



# **UNIVERSIDAD DEL AZUAY**

**FACULTAD DE PSICOLOGÍA**

**CARRERA DE PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL**

## **SÍNDROME DE BURNOUT EN LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE GERARDO ORTIZ: PREVALENCIA, INDICADORES Y PLAN DE PREVENCIÓN**

Trabajo de titulación previo a la  
obtención del título de Lcdo. en  
Psicología Organizacional

### **AUTOR:**

Andrea Caridad Suquinagua Orellana  
José Andrés Delgado Chica

### **TUTOR:**

Mst. Sonia Viviana Vásquez Castro

**CUENCA – ECUADOR**

**2022**

## **SÍNDROME DE BURNOUT EN LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE GERARDO ORTIZ**

José Andrés Delgado Chica  
Andrea Caridad Suquinagua Orellana  
Lcda. Viviana Vásquez, Msc.  
Universidad del Azuay  
Carrera de Psicología Organizacional  
Cuenca – Ecuador

## DEDICATORIA

\*\*\*\*\*

La culminación de este trabajo pone fin a un sueño compartido en familia que inició años atrás, por ello creemos pertinente dedicárselo con estima y gratitud:

A nuestros Padres porque nunca nos dejaron solos en el transcurso de esta etapa educativa, este logro es tan suyo como nuestro.

A nuestros amigos y demás familiares, porque hallaban la manera de sacarnos una sonrisa en los días difíciles, motivándonos a ser mejores hijos y sobre todo, buenos seres humanos.

Los Autores

## AGRADECIMIENTO

\*\*\*\*\*

Al **omnipotente**, por todas las bendiciones que hemos recibido, a lo largo de nuestra vida, permitiéndonos alcanzar esta meta educativa.

Al **nuestros amados padres**, por ser el pilar de nuestra preparación personal, gracias por su apoyo económico y moral, a pesar de que muchas veces nos hemos equivocado en las decisiones tomadas, siempre han estado ahí apoyándonos cuando más lo necesitábamos.

Al **nuestro tutor**, por habernos guiado de manera acertada en el desarrollo del presente trabajo, convirtiéndose en una persona que siempre respetaremos y admiraremos.

Los **Tutores**.

# **Síndrome de Burnout en los trabajadores administrativos de Gerardo Ortíz: Prevalencia, indicadores y plan de prevención**

José Andrés Delgado Chica  
Andrea Caridad Suquinagua Orellana  
Lcda. Viviana Vásquez, Msc.  
Universidad del Azuay  
Carrera de Psicología Organizacional  
Cuenca – Ecuador

## **RESUMEN**

El síndrome de Burnout o síndrome de estar quemado, es una condición que conlleva la presencia de una continua extenuación a nivel física, mental y emocional, esto implica un agotamiento que se pone de manifiesto de manera progresiva y gradual (Izcurdia y Oteyza, 2018). El objetivo del presente estudio es Determinar los síntomas más relevantes del síndrome de Burnout en los empleados administrativos de Gerardo Ortiz y plantear un plan de prevención ante esta problemática. En lo que concierne a la metodología de la presente investigación, es cuantitativa, cuyo desarrollo tuvo lugar bajo un nivel y diseño descriptivo, abordado con un enfoque mixto. La población abordada estuvo conformada por 132 trabajadores administrativos de Gerardo Ortiz, a quienes se les aplicó el Test Inventario de Burnout de Maslach (MBI) y una encuesta sociodemográfica para poder establecer la prevalencia de esta problemática y realizar el respectivo plan de prevención.

**Palabras clave:** Burnout; Trabajadores administrativos; Prevalencia; Agotamiento.



## **Burnout syndrome in the administrative workers of Gerardo Ortíz: Prevalence, indicators and prevention plan**

José Andrés Delgado Chica  
Andrea Caridad Suquinagua Orellana  
Lcda. Viviana Vásquez, Msc.  
Universidad del Azuay  
Carrera de  
Cuenca – Ecuador

### **ABSTRACT**

Burnout syndrome or syndrome of being burned, is a condition that involves the presence of continuous physical, mental and emotional exhaustion, This implies an exhaustion that is manifested progressively and gradually (Izcurdia y Oteyza, 2018). The objective of this study was to determine the most relevant symptoms of Burnout syndrome in the administrative employees of Gerardo Ortiz, to then, propose a prevention plan in the face of this problem. Regarding the methodology of this research, it was quantitative. The research took place under a descriptive scope with a mixed approach. The population addressed was made up of 132 administrative workers from Gerardo Ortiz, to whom the Maslach Burnout Inventory Test (MBI) and a sociodemographic survey were applied to establish the prevalence of this problem and carry out the respective prevention plan.

**Keywords:** Burnout; Administrative workers; Prevalence; Exhaustion.

Translated by



José Delgado



## Índice de contenidos

DEDICATORIA.....	3
AGRADECIMIENTO.....	4
RESUMEN .....	5
ABSTRACT .....	6
Índice de contenidos .....	6
Índice de tablas .....	8
INTRODUCCIÓN .....	9
MARCO TEÓRICO Y ESTADO DE ARTE .....	15
1. Una perspectiva sobre la salud en los trabajadores .....	15
1.1. La salud y sus determinantes.....	15
1.2. La salud ocupacional, definición, importancia y objetivos .....	17
1.3. El desempeño laboral y la salud ocupacional .....	18
2. El síndrome de Burnout.....	20
2.1. Antecedentes y origen del término Síndrome de Burnout.....	20
2.2. Definición del Síndrome de Burnout.....	22
2.3. El estrés en el ámbito laboral, causas y consecuencias .....	24
2.4. Dimensiones que conforman el Síndrome de Burnout.....	26
2.5. Etapas del Síndrome de Burnout .....	27
2.6. Síntomas o manifestaciones del Síndrome de Burnout.....	30
2.7. Causas y consecuencias del Síndrome de Burnout en los trabajadores	32
2.8. Validación del Síndrome de Burnout.....	34
2.9. Medidas de prevención del Síndrome de Burnout .....	36
METODOLOGÍA.....	41
RESULTADOS .....	45
Presentación, análisis e interpretación de resultados obtenidos .....	45
DISCUSIÓN .....	54

PLAN DE PREVENCIÓN .....	62
CONCLUSIONES.....	69
Referencias bibliográficas .....	71
ANEXOS .....	77
Anexo 1: Test Maslach Burnout Inventory.....	77
Anexo 2: Encuesta sociodemográfica .....	78

### Índice de tablas

<b>Tabla 1</b> Síndrome de Burnout por sexo .....	45
<b>Tabla 2</b> Síndrome de Burnout por estado civil .....	47
<b>Tabla 3</b> Síndrome de Burnout por tiempo en el cargo .....	49
<b>Tabla 4</b> Síndrome de Burnout por edad.....	51
<b>Tabla 5</b> Síndrome de Burnout en general .....	53



## INTRODUCCIÓN

La salud según Barua (2017), es uno de los aspectos más anhelados para los seres humanos, por cuanto implica un estado de bienestar pleno, que deriva del equilibrio entre la dimensión física, mental y psicosocial. Esta condición es un aspecto clave para facilitar la adaptación y desenvolverse de cualquier individuo, ante un contexto y/o circunstancia determinada, sin diferir sexo, edad, condición socioeconómica o pertinencia cultural.

En la actualidad, el mundo entero afronta una serie de acontecimientos sociales, políticos y económicos a causa de la pandemia ocasionada por el Covid-19, situación que ha inferido dentro del ámbito laboral, configurando un escenario que cada vez se torna más inestable e inconsistente para cualquier trabajador, a causa de cambios en las modalidades de trabajo, la notoria afectación económica que atraviesan los negocios y las nuevas responsabilidades de un empleado, exponiéndose a repentinos despidos o limitadas fuentes de trabajo. En este sentido, aspectos como la significativa competencia profesional y las cambiantes exigencias laborales, dieron paso a diferentes condiciones que fácilmente generan angustia, agotamiento y otras perturbaciones que repercuten en el desenvolverse de los trabajadores y los exponen a un sin número de trastornos que pueden afectar sobre el estado de salud del trabajador (Galindo, 2017).

En algunas ocasiones, el trabajo puede ser concebido como una fuente significativa de estrés para el ser humano, todo cuanto las demandas que el trabajador debe enfrentar en su diario accionar, no van a la par de las destrezas, habilidades y aptitudes que hacen parte de su preparación profesional (OMS, 2018). Esta realidad, como lo refiere Osorio y Cárdenas (2017), trae consigo un sin

número de implicaciones negativas sobre la salud de los trabajadores, denotando entre ellas, el síndrome de burnout, trastorno que produce un notorio deterioro a nivel físico y mental en los individuos.

El síndrome de Burnout o síndrome de estar quemado, según Izcurdia y Oteyza (2017), es “una condición que conlleva la presencia de una continua extenuación a nivel física, mental y emocional” (p. 230); es decir, un agotamiento que se pone de manifiesto de manera progresiva y gradual, en el desempeño diario de los profesionales que tienen contacto directo con otras personas, en áreas laborales como la administración, servicio de atención al cliente, gestión de organizaciones, entre otras.

Este síndrome laboral, según Gantiva y Tabares (2018), se caracteriza por un cambio en el comportamiento del trabajador, quien evidencia actitudes negativas como la impuntualidad, individualismo, conductas agresivas, flojera, dificultad para aceptar errores entre otras posturas, que dificultan su desenvolverse y la manera de sobrellevar las relaciones interpersonales; es decir, implica un desgaste profesional, a consecuencia de las continuas y prolongadas presiones que el trabajador afronta en su entorno socio laboral.

Un puesto de trabajo es considerado como un medio que coadyuva en la satisfacción personal y profesional de una persona, garantizando su subsistencia en un contexto determinado (OMS, 2017). No obstante, hoy en día, el ámbito laboral deja entrever una serie de exigencias y demandas laborales, como una continua capacitación, experiencia en el ámbito profesional, compromiso individual y predisposición para afrontar nuevos retos profesionales. Estas condiciones han producido significativos cambios en el estilo de vida, viéndose expuestos a un sin

número de factores, cuya presencia o ausencia, pueden dar paso a diferentes dolencias o afecciones que alteran el estado de salud del trabajador (Robles y Martín, 2019).

El síndrome de burnout o desgaste profesional, es una afección que implica un trastorno emocional que deriva de situaciones estresantes, donde el trabajador no puede afrontar de manera efectiva, las continuas exigencias laborales, causando severas afecciones sobre la salud física y mental (Brofman, 2017). A nivel mundial, según Romero (2020), para el 2019, el 45% de trabajadores han padecido de esta enfermedad laboral, convirtiéndose en una seria problemática social, que requiere ser abordada por cualquier organización, a fin de garantizar un correcto desempeño y la consecución de los objetivos pretendidos a corto, mediano y largo plazo.

Según Barbosa (2017), el estrés laboral ocupa el segundo lugar, entre los problemas de salud pública de mayor prevalencia en el ámbito laboral, dentro de la Unión Europea, por cuanto, las condiciones en las que se desenvuelve un trabajador, se prestan para desarrollar severos trastornos que traen consigo un desequilibrio psicológico, tal es el caso del Síndrome de burnout. Para el autor, la prevalencia de esta enfermedad, alcanza al 41% de profesionales administrativos, financieros y de atención al cliente, en distintas áreas laborales, quienes han evidenciado un significativo agotamiento físico y mental que no ha permitido concretar su desenvolverse de la manera esperada.

Estos datos guardan relación con la realidad evidenciada en España, por cuanto de acuerdo al Informe emitido por Wellbeing Survey, para el 2020, el 74% de empleados desarrollaron afecciones físicas y mentales a consecuencia de factores como la incertidumbre laboral y los cambios del entorno donde se desenvuelve

profesionalmente. En este sentido, el organismo Cigna (2021), recomienda que el Departamento de Recursos Humanos, debe promover acciones y espacios que coadyuven en la prevención de situaciones de estrés, a fin de garantizar un correcto desenvolverse del personal, una inversión loable para contrarrestar esta severa afección del siglo XXI.

