



Universidad de Buenos Aires
Facultad de Ciencias Económicas
Escuela de Estudios de Posgrado



Universidad de Buenos Aires

Facultad de Ciencias Económicas Escuela de Estudios de Posgrado

MAESTRÍA EN RECURSOS HUMANOS

TESIS

INFLUENCIA DEL DESGASTE EMOCIONAL EN EL NIVEL DE COMPROMISO
ORGANIZACIONAL DE LOS EMPLEADOS
Caso: INSTITUCIÓN PÚBLICA ECUATORIANA 2022

ALUMNA: KATRYN LISETH LÓPEZ APOLO

TUTORA: MÓNICA SUSANA GOMEZ REINA

2023

Tabla de Contenido

Introducción	4
Planteamiento Del Problema.....	6
Pregunta de investigación.....	6
Otros interrogantes:	6
Objetivos	6
Objetivo general:	6
Objetivos específicos:	6
Justificación y viabilidad del proyecto	7
Organización Elegida.....	8
Estado Del Arte.....	13
Marco Teórico.....	17
Compromiso Organizacional.....	17
Tipos de Compromiso Organizacional	17
Compromiso Afectivo.	17
Compromiso Continuo.	17
Compromiso Normativo	18
Factores que Limitan o Potencian el Compromiso Organizacional	18
Desgaste Emocional en el Ámbito Laboral.....	19
Consecuencias del Desgaste Emocional en el Ámbito Laboral	19

El Desgaste Emocional en Organizaciones Sociales.....	20
Beneficios del compromiso organizacional y la salud emocional en el ámbito laboral.	21
Perspectiva del Sector Público	21
Habilidades o Perfil de Empleado	22
Contexto covid-19.....	23
Estrategia Metodológica	25
Diseño de investigación	25
Muestra.....	25
Procedimiento.....	25
Instrumentos	25
Resultados	27
Discusión y Análisis de Datos	33
Conclusión y Propuestas de Mejora.....	36
Bibliografía	41
Anexos	47

Introducción

En la actualidad, las organizaciones se enfrentan constantemente al desafío que implica una dirección y gestión eficiente de los Recursos Humanos, de entre estos múltiples componentes que facilitan o dificultan este trabajo, se destacan: el compromiso organizacional, que centra sus esfuerzos en lograr que el personal acepte los principales objetivos y valores de la institución; y de la mano, el bienestar emocional del trabajador, concebido como un estado mental que permite a la persona sentirse bien, en armonía y tranquilidad con el ambiente laboral que lo rodea, permitiéndole ser consciente de sus propias capacidades de afrontamiento frente a situaciones nuevas y a otras dificultades que forman parte de todo puesto laboral.

Los trabajadores son el motor de toda organización, motivo por el cual hago énfasis en reconocer que su bienestar emocional, satisfacción y compromiso son considerados factores clave para el desarrollo óptimo de sus labores y, por ende, de la consecución de los objetivos organizacionales propuestos, ya que como menciona Moreno (2001) “cuando los empleados están insatisfechos con sus trabajos, es probable que no se involucren en el mismo y que no se comprometan con su organización, y también que exhiban ciertas conductas no deseables” (p.6).

Son muchos los autores, entre ellos Estrada y Mamani (2020), quienes aseguran que mientras mayor sea el compromiso y bienestar emocional de un trabajador hacia su organización, mejor será su desempeño en las funciones laborales asignadas, ocasionando así, que el establecimiento de metodologías o herramientas que fomenten el desarrollo o mejora en estos ámbitos, resulten de vital importancia para una eficaz y eficiente gestión de los recursos humanos.

De igual modo, “El agotamiento emocional pondera, como variable condicionante del burnout, a la hora de desencadenar reacciones psicósomáticas y afectaciones sobre la salud

percibida” (Bringas et al., 2020, p.146), lo que supone que, este cansancio o desgaste puede generar situaciones de riesgo para la salud mental del trabajador y consecuentemente influir negativamente en el desarrollo adecuado del compromiso organizacional.

En este sentido, “la educación emocional y la capacitación para atender situaciones de impacto, no han formado hasta el momento parte del currículum de los profesionales” (Benito y Rivera, 2019, p.88), pese a que, en la actualidad, la estabilidad emocional juega un papel imprescindible en el crecimiento, desarrollo laboral y compromiso organizacional, ya que, los profesionales no solo deben tener los conocimientos técnicos requeridos, si no, que deben contar con las habilidades necesarias para actuar frente a situaciones imprevistas, en las que aparezcan emociones fuertes e incontrolables, mediante el uso de técnicas y estrategias que permitan reflexionar, pensar y actuar de la mejor manera, en función de la misión, visión y valores organizacionales.

Planteamiento Del Problema

Pregunta de investigación

¿Cuál es la relación existente entre el desgaste emocional y el compromiso organizacional en los funcionarios del Ministerio de Inclusión Económica y Social, Dirección Distrital 07D04 Balsas-Marcabelí-Piñas?

Otros interrogantes:

- ¿Qué nivel de compromiso laboral perciben los funcionarios hacia el Ministerio de Inclusión Económica y Social, Dirección Distrital 07D04 Balsas-Marcabelí-Piñas?
- ¿Qué porcentaje de funcionarios del Ministerio de Inclusión Económica y Social, Dirección Distrital 07D04 Balsas-Marcabelí-Piñas presentan desgaste emocional?
- ¿Cuál es la dinámica existente entre el nivel de desgaste emocional y el compromiso organizacional de los funcionarios del Ministerio de Inclusión Económica y Social, Dirección Distrital 07D04 Balsas-Marcabelí-Piñas?

Objetivos

Objetivo general:

Determinar la relación existente entre el desgaste emocional y el compromiso organizacional en los funcionarios del Ministerio de Inclusión Económica y Social, Dirección Distrital 07D04 Balsas-Marcabelí-Piñas

Objetivos específicos:

- Identificar cuál es el nivel de compromiso organizacional que perciben los funcionarios hacia el Ministerio de Inclusión Económica y Social, Dirección Distrital 07D04 Balsas-Marcabelí-Piñas.

- Identificar qué porcentaje de funcionarios del Ministerio de Inclusión Económica y Social, Dirección Distrital 07D04 Balsas-Marcabelí-Piñas presentan desgaste emocional.
- Describir la dinámica existente entre el nivel de desgaste emocional y el compromiso organizacional de los funcionarios del Ministerio de Inclusión Económica y Social, Dirección Distrital 07D04 Balsas-Marcabelí-Piñas.

Justificación y viabilidad del proyecto

La importancia del compromiso y bienestar emocional dentro de toda organización eficiente radica en los múltiples beneficios que trae consigo, tanto para la institución/empresa contratante, como para el empleado, puesto que, si se encuentran en un nivel adecuado, contribuyen al buen desempeño de los trabajadores y por consiguiente favorecen el crecimiento organizacional.

Estos aspectos directa o indirectamente reducen significativamente los niveles de renuncia, ausentismo, insatisfacción laboral y falta de motivación, que a la larga repercutirán en mayores costos para la organización, consecuencia de, en caso de renuncia, nuevos procesos de selección, seguimiento, inducción y capacitación del nuevo personal.

En consecuencia, es posible argumentar que aquellas instituciones/empresas que centren sus esfuerzos en generar y mantener un compromiso sólido con sus empleados y den real importancia a la salud mental dentro el ámbito laboral, tendrán como resultado personal dispuesto al cambio, motivado y comprometido con la misión y visión de la organización.

Es por ello que, en virtud de lo expuesto, considero que establecer la relación existente entre el desgaste emocional y el compromiso organizacional es, pues, fundamental para toda

organización, pretendiéndose con esta investigación, contribuir a su entendimiento, relación y desarrollo.

Organización Elegida

El Ministerio de Inclusión Económica y Social, (MIES), es una entidad pública que ejerce rectoría y ejecuta políticas, regulaciones, estrategias, planes, programas, proyectos y servicios de calidad y con calidez para la inclusión económica y social, con prioridad en la población más vulnerable: niñas, niños, adolescentes, jóvenes, adultos mayores, personas con discapacidad y aquellas personas que se encuentran en situación de pobreza, con el objetivo de promover la movilidad social ascendente y mejorar la calidad de vida.

Esta institución se rige bajo el principio de igualdad, de manera que todas las personas cuentan con los mismos derechos, deberes y oportunidades, su enfoque se centra en adoptar medidas de acción afirmativas en favor de quienes se encuentren en situación de desigualdad.

Misión

Definir y ejecutar políticas, estrategias, planes, programas, proyectos y servicios de calidad y con calidez, para la inclusión económica y social, con énfasis en los grupos de atención prioritaria y la población que se encuentra en situación de pobreza y vulnerabilidad, promoviendo el desarrollo y cuidado durante el ciclo de vida, la movilidad social ascendente y fortaleciendo a la economía popular y solidaria.

Visión

Ser el referente regional y nacional en la definición y ejecución de políticas de inclusión económica y social, contribuyendo a la superación de las brechas de desigualdad; a través de la construcción conjunta del Buen Vivir para la población ecuatoriana.

Valores

- *Integridad*
- *Transparencia*
- *Calidez*
- *Solidaridad*
- *Colaboración*
- *Efectividad*
- *Respeto*
- *Responsabilidad*
- *Liderazgo democrático*

Objetivos estratégicos

- Incrementar el acceso y calidad de los servicios de inclusión social con énfasis en los grupos de atención prioritaria y la población que se encuentra en pobreza o vulnerabilidad, para reducir las brechas existentes.
- Incrementar la promoción del desarrollo integral de la población que requiere de los servicios de inclusión social, durante el ciclo de vida, así como la corresponsabilidad de las familias y comunidad ligadas a la prestación de los servicios que brinda el MIES.
- Incrementar las intervenciones de prevención en el ámbito de la protección especial para la población susceptible de vulneración de derechos.
- Incrementar la inclusión económica de la población en situación de pobreza a través del fortalecimiento de la Economía Popular y Solidaria desde una perspectiva territorial, articulación de redes de actores de la EPS, e inserción en el cambio de la matriz productiva, como un mecanismo para la superación de desigualdades.
- Incrementar la movilidad ascendente de las personas y las familias en condiciones de vulnerabilidad y extrema pobreza a través de transferencias monetarias y el fortalecimiento

de sus capacidades para concretar un proyecto de vida que les permita salir de su situación de pobreza

- Incrementar la eficacia institucional del MIES.
- Incrementar el uso eficiente del presupuesto del MIES.
- Incrementar el desarrollo del talento humano del MIES.

