



# **Síndrome de burnout y su relación con la satisfacción con la vida y el *engagement* en aseadores de calles**

Propuesta de artículo presentado como requisito parcial para optar al título de:

**Magister en Dirección de Talento Humano**

Por el estudiante:

**Ronny Fidel DELGADO JIMENEZ**

Bajo la dirección de:

**Maríadelas Nieves MOYANO MUÑOZ. Ph.D.**

Universidad Espíritu Santo  
Facultad de Postgrados  
Guayaquil - Ecuador  
Julio de 2017

## Síndrome de burnout y su relación con la satisfacción con la vida y el engagement en aseadores de calles

Burnout syndrome and its relationship with satisfaction with life and engagement in a sample of Street cleaners

Ronny Fidel DELGADO JIMÉNEZ<sup>1</sup>

### Resumen

Los problemas surgidos desde el entorno laboral y que afectan al rendimiento del trabajador, entre otros, han dado paso a la búsqueda de las diversas causas encasillándolos en distintos casos según sus características. Uno de ellos es el síndrome de *burnout*, que ha sido el espejo donde se ven reflejados el bajo rendimiento y la ausencia laboral de los trabajadores del Departamento de Aseo de Calles del GAD de Durán (Guayas - Ecuador). Este trabajo se llevó a cabo con el objetivo de determinar la posible incidencia del síndrome de *burnout* en el desempeño laboral, su relación con la satisfacción con la vida y el *engagement*, en una inmersión en las rutinas laborales de esta área a través de los cuestionarios MBI, UWES y SCLV, así como varias entrevistas grupales. La muestra tomada en consideración para este estudio, estuvo formada por 120 sujetos (97 varones y 123 mujeres), con un rango de edad de entre 18 y 63 años ( $M=40,14$ ;  $DT=11,88$ ). De esta investigación se puede concluir que son varios los índices de *burnout* evidenciados. De ellos se tomó la línea comparativa de género, dando como resultado en las mujeres un mayor desgaste emocional, dadas las distintas circunstancias aquí mostradas. En este contexto son varios los factores que inciden en el desempeño laboral de las mujeres, y van desde el contexto laboral hasta el propio entorno familiar y personal.

Palabras clave:

Síndrome de *burnout*, Satisfacción con la vida, *Engagement*

### Abstract

Problems arising from the work environment, which affect the performance of the worker, among others, have given way to the search for the various causes by tying them in different cases according to their characteristics. One of them is the burnout syndrome, which has been reflected in the low performance and the absence of workers from the Departamento de Aseo de Calles del GAD de Durán (Guayas - Ecuador). This paper was carried out with the objective of determining the possible incidence of burnout syndrome in work performance, its relationship with personal satisfaction and engagement, in an immersion in the work routines of this area through MBI questionnaires, UWES and SCLV, as well as several group interviews. The sample of the original investigation taken into consideration for this study consisted of 120 subjects (97 males and 123 females), ranging in age from 18 to 63 years ( $M = 40.14$ ,  $SD = 11.88$ ). From this research it can be concluded that several burnout indices were evidenced, and from them the gender comparative line was taken, resulting in greater emotional exhaustion in women, given the different circumstances shown here. There are several factors that affect from the work context to the family and personal environment of women.

Key words

Burnout syndrome, Satisfaction with life, Engagement

Clasificación JEL  
JEL Classification

M31

<sup>1</sup>Psicólogo Industrial, Universidad Estatal de Milagro – Ecuador. E-mail ronnydel\_12@hotmail.com.

## INTRODUCCIÓN

El Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Durán, provincia del Guayas, cuenta con una nómina de 980 funcionarios, de los cuales 173 forman parte del Departamento de Aseo de Calles. Esta área presenta dificultades en sus relaciones laborales, **que repercuten** en sus actividades dentro de sus actividades de trabajo.

Este fenómeno se ha evidenciado en los distintos espacios laborales observados desde el Departamento de Talento Humano, donde, usualmente llegan, los casos presentados y las quejas manifestadas por quienes se relacionan con los trabajadores del área de aseo, quejas personales sobre sus actividades. El acercamiento individual con algunos de ellos, han dado la pauta para observar determinados rasgos que caracterizan el síndrome de *burnout* o estrés profesional.

Estos rasgos dieron paso a la formulación de la hipótesis principal de este trabajo. Detectado el problema en el rendimiento laboral y en los niveles de insatisfacción en el trabajo, se consolida el objetivo general, el de determinar la posible incidencia del síndrome de *burnout* o también conocido como estrés laboral, en el rendimiento laboral de funcionarios que laboran en el departamento de Aseo de Calles del GAD Municipal del Cantón Durán.

Los rasgos que se pudieron detectar en ellos, luego de la aplicación de los instrumentos cuantitativos fueron:

- La pérdida de fuerza física en las jornadas laborales
- Desgaste emocional y desánimo en las actividades realizadas
- Baja autoestima en las relaciones laborales y personales en el hogar
- Irritabilidad al realizar las actividades laborales y en muchos de los escenarios familiares.

Estos rasgos derivan en las ganas o deseos de volver al sitio de trabajo, según Bernal Jiménez, Martínez y Pereira (2016):

[...] en el caso de las personas que sufren este tipo de enfermedades es muy normal que se genere un rechazo hacia las tareas que deben realizar en el trabajo, altos niveles de irritabilidad y dificultades para concentrarse. Al mismo tiempo, el trabajador víctima de esta enfermedad manifiesta una profunda angustia al pensar, tan

sólo, en volver a trabajar a ese lugar (p. 13).

En el campo científico, son varios los estudios empíricos que inicio a un sin número de investigaciones e interés por conocer a fondo los problemas que se iban haciendo cada vez más frecuente entre los trabajadores, pero que anteriormente pasaban desapercibidos, pues padecer de estrés tendía, en aquel tiempo, a ser algo común y no se le daba la importancia necesaria a dicho problema.

El síndrome de *burnout* es caracterizado por presentar diferentes síntomas ocasionados por el estrés y nótese que algunas personas pueden padecerlo más que otras.

El síndrome de *burnout* es una reacción afectiva en respuesta al estrés laboral crónico que puede ocasionar deterioro o depleción de los recursos emocionales y cognitivos, culminando en un estado de agotamiento en el que el trabajador duda completamente de su capacidad para realizar sus labores, mostrándose cínico sobre el valor y el sentido de estas. (Rojas & Mirella, 2016, p. 8).

Se caracteriza por un agotamiento emocional, falta de energía, distanciamiento y cinismo hacia los destinatarios, sentimientos de incompetencia, deterioro del auto concepto profesional, actitudes de rechazo hacia el trabajo y por otros diversos síntomas psicológicos como irritabilidad, ansiedad, tristeza y baja autoestima (Quiceno&VinacciaAlpi, 2007, p. 119).

Considerando a cada uno de los miembros de una institución pública como una parte funcional e importante dentro de los esquemas organizacionales, es sustancial buscar y generar las condiciones adecuadas para dichos miembros de, en este caso, el área de aseo de calles, con el fin de optimizar su rendimiento y el autoestima cada uno de ellos.

## SÍNDROME DE BURNOUT. DEFINICIONES Y APROXIMACIONES

Dentro de las diferentes enfermedades psicosociales existe el *síndrome de burnout*, más conocido también como el "síndrome de quemarse en el trabajo", también es llamado "estrés profesional u ocupacional". Lo padecen principalmente los profesionales o personas que

desempeñan actividades laborales y que se ven expuestas a prolongadas horas de presiones en el lugar en el que desarrolla su actividad laboral.

El término en inglés “*burnout*” en su traducción al castellano significa “estar quemado”. (Gil-Monte, 2003, p.183)

La palabra “*burnout*” ha sido utilizada en el lenguaje anglosajón dentro de la jerga de los atletas o deportistas en general. Con ese término, cuya traducción al castellano significa “estar quemado”, se trataba de describir una situación en la que, en contra de las expectativas de la persona, ésta no lograba obtener los resultados esperados por más que se hubiera entrenado a fondo para conseguirlos (Álvarez & Fernández, 1991).

En 1974 el término “*burnout*” fue adoptado por el psiquiatra Herbert Freudenberger, para describir los conflictos y problemas sociales que padecían los trabajadores de una clínica, presentando pérdida de energía, agotamiento, y maltrato hacia los pacientes (Carlin & Garcés, 2010).

El primer experto en hacer una publicación referente al término con el nombre de “*A burnout case*” fue Graham Green, en la que cuenta la historia de un arquitecto desesperado espiritualmente que llegó al punto de abandonar su profesión y opta por viajar a la selva para encontrar días de descanso.

En el año 1976, Cristina Maslach fue la encargada de dar a conocer el término públicamente en el Congreso Anual de la Asociación de Psicología (APA) (citado en Quiceno & Vinaccia Alpi, 2007), refiriéndose a un problema que cada vez se hacía más común entre trabajadores de recursos humanos y que después de varios meses o años de trabajo finalizaban “quemándose”.

Fue en el año 1981 en el que Maslach y Jackson luego de varios estudios empíricos, lo dieron a conocer como “el síndrome de estrés crónico” este “se manifiesta en aquellas profesiones de servicios caracterizadas por una atención intensa y prolongada a personas que están en una situación de necesidad o de dependencia” (Quiceno & Vinaccia Alpi, 2007, p. 119).

El término “*burnout*” o “quemado” se puede interpretar que dejó de ser una simple jerga utilizada en el deporte, pues ya fue adoptado para identificar un problema social y psicológico relacionado por

diferentes causas llegando a la fase de convertirse en un estrés crónico.

Para Álvarez y Fernández, a más de identificarse por características emocionales y físicas, también se podría decir que el trabajador está presentando estrés cuando evidencia síntomas psicósomáticos “Fatiga crónica, dolores de cabeza frecuente, problemas de sueño, úlceras u otros desórdenes gastrointestinales, pérdida de peso, hipertensión, asma, dolores musculares (espalda y cuello) y en las mujeres, pérdida de ciclos menstruales” (Álvarez & Fernández, 1991, p. 260).

Este último concepto también podría asociarse a los síntomas de un estrés no solo ocasionado el desarrollo de actividades laborales, sino también por actividades de la vida cotidiana.