En América Latina, según la Organización Internacional del Trabajo (2018), el estrés laboral aumenta notablemente cada año, alcanzando a un 65% de los trabajadores en distintas ramas profesionales, siendo Argentina el país con mayor prevalencia de afectados. En lo que concierne al Síndrome de Burnout, es referido como la causa principal del 60% de bajas laborales, además, el 35% de profesionales de distintas áreas ocupacionales, han evidenciado el agotamiento físico y mental que caracteriza dicho trastorno (Aguilar, 2018).

Según Paucar en Ecuador, el síndrome de Burnout que conlleva un agotamiento emocional, cansancio físico y cierta frustración al momento de cumplir con las asignaciones que derivan de su puesto de trabajo, afecta aproximadamente al 30% de los trabajadores, siendo el personal de salud, el de mayor prevalencia. Ante esta realidad, es fundamental y oportuno promover las acciones necesarias que permitan prever las situaciones estresantes que den paso a esta enfermedad laboral (Paucar, 2017).

El síndrome de Burnout o del trabajador quemado, se refiere a todos los trabajadores que en algún momento de su desenvolverse, experimentan en su entorno laboral, distintas circunstancias de estrés, las cuales generan desmotivación, poca predisposición e incapacidad profesional, dando paso a

severas afecciones físicas y/o mentales, indistintamente del área o departamento en el que se desenvuelva (Álvarez, 2020).

Durante el último año, esta realidad es más que notoria, por cuanto la emergencia sanitaria que atraviesa el país a razón de la pandemia producida por el Covid-19, ha expuesto a los trabajadores, a un escenario laboral caracterizado por la angustia, el temor, la inestabilidad y el encierro. En el caso del personal administrativo, son profesionales con una significativa vulnerabilidad a desarrollar el síndrome de Burnout, situación que condiciona el funcionamiento de cualquier organización en la que se desenvuelvan.

Teniendo en cuenta todo lo referido, surgió la idea de realizar la presente investigación, cuyo objetivo es determinar la existencia del síndrome de Burnout en los empleados administrativos de Gerardo Ortiz y establecer un plan de prevención.

Entre los objetivos específicos a considerar en el presente estudio, son los siguientes: Medir el Síndrome de Burnout mediante el test MBI; Analizar los síntomas más manifestados en los trabajadores; Aplicar la ficha sociodemográfica a los trabajadores administrativos de Gerardo Ortiz; Definir las causas y consecuencias del síndrome de Burnout en los empleados de Gerardo Ortiz y Hijos; Plantear métodos para el diagnóstico y la prevención del Burnout; Entregar a la empresa los resultados obtenidos y facilitar el plan de prevención ante el Burnout.

La consecución de la presente investigación, servirá como fuente de consulta fiable, por cuanto contempla un sustento teórico apropiado, debidamente referenciado, el cual será contrastado con la información obtenida del contexto donde se desarrolla el estudio, pudiendo ser utilizado como antecedente para el abordaje de futuras investigaciones.

En lo que concierne a la importancia práctica de la investigación, el estudio se centra en describir los síntomas, la prevalencia y un plan de intervención ante el síndrome de Burnout.

Bajo esta premisa, la presente investigación contempla el desarrollo de 4 capítulos. En el primero, denominado Marco Teórico, se expone de manera clara y pertinente, los diferentes fundamentos teóricos que sustentan la temática general abordada. En el segundo, se describe la metodología utilizada para concretar cada uno de los objetivos propuestos para el estudio, es decir, se describe el nivel, tipo, diseño, enfoque y métodos de investigación, sumado a los respectivos criterios de inclusión y exclusión, la población y muestra que hicieron parte del trabajo de campo, las técnicas e instrumentos a aplicar y el plan de procesamiento de datos a considerar en el levantamiento de información.

Posterior a ello, en el tercer capítulo, se procedió a presentar los Resultados obtenidos, tras la aplicación de los instrumentos de recolección de datos, exponiendo un breve análisis e interpretación de las realidades que pudieron ser abordadas con cada uno de ellos.

En base a esta información, en el cuarto capítulo, denominado Discusión, se procedió a corroborar o refutar los resultados obtenidos, contrastando con otros estudios que hayan sido abordados bajo la misma línea de investigación. Finalmente, se procedió a exponer las conclusiones a las que se llegó con la investigación, las referencias bibliográficas utilizadas en todo el trabajo desarrollado y los anexos respectivos.

## MARCO TEÓRICO Y ESTADO DE ARTE

### 1. Una perspectiva sobre la salud en los trabajadores

#### 1.1. La salud y sus determinantes

A lo largo del desarrollo del ser humano, los continuos descubrimientos en el ámbito del cuidado de la salud, fueron cruciales para poder satisfacer sus diferentes necesidades, lo cual facilitó su adaptación y desenvolverse, ante diferentes contextos y/o situaciones determinadas.

Bajo esta premisa, la salud es referida por Villar (2018), como la condición de bienestar pleno que ostenta el ser humano, lo que implica un equilibrio entre la dimensión física, mental y psicosocial de cualquier individuo, indistintamente de la edad que posea, su situación socioeconómica, pertinencia cultural o cualquier otro aspecto sociodemográfico.

En este sentido, la salud no implica únicamente la ausencia de una enfermedad, al contrario, es un estado de bienestar integral, lo que contempla la dimensión a nivel físico, mental y social. Por ello, el hecho de que una persona no tenga una dolencia física, no quiere decir que se encuentre plenamente sana, puesto que existen un sin número de trastornos difíciles de detectar, y que tienen la capacidad de alterar el bienestar y condicionar la supervivencia de un individuo (OMS, 2018).

La vulnerabilidad del organismo de una persona, para desarrollar ciertas enfermedades o trastornos que alteren su bienestar físico y/o mental, derivan de una serie de aspectos de carácter personal, social, económico y ambiental,

reconocidos bajo la denominación de determinantes de la salud (García y Vélez, 2017).

Entre estos determinantes, la Organización Mundial de la Salud (2017), reconoce los que se detalla a continuación:

- **Los sociales**, que conlleva cada una de las características del contexto en el que se desenvuelve un individuo, es decir, las diferentes condiciones legales y otros recursos que son necesarios para afrontar las diversas necesidades que derivan de su ciclo vital.
- La realidad **socioeconómica y política** en la que se desenvuelva una persona, lo que implica su condición laboral, el marco legal vigente en el territorio donde se radica, la preparación académica y el nivel de acceso a los servicios básicos que posee en un momento dado.
- Los aspectos inherentes al **control, prevención y promoción de la salud**, es decir, elementos como el estilo de vida, los hábitos desarrollados con relación a la satisfacción de sus necesidades básicas, el medio ambiente que lo rodea, la genética y el nivel de acceso a los diferentes servicios que hacen parte de la atención sanitaria ( OMS , 2017).

Desde el enfoque sanitario, los determinantes de la salud se agrupan en cuatro grupos: el medio ambiente en el que reside y se desenvuelve un individuo; las prácticas y hábitos que hacen parte de su estilo de vida; la genética de la persona y los servicios sanitarios que pudiera acceder ( OMS , 2017).



## 1.2. La salud ocupacional, definición, importancia y objetivos

La salud de un trabajador, independientemente del puesto laboral de un individuo, deriva de las condiciones y el ambiente en el que se desempeñe; en este sentido, la salud ocupacional según la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2018), busca el desarrollo de diferentes acciones encaminadas al control y prevención de situaciones riesgosas, que puedan alterar el bienestar integral de una persona, en su dimensión física, mental y psicosocial, o que puedan afectar su diario accionar o desempeño profesional. En este sentido, la salud ocupacional implica promover una serie de actividades y espacios que están orientados a la protección del estado de salud de los trabajadores, abordando tanto aspectos como el control de afecciones y accidentes en el entorno laboral, como garantizando el bienestar psicológico y emocional, a fin de mejorar el desempeño laboral de los trabajadores (UNIR, 2021).

La salud ocupacional es importante dentro de una organización, por cuanto como lo señala Stefanos (2017), “pretende consolidar el bienestar integral de los trabajadores, lo que implica lograr un equilibrio a nivel físico, mental y psicosocial, como resultado directo de un entorno laboral seguro” (p. 6), es decir, permite brindar un ambiente favorable para el desempeño profesional, donde a la par, se brinde oportunidades para que los empleados mejoren su autoestima y las relaciones interpersonales en un contexto dado.

La salud ocupacional entonces, busca de manera directa en la mejora de la productividad y constancia en los puestos de trabajo, reduciendo el ausentismo y consolidando hábitos que favorezcan a su bienestar integral (Romero, 2020).

Según Campos y Lubo (2017), la salud ocupacional se aplica en todos los contextos laborales y se basa en los siguientes objetivos:

- Reconocer, inspeccionar y chequear las situaciones riesgosas que concurren en un entorno laboral y puedan ser causantes de accidentes y/o enfermedades laborales.
- Promover acciones y espacios que ayuden a consolidar un trabajo sano y seguro.
- Fomentar la confianza en los trabajadores, para obtener un mejor desempeño y productividad laboral dentro de una organización.
- Mejorar las condiciones del ambiente laboral, a fin de minimizar la vulnerabilidad a posibles lesiones que pueden suscitar en el diario accionar del trabajador.
- Disminuir el ausentismo de los trabajadores, obteniendo mayores beneficios económicos para la organización.

En definitiva, la salud ocupacional busca velar por las condiciones físicas y psicológicas de los empleados, reduciendo las situaciones de riesgo que ayuden en la obtención de un desempeño laboral favorable para la organización.

### **1.3. El desempeño laboral y la salud ocupacional**

La salud ocupacional conlleva el desarrollo de diferentes programas orientados a prevenir accidentes laborales y las diferentes enfermedades o trastornos que derivan del puesto de trabajo de un profesional. Además, este accionar, garantiza el bienestar físico, mental y psicosocial de todos los trabajadores, indistintamente del cargo en el que se desenvuelvan, por cuanto nadie está exento a un sin número

de riesgos en el ámbito laboral, por ello, se pretende adaptar el trabajo al hombre y cada hombre a su trabajo.

Ahora bien, el desempeño laboral según Durán y Zenteno (2017), implica “el accionar y comportamiento de un empleado, frente a las responsabilidades que derivan del cargo para el que fue contratado” (p. 121); es decir se trata del rendimiento que presenta un trabajador al momento de realizar las tareas que se le hayan asignado como parte de sus obligaciones laborales, siendo un indicador de cuán idóneo es una persona para un puesto de trabajo determinado, aspecto clave en el desarrollo de una organización.

En este sentido, el desempeño laboral de un trabajador, está determinado por varios factores asociados al perfil del individuo y el entorno socio laboral en el que se desenvuelve; siendo la salud ocupacional un aspecto fundamental para garantizar un efectivo rendimiento de los trabajadores y lograr la consecución de los objetivos pretendidos por la organización a corto, mediano o largo plazo (Pedraza et al. 2017).

Según Molano y Arévalo (2018), “la salud ocupacional pretende establecer un ambiente de trabajo seguro para todo el personal de una organización” (p. 24); esta situación es fundamental para conseguir un buen desempeño laboral, por cuanto, las condiciones del contexto donde un trabajador cumple con sus responsabilidades, inciden de manera directa en el comportamiento individual/grupal y el rendimiento profesional.

En definitiva, la salud ocupacional incide en el desempeño profesional de cualquier trabajador ya que las condiciones laborales donde el personal desarrolla sus actividades constituyen un pilar fundamental para mejorar la motivación y

predisposición de los trabajadores, con relación a las responsabilidades que derivan del cargo para el que haya sido contratado.

## **2. El síndrome de Burnout.**

### **2.1. Antecedentes y origen del término Síndrome de Burnout**

En la actualidad, la sociedad afronta una serie de circunstancias que han repercutido en la dinámica de la población en general, a consecuencia de la pandemia sanitaria ocasionada por el Covid-19, la cual ha estado presente desde finales del 2019, en todos los territorios del mundo entero (Álvarez, 2020). El ámbito laboral, denota como el campo de mayor transformación y exigencia social, donde aspectos como: los nuevos requisitos para ciertos puestos de trabajo, la competencia laboral, la jornada que le toca afrontar a un empleado, las remuneraciones que recibe y otras condiciones laborales, configuran un escenario laboral inestable y vulnerable para desarrollar ciertas afecciones que pongan en riesgo el bienestar integral de los trabajadores (Pérez, 2017).