Ejes Estratégicos

Eje No.1: Protección Especial

Garantizar políticas y regulaciones para la protección especial, con la finalidad de promover, proteger y restituir los derechos de las y los ciudadanos en todo su ciclo de vida, con énfasis en niños, niñas, adolescentes adultos mayores personas con discapacidad, en corresponsabilidad con la comunidad que aseguren el ejercicio, garantía y exigibilidad de los derechos.

Eje No.2: Desarrollo Integral

Garantizar la gestión estratégica en la formulación, aplicación e implementación de las políticas, programas, normas e instrumentación que permitan fomentar y garantizar los derechos de niños y niñas, adolescentes, jóvenes, adultos mayores y personas con discapacidad en el Ecuador para el ejercicio pleno de su ciudadanía en libertad e igualdad de oportunidades en el marco del Buen Vivir.

Eje No.3: Promoción y Movilidad

Coordinar la implementación de políticas, planes, programas, proyectos y servicios dirigidos a promover la generación de capacidades humanas y oportunidades productivas, para la inclusión económica y la movilidad social ascendente de las personas usuarias del bono de desarrollo humano y pensiones, vinculándolas en la estrategia del Viceministerio de Inclusión Social y Ciclo de Vida

Eje No.4: Aseguramiento No Contributivo

Asegurar las políticas, planes, programas y proyectos relacionados a transferencias monetarias, redes de descuento, crédito, pensión jubilar y asistencia frente a contingencias a las madres jefes de hogar, adultos mayores y personas con discapacidad; a través de un adecuado seguimiento y control de los servicios brindados a la ciudadanía a nivel zonal, distrital y circuital.

Con relación a los programas y servicios que presta este ministerio, para una mejor ejecución y seguimiento se dividen de la siguiente manera:

DESARROLLO INFANTIL	<ul style="list-style-type: none"> · Modalidades directas y convenios · Centros de Desarrollo Infantil (CDI) · Creciendo con Nuestros Hijos (CNH) · Círculos de Cuidado, Recreación y Aprendizaje (CCRA)
ADULTO MAYOR	<ul style="list-style-type: none"> · Modalidades directas y convenios · 1. Residencial; 3. Espacios activos; · 2. Domiciliar; 4. Centros Diurnos.
PERSONAS CON DISCAPACIDAD	<ul style="list-style-type: none"> · Modalidades directas y convenios · 1. Residencial; · 2. Atención en el Hogar y la Comunidad; · 3. Centros Diurnos.
PROTECCIÓN ESPECIAL	<ul style="list-style-type: none"> · Modalidades: · 1. Institucional; 4. Ciudades de Acogida; · 2. Familiar; 5. Trabajo Infantil; · 3. Apoyo Familiar; 6. Mendicidad; · 7. Habitantes de Calle.

Para su ejecución, esta institución cuenta con una dirección ministerial central, luego se divide en 9 coordinaciones zonales conformadas por ciudades, y posteriormente las coordinaciones zonales se dividen en direcciones distritales conformadas por cantones.

Debido a la magnitud de esta institución gubernamental, nos enfocaremos en el distrito 07-D04 - BALSAS-MARCABELÍ-PIÑAS.

Vale recalcar que el Distrito 07-D04 - BALSAS-MARCABELÍ-PIÑAS, atiende a más de 10 mil usuarios, en 253 unidades de servicio, donde la inversión del Gobierno Nacional supera los 5.7 millones de dólares (Ministerio de Inclusión Económica y Social, MIES, 2022).

Estado Del Arte

El compromiso organizacional ha estado presente desde mucho antes de su definición formal, y puede entenderse como el nivel de aprecio o apego cultivado por el trabajador hacia su organización contratante, y, paralelamente, el desgaste emocional puede explicarse como un estado mental, al que se llega cuando existe una sobrecarga de conflictos y responsabilidades de tipo emocional.

Meyer y Allen (1991), refieren que una de las tres actitudes aplicables al ámbito laboral más estudiadas, además de la satisfacción y la participación, es el compromiso organizacional, entendido como el proceso mediante el cual las metas de la organización y las metas del trabajador se complementan, además, debido a su importancia el “efecto o influencia que tienen las emociones en el comportamiento y en la toma de decisiones han sido abordadas por diversas disciplinas como la psicología, el comportamiento organizacional, sociología y neurociencia” (Cisneros, 2019, p.2).

Son innumerables las investigaciones relacionadas sobre estos temas, siendo así que, Coronado et. al. (2020), identifico que “Las organizaciones se preocupan por la creación de compromiso organizacional dados los beneficios que se pueden obtener derivados de éste” (p.12), los cuales, son de carácter vital para el desarrollo y crecimiento de toda organización, sumado a esto, se resalta también que “entre mayor sea el bienestar emocional de los trabajadores, los resultados son mejores tanto en productividad como en compromiso” (Cisneros, 2019, p.10), por lo que el bienestar emocional, resulta un factor clave en el desarrollo adecuado del compromiso organizacional.

Por lo anteriormente expuesto, es posible argumentar que el compromiso organizacional y el bienestar emocional, son predictores de comportamientos laborales positivos o negativos,

que impactaran en el desempeño de los trabajadores y consecuentemente en los indicadores de ganancias, reconocimientos y/o beneficios que obtiene la organización.

Esto se debe, según la OIT (2020), a que la mutua cooperación entre la empresa y los trabajadores es considerada fundamental para enfrentar los problemas tradicionales que impiden el crecimiento óptimo de la organización, entre los cuales se enfatizan: las normas laborales obsoletas o rígidas, mano de obra inactiva y horas extras, ausentismo, alta tasa de rotación laboral, descontento y falta de responsabilidad.

Siguiendo esta misma línea, Araya-Pizarro et al., (2020), analizan el nivel de compromiso organizacional presente en un colegio municipal de Chile, donde se determinó que “no existen diferencias estadísticamente significativas entre las dimensiones de compromiso y el cargo que ejercen los funcionarios” (p.10), siendo así, que el compromiso organizacional va más allá del salario, por ende, el empleado necesita también de otros múltiples aspectos para generar una adherencia organizacional, de entre los cuales, vale la pena destacar al bienestar emocional.

Dado que esta investigación se va a realizar en una institución de tipo social, es necesario citar a Bilbao et al. (2018), quien determinó que “El trabajo en intervenciones sociales es crítico y de alto riesgo para la salud mental” (p.1), esto se debe a que, en este tipo de trabajo, el empleado se encuentra más expuesto a sentirse emocional y psicológicamente demandado, lo que, sin las habilidades necesarias, puede desbordar sus recursos personales de afrontamiento.

Con relación al compromiso en el sector público y privado, es necesario partir del hecho de que “El análisis del desgaste/compromiso laboral es un tema que despierta mucho interés a nivel empresarial y en el marco de la investigación organizacional, sin embargo, el empleo público se encuentra relegado en cuanto a estudios de esta naturaleza” (Marsollier, 2019, p.2), esto se atribuye, al menos en el Ecuador, a que las instituciones públicas son generalmente de

difícil acceso para el desarrollo de este tipo de investigaciones, debido a múltiples factores, entre los que se destacan: los cambios periódicos de personal debido a las políticas de contratación, la burocratización de trámites formales y el temor a represalias en contra de los altos funcionarios.

En el contexto ecuatoriano, existen diferencias en cuanto a las leyes que rigen a las instituciones públicas y privadas, siendo así, que las instituciones públicas contratan bajo la normativa de la LOSEP (Ley Orgánica de Servicio Público) y las instituciones privadas bajo el CT (Código del Trabajo).

Estas dos normativas difieren en varios aspectos, los cuales influirán en la percepción del compromiso laboral y desgaste emocional por parte del trabajador, por ejemplo: la LOSEP (sector público) no reconoce la indemnización por accidente laboral, a diferencia del Código del Trabajo (sector privado) que si lo reconoce.

Otra diferencia circunstancial, es que en el sector público la LOSEP firma contratos ocasionales, es decir, los empleados deben renovar su contrato cada año y no pueden trabajar un periodo mayor a dos años en el mismo puesto de trabajo, mientras que en el sector privado la modalidad de contratación que permite el Código del Trabajo es indefinida o contrato por tiempo fijo.

Y finalmente en la LOSEP se contempla un periodo de vacaciones de 30 días al año, mientras que en el Código del Trabajo es de 15 días y va aumentando según los años de labores hasta llegar al tope que son 30 días.

En relación a los contrastes existentes entre en el sector público o privado, resulta necesario partir del hecho de que las diferencias entre las normativas LOSEP (sector público) y CT (sector privado) repercuten directa o indirectamente en la percepción del compromiso laboral y desgaste emocional, por ejemplo: si un trabajador labora la misma cantidad de horas y días al

año se supone que debería tener la misma cantidad de vacaciones que un empleado de una institución pública, de igual manera en relación a los accidentes laborales, las instituciones públicas no reconocen ninguna indemnización, aun cuando sea la misma institución la que haya causado dicho accidente y sumado a esto, tampoco le brindan estabilidad laboral al trabajador con la modalidad de contratación ocasional.

Con relación al modelo burnout-engagement , en una investigación reciente realizada por Marsollier (2019) en una muestra conformada por 147 empleados que cumplen tareas administrativas en un organismo público de Mendoza, Argentina, se determinó una correlación negativa entre el síndrome burnout y el engagement, siendo así, que cuando los empleados presentaban altos niveles de engagement, las dimensiones centrales del burnout (cansancio emocional y cinismo) disminuyeron sus valores, con esto se puede deducir que la variable cansancio emocional aunque no es determinante, influye en la percepción del compromiso ya sea con las labores del puesto de trabajo o con la organización misma.

