando y aplicando las sugerencias de otros.
- Supervisión de tareas de subordinados:

Se refiere a la capacidad de supervisar las tareas de los empleados bajo su cargo, en caso de ser parte de sus responsabilidades, así como velar por el buen uso de los recursos de la organización.

- **Gestión y liderazgo:**

Se refiere a las personas en posiciones de liderazgo, enfocándose en la capacidad de tomar decisiones que estén en línea con los objetivos de la organización, así como en desempeñar sus funciones con autoridad, pero siempre mostrando respeto hacia quienes están a su cargo.

1.5.6 Factores de Riesgo

De acuerdo con Hernández et al. (2021), varios elementos del entorno laboral pueden influir en el desarrollo del síndrome de burnout. Entre ellos se encuentran la falta de personal para cubrir todas las tareas, los turnos rotativos que aumentan la carga de trabajo, y el trato constante con clientes complicados. A su vez, una organización que no gestiona adecuadamente las funciones de cada empleado, la falta de autoridad para tomar decisiones al resolver conflictos, y la dificultad para adaptarse a los cambios en el sector, son factores adicionales que incrementan el estrés y pueden favorecer la aparición del burnout.

Los factores que contribuyen al síndrome de burnout se dividen en cuatro grupos principales.

- El primer grupo incluye características personales como la habilidad para enfrentar desafíos, la regulación de las emociones, y aspectos como la edad, el género, la antigüedad y la experiencia laboral.
- El segundo grupo se enfoca en las relaciones interpersonales en el ámbito laboral, como la camaradería, el trabajo en equipo, la disposición para solucionar problemas y la apertura a las sugerencias de los demás.
- El tercer grupo se refiere a la estructura de la organización, que abarca aspectos como los horarios laborales, los beneficios, el trato con los clientes, las demandas del trabajo y las condiciones contractuales.
- Finalmente, el cuarto grupo está relacionado con el contexto social de la persona, que incluye el acceso a la seguridad social, el apoyo familiar y las

relaciones con la pareja e hijos. Todos estos factores interactúan entre sí y juegan un papel importante en la aparición del burnout.

Según Gonçalves et al. (2021) el estrés crónico en ambientes laborales como en la atención al cliente afecta gravemente la salud tanto física como emocional de los empleados. Elementos como la constante presión para alcanzar objetivos, la escasez de autonomía, y la falta de control sobre su trabajo pueden afectar negativamente su bienestar general. Constante supervisión y las interacciones difíciles con clientes exigentes o agresivos son clave en el desarrollo del burnout. Este síndrome, que inicialmente se observó en trabajos de salud y educación, está vinculado a la interacción interpersonal constante, lo que puede ser especialmente desgastante. Además, las dificultades emocionales de los trabajadores, como no saber manejar la ira o la ansiedad, agravan aún más la situación, convirtiendo estos factores en desencadenantes importantes del burnout se desarrolla como resultado de factores estresantes en el ambiente laboral. Estos estresores son condiciones presentes en el trabajo que generan tensión. El burnout se presenta cuando existe un desajuste entre el trabajador y alguna de las dimensiones de su trabajo, lo que puede llevar a un agotamiento físico, emocional o mental (Vivas-Manrique & Fonseca Muñoz, 2021).

Carga de trabajo: Excesivas demandas laborales que no permiten una adecuada recuperación.

- Control la falta de recursos adecuados para cumplir con las tareas y demandas laborales puede hacer que el trabajador sienta que no tiene el control necesario sobre su trabajo, lo que aumenta la sensación de impotencia.
- Recompensa la ausencia de una compensación justa, no solo en términos financieros, sino también en reconocimiento por el esfuerzo y el compromiso, genera frustración y desmotivación en los empleados.
- Comunidad las relaciones laborales tensas o negativas, tanto con los compañeros como con los superiores, pueden generar un ambiente de trabajo tóxico, reduciendo el apoyo social y aumentando la sensación de aislamiento.
- Equidad la percepción de que hay una desproporción entre la carga de trabajo y la compensación de ciertos empleados, incluso cuando ocupan el mismo puesto, crea un ambiente de trabajo injusto y descontento.

- Valores la presión constante para cumplir con los objetivos laborales puede forzar a los trabajadores a actuar en contra de sus valores y principios personales, afectando su bienestar emocional y profesional.

1.5.7 Factores que Predominan en el Desarrollo del Burnout

La OMS señala que el síndrome de burnout puede intensificarse debido a factores como un ambiente laboral con altas demandas y poca flexibilidad, la falta de apoyo emocional, recursos limitados, y una mala gestión del tiempo y la carga laboral. También contribuyen la falta de reconocimiento y la presión constante por cumplir metas, sin considerar el bienestar de los empleados.

El entorno laboral juega un papel clave en la prevención del síndrome de burnout. Es importante que las organizaciones tengan procesos bien definidos y organizados para evitar conflictos y caos. Muchos de los problemas surgen de la presión y la falta de una dirección clara dentro de la empresa. Por eso, es fundamental crear un ambiente que promueva la colaboración y una buena estructura organizativa, ya que esto puede disminuir notablemente el riesgo de que los empleados sufran de agotamiento y estrés laboral (OMS, 2021).

Los turnos nocturnos y los horarios laborales irregulares pueden tener un impacto negativo en el bienestar de los trabajadores, alterando sus ritmos biológicos y afectando el sueño. Este desajuste puede generar un exceso de adrenalina, lo que incrementa el estrés y afecta las emociones y el estado físico de los empleados (OMS, 2021).

La seguridad y estabilidad en el trabajo son esenciales, especialmente para los trabajadores mayores de 45 años. En tiempos de crisis dentro de una empresa, estos empleados pueden sentirse más inseguros, lo que afecta su bienestar emocional y laboral. La preocupación por mantener su puesto puede generar más estrés y contribuir al agotamiento, aumentando la sensación de vulnerabilidad (Vivas-Manrique & Fonseca Muñoz, 2021).

La antigüedad profesional también influye en la aparición del síndrome de burnout. Se observa que, durante los primeros dos años en un trabajo, así como en aquellos con más de 10 años de experiencia, es cuando el agotamiento y el estrés laboral suelen manifestarse con mayor intensidad. Esto puede deberse a la adaptación inicial al

entorno laboral o a la fatiga acumulada a lo largo de los años (Vivas-Manrique & Fonseca Muñoz, 2021).

1.5.8 Tratamientos del síndrome de Burnout

El tratamiento del síndrome de burnout debe incluir tanto intervenciones individuales como organizacionales para reducir el estrés laboral y fomentar el bienestar físico y emocional de los empleados. Diversos estudios han señalado que algunas de las acciones más efectivas son aquellas que promueven un mejor equilibrio entre el trabajo y la vida personal, mejoran la comunicación y el apoyo entre compañeros, y brindan formación para gestionar el estrés y fortalecer la resiliencia. A nivel organizacional, las empresas pueden hacer cambios en la asignación de tareas, ofrecer más autonomía y reconocer los esfuerzos de los trabajadores, lo que puede ser clave para prevenir y aliviar los efectos del burnout (Maslach & Leiter, 2021).

Las técnicas de manejo del estrés, como la meditación, el mindfulness, el yoga y los ejercicios de respiración, han demostrado ser métodos efectivos para mitigar el agotamiento emocional y promover un mejor bienestar general. Estas prácticas permiten a las personas relajarse, gestionar sus emociones de manera más efectiva y recuperar su equilibrio mental y físico. Como resultado, contribuyen a mejorar el estado de ánimo y a reducir el impacto negativo del estrés en el entorno laboral (Maslach & Leiter, 2021).

Realizar ejercicio físico de manera regular, como caminar o practicar deportes, no solo ayuda a reducir el estrés, sino que también mejora la calidad del sueño y favorece un bienestar tanto físico como mental en general. Al integrar actividad física en la rutina diaria, las personas pueden fortalecer su cuerpo, aliviar tensiones y elevar su estado de ánimo, lo que facilita una gestión más eficaz del estrés y genera una mayor sensación de bienestar (Martínez & Rodríguez, 2023).

Mejorar la calidad del sueño es vital para equilibrar el bienestar físico y mental. Dormir entre 7 y 9 horas cada noche y evitar el uso de dispositivos electrónicos antes de dormir son prácticas importantes para garantizar un descanso reparador. Estos hábitos sencillos pueden ayudar a recuperar energías, reduciendo el riesgo de agotamiento y promoviendo una mejor salud en general (OMS, 2019).

Establecer límites claros entre el trabajo y la vida personal es fundamental para evitar el agotamiento. Decir "no" cuando sea necesario y dedicar tiempo para uno mismo son pasos importantes para no caer en la sobrecarga. Mantener este balance es esencial para cuidar la salud mental y emocional, permitiendo a las personas relajarse y manejar mejor el estrés asociado con sus responsabilidades laborales (Maslach & Leiter, 2021).

1.5.9 Cuidados de enfermería en el síndrome de burnout

El rol de la enfermería en el tratamiento del síndrome de burnout es fundamental para apoyar a los pacientes en su proceso de recuperación y prevenir el empeoramiento de sus síntomas. Este enfoque de cuidado no solo abarca intervenciones físicas, sino también psicológicas, con el objetivo de lograr una rehabilitación integral. A través de un acompañamiento cercano, los profesionales de enfermería pueden ayudar a los pacientes a gestionar el estrés, promover el bienestar emocional y trabajar hacia su recuperación total.

Educación y cambio: De hábitos es fundamental ofrecer a los pacientes estrategias efectivas para enfrentar el estrés. Esto implica enseñarles cómo gestionar el estrés, establecer límites saludables en el trabajo y organizar su tiempo para prevenir la sobrecarga (López et al., 2020). Además, se debe fomentar un estilo de vida equilibrado que incluya descanso adecuado, ejercicio regular y una alimentación saludable.

Trabajo en equipo y apoyo: Interdisciplinario el tratamiento del burnout demanda un enfoque multidisciplinario, por lo que es crucial que los enfermeros colaboren estrechamente con otros profesionales de la salud, como psicólogos, psiquiatras y médicos, para ofrecer un plan de tratamiento integral y adecuado (Martínez & Rodríguez, 2023).

1.5.10 Trabajos formales de venta de comida

Los empleos formales en el sector de la venta de alimentos son aquellos en los que los trabajadores están contratados conforme a la ley, lo que les garantiza una serie de derechos laborales y condiciones de trabajo, como salario fijo, prestaciones sociales y otros beneficios. Estos trabajos pueden abarcar diversas actividades, atención al consumidor de productos alimenticios en restaurantes, cadenas de comida rápida o en puestos dentro de mercados y ferias.

En estos empleos, los vendedores reciben un salario mensual y están protegidos por las normativas laborales establecidas por el gobierno, lo que les brinda estabilidad y acceso a beneficios como el seguro de salud, vacaciones pagadas y otras prestaciones. Además, los trabajos formales en el ámbito de la venta de alimentos están regulados en áreas clave como la higiene, la seguridad laboral y el cumplimiento de los estándares sanitarios. Esto la diferencia de los empleos informales, donde las condiciones pueden ser más flexibles y menos supervisadas, lo que a veces conlleva riesgos adicionales para los trabajadores (Gómez & Rodríguez, 2023).

1.5.10.1 Tipos de trabajos formales de venta de comida

Existen varios tipos formales de venta de comida, los cuales se ajustan a diferentes modelos de negocio dentro del sector alimentario. Algunos de los tipos más comunes incluyen

Los restaurantes y cafeterías son establecimientos donde los clientes pueden disfrutar de sus comidas en el mismo lugar. Estos negocios ofrecen una variedad de opciones en sus menús, que van desde alimentos rápidos hasta platos más elaborados, adaptándose a diferentes gustos y necesidades. Además, operan bajo estrictas regulaciones, tanto en términos de normas sanitarias como laborales, lo que garantiza la excelencia y protección de los servicios que ofrecen las empresas son fundamentales para garantizar que los clientes reciban una experiencia confiable y satisfactoria (González & Pérez, 2020).

Los lugares de comida rápida, como las cadenas de hamburgueserías y pizzerías, se especializan en ofrecer alimentos que han sido preparados previamente y que se sirven de manera rápida. En estos lugares, los empleados trabajan en un ritmo intenso, pero siempre bajo altos estándares de calidad y seguridad alimentaria. A pesar de la rapidez, el enfoque sigue siendo garantizar la calidad del servicio brindado en cada preparación (Martínez et al., 2022).