En este aspecto, algunos de los trabajadores que conforman el área de aseo de calles del Municipio de Durán, aseguran que son varios los malestares físicos que se dan en las jornadas de trabajo. “... cuando estoy recogiendo las fundas de basura, me agacho y siento que ya no me puedo levantar, físicamente estoy agotada y me duele la cabeza” (mujer de 52 años).

Hay quienes buscan otras actividades recreativas que compensen el estrés generado en sus actividades laborales, pero no siempre les es posible, “cuando termina mi jornada, me quedo media hora más para esperar la bailo-terapia. Siempre intento quedarme pero ya las fuerzas no me dan a veces. Me quedo porque están mis amigas y pasamos riendo, es lo más me motiva quedarme”. Otros sin embargo, realizan otras actividades laborales informales y ven ellas otra actividad generadora de recreación: “yo vendo hamburguesas en mi carreta, es otro ingreso, pero me gusta porque converso con la gente y me distraigo. Aunque al final del día caigo rendido porque son jornadas muy largas”.

Actualmente este término no solo es utilizado para personas que desempeñan este tipo de profesiones (de ayuda), sino también para cualquier otra persona que pueda estar en riesgo de padecer estrés: celebridades, empleados, profesores, amas de casa, etcétera. Así, el término *burnout* se ha vuelto muy popular

en la sociedad (Castro et al., 2016, p. 110).

Sin embargo, los síntomas psicósomáticos pueden llegar confundir al momento de identificar si es estrés laboral lo que muestra el trabajador o si es debido a problemas que se le presentan en su diario vivir.

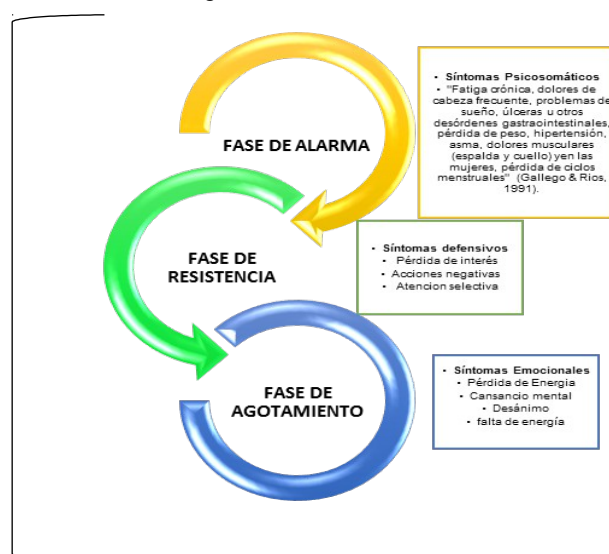
Por su parte Rodríguez Carvajal y De Rivas Herмосilla, mencionan que para lograr identificar el síndrome de burnout o estrés laboral se debe analizar un proceso, como se muestra en la Figura 1, que parte desde “el estrés, como una respuesta del organismo ante la percepción de una amenaza caracterizada por una fase de alarma” al que se le pueden atribuir los síntomas psicósomáticos para luego seguir con la siguiente “fase de resistencia” donde el individuo empieza a presentar síntomas defensivos para soportar la presión que está enviando el cerebro a su organismo y de esta manera, poder reaccionar a situaciones determinadas. Al finalizar llega la “fase de agotamiento”, en esta última se podría decir que las características del burnout son más evidentes, pues se evidencia el desgaste de energía, que “ha sido utilizada para hacer frente a la amenaza (estresor). Cuando dicha percepción de amenaza está relacionada con la organización o gestión de trabajo hablamos de un estrés laboral”(Rodríguez Carvajal & De Rivas Herмосilla, 2011, p. 74).

## ESTRÉS LABORAL

El agotamiento observado en los sujetos de este estudio, se pudo detectar que no solo se genera el estrés en el aspecto laboral, sino también en algunos aspectos de la vida personal de ellos. Sin embargo, en el hogar, donde realizan las demás actividades de su rutina diaria, cuentan con el apoyo de su núcleo familiar. Las estructuras familiares son un soporte emocional para ellos, motivacional, a más de ser un aporte en las actividades domésticas que requieren la atención no solo de uno de ellos o ellas, sino que se ve una actividad compartida de pareja. Por ello se puede considerar que el estrés generado no puede ser confundido con las problemáticas generadas en los entornos sociales personales o privados, dado que cuentan con la ayuda de sus familias próximas.

El Burnout es entendido literalmente como apagarse, fundirse o agotarse sirve para describir una situación de agotamiento tras un periodo de esfuerzo y dedicación con altas demandas emocionales, utilizándose en varios lenguajes “estar quemado” para indicar situaciones de agotamiento, decepción, pérdida de implicación e interés por una actividad con la que previamente se estuvo comprometido y a la que se dedicó un gran esfuerzo (Gálvez, Moreno, & Mingote, 2011, p. 16).

Figura 1. Estrés laboral



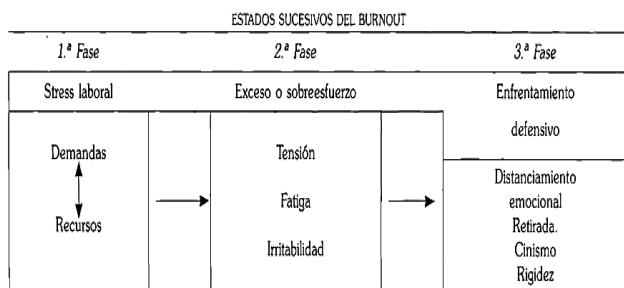
Las causas del síndrome burnout o estrés crónico, pueden determinarse por diferentes factores que influyen en los trabajadores, estos generan riesgos que pueden variar según las condiciones en las que se dé.

Entre los síntomas que existen es difícil determinar un solo agente de riesgo. Como primer factor se puede mencionar a los profesionales que por naturaleza de sus servicios están relacionados directamente con las demás personas, es decir de servicio público, como; enfermeras, docentes, vendedores puerta a puerta, maestros, cobradores y otros labores que requieren desarrollarse con mayor tiempo, espacio y condiciones. Esto no quiere decir que los demás profesionales no la padezcan, pero en estos oficios, incide el trato con usuarios problemáticos, falta de

capacitaciones para la atención del cliente, exceso de carga, horas prolongadas de trabajo, falta de personal de relevo, entre otras que generan síntomas defensivos en el empleado, como maltrato a los clientes o usuarios, atención selectiva e irritabilidad, es decir se producen cambios de conducta en el profesional que lo padece y pueden ser cinismo y carácter nocivo.

Desde el punto de vista psicológico, el síndrome de burnout afecta directamente al estado emocional del empleado, este desgaste emocional es provocado en ocasiones por la desvalorización del trabajo realizado, no saber manejar situaciones de conflicto, falta de altruismo en la profesión, las relaciones interpersonales, según Álvarez (2011) también inciden como variables los “Bajos niveles de desafío, autonomía, control y retroalimentación sobre resultados, así como apoyo social de compañeros que permitan finalmente desarrollar en el trabajador un sentimiento de éxito profesional y la noción de autoeficacia percibida” todos estos agentes de riesgo ocasiona un bajo desempeño e irritabilidad al realizar sus actividades laborales, desánimo, pérdida de ideales, cansancio, agotamiento mental, como se refleja en la Figura 2.

Figura 2. Estados sucesivos de Burnout



Fuente: Álvarez y Fernández, 1991

Por otra parte, Rossodivita (2015) afirma que las posibles causas del síndrome de quemarse en el trabajo (burnout) son provocadas por las “condiciones disergonómicas” en las que se ven expuestos a trabajar los empleados, en especial, las personas que laboran como operarios de recolección de basura o aseo.

La bipedestación prolongada, movimientos repetitivos, adopción de posturas forzosas, agarres dificultosos, levantamiento y traslado de carga y en el aspecto del ambiente físico el frío intenso, se encontró que las condiciones que más afectan a los trabajadores

son el levantamiento y traslado de las bolsas de desechos, con mayor identificación del riesgo por parte de los trabajadores, seguida de la bipedestación prolongada y los agarres dificultosos de las bolsas de desechos (Rossodivita, 2015, p.22).

En este argumento, Rossodivita, hace énfasis en las personas que laboran en aseos de calles o como operarios de recolectores de basura, pues se ven expuestos a padecer de estrés laboral, por lo dificultoso que es realizar las actividades diariamente y al peligro al que se ven expuestos. Al mencionar las condiciones disergonómicas, está describiendo el lugar (físico) en el que el individuo realiza su trabajo. Omaira Vásquez (2016) las define de la siguiente manera:

Cuando se habla de condiciones disergonómicas, se asocia con el aumento de probabilidad que tienen los sujetos para desarrollar una lesión en su trabajo, esto referido a ciertos atributos de tareas asignadas en un puesto en específico, donde se pueden incluir ciertos aspectos como se ha mencionado a modo de introducción relacionados con la manipulación manual de cargas, sobreesfuerzos, posturas de trabajo, movimientos repetitivos, entre otros (Vásquez, 2016).

Por su parte Álvarez (2008) hace referencia a estas condiciones, como aquella inadecuada relación que se da entre el hombre y la herramienta de trabajo, sea esta maquinaria o cualquier implemento que sea básico para el desempeño de funciones en un entorno laboral, así como el puesto de trabajo.

Entonces, al hablar del síndrome de burnout, se podría decir que las organizaciones juegan un papel muy importante, porque estas son las encargadas de velar por el bienestar físico y mental de sus trabajadores.

Se debe tener en cuenta que el estrés o burnout, es más que un cansancio normal que puede ser compensado con días de descanso, pues está relacionado a una serie de padecimientos que no solo se consideran mentales, sino físicos y sociales (Álvarez, 2011).

El estrés laboral no solamente puede afectar en las relaciones sociales del individuo, sino también, en el sistema límbico del ser humano (hipotálamo,

amígdala, lóbulo frontal, hipófisis y el sistema nervioso autónomo).

Aunque unos perciban de manera positiva las dificultades y hasta ser tomadas como retos, para otros pueden ser percibidas como una amenaza.