Esta realidad, demanda de los trabajadores un mayor esfuerzo a nivel físico, cognitivo y emocional, exponiéndolos a una serie de situaciones riesgosas que pueden alterar su estado de salud, condicionando su desenvolverse y desempeño profesional, tal es el caso del trastorno laboral denominado Síndrome de Burnout, el cual es percibido como una seria problemática de salud pública, que no difiere condición social o identidad cultural del trabajador (Marrau, 2018).

Según Pérez (2017), en la década de los setenta, la preocupación por la salud de los trabajadores, cobra notable importancia, razón por la que se empieza a estudiar las condiciones en las que se desarrollan ciertas actividades laborales,

poniendo énfasis en aquellas que demandaban un esfuerzo mayor a lo normal, dando paso a un significativo desgaste profesional, situación que tomaría el nombre de Síndrome de Burnout.

Para la década de los ochenta, los estudios se centraron en el personal del área sanitaria, la educación y el deporte, por ser ámbitos ocupacionales que presentaban continuas y cambiantes exigencias laborales. Esta situación, según Pérez (2017), repercutía en el bienestar de los trabajadores, llegando a desarrollar ciertas dificultades que condicionaban su desempeño profesional, lo cual era percibido como una debilidad para la organización o empresa en la cual se desenvolvían.

Para el año 1974, el psiquiatra norteamericano Herbert Freuder, utilizó por primera vez la denominación “síndrome de Burnout”, para referirse a los profesionales que, trabajaban en su Clínica para Tóxicos “Renacer”, evidenciaban una serie de cambios actitudinales, caracterizados por un bajo desempeño profesional, desmotivación hacia sus labores diarias, ansiedad, una conducta negativa hacia los pacientes y otras manifestaciones de depresión. Estos síntomas los agrupó bajo el nombre de burnout, palabra que generalmente era usada en el ámbito deportivo y artístico, para señalar a los individuos que no podían alcanzar sus objetivos a pesar de la dedicación y esfuerzo con la que ejecutasen sus actividades (Ocsa, 2017).

Años más tarde, en 1976, Christina Maslach, una reconocida psicóloga, decidió analizar las respuestas emocionales brindadas por los profesionales que brindaban cierta ayuda o servicio a una persona. Este estudio permitió determinar que las continuas exigencias que derivan de dicha atención, producían estrés y cierto

desinterés hacia su trabajo, limitando su desempeño y dificultando la consecución de ciertas metas laborales (Pérez, 2017).

Los dos profesionales antes referidos, concluyeron que, si bien hay empleados que denotan por ser exitosos, con una satisfacción laboral válida y un buen nivel de desarrollo profesional, en algún momento, con el paso del tiempo, podrían evidenciar ciertos síntomas de agotamiento físico/emocional, que incidan en el estado de salud y desempeño laboral del individuo.

Para 1997, el término Síndrome de Burnout según Marrau (2018), fue utilizado en el ámbito laboral, por las siguientes razones:

- Al decir síndrome, implica la presencia de una serie de manifestaciones clínicas o síntomas que facilitan el diagnóstico de la enfermedad en una persona.
- Su origen deriva de las condiciones laborales donde el trabajador se desenvuelve.
- Se lo puede diferenciar de otros trastornos como el estrés, desgaste emocional, ansiedad, fatiga, cansancio, entre otros (Marrau, 2018).

## **2.2. Definición del Síndrome de Burnout**

El síndrome de Burnout, según Castillo y Ocampo (2017), es un trastorno que conlleva una condición significativa de agotamiento laboral, lo cual repercute en el rendimiento profesional de un trabajador, quien evidencia cuadros de impotencia, frustración y carencia de las cualidades o aptitudes necesarias, para la consecución de los objetivos pretendidos por la organización a la que pertenece.

A lo largo del tiempo, el síndrome de Burnout ha sido abordado por diferentes autores alrededor del mundo, entendiéndolo como la consecuencia directa del estrés laboral presentado por los trabajadores, situación que deriva del hecho de afrontar ciertas realidades nocivas a nivel emocional, en el entorno de trabajo donde se desenvuelve, por periodos de tiempo significativos (Aguirre, 2019).

En este sentido, el síndrome de Burnout es referido por Marrau (2018), como un trastorno psicológico que puede presentarse en cualquier trabajador o ámbito profesional, caracterizado por un comportamiento que involucra la presencia de una serie de hábitos y actitudes negativas, las cuales condicionan o limitan el diario desenvolverse de los trabajadores. Esta situación podría dificultar las relaciones interpersonales y el desempeño laboral de los empleados, a consecuencia de disfunciones que se presentan a nivel físico, cognitivo, conductual y psicológico.

Por consiguiente, el síndrome de Burnout es un trastorno que conlleva un significativo cansancio a nivel físico y/o psicológico, donde se pone de manifiesto los siguientes aspectos:

- El trabajador siente que no puede dar más de sí mismo.
- El trabajador evidencia un comportamiento frío y soez, que complica las relaciones con su entorno laboral.
- El trabajador evidencia un bajo desarrollo a nivel personal y profesional.
- El trabajador se siente inadecuado para cumplir con las tareas que derivan de su puesto laboral, por cuanto percibe que le falta ciertas capacidades físicas y/o cognitivas (Vidotti et al. 2019).

En definitiva, el síndrome de Burnout es percibido como un significativo factor de riesgo laboral, por cuanto repercute de manera negativa sobre la calidad de vida

del trabajador, trayendo consigo una serie de implicaciones sobre su salud mental, que pueden inclusive poner en peligro su vida (OMS, 2019).

### **2.3. El estrés en el ámbito laboral, causas y consecuencias**

El estrés, según Ávila (2017), es “un estado de ánimo, donde se pone de manifiesto cierta tensión a nivel físico y/o emocional” (p. 118); es decir, un sentimiento de frustración, ira o nerviosismo que presenta una persona, como respuesta a un estímulo o desafío que se ponga de manifiesto en un momento y contexto dado.

El estrés conlleva un estado de tensión física y emocional, que, en pequeñas dosis, facilita a que el organismo de una persona pueda reaccionar de manera positiva ante un contexto y/o circunstancia determinada, facilitando su accionar y capacidad de adaptación (Galindo, 2017).

En este sentido, el estrés en el ámbito laboral, es una condición que deriva de las frecuentes presiones suscitadas en el entorno donde se desempeña un trabajador, quien se muestra saturado a nivel físico y/o mental. Esta tensión genera una serie de implicaciones nocivas sobre su bienestar integral, dificultando su desenvolverse profesional y personal, por cuanto se pone de manifiesto tanto en el lugar de trabajo, como el entorno sociofamiliar próximo (Torres, 2018).

El estrés laboral deriva de la excesiva presión que un trabajador recibe en su puesto de trabajo, lo que implica tanto las funciones para las que fue contratado, como las condiciones del entorno donde las cumple; es decir, un desequilibrio entre las exigencias laborales y la capacidad del trabajador o los recursos con los que cuenta, para abordar su diario accionar profesional.



Entre las principales causas asociadas a la aparición del estrés laboral, denotan las siguientes: sobrecarga en las tareas asignadas, descomunal responsabilidad en el puesto de trabajo, complicadas relaciones interpersonales y pésimas condiciones del entorno donde se desempeña. Estos factores de riesgo, no afectan de igual manera a todos los trabajadores, algunos pueden tener mayor capacidad de resistencia que otros, sin embargo, con el paso del tiempo, se convierte en una situación insostenible, con serias repercusiones para el trabajador y la organización en la que se desenvuelve (Izquierdo, 2018).

Por consiguiente, el estrés laboral implica todas las reacciones físicas y psicológicas que un trabajador evidencia, al momento de afrontar ciertas exigencias laborales, que no guardan relación con sus capacidades cognitivas, aptitudes y competencias personales.

En lo que concierne a las consecuencias del estrés laboral, destacan los siguientes: aparición de enfermedades o síndromes sobre la salud del empleado, problemas motrices, afecciones cognitivas y un sin número de trastornos psicológicos, sexuales y conductuales (Gerves, 2020).

La organización o empresa en la que se desenvuelve el trabajador que padece de estrés laboral, también evidencia ciertas complicaciones, entre ellas sobresalen las siguientes: reducción en la productividad, continuo ausentismo de los trabajadores, mayor grado de rotación del personal y una disminución significativa en la calidad del servicio o producto ofertado (Gerves, 2020).

En definitiva, el estrés laboral afecta diferentes funciones del organismo, por ello, es fundamental mantener un equilibrio entre el estilo de vida y las condiciones del entorno laboral.

## **2.4. Dimensiones que conforman el Síndrome de Burnout**

El síndrome de Burnout, según Maslach (1981), consiste en un notorio desgaste a nivel físico y emocional, que puede presentarse en las siguientes dimensiones:

### **a. Agotamiento emocional**

Esta dimensión se refiere a la situación en la que el trabajador, experimenta una sensación de no poder dar más de sí mismo, con relación a las funciones o tareas asignadas dentro de un cargo profesional. Su aparición deriva de la reducción de energía del personal y la carencia de recursos emocionales; implica una incesante y significativa fatiga a nivel físico, emocional y mental, sumado a la incongruencia entre la labor cumplida y el cansancio que demanda su desarrollo (Yubillo, 2018).

Las personas que afrontan esta dimensión, según Díaz y Gómez (2017), se muestran irritados, con mal genio, poco contentos y pesimistas con las actividades que les fueron encomendadas, además, el trabajo realizado es razón de frecuentes quejas, configurando un escenario, donde el empleado ya no disfruta de lo hace dentro de la organización o empresa.

### **b. Despersonalización**

Esta dimensión como lo refiere Yubillo (2018), conlleva el desarrollo de ciertas actitudes y pensamientos negativos con relación a las relaciones interpersonales, con los individuos a quienes va dirigido el servicio o producto, es decir, los clientes de la organización o empresa, quienes son percibidos de forma deshumanizada por parte de los profesionales, por cuanto piensan que son los culpables de todas las situaciones problemáticas que pudieran afrontar.

La despersonalización puede ser entendida entonces, como un mecanismo de defensa, desarrollado ante una situación en la que el trabajador se encuentra comprometido significativamente con sus asignaciones, pero su producción ya no se da con igual intensidad, por lo que decide culpar de esta realidad, a todo su entorno laboral (Díaz y Gómez, 2017).

Las personas que afrontan esta dimensión, experimentan sentimientos de aislamiento social, una conducta impersonal caracterizada por el cinismo, la impudencia y la impotencia profesional (Yubillo, 2018).

### **c. Falta de realización personal**

Esta dimensión, aborda un sentimiento de inferioridad mostrada por los trabajadores, al momento de evaluar su desempeño profesional. Esto hace que la valoración sobre su desenvolvimiento y capacidad de relacionarse con los demás, tenga lugar de manera negativa (Díaz y Gómez, 2017).

Los trabajadores que afrontan esta dimensión, perciben pocas oportunidades para su desarrollo profesional, evidenciando una pérdida de valores y otros ideales que lo llevan a alejarse de actividades de ocio desarrolladas en su entorno social y/o familiar. En este sentido, el trabajador se muestra frustrado con las tareas asignadas, por cuanto no se siente conforme con los resultados obtenidos, dejando entrever una pérdida de autoestima y poca tolerancia para hacerle frente a las continuas presiones que derivan de su diario accionar (Yubillo, 2018).

## **2.5. Etapas del Síndrome de Burnout**

El síndrome de Burnout es un padecimiento laboral, que se presenta de manera continua y progresiva, es decir, su aparición no se da de un día al otro, por ello,

todas las personas no evidencian el mismo proceso evolutivo, experimentándolo de diferentes maneras, razón por la que algunos no pasan de las fases más leves y otros en cambio, afrontan rápidamente todas las etapas respectivas (Marrau, 2018).

Según Lozano (2019), las etapas del síndrome de Burnout son las siguientes:

**a. Etapa inicial.**

Esta fase es conocida también como el momento del entusiasmo o luna de miel, donde el trabajador, según Lozano (2019), se muestra entusiasmado ante un nuevo cargo, razón por la que su desenvolverse está cargado de pasión, energía, motivación y predisposición para cumplir con sus expectativas laborales.