En este mismo contexto, considero necesario señalar que el modelo burnout-engagement se centra o hace directa alusión al rol o tarea del empleado, es decir, las actividades que realiza y que forman parte de su manual de funciones previamente establecido en el contrato laboral, mientras que el Organizational Commitment, es definido como el compromiso hacia la institución en sí.

Marco Teórico

Compromiso Organizacional

El compromiso organizacional ha sido extensamente estudiado y analizado, pudiendo ser definido como “el grado en que un empleado se identifica con una organización específica y con sus metas” (Amorós, 2007, p.73), es por ello que se lo relaciona frecuentemente con menores tasas de renunciaciones, ausentismos y rotaciones, de manera similar, Meyer y Allen (1991), lo definen como un estado psicológico que caracteriza la relación entre el trabajador y una organización, lo cual influye directamente en la decisión de continuar en la misma o de renunciar.

En este mismo sentido, un compromiso organizacional verdaderamente establecido, no solo tiene beneficios para la empresa y el trabajador, sino que también se ven favorecidos ciertos factores externos, como una mejor armonía para las familias de los trabajadores, tanto en lo emocional como en la estabilidad económica resultante de no tener planes de renuncia ni de cambio de empleo.

Tipos de Compromiso Organizacional

En líneas generales, desde la perspectiva de Meyer y Allen (1991), se menciona tres tipos de compromiso organizacional.

Compromiso Afectivo. Refleja el deseo personal de permanecer en la organización y se caracteriza por la unión emocional que los individuos sienten hacia la empresa; lo que empleado busca principalmente es satisfacer las necesidades psicológicas y expectativas del colaborador.

Compromiso Continuo. Se centra en la necesidad del trabajador de permanecer en la empresa por motivos financieros y aspectos como el status, las incomodidades surgidas por el cambio de empleo, la pérdida de relaciones y la antigüedad laboral, es decir, el vínculo que hay

entre el trabajador y la organización deja de ser emocional y pasa a ser un vínculo de carácter material.

Compromiso Normativo. Este tipo de compromiso genera en el trabajador un sentido de obligación moral de continuar en la organización donde trabaja, a modo de reciprocidad y pago por haberle dado una oportunidad o recompensa.

Factores que Limitan o Potencian el Compromiso Organizacional

Existen varios factores que ejercen una considerable influencia en el desarrollo del compromiso organizacional por parte del trabajador, entre ellos: la satisfacción laboral, definida como la pasión de realizar determinado trabajo en el puesto deseado, sumado a esto Lajom et al., (2018), refieren que el compromiso tiende a ser una consecuencia de la pasión, antes que una determinante de esta.

Como segundo factor tenemos a la percepción de igualdad organizacional, es decir que tan segura/o, valorada/o y estimada/o se siente el empleado en relación con sus compañeros dentro de su organización, ya que una cultura donde predominen los favoritismos se convierte en un ambiente hostil y dañino, que repercutirá negativamente en el desarrollo de un compromiso organizacional sano.

Seguidamente, como último factor, describimos a la satisfacción de necesidades, la cual hace referencia a en qué medida la organización cubre los requerimientos básicos de los empleados, en las que se incluyen: un espacio físico seguro y acorde a las necesidades de cada trabajador, horarios para una alimentación adecuada y una cultura libre de violencia de cualquier tipo.

Por otro lado, en relación a los factores que propician este compromiso por parte de los trabajadores hacia la organización, podemos destacar a la motivación, la cual “es una

característica de la psicología humana que contribuye al grado de compromiso de la persona; es un proceso que ocasiona, activa, orienta, dinamiza y mantiene el comportamiento de los individuos hacia la realización de objetivos esperados” (López, 2005, p.26), es decir, si un trabajador se encuentra motivado, mantendrá una actitud positiva en sus funciones, visualizando los impedimentos como oportunidades de mejora.

Desgaste Emocional en el Ámbito Laboral

El desgaste emocional, en ocasiones también denominado como agotamiento o angustia emocional, es una de las tres dimensiones que componen el síndrome de burnout (Maslach Burnout Inventory Manual, 1996), cabe señalar que, como lo refiere Carrión et al. (2015), “si bien el burnout conlleva un desgaste psíquico, no todo desgaste psíquico es burnout” (p.141).

El agotamiento o desgaste emocional, según Gil-Monte (2003), se caracteriza por la pérdida progresiva de energía, donde el trabajador presenta desgaste, agotamiento y fatiga, experimentan también, sentimientos de que ya no pueden dar más de sí mismos a nivel afectivo, debido a que sus recursos están al límite (p.19-33).

Consecuencias del Desgaste Emocional en el Ámbito Laboral

El desgaste emocional, debido a las repercusiones que tiene en el ámbito psicológico, biológico y social es “estudiado cada vez más, ya que constituye una exigencia psicológica que está evidenciando daños en la salud de quienes tienen que asumir este tipo de conductas como parte de su trabajo” (Martínez y Preciado, 2010. p.124).

De entre las consecuencias emocionales, que trae un consigo un trabajo desgastante, se destacan: el agotamiento, sentimiento de fracaso y vacío, impotencia ante el problema, nerviosismo, inquietud, dificultad de concentración, falta de atención y mala memoria, tristeza

con tendencia a la depresión, falta de compromiso laboral, escasa o nula realización personal y baja autoestima (Rodríguez, 2020, p.2).

Otro punto a considerar, es que desde la perspectiva de la Organización Internacional Del Trabajo, OIT, (2019), los elevados niveles de estrés laboral pueden contribuir al deterioro de la salud, incluidos los trastornos mentales y de comportamiento, resaltando que en el ámbito social y personal, puede llevar al trabajador a tomar comportamientos negativos de afrontamiento, como el abuso del alcohol y drogas, una dieta poco saludable, malos hábitos de sueño, así como la asociación con un mayor índice de accidentes laborales.

El Desgaste Emocional en Organizaciones Sociales

El concepto de desgaste emocional, alude al desborde de las habilidades de afrontamiento y autocontrol de tipo emocional, presente en mayor o menor medida en cualquier trabajo, sin embargo, según sean las características de cada trabajo, y dependiendo especialmente de la medida en que el puesto requiera involucrarse en el trato directo y en el intercambio emocional con otros, serán las exigencias emocionales requeridas.

Dado que la investigación se va a llevar a cabo en institución dedicada a la inclusión económica y social de grupos vulnerables, es importante recalcar que, tal como lo menciona Ansoleaga y Toro, 2014, “El hecho de tener que gestionar sus estados de ánimo y producir las emociones correctas para interactuar con el usuario, se impone al trabajador como una carga adicional a las demandas cognitivas y comportamentales” (p.181), esto se debe a que el empleado debe mantener sus emociones controladas, aun cuando la situación en la que se encuentre desborde sus capacidades de afrontamiento, ya que, en caso contrario no podrá reaccionar de la forma que se espera de él, dificultando la solución del problema.

De igual manera, tal como lo refiere Galeano, (2019): “La exigencia de control de las propias emociones se ve incrementada por cuanto deben controlar o influir sobre las emociones de los otros” (p.142), con esto nos referimos a que un trabajador que brinda un servicio social, no puede dejarse dominar por sus emociones, pues una ruptura por pequeña que sea, influirá de forma determinante en la atención que se brinde a la persona/s y en la respuesta de la misma.

Beneficios del compromiso organizacional y la salud emocional en el ámbito laboral.

Los elementos que constituyen una organización se basan en los procesos que se integran a través del conocimiento y el clima, estos se crean idealmente para alinear los comportamientos requeridos para el éxito (Ehrhart et al., 2013), por lo tanto, las organizaciones abiertas al diálogo, propiciadores de un alto nivel de compromiso y con ambientes laborales sanos traen consigo múltiples ventajas, que en el caso de instituciones públicas destinadas al área social se ven reflejadas en la atención a la población.

De igual manera, un enfoque estratégico de un clima sano dentro de una organización puede aumentar la motivación, el esfuerzo y el compromiso de los empleados hacia el logro de los objetivos estratégicos, lo cual se traduce en una menor tasa de renuncias (Ehrhart et al., 2016), y de forma conjunta a esto, el agotamiento emocional es fuertemente asociado con la intención de abandonar el puesto laboral (Tsukamoto et al., 2020), lo cual es sumamente negativo en las instituciones públicas destinadas al área social, pues en casos de renuncia de un servidor público, se procede a la derivación de casos de abandono o violencia física, psicológica y sexual, que necesitan o deberían ser solucionados de forma inmediata.

Perspectiva del Sector Público

Generalmente los ecuatorianos nos preguntamos a donde van a parar nuestros impuestos, y nos decepcionamos enormemente al encontrar instituciones públicas burocratizadas, sin las

herramientas y recursos necesarios para brindar una buena atención, es por ello que concuerdo con Villalba et al. (2019), quien explica que “Las entidades del sector público siempre han sido vistas de manera inferior esto en base a diferentes escenarios” (p.2), pues aun cuando toda institución pública tiene como punto clave en su misión el brindar una atención de calidad a la ciudadanía, existen variantes o limitantes que dificultan estos procesos, como una reducción del presupuesto, accesibilidad, dificultades tecnológicas, entre otros.

Pese a que en la constitución del Ecuador se reconoce el trabajo digno, en los últimos años existe un declive en la asignación de recursos y trato a los trabajadores del sector público, donde se excluyen variables imprescindibles para una buena labor de parte de los empleados, lo cual es sumamente negativo, ya que, si se implementará el desarrollo de políticas orientadas a mejorar el nivel de bienestar laboral, permitiría darle una mejor imagen a los servicios públicos y lo más importante brindar la atención de calidad que cada ciudadano merece.