Figura 3. Ambientes laborales

Fuente: López y Campos Álvarez, 2002

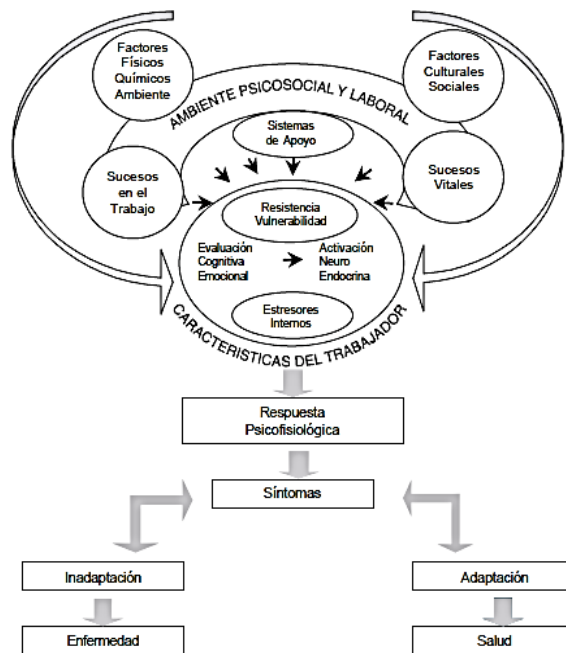
Dentro de las empresas se debe tomar en cuenta el clima laboral de la organización para evitar el síndrome de burnout en sus trabajadores. Para esto, Álvarez (2011) hace énfasis en el análisis de los rangos de carga mental y estrés en lo que se relaciona a las tareas que se le asignan, así como de distribución de las responsabilidades entre los distintos puestos de trabajo, como se puede observar en la Figura 3. De igual forma, se debe observar con especial atención a la cantidad de horas extras realizadas por los trabajadores.

Al mencionar a la empresa como el pilar fundamental para evitar el burnout, se debe analizar la teoría de la ergonomía, para esto se consideró tomar en cuenta distintos argumentos como el de Ceus y Mangosio (2011) citado por Rossodivita (2016) que define la ergonomía como una ciencia aplicada de carácter multidisciplinar que tiene como objetivo principal la adecuación de los productos, sistemas y entornos artificiales a las características, limitaciones y necesidades de los usuarios, para mejorar la eficacia, seguridad y comodidad.

Las condiciones disergonómicas del ambiente laboral en la que desarrollan sus actividades los trabajadores de aseo de las calles pueden influir de gran manera como uno de los factores para padecer de burnout, pues esta actividad requiere de un cuidado minucioso, prevención y finalmente capacitaciones al personal por parte de la empresa o entidades expertas en el tema, para que de esta manera los obreros estén en las condiciones de cumplir bien su trabajo, pues al salir a las calles están expuestos a tratar directamente con otras personas y requieren saber sobrellevar los niveles de tensión en el trabajo. Por otra parte, el entorno laboral, escaso personal, herramientas inadecuadas, uniformes inapropiados para desempeñar las labores encomendadas son agentes de riesgo que

generan el incremento del nivel de estrés en los individuos y si a esto se le agrega el desgaste emocional, baja autoestima, despersonalización, pérdida de energía, en este caso estar expuestos a los factores del clima (sol, lluvia, frío y calor) esta suma de niveles de estrés llevan a los trabajadores a sufrir el síndrome de burnout..

El objetivo del presente estudio fue analizar la relación entre burnout, satisfacción con la vida y el engagement (vigor, dedicación y absorción). Además se analizará el papel de



ciertas variables sociodemográficas y relacionadas con el trabajo a realizar, tales como: edad, número de años en el puesto de trabajo y número de horas de trabajo.

### Enfoque, diseño y método.

#### Participantes

La muestra fue seleccionada de forma incidental entre los funcionarios de aseo de calles del Departamento del GAD-Municipal del cantón Durán. La muestra final estuvo formada por 120 sujetos (97 varones y 23 mujeres), con un rango de edad de entre 18 y 63 años ( $M = 40,14$ ;  $DT = 11,88$ ). La mayoría (55%) llevan más de 5 años en la empresa y también en su mayoría (55,8%) en el mismo puesto de trabajo. El 70% informa tener una jornada diaria de 8 horas, en tanto que el 30% informa trabajar más de 8 horas diarias.

#### Instrumentos

**Maslach burnout inventory** (MBI) elaborado por Maslach y Jackson,

estructurado a partir de 16 ejes que, según señala el manual (Olivares, Mena, Jélvez&Macía, 2014), se distribuyen en tres sub categorías denominadas: Eficacia profesional (6 ítems), Agotamiento (5 ítems) y Cinismo (5 ítems).

Los encuestados valoran cada ítem del cuestionario con una escala tipo Likert en la que indican la frecuencia con la que han experimentado la situación descrita en la pregunta. Esta escala de frecuencia tiene siete grados que van de 0 ("Nunca") a 6 ("Todos los días").

**Utrecht Work Engagement Scale** (UWES-9), que busca medir la experiencia de bienestar de los trabajadores, desarrollado en Holanda (Schaufeli&Bakker, 2003). El cuestionario UWES constituye el instrumento más utilizado para medir el engagement, como concepto teórico opuesto al burnout. Este cuestionario es una adaptación con 9 ítems que tiene como objetivo medir 3 dimensiones: vigor, dedicación y absorción.

Finalmente el tercer es la **Escala De Satisfacción con la Vida** (SCLV) (Atienza, Balaguer & García-Merita, 2003), que se refiere al grupo de 5 afirmaciones donde los encuestados deben indicar su nivel de acuerdo o desacuerdo en una escala tipo Likert con 5 criterios de respuestas. Este instrumento fue dirigido a evaluar el grado de complacencia con el entorno de cada uno de los trabajadores, tomando en consideración que los juicios sobre la satisfacción dependen de las comparaciones que la persona hace entre las circunstancias de su vida y un estándar que considera ideal o apropiado.

Las entrevistas grupales fueron orientadas a conocer las rutinas de vida que llevan a cabo cada uno de los trabajadores citados. Las preguntas fueron planteadas de manera abierta y respondidas según se fue dando la dinámica a la interna de cada uno de los grupos. Las preguntas fueron generadas para que fluyan los criterios de cada uno de los participantes en temas como la satisfacción laboral, la seguridad que tienen ellos de su trabajo y las garantías que les brinda su espacio laboral. El entrevistador no tiene injerencia en las respuestas, ni en el hilo conductor de la entrevista, de tal forma que los ejes aportados por los entrevistados se vuelven las temáticas de interés de los trabajadores.

## **Procedimiento**

Para la encuesta no fueron seleccionados quiénes serían los participantes, fueron participando de manera aleatoria según su llegada al puesto de trabajo, procurando tener criterios amplios y diversos sin ningún otro rasgo que los caracterice.

Otra de las técnicas usadas para esta investigación fue la entrevista grupal, de 3 grupos de trabajadores conformados por 6 integrantes cada uno, en condiciones de estricta reserva y en un ambiente de comodidad. Estas garantías acordadas con los miembros de estos grupos permitieron obtener información fidedigna y real de las condiciones en las que realizan sus actividades laborales. Los grupos fueron conformados respetando siempre la igualdad de género, y en la selección de los participantes, se consideró la entrevista para un grupo al inicio de su jornada laboral, otro grupo en la intermedia, y el tercer grupo realizó esta actividad posterior a la jornada de trabajo. Esto con la finalidad de establecer la relación de incidencia del trabajo diario en sus condiciones de respuesta y relación con los distintos entornos.

Una vez recopilada la información, se procedió a la sistematización de las encuestas para tener las variables numéricas de las respuestas obtenidas. Considerando los 3 criterios ejes de la estructura de la encuesta, se analizó los índices más elevados para su análisis y contraste de información.

Para las entrevistas grupales, una vez recogida la información, se procedió a la transcripción y el análisis de los criterios obtenidos, señalando las ideas coincidentes en los tres grupos, así como de aquella información que es coincidente con la obtenida a través de la encuesta.

Posteriormente los análisis estadísticos se llevaron a cabo en SPSS v. 22.0.

## **Resultados**

En primer lugar se analizaron si existían diferencias significativas entre hombres y mujeres. A través de una prueba de comparación de medias *t-student*, se encontraron diferencias significativas en MBI-Eficacia profesional, MBI-Cinismo y UWES-Absorción, siendo los varones los que indican mayor eficacia profesional y mayor absorción en su trabajo, y las mujeres quienes informan de mayores niveles de burnout-cinismo (véase la Tabla 1). Por ello, los demás análisis estadísticos



se realizaron considerando tales diferencias.

Posteriormente se procedió a analizar la relación entre las siguientes variables: edad, horas de trabajo, número de años en la empresa, burnout (desgaste emocional, eficacia profesional y cinismo) satisfacción con la vida y engagement (vigor, dedicación y absorción). En la Tabla 2 se muestran las correlaciones de Pearson encontradas en varones. En primer lugar se obtiene que a mayor edad, mayor es la antigüedad en la empresa y en el puesto, además a mayor edad, se trabaja un mayor número de horas. En cuanto a la relación encontrada con las variables que se han examinado, se observa que a mayor número de horas que se trabajan, menor es la eficacia profesional, es decir que a mayor número de horas a trabajar, se va

reduciendo la eficacia con la que se desempeña el trabajo. Por otro lado, se encuentra que a mayor antigüedad en la empresa y en el puesto, menor es la vigorosidad en el trabajo (aunque no así se observa esta relación considerando la edad), por lo que no se debe tanto a la edad del sujeto, sino a sus años en un puesto determinado y en la empresa, especialmente en el mismo puesto, ya que la significatividad es mayor ( $p < .01$ ). A mayor desgaste emocional en el puesto de trabajo, se observa menor eficacia profesional. Esta última, eficacia profesional, esta a su vez relacionada con menor cinismo y con menor satisfacción con la vida, luego los sujetos menos eficaces en su trabajo, también presentan mayor cinismo y están menos satisfechos con su vida.