En este periodo, los trabajadores deciden dar siempre lo mejor, por cuanto todo le parece correcto, perciben que su trabajo es importante dentro de la organización, por lo que no les molesta incluso alargar su jornada laboral con el fin de concretar los objetivos pretendidos a corto, mediano y largo plazo (Lozano, 2019).

**b. Etapa de estancamiento.**

También conocida como la fase del despertar, donde el trabajador percibe que sus necesidades personales no son satisfechas con su accionar, entendiendo que el entorno laboral percibido como perfecto, era otra realidad no imaginada, por cuanto las recompensas personales, profesionales y materiales recibidas, son poco gratificantes, considerando el esfuerzo realizado por el trabajador (Lozano, 2019).

Durante esta etapa, el trabajador percibe que su asignación laboral es excesiva, e inclusive los clientes se tornan un fastidio en su diario desenvolverse profesional, situación que da inicio, a un lento y progresivo desgaste o agotamiento profesional.

### **c. Etapa de frustración o tostamiento.**

En esta fase, el trabajador pierde el entusiasmo al momento de cumplir con las tareas que le fueran asignadas, es decir, su desenvolverse tiene lugar de manera desmotivada, con poca energía o predisposición, configurando un escenario vulnerable para la aparición de continuos conflictos personales con todo el personal que lo rodea (Lozano, 2019).

Durante esta etapa del síndrome de Burnout, el trabajador empieza a presentar ciertas afecciones sobre su estado de salud, mostrando problemas al momento de conciliar el sueño, cambios alimenticios y otros hábitos nocivos para su bienestar, tal es el caso, de la adicción a ciertas sustancias psicoactivas legales ilegales (tabaco, alcohol, drogas, entre otras).

Los trabajadores frustrados se muestran desmoralizados o con pocas ilusiones personales, situación que afecta su calidad laboral, bajando la productividad de la organización a corto, mediano o largo plazo (Lozano, 2019).

### **d. Etapa de apatía o desesperanza.**

Durante esta fase, el trabajador se muestra desesperado al momento de cumplir con sus asignaciones laborales, experimentando sentimientos de fracaso, baja autoestima y poca confianza en sí mismo, lo que lo lleva a querer abandonar su puesto de trabajo, por cuanto ya no percibe una visión a futuro (Yubillo, 2018).

Todos estos cambios en la conducta personal, infieren sobre la manera en la que tratan a los clientes, configurando un escenario donde su diario desenvolverse ve caracterizado por un significativo distanciamiento, cinismo y otras actitudes defensivas.

**e. Etapa de quemado o burnout.**

Según Yubillo (2018), el desequilibrio a nivel físico, cognitivo y emocional, producen implicaciones nocivas sobre el estado de salud del trabajador, a tal punto de llevarlo a terminar su relación laboral y desarrollar cuadros de frustración e insatisfacción personal y/o profesional.

**2.6. Síntomas o manifestaciones del Síndrome de Burnout**

Según Gantiva y Tabares (2018), el Síndrome de Burnout o Síndrome del trabajador quemado, es un trastorno que conlleva un excesivo agotamiento a nivel físico y mental, puesto de manifiesto en un considerable intervalo de tiempo, situación que repercute de manera negativa en la personalidad, conducta y autoestima de los trabajadores.

Este padecimiento difiere de un cansancio habitual, por cuanto esta sensación se ve remediada tras descansar por horas, días o irse de vacaciones, sin embargo, el desgaste que deriva del síndrome de Burnout, es una sensación en la que el trabajador siente que no da más, no es cuestión de descanso, sino aborda distintas afecciones físicas, sociales y psicológicas (Quirón, 2018).

El síndrome de Burnout, según Quirón (2018), se hace notorio a través de una serie de síntomas o manifestaciones clínicas, que derivan del estrés, denotando entre ellas, las siguientes:

- a. Síntomas de carácter físico o fisiológico;** el trabajador puede evidenciar signos de cansancio excesivo, caracterizado por una fatiga crónica, dolores continuos y progresivos de cabeza, problemas para conciliar el sueño, presencia de úlceras o daños intestinales, pérdida de peso, dolores musculares, hipertensión, asma, migraña, falta de apetito y trastornos de carácter sexual.
- b. Síntomas de carácter emocional;** el trabajador presenta signos de agotamiento psicológico, caracterizado por la presencia de cuadros de estrés y ansiedad, continua soledad, aburrimiento, impaciencia y poca paciencia para tolerar a su entorno próximo. Además, se deja entrever cierta impotencia sobre su accionar, percibiendo una sensación de rechazo hacia los demás y sentirse fracasado a nivel profesional.
- c. Síntomas de carácter cognitivo;** el trabajador puede evidenciar dificultades para atender a las responsabilidades que derivan de su cargo laboral, un desinterés progresivo hacia sus ocupaciones, problemas de memoria, negación de las situaciones problemáticas que suscitan a su alrededor, el individuo se siente frustrado a nivel profesional, pudiendo incluso desarrollar una conducta suicida.
- d. Síntomas de carácter comportamental;** el trabajador se ausenta continuamente de sus labores diarias, evita sus obligaciones personales, presenta críticas continuas hacia su desenvolverse y el de su entorno, tiene problemas para concentrarse, mantiene relaciones interpersonales superficiales y conflictivas, su desempeño profesional se ve limitado, decide abandonar su puesto de trabajo y desarrolla ciertas adicciones a sustancias psicoactivas como el alcohol, drogas, fármacos, entre otras.

**e. Síntomas de carácter actitudinal;** los trabajadores se muestran desconfiados, mantienen relaciones interpersonales de pocas palabras, caracterizado por ser hostiles, soases, irónicos y apáticos.

**f. Síntomas de carácter social;** el trabajador mantiene relaciones interpersonales negativas, lo que incide en la calidad de vida personal y de su entorno sociofamiliar próximo, desarrollando problemas familiares, laborales, terminando en un aislamiento social significativo (Quirón, 2018).

Todas las manifestaciones clínicas del síndrome de Burnout, no están presentes en un único ámbito laboral, al contrario, se extienden a todas las dimensiones del individuo que se encuentra quemado profesionalmente.

### **2.7. Causas y consecuencias del Síndrome de Burnout en los trabajadores**

El síndrome de Burnout es una enfermedad laboral con serias repercusiones sobre la salud física y mental de los trabajadores, pudiendo llevarlos inclusive a su deceso repentino. Entre las principales causas o factores asociados a este padecimiento, según Oramas y Almirall (2017), se encuentran los siguientes:

- *La personalidad del trabajador*, por cuanto un individuo que se diferencia por ser perfeccionista, con vocación profesional y que tenga significativas expectativas sobre su cargo o función laboral, son más vulnerables a desarrollar cuadros de estrés y frustración.
- *La edad y el estado civil*, por cuanto los individuos jóvenes y solteros tienen mayor predisposición a desarrollar cuadros de burnout.
- *La preparación académica recibida;* una mala formación profesional, incide en su desenvolverse y dificulta su accionar.



- *El entorno laboral donde se desenvuelve;* por cuanto las condiciones en las que un trabajador cumple con sus obligaciones laborales, inciden en su rendimiento o desempeño profesional.
- *Las relaciones interpersonales en el ámbito laboral;* los conflictos laborales entre el personal de una organización determinada, incide en la aparición de problemas psicosociales, con repercusiones a nivel personal, económico y político.
- *Falta de valores y motivación personal;* conlleva la carencia de ciertas actitudes e incentivos que inciden en el comportamiento y conducta de los trabajadores.
- Afrontar largas jornadas de trabajo en un ambiente poco efectivo.
- Ser víctima de acoso, hostigamiento o intimidación en su entorno de trabajo (Oramas y Almirall, 2017).

El síndrome de Burnout, según Molina (2020), afecta al trabajador y a la organización en la que se desenvuelve, presentando las siguientes consecuencias:

- ***A nivel físico***

El trabajador presenta cansancio significativo, malestar general, problemas musculares, alteraciones inmunológicas, trastornos de carácter sexual, afecciones cardiacas, enfermedades respiratorias, digestivas, alteraciones del sistema nervioso y de carácter hormonal en las mujeres.

- ***A nivel emocional***

El trabajador presenta sentimientos de fracaso, frustración, nerviosismo, impotencia ante el cumplimiento de sus tareas o asignaciones laborales, mala

memoria y poco compromiso con su trabajo. Además, es vulnerable a desarrollar depresión, baja autoestima y despersonalización.

- ***A nivel conductual***

El trabajador desarrolla adicciones a sustancias psicoactiva, se vuelven irritantes, poco tolerantes a su entorno laboral, repentinos cambios de conducta, aislamiento social, dificultad para tomar decisiones, ausentismo laboral y bajo desempeño profesional.

- ***A nivel socio familiar***

Se presentan continuos problemas de pareja, deteriorando el núcleo familiar, produciendo desintegración y aislamiento social.

- ***A nivel de la organización o empresa***

Se presentan conflictos personales con compañeros de trabajo, clientes y entorno familiar. El trabajador se vuelve poco eficaz en su desenvolverse diario, reduciendo la calidad de su trabajo, una rotación continua de los puestos laborales, frecuente ausentismo y accidentes en su entorno laboral (Molina, 2020).

## **2.8. Validación del Síndrome de Burnout**

El principal instrumento utilizado para validar la presencia del Síndrome de Burnout, es el denominado Maslach Burnout Inventory (MBI), herramienta desarrollada en 1981, con notable esfuerzo y significativo costo económico, cuya autoría se alude a Maslach y Jackson (Martínez y Caballero, 2017).

Este instrumento, según Miravalles (2018), conlleva un cuestionario que paso por un proceso continuo de rediseño, llevado a cabo en ocho años, empezando con 47 ítems, para luego terminar con 22, manteniendo aquellos con mayor peso y manteniendo la escala evaluación respectiva.

Este instrumento es referido por Martínez y Caballero (207), como una herramienta que ha sido traducida a varios idiomas, sus puntuaciones guardan relación con las reacciones que tienen los trabajadores o ciertos profesionales, con relación a su entorno social, laboral y familiar.

Este cuestionario, según Ecestaticos (2018), aborda tres subescalas, que valoran las dimensiones que hacen parte del síndrome de Burnout.

- *Agotamiento emocional (AE)*; permite evaluar las vivencias que derivan del cansancio emocional por las obligaciones laborales que afronta en su diario accionar. Está constituido por los siguientes ítems: 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16 y 20. Mientras más alta sea la puntuación obtenida, mayor será la intensidad del síndrome evidenciado por el profesional, siendo la puntuación máxima de 54.
- *Despersonalización (DP)*; permite validar las actitudes de distanciamiento y frialdad presentadas por el trabajador. Constituye los ítems 5, 10, 11, 15 y 22. La puntuación máxima es de 30, mientras más alto sea este, mayor es la intensidad del síndrome.
- *Realización personal en el trabajo (RP)*; permite validar los sentimientos de realización personal y auto eficiencia en el entorno laboral. Constituye los ítems 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19 y 21. En este aspecto la situación es inversa a lo referido anteriormente, es decir, a menor puntuación de

realización personal, mayor es la afectación sobre el trabajador, siendo 48, la máxima puntuación (Ecestaticos, 2018).

La evaluación del test MBI tiene lugar por medio de la escala de valoración Likert, que contempla una puntuación conformada por los siguientes rangos: 0 = Nunca – 1 = Pocas veces al año o menos – 2 = Una vez al mes o menos – 3 = Unca pocas veces al mes o menos – 4 = Una vez a la semana – 5 = Pocas veces a la semana – 6 = Todos los días.

Los resultados obtenidos se dividen en las siguientes categorías:

- Bajas: entre 1 y 33
- Altas: abordando factores del AE, DP y baja en la RP

## **2.9. Medidas de prevención del Síndrome de Burnout**

En la actualidad, a pesar de los continuos avances en el ámbito sanitario, no se cuenta con un tratamiento efectivo para sobrellevar el síndrome de Burnout de manera efectiva, por ello, se pone énfasis en la implementación de una serie de estrategias que permiten prevenir dicho padecimiento a distintos niveles. Entre las principales acciones a considerar, se encuentran las siguientes:

### ***a. Estrategias de prevención individual***

Consiste en promover una serie de acciones y espacios que contribuyan a que el individuo -trabajador- logre desarrollar y fortalecer diferentes conductas y actitudes necesarias para eliminar las fuentes de estrés y prevenir la aparición del síndrome de Burnout (Durán et al. 2018).