Habilidades o Perfil de Empleado

Aunque dentro del ministerio coexisten perfiles de diferentes áreas y ámbitos, para cumplir con la misión, visión y valores institucionales determinados en su planificación estratégica y modelo de gestión, todos estos perfiles deben estar orientados hacia la vida de servicio, la empatía y la responsabilidad social.

De igual manera, se debe anteponer la institucionalidad del Estado a cualquier propósito o interés particular, y debido a que el servidor público es un representante del gobierno, debe mantener una buena conducta dentro y fuera de los horarios de trabajo.

Finalmente, vale la pena recalcar que se priorizan procesos de contratación de perfiles alineados a destrezas básicas para entablar relaciones sociales y fomentar la corresponsabilidad entre el estado, la comunidad y la familia, con el fin de promover activa y efectivamente la

inclusión económica y social de aquellos individuos o grupos de la sociedad, despojados de la titularidad de sus derechos económicos y sociales, de tal forma que se asegure el logro de una adecuada calidad de vida para todos los ciudadanos.

Contexto covid-19

La pandemia del COVID-19 incrementó de forma drástica el uso de las herramientas digitales para el trabajo remoto en la mayoría de instituciones, sin embargo, en el Ministerio de Inclusión Económica y Social esto no fue posible, pues en esta institución se trabaja de forma directa con el usuario.

Esta institución al igual que muchas otras no estaba preparada, lamentablemente no se contaba con un plan de acción o abordaje frente a una pandemia, y se falló en muchos aspectos, siendo los adultos mayores y las mujeres víctimas de violencia las personas más afectadas.

Como se describió anteriormente, la población con la que se trabaja en este ministerio se encuentra en situación de pobreza y pobreza extrema, por lo que en su gran mayoría no contaban con un teléfono, internet, tv y no entendían que era lo que estaba pasando, la desinformación influyó de forma negativa generando más caos y confusión, motivo por el cual los funcionarios nos vimos en la obligación de salir a informar, prevenir y verificar el estado físico y psicológico de los usuarios, poniendo en riesgo nuestra salud y la de nuestras familias.

Otra área que también se vio afectada fueron los centros gerontológicos, no se pudo evitar el contagio por medio de las cuidadoras, pese a que se intentó aislar a los enfermos, el virus tenía una rápida propagación.

Por otro lado, los sentimientos experimentados por los trabajadores estaban divididos entre el responder a las necesidades de los usuarios a cargo contra el de obedecer a las medidas

de confinamiento recomendadas para prevenir los contagios, esta dicotomía fue generadora de malestar y estrés.

Incluso los funcionarios se vieron obligados a vivir separados de sus familiares, con el fin de continuar atendiendo a la población que más lo necesitaba a la par que preservaban la seguridad y salud de sus seres queridos.

De igual manera la falta de insumos, lineamientos y ambientes protectores para hacerle frente a la pandemia profundizaron la falta de compromiso hacia las instituciones públicas, pues no se brindaba al trabajador los elementos protectores suficientes para prevenir el contagio y propagación de este virus.

Vinculado a esto, también existía la incertidumbre de saber si se iba o no a seguir laborando, pues al ser un trabajo expresamente presencial existía la posibilidad de que se suprimieran los puestos, ya que la pandemia en el Ecuador dejó al 83 % de los trabajadores en situación de desempleo o con condiciones precarias (Diario El País, 2020).

Estrategia Metodológica

Diseño de investigación

En esta investigación se plantea un diseño correlacional, puesto que se pretende determinar la relación existente entre el desgaste emocional y el compromiso organizacional en los funcionarios del Ministerio de Inclusión Económica y Social, Dirección Distrital 07D04 Balsas-Marcabelí-Piñas.

De igual manera es considerado un estudio transversal con un enfoque cuantitativo para garantizar la representatividad de los datos.

Muestra

Se incluyó en la investigación a 204 trabajadores de la Dirección Distrital 07D04 Balsas-Marcabelí-Piñas. MIES.

Procedimiento

Los instrumentos fueron aplicados de forma voluntaria, asegurando el anonimato, los participantes respondieron individualmente de forma autónoma en una sesión.

Instrumentos

Inventario de burnout de Maslach & Jackson (1986)

Este instrumento está diseñado para evaluar el desgaste laboral a través de 22 ítems relacionados con la actividad profesional, las respuestas, por medio de un formato tipo Likert, abarcan desde 0 (Nunca) a 6 (Todos los días) para categorizarse en tres factores: cansancio emocional, despersonalización y realización personal.

Dicho instrumento fue sometido al procedimiento de confiabilidad que se estableció mediante el Alpha de Cronbach, obteniendo un valor de 0,90 para la dimensión cansancio emocional, 0,79 para despersonalización y 0,71 en realización personal (Maslach et al, 1986).

Para la presente investigación se seleccionaron únicamente los ítems pertenecientes a la escala de Desgaste Emocional, de manera que se podrá en relación al agotamiento emocional “medir la pérdida de energías y recursos emocionales, con un claro componente de fatiga y cansancio por el trabajo realizado” (Moreno et al., 2010, p.66).

Escala de compromiso organizacional Meyer y Allen (1997)

Este instrumento se utiliza para conocer el compromiso organizacional que presentan los trabajadores con su organización, está formado por 3 componentes y consta de 18 ítems, divididos en: Componente Afectivo = 6 ítems, Componente de Continuidad = 6 ítems y Componente Normativo = 6 ítems. Sus respuestas son tipo Likert y van desde: 1 = Totalmente en desacuerdo, hasta 7 = Totalmente de acuerdo.

Con relación a los índices de consistencia interna que se obtuvieron de este instrumento fueron de .79 de compromiso afectivo, .77 de compromiso continuo y .72 de compromiso normativo, quedando demostrada la consistencia de la prueba (Arciniega & González, 2006).

Datos similares se obtienen en otra investigación realizada en México, 2006, donde los índices obtenidos de consistencia según Cronbach, en la versión hispana de los ítems, fue de .81 para la sub escala de compromiso afectivo, .48 para la sub escala de compromiso de continuidad y .82 para la sub escala de compromiso normativo (Betanzos et al, 2006).

Resultados

Para un mejor análisis e interpretación de resultados se trabajó con el SPSS® Statistical Package for the Social Sciences [Paquete Estadístico para las Ciencias Sociales].

Para medir la relación estadística de las variables se utilizó el coeficiente de correlación de Pearson, debido a que es independiente de las escalas de medición de las variables y por la cantidad de datos analizados.

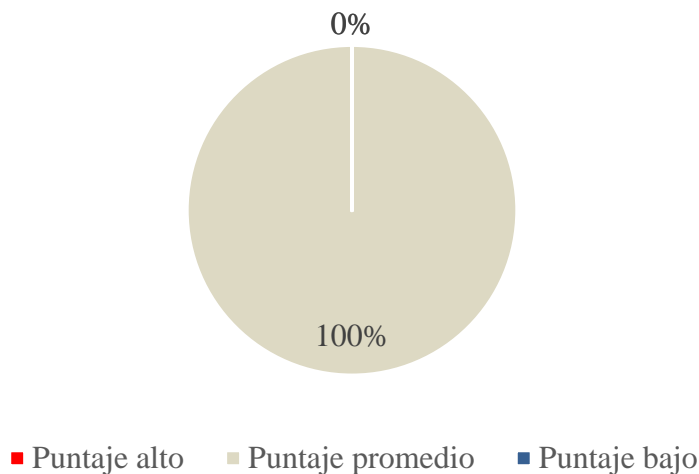
Tabla 1

Resultados de la escala de compromiso organizacional Meyer y Allen

Valores De Referencia		N.	%
Puntaje alto	126 a mas	0	0%
Puntaje promedio	19 a 125	204	100%
Puntaje bajo	18 puntos	0	0%
Total		204	100%

Figura 1

Resultados de la escala de compromiso organizacional Meyer y Allen



La tabla 1 y figura 1, muestran como el 100% de los funcionarios encuestados del Ministerio de Inclusión Económica y Social, Dirección Distrital 07D04 Balsas-Marcabellí-Piñas se encuentran en un nivel medio en cuanto a la percepción del compromiso laboral, esto quiere

decir que la totalidad de los empleados no se involucra del todo con los objetivos, misión, visión y valores de la institución, pero sin embargo mantienen su lealtad hacia la misma y cumplen con la mayoría de las funciones asignadas.

De igual manera, lo que permite a los empleados no desvincularse totalmente de esta institución pública, proviene tanto de factores internos como externos, que van desde aspectos como el salario y la estabilidad laboral que el MIES ofrece, hasta los compromisos morales que tienen con la población que trabajan.