**Tabla 1.** Estadísticos descriptivos de las variables evaluadas según sexo

	Varones	Mujeres	<i>t</i>
	<i>M(DT)</i>	<i>M(DT)</i>	
MBI-Desgaste emocional	26,16(2,94)	26,86(1,81)	-1,46
MBI-Eficacia profesional	12,42(1,23)	11,65(1,15)	2,73**
MBI-Cinismo	29,09(1,88)	30,60(1,23)	- 4,76***
UWES-Vigor	12(1,60)	12,65(1,49)	1,77
UWES-Dedicación	8,13(1,29)	7,26(0,54)	5,03***
UWES-Absorción	6,44(1,22)	6,52(0,99)	-.28
Satisfacción con la vida	9,55(0,98)	9,21(0,73)	1,54

*Nota.* \*\*\*  $p < 0,001$ ; \*\*  $p < 0,01$ .

En las mujeres se encontró que quienes cuentan con una determinada antigüedad en la empresa, no han cambiado de puesto en ese tiempo, al encontrarse una correlación máxima de 1. La relación que ambas variables mantienen con las demás variables evaluadas es por tanto similar. En primer lugar se puede observar que a mayor edad, mayor es la antigüedad en el puesto y en la empresa, y mayor es el desgaste emocional en el trabajo. Por otro lado, la satisfacción con la vida está asociada con la edad y la antigüedad en la empresa/puesto, por lo que a mayor edad y mayor número de años en la empresa/puesto, menor es su satisfacción con la vida. Finalmente, se encuentra que a mayor cinismo, menor es la eficacia profesional, de modo similar a lo observado

previamente en varones. Sin embargo no se encontró ninguna relación con la variable engagement (véase la Tabla 3).

De las entrevistas que se realizaron, se observan varios criterios que es importante destacar. Uno de ellos se refiere a los aspectos que les gustaría cambiar de su trabajo. Uno de ellos es el horario, de tal suerte que sugieren reducir las horas de dedicación al trabajo. Sin embargo hay otros que consideran el trabajo como una válvula de escape para el estrés:

- “Es como que me desestreso en mi trabajo, en casa igual son problemas” (mujer de 41 años).
- “Vienes con problemas que verdaderamente te estresan y

llegas aquí, te pones a limpiar y es una distracción [...] la mente se desocupa” (mujer de 52 años).

Otros criterios apuntan a que el trabajo no es un factor de desestrés ni de distracción:

- Tampoco digamos así (que el trabajo quita el estrés), ya porque en la casa tengo problemas, voy al trabajo y se me quitó [...] uno por más que esté limpiando, está pensando en qué pasará (mujer de 48 años).

Aspectos personales en las relaciones entre los trabajadores también fueron considerados como motivos de cambio, como por ejemplo el egoísmo y la hipocresía. Los empleados de aseo consideran que es muy importante fomentar el compañerismo como una forma de mejorar el clima laboral.

Dos de los más grandes inconvenientes o motivaciones de incomodidad en las labores que realizan y que desencadenan en inconformidad con el trabajo, son la seguridad laboral y las condiciones externas (climáticas) en las que desenvuelven. La incertidumbre en la que

se mantiene a estos trabajadores, generada por la inestabilidad laboral, es el primer factor mencionado:

- “Hoy escuchamos que están notificando gente, mañana también, entonces esperar [...] hoy me tocará, mañana no me tocará a mí, entonces no estamos seguros” (varón de 37 años).

El segundo apunte se refiere a las condiciones climáticas con las que desarrollan su actividad:

- “Es más difícil cuando hace sol, o cuando llueve, todo se complica” (mujer de 48 años).

La colaboración del entorno es otro punto que hay que resaltar. No se puede aspirar a sentir satisfacción con las actividades realizadas, cuando quienes se convierten en beneficiarios de la actividad, no colaboran para mantener la gestión, en este caso de limpieza:

- “[...] si pudiera la gente ser más consciente de todo lo que ensucia la calle, ayudaría mucho a nuestro trabajo” (varón de 44 años).

**Tabla 2.** Correlaciones de Pearson entre las variables evaluadas en varones.

	1	2	3	4	5	6	7	8
1. Edad		.76***	.75***	.46***	-.17	-.17	.19	.14
2. Antigüedad empresa			.98***	.13	-.23*	-.08	.16	.12
3. Antigüedad puesto				.11	-.28**	-.07	.19	.12
4. Horas					.06	-.22*	.06	-.10
5. MBI (Desgaste emocional)						-.25**	.16	.13
6. MBI (eficacia profesional)							-.34***	-.21*
7. MBI (cinismo)								.03
8. Satisfacción con la vida								
9. UWES-Vigor								
10. UWES-Dedicación								
11. UWES-Absorción								

Nota. \*\*\*  $p < 0,001$ ; \*\*  $p < 0,01$ ; \*  $p < 0,05$ .

**Tabla 3.** Correlaciones de Pearson entre las variables evaluadas en mujeres.

	1	2	3	4	5	6	7	8
1. Edad		.48*	.48*	-.17	.57**	.24	.19	-.56**
2. Antigüedad empresa			1***	-.10	-.02	.24	-.11	-.44*
3. Antigüedad puesto				-.10	-.02	.24	-.11	-.44*
4. Horas					.10	-.09	-.14	-.09
5. MBI (Desgaste emocional)						-.32	.28	-.38
6. MBI (eficacia profesional)							-.42*	-.06
7. MBI (cinismo)								-.15
8. Satisfacción con la vida								
9. UWES-Vigor								
10. UWES-Dedicación								
11. UWES-Absorción								

Nota. \*\*\*  $p < 0,001$ ; \*\*  $p < 0,01$ ; \*  $p < 0,05$ .

## **Conclusiones**

Este trabajo tiene como punto de partida el objetivo de estudio que fue analizar la relación entre burnout, satisfacción con la vida y el engagement (vigor, dedicación y absorción).

De la relación estadística descriptiva realizada en este trabajo, se pudo obtener que son las mujeres las que mayor desgaste emocional tienen en el desempeño de funciones. La carga emocional de llevar consigo actividades laborales sumadas a los escenarios abiertos en su desempeño personal y entorno laboral que inciden en su desgaste y, por tanto, en su eficiencia profesional como se evidencia en este análisis. Otro factor que afecta en este criterio tiene que ver con el MBI-cinismo, que tiene mayor incidencia en el género femenino que son condicionadas socialmente a encargarse de todas las actividades domésticas, incluyendo el cuidado del cónyuge o pareja, y en algunas ocasiones a los ancianos, mientras que los hombres son identificados con la dureza e indiferencia emocional, lo que lo hace más idóneo para las actividades fuertes, como se puede considerar al ritmo de trabajo que conlleva el aseo de calles o la limpieza de áreas públicas. Es allí donde difiere con el estudio de Gil Monte, dado que la identidad del trabajo de enfermería, en el que se sustenta, se identifica la actividad con el género femenino.

Es interesante también observar que se marca una diferencia en el cansancio emocional entre hombres y mujeres, con mayor incidencia entre las mujeres. Aunque en ambos casos está asociado con la carga de trabajo, en las mujeres se encontró además una relación inversa con la eficiencia profesional. Es decir, las correlaciones entre la satisfacción laboral y la eficacia no son positivas, mientras que entre satisfacción laboral y las otras dos dimensiones del burnout, las correlaciones son significativamente negativas en hombres y en mujeres.

En este estudio se pudo identificar que los hombres experimentaron mayor cansancio emocional en función de una posible sobrecarga laboral, sumado a las horas de trabajo y a la antigüedad en la empresa. En cambio, para las mujeres, adicional a la carga, tal cansancio parece estar involucrando aspectos de carácter motivacional dado por el grado de cinismo

que incide en su baja eficiencia profesional. Vale la pena resaltar la necesidad prioritaria de ejercer una buena gestión de las instituciones para con los servidores que ejercen su función, en este caso, de aseo de calles, pues muchos de los problemas que predisponen al síndrome y afectan su calidad de vida, están asociados con aspectos relacionados a la organización de horarios, tiempo de servicio, falta de estímulos por parte de la administración de la institución municipal (por ejemplo, sobrecarga laboral). Una buena gestión favorecería no solo por el bienestar de este personal sino ayudaría a incrementar la calidad del servicio que prestan, que en consecuencia se revierte para toda la comunidad de la que se ocupa la administración. Lo anterior resalta también la importancia de mantener y/o estimular una organización gremial que pueda ocuparse de temas más centrados en las personas que en las tareas o actividades que cumplen dentro de la institución, en el que los líderes se preocupen por el bienestar de los trabajadores, a fin de que ellos deriven satisfacción de su trabajo y experimenten emociones positivas hacia su labor.

Una vez recogida la información y llevadas al plano de análisis y sistematización de la información, se puede partir de la premisa que son varios los rasgos determinantes que se han observado como características del burnout, con relación a la habilidad para realizar el trabajo y para relacionarse con las personas que influyen en los entornos de cada uno de los trabajadores, sin embargo, ellos no pueden ser considerados como personas que reciben un servicio de manera directa de cada uno de los miembros del personal de aseo de calles, aunque su servicio como tal sea en beneficio de ellos.

Es más notorio, sin embargo, el alto agotamiento emocional (no poder dar más de sí mismo en el ámbito emocional y afectivo) y una alta despersonalización, es decir, se desarrollan sentimientos y actitudes de cinismo y, en general, de carácter negativo hacia que forman el entorno social del trabajador, que, según las funciones de su trabajo, pueden ser consideradas como personas destinatarias del trabajo.

Es importante tomar en consideración que, en sí mismo, el síndrome se puede relacionar con las características propias de actividad laboral que desempeña el

personal de aseo de calles y las condiciones en las que desempeñan sus funciones, que en varias ocasiones, según los criterios recogidos, son conflictivos, inapropiados o incluso hasta adversos

Por un lado, las condiciones de trabajo y las motivaciones entorno a los espacios de trabajo, generan un ambiente incómodo en los trabajadores, lo que repercute en su desempeño y por supuesto en su estado de ánimo y satisfacción laboral.

Son varios los factores que este caso han propiciado un estrés laboral importante en los trabajadores de esta área del GAD de Durán, entre otras, las rutinas establecidas, la escasa relación con el entorno próximo a sus actividades laborales (tomando en consideración que las actividades que realizan las hacen en las calles de la ciudad), la escasa participación en las organizaciones gremiales, las condiciones climáticas en las que desarrollan sus actividades, los demás factores que incluyen los problemas familiares generados en sus núcleos íntimos.