El desarrollo de estas estrategias, según Pozuelo (2018), conlleva también un entrenamiento dirigido a que el individuo desarrolle las habilidades necesarias para afrontar situaciones problemáticas de manera efectiva, poniendo énfasis en la forma correcta que debe manejar su tiempo y la importancia de ser asertivo.

Según Pozuelo (2018), entre las principales acciones a considerar dentro de estas estrategias, se encuentran las siguientes:

- Implementar programas que permitan sobrellevar el control de las relaciones interpersonales con los clientes, a fin de disminuir la distancia emocional y consolidar un equilibrio constante, entre el ámbito laboral y personal.
- Cuando un individuo empiece un nuevo cargo profesional en un trabajo determinado, debe recibir una orientación asistida que aclare sus dudas e inquietudes, a fin de garantizar un correcto desenvolverse.
- Lograr una distribución efectiva de los recursos, capacitaciones y remuneración salarial a recibir.
- Orientar a los trabajadores, sobre la manera correcta de afrontar situaciones conflictivas que amenacen su desenvolverse profesional.
- Desarrollar y fomentar las destrezas necesarias para consolidar un acto comunicativo efectivo.
- Reconocer la diversidad de obligaciones laborales que derivan de su cargo profesional.
- Desarrollar programas y talleres de formación profesional, que permitan adquirir nuevas destrezas laborales para facilitar su diario desenvolverse.

- Recibir instrucción personal sobre las diferentes técnicas de supervisión, las maneras de abordar situaciones problemáticas y mejorar las relaciones interpersonales, garantizando la motivación y predisposición laboral (Pozuelo, 2018).

### ***b. Estrategias de prevención grupal***

Son todas las acciones orientadas a mejorar las relaciones interpersonales a nivel social, laboral y familiar, a fin de consolidar buenas relaciones interpersonales con su entorno próximo. Esto permitiría intercambiar opiniones e inquietudes de manera oportuna, sentir apoyo emocional, percibir comprensión de los compañeros de trabajo e individuos que hagan parte del contexto sociolaboral y familiar, y, sobre todo, socializar ideas que sirvan para la superación de burnout (Durán et al. 2018).

En lo que concierne al ámbito laboral, con estas estrategias, los trabajadores pueden receptar nueva información, que sirva de base para desarrollar y fortalecer distintas habilidades, destrezas y aptitudes que coadyuven en su desempeño profesional diario.

Entre las principales estrategias grupales que pueden ser promovidas, destacan las siguientes:

- Desarrollo de seminarios o talleres donde se aborden temáticas relacionadas con técnicas de relajación y debates grupales, para tratar de manera acorde, cualquier situación problemática que pudiera aparecer.
- Mejorar el trabajo grupal, fomentando distintas aptitudes que permitan consolidar buenas habilidades sociales y un ambiente de trabajo donde sobresalgan la cooperación y el respeto mutuo.

- Lograr un equilibrio entre las obligaciones que derivan de su entorno social, familiar y laboral.
- Mejorar los vínculos sociales con su entorno profesional, a fin de prevenir el ausentismo laboral y asilamiento social.
- Desarrollar y fortalecer habilidades emocionales que ayuden a tener control sobre su diario desenvolverse en general.
- Fomentar el desarrollo de aptitudes necesarias para convertirse en líderes participativos y democráticos (Pozuelo, 2018).

### ***c. Estrategias de prevención a nivel de la organización***

Son todos los programas ejecutados con la finalidad de conseguir un mejor ambiente de trabajo, lo que repercute de manera directa en el desenvolverse diario de los trabajadores, por cuanto el entorno laboral es donde se origina el síndrome de Burnout (Pozuelo, 2018).

En este sentido, la organización debe poner énfasis en el desarrollo de las siguientes acciones:

- Fortalecer el ambiente laboral, lo que implica mejorar el trabajo en equipo, el acto comunicativo, la participación grupal y prevenir la aparición de celos profesionales.
- Definir horarios accesibles para todos los trabajadores.
- Socializar con los trabajadores, los distintos recursos o materiales que sean necesarios para el desarrollo efectivo de sus obligaciones laborales.
- Diagnosticar los riesgos laborales para determinar las situaciones que influyen en el desarrollo del síndrome de Burnout.

- Concienciar sobre la importancia que conlleva un desenvolver basado en la participación cooperativa, la autonomía y el control de las decisiones.
- Propiciar oportunidades para que los trabajadores sean partícipes de un continuo proceso de desarrollo y formación profesional continua.
- Prevenir conflictos que derivan de los puestos asignados en la organización, analizando el perfil y requerimientos que derivan de cada puesto laboral.
- Establecer políticas y un reglamento conciso y fácil de comprender, donde se pueda diferenciar de manera clara, aspectos como la autoridad, control y responsabilidad de tareas.
- Fomentar la seguridad laboral que coadyuve en la consecución de una organización estable y satisfecha con el desenvolver profesional de los trabajadores.
- Realizar talleres de socialización que permitan a los nuevos trabajadores, adaptarse a las condiciones laborales requeridas.
- Brindar asesorías directas con el personal laboral, a fin de promover el autoaprendizaje y crecimiento individual, aspectos claves para conseguir un mejor desempeño profesional, y, por ende, una mayor productividad para la organización (Pozuelo, 2018).



## METODOLOGÍA

### Objetivo general

- Determinar los síntomas más relevantes del síndrome de Burnout en los empleados administrativos de Gerardo Ortiz y plantear planes de prevención ante esta problemática.

### Objetivos específicos

- Medir el Síndrome de Burnout mediante el test MBI
- Aplicar la ficha sociodemográfica a los trabajadores administrativos de Gerardo Ortiz.
- Correlacionar los datos obtenidos por los dos instrumentos aplicados, a partir de estos resultados, establecer un plan de prevención.

Las preguntas de investigación, que guiaron el desarrollo de la presente investigación, fueron las siguientes: ¿Los trabajadores administrativos de Gerardo Ortiz presentan el síndrome de Burnout?; ¿Hay alguna relación entre el síndrome de Burnout y las características sociodemográficas?; ¿Qué estrategias se puede implementar para prevenir o disminuir la presencia del síndrome de burnout, en el personal administrativo de la empresa Gerardo Ortiz?

La presente investigación es de tipo cuantitativa, de alcance descriptivo y de corte transversal, por cuanto midió las dimensiones del Síndrome de Burnout, que presentó el personal administrativo de la empresa Gerardo Ortiz & Hijos S.A de la ciudad de Cuenca. Para ello, se basó en un minucioso análisis de los datos obtenidos con la aplicación de una encuesta y el test de Burnout (MBI).

La aplicación de la encuesta, tuvo lugar de manera previa al Test de Burnout, para lo cual se contó con la ayuda del departamento de Talento Humano de la empresa. La información que se pudo recolectar, contempla aspectos como: la edad, sexo, genero, estado civil, trabajo a realizar, antigüedad, entre otros datos sociodemográficos.

Posterior a la encuesta sociodemográfica, se procedió a aplicar el test “Maslach Burnout Inventory” (MBI), mismo que consta de 22 ítems distribuidos en 3 escalas: Agotamiento emocional (9 ítems), Despersonalización (5 ítems), Realización personal en el trabajo (8 ítems) Maslach y Jackson, 1998 Ib; Gil-Monte R., (2002).

La información obtenida con la aplicación de los instrumentos de recolección de datos, fueron analizados mediante la aplicación ofimática Microsoft Excel 2018, lo que permitió exponerlos de manera gráfica por pasteles porcentuales, acompañados de su respectivo análisis e interpretación.

En lo que concierne a los criterios de inclusión, dentro de esta investigación, se incluyó a todo el personal administrativo que haya pasado el periodo de prueba y que guarden relación de dependencia con la matriz de Gerardo Ortiz.

Por el contrario, fueron excluidos, los practicantes y personal tercerizado, es decir, trabajadores que no tengan dependencia laboral o que no hayan pasado el periodo de prueba en la empresa, en periodo vacacional.

La muestra fue obtenida del universo total de la organización, por medio de la fórmula contemplada en muestras aleatorias simples, la cual considera un porcentaje de validez del 95%, dando un equivalente del 0.05%, lo que nos arrojó como resultado, un valor de 132.

En este sentido, el test de medición del síndrome de Burnout fue aplicado a una muestra conformada por 132 individuos que hacían parte del personal administrativo de la organización Gerardo Ortiz.

Como técnica de recolección de datos, se aplicó una encuesta sociodemográfica, cuyo instrumento fue un cuestionario conformado por preguntas cerradas, que aporten información relevante a los objetivos del estudio.

Las preguntas tratan sobre aspectos relacionados la presencia del Síndrome de Burnout por sexo, por estado civil, por tiempo en el cargo, por edad y en general.

Además, se procedió con la aplicación del Test, Inventario de Burnout de Maslach (MBI), instrumento de evaluación psicológica en el que se plantean una serie de enunciados acerca de los pensamientos y sentimientos del sujeto, respecto de la interacción con su trabajo. Consta de 22 ítems que se dividen en tres áreas que se denominan “agotamiento emocional”, “despersonalización” y “realización personal” en el trabajo.

En la aplicación de ambos instrumentos, no se pidieron los nombres a los participantes, a fin de mantener un total anonimato de los participantes.

A partir de la bibliografía revisada y los datos obtenidos del MBI con su correlación con los datos sociodemográficos se procederá a realizar una propuesta que apunte a disminuir los niveles de estrés, para prevenir la aparición del Síndrome de Burnout, misma que se entregará junto a todos los datos obtenidos en la presente investigación al gerente de recursos humanos de la empresa Gerardo Ortiz.

Los objetivos que considera la propuesta son los siguientes: Desarrollar, socializar y actualizar el organigrama funcional del personal administrativo; Mejorar el proceso que conlleva la selección del personal administrativo; Fortalecer el proceso de inducción y reinducción en el nuevo personal de la empresa o cargos nuevos que pretenda afrontar; Implementar un plan de psicoeducación; Promover el desarrollo personal y la continua capacitación profesional; Fomentar el bienestar laboral y Fortalecer un estilo de vida saludable

## RESULTADOS

### Presentación, análisis e interpretación de resultados obtenidos

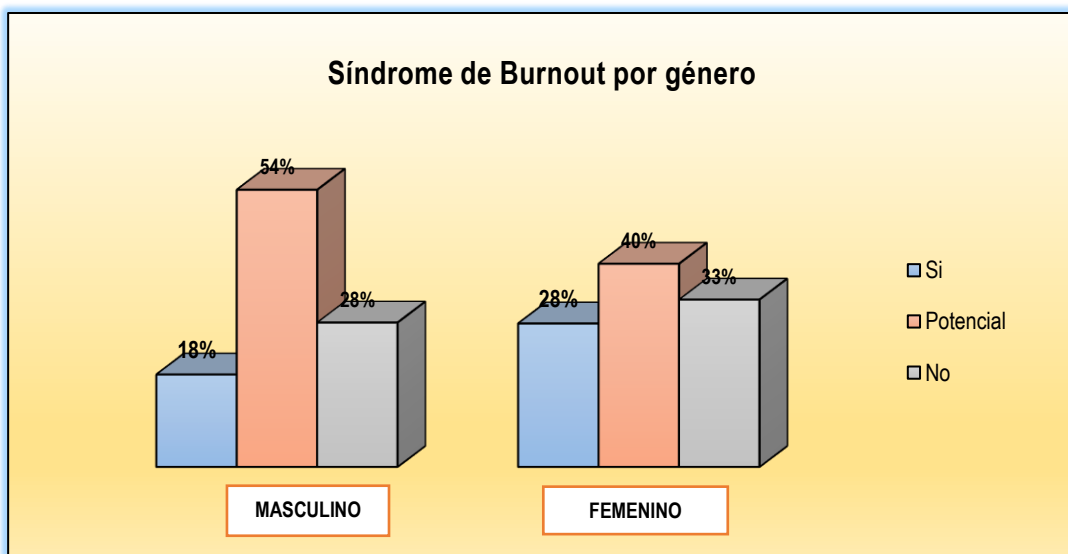
#### Indicador 1: Presencia de Síndrome de Burnout por sexo

**Tabla 1** Síndrome de Burnout por sexo

Sexo	Presencia de Síndrome de Burnout				Porcentajes			
	Si	Potencial	No	Total	Si	Potencial	No	Total
a. Hombre	16	48	25	89	18%	54%	28%	100%
b. Mujer	12	17	14	43	28%	40%	33%	100%
<b>Total</b>	28	65	39	132				

**Fuente:** Aplicación del Test de Maslach

**Autor:** Delgado y Suquinagua (2021)



**Gráfico 1** Síndrome de Burnout por sexo

#### Análisis e interpretación

Como se puede evidenciar en el gráfico estadístico anterior, en el caso del personal administrativo masculino, el 54% de trabajadores, evidenciaron un potencial riesgo de desarrollar el síndrome de burnout; en tanto que el 18% de esta población, presentan agotamiento físico, emocional y mental; y finalmente el 28% de varones, no presentaron manifestación alguna.