Los food trucks se han transformado en una alternativa cada vez más elegida para la venta de alimentos, ofreciendo la flexibilidad de operar en diferentes ubicaciones de forma temporal. Esta modalidad permite a los emprendedores adaptarse a las demandas del mercado y brindar sus productos en diversos puntos. No obstante, aunque su naturaleza itinerante les da cierta libertad, deben cumplir con las normativas de

seguridad alimentaria y las leyes laborales vigentes, Garantizando un buen servicio y el bienestar de los empleados (Rodríguez & Castro, 2023).

1.5.10.2 Diagnóstico De Trabajos Formales En Venta De Comida

Las tiendas de alimentos y supermercados incluyen tanto establecimientos físicos como plataformas en línea, y se dedican a la venta de productos alimenticios, ya sea empaquetados o preparados. Los trabajadores en estos lugares desempeñan roles clave, que van desde operar las cajas registradoras hasta brindar atención directa a los clientes, asegurándose de ofrecer un servicio eficiente y de calidad (Gómez & Rodríguez, 2022).

Un estudio reciente de López et al. (2020) señaló diversos factores que podrían comprometer la salud de los empleados en el sector de la comida rápida. Entre estos factores se encuentran las largas jornadas laborales en un ambiente de alta demanda, la falta de descanso adecuado y la presión constante para cumplir con los objetivos de ventas y calidad. Estos elementos pueden generar un desgaste físico y emocional considerable, aumentando la probabilidad de desarrollar agotamiento emocional o incluso estrés crónico si no se adoptan las acciones necesarias a tiempo.

Por otro lado, González y Pérez (2023) destacan que, al evaluar a los vendedores de comida en trabajos formales, es fundamental tener en cuenta factores organizacionales, como la falta de reconocimiento y el poco apoyo por parte de los superiores. Estos aspectos pueden incrementar las emociones negativas relacionadas con el desempeño laboral de los empleados.

Si no se abordan adecuadamente, estas condiciones pueden afectar la motivación de los trabajadores y contribuir a la creación de un ambiente laboral poco amigable.

1.5.10.3 Factores De Exposición De Trabajos Formales De Venta De Comida

Un estudio llevado a cabo con trabajadores sociales en España destacó que la sobrecarga de trabajo, la presión emocional y la escasez de apoyo social son factores fundamentales que contribuyen al síndrome de burnout (Caravaca-Sánchez et al., 2019). De manera similar, en el sector de la venta de alimentos, los empleados también se enfrentan a situaciones de alta demanda, lo que, junto a la falta de recursos, puede generar un mayor nivel de estrés y agotamiento.

Los hábitos alimentarios durante la jornada laboral han sido ampliamente estudiados en diversos contextos. Un estudio reciente realizado con feriantes hortofrutícolas en Chile

reveló que una alimentación inadecuada puede empeorar los problemas de salud mental, contribuyendo al desarrollo del síndrome de burnout (López-Espinoza et al., 2020). Este descubrimiento resalta la relevancia de reconocer cómo la alimentación influye en el bienestar emocional, ya que una dieta inadecuada puede dificultar la capacidad de los empleados para manejar el estrés de forma adecuada.

1.5.11 Prevención y Tratamiento del Síndrome de Burnout

Para tratar el Síndrome de Burnout, Lovo (2021) propone una serie de pasos esenciales que ayudan a abordar la condición de manera efectiva:

Emplear estrategias de prevención adaptadas a cada situación, como las ya mencionadas previamente, que permiten reducir la probabilidad de aparición del síndrome.

Identificar de manera temprana los síntomas de Burnout, lo que facilita que el trabajador reciba el apoyo médico o psicológico adecuado.

Evitar la progresión del síndrome mediante actividades de mediación, que ofrecen espacios de respiro y alivio.

Para quienes ya han sido diagnosticados, aplicar métodos terapéuticos como la psicoterapia y técnicas cognitivo-conductuales. Asimismo, es necesario realizar ajustes en el entorno laboral, transformando espacios rígidos en ambientes más flexibles y amigables que faciliten el bienestar y el cambio.

CAPÍTULO II

METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

2.1 Diseño metodológico

En el presente documento adopta un diseño metodológico de tipo no experimental dado que no se manipulará variables, sino que se observa las condiciones existentes en el ambiente de trabajo, por otro lado, el alcance del estudio será descriptivo ya que se pretende analizar, determinar las condiciones laborales, así como los síntomas asociados al síndrome de burnout, finalmente, el estudio tendrá un diseño transversal, ya que se realizarán una sola medición en un tiempo establecido.

2.2 Enfoque de investigación

El presente estudio se desarrollara bajo un enfoque mixto, por un lado es cuantitativo dado que permite valorar y examinar objetivamente los signos del síndrome de burnout entre los trabajadores de comida, este enfoque se basa en datos recopilados a través de encuestas estructuradas en el cuestionario MBI, que ayuda a determinar las categorías de agotamiento emocional, despersonalización y realización personal, además, es cuantitativo debido a que utilizara estudio estadístico de tipo descriptivo por otro lado, cualitativo debido a que se desarrollar una búsqueda bibliográfica para establecer recomendaciones desde el enfoque de la enfermería para reducir la aparición de este síndrome, proporcionando un análisis certero y representativo del problema en estudio.

2.3 Cuestionario o Instrumentos Utilizados

Para determinar el síndrome de Burnout en los trabajadores de venta de comida del Mercado Modelo de Ambato, se emplearán dos instrumentos principales:

El Cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI), desarrollado por Maslach y Jackson en 1981, es una herramienta diseñada para examinar el nivel de agotamiento o burnout en los trabajadores, este formulario consiste de 22 preguntas que miden tres dimensiones clave del síndrome de burnout, la primera dimensión, agotamiento emocional, está conformada por 9 ítems y valora el nivel de desgaste emocional que una persona experimenta debido a las reclamaciones laborales, con una calificación máxima de 54, la segunda dimensión, despersonalización, se integra por 5 ítems que valoran la calidad debido a que el trabajador muestra apariencias de distanciamiento o desinterés hacia las personas con las que interactúa, con una puntuación máxima de 30 y finalmente, la dimensión de realización personal, formada por 8 ítems, determina

la sensibilidad de autoestima y satisfacción que una persona tiene respecto a su trabajo, con una puntuación máxima de 48. Cada una de estas tres dimensiones permite determinar el nivel de burnout en tres categorías: bajo, medio y alto, lo que facilita identificar el alcance en que una persona está experimentando este síndrome.

Está recomendada para profesionales de la salud, psicólogos, recursos humanos, etc, mejorando el bienestar en el entorno laboral y ayudando a prevenir efectos negativos en el bienestar de los trabajadores, Según Rodríguez et al., (2020) los valores superiores a 0.7 se consideran pasables para evaluar la confiabilidad de varios cuestionarios en investigaciones sociales y de salud.

Se diseñó una encuesta sociodemográfica que permitió recopilar información relevante sobre las características personales y laborales de las participantes, como edad, estado civil, nivel educativo, antigüedad en el trabajo y carga horaria.

Estos instrumentos fueron seleccionados por su validez y confiabilidad, la tabla 1 que se manifiesta a continuación resume los resultados obtenidos del instrumento sociodemográfica utilizado en la investigación adquirida en el Alfa de Cronbach de 0,788, este resultado es adecuado para analizar el impacto del contexto laboral en el desarrollo del Burnout en este grupo específico.

Tabla 1

Alfa de Cronbach	N de elementos
,788	15

2.4 Población

La investigación tiene como población aproximada a 500 trabajadores formales del área de comida en el Mercado Modelo de Ambato, estas personas realizan actividades relacionadas con la preparación, manipulación y venta de alimentos, atendiendo a una clientela diversa en un entorno dinámico y exigente, además, enfrentan jornadas laborales extensas, que frecuentemente superan las 8 horas diarias, incluyendo fines de semana y días festivos.

Estas condiciones laborales pueden generar altos niveles de estrés, lo que transforma en una población débil en el crecimiento del síndrome de Burnout, justificando la importancia de esta investigación.

2.5 Muestreo

El presente estudio estará conformado por una muestra de 50 personas seleccionadas mediante un muestreo no probabilístico intencional, la alternativa de este procedimiento se respalda en la aplicación de criterios de inclusión previamente establecidos, los cuales son:

- Tener al menos un año de experiencia en el puesto de venta de comida.
- Aceptar participar de forma voluntaria en la investigación mediante la firma de un consentimiento informado.

Estos criterios garantizan que los participantes cuenten con una experiencia laboral suficiente para aportar datos relevantes, además de asegurar que la recopilación de información se realice con pleno consentimiento, mejorando así la calidad y pertinencia del análisis.

2.6 Recursos

2.6.1 Tecnológicos:

- Computadora
- Internet
- Teléfono

2.6.2 Humanos:

- Apoyo de los trabajadores del mercado modelo.
- Apoyo de la administradora.
- Apoyo de mí querido tutor de proyecto de investigación.

2.6.3 Financieros:

- Todos los gastos de la investigación fueron gastos de las tutoras.

CAPÍTULO III

ANÁLISIS DE RESULTADOS

En el siguiente apartado se presenta el logro más relevante de esta investigación, organizados de manera clara y visual por medio de tablas y gráficos. Cada uno de los propósitos específicos planteados se desarrolla de forma estructurada, acompañado de representaciones visuales que permiten la percepción y el estudio de la información obtenida, garantizando una interpretación precisa y fundamentada.

Objetivo 1. Identificar los factores de riesgo asociados al desarrollo del Síndrome de Burnout, como las largas jornadas laborales, la presión de los clientes y las demandas económicas.

3.1 Tabulación e Interpretación de Encuestas

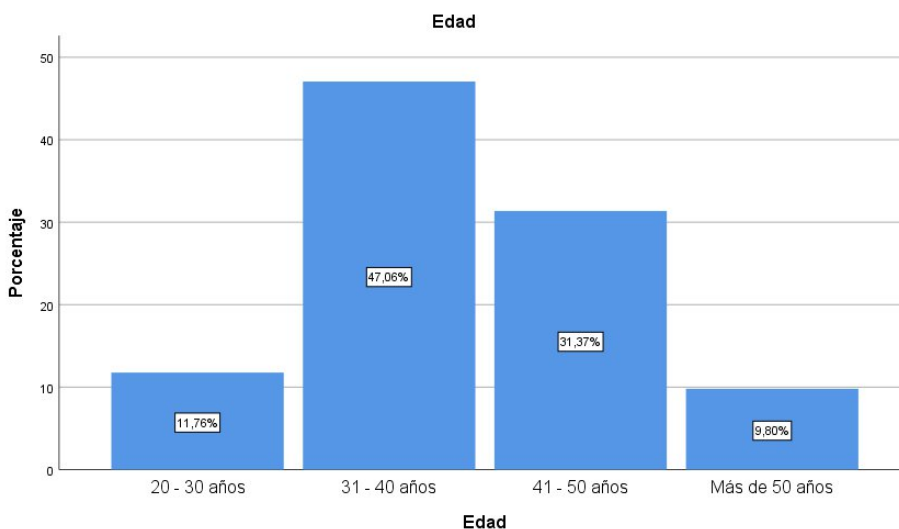
3.1.1 Tabla 1

Edad de los a participantes

Datos	Frecuencia	Porcentaje
20-30 años	6	11,8%
31-40 años	24	47%
41-50 años	16	31,4%
Más de 50 años	5	9,8%
Total	51	100%

Nota. Se observa en la tabla 1 la frecuencia y porcentaje de los datos obtenidos con respecto a la edad que presentan los trabajadores. Elaborado por las autoras.

Ilustración 1 Edad de los a participantes



Nota. Elaborado por las autoras.

Como se observa en la tabla y gráfico 1, que hacen referencia a la edad de los trabajadores, el 47,1% (24) de los encuestados tiene una edad que se sitúa entre los 31 y 40 años, seguido del 31,4% (16) con una edad que va de los 41 a 50 años. Por otro lado, el 11,8% (6) corresponde a trabajadores de entre 20 y 30 años, y finalmente, el 9,8% (5) representa a los mayores de 50 años.