Las dinámicas establecidas en la sociedad inciden directamente en la rutina de trabajo, y viceversa, dada la casi nula interacción con las personas que son parte del entorno donde afecta el trabajo de quienes realizan la limpieza urbana.

Además, acorde con los resultados y tal como aparece en la literatura presentada en los apartados anteriores, el cansancio emocional se relaciona con la carga de trabajo, pero de forma inversa con la motivación intrínseca, es decir, a mayor motivación intrínseca menor es el cansancio emocional que presentan. Este resultado nos lleva a reafirmar la importancia que tiene la gestión organizativa y su incidencia en los trabajadores del área de aseo, así como la necesidad de una dirección efectiva, más aun si se considera que el cansancio emocional es el precursor del síndrome. De forma reiterada se observa entonces que la motivación intrínseca correlaciona positivamente con la calidad de vida laboral e inversamente con las cargas de trabajo.

Este trabajo ha tenido la posibilidad de concentrar la participación directa e indirecta de cada uno de los sujetos de estudio, sin embargo, la percepción de acoso laboral y desconfianza han generado ciertas limitaciones a la hora de expresar las ideas y sensaciones percibidas por cada uno de los participantes, sobre todo, de las entrevistas grupales. Sin embargo, el

análisis estricto de la información empírica recopilada, ha dado como resultado un fiel reflejo de las experiencias vividas y los niveles de incidencia del estrés laboral en el rendimiento y satisfacción personal de los trabajadores.

Por tanto se puede concluir que son varios los aspectos que inciden en el estrés laboral evidente que se refleja en los trabajadores de aseo de calles del GAD Municipal de Durán, dando una apertura a futuros estudios más profundos sobre género, desempeño laboral y competencia organizacional, con temas como el clima organizacional relaciones de poder o gestión del talento humano.

## **Bibliografía**

- Álvarez Gallego, E. y Fernández Ríos, L. (1991). El síndrome de burnout o el desgaste profesional (I): Revisión de estudios. *Revista Española de Neuropsiquiatría*, 11, 257-265.
- Álvarez, R. F. (12 de agosto de 2011). *El síndrome de burnout*. Recuperado el día 18 de julio de 2017 de CEGESTI: [www.cegesti.org](http://www.cegesti.org).
- Asitimbay Fajardo, F. D. L. M. (2016). Agotamiento o síndrome de Burnout en los docentes de bachillerato (Tesis de grado).
- Atienza, F., Balaguer, I. & García-Merita, M. (2003). 'Satisfaction with Life Scale: analysis of factorial invariance' across sexes. *Personality and Individual Differences*, 35, 1255-1260.
- Bernal Jiménez, J., Martínez, G. N., & Pereira Chávez, D. A. (2016). Síndrome de Burnout y dimensiones de la personalidad en agentes del Call Center Teleperformance Global Services de San Salvador, durante el periodo del mes de abril a octubre del año 2016 (Tesis doctoral, Universidad de El Salvador).
- Bormann, L., & Abrahamson, K. (2014). Do staff nurse perceptions of nurse leadership behaviors influence staff nurse job satisfaction? The case of a hospital applying for Magnet designation. *Journal of Nursing Administration*, 44(4), 219-225.
- Canova, C. J., Puello Vilorio, Y., Quintero Ramírez, N., Camargo Mejía, Y., Amaya Hernández, L., Guzmán Galván, Y., & Cervantes Polo, S. (2014). Calidad de vida percibida por el personal de enfermería de las unidades de cuidados intensivos de una clínica privada de la ciudad de Santa Marta. *Investigación en Enfermería: Imagen y Desarrollo*, 16(1), 87-99.
- Carlin, M. & Garcés, J. (2010). El síndrome de burnout: evolución histórica desde el contexto laboral al ámbito deportivo. *Anales de psicología*, 26(1), 169-180.
- Castro, P. E. G., Barrientos, M. L. G., Sosa, E. R. C., Gatica, K. L., Hernández, R. D. R. V., García, J. H. & Díaz, D. M. M. (2016). Factores que detonan el síndrome de burn-out/Factors that trigger burn-out syndrome. *RICEA Revista Iberoamericana de Contaduría, Economía y Administración*, 5(9), 105-128.
- Correa, M. R. B. (2016). El Síndrome de Burnout en Educación Superior. *EDUCATECONCIENCIA*, 12(13), 232 - 241.
- De las Cuevas, C., González de Rivera, J.L., De la Fuente, J.A., Alviani, M., & Ruiz B., A. (2007). Burnout y reactividad al estrés. *Revista de Medicina de la Universidad de Navarra*, 41, pp. 10-18.
- Ding, Y., Qu, J., Yu, X., & Wang, S. (2014). The Mediating Effects of Burnout on the Relationship between Anxiety Symptoms and Occupational Stress among Community Healthcare Workers in China: A Cross-Sectional Study. *PLoS ONE* 9(9), Recuperado el día 18 de julio de 2017 de <http://journals.plos.org/plosone/article?id=10.1371/journal.pone.0107130>
- Freudenberger, H. J. (1974). Staff burn-out. *Journal of Social Issues*, 30(1), 159-165.
- Gálvez, M., Moreno, B., & Mingote, J. C. (2011). *El desgaste Profesional del médico*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos S.A.
- Gil-Monte, P. (2001). El síndrome de quemarse por el trabajo (síndrome de burnout): aproximaciones. *Revista Psicología Científica.com*, 10(2), 181-197.
- Gil-Monte, P. R. (2002). Validez factorial de la adaptación al español del Maslach Burnout Inventory-General Survey. *Salud pública de México*, 44(1), 33-40.
- Gil-Monte, P. (2003). Burnout syndrome: ¿síndrome de quemarse por el trabajo, desgaste profesional, estrés laboral o enfermedad de Tomás? *Psicología del trabajo y de las organizaciones*, 19(2), 183.
- Herrera, R., & Cassals, M. (2005). Algunos factores influyentes en la calidad de vida laboral de enfermería. *Revista Cubana Enfermería*, 21(1), 1-12.
- López, L., & Campos Álvarez, J. (2002). Evaluación de Factores Presentes en el Estrés Laboral. *Revista de Psicología*, XI(1), 154-162.
- Martín, J., Cortés, J. A., Morente, M., Caboblanco, M., Garijo, J., & Rodríguez, A. (2004). Características métricas del cuestionario de calidad de vida

- profesional (CVP-35). *Gaceta Sanitaria*, 18(2), 129-136.
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Organizational Behavior*, 2(2), 99-113.
- Moreno-Jiménez, M., Ríos-Rodríguez, M., Canto-Ortiz, J., Martín-García, S., & Perles-Nova, F. (2010). Satisfacción laboral y Burnout en trabajos poco cualificados: diferencias entre sexos en población inmigrante. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 26(3), 255-265.
- Olivares-Faúndez, V. E., Mena-Miranda, L., Jélvez-Wilke, C., & Macía-Sepúlveda, F. (2014). Validez factorial del Maslach Burnout Inventory Human Services (MBI-HSS) en profesionales chilenos. *Universitas Psychologica*, 13(1), 145-159.
- Papathanasiou, I. V. (2015). Work-related Mental Consequences: Implications of Burnout on Mental Health Status among Health Care Providers. *Acta Informática Médica*, 23(1), 22-28.
- Peiró, J. (Junio de 2000). 1er Simposio Iberoamericano de ergonomía y psicología social. *Desencadenantes del estrés laboral*. Valencia, España: Unidad de Investigación de Psicología de las Organizaciones y del Trabajo.
- Permuy, M. S. (2011). *Manual de bases biológicas del comportamiento humano*. En M. S. Permuy, *Manual de bases biológicas del comportamiento humano* (pp. 15-18). España: Departamento de Publicaciones: Universidad de la República.
- Quiceno, J. M., & VinacciaAlpi, S. (2007). Burnout: "síndrome de quemarse en el trabajo (SQT)". *Acta Colombiana de Psicología*, 10(2), 117-225.
- Rodríguez Carvajal, R., & De Rivas Hermosilla, S. (enero de 2011). Los Procesos de Estrés laboral y desgaste profesional (Burnout) diferenciación, actualización y líneas de intervención. *Revista Medicina y seguridad del trabajo*, 57(1), 74-77.
- Rojas, A., & Mirella, A. (2016). Síndrome de Burnout mediante la aplicación del cuestionario "Maslach Burnout Inventory" en internos de Obstetricia del Instituto Nacional Materno Perinatal y Hospital Nacional Docente Madre Niño "San Bartolomé"-junio 2016. (Tesis de grado)
- Rossodivita, L. (2016). Pautas de comportamiento de los trabajadores hacia la cultura de prevención en seguridad y salud en el dpto. De servicios de un concesionario ubicado en puerto cabello, estado Carabobo. (Tesis de grado)
- Rout, U. (2002). Estrés laboral en profesionales de la salud. *Empleo, estrés y salud*, 5, 93-108.
- Schaufeli, W. & Bakker, A. (2003). *Utrecht Work Engagement Scale*. Holanda: Utrecht University.
- Vásquez, O. (23 de enero de 2016). *Condiciones disergonómicas: factores de riesgo lesión musculoesquelética en institutos universitarios del sector público. Una reflexión para evitar el daño físico del colaborador*. *Revista CICAG*. 13(2). Recuperado el 18 de julio de 2017 de: <http://publicaciones.urbe.edu/index.php/cicag/article/viewArticle/3510/5314>
- Vélez, N. C., & Hernández, G. S. (2017). Elementos históricos y conceptuales del Síndrome de Burnout. *Archivos en Medicina Familiar*, 18(3), 51-53.

**Anexos:**

Anexo 1: Encuesta aplicada a los trabajadores de aseo de calles del GAD de Durán.