Esta situación tuvo cierta relación con los resultados obtenidos en el sexo femenino, por cuanto el 40% de trabajadoras, evidenciaron un potencial riesgo de desarrollar el síndrome de burnout; en tanto que el 28% presentaron el síndrome

de burnout; y finalmente, el 33% de mujeres, no presentaron manifestación alguna de esta enfermedad.

Estos datos dejan entrever que tanto los trabajadores hombres, como las mujeres, sufren del síndrome de burnout y muestran, además, un significativo nivel de vulnerabilidad para desarrollar dicha afección. Esta realidad deriva de los roles y responsabilidades que poseen a nivel personal, los cuales varían según entorno sociofamiliar y el ambiente laboral donde se desenvuelvan.

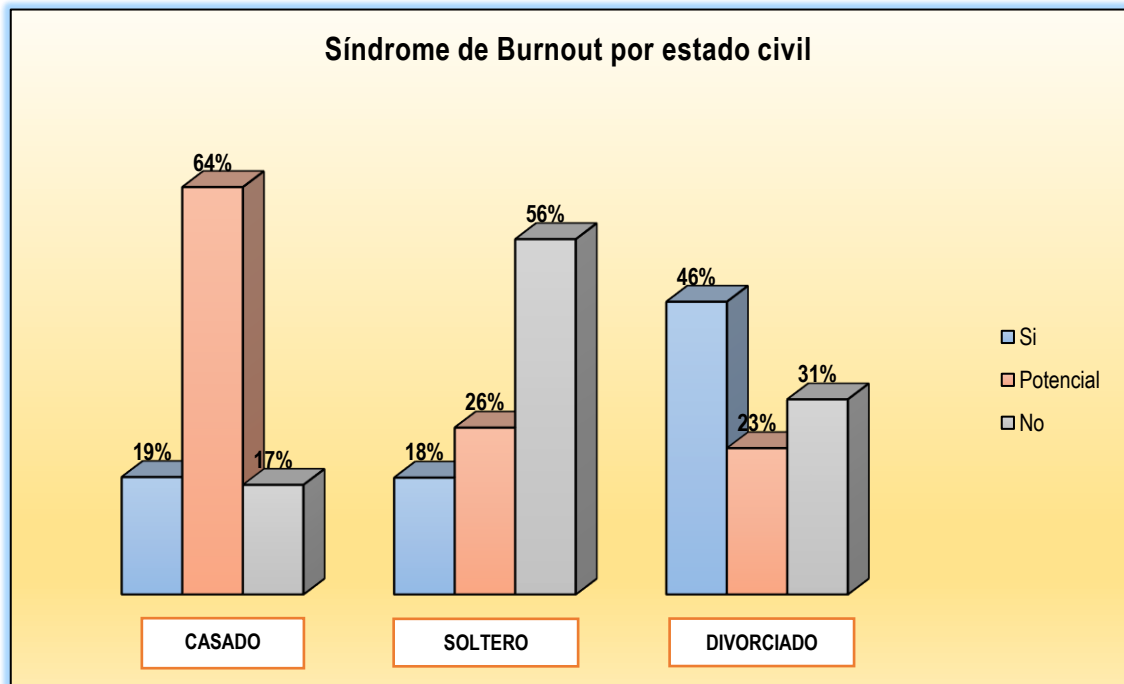
## Indicador 2: Presencia de Síndrome de Burnout por estado civil

**Tabla 2** Síndrome de Burnout por estado civil

Sexo	Presencia de Síndrome de Burnout				Porcentajes			
	Si	Potencial	No	Total	Si	Potencial	No	Total
a. Casado	15	52	14	81	19%	64%	17%	100%
b. Soltero	7	10	21	38	18%	26%	56%	100%
c. Divorciado	6	3	4	13	46%	23%	31%	100%
<b>Total</b>	<b>28</b>	<b>65</b>	<b>39</b>	<b>132</b>				

**Fuente:** Aplicación del Test de Maslach

**Autor:** Delgado y Suquinagua (2021)



**Gráfico 2** Síndrome de Burnout por estado civil

### Análisis e interpretación

Según el gráfico anterior, los trabajadores divorciados son los que muestran el más alto porcentaje de burnout, llegando a un 46% del total de la población abordada, seguida de los casados que presentaron un 19% y los solteros con un 18%. En lo que concierne al personal con mayor vulnerabilidad para desarrollar este síndrome, destaca la población casada con el 64%, los solteros con el 23% y los divorciados con el 23%. Finalmente, el 56% de solteros no presentan ninguna manifestación de este síndrome, situación parecida en el 31% de divorciados y el 17% de casados.

Esta información pone en evidencia que el personal administrativo, cuyo estado civil es divorciado/a, muestra mayor prevalencia del síndrome burnout; en tanto que la población casada, presentan un significativo nivel de vulnerabilidad para desarrollarlo a futuro, situación que deriva de las responsabilidades laborales y del entorno familiar próximo que lo rodea.



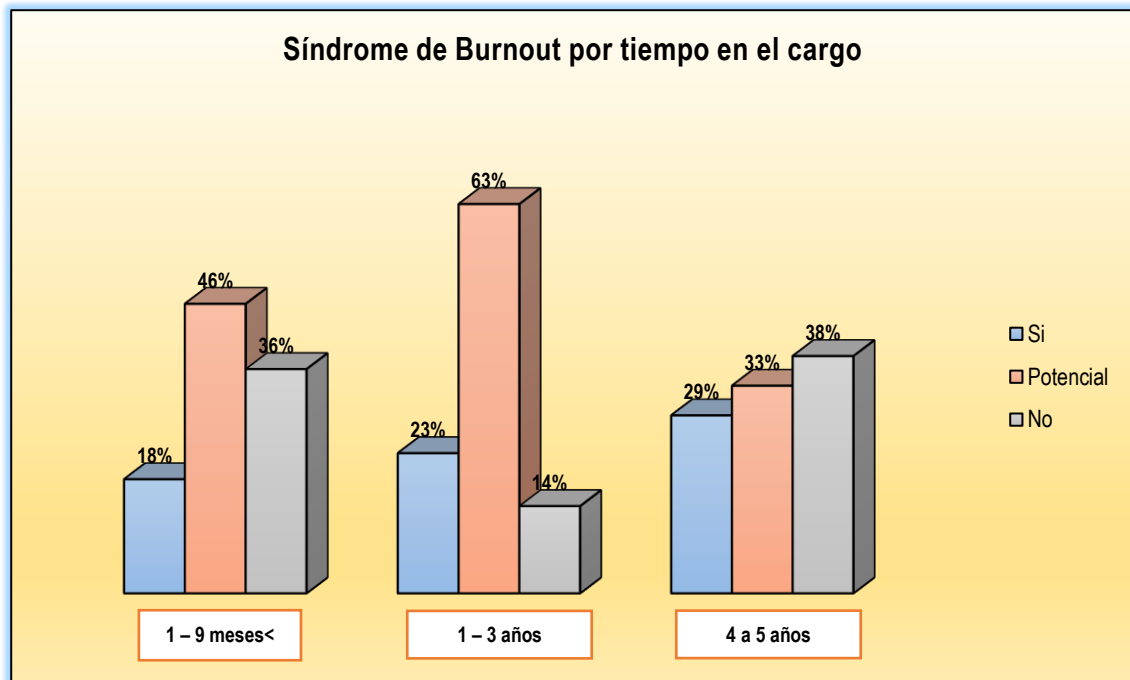
### Indicador 3: Presencia de Síndrome de Burnout por tiempo en el cargo

**Tabla 3** Síndrome de Burnout por tiempo en el cargo

Sexo	Presencia de Síndrome de Burnout				Porcentajes			
	Si	Potencial	No	Total	Si	Potencial	No	Total
a. 1 – 9 meses	13	33	25	71	18%	46%	36%	100%
b. 1 – 3 años	9	25	6	40	23%	63%	14%	100%
c. 4 a 5 años	6	7	8	21	29%	33%	38%	100%
<b>Total</b>	28	65	39	132				

**Fuente:** Aplicación del Test de Maslach

**Autor:** Delgado y Suquinagua (2021)



**Gráfico 3** Síndrome de Burnout por tiempo en el cargo

#### Análisis e interpretación

Como se puede evidenciar en el gráfico anterior, el 18% de los trabajadores que vienen laborando entre 1 mes y 9 meses, han desarrollado el síndrome de burnout en tanto que el 46% mostraron una notable vulnerabilidad para desarrollarlo y el 36% no sufren de ninguna manifestación de esta enfermedad. En el caso de los trabajadores con un tiempo laboral que oscila entre los 1 y 3 años, el 23% presentan el síndrome de burnout, en tanto que el 63% de individuos, son propensos a desarrollarlo y el 14% no presentan ninguna manifestación. Finalmente, en lo que concierne al personal que labora entre 4 a 5 años, el 29% presentan el síndrome

de burnout, el 33% son potenciales para desarrollarlo y el 38%, están libres de esta enfermedad.

Estos datos dejan entrever que el personal con más años en la empresa, muestran mayor presencia de burnout, corroborando lo referido anteriormente, las continuas exigencias sociolaborales y del entorno sociofamiliar próximo, repercuten en su bienestar físico, emocional y mental, repercutiendo sobre su desempeño laboral. Además, los trabajadores que están de 1 a 3 años, empiezan a mostrar ciertos malestares, por lo que pueden potencialmente desarrollar el síndrome.

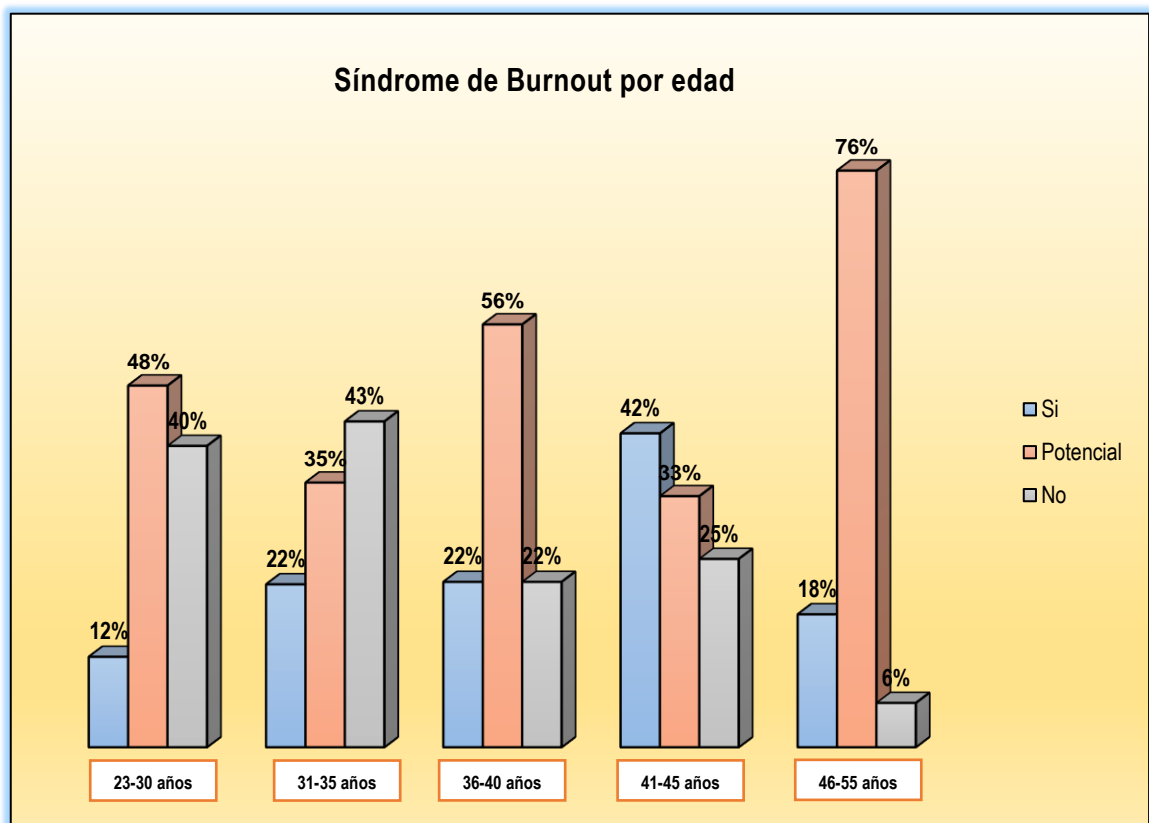
#### Indicador 4: Presencia de Síndrome de Burnout por edad