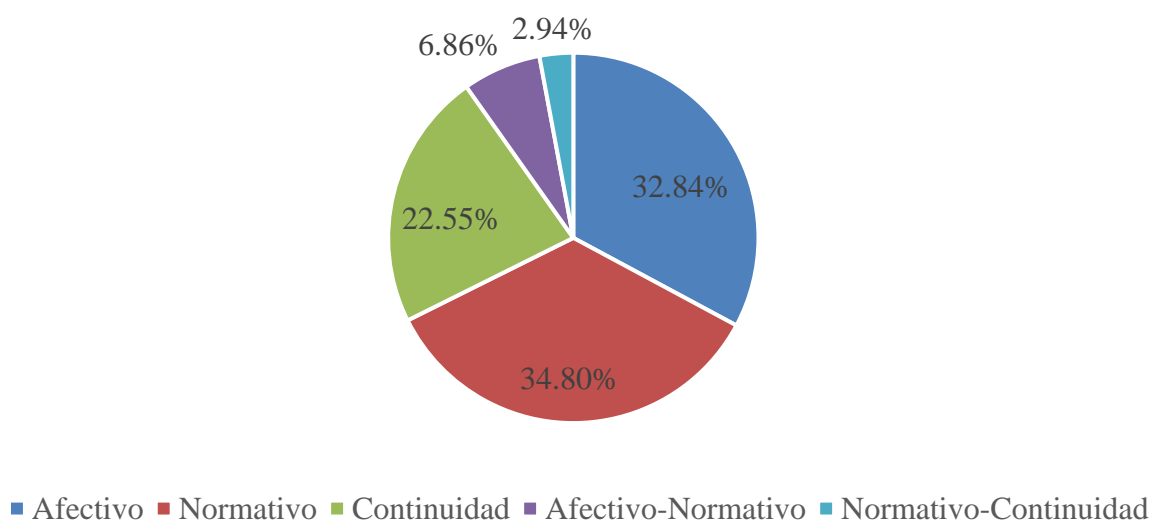
Tabla 2

Resultados de la escala de compromiso organizacional Meyer y Allen por tipo de compromiso

Valores De Referencia	N.	%
Afectivo	67	32.84%
Normativo	71	34.80%
Continuidad	46	22.55%
Afectivo-Normativo	14	6.86%
Normativo-Continuidad	6	2.94%
Total	204	100%

Figura 2

Resultados de la escala de compromiso organizacional Meyer y Allen por tipo de compromiso



La tabla 2 y figura 2, muestran la distribución de los tipos de compromiso laboral que perciben los funcionarios del Ministerio de Inclusión Económica y Social, Dirección Distrital 07D04 Balsas-Marcabelí-Piñas, dando como resultado que el 34.80% mantiene un compromiso normativo, el 32.84% un compromiso afectivo, el 22.55% un compromiso de continuidad, el 6.86% un compromiso afectivo-normativo y un 2.94% un compromiso normativo-continuidad.

Con estos resultados se observa que el compromiso que predomina es el normativo, de tal manera que los empleados del MIES rigen su adhesión a la institución en base a sentimientos de obligación moral ante la sociedad, esto es entendible, ya que al desvincularse de las obligaciones del puesto de trabajo se estaría renunciando también los casos de defensoría de derechos a cargo, que muchas veces involucran situaciones difíciles de manejar y mucho más difíciles de abandonar, como abusos y violencia a personas vulnerables.

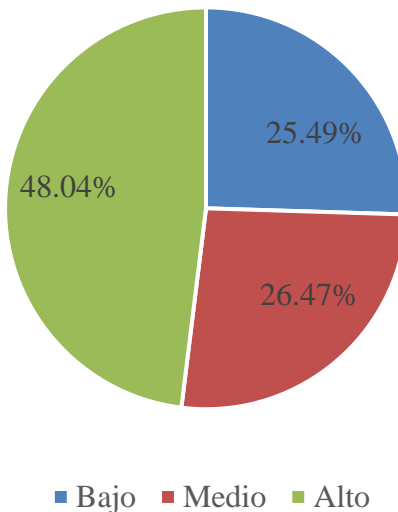
Tabla 3

Resultados del Maslach Burnout Inventory (MBI)-Cansancio Emocional

	Valores De Referencia	N.	%
Bajo	0 – 18	52	25.49%
Medio	19 – 26	54	26.47%
Alto	27 – 54	98	48.04%
	Total	204	100.00%

Figura 3

Resultados del Maslach Burnout Inventory (MBI)-Cansancio Emocional



La tabla 3 y figura 3 muestran la distribución grafica del nivel de cansancio emocional que sienten los funcionarios del Ministerio de Inclusión Económica y Social, Dirección Distrital 07D04 Balsas-Marcabellí-Piñas, dando como resultado que el 48.04% se encuentra en un nivel alto, el 26.47% en un nivel medio y el 25.49% en un nivel bajo.

En base a esto determinamos que aproximadamente la mitad de los empleados han gastado y sobre-explotado sus recursos emocionales, encontrándose al límite de los mismos, de tal forma que esto interferirá en el normal desarrollo las actividades dentro la institución, incidiendo negativamente en la atención que los funcionarios brindan, y amenazando la correcta solución de casos, lo cual tiene implicancias directas en la consecución de los objetivos organizacionales y más grave aún, desmejora la salud y el bienestar de los empleados.

Tabla 4

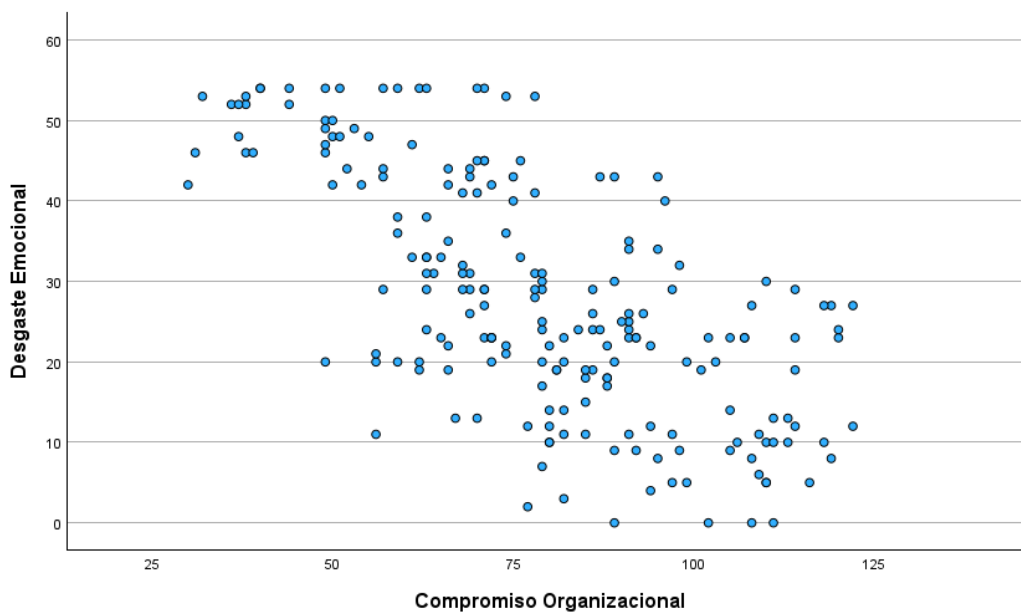
Coefficiente de correlación de Pearson, entre variables: desgaste emocional y compromiso organizacional.

		Correlación	
		Desgaste Emocional	Compromiso Organizacional
Desgaste Emocional	Correlación de Pearson	1	-.673**
	Sig. (bilateral)		<.001
	N	204	204
Compromiso Organizacional	Correlación de Pearson	-.673**	1
	Sig. (bilateral)	<.001	
	N	204	204

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Figura 4

Diagrama de dispersión:



La Tabla 4 y figura 4, muestran la correlación (se utilizó el coeficiente de correlación de Pearson) entre las variables desgaste emocional y compromiso organizacional, se obtuvo como resultado un coeficiente de correlación negativo inverso de -0.673 , y un nivel de significancia menor a 0.001 .

En relación a estos datos es posible determinar que las dos variables estudiadas: desgaste emocional y compromiso organizacional, están asociadas en sentido inverso, de tal manera que cuando el valor de una es alto el valor en la otra será bajo, del mismo modo, dado que el valor se acerca a -1 , la fuerza de esa relación invertida es alta, evidenciándose que elevados niveles de desgaste emocional en los trabajadores son considerados como propiciadores de una disminución en el nivel de compromiso laboral del empleado hacia la organización.

Y finalmente, para corroborar esta correlación, en el diagrama de dispersión de las variables (figura 4) se puede evidenciar una correlación negativa fuerte debido a las características específicas de la distribución.

Discusión y Análisis de Datos

Los resultados de esta investigación muestran que el 100% de los participantes se encuentran en un nivel medio en cuanto a la percepción del compromiso organizacional, estos datos reflejan que, si bien los trabajadores de esta institución no muestran un apego alto, tampoco han llegado al punto de desvinculación de los objetivos y valores organizacionales.

Estos datos coinciden con los resultados obtenidos por Sánchez et al. (2019), donde se evaluó el nivel de compromiso organizacional de 102 servidores públicos de una dependencia del Poder Ejecutivo en el estado de Tabasco, México, en dicha investigación se constató que el nivel de compromiso que perciben los trabajadores es medio, los empleados no se sienten del todo a gusto en sus trabajos, sin embargo, valoran la estabilidad económica y laboral que las instituciones públicas les brindan.

De la misma manera Atencio et al., (2020), en una investigación similar, determino que los privilegios que destacan de ser empleado público y fomentan los lazos y compromiso del trabajador hacia la institución son: “la forma de vinculación con el estado que es de forma indefinida, el respeto del medio local asociado a su profesión, la zona de confort a la que muchas veces se llega con los años de trabajo, entre otras” (p.48), así pues, que uno de los aspectos más valorados, al menos en el Ecuador, es la estabilidad laboral y el sistema de vacaciones, que brindan las instituciones públicas.

Sumado a esto, en la investigación realizada en una muestra constituida por 122 participantes, que pertenecen al área de ventas de una organización distribuidora de productos de belleza, por Arce & Gastelu (2021), se obtienen resultados similares, pues la mayoría de participantes se encuentra en el nivel de percepción medio en cuanto al grado de compromiso que sienten hacia su empresa.

Por otro lado, estos resultados difieren con Estrada y Puma, 2020, quienes hallaron en su investigación con relación al compromiso organizacional, que el 73,8% de una muestra conformada por 80 trabajadores de la Corte Superior de Justicia de Madre de Dios, Perú, presentan un nivel de compromiso organizacional alto, el 22,5% presenta un nivel de compromiso organizacional medio y sólo el 3,8% presenta un nivel bajo, por lo que es posible argumentar que el nivel de compromiso organizacional se ve influenciado por diversos factores tanto internos como externos, independientemente de que sea una institución pública o privada.

Con relación al tipo de compromiso laboral, los resultados muestran que predomina el normativo con un 34.80%, siendo entendido como la obligación moral que experimenta el trabajador por permanecer en la institución debido a un contrato psicológico y normas sociales, esto se debe principalmente a que en el MIES se trabaja con personas vulnerables: incluidos niños/niñas, personas con discapacidad y adultos mayores, por lo que al abandonar el puesto de trabajo, se estaría abandonando también la atención y cuidado que se le ha venido brindando a esta población.