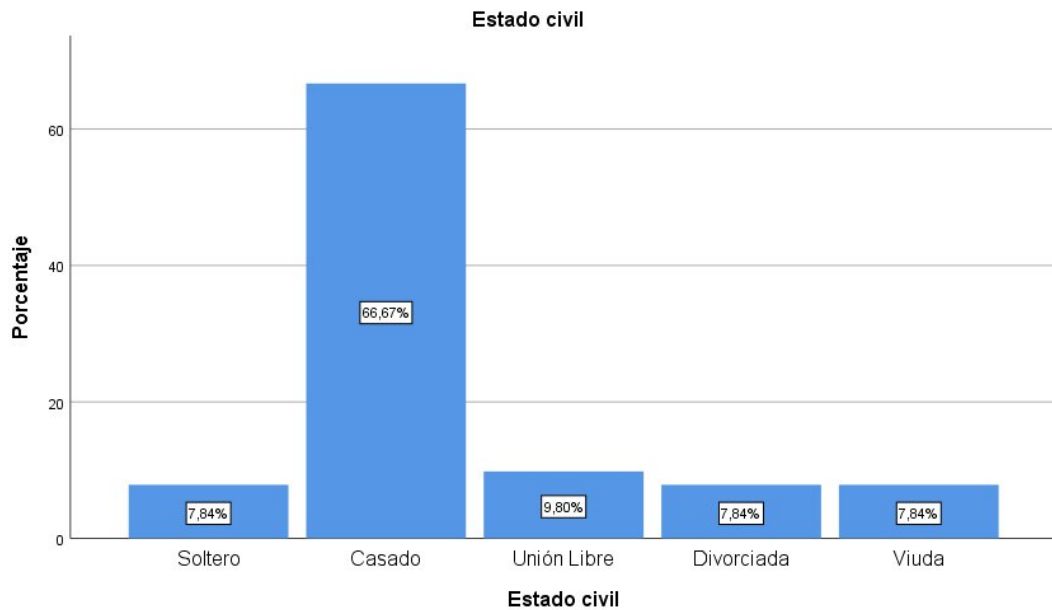
3.1.2 Tabla 2

Estado civil de los trabajadores

Datos	Frecuencia	Porcentaje
Soltera	4	7,8%
Casada	34	66,7%
Unión Libre	5	9,8%
Divorciada	4	7,8%
Viuda	4	7,8
Total	51	100%

Nota. La tabla 2 muestra la distribución en frecuencia y porcentaje correspondiente al estado civil de los trabajadores encuestados. Elaborado por las autoras.

Ilustración 2 Estado civil de los trabajadores



Nota. Elaborado por las autoras

Como se observa en la tabla y gráfico 2, que hacen referencia al estado civil de los trabajadores, el 66,7% (34) de los encuestados está casado, seguido del 9,8% (5) que se encuentra en unión libre, por otro lado, el 7,8% (4) corresponde a trabajadores solteros, mientras que el mismo porcentaje, 7,8% (4), representa a divorciados y viudos respectivamente.

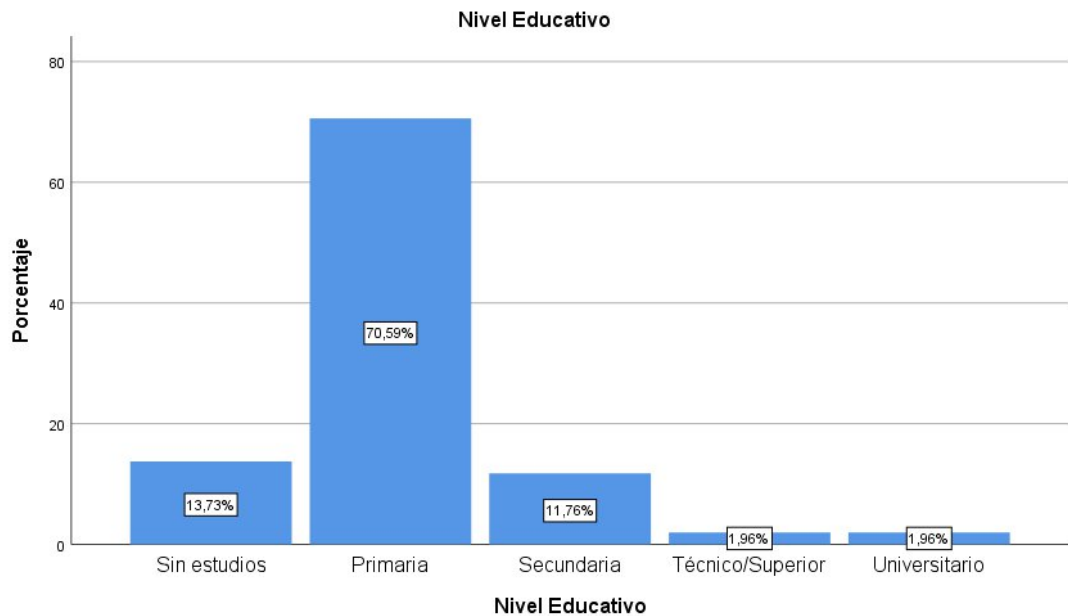
3.1.3 Tabla 3

Nivel educativo de los trabajadores

Datos	Frecuencia	Porcentaje
Sin estudio	7	13,7%
Primaria	36	70,6%
Secundaria	6	11,8%
Técnico/Tecnológico	1	2,0%
Universidad	1	2,0
Total	51	100%

Nota. En la tabla 3 se presenta la frecuencia y porcentaje de los datos recopilados con relación al nivel educativo que poseen los trabajadores encuestados. Elaborado por las autoras.

Ilustración 3 Nivel educativo de los trabajadores



Nota. Elaborado por las autoras.

Como se observa en la tabla y gráfico 3, que hacen referencia al nivel educativo, el 70,6% (36) de los encuestados tiene educación primaria, seguido del 13,7% (7) que no posee estudios, por otro lado, el 11,8% (6) tiene estudios secundarios, mientras que el 2% (1) cuenta con nivel técnico/tecnológico, y el mismo porcentaje, 2% (1), tiene formación universitaria.

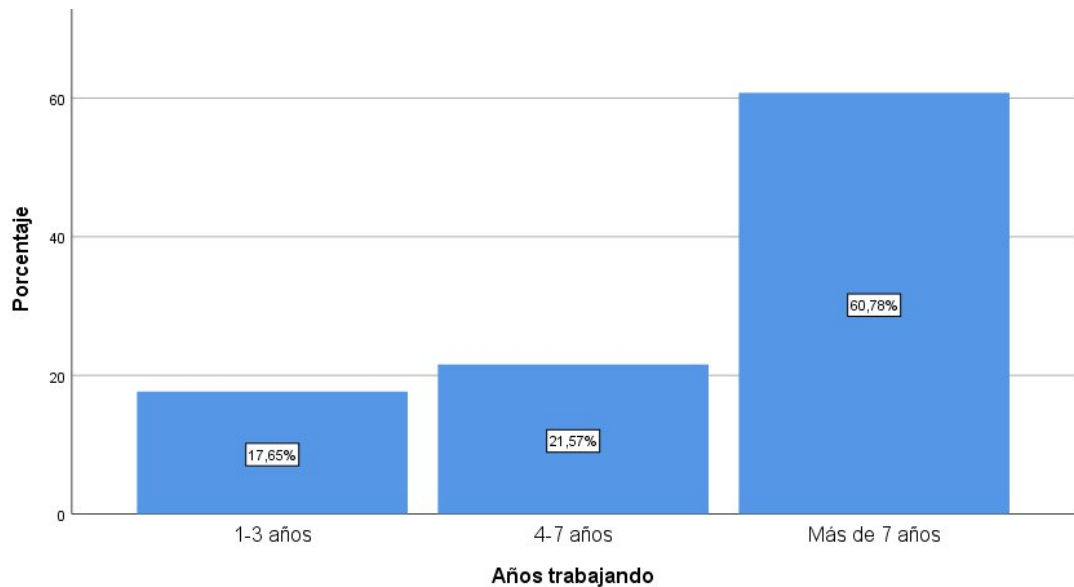
3.1.4 Tabla 4

Años Trabajando en la Venta de Comida

Datos	Frecuencia	Porcentaje
1 - 3 años	9	17,6%
4 – 7 años	11	21,6%
Más de 7 años	31	60,8%
Total	51	100%

Nota. Se detalla en la tabla 4 la frecuencia y el porcentaje de los datos recopilados con relación a los años que llevan los trabajadores desempeñándose en la venta de comida. Elaborado por las autoras.

Ilustración 4 Años Trabajando en la Venta de Comida



Nota. Elaborado por las autoras.

Como se observa en la tabla y gráfico 4, que hacen referencia a los años que llevan los trabajadores en la venta de comida, el 60,8% (31) de los encuestados tiene más de 7 años trabajando en esta actividad, seguido del 21,6% (11) que lleva entre 4 y 7 años. Por otro lado, el 17,6% (9) corresponde a aquellos que tienen entre 1 y 3 años en este ámbito laboral.

3.1.5 Tabla 5

Horas de trabajo

Datos	Frecuencia	Porcentaje
Menos de 6 horas	2	3,9%
6 – 8 horas	29	56,9%
9 – 12 horas	17	33,3%
Más de 12 horas	3	5,9%

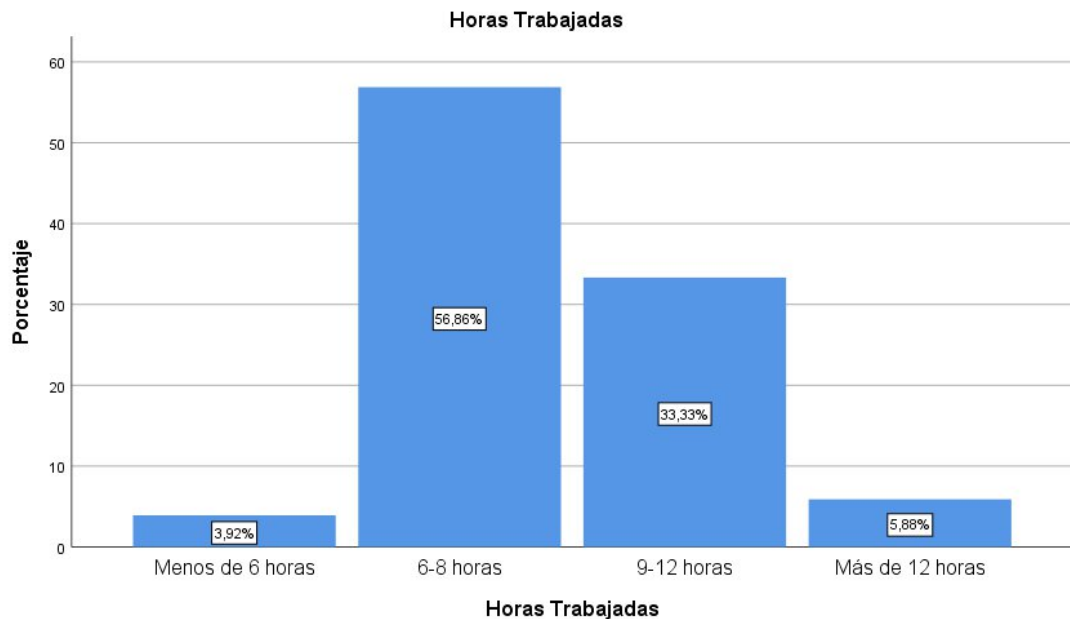
Total

51

100%

Nota. En la tabla 5 se presentan los datos correspondientes a la frecuencia y el porcentaje relacionados con las horas trabajadas por los encuestados. Elaborado por las autoras.

Ilustración 5 Horas de trabajo



Nota. Elaborado por las autoras.

Como se observa en la tabla y gráfico 5, que hacen referencia a las horas trabajadas por los encuestados, el 56,9% (29) de los trabajadores laboran entre 6 y 8 horas al día, seguido del 33,3% (17) que trabajan entre 9 y 12 horas, finalmente, el 3,9% (2) de los encuestados trabajan menos de 6 horas al día, y el mismo porcentaje 3,9% (2) laboran más de 12 horas.