**Tabla 4** Síndrome de Burnout por edad

Sexo	Presencia de Síndrome de Burnout				Porcentajes			
	Si	Potencial	No	Total	Si	Potencial	No	Total
a. 23 – 30 años	3	12	10	25	12%	48%	40%	100%
b. 31 – 35 años	8	13	16	37	22%	35%	43%	100%
c. 36 – 40 años	9	23	9	41	22%	56%	22%	100%
d. 41 – 45 años	5	4	3	12	42%	33%	25%	100%
e. 46 – 55 años	3	13	1	17	18%	76%	6%	100%
<b>Total</b>	<b>28</b>	<b>65</b>	<b>39</b>	<b>132</b>				

**Fuente:** Aplicación del Test de Maslach

**Autor:** Delgado y Suquinagua (2021)



**Gráfico 4** Síndrome de Burnout por edad

#### Análisis e interpretación

Según los datos expuestos anteriormente, el 42% de los trabajadores con una edad comprendida entre los 41 a 45 años, sufren del síndrome de burnout; situación similar a lo que sucede en el 22% de la población con una edad que oscila entre los 31 a 40 años. En los trabajadores de 46 a 55 años, esta prevalencia alcanza un 18%, y en los individuos de 23 a 30 años, llega al 12%.

La población de mayor vulnerabilidad potencial, para desarrollar el síndrome de burnout, son los de una edad comprendida entre los 46 a 55 años de edad, con el 76%. En los trabajadores de 36 – 40 años, esta prevalencia llega al 56%; en los de 23 – 30 años, alcanza un 48%. En el personal de 31 – 35 años, el 35% y en los de 41 – 45 años, el 33%.

Finalmente, el 43% de los trabajadores con una edad comprendida entre los 31 a 35 años, no presentaron esta enfermedad; lo mismo sucede con el 40% del personal entre 23 – 30 años. Estos resultados se repiten en el 25% de los trabajadores que tienen entre 41 – 45 años de edad; en el 22% de individuos con una edad comprendida entre los 36 – 40 años; y finalmente, en el 6% de los trabajadores con 46 – 55 años de edad.

En definitiva, mientras mayor sea la edad del trabajador, más alta es su vulnerabilidad para desarrollar el síndrome de burnout, por cuanto a partir de los 45 años, la prevalencia de esta enfermedad, es sumamente alta.

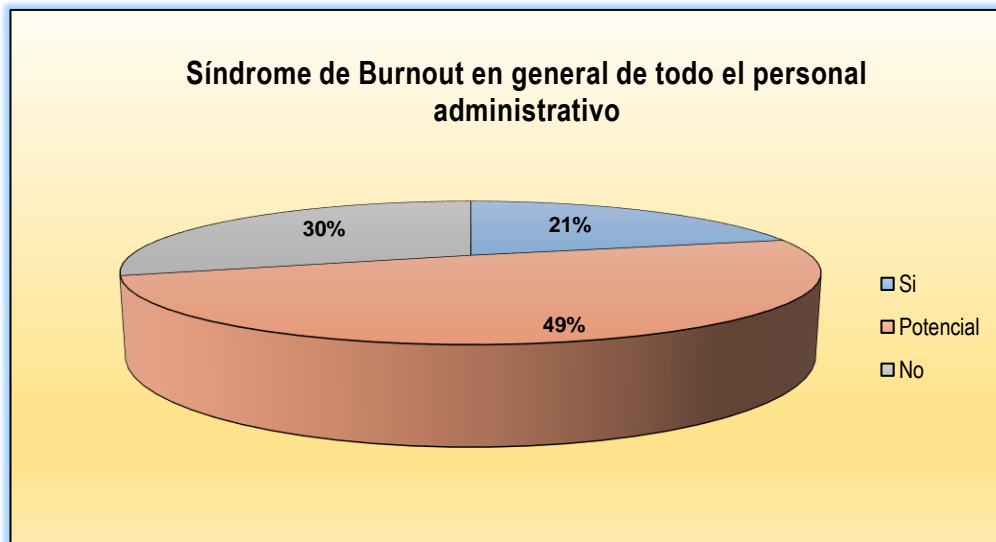
## Indicador 5: Presencia de Síndrome de Burnout en general

**Tabla 5** Síndrome de Burnout en general

Alternativas	#	%
a. Si	28	21%
b. Potencial	65	49%
c. No	39	30%
<b>Total</b>	<b>132</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Aplicación del Test de Maslach

**Autor:** Delgado y Suquinagua (2021)



**Gráfico 5** Síndrome de Burnout en general

### Análisis e interpretación

Según los datos expuestos en el gráfico anterior, el 21% de los trabajadores abordados en el presente estudio, sufren de síndrome de burnout; en tanto que el 49%, es una población potencial para desarrollarlo y el 30% no presentan esta enfermedad. Es notable entonces, que hay cierto agotamiento físico, emocional y mental, que afronta la mayor parte del personal laboral de Gerardo Ortíz, situación que demanda una urgente intervención que ayude a prevenir posibles implicaciones sobre su desenvolverse a nivel personal, laboral y sociofamiliar.

## DISCUSIÓN

Los profesionales del área administrativa de la empresa Gerardo Ortíz, afrontan en su diario desenvolverse, una serie de situaciones que derivan de las funciones para las que fueron contratados, lo cual sumado a los acontecimientos que suscitan tras la continua interacción con su entorno sociofamiliar próximo, aumentan la vulnerabilidad para desarrollar un significativo estrés laboral.

En este sentido, dicho personal presenta un estado de agotamiento físico, mental y emocional que afectan el desempeño laboral, las relaciones interpersonales y la convivencia armónica con su entorno próximo.

Bajo esta premisa, luego de aplicar el Test de Maslach, se pudo determinar que el 21% de trabajadores administrativos de Gerardo Ortiz, sufren del síndrome de burnout o del trabajador quemado, caracterizado por un evidente cansancio físico y mental que repercute de manera directa sobre su desempeño laboral, afectando al correcto funcionamiento de la empresa y la consecución de las metas establecidas para un periodo de tiempo determinado.

Además, el 49% de estos trabajadores, son una población potencial para desarrollar dicho síndrome, dejando entrever una significativa vulnerabilidad para presentar diferentes cambios físicos y conductuales que alteren su desenvolverse en el ámbito sociofamiliar y laboral.

Finalmente, el 30% de trabajadores no presentaron dicho síndrome de burnout, dejando entrever condiciones ideales sobre el agotamiento emocional, despersonalización y realización personal; por ende, no están exhaustos

emocionalmente por las demandas del trabajo y presenta sentimientos de autoeficacia y realización personal en su entorno laboral.

En lo que concierne a la prevalencia del burnout, según Espinosa (2021), en su estudio titulado “Influencia del síndrome del trabajador quemado, en el área administrativa del sector público”, concluye que el sexo femenino, es la población predominante con esta enfermedad, presentándose en un 13.9% de mujeres, frente al 6.4% del personal masculino. Esta información es corroborada con los resultados obtenidos en el presente estudio, donde se pudo determinar que el 18% de trabajadores administrativos con síndrome de burnout, son hombres y el 28% de esta población enferma, son mujeres.

En lo que concierne a la tendencia para desarrollar el síndrome de burnout, según Madero, Ulibarri y Pereyra (2018), el personal administrativo masculino son los de mayor prevalencia, con un 79%, frente al 21% del sexo femenino. Estos resultados tienen concordancia con los resultados del presente estudio, donde se estableció que el 54% de trabajadores del sexo masculino, tienen mayor potencial para presentar este trastorno, frente al 40% de la población femenina. Esta tendencia, es el resultado de la deficiente capacidad emocional, para afrontar las continuas exigencias que derivan de las funciones para las cuales fueron contratados, un ambiente laboral poco empático y las responsabilidades que posee a nivel familiar.

Según Castillo y Ocampo (2017), el 33% de trabajadores administrativos del sexo femenino, no presentaron el síndrome burnout, situación que se repetía en el 28% de profesionales del sexo masculino. Estos datos guardan relación con lo expuesto en el presente estudio, por cuanto en Gerardo Ortiz, el 54% de mujeres

presentaron una serie de manifestaciones que dejaban entrever la presencia de la enfermedad, realidad parecida en el 23% de hombres.

En lo relacionado al estado civil, varios estudios han permitido establecer que el estado civil de una persona, está asociado de manera directa con la aparición del síndrome de burnout. Al respecto, según Irureta (2018), los individuos solteros/as, evidencian un nivel más significativo de cansancio emocional, menor realización personal y mayor despersonalización, que aquellas que mantienen una relación estable o conviven bajo matrimonio, por cuanto encuentran en su pareja, cierto apoyo y acompañamiento mutuo, que facilita el afrontamiento de una situación conflictiva determinada.

En el estudio titulado “Síndrome de Burnout y Ajuste Marital en una organización internacional”, abordado por Brofman (2018), se concluye que las personas casadas, que mantienen una buena convivencia matrimonial, reflejan menor tendencia a desarrollar el síndrome de burnout, que las solteras, reflejando un mejor estado de salud física y mental que favorece su desenvolverse a nivel personal y profesional.

No obstante, en el estudio publicado por Espinosa (2020), se concluye que el 48% de los trabajadores casados o que mantienen una relación marital con una pareja estable, tienen mayor prevalencia para desarrollar el síndrome de burnout; situación similar se refleja en el 16.8% de individuos divorciados.

Los resultados obtenidos en el presente estudio, corroboran lo referido anteriormente, por cuanto el 64% de trabajadores administrativos casados, muestran mayor tendencia a desarrollar el síndrome de burnout; en tanto que el 19% de dicha población, sufren de esta enfermedad y el 17%, están libre de ella.



En el caso de los trabajadores solteros, el 18% de individuos tienen síndrome burnout, el 26% reflejan mayor tendencia a desarrollar dicha enfermedad y el 58% no tienen manifestación alguna de este trastorno. En base a esta información, se puede deducir que las personas que no mantienen una relación estable con alguna pareja, muestran menor carga emocional que incida en la aparición de esta enfermedad.

Por otro lado, el 46% de trabajadores divorciados, sufren del síndrome de burnout; en tanto que el 23% tienen mayor tendencia a desarrollarla y el 31% no muestran manifestación alguna. Es evidente entonces, que las situaciones conflictivas que derivan de su estado civil, repercuten en una sobrecarga emocional que incide de manera directa en la aparición de un significativo cansancio físico, mental y emocional, dando como resultado, un alto nivel de estrés que condiciona su desenvolverse a nivel personal, familiar y laboral.

Según Covadonga y Saz (2020), el tiempo que una persona se desenvuelva en cierto cargo laboral, también es un factor asociado a la aparición del síndrome de burnout; por cuanto, aspectos como la poca experiencia y las continuas exigencias u obligaciones que derivan de las funciones para las que fueron contratados, tienden a influir en una sobrecarga física y mental, que condiciona su desenvolverse profesional, afectando sus relaciones interpersonales, llevándolos inclusive, a desistir o renunciar de sus cargos.

En el presente estudio, se pudo determinar que la mayor prevalencia en cuanto a la presencia del síndrome de burnout, recae en aquellos trabajadores que vienen desenvolviéndose en la empresa Gerardo Ortiz, por un periodo comprendido entre 4 a 5 años, con un 29% de casos positivos; en tanto que el 33% de esta población,

evidencian mayor tendencia para desarrollar la enfermedad y el 38% no presentan manifestación alguna.

En el caso de los trabajadores con un tiempo laboral que oscila entre el 1 – 3 años, son los que muestran mayor tendencia a desarrollar esta enfermedad, con un porcentaje que alcanza el 63%; en tanto que el 23% de esta población, sufren del síndrome de burnout y el 14% no presentan manifestación alguna.

Estos valores guardan cierta concordancia con la prevalencia mostrada por los trabajadores con un tiempo laboral de 1 a 9 meses, por cuanto el 46% de esta población, evidencian mayor tendencia a desarrolla el síndrome de burnout, en tanto que el 18% sufren de la enfermedad y el 36% no presentan manifestación alguna.

Por último, la edad denota también como un factor asociado a la aparición del síndrome de burnout en el personal del área administrativa de cualquier organización. Al respecto, Peña y Bayona (2019), en su estudio denominado “El síndrome de burnout: prevalencia y factores asociados a su aparición en el personal docente y administrativo de una Institución Universitaria de Bogotá”, concluyen que los trabajadores con una edad promedio entre los 46 a 55 años, son los que mayor prevalencia evidencian para desarrollar esta enfermedad, con un 39.7%; seguido del 19.8% de individuos con 36 a 45 años.

Además, la mayor tendencia para desarrollar esta enfermedad, la refleja el grupo de 46 a 55 años con el 58%, seguido del 48% de individuos con 36 a 45 años de edad y el 35% en trabajadores de 25 a 35 años; este último grupo de profesionales, son los que menor porcentaje de casos evidencian de síndrome de burnout con apenas un 17%.

Los resultados obtenidos en el presente estudio, corroboran los datos referidos, por cuanto, el grupo poblacional con mayor tendencia a desarrollar el síndrome de burnout, está conformado por los trabajadores que tiene una edad comprendida entre los 46 – 55 años, con un 76%; seguido del 56% del personal con 36 a 40 años; y el 48% de individuos con 23 – 30 años de edad.

En lo que se refiere a la presencia de la enfermedad, la mayor prevalencia la mostró el grupo poblacional conformado por los trabajadores que tienen una edad comprendida entre 41 – 55 años, con el 60%; seguido del 44% de personal con 31 – 40 años de edad.

El grupo población con menor porcentaje de casos de síndrome de burnout, son los trabajadores de 23 – 30 años, con el 40%; seguido de la población con una edad que oscila los 31 – 35 años en un 35%.

Según los resultados obtenidos tras la aplicación del Test de Maslach, en cuanto a la sintomatología más frecuente evidenciada por los trabajadores administrativos de Gerardo Ortíz, que presentan el síndrome de Burnout; se encuentra el continuo y significativo agotamiento emocional, caracterizado por un cansancio emocional frente a las continuas y cambiantes demandas u obligaciones que derivan del puesto laboral para el que fue contratado. Además, gran parte de esta población, mencionaron reconocer actitudes de frialdad y distanciamiento en su ambiente socio laboral próximo, presentando dificultades en sus relaciones interpersonales que inciden de manera negativa, en su convivencia social.

Finalmente, en el presente estudio, mediante la aplicación de la encuesta respectiva, se pudo determinar los siguientes aspectos:

En el personal administrativo Gerardo Ortiz, si existe estrés laboral, situación asociada a las pesadas jornadas de trabajo, que muchas veces culminan con horas extras, vagamente reconocidas económicamente. Esto, sumado a un ambiente de trabajo, donde predominan los celos profesionales y una continua exigencia por parte de los jefes inmediatos, configuran un escenario inestable y carente de motivación, donde prima la poca comunicación y reconocimiento a las funciones desempeñadas por cada trabajador.

En lo que concierne al cargo administrativo con mayor prevalencia del síndrome de burnout, se encuentran las secretarias, por tener que cumplir una serie de responsabilidades que varían a diario e inciden de manera directa, en el correcto desenvolverse de la empresa. Entre estas situaciones destaca el hecho de atender y registrar múltiples llamadas telefónicas, mientras se encuentran realizando otras actividades, tales como: la gestión de documentos, guiar a sujetos que acuden a la entidad, desarrollar cálculos matemáticos cruciales o ser partícipes de la logística empresarial.

Todo lo referido, incide en el bienestar de dicho personal administrativo, por cuanto empiezan a evidenciar, un nivel considerable de estrés y agotamiento físico, lo cual repercute en la motivación y predisposición para cumplir con las funciones que hacen parte de su cargo, tomando distancia y cierta negatividad a sus trabajos, lo que se vería reflejado, en el bajo desempeño laboral diario.

En lo referente al rango de edad donde hay mayor prevalencia de este síndrome, se encuentra el personal administrativo de 41 a 55 años, es decir, mientras más sea el tiempo que un trabajador se venga desarrollando en la empresa, mayor es la tendencia o vulnerabilidad para desarrollar la enfermedad. Esta realidad se debe,

a que con el paso de los años, un individuo presenta mayores responsabilidades a nivel social, personal y familiar, lo que produce un desgaste físico y mental, que se pone de manifiesto al momento de cumplir las funciones que desdigan del cargo para el que fueron contratadas.

Frente a esta realidad, resulta fundamental promover una serie de acciones y espacios, que coadyuven en la prevención y/o reducción de casos del síndrome de burnout, en el personal administrativo de la empresa Gerardo Ortíz, ajustándolas a las necesidades y características sociodemográficas de dicha población.

En este sentido, se puede considerar estrategias como: el desarrollo frecuente de reuniones, con todo el personal administrativo, donde se proceda a reconocer la importancia de su accionar, en el efectivo desenvolverse de la empresa; revisar las cargas laborales de cada trabajador, analizando si las funciones encomendadas, se ajustan a sus perfiles profesionales; realización de talleres donde participen profesionales con experiencia en la temática abordada; fomentar actividades de ocio y recreación que fortalezcan la motivación y predisposición laboral; promover encuentros sociales, deportivos y culturales en fechas especiales, a fin de que los trabajadores se sientan identificados con la empresa y participen activamente, en la consecución de los objetivos pretendidos por la misma, a corto, mediano y largo plazo; fortalecer el proceso de inducción y reinducción; implementar planes de psicoeducación; promover el desarrollo personal y la continua capacitación profesional; fomentar el bienestar laboral y fortalecer un estilo de vida saludable.

## PLAN DE PREVENCIÓN

POBLACIÓN DESTINADA Y DIMENSIONES A ABORDAR	ACCIONES A CONSIDERAR	RESPONSABLE	FECHAS ABORDADAS	
			INICIO	FIN
<b>Para la empresa Gerardo Ortíz</b>				
<b>Desarrollo, socialización y actualización de organigrama funcional del personal administrativo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analizar los perfiles profesionales de todo el personal administrativo de la empresa.</li> <li>• Reconocer las destrezas y aptitudes que poseen los diferentes profesionales, del personal administrativo.</li> <li>• Determinar las necesidades y/o requerimientos de los diferentes puestos del personal administrativo.</li> <li>• Desarrollar organigrama funcional del personal administrativo.</li> <li>• Socializar organigrama y funciones de cada puesto de trabajo del área administrativa, mediante reuniones personales o uso de plataformas digitales como las redes sociales.</li> <li>• Actualizar de manera frecuente, la descripción de cada puesto de trabajo, del personal administrativo de la empresa.</li> <li>• Asegurarse de que se incluyan los cambios que pudiera presentar la empresa, en cuanto a las necesidades o requerimientos por parte de su personal administrativo.</li> </ul>	Recursos Humanos Jefe de personal administrativo	Enero 2023	Permanentemente

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Socializar al personal administrativo, la misión y visión institucional, para que se identifiquen con la identidad institucional e interioricen su desenvolverse hacia la consecución de las metas contempladas por la empresa, a corto, mediano y largo plazo.</li> <li>• Exponer las políticas de la empresa, para que el personal administrativo reconozca la manera en que debe comportarse y sus limitaciones.</li> <li>• Exponer el organigrama funcional, en un lugar visible para que todo el personal administrativo, reconozca sus funciones y de evitar posibles conflictos en torno a los roles de cada persona.</li> <li>• Promover el trabajo colaborativo y en equipo, teniendo en cuenta la identidad institucional de la empresa.</li> </ul>			
<b>Mejoramiento del proceso que conlleva la selección del personal administrativo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fortalecer los procesos de selección de los profesionales para ocupar ciertos cargos administrativos en la empresa.</li> <li>• Promover el trabajo colaborativo y en equipo, teniendo en cuenta la identidad institucional de la empresa.</li> <li>• Implementar diferentes test de validación que permitan determinar el tipo de personalidad que presentan los profesionales que acceden a un puesto en la empresa.</li> <li>• Realizar validaciones precontractuales donde se pueda conocer el estilo de afrontamiento y el nivel de</li> </ul>	Recursos Humanos Jefe de personal administrativo	Enero 2023	Permanentemente

	tolerancia a situaciones de frustración y estrés, con la finalidad de garantizar que su desenvolverse se ajuste a los desafíos y demandas que derivan de cierto cargo administrativo en la empresa.			
<b>Para los trabajadores administrativos</b>				
<b>Fortalecimiento del proceso de inducción y reinducción en el nuevo personal de la empresa o cargos nuevos que pretenda afrontar</b>	<p>Contempla el hecho de promover diferentes acciones y espacios que les permita a los nuevos trabajadores administrativos, disminuir las sensaciones de ansiedad y tensión que derivan del hecho, de afrontar un ambiente desconocido para ellos.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Presentación del personal administrativo.</li> <li>• Socialización de políticas e ideario institucional de la empresa.</li> <li>• Realizar un pequeño recorrido por las instalaciones de la empresa.</li> <li>• Responder dudas o inquietudes del nuevo personal, sobre la manera en que la empresa funciona y lo que contempla el cargo para el que fue contratado.</li> <li>• Mostrar interés y respeto por su aporte personal a la empresa.</li> <li>• Socializar las políticas y valores de la empresa para que el trabajador reconozca los factores de riesgo a los</li> </ul>	Recursos Humanos Jefe de personal administrativo	Enero 2023	Permanente



	<p>cuales se encuentra expuesto en su diario desempeño laboral.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Promover el desarrollo de actividades de ocio y recreación que liberen de tensiones o ansiedad al personal.</li> </ul>			
<b>Implementar un plan de psicoeducación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Abordar acciones específicas que coadyuven en la identificación de ciertas manifestaciones clínicas, de algún trastorno o afección mental en los trabajadores.</li> <li>• Prever condiciones que alteren el equilibrio de la dimensión física y mental de los trabajadores.</li> <li>• Anticipar posibles complicaciones y tomar las medidas oportunas, que se ajusten a las necesidades individuales y/o colectivas del personal.</li> <li>• Realizar talleres de capacitación, que permitan al trabajador, identificar las causas, síntomas y consecuencias que conlleva el síndrome de agotamiento.</li> <li>• Promover charlas de concienciación, sobre la manera de afrontar situaciones conflictivas que pudieran generarse en el entorno laboral.</li> <li>• Practicas ciertas tecnicas de relajación de manera continua, ante ciertos estímulos que produzcan ansiedad, estrés o agotamiento.</li> </ul>	<p>Recursos Humanos Jefe de personal administrativo Profesional en el área de la psicoeducación</p>	Enero 2023	Marzo 2023

<b>Promover el desarrollo personal y la continua capacitación profesional</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Concienciar al personal administrativo, sobre la importancia que conlleva la continua preparación personal / profesional.</li> <li>• Determinar la importancia de desarrollar nuevas destrezas y habilidades, en su desempeño laboral.</li> <li>• Motivar al personal administrativo, a que participen de cursos de crecimiento personal y profesional.</li> <li>• Implementar ciertas retribuciones económicas, a aquellos empleados que evidencien un mejoramiento en su desarrollo personal y profesional.</