**MBI.** Elija la opción que mejor representa su opinión, de acuerdo con la siguiente escala

Pregunta	Nunca	Muy raras veces en el año	Algunas ocasiones en el año	Bastantes ocasiones en el año	Frecuentemente en el año	Casi cada día	Cada día
1. Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo	0	1	2	3	4	5	6
2. Me siento acabado al final de la jornada	0	1	2	3	4	5	6
3. Me siento fatigado al levantarme por la mañana y tener que enfrentarme a otro día de trabajo	0	1	2	3	4	5	6
4. Trabajar todo el día realmente es estresante para mi	0	1	2	3	4	5	6
5. Soy capaz de resolver eficazmente los problemas que surgen en mi trabajo	0	1	2	3	4	5	6
6. Me siento quemado por mi trabajo	0	1	2	3	4	5	6
7. Siento que estoy haciendo una contribución eficaz a la actividad del Municipio	0	1	2	3	4	5	6
8. Desde que comencé el empleo, he ido perdiendo interés en mi trabajo	0	1	2	3	4	5	6
9. He ido perdiendo el entusiasmo en mi trabajo	0	1	2	3	4	5	6
10. En mi opinión, soy muy bueno haciendo mi trabajo	0	1	2	3	4	5	6
11. Me siento realizado cuando llevo a cabo algo en mi trabajo	0	1	2	3	4	5	6
12. He realizado muchas cosas que valen la pena en mi trabajo	0	1	2	3	4	5	6
13. Sólo quiero hacer mi trabajo y que no me molesten	0	1	2	3	4	5	6
14. Me he vuelto más cínico acerca de si mi trabajo vale para algo	0	1	2	3	4	5	6
15. Dudo sobre el valor de mi trabajo	0	1	2	3	4	5	6
16. En mi trabajo estoy seguro de que soy eficaz haciendo las cosas	0	1	2	3	4	5	6



**UWES**

Lea por favor cuidadosamente cada pregunta y decida si se ha sentido de esta forma. Si nunca se ha sentido así conteste '1', y en caso contrario indique cuantas veces se ha sentido así teniendo en cuenta el número que aparece en la siguiente escala de respuesta (de 1 a 7).

	Nunca	Casi Nunca	Algunas Veces	Regularmente	Bastantes Veces	Casi Siempre	Siempre
1. En mi trabajo me siento lleno de energía.	1	2	3	4	5	6	7
2. Soy fuerte y vigoroso en mi trabajo.	1	2	3	4	5	6	7
3. Estoy entusiasmado con mi trabajo.	1	2	3	4	5	6	7
4. Mi trabajo me inspira	1	2	3	4	5	6	7
5. Cuando me levanto por las mañanas tengo ganas de ir a trabajar	1	2	3	4	5	6	7
6. Soy feliz cuando estoy absorto en mi trabajo.	1	2	3	4	5	6	7
7. Estoy orgulloso del trabajo que hago.	1	2	3	4	5	6	7
8. Estoy inmerso en mi trabajo.	1	2	3	4	5	6	7
9. Soy muy persistente con mi trabajo.	1	2	3	4	5	6	7

**SCLV**

Elija la opción que mejor representa su opinión, de acuerdo con la siguiente escala

¿Cómo se siente usted con?	Muy en Desacuerdo	Desacuerdo	Medianamente en desacuerdo	De Acuerdo	Muy De Acuerdo
1. El tipo de vida que llevo se parece al tipo de vida que siempre quise llevar	1	2	3	4	5
2. He conseguido las cosas que considero son importantes.	1	2	3	4	5
3. Estoy satisfecho con mi vida	1	2	3	4	5
4. Las circunstancias de mi vida son buenas	1	2	3	4	5
5. Si pudiera vivir mi vida de nuevo me gustaría que todo sea igual.	1	2	3	4	5

**Entrevista Grupal 1. Transcripción de las entrevistas realizadas.**

**Integrantes.** 3 hombres y 3 mujeres.

**¿Cómo es su rutina diaria (mañana, tarde y noche)?**

- a) En lo que yo hago que es el aseo del patio y recoger la basura.
- b) En mi reloj la alarma es a las cuatro y media de la mañana. Yo me levanto arreglo mi casa, le hago el desayuno a los bebés y los levanto. Tengo tres hijos; uno que ya está en colegio, tiene 16 años la niña de doce años y el bebé de ocho años. Los levanto uno por uno, van al baño y se asean, asimismo seis y veinte ya están listos. Salgo de la casa les dejo en la escuelita y si tengo que hablar con la profesora en un ratito y de ahí ya salgo con mi uniforme directamente al trabajo comienza una rutina para mí. Veo que departamento u oficina están llegando para comenzar a hacer y tratar un poquito más temprano antes de la hora del almuerzo.

**¿Y después del almuerzo?**

- b) Claro digamos voy a mi casa, porque almuerzo en mi casa. Llego, me echo un poco de agua y almuerzo otra vez me visto me pongo mi uniforme. A las dos en punto entro y comienzo mi rutina con la limpieza que hago en cada departamento.

**¿Y en la noche una vez que ya termina su jornada de trabajo?**

- b) Salgo a las cinco de la tarde, me voy de aquí del trabajo y me voy camina y camina hasta que llego a mi casa descanso un rato, converso con mi mamá lo que tengo que conversar, que es lo que ha pasado con los bebés, en la tarde que no me ven y ya. Me baño y veo si el bebe termino, mi hija que está en el colegio me dice mami necesito esto y si tengo que salir a comprar, salgo a comprar y ya siete de la noche, ocho de la noche o nueve ya estoy un poquito desocupada y ya me baño. Me acuesto en el mueble a ver cuatro cuartos...

**¿Esa es su válvula de escape es ahí adonde baja tensión?**

- b) Si porque ahí estoy durmiendo, porque ya estoy cansada y ahí ya me llama mi hija, me dice mami estas con sueño y está cansada. Ya mi hija me tiene, en la tarde que ya voy, ya mi hija la mayorsita tiene su camita arreglada, los uniformes de sus hermanos ya los tiene en armador planchadito para el siguiente día. O sea como que ella me ayuda, me dice mami vienes cansada te voy a ayudar con los uniformes de mis hermanos. Esa es mi rutina... ni alcanzo a ver terminar cuatro cuartos que ya estoy dormida.
- c) Es la verdad lo que dice mi compañera, empezamos aquí en las distintas áreas. Me levanto dándole las gracias a Dios por un día más de trabajo. Así como dice mi compañera, también me levanto cuarto para las cinco, porque tengo un niño de colegio. Ya así también levantándolo que se asee su cuerpo para irse a trabajar y llego casi a las seis o mínimo seis y cuarenta y asimismo espero a que en la oficina ya a unos compañeros que estén llegando para terminar mi limpieza. Yo trabajo de seis a dos. Las dos nomas trabajamos. Y asimismo espero que llegue la hora de comida porque yo no tengo hora de comida, porque mi horario es bastante pequeño y ya pues... entonces así regreso a mi casa dándole gracias a Dios que he llegado bien y he encontrado bien a mi esposo, aunque los dos trabajamos en el mismo trabajo, él trabajaba en el aseo de calles y yo trabajo aquí.

**¿Comparten el mismo horario? ¿Él también trabaja de 6am a 2pm?**

- c) Sí, también. Y ya yo llego, él está en la casa ya ha hecho un arroz y ya yo llego también esperando hacer el resto y asimismo, nos sentamos a comer y dándole gracias a Dios que nos ha dado otro día más de trabajo.

**¿Para usted también es una ayuda su esposo, por ejemplo que usted llegue y él le haya ayudado en algo, en los quehaceres por ejemplo, como dice usted, en hacer el arroz o dar la mano en ese sentido?**

- c) Sí, mi hija también me ayuda. Especialmente, ayer me puse a lavar, yo estoy lavando y el cocina. Si me ayudan bastante. Mi esposo y mi hija me ayudan bastante en el hogar.
- d) Bueno mi jornada empieza a las cuatro de la mañana. Yo me levanto a hacer almuerzo, a hacer el desayuno, a hacer el lonche para poder mandar a los niños a la escuela. Tengo dos niñas, pequeñas. Mi esposo se queda en casa, él es enfermo. Él se queda en casa y manda a las niñas. Yo salgo de la casa tipo seis y cuarto, seis y media. Salgo de la casa. De ahí llego, porque llego a limpiar una oficina que la piden más temprano y asimismo, voy viendo que oficinas nomas están abiertas, para poder limpiarlas y así paso. Cuando termino mi jornada de trabajo en las oficinas que me llaman, sino nos derivan a otras oficinas que nos llaman, de ahí hasta la hora de almuerzo. Yo no me voy a almorzar, yo me quedo aquí a almorzar, de ahí a las dos de la tarde que vuelta nos retorna una jornada de trabajo, volver a limpiar las oficinas y la basura, volver a hacer lo que hicimos en la mañana hasta la hora de salida. De ahí hay días que yo voy directo a mi casa y hay días que no, que tengo q hacer otras cosas y después llego a mi casa a hacer lo que es merienda a ver a mis niñas, a ver qué ha pasado, qué no ha pasado, a ver a mi esposo.
- e) Bueno como dice mi compañera, Asimismo, tengo cuatro niños y me levanto temprano para dejar hecha las cosas, si es posible le dejo en la mañana o en la noche lavado los uniformes y todo para el siguiente día, porque ellos estudian en la tarde. Eso sí les dejo hecho el desayuno, mi suegra se encarga de hacerles el almuerzo, porque ella pasa ahí con ellos en la casa, es también una ayuda para mí y una, porque igual llego aquí a mi trabajo, seis y media llego aquí y la principal limpieza que hago es la oficina principal que hay que dejarla limpia porque como ahí hay usuarios que van a pagar lo que son previos, tasas y esa es la primera oficina que tengo limpia. De ahí sigue hasta que viene mi otro compañero termino de limpiar si es que él quiere la mitad del patio, hasta que el viene limpio el resto, porque como dice ella, otras oficinas que hay que limpiarlas, porque no hay mucho personal. De aquí sigue almuerzo golpe de una de la tarde, aquí mismo en el municipio. Almuerzo, ya a las cinco me voy a la casa, si es posible no voy a mi casa me quedo aquí,

porque aquí hay grupos que hacen bailoterapia y para desestresarme un poco me quedo haciendo bailoterapia y luego me voy a mi casa. Así sigue mi rutina con mis hijos, si es de ver deberes, le ayudo a hacer deberes y si es de sacar copias, les saco copias y si no, no y así es mi rutina hasta el siguiente día.