En segundo lugar, tenemos al compromiso afectivo con un 32.84%, considerado como un afecto más hacia la población con la que se trabaja que con la organización en sí, y finalmente el compromiso de continuidad con un 22.55%, definido como la necesidad de permanecer en la institución debido al sentimiento de haber invertido mucho en ella, y el temor de no poder encontrar otro empleo, dato que se asemeja a la investigación realizada por Sánchez et al., (2019), donde la dimensión menos presente en los servidores públicos evaluados en una institución pública mexicana es la de continuidad.

Con relación al nivel de desgaste emocional, los resultados arrojan que el 48.04% de los participantes muestran un nivel de desgaste emocional alto, un 26.47% se encuentran en un nivel

medio y un 25.49% en un nivel bajo, al respecto, Bringas, et al., (2020), en su investigación realizada en 136 profesionales de residencias públicas que desempeñan labores de atención directa y gestión psicosocial, determinó que el cansancio emocional afecta a prácticamente la mitad de los trabajadores, datos que se asemejan considerablemente a los obtenidos en esta investigación, no solo en los resultados, sino también en las características de la muestra utilizada, pues en ambas investigaciones, los participantes trabajan directamente en atención a personas con características especiales, donde las labores diarias requieren una intensa responsabilidad, disponibilidad y entrega continuamente abierta a las necesidades de los demás.

En circunstancias similares, en una institución pública ecuatoriana, en un estudio llevado a cabo por Amaya et al., (2021), se constató que de 40 médicos asistenciales del Hospital IESS Latacunga, el 55% presentó cansancio emocional en un nivel Alto; el 40% en un nivel Medio; y un 5% Bajo, con estas premisas es posible deducir que a nivel laboral, las altas demandas psicológicas de un puesto en el área de servicios o atención al usuario, pueden generar un desgaste emocional que repercutirá o tendrá un efecto directo en la calidad de los servicios que las instituciones públicas brinden.

A modo de cierre, actualmente algo que influye como factor externo en el normal funcionamiento de los ministerios ecuatorianos es la inestabilidad política por la que el país viene atravesando, no llegan suficientes recursos a las instituciones públicas, lo que hace difícil garantizar una buena atención y coordinación interinstitucional, estas situaciones hacen que realizar el trabajo se vuelva aún más complicado para los empleados del MIES, ocasionando muchas veces un mayor desgaste físico y emocional, que de por sí, estos puestos del área social ocasionan.

Conclusión y Propuestas de Mejora

En relación a los resultados obtenidos y tomando en cuenta que el coeficiente de correlación de Pearson muestra un resultado de -0.67 , donde un valor menor que 0 indica que existe una correlación negativa, es posible concluir que las dos variables estudiadas: desgaste emocional y compromiso organizacional, están asociadas en sentido inverso, cuando el valor de una es alto el valor en la otra será bajo.

Del mismo modo, cuánto más se acerca a -1 , mayor es la fuerza de esa relación invertida, y dado que -0.67 es un valor cercano a 1 , se deduce que elevados niveles de desgaste emocional podrían ser generadores de una disminución en el nivel compromiso del trabajador hacia la organización, sumado a esto, la correlación es significativa en el nivel $.001$, por lo que se corrobora que hay asociación entre las variables, siendo verdadera la correlación encontrada por el estadístico de Pearson.

Otro dato relevante, es que aproximadamente la mitad de los participantes muestra un nivel de desgaste emocional elevado, y dado que este influye en la percepción del compromiso organizacional, pues la mayoría se encuentra en un nivel medio, es posible deducir que los trabajadores no se sienten del todo desvinculados de sus labores y responsabilidades, pero sin embargo, no se sienten a gusto debido a las altas demandas psicológicas que sus funciones les exigen, pues, lastimosamente resulta bastante usual que dentro de sus funciones se encuentren con casos de violencia física, psicológica y sexual contra personas vulnerables: niños/niñas, personas con discapacidad y adultos mayores.

Seguidamente, considero necesario recalcar que existen muchas atenciones tanto de organizaciones no gubernamentales como de instituciones públicas para grupos e individuos que han sufrido o están amenazados por algún tipo de violencia, sin embargo, se ha prestado poca

atención y dejado de lado al sufrimiento psicológico experimentado por los profesionales que atienden violaciones de derechos, y esto se ve evidenciado en esta investigación, pues la mayoría de participantes experimenta un desgaste de tipo emocional en el desarrollo de sus labores, donde en algunas ocasiones incluso se sufren agresiones por parte de los usuarios o sus familiares.

Además, con esta investigación también se ha podido evidenciar que altos niveles de compromiso y un ambiente laboral sano dentro de una institución ayudaran a retener el talento, lo cual en una organización social resulta imprescindible para el logro de los objetivos, ya que los funcionarios son los encargados de establecer rapport con los usuarios, y si un empleado renuncia se dejaría un proceso incompleto y al nuevo empleado se le dificultaría el volver a establecer esta conexión emocional con el usuario, siendo muy posible que se muestre reacio a abrirse nuevamente.

Algo que también rescato de esta investigación, es que si nos enfocamos en la gestión eficiente de los recursos humanos, sin duda se debe incluir el cuidado del mundo emocional del funcionario público, pues el trabajo es una disposición que requiere y ocupa una fracción importante del día a día, por lo que el mantener sentimientos negativos hacia esta ocupación genera un visible malestar, lo cual, como se explicó anteriormente, trae repercusiones negativas tanto para la vida personal, familiar y social del trabajador como para el buen cumplimiento de sus labores.

Otro aspecto a recalcar es que el actual contexto político y económico ecuatoriano, presenta una marcada tendencia hacia la inestabilidad laboral, en función de la dinámica económica-social agravada por la crisis económica y política, esta inestabilidad laboral es

propicia a convertirse en un elemento estresor que trascenderá en el nivel de compromiso y desgaste emocional diario del trabajador.

Con relación a las propuestas de mejora, es importante considerar que pese a las altas exigencias emocionales que las labores dentro de este ministerio exigen, la institución no cuenta con talleres o grupos de apoyo en donde los trabajadores puedan charlar sobre estas situaciones, como enfrentarlas y como desligarlas de su vida personal, ya que, resulta evidente “la necesidad de implementar dinámicas transaccionales que canalicen todo conflicto colectivo sociocognitivo-emocional hacia la experimentación interdisciplinar de emociones positivas, como valor cultural propio de organizaciones postmodernas reflexivas y autónomas” (Bringas et al., 2020, p.151), que permitan minimizar las repercusiones negativas que el desgaste emocional genera en el nivel de compromiso del trabajador hacia su organización, y por ende en la atención que se le brinda al usuario.

Para corroborar lo anteriormente expuesto, en un estudio dedicado a investigar la salud mental del personal del Centro de Referencia y Asistencia Social (CREAS) en Corumbá, donde como método de estudio se realizaron sesiones de entrevistas colectivas semiestructuradas, con el fin de revelar el sufrimiento psíquico y las estrategias de afrontamiento utilizadas por los trabajadores para lidiar con la carga emocional que implican los casos de atención de violencia hacia menores, luego fue el equipo de trabajo mismo quien expuso y sugirió la instauración de un espacio de escucha y reflexión del sufrimiento relacionado a sus labores, pues, el momento de habla, la confianza y solidaridad del grupo les ayudaba a sobrellevar y aligerar la carga de tipo emocional que su trabajo les imponía (Arruda et al., 2020).

De igual manera, se propone que la dirección distrital contemple el diseño y ejecución de planes de formación y capacitación del personal, así como de mejoramiento de su desempeño

profesional. Estos planes deben considerar actividades para la recuperación emocional de los equipos técnicos mínimo una vez al año, mediante un programa que se centre en brindar charlas y grupos de apoyo post-atención al usuario (bajo la supervisión de un profesional calificado) para compartir las experiencias y buscar soluciones de manera conjunta.

Asimismo, el brindar a los trabajadores los insumos necesarios para el correcto desarrollo de sus funciones, resulta un aspecto vital para evitar un mayor desgaste emocional y elevar su nivel de compromiso, pues dada la situación que actualmente atraviesa el país, cada vez se reciben menos recursos para trabajar, negando a los empleados herramientas básicas para el desarrollo de sus labores.

Considero también imprescindible la enseñanza de técnicas que permitan separar los sentimientos y pensamientos vinculados al ámbito laboral del área personal, familiar y social, el cual puede realizarse mediante el desarrollo de un taller, ya que en este mismo contexto, en un estudio realizado a 100 enfermeras de un hospital público en México, se demostró que el entrenamiento cognitivo-emocional tuvo un efecto positivo en los participantes, al lograr una mejoría en la satisfacción laboral y la motivación, así como en la disminución de los niveles de desgaste ocupacional (Plascencia-Campos et al. 2019).

Algo que también me parece pertinente, es el realizar por lo menos una vez al año una evaluación psicológica a cada funcionario que trabaje directamente en atención al usuario, con el objetivo de evaluar su estado mental y brindar el respectivo acompañamiento psicológico en los casos que lo ameriten, precautelando así la seguridad tanto del trabajador como la de la población a ser atendida, tal como lo recomienda Landa-Ramírez, et al., (2017) en su estudio correlacional y transversal realizado sobre clima organizacional y desarrollo de burnout en el personal de urgencias médicas de un hospital público en la Ciudad de México, donde se

determinó que “es indispensable realizar evaluaciones constantes del estado de burnout y emocional en el personal de urgencias, en las cuales también se tomen en cuenta los factores positivos y posiblemente protectores (por ejemplo la resiliencia), además de los negativos (ansiedad, depresión) (p.252).