3.1.6 Tabla 6

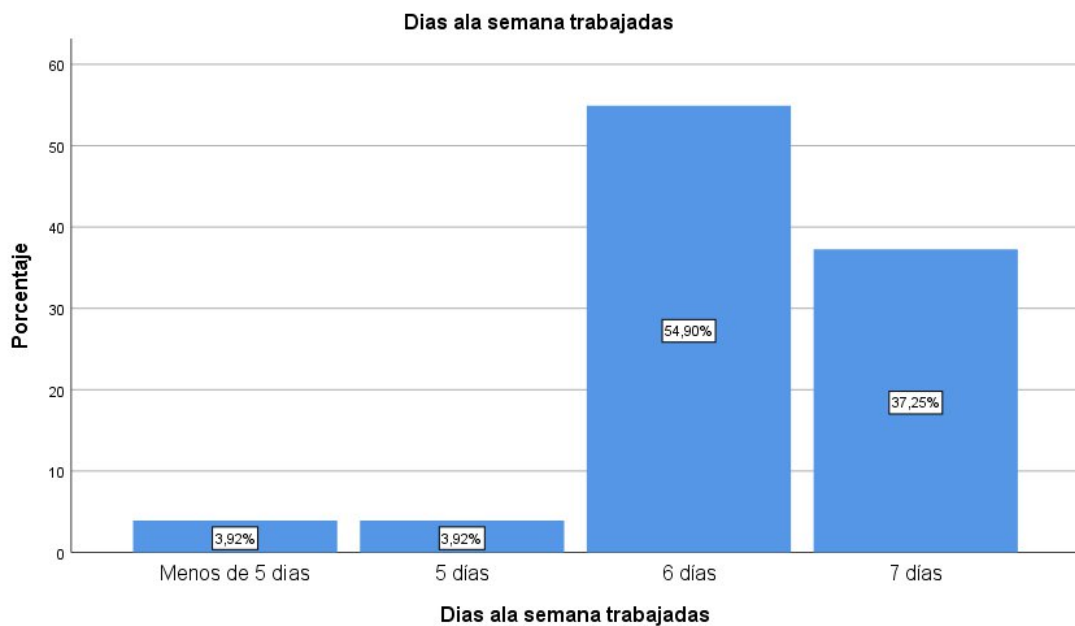
Días a la Semana Trabajadas

Datos	Frecuencia	Porcentaje
Menos de 5 días	2	3,9%
5 días	2	3,9%
6 días	28	54,9%

7 días	19	37,3%
Total	51	100%

Nota. Se observa en la Tabla 6 la frecuencia y porcentaje de los datos obtenidos con respecto a los días de la semana trabajados por los empleados. Elaborado por las autoras.

Ilustración 6 *Días a la Semana Trabajadas*



Nota. Elaborado por las autoras.

Se observa en la Tabla y Gráfico 6, que hacen referencia a los días de la semana trabajados por los empleados, que el 54,9% (28) de los encuestados labora 6 días a la semana, seguido del 37,3% (19) que trabaja 7 días. Por otro lado, el 3,9% (2) trabaja menos de 5 días, y el 3,9% (2) trabaja 5 días a la semana.

3.1.7 Tabla 7

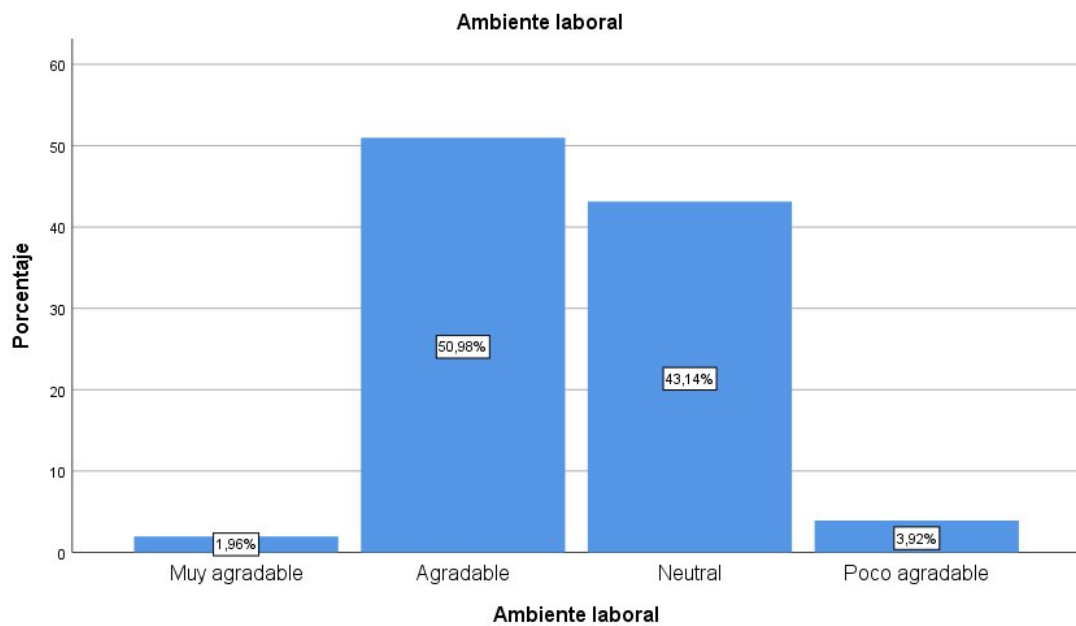
Ambiente Laboral de los Trabajadores

Datos	Frecuencia	Porcentaje
Muy agradable	1	2,0%
Agradable	26	51,0%

Neutral	22	43,1%
Poco Agradable	2	3,9%
Total	51	100%

Nota. Se observa en la Tabla 7 la frecuencia y porcentaje relacionados con la percepción del ambiente laboral de los trabajadores. Elaborado por las autoras.

Ilustración 7 Ambiente Laboral de los Trabajadores



Nota. Elaborado por las autoras.

En la tabla y gráfico 7 se refleja la percepción de los trabajadores sobre su ambiente laboral. El 51% (26) considera que es agradable, mientras que el 43,1% (22) lo clasifica como neutral. Por otro lado, un 3,9% (2) lo describe como poco agradable, y solo un 2% (1) lo percibe como muy agradable.

3.1.8 Tabla 8

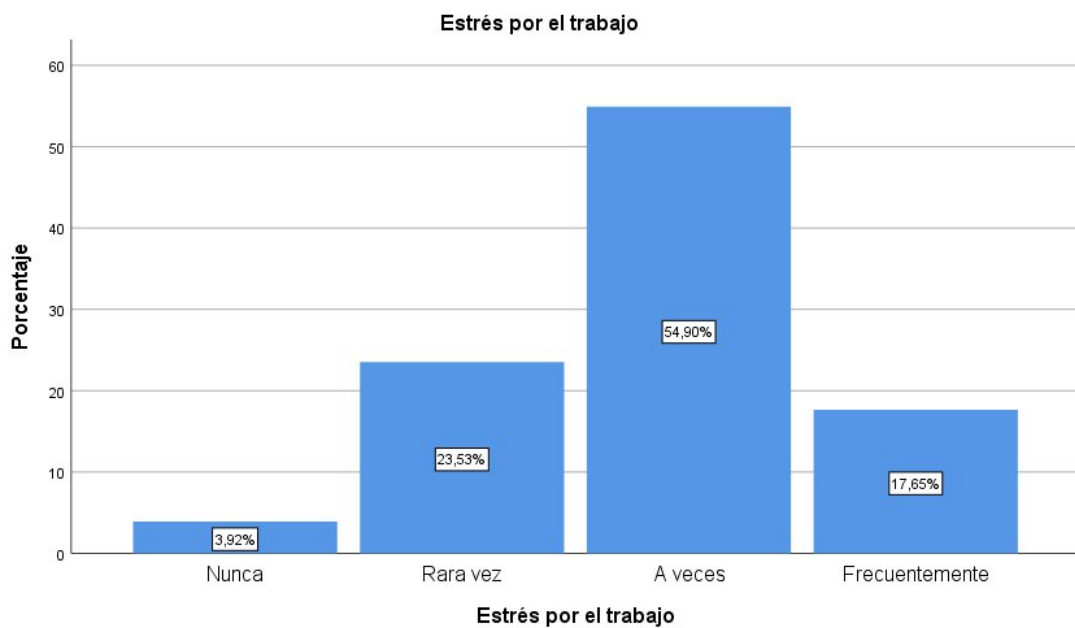
Estrés por el Trabajo

Datos	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	2	3,9%
Rara vez	12	3,9%

A veces	28	54,9%
Frecuentemente	9	17,6%
Total	51	100%

Nota. En la tabla 8 se observa la frecuencia y porcentaje de los datos obtenidos sobre la presencia de estrés relacionado con el trabajo entre los empleados. Elaborado por las autoras.

Ilustración 8 *Estrés por el Trabajo*



Nota. Elaborado por las autoras.

Según la tabla y gráfico 8, que analiza el estrés laboral, el 54,9% (28) de los encuestados mencionó que a veces experimenta estrés, seguido por el 23,5% (12) que rara vez lo siente, además, un 17,6% (9) señaló que frecuentemente sufre estrés, y un 3,9% (2) indicó que nunca lo experimenta.

3.1.9 Tabla 9

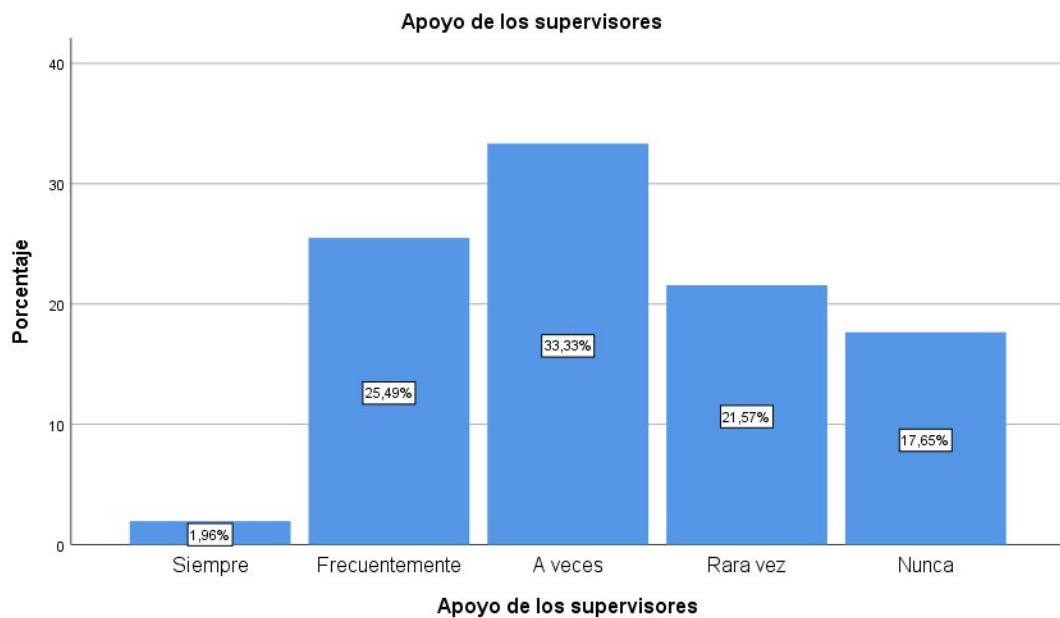
Apoyo de los Supervisores

Datos	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	1	2,0%

Frecuentemente	13	25,5%
A veces	17	33,3%
Rara vez	11	21,6%
Nunca	9	17,6%
Total	51	100%

Nota. En la tabla 9 se presentan las frecuencias y porcentajes que reflejan el nivel de apoyo recibido por los trabajadores de sus supervisores. Elaborado por las autoras.

Ilustración 9 Apoyo de los Supervisores



Nota. Elaborado por las autoras.

En la tabla y gráfico 9 se observa el nivel de apoyo que los supervisores brindan a los trabajadores. Un 33,3% (17) manifestó que reciben apoyo ocasionalmente, seguido por el 25,5% (13) que indicó que ocurre con frecuencia. Un 21,6% (11) mencionó que rara vez sienten ese respaldo, mientras que el 17,6% (9) expresó que nunca lo reciben. Solo un 2% (1) aseguró recibir apoyo constantemente.

3.1.10 Tabla 10

Satisfacción con el trabajo

Datos	Frecuencia	Porcentaje
Muy satisfecho	2	3,9%
Satisfecho	34	66,7%
Neutral	13	25,5%
Insatisfecho	1	2,0%
Muy Insatisfecho	1	2,0%
Total	51	100%

Nota. En la tabla 10 se observa la frecuencia y porcentaje de los trabajadores que expresaron su satisfacción con respecto a su trabajo. Elaborado por las autoras.

Ilustración 10 Satisfacción con el trabajo



Nota. Elaborado por las autoras

La tabla y gráfico 10 muestra la satisfacción laboral de los trabajadores. Un 66,7% (34) de los encuestados declaró estar satisfecho con su trabajo, mientras que el 25,5% (13) adoptó una postura neutral. En contraste, un 3,9% (2) indicó estar muy satisfecho, y el mismo porcentaje manifestó insatisfacción o mucha insatisfacción.

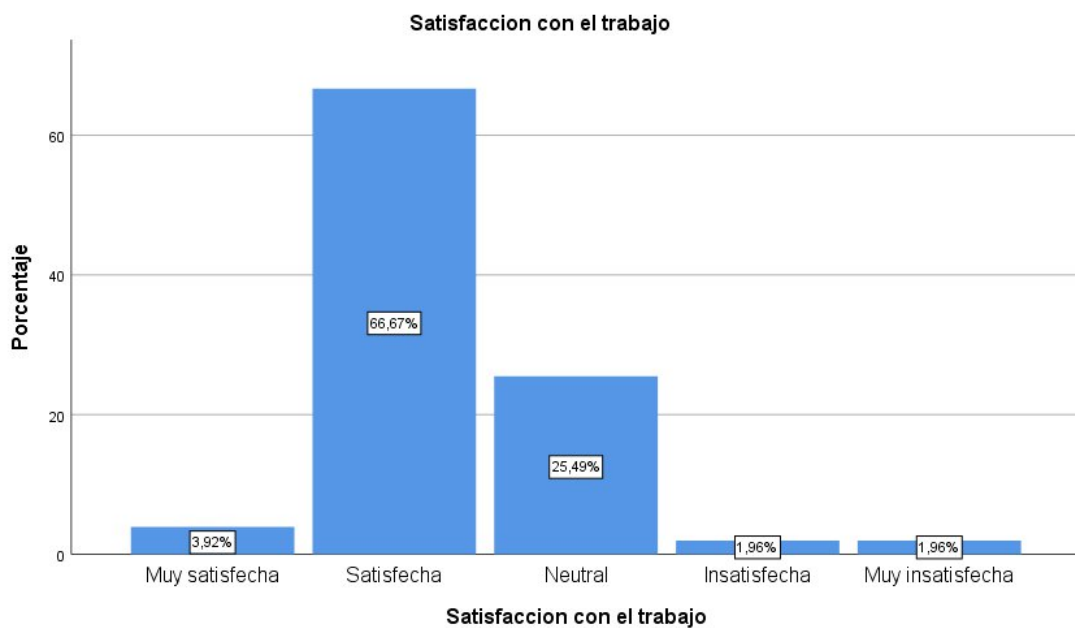
3.1.11 Tabla 11

Satisfacción con el trabajo

Datos	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	3	5,9%
Rara vez	12	23,5%
A veces	27	52,9%
Frecuentemente	9	19,6%
Total	51	100%

Nota. En la tabla 11 se presentan los porcentajes y frecuencias relacionadas con el agotamiento que experimentan los trabajadores al finalizar su jornada laboral. Elaborado por las autoras.

Ilustración 11 Satisfacción con el trabajo



Nota. Elaborado por las autoras.

En la tabla 11 se evalúa el nivel de agotamiento después de la jornada laboral. Un 52,9% (27) indicó sentirse agotado ocasionalmente, seguido por el 23,5% (12) que rara vez experimenta esta sensación. Un 17,6% (9) declaró sentir agotamiento frecuentemente, y el 5,9% (3) afirmó que nunca lo experimenta.

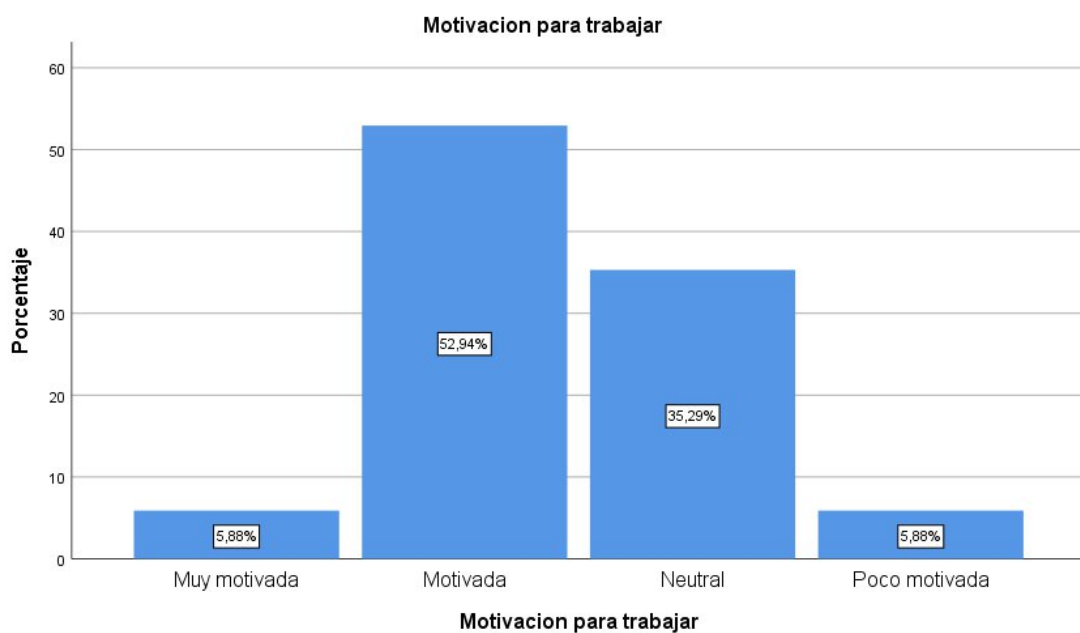
3.1.12 Tabla 12

Motivación para trabaja

Datos	Frecuencia	Porcentaje
Muy motivada	3	5,9%
Motivada	27	52,9%
Neutral	18	35,9%
Poco motivada	3	5,9%
Total	51	100%

Nota. En la tabla 12 se presentan las frecuencias y porcentajes sobre los niveles de motivación que los trabajadores tienen para realizar sus actividades. Elaborado por las autoras.

Ilustración 12 Motivación para trabaja



Nota. Elaborado por las autoras.

Como se observa en la tabla y gráfico 12, que hacen referencia a la motivación de los trabajadores, el 52,9% (27) indicó sentirse motivado, seguido del 35,3% (18) que se clasificó como neutral. Por otro lado, el 5,9% (3) expresó estar muy motivado, al igual que el 5,9% (3) que mencionó sentirse poco motivado.

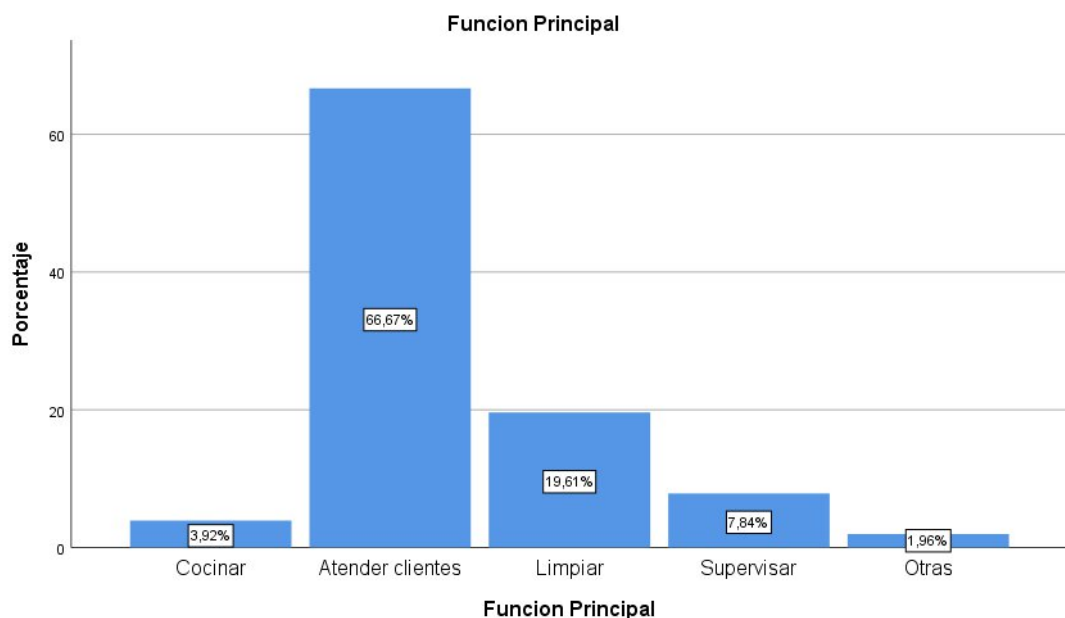
3.1.13 Tabla 13

Función Principal en la venta de comida

Datos	Frecuencia	Porcentaje
Cocina	2	3,9%
Atención al Cliente	34	66,7%
Limpieza	10	19,6%
Supervisar	4	7,8%
Otras	1	2,0
Total	51	100%

Nota. En la tabla 13 se muestra la frecuencia y el porcentaje de las funciones principales que desempeñan los trabajadores en la venta de comida. Elaborado por las autoras.

Ilustración 13 Función Principal en la venta de comida



Nota. Elaborado por las autoras.

Como se aprecia en la tabla y gráfico 13, que hacen referencia a la función principal de los trabajadores, el 66,7% (34) realiza atención al cliente, seguido del 19,6% (10) que desempeña funciones de limpieza. Por otro lado, el 7,8% (4) cumple tareas de

supervisión, mientras que el 3,9% (2) trabaja en cocina y el 2% (1) realiza otras actividades.

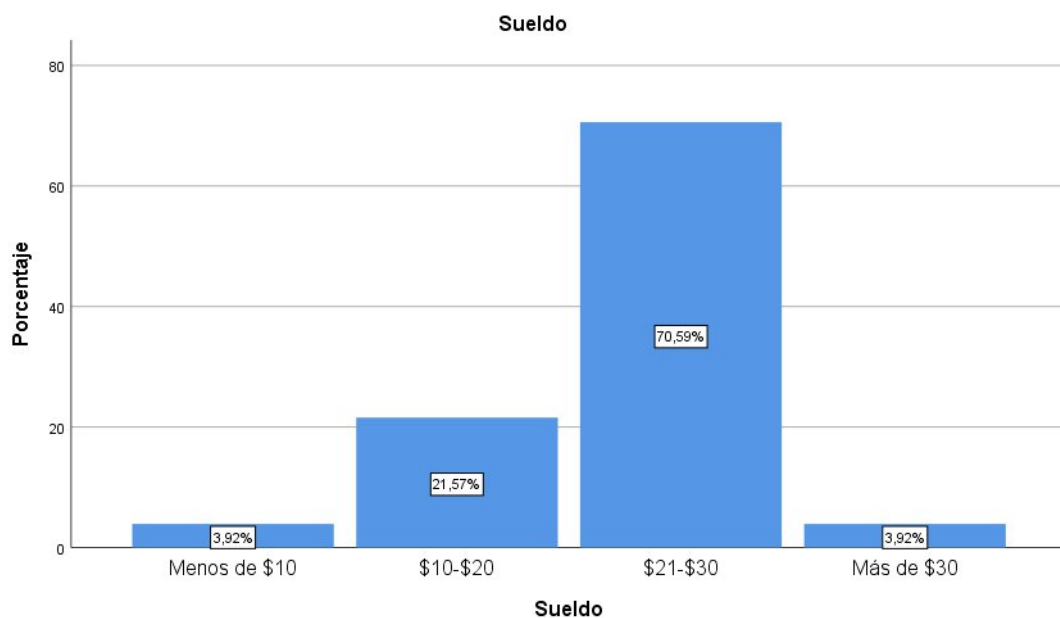
3.1.14 Tabla 14

Sueldo que reciben al día los Trabajadores de Venta de Comida

Datos	Frecuencia	Porcentaje
Menos de 10 dólares	2	3,9%
De 10 a 20 dólares	11	21,6%
De 21 a 30 dólares	36	70,6%
Más de 30 dólares	2	3,9%
Total	51	100%

Nota. En la tabla 14 se observan las frecuencias y porcentajes relacionados con los sueldos diarios percibidos por los trabajadores del sector de venta de comida. Elaborado por las autoras

Ilustración 14 Sueldo que reciben al día los Trabajadores de Venta de Comida



Nota. Elaborado por las autoras.

Como se señala en la tabla y gráfico 14, que hacen referencia al sueldo diario de los trabajadores, el 70,6% (36) indicó recibir entre 21 y 30 dólares, seguido del 21,6%

(11) que mencionó ganar entre 10 y 20 dólares. Por otro lado, el 3,9% (2) reportó percibir menos de 10 dólares, al igual que el 3,9% (2) que señaló recibir más de 30 dólares.