- f) Yo llego aquí seis, seis y media muchas veces. Yo tengo toda la parte de arriba y la parte de abajo, lo que es estacionamiento, baños, patios; todo eso yo hago. De ahí a la una y media me voy a comer regreso me meto en mi área de trabajo de ahí hasta las cinco que me voy. En la tarde saco una carretita, porque tengo un negocio de una carretita, lo saco para tratar de producir algo, porque la verdad es que muchas veces el sueldo no alcanza, entonces a pesar que tengo un problema de rodillas hago mi esfuerzo para sacar algo más.

**A ver, ustedes en este caso trabajan en el área de aseo. ¿Qué es lo más difícil de ese puesto de trabajo?**

- a) Lo más difícil cuando tenemos personas en las demás oficinas, no están todas abiertas al mismo tiempo; algunas llegan a las ocho u ocho y media y si no se hace más difícil que usted esté limpiando y estén ahí, entonces uno pasa el trapo y vuelven a pasar y quedan las señas de los zapatos y viene el supervisor a revisar y dicen mira no has limpiado el piso, entonces cuando la cosa no es así. Y eso es un poquito complicado para nosotros. No sé para mis demás compañeros.
- b) Yo también digo lo mismo. Que cuando uno está pasando el trapo caminen de aquí para allá de aquí para allá. Yo me quedo mirándolos con el trapeador parada y ven que el piso está mojado y quedan las huellas y yo otra vez vuelvo a pasar el trapo y otra vez vuelven a caminar por aquí, entonces ya les digo de favor, siéntense que es la tercera vez que estoy pasando el trapo y me están dejando las huellas y no es un pedacito; del tramo adonde ellos tienen que avanzar y otra vez regresar y uno tiene que pasar el trapeador, entonces uno se demora más hasta esperar que sienten y no puede pasar el trapo hasta que se seque el piso.
- c) Bueno yo no tengo ese tipo de problema, porque yo llego temprano y la mayoría de las oficinas yo tengo llave, las abro yo limpio.

**Bueno eso también depende del horario de ingreso de las personas...**

- a) Claro es verdad, pero así sea que uno llegue temprano la mayoría de las oficinas no las abren a la misma hora que uno está aquí. El departamento que yo tengo no es pequeño, es grande.

**¿Ustedes se reúnen con demás compañeros de esa área fuera de sus jornadas de trabajo? Bueno, acá ya escuche que tienen bailoterapia a lo mejor coincide con algún compañero, pero yo me refiero al área de aseo.**

- a) Yo no
- b) Yo sí
- c) A tomar café
- d) Los tres salimos a tomar café, si es de ir a almorzar vamos a almorzar los tres. Si es posible, y si ya no tenemos nada que hacer.
- e) Si una compañera en este grupo, digamos necesita, nosotros la apoyamos y así...

**¿Entre ustedes también hay esa colaboración de que si a o b alguien no puede en esta hora alguien lo cubre en su actividad?**

- a) Sí, en nosotros si hay, porque como digo, estamos escasos de personal, porque ahorita no hace mucho vengo del parque automotor porque el chico que estaba allá está con permiso y ya voy dos días yendo y viniendo, porque no está el chico del aseo, y como dicen las otras compañeras hay personas que no están en ese lugar y del lugar que estamos haciendo limpieza nos cogen y nos sacan para ir a hacer las otra limpiezas y ahí es cuando el personal de limpieza se atrasa con la limpieza en las oficinas.

**¿Qué actividad realizan ustedes para distraerse? Lo que usualmente decimos ocio, pero no ocio de ser ocioso, sino de ocio de distracción. Por acá me dijo que ven cuatro cuartos para distraerse.**

- a) Yo hago deportes. Juego pelota
- b) Yo en las noches llego a jugar pelota allá a mi barrio, porque me saca del estrés del trabajo
- c) Yo, aparte de ellos, salgo con mis compañeros del automotor, porque antes trabajaba allá, ahora me han cambiado. Nosotros nos reunimos, nos vamos a comer o a algún lado.
- d) Yo aquí me quedo seis de la tarde haciendo bailoterapia, aquí mismo en el municipio.
- e) Yo la carreta, uno se distrae atendiendo al cliente. "Ven mi amor dime que buscas, que quieres, una hamburguesa, un perrito..."

**¿Qué cambiaría de su rutina de trabajo?**

- a) Que no haya mucho egoísmo, que no haya mucha hipocresía, llevarnos con más compañerismo. Que si ha faltado uno, no esperemos faltar todos y si nosotros fallamos no debe de fallar el otro compañero, si cometimos un error superar lo que hemos pasado
- b) Lo mismo, como dice mi compañera, que cuando haya reunión con la jefa no en ese momento llegar y decir o hablar
- c) O esperar que este una persona para achacarla
- d) Ellos dicen egoísmo, pero yo no cambiaría nada. Yo hice mi trabajo y cada quién tiene que ver por su trabajo

**¿Ustedes están organizados tienen una especie de sindicato?**

- a) Del sindicato, solo yo

**¿Creen ustedes que tienen garantías en su trabajo? Me refiero a que tienen un seguro social y que la empresa está preocupada por ustedes.**

- a) Seguro si tenemos.

**¿Sienten que la empresa se preocupa por ustedes?**

- a) No sabemos cómo responder esa pregunta. Nosotros aquí estamos como diría, porque hoy escuchamos que están notificando gente mañana también, entonces esperar como quién dice, hoy me tocará mañana no me tocará a mí, entonces no estamos seguros.

**Hay cierta, entonces, inestabilidad y esa sensación de incertidumbre de saber a lo mejor, hasta hoy día estoy o que me podrán decir el próximo mes...**

- a) Claro porque hay un dicho "hoy estoy, mañana no sé dónde estaré"

**¿En el área en donde ustedes están se ha movido gente?**

- a) Bueno, ahorita no. De otros compañeros, sí

**¿Están satisfechos con su trabajo?**

- a) Yo sí, porque mi trabajo, es como mi otro hogar. Yo llego sonrío y es como mi segundo hogar, porque tengo compañerismo y es como que llego a mi casa me recibe mi esposo y mi hijo, asimismo llego aquí me reciben mis compañeras.
- b) Sí, yo salgo de mi casa y es como que me desestreso un poco en mi trabajo. En la casa igual son los problemas

**¿O sea, el trabajo es también es un desestres?**

- a) Para mí, sí
- b) El que ama al trabajo lo ve como un desestres
- c) Yo lo veo como un hobby. Porque en tu casa tu vienes con problemas que verdaderamente te estresan y ya llegas aquí te pones a limpiar te pones en distracción, porque ya limpias aquí limpias allá, porque ya la mente se te desocupa.
- d) Vienes con problemas y ya haciendo las cosas te olvidas de ese poco de cosas

**Yo había escuchado mucho que más bien el trabajo es el estrés y la casa el desestres...**

- a) Bueno, tampoco digamos que el trabajo quita el estrés y la despreocupación, tampoco digamos así, que no que ya porque en la casa tengo bastantes problemas voy al trabajo y ya se me quitó. Queda todavía y uno por más que este limpiando uno está pensando que pasará... no ve ahorita tengo él bebe enfermo y mire, yo sé que estoy aquí en el trabajo pero lo tengo en mi mente, no ve enante me llamaron de la escuelita que el bebé está que vuela en fiebre, entonces estoy llamando a la casa y nadie me contesta. Estoy aquí, estoy escuchando, estoy respondiendo, pero tengo a mi hijo aquí. Y el bebé tiene problema en sus dos riñoncitos y mire me dijo el profesor que está que vuela en fiebre y sin embargo mire, estoy aquí pensando. Y claro si quita los problemas, pero digamos no, no.

**Hay días y días cuando nosotros vamos a trabajar, seguramente hay días en los que los problemas en la casa son muchos y llegamos y acá también encontramos más problemas y tenemos casi que una nube negra en la cabeza. ¿Qué hacen en esos días en los que no sale nada como un "martes trece"? ¿Cómo buscan la forma de liberar esa carga?**

- a) Yo tengo un parque cerca de mi casa, soy bien sentimental. Yo cojo a mi hija y digo sabes que mamita me voy al parque y me pongo a estar llora y ya me pasa y después llego a mi casa muy tranquila. Me aísto un poco suelto, de ahí mis hijos dicen mami, mami porque no lo puedo demostrar ahí en la casa, porque si voy a soltarme en laca es peor, como dice mi mamá; tranquila, busca un lugar un sitio donde tú puedas desfogar y ya todo tranquilo.
- b) Yo llego a jugar pelota a veces esta brava mi esposa, para no hacerla que tenga coraje.
- c) Necesito una persona que me dé consejos, porque no tengo quién me dé consejo y son bien complicadas las cosas y así es como me quito eso de encima, con consejos.
- d) Yo me aísto me voy a un lado donde pueda llorar sola
- e) Yo leo la biblia, la estudio, la analizo y le pido a Dios si estoy faltando en algo, porque yo soy testigo de Jehová y sigo adelante.