En conclusión, a nivel global el sentido/utilidad/relevancia para la comunidad de RR.HH. sería que en las instituciones estatales dedicadas a lo social, no se trabaja con reportes de ingresos o ventas, aquí se trabaja con el factor humano, un mal actuar, reporte o análisis no llevaría a una pérdida económica o de imagen, sino, que se pondría en riesgo la vida e integridad de un ser humano que depende específicamente del funcionario público, es por ello, que recalco la importancia que tiene el bienestar emocional y el compromiso del trabajador hacia las instituciones, pues permitirá que el Estado cumpla con lo garantizado en la constitución.

Finalmente, en base a los resultados obtenidos y en relación a la basta literatura sobre esta temática, resulta imprescindible el enfocar futuras investigaciones a identificar de manera clara los componentes del concepto de agotamiento emocional en el personal que trabaje en atención social, puesto que sus labores se caracterizan por ser extensas y demandantes, propiciando el agotamiento tanto mental como físico, lo que dificulta la identificación y compromiso con su puesto de trabajo y por ende con la organización misma, y de forma paralela será necesario trabajar tanto en el tratamiento y prevención de los riesgos que representa el desgaste emocional en la atención al usuario, como también, en potenciar las políticas que promueven el alcanzar niveles óptimos de compromiso.

Bibliografía

- Amaya, B., Norona, D., y Vega V. (2021). Factores psicosociales relacionados con el síndrome de Burnout en médicos asistenciales del Hospital IESS Latacunga. *Revista San Gregorio* [online]. 2021, vol.1, n.46 [citado 2023-04-28], pp.47-61. Disponible en: <http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2528-79072021000200047&lng=es&nrm=iso>. ISSN 2528-7907. <https://doi.org/10.36097/rsan.v1i46.1700>.
- Amorós, E. (2007). *Comportamiento Organizacional*. Editorial: USAT Escuela De Economía
- Ansoleaga, E., & Toro, J. (2014). Salud mental y naturaleza del trabajo: cuando las demandas emocionales resultan inevitables. *Revista Psicologia Organizações e Trabalho*, 14(2), 180-189.
- Araya-Pizarro, S., Díaz, K., Rojas-Escobar, L. (2020). Compromiso organizacional de funcionarios de un colegio municipal chileno: Un análisis multidimensional según variables de caracterización. *Propósitos y representaciones*, 8(3).
- Arce, P. & Gastelu, E. (2021). Compromiso organizacional y contrato psicológico en el personal de ventas de una organización distribuidora de productos de belleza. *Ajayu Órgano de Difusión Científica del Departamento de Psicología UCBSP*, 19(1), 20-58.
- Arciniega, L. & Gonzales, L. (2006). What is the influence of work values relative to other variables in the development of organizational commitment?. *Revista de Psicología Social*, 2006, 21 (1), 35-50.
- Atencio, E. Peña, O. Peñata, J. (2020). Compromiso organizacional desde la perspectiva del personal docente. *In Crescendo*, 11(1), 27-50.

Arruda, P. Benevides, J. & Neumann, V. (2020). Work and Suffering: Mental Health Challenges of Social Workers. *Psicologia em Estudo*, 23.

Benito, E., & Rivera, P. (2019). El cultivo de la autoconciencia y el bienestar emocional en los profesionales que trabajan con el sufrimiento: Autoconciencia y Bienestar Emocional. *Revista de Investigación y Educación en Ciencias de la Salud (RIECS)*, 4(S1), 77-93.

Betanzos, N., Andrade, P. & Paz, F. (2006). Compromiso Organizacional en una muestra de trabajadores mexicanos. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*. Volumen 22. Pág. 25-43.

Bilbao, M., Martínez-Zelaya, G., Pavez, J., & Morales, K. (2018). Burnout en trabajadores de ONGs que ejecutan política social en Chile. *Psicoperspectivas*, 17(3), 199-210.

Bringas, C. Naveiras, J. Rodríguez, D. (2020). Análisis diferencial del desgaste laboral emocional en profesionales de atención sociosanitaria geriátrica. *Actualidades en Psicología*, 34 (128), 143-156.

Carrión-García M, López-Barón F, Gutiérrez A. (2015). Influencia de factores negativos del contexto de trabajo en desgaste psíquico de trabajadores en Colombia. *Hacia promoc. salud*. 2015; 20(1): 111-125. DOI: 10.17151/hpsal.2015.20.1.8

Cisneros, P. (2019). inteligencia emocional y su impacto en el desempeño laboral. *Revista Caribeña de Ciencias Sociales (Digital)*.

Código de Trabajo [CT]. 26 de septiembre de 2012 (Ecuador).

Coronado, G., Valdivia, M., Aguilera, A., & Alvarado, A. (2020). Compromiso Organizacional:

Antecedentes y Consecuencias. *Conciencia tecnológica*, (60). Instituto Tecnológico de Aguascalientes, México Disponible en:

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=94465715006>

España, S. (26 de agosto de 2020). La pandemia deja al 83 % de los trabajadores en Ecuador en el desempleo o con condiciones precarias. *El País*. <https://elpais.com/economia/2020-08-26/el-83-de-trabajadores-en-ecuador-esta-desempleado-o-con-condiciones-precarias-por-la-pandemia.html>

Estrada, E. Puma, M. (2020). La motivación laboral y el compromiso organizacional. *Ciencia y desarrollo*, 23(3), 45-53.

Estrada, E. y Mamani, H. (2020). Compromiso organizacional y desempeño docente en las Instituciones de Educación Básica. *Revista Innova Educación*, 2 (1), 132-146.

Ehrhart, MG , Macey, WH. y Schneider, B. (2013). Clima y cultura organizacional. *Revista anual de psicología*, 64 , 361-388.

Ehrhart, M. y Schneider, B. (2016). Clima y Cultura Organizacional. *Enciclopedia de investigación de psicología de Oxford*. Consultado el 30 de noviembre de 2023, en <https://oxfordre.com/psychology/view/10.1093/acrefore/9780190236557.001.0001/acrefore-9780190236557-e-3>.

Galeano, P. (2019). Demandas emocionais e construção da identidade no trabalho de cuidado. *Trabalho (En) Cena*, 4, 129-145.

- Gil-Monte, P. (2003). El síndrome de quemarse por el trabajo (Síndrome de Burnout) en profesionales de enfermería. *Revista Eletrônica InterAção Psy*, 1, 19-33.
- Lajom, J., Amarnani, R., Restubog, S., Bordia, P. & Tang, R. L. (2018). Dualistic passion for work and its impact on career outcomes: Scale validation and nomological network. *Journal of Career Assessment*, 26, 631-648.
- Landa-Ramírez, É., Rangel-Domínguez, N. E., Villavicencio-Carranza, M. A., Weingerz-Mehl, S., Reyes-Saavedra, M. I., & González-Álvarez, V. R. Clima organizacional y factores relacionados con el burnout en urgencias médicas: Un estudio correlacional. *Psicol y Salud [Internet]*. 2017; 27 (2): 245–54.
- López-Mas, J. (2005). Motivación Laboral y Gestión de RH en la Teoría de Frederik Herzberg. *Revista de Investigación UNMSN*, ISSN: 1810-8490, 8(15), 25-36 (2005).
- Ley Orgánica de Servicio Público [LOSEP]. 06 de octubre de 2010 (Ecuador).
- Marsollier, R. (2019). Análisis del modelo burnout-engagement en empleados públicos: An analysis on burnout-engagement model in public employes. *Psicogente*, 22(41), 1–18. <https://doi.org/10.17081/psico.22.41.3311>
- Martínez, S., & Preciado, M. (2010). Consecuencias de las políticas neoliberales sobre el trabajo y la salud de académicos universitarios: el burnout como fenómeno emergente. *Psicología y salud*, 20(1), 119-128.
- Maslach C, Jackson S. (1986). *Maslach burnout Inventory*. 2ª ed. Palo Alto: Consulting Psychologists Press; 1986.

Maslach, C., Jackson, S. y Leiter, M. (1996). Maslach Burnout Inventory Manual. California: Mountain View.

Meyer, J. & Allen, N. (1991). Tres componentes, conceptualización del compromiso organizacional. (Human Resource Management Review). Vol.1, n° 1, pp. 61 – 98.

Ministerio de Inclusión Económica y Social, MIES. (2022). Plataforma Gubernamental de Desarrollo Social. Gobierno del Ecuador. Ecuador: Recuperado de: <https://www.inclusion.gob.ec/>

Moreno, B., Galvez M., Rodríguez, R., & Garrosa, E. (2010). Emociones y salud en el trabajo: análisis del constructo "trabajo emocional" y propuesta de evaluación. *Revista latinoamericana de psicología*, 42(1), 63-73.

Moreno, O. (2001). Incremento de la satisfacción y del compromiso organizacional de los empleados a través del liderazgo efectivo. *Academia. Revista Latinoamericana de Administración*, (26), 5-17.

Organización Internacional del Trabajo – OIT (2020). Impulsando la productividad: Una Guía para organizaciones empresariales. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_dialogue/---act_emp/documents/publication/wcms_759690.pdf

Organización Internacional Del Trabajo, OIT. (2019). Estrés En El Trabajo, Un Reto Colectivo. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---safework/documents/publication/wcms_466549.pdf

- Plascencia-Campos, A. R., Pozos-Radillo, B. E., Preciado-Serrano, M. de L., & Vázquez-Goñi, J. M. (2019). Efecto del entrenamiento cognitivo-emocional en la satisfacción laboral y el desgaste ocupacional del personal de enfermería: Un estudio piloto = Effect of cognitive-emotional training on job satisfaction and burnout on nursing staff: A pilot study. *Ansiedad y Estrés*, 25(1), 35–41. <https://doi-org.ezproxy.usal.es/10.1016/j.anyes.2019.04.002>
- Rodríguez, D. (2020). Consecuencias del síndrome de burnout en el trabajo y estrategias de prevención de riesgos para la seguridad y salud laboral. *Noticias CIELO*, 3(5).
- Sánchez, V., & Franco, F. (2019). Evaluación del compromiso organizacional de Servidores Públicos en México. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 4(8), 166-189.
- Tsukamoto N, Kudo M, Katagiri Y, Watanabe A, Funaki Y, Hirata A. Differences in the effects of organisational climate on burnout according to nurses' level of experience. *J Nurs Manag*. 2021 Mar;29(2):194-205. doi: 10.1111/jonm.13137. Epub 2020 Sep 23. PMID: 32853432.
- Villalba, C., Sánchez, M., Zambrano, C., & López, S. (2021). Modelo de calidad para el mejoramiento de la eficiencia en las instituciones públicas del Ecuador. *Ciencia Digital*, 5(1), 15-29.