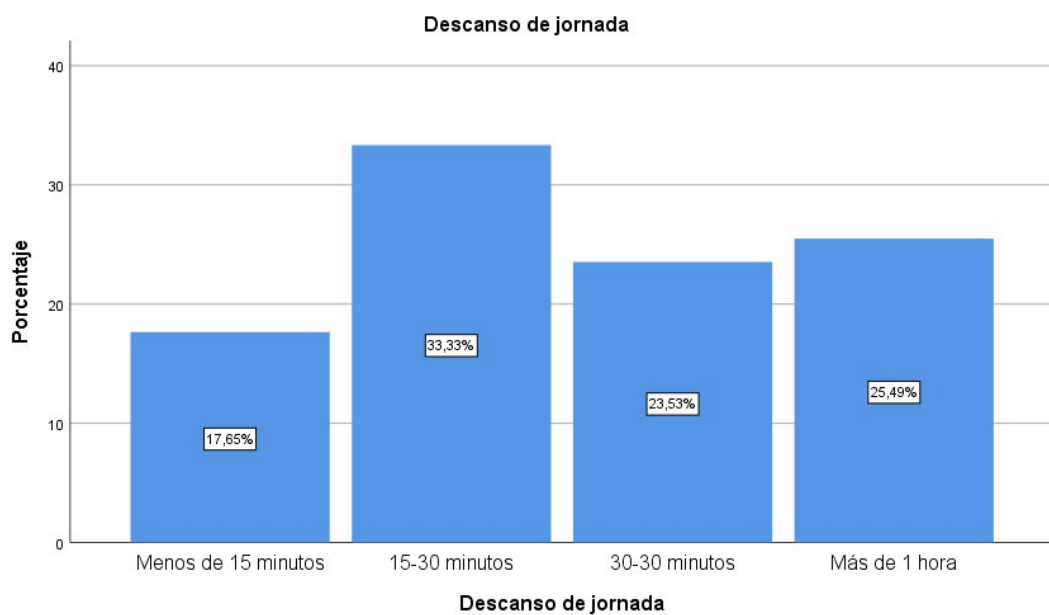
3.1.15 Tabla 15

Descanso de Jornada Laboral

Datos	Frecuencia	Porcentaje
Menos de 15 minutos	6	17,6%
15 – 30 minutos	17	33,3%
30 – 60 minutos	12	23,5%
Más de 1 hora	13	25,5%
Total	51	100%

Nota. En la tabla 15 se detalla la frecuencia y el porcentaje sobre los tiempos de descanso que tienen los trabajadores durante su jornada laboral. Elaborado por las autoras.

Ilustración 15 Descanso de Jornada Laboral



Nota. Elaborada por las autoras.

Como se indica en la tabla y gráfico 15, que hacen referencia al tiempo de descanso de los trabajadores, el 33,3% (17) reportó tener descansos de entre 15 y 30 minutos, seguido del 25,5% (13) que señaló descansar más de una hora, por otro lado, el 23,5% (12) mencionó que sus descansos duran entre 30 y 60 minutos, mientras que el 17,6% (9) afirmó contar con menos de 15 minutos de descanso.

Objetivo 2. Determinar el grado de agotamiento emocional en las trabajadoras del área de comida del Mercado Modelo de Ambato, identificando los síntomas relacionados con el síndrome de Burnout.

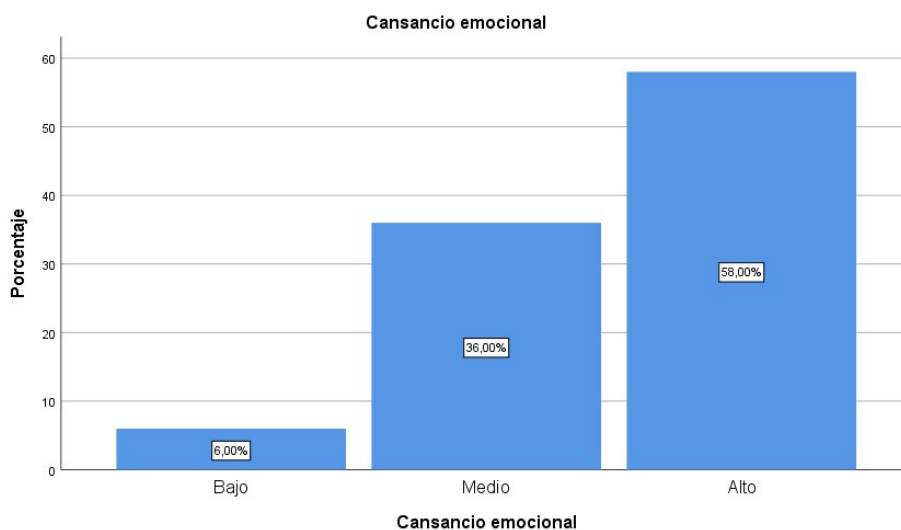
3.1.16 Tabla 16

Cansancio

Datos	Frecuencia	Porcentaje
Pocas veces al año o menos	3	6,0%
Una vez al mes o menos	18	36,0%
Unas pocas veces al mes	29	58,0%
Total	50	100%

Nota. En la tabla 16 se detalla la frecuencia y el porcentaje sobre los niveles de cansancio experimentados por los trabajadores. Elaborado por las autoras.

Ilustración 16 Cansancio



Nota. Elaborado por las autoras.

Como se observa en la tabla y gráfico 16, que hacen referencia al cansancio de los trabajadores, el 58% (29) indicó sentirlo unas pocas veces al mes, seguido del 36% (18) que mencionó experimentarlo una vez al mes o menos. Por otro lado, el 6% (3) señaló sentir cansancio pocas veces al año o menos.

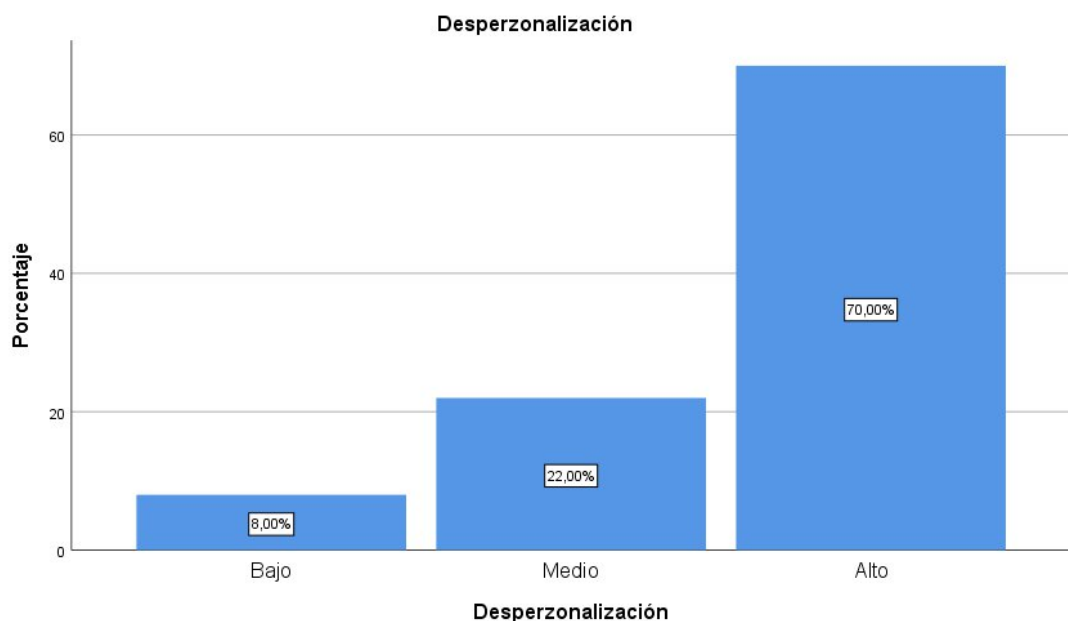
3.1.17 Tabla 17

Despersonalización

Datos	Frecuencia	Porcentaje
Pocas veces al año o menos	4	8,0%
Una vez al mes o menos	11	22,0%
Unas pocas veces al mes	35	70,0%
Total	50	100%

Nota. En la tabla 17 se especifica la frecuencia y el porcentaje relacionado con los niveles de despersonalización que perciben los trabajadores. Elaborado por las autoras.

Ilustración 17 Despersonalización



Nota. Elaborado por las autoras.

Como se aprecia en la tabla y gráfico 17, que hacen referencia a la despersonalización de los trabajadores, el 70% (35) indicó sentirla unas pocas veces al mes, seguido del

22% (11) que la experimenta una vez al mes o menos. Por otro lado, el 8% (4) mencionó sentir despersonalización pocas veces al año o menos.

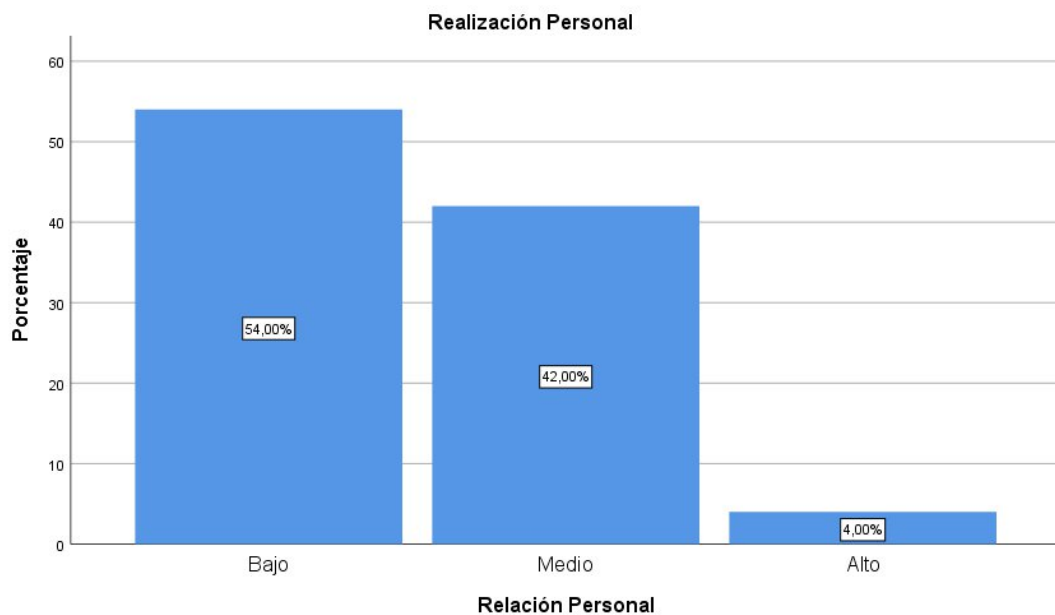
3.1.18 Tabla 18

Relación personal

Datos	Frecuencia	Porcentaje
Pocas veces al año o menos	27	54,0%
Una vez al mes o menos	21	42,0%
Unas pocas veces al mes	2	4,0%
Total	50	100%

Nota. En la tabla 18 se describe la frecuencia y el porcentaje sobre las dificultades en las relaciones personales entre los trabajadores. Elaborado por las autoras.

Ilustración 18 Relación personal



Nota. Elaborada por las autoras.

Como se señala en la tabla y gráfico 18, que hacen referencia a la relación personal de los trabajadores, el 54% (27) indicó que pocas veces al año o menos tiene dificultades en esta área, seguido del 42% (21) que reportó esta situación una vez al mes o menos.

Por otro lado, el 4% (2) manifestó tener dificultades en la relación personal unas pocas veces al mes.

Objetivo 3. Proponer recomendaciones prácticas y estrategias de manejo del estrés dirigidas a mejorar la calidad de vida y el rendimiento laboral de las trabajadoras afectadas.

El cuadro siguiente presenta recomendaciones prácticas y estrategias de manejo del estrés dirigidas a mejorar las condiciones laborales y la calidad de vida de las trabajadoras del Mercado Modelo de Ambato. Estas propuestas busca proveer el agotamiento físico y emocional, promoviendo un ámbito laboral sano y estable.

3.1.19 Tabla 19

Recomendaciones prácticas y estrategias

Recomendaciones Prácticas	Estrategias de Manejo del Estrés
Aprende a separarte mentalmente de tus trabajos	- Estar en un entorno de constante conectividad hace que sacar el trabajo de nuestros espacios personales sea complicado (Torres, 2021).
Redistribuye tu carga de trabajo	- Redecora tu espacio de trabajo para hacerlo más cómodo y agradable (Torres, 2021).
Date tiempo de disfrutar tus hobbies	- Establece un horario en tu agenda para desconectar completamente del trabajo y dedicarte a tus pasatiempos sin distracciones (Torres, 2021).
Monitorea tu estado emocional	- Tómate un momento al inicio o al final de cada día para reflexionar sobre cómo te sientes emocionalmente (Torres, 2021).
Modula tu dieta y actívatelo	- Establece una rutina de ejercicio regular, como caminar, hacer yoga o practicar algún deporte, para liberar tensiones y mejorar tu ánimo (Torres,

	2021).
Regula tu ciclo de sueño	- Implanta un hábito de anhelo duradero, intentando acostarte y despertarte a la misma hora todos los días, inclusivamente los fines de semana (Torres, 2021).
Desconéctate	- Tómate al menos una vez a la semana un "día libre digital" en el que te desconectes completamente de las redes sociales, correos electrónicos y cualquier dispositivo relacionado con el trabajo (Torres, 2021).
No tengas miedo a buscar ayuda	- Habla con un supervisor o recursos humanos si sientes que el estrés o la carga laboral son abrumadora. Explorar opciones de apoyo o ajustes en tu horario de trabajo puede ser útil (Torres, 2021).
Impulsar campañas informativas	- Puedan conocer más sobre los efectos del estrés laboral crónico en su salud y la importancia de contar con herramientas para afrontarlo de manera efectiva. Estas campañas pueden incluir talleres prácticos y charlas adaptadas a sus horarios y necesidades (Polo et al., 2021).
Crear programas de apoyo psicológico continuo	- Organizar actividades recreativas donde puedan desconectarse de sus responsabilidades, relajarse, divertirse y fortalecer sus vínculos personales y sociales (Polo et al., 2021).
Profundizar en las problemáticas de salud específicas	- Este conocimiento permitiría diseñar intervenciones más personalizadas y

	efectivas que realmente respondan a sus necesidades diarias (Polo et al., 2021).
Aplicación de técnicas de relajación	- Incorporar métodos de relajamiento en la rutina diaria, como el yoga, la práctica de mindfulness y la respiración consciente, es una estrategia efectiva para reducir el estrés y la ansiedad. Estas prácticas no solo ayudan a mantener la calma, sino que también favorecen un bienestar general, promoviendo un equilibrio físico y mental en las personas (Pesántez et al., 2023).
Eliminación de creencias limitantes	- Requiere un proceso de reflexión sobre los pensamientos, emociones y creencias que nos impiden avanzar. Identificar y entender estas creencias nos da la oportunidad de transformarlas en pensamientos más positivos y constructivos, lo que favorece nuestro crecimiento personal (Pesántez et al., 2023).
Comunicación asertiva	Desarrollar una comunicación directa, clara y honesta es fundamental para establecer relaciones saludables y manejar los conflictos de manera efectiva. Esta habilidad no solo mejora las interacciones interpersonales, sino que también reduce la tensión emocional y promueve el entendimiento mutuo, creando un ambiente de mayor armonía (Pesántez et al., 2023).

CAPÍTULO IV

DISCUSIÓN

4.1 Discusión de Resultados

El presente trabajo tuvo como objetivo principal identificar la prevalencia del síndrome de Burnout laboral en las trabajadoras del área de comida del Mercado Modelo de Ambato, en base a ello se ha considerado la teoría de Maslach y Jackson (1981) quien señala que el síndrome de Burnout se identifica por tres dimensiones principales: agotamiento emocional, despersonalización y disminución de la realización personal, estos aspectos muestran cómo las demandas laborales excesivas y la falta de reconocimiento pueden afectar la comodidad y el trastorno mental de las trabajadoras.

Para abordar el objetivo específico 1 de los factores de riesgo asociados al desarrollo del síndrome de Burnout los resultados encontrados en este estudio se observaron que el 33,3% de las trabajadoras labora entre 9 y 12 horas diarias y que el 37,3% trabaja los siete días de la semana, lo que refleja una carga laboral significativa. Además, un 45,1% reportó que la presión derivada de las relaciones con los clientes contribuye a un aumento de la carga emocional.

El hallazgo de este análisis coincide con la investigación de Hidalgo et al. (2024) quienes identificaron que el 46% de los trabajadores en sectores con alta interacción social reportan agotamiento emocional debido a largas jornadas laborales, además, señalaron que un 38% de los encuestados mencionó la presión ejercida por los clientes como un factor clave en la generación de estrés. En otro estudio, Coba (2024) destacó que las largas jornadas laborales, reportadas por un 41% de los trabajadores, son componentes claves para el crecimiento del síndrome de Burnout donde han señalado un mayor impacto de las demandas económicas, que parecen desempeñar un papel crucial en la generación de estrés laboral y emocional. Estos resultados se deben a que generalmente las trabajadoras enfocadas a la venta de comida del mercado modelo donde se genera un entorno laboral desfavorable que propicia el aumento del síndrome de Burnout, es esencial implementar medidas preventivas, como redistribuir las tareas, fortalecer el apoyo emocional en el lugar de trabajo y diseñar programas orientados al bienestar de las trabajadoras.

Con respecto al objetivo específico 2, que se relaciona a determinar el grado de agotamiento emocional en las trabajadoras del área de comida del Mercado Modelo de Ambato, identificando los síntomas relacionados con el síndrome de Burnout, los hallazgos obtenidos del Maslach Burnout Inventory (MBI) reflejan que el 58% de las trabajadoras experimenta agotamiento emocional unas pocas veces al mes, mientras que el 70% reportó sentir despersonalización y finalmente la realización personal, el 54% indicó que pocas veces al año o menos, sienten dificultades para alcanzar satisfacción en su trabajo.

Las evidencias de esta indagación reflejan hallazgos parecidos a los estudios de Camacho (2024) quien encontró que el 60% de los trabajadores en una empresa de calzado experimentaban agotamiento emocional debido a las largas jornadas laborales, mientras el 56% de ellos presentaba despersonalización, lo que implica un distanciamiento emocional en el entorno laboral, y un 44% reportó dificultades para encontrar satisfacción personal en su trabajo, por otro lado, al comparar los resultados con otro estudio donde Morales et al, (2019) identificaron que el 71.9% de los profesionales del trabajo social sentían una carga laboral excesiva, mientras que un 43.8% destacaba que mantener hábitos saludables era clave para gestionar el estrés emocional. Estos resultados obtenidos reflejan que las trabajadoras del área de comida del Mercado Modelo de Ambato se encuentran expuestas a un entorno laboral que favorece el agotamiento emocional, a través del Maslach Burnout Inventory (MBI), donde es fundamental aplicar medidas preventivas, como la redistribución de responsabilidades y el refuerzo del apoyo emocional en el lugar de trabajo, para disminuir las sensaciones contrarias del estrés y mejorar la calidad de vida de las trabajadoras.

Por último el tercer objetivo se enfocó en proponer recomendaciones prácticas y estrategias de manejo del estrés dirigidas a mejorar la calidad de vida y el rendimiento laboral de las trabajadoras afectadas del área de comida del Mercado Modelo, entre las principales recomendaciones se encuentran a aprender a separarte mentalmente de tus trabajos, darse tiempo de disfrutar los hobbies, impulsar campañas informativas y profundizar en las problemáticas de salud específicas, como menciona Torres (2021) implementar medidas preventivas, como establecer horarios bien definidos y reservar momentos para la desconexión del trabajo puede contribuir significadamente a la

reducción de la fatiga, al integrar estas estrategias, no solo se logra reducir el impacto del Síndrome de Burnout, si no que crea un entorno de trabajo más equilibrado.

Según Polo et al. (2021) resalta la importancia de desarrollar programas específicos de apoyo psicológico para abordar el estrés laboral, donde la incorporación de métodos de relajación, la promoción de actividades recreativas y el fortalecimiento de la comunidad asertiva puede contribuir un entorno de trabajo más saludable, por otro lado, Pesantez et al. (2023) destacan la necesidad de integrar actividades recreativas y técnicas de relajación dentro del entorno laboral, estas estrategias al ser aplicadas de forma regular, no solo disminuye los niveles de estrés sino que también favorece una mayor productividad y satisfacción en el trabajo.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

Es relevante que el análisis permitió identificar que las largas jornadas de trabajo, la exigencia constante de los clientes y las dificultades económicas son los principales detonantes del síndrome de burnout en estas trabajadoras. Además, la falta de apoyo tanto emocional como organizacional agrava la situación, generando mayores niveles de estrés y desgaste físico.

Por otro lado, los resultados del estudio dejan en evidencia que muchas trabajadoras del mercado experimentan un desgaste emocional significativo. Aproximadamente el 30% manifiesta un agotamiento emocional elevado, el 25% muestra signos de despersonalización y el 45% siente que su realización personal es baja. Esta situación no solo impacta en su bienestar, sino que también repercute en su desempeño laboral y en la calidad del servicio.

Finalmente, la disminución en la motivación y la energía repercute negativamente en la calidad de servicio lo que puede generar insatisfacción en los clientes y afectar la estabilidad del negocio, por lo tanto, el desgaste continuo en las trabajadoras puede llevar un aumento en el ausentismo laboral y problemas de salud, lo que, a su vez, genera costos adicionales tanto para las trabajadoras como para el sector comercial.

5.2 Recomendaciones

- Para empezar, se sugiere la implementación de políticas que regulen las jornadas laborales y la organización de turnos más flexibles para evitar la sobrecarga de trabajo. Además, es clave fomentar un ambiente laboral más positivo, donde las trabajadoras reciban el respaldo y reconocimiento de sus empleadores y compañeros.
- Para abordar esta situación, es esencial que se establezcan espacios de descanso adecuados y que se distribuyan las tareas de manera equitativa. También se recomienda facilitar el acceso a apoyo psicológico y sensibilizar sobre la importancia de hábitos saludables que favorezcan su bienestar integral, como una alimentación balanceada y momentos de recreación.
- Por último, se recomienda establecer actividades que promuevan el bienestar emocional, como pausas activas, espacios de recreación y talleres de relajación. Además, evaluar de manera periódica el impacto de estas iniciativas permitirá ajustar las estrategias según las necesidades de las trabajadoras, asegurando su efectividad y contribuyendo a un ambiente laboral más saludable y productivo.

6. Referencias

- Borges, E., Queirós, C., Abreu, M., Mosteiro-Díaz, M., Baldonado-Mosteiro, M., Baptista, P. C. P., Felli, V. E. A., Almeida, M. C. D. S., & Silva, S. M. (2021). Burnout among nurses: a multicentric comparative study. *Revista latinoamericana de enfermagem*, 29, e3432. <https://doi.org/10.1590/1518-8345.4320.3432>
- Calderón Meléndez, R. (2022). *Carga mental y síndrome de burnout en empresas de consumo masivo*. [Tesis de Posgrado, Universidad Técnica de Ambato]. Repositorio de la Universidad de la Universidad Técnica de Ambato. <https://repositorio.uta.edu.ec/server/api/core/bitstreams/ef9d5eb9-f4a1-4d02-9f41-e9165214416f/content>
- Calozuma, P. A. Z., & Cherres, J. P. E. (2020). Salud mental en el adulto mayor. Polo del Conocimiento: *Revista científico-profesional*, 5(2), 3-21. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7435297>
- Camacho Moncayo, V. E. (2024). Política de prevención del Síndrome de Burnout en los trabajadores de la sección de aparato de la empresa de calzado distrihoes s.a. *Revista UNIANDES de Ciencias de la Salud*, 7(2), 115–133. Disponible en <https://revista.uniandes.edu.ec/ojs/index.php/RUCSALUD/article/view/3423>
- Cantos, E. (2022) EL SINDROME BURNOUT RIESGO LABORAL DE NUESTRO TIEMPO. ResearchGate [Web]. January 2022 [Recuperado el 28 de febrero de 2025]. Disponible en: https://www.researchgate.net/publication/357811258_el-sindrome-burnout
- Castro Romero, O. S., & Romero Urrea, H. E. (2022). Factores De Riesgos Psicosociales Que Inciden En El Desarrollo Del Síndrome De Burnout En Profesionales De Enfermería. *Más Vita*, 4(2), 31–49. <https://doi.org/10.47606/acven/mv0127>
- Coba, G. (2024, noviembre 21). *Ocho de cada 10 trabajadores en Ecuador dicen sentirse agotados*. Primicias. <https://www.primicias.ec/economia/trabajadores-ecuador-burnout-cansancio-empresas-82972/5>

- Correa Z., Muñoz I., Chaparro, A. Síndrome de Burnout en docentes de dos universidades de Popayán, Colombia. Redalyc [Web]. Agosto (2020) [Citado 27 de febrero, 2025]. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/422/42217796006.pdf>
- Cuello, R. B., Fructus, R. C., & Panduro, J. D. A. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Revista de investigación valor agregado*, 7(1), 54-60. <https://doi.org/10.17162/riva.v7i1.1417>
- Durán, S, García, J, Parra, A, García, M y Hernandez, I. Estrategias para disminuir el síndrome de Burnout en personal que labora en Instituciones de salud en Barranquilla. CULTURA. EDUCACIÓN Y SOCIEDAD [Web]. Marzo 25 de 2018 [Citado 27 de febrero, 2025]. Disponible en: [file:///C:/Users/User/Downloads/Dialnet-EstrategiasParaDisminuirElSíndromeDeBurnoutEnPersonal7823429%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/User/Downloads/Dialnet-EstrategiasParaDisminuirElSíndromeDeBurnoutEnPersonal7823429%20(1).pdf)
- Enfermedades, 11.a revisión (CIE 11). <https://Icd.Who.Int/Es/>.
- Enriquez, S. A. E. (2021). Flexibilidad y productividad: mecanismos de intensificación de control en el trabajo de los call centers, Quito (Ecuador). *Revista específicos asociados al síndrome de burnout en el profesorado de la Universidad Nacional de Chimborazo, Ecuador. Revista Espacios.* <https://www.revistaespacios.com/a24v45n06/a24v45n06p03.pdf>
- Galván Padrón, N. F., Devonish Nava, N., Guerra Velásquez, M., & Marín Marcano, C. J. (2021). Cansancio emocional en médicos anestesiólogos, como factor asociado al síndrome de Burnout por el Covid-19. *Telos*, 23(2), 450–465. <https://doi.org/10.36390/telos232.15>
- Gómez, L., & Rodríguez, P. (2023). Condiciones laborales en el sector de ventas de alimentos: Un análisis de la estabilidad laboral y derechos en trabajos formales e informales. *Revista de Estudios Laborales y Sociales*, 17(2), 45-60. <https://repositorio.cepal.org/server/api/core/bitstreams/62f60e1b-04e2-4389-9a41-313e20b7e34a/content>
- Gonçalves-Candeias, D., Chambel, M. J., & Carvalho, V. S. (2021). Is stress in contact centers inevitable? *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(6), 2999. <https://doi.org/10.3390/ijerph18062999>

- González-Rodríguez, R. (2020). Burnout syndrome in the health system: The case of social health workers. *Enfermería Global*, 19(2), 152-161. <https://doi.org/10.6018/eglobal.382631>
- Hernández-Corona, M. E., Méndez-Rizo, J., & Rojas-Solís, J. L. (2021). El síndrome de burnout en policías: Una revisión sistemática sobre aspectos metodológicos, factores asociados, causas y consecuencias. Dilemas contemporáneos: educación, política y valores, 9(SPE1). https://www.researchgate.net/publication/355032438_El_sindrome_de_burnout_en_policias_Una_revision_sistemica_sobre_aspectos_metodologicos_factores_asociados_causas_y_consecuencias_Burnout_in_police_officers_A_systematic_review_on_methodological_aspe
- HIDALGO, B., MENESES, M. Factores de riesgo específicos asociados al síndrome de burnout en el profesorado de la Universidad Nacional de Chimborazo, Ecuador. *Revista Espacios* [Revista]. 30/11/2024 [Citado 27 de febrero, 2025]. Disponible en: <https://www.revistaespacios.com/a24v45n06/a24v45n06p03.pdf>
- Jurado Melo, V. C., Gavilanes Sáenz, V. P., Mayorga Zurita, G. E., & Robayo Carrillo, J. M. (2022). Prevalencia del síndrome de burnout en el personal de salud del Hospital Básico 14 *Know the signs of job burnout*. <https://revistas.uta.edu.ec/erevista/index.php/medi/article/view/1561>.
- Linares Parra, G. del V., & Guedez Salas, Y. S. (2021). Síndrome de burnout enfermedad invisible entre los profesionales de la salud. *Atencion primaria*, 53(5), 102017. <https://doi.org/10.1016/j.aprim.2021.102017>
- López-Elizalde, C. (2020). Síndrome de burnout. *Revista Mexicana de Anestesiología*, <https://www.medigraphic.com/pdfs/rma/cma-2020s041ac.pdf> 27(SUPPL. 1).
- Lovo, J. (2021). Síndrome de burnout: Un problema moderno. *Entorno*, 70, 110–120. <https://doi.org/10.5377/entorno.v0i70.10371>
- Martínez, P., & Rodríguez, A. (2022). Estrategias de intervención frente al síndrome de burnout en entornos laborales. *Revista de Psicología Aplicada*, 15(3), 45–58. <http://www.scielo.org.co/pdf/rsap/v12n4/v12n4a01.pdf>
- Maslach, C., & Leiter, M. P. (2021). Burnout: Understanding the individual, cultural, and organizational context. *Annual Review of Psychology*, 72, 397-422. https://www.researchgate.net/publication/228079161_Job_Burnout

- Maslach, C., & Leiter, M. P. (2022). *The burnout challenge: Managing people's relationships with their jobs*. Harvard University Press. https://www.hup.harvard.edu/file/feeds/PDF/9780674251014_sample.pdf?utm_source.com
- Mayo Clinic. (2023). Retrieved February 6, 2025, from <https://www.mayoclinic.org/healthy-lifestyle/adult-health/in-depth/burnout/art-2004664>.
- Pelileo. ¿Existe síndrome de burnout en un hospital de segundo nivel? *Mediciencias UTA*, 6(1), 31. <https://doi.org/10.31243/mdc.uta.v6i1.1561.2022>.
- Organización Mundial de la Salud. (2021). Clasificación Internacional de
- Padrón, N. F. G., Nava, N. D., Velásquez, M. G., & Marcano, C. J. M. (2021). Cansancio emocional en médicos anesestesiólogos, como factor asociado al síndrome de Burnout por el Covid-19. *Telos: Revista de Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales*, 23(2), 450-465.
- Pinazo-Hernandis, S., Galvañ Bas, A., Dosil Diaz, C., Pinazo-Clapés, C., Nieto-Vieites, A., & Facal Mayo, D. (2022). El peor año de mi vida. Agotamiento emocional y burnout por la COVID-19 en profesionales de residencias. Estudio RESICOVID. *Revista española de geriatría y gerontología*, 57(4), 224–229. <https://doi.org/10.1016/j.regg.2022.06.001>
- Polo O, Román A, Barreto X. Cuestionario de Burnout de Maslach (MBI-ED). Junio 02, 2021 [Citado 03 de febrero, 2025]. Disponible en: <https://institutojubones.edu.ec/ojs/index.php/societec/article/view/70/367>.
- Quintero-Febles., Reyes-Abreu, G., Suárez-Daroca, P., & Rodríguez-García, M. Á. (2020). Estrés y burnout: evolución histórica. *Revista EGGLE*, 7(13), 1-15. <https://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/15479/2/05%20FECYT%204413%20TRABAJO%20GRADO.pdf>
- Ramírez, A., Radillo, B. E. P., & Campos, A. R. P. (2019). Estrés laboral y su relación con factores socio-laborales. *Revista Cubana de salud y trabajo*. Revisado por <https://revsaludtrabajo.sld.cu/index.php/revsytr/article/view/81>.
- Rodríguez, L., & Castro, M. (2023). Los food trucks como una alternativa flexible para la venta de alimentos: Normativas y desafíos. *Revista de Emprendimiento y Negocios*, 15(2), 45-56. <https://www.restauratruck.es/normativa-de-higiene-y-seguridad-alimentaria-en-food-trucks-lo-que-debes-saber>.

- Sanchez-Gomez, M., & Bresó, E. (2020). In pursuit of work performance: Testing the contribution of emotional intelligence and burnout. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(15). <https://doi.org/10.3390/ijerph17155373>.
- Desequilibrio Esfuerzo-Recompensa y quejas subjetivas de salud: Un modelo de mediación moderada con profesionales sanitarios. (2022). *Revista iberoamericana de psicología y salud*, 13(2). <https://doi.org/10.23923/j.rips.2022.02.059>.
- Torres, M. (s/f). 10 tips para vencer el burnout y recargarte bien este verano. Tec.mx. <https://conecta.tec.mx/es/noticias/nacional/salud/10-tips-para-vencer-el-burnout-y-recargarte-bien-este-verano>.
- Vivas-Manrique, S. D., & Fonseca Muñoz, M. (2021). Síndrome de Burnout, de un fenómeno laboral a un diagnóstico médico. *Revista Colombiana de Salud Ocupacional*, 9(1), 5962. <https://doi.org/10.18041/2322-634x/rcso.1.2019.5962>.

7. Anexos



- Recolección de datos mediante encuestas aplicadas a las trabajadoras de comida del Mercado Modelo.

1. ¿Cuál es tu edad?

- Menos de 20 años
- 20-30 años
- 31-40 años
- 41-50 años
- Más de 50 años

2. ¿Cuál es tu estado civil?

- Soltera
- Casada
- Unión libre
- Divorciada
- Viuda

3. ¿Cuál es el nivel educativo más alto que has alcanzado?

- Sin estudios
- Primaria
- Secundaria
- Técnico/tecnológico
- Universitario

4. ¿Cuántos años llevas trabajando en la venta de comida?

- Menos de 1 año
- 1-3 años
- 4-7 años
- Más de 7 años

5. ¿Cuántas horas trabajas al día en promedio?

- Menos de 6 horas
- 6-8 horas
- 9-12 horas
- Más de 12 horas

6. ¿Cuántos días trabajas a la semana?

- Menos de 5 días
- 5 días
- 6 días
- 7 días

7. ¿Cómo describirías tu ambiente de trabajo?

- Muy agradable
- Agradable
- Neutral
- Poco agradable
- Estresante

8. ¿Con qué frecuencia te sientes estresada debido al trabajo?

- Nunca
- Rara vez
- A veces
- Frecuentemente
- Siempre

9. ¿Cuentas con apoyo de compañeros o supervisores cuando lo necesitas?

- Siempre
- Frecuentemente
- A veces
- Rara vez
- Nunca

10. ¿Qué tan satisfecha te sientes con tu trabajo actual?

- Muy satisfecha
- Satisfecha
- Neutral
- Insatisfecha
- Muy insatisfecha

11. ¿Con qué frecuencia te sientes físicamente agotada después de trabajar?

- Nunca
- Rara vez
- A veces
- Frecuentemente
- Siempre

12. ¿Qué tan motivada te sientes para continuar trabajando en la venta de comida?

- Muy motivada
- Motivada
- Neutral
- Poco motivada
- Nada motivada

13. ¿Cuál es tu función principal en la venta de comida?

- Cocinar
- Atender clientes
- Limpiar
- Supervisar
- Otras (especificar): _____

14. ¿Cuánto ganas en promedio por día?

- Menos de \$10
- \$10-\$20
- \$21-\$30
- Más de \$30

15. Durante tu jornada laboral, ¿cuánto tiempo tienes para descansar?

- Menos de 15 minutos
- 15-30 minutos
- 30-60 minutos
- Más de 1 hora

Escriba el número que crea oportuno 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.

F=30=3
 P=17=3
 Q=42=3

1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo	6
2	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío	5
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado	0
4	Siento que puedo entender fácilmente a los pacientes	6
5	Siento que estoy tratando a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales	6
6	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa	0
7	Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes	5
8	Siento que mi trabajo me está desgastando	5
9	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo	6
10	Siento que me he hecho más duro con la gente	6
11	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente	5
12	Me siento con mucha energía en mi trabajo	6
13	Me siento frustrado en mi trabajo	6
14	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo	9
15	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis pacientes	6
16	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa	0

UNIVERSITARI

17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes	5
18	Me siento estimado después de haber trabajado íntimamente con mis pacientes	3
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo	6
20	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades	3
21	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada	5
22	Me parece que los pacientes me culpan de alguno de sus problemas	0

- Instrumentos utilizados para la recolección de datos, en la que fue aplicada a las trabajadoras de comida del Mercado Modelo.

Oficio. Nro. ISTE-ESE-2024-0039-O

Ambato, 18 de diciembre de 2024

Ing. Giovanna Gonzáles
ADMINISTRADORA DEL MERCADO MODELO

De mi consideración:

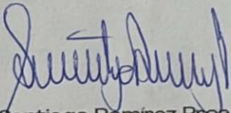
Es un placer dirigirme a usted en calidad de Director de Enlace Social y Empresarial del Instituto Superior Tecnológico España "ISTE".

El motivo de la presente es para solicitar a usted comedidamente su colaboración para que nuestros estudiantes del Instituto Superior Tecnológico España "ISTE" de la carrera de Enfermería tengan acceso a las instituciones designadas para el proceso de titulación de conformidad al siguiente detalle:

Nº	C.I.	APELLIDOS Y NOMBRES	TEMA
1	1805761440	MELANIE MICAELA ARMIJOS FLORES	SINDROME DE BOURNOUT EN TRABAJO FORMEALES EN VENDEDORES DE COMIDA EN EL MERCADO MODELO 2014-2025
	1727200782	LAURA LASTENIA CASTRO CUSCO	

Seguro de ser atendido favorablemente y apelando a su gran espíritu de colaboración en beneficio de la formación académica de nuestros estudiantes de las carreras de la salud, me suscribo de usted.

Atentamente,


Ing. Santiago Ramírez Proaño MBA
Director de Enlace Social y Empresarial ISTE
☎ 0999001519 Ext. 1622/1261
✉ director.enlace_social@iste.edu.ec



☎ 095 888 5323

El presente documento corresponde al consentimiento informado solicitado al instituto, el cual nos permite llevar a cabo las encuestas necesarias para la investigación.