**Entrevista Grupal 2. Transcripción.**

**Integrantes:** 3 hombres y 3 mujeres.

**¿Cómo es su rutina diaria (mañana, tarde y noche)?**

- Yo empiezo mis mañanas muy temprano. A las 5 ya estoy despierto. Ayudo a mi esposa a preparar a los niños para ir a la escuela. Tengo 3 niños. Y después ya se queda mi esposa con los niños y yo salgo a las 6 para el trabajo. Yo vivo a 5 minutos así que llego rápido. Empiezo mi trabajo por donde me haya tocado. No paro hasta que sea la hora de almuerzo. Trato de llegar rápido hasta más de la mitad del recorrido. Porque en la tarde ya se hace más pesado, sobre todo después de comer. Cuando voy a comer al medio día, voy a casa y descanso 5 minutos. Recorro lo que me falta en la tarde y ya puedo ir con más calma.
- Yo igual, me levanto a las 4 y media para hacer los lunch de la escuela de mis hijos, porque 4 bebes, 2 niños y 2 niñas. Ya se quedan listos y yo me voy al trabajo. Empiezo siempre por limpiar las oficinas que me tocan. Hasta las 10 de la mañana hago la limpieza, cuando ya llegan los que allí trabajan, me pongo a recoger los desperdicios que he sacado de las oficinas. Luego ya salgo a hacer la ruta que tenga asignada. Almuerzo al medio día, donde esté busco la comida, y ya la salida me voy a la casa a ver cómo han hecho las tareas los niños. Si falta les ayudo, sino ya les lavo los uniformes y alisto las maletas. Me voy a dormir y así todos los días.
- Yo también. Casi lo mismo. Solo que yo no almuerzo en la calle. Yo me voy a la casa de mi suegra y regreso a trabajar.
- Yo vivo solo. Soy separado de mi señora y ahora solo me dedico a trabajar. Igual trato de estar temprano en el trabajo y ya cuando salgo, voy a visitar a mi mamá o a mi hermana que vive en Los Helechos. Paso un rato ahí y después ya me vengo a la casa. A veces vienen unos amigos a jugar naipes hasta que ya a las 11 ya se van y yo me acuesto a ver noticias y deportes y me voy a dormir.
- Yo también preparo a mis hijas para la escuela. De ahí ya las voy a dejar y luego a trabajar. Yo entro a las 8 de la mañana así que llego bien. A las 12 salgo a almorzar y regreso a las 2 de la tarde. Hasta las 6 que salgo, vengo a marcar y después ya me voy a mi casa.
- Yo casi hago lo mismo. Ayudo a mi mamá, que es quien me ayuda con los niños, y ya vengo a trabajar, regreso a almorzar a mi casa, en la tarde vengo a jugar vóley y después ya me voy a dormir.

**¿Qué es lo más difícil de ese puesto de trabajo?**

- Creo que lo más difícil es cuando hace sol. O cuando llueve. Todo se complica. Con sol hay que buscar la sombra porque hay veces en las que ya no se aguanta. Uno toma agua y todo pero realmente el calor es asfixiante. Uno termina negrito. Exhausto. Súmele el polvo, el ruido de los carros, a veces la gente que cree que uno es recolector de basura y son hasta bravos para pedir que me lleve la basura. Para eso está el recolector que pasa en un horario, pero como no son organizados a uno le toca llevar y eso nos hace peso.
- Yo algunas veces les he dicho que no soy recolector, que yo solo recojo los desperdicios de aceras y de la calle, que no tengo que llevarme las fundas de las casas, sino tengo que cargar toda esa basura y eso a la larga pesa. Imagina que tenga que recorrer todo el resto de la mañana con ese peso.
- Para mí lo más difícil es que la gente no hace conciencia de todo lo que ensucia. Bueno a mi siempre me toca por la iglesia de la 1. Ahí sí que hacen basura. Hay mercados y más los buses que pasan botando basura. No hay forma de tener limpia la calle. Botan y botan y no les importa que ya haya pasado. Así sea que esté unos pasos más adelante, tiran todo y que limpie él... así no debe de ser...
- Yo creo que comparto que cuando hace sol es difícil. Claro que uno se acostumbra pero hay días que el calor es insoportable.
- Yo no tengo dificultades que le pueda decir.
- Para mí, es difícil porque, así como ahorita, uno viene a almorzar, termina y en seguida tiene que continuar, para poder terminar lo más pronto posible. Yo tengo que ir a comprar la comida de la noche y llevar a mi casa. Mi mamá es una persona mayor y ella me ayuda en las mañanas con mis hijas pero en las tardes yo tengo que ayudar. Llevo qué comer y ya las dejo listas para que se bañen y duerman. Ir todo así rápido es difícil para mí.

**¿Ustedes se reúnen con demás compañeros de esta área fuera de sus jornadas de trabajo?**

- No, con nadie.
- A veces, cuando hacen un cumpleaños o así, de ahí no, con nadie.
- No.
- No.
- Yo me veo con unas amigas y vamos por ahí a tomar un café o compramos pan, pero de ahí ya cada quien se va a su casa.
- No.

**¿Qué actividad realizan ustedes para distraerse?**

- Yo a veces jugar pelota. Ahí me distraigo.
- Yo veo televisión en la noche. Es lo único.
- Yo me voy a la casa de mi comadre. Ahí puedo conversar, a veces nos tomamos una cerveza pero una nomás porque de ahí ya me voy pronto. Ahí conversar con ella me distrae de lo que pasa, porque ella me cuenta ahí lo que ha pasado entre la gente, los vecinos, y así.
- Mis amigos, jugando naipes como le dije. Ahí sí me quedo tranquilo y ya me olvido de todo lo malo que me haya pasado en el día.
- Ver la novela en la noche. Hasta que me quedo dormida.
- Cuando voy a jugar vóley, porque ya pues la emoción del juego y todo eso ya pues me olvido de todo y solo me concentro en jugar y ganar.

**¿Qué cambiaría de su rutina de trabajo?**

- Menos horas de trabajo (risa).
- Yo creo que si pudiera la gente ser más consciente de todo lo que ensucia en la calle ayudaría mucho a nuestro trabajo. No porque no lo vayamos a hacer, sino que en vez de estar recogiendo desperdicios, limpiaríamos las veredas, destapamos las alcantarillas que se tapan por hojas de los árboles. O sea iríamos mejor y más rápido en nuestro trabajo. Y estaríamos más seguido limpiando ahí.
- Eso, pero también creo que deberíamos tener mejores implementos para el trabajo. Porque no son las adecuadas para recoger los desperdicios en la calle y además hacen mucho calor y no nos protege. Creo

que por ahí podría ser.

**¿Qué implementos de trabajo le dan?**

- f) Camisetas, gorra, pantalones y nada más. Porque los implementos no son de cada uno, pasan rotando según como vayamos llegando. A veces es incómodo porque cada uno tiene y está acostumbrado a una carreta, le sabe la maña cuando se queda y así. Pero si nos lo cambian ya es difícil. No todos tenemos fuerza para ir arreglando a cada rato.
- c) Depende. Los implementos están bien, pero hay unos que hacen bulla, otros que tienen un pedacito levantado una lata o así. Pero todo está en condiciones para trabajar. Si algo está mal se informa y lo cambian o lo dan de baja.

**¿Creen ustedes que tienen garantías en su trabajo?**

- e) ¿De seguir trabajando? Porque de seguro, estamos afiliados. De seguir aquí, pues no creo que hayan problemas. Aunque hay compañeros que por diferentes cosas han salido, pero eso no nos afecta a todos nosotros.
- c) Han despedido a 4 compañeros el mes pasado, eso no es garantía para nadie. Solo esperamos todos los días poder seguir trabajando y teniendo el ánimo para seguir, con la ayuda de Dios estaremos aquí.
- d) Yo creo que sí. El que nada debe, nada teme... nosotros hacemos nuestro trabajo y cumplimos con lo que nos proponemos.

**¿Sienten que la empresa se preocupa por ustedes?**

- a) Sinceramente no. Somos de las personas que trabajan afuera, en la calle, solo limpiamos. Eso se nota cuando llegamos y cómo nos miran algunos compañeros del Municipio...
- d) Yo también creo que no.
- c) Puede ser que sí. Algunas veces hay compañeros que preguntan cómo estamos, pero no sé si es por cortesía o porque en verdad se preocupan por nosotros. Cuando hacemos la limpieza de oficina cuando nos toca, a veces nos preguntan cosas, y uno ahí se siente bien, pero con algunos. Hay otros que no quieren que le toque nada y es mejor a veces salirse nomás. Ahí creo que no piensan en nosotros. Hay de varios.

**¿Qué hacen ustedes cuando reciben un trato indiferente de parte de sus compañeros que trabajan en oficina en el Municipio?**

- c) Uno está bañado en aceite, solo resbala. En verdad que uno no entra a discutir ni nada, porque no estamos para discutir con ellos, tenemos las de perder. Ellos son los jefes, los que han estudiado, los que están trabajando porque son más inteligentes. Nosotros solo somos los que llevamos la basura que ellos hacen.
- f) Ojalá algún día se den cuenta que todos hacemos el Municipio. Que ellos hacen su parte, y nosotros la nuestra. Todos somos importante. Así que tan buenos son ellos como nosotros. Yo les digo a los compañeros que no se dejen, que no tienen que pelear, pero sí se los puede dejar en su puesto sin necesidad de insultarlos ni nada de eso.

**¿Están satisfechos con su trabajo?**

- a) Yo sí. Por lo menos tengo en qué trabajar. No tengo de qué avergonzarme. Vengo todos los días, con ánimo o sin él, pero estoy, cumpliendo con lo que tengo que hacer, eso es ser honesto y trabajador. Yo eso soy y eso hago.
- c) Yo quisiera tener más tiempo para mis hijos. Pero hay que trabajar, y el trabajo dignifica al hombre. Yo, con la bendición de Dios, seguiré aquí. Y si mañana no debo estar que sea porque tengo una oportunidad de hacer algo mejor para mi familia.
- d) Yo tengo metidas carpetas en algunos lugares. He intentado conseguir un trabajo más tranquilo, que no me haga tanto daño, pero no ha salido nada. Hasta que no me salga nada, seguiré aquí. Si sale bien, sino, espero que no me digan hasta aquí... Las oportunidades llegan solas.
- e) Yo creo que faltaría algunas cosas para estar satisfecho. Un mejor sueldo, mejores condiciones laborales, mayor flexibilidad en los horarios. Son cosas que se pueden mejorar y que no se nos escucha.
- f) Yo no tengo problemas ahora mismo. Solo lo que le dije de los uniformes, por lo demás todo bien.

**Hay días y días cuando nosotros vamos a trabajar, seguramente hay días en los que los problemas en la casa son muchos y llegamos y acá también encontramos más problemas, ¿qué hacen en esos días en los que no sale nada? ¿Cómo buscan la forma de liberar esa carga?**

- a) No sé. Trato de no pensar en lo que me molesta. O salgo por ahí a tomar aire hasta que se me pase.
- c) Yo converso con mi esposo. Él me ayuda a pensar mejor las cosas. Cuando estamos peleados ya ni modo, toca aguantarse...
- d) Yo salgo a caminar también. Aunque no parezca hace bastante bien.
- e) Cuando estoy así me encierro en mi cuarto y ahí me pongo a rezar. Le pido ayuda a Dios que me dé fuerzas para continuar. Si tengo que llorar lo hago pero con el Señor, no con mis amigos.