Anexos

CUESTIONARIO DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL

INSTRUCCIONES GENERALES Usted debe expresar su acuerdo o desacuerdo con cada una de las afirmaciones que les serian presentadas, usando la escala de 7 puntos ofrecida a continuación:

- ___1=Totalmente en desacuerdo
- ___2= Moderadamente en desacuerdo
- ___3= Débilmente en desacuerdo
- ___4= Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- ___5= Débilmente de acuerdo
- ___6= Moderadamente de acuerdo
- ___7= Totalmente de acuerdo

1) Si yo no hubiera invertido tanto en esta organización, consideraría trabajar en otra parte.

- ___1=Totalmente en desacuerdo
- ___2= Moderadamente en desacuerdo
- ___3= Débilmente en desacuerdo
- ___4= Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- ___5= Débilmente de acuerdo
- ___6= Moderadamente de acuerdo
- ___7= Totalmente de acuerdo

2) Aunque fuera ventajoso para mí, no siento que sea correcto renunciar a mi organización ahora.

- ___1=Totalmente en desacuerdo
- ___2= Moderadamente en desacuerdo
- ___3= Débilmente en desacuerdo
- ___4= Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- ___5= Débilmente de acuerdo
- ___6= Moderadamente de acuerdo
- ___7= Totalmente de acuerdo

3) Renunciar a mi organización actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo.

- ___1=Totalmente en desacuerdo
- ___2= Moderadamente en desacuerdo
- ___3= Débilmente en desacuerdo
- ___4= Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- ___5= Débilmente de acuerdo
- ___6= Moderadamente de acuerdo
- ___7= Totalmente de acuerdo

4) Permanecer en mi organización actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo.

- 1=Totalmente en desacuerdo
- 2= Moderadamente en desacuerdo
- 3= Débilmente en desacuerdo
- 4= Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- 5= Débilmente de acuerdo
- 6= Moderadamente de acuerdo
- 7= Totalmente de acuerdo

5) Si renunciara a esta organización pienso que tendría muy pocas opciones alternativas de conseguir algo mejor.

- 1=Totalmente en desacuerdo
- 2= Moderadamente en desacuerdo
- 3= Débilmente en desacuerdo
- 4= Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- 5= Débilmente de acuerdo
- 6= Moderadamente de acuerdo
- 7= Totalmente de acuerdo

6) Sería muy feliz si trabajara el resto de mi vida en esta organización.

- 1=Totalmente en desacuerdo
- 2= Moderadamente en desacuerdo
- 3= Débilmente en desacuerdo
- 4= Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- 5= Débilmente de acuerdo
- 6= Moderadamente de acuerdo
- 7= Totalmente de acuerdo

7) Me sentiría culpable si renunciara a mi organización en este momento.

- 1=Totalmente en desacuerdo
- 2= Moderadamente en desacuerdo
- 3= Débilmente en desacuerdo
- 4= Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- 5= Débilmente de acuerdo
- 6= Moderadamente de acuerdo
- 7= Totalmente de acuerdo

8) Esta organización merece mi lealtad.

- 1=Totalmente en desacuerdo
- 2= Moderadamente en desacuerdo
- 3= Débilmente en desacuerdo
- 4= Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- 5= Débilmente de acuerdo
- 6= Moderadamente de acuerdo
- 7= Totalmente de acuerdo

9) Realmente siento los problemas de mi organización como propios.

- 1=Totalmente en desacuerdo
- 2= Moderadamente en desacuerdo
- 3= Débilmente en desacuerdo
- 4= Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- 5= Débilmente de acuerdo
- 6= Moderadamente de acuerdo
- 7= Totalmente de acuerdo

10) No siento ningún compromiso de permanecer con mi empleador actual.

- 1=Totalmente en desacuerdo
- 2= Moderadamente en desacuerdo
- 3= Débilmente en desacuerdo
- 4= Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- 5= Débilmente de acuerdo
- 6= Moderadamente de acuerdo
- 7= Totalmente de acuerdo

11) No renunciaría a mi organización ahora porque me siento comprometido con su gente.

- 1=Totalmente en desacuerdo
- 2= Moderadamente en desacuerdo
- 3= Débilmente en desacuerdo
- 4= Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- 5= Débilmente de acuerdo
- 6= Moderadamente de acuerdo
- 7= Totalmente de acuerdo

12) Esta organización significa mucho para mí.

- 1=Totalmente en desacuerdo
- 2= Moderadamente en desacuerdo
- 3= Débilmente en desacuerdo
- 4= Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- 5= Débilmente de acuerdo
- 6= Moderadamente de acuerdo
- 7= Totalmente de acuerdo

13) Le debo muchísimo a mi organización.

- 1=Totalmente en desacuerdo
- 2= Moderadamente en desacuerdo
- 3= Débilmente en desacuerdo
- 4= Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- 5= Débilmente de acuerdo
- 6= Moderadamente de acuerdo
- 7= Totalmente de acuerdo

14) No me siento como “parte de la familia” en mi organización.

- 1=Totalmente en desacuerdo
- 2= Moderadamente en desacuerdo
- 3= Débilmente en desacuerdo
- 4= Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- 5= Débilmente de acuerdo
- 6= Moderadamente de acuerdo
- 7= Totalmente de acuerdo

15) No me siento parte de mi organización.

- 1=Totalmente en desacuerdo
- 2= Moderadamente en desacuerdo
- 3= Débilmente en desacuerdo
- 4= Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- 5= Débilmente de acuerdo
- 6= Moderadamente de acuerdo
- 7= Totalmente de acuerdo

16) Una de las consecuencias de renunciar a esta organización sería la escasez de alternativas.

- 1=Totalmente en desacuerdo
- 2= Moderadamente en desacuerdo
- 3= Débilmente en desacuerdo
- 4= Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- 5= Débilmente de acuerdo
- 6= Moderadamente de acuerdo
- 7= Totalmente de acuerdo

17) Sería muy difícil dejar mi organización en este momento, incluso si lo deseara.

- 1=Totalmente en desacuerdo
- 2= Moderadamente en desacuerdo
- 3= Débilmente en desacuerdo
- 4= Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- 5= Débilmente de acuerdo
- 6= Moderadamente de acuerdo
- 7= Totalmente de acuerdo

18) No me siento “emocionalmente vinculado” con esta organización.

- 1=Totalmente en desacuerdo
- 2= Moderadamente en desacuerdo
- 3= Débilmente en desacuerdo
- 4= Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- 5= Débilmente de acuerdo
- 6= Moderadamente de acuerdo
- 7= Totalmente de acuerdo

MASLACH BURNOUT INVENTORY (MBI)

INSTRUCCIONES GENERALES: Señale el número que crea oportuno sobre la frecuencia con que siente los enunciados:

1) Me siento emocionalmente agotado/a por mi trabajo.

- 0= Nunca.
- 1= Pocas veces al año.
- 2= Una vez al mes o menos.
- 3= Unas pocas veces al mes.
- 4= Una vez a la semana.
- 5= Unas pocas veces a la semana.
- 6= Todos los días.

2) Me siento cansado al final de la jornada de trabajo.

- 0= Nunca.
- 1= Pocas veces al año.
- 2= Una vez al mes o menos.
- 3= Unas pocas veces al mes.
- 4= Una vez a la semana.
- 5= Unas pocas veces a la semana.
- 6= Todos los días.

3) Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado.

- 0= Nunca.
- 1= Pocas veces al año.
- 2= Una vez al mes o menos.
- 3= Unas pocas veces al mes.
- 4= Una vez a la semana.
- 5= Unas pocas veces a la semana.
- 6= Todos los días.

4) Siento que trabajar todo el día con alumnos/as supone un gran esfuerzo y me cansa.

- 0= Nunca.
- 1= Pocas veces al año.
- 2= Una vez al mes o menos.
- 3= Unas pocas veces al mes.
- 4= Una vez a la semana.
- 5= Unas pocas veces a la semana.
- 6= Todos los días.

5) Siento que mi trabajo me está desgastando. Me siento quemado por mi trabajo.

- 0= Nunca.
- 1= Pocas veces al año.
- 2= Una vez al mes o menos.
- 3= Unas pocas veces al mes.

- ___4= Una vez a la semana.
- ___5= Unas pocas veces a la semana.
- ___6= Todos los días.

6) Me siento frustrado/a en mi trabajo.

- ___0= Nunca.
- ___1= Pocas veces al año.
- ___2= Una vez al mes o menos.
- ___3= Unas pocas veces al mes.
- ___4= Una vez a la semana.
- ___5= Unas pocas veces a la semana.
- ___6= Todos los días.

7) Creo que trabajo demasiado.

- ___0= Nunca.
- ___1= Pocas veces al año.
- ___2= Una vez al mes o menos.
- ___3= Unas pocas veces al mes.
- ___4= Una vez a la semana.
- ___5= Unas pocas veces a la semana.
- ___6= Todos los días.

8) Trabajar directamente con alumnos/as me produce estrés.

- ___0= Nunca.
- ___1= Pocas veces al año.
- ___2= Una vez al mes o menos.
- ___3= Unas pocas veces al mes.
- ___4= Una vez a la semana.
- ___5= Unas pocas veces a la semana.
- ___6= Todos los días.

9) Me siento acabado en mi trabajo, al límite de mis posibilidades.

- ___0= Nunca.
- ___1= Pocas veces al año.
- ___2= Una vez al mes o menos.
- ___3= Unas pocas veces al mes.
- ___4= Una vez a la semana.
- ___5= Unas pocas veces a la semana.
- ___6= Todos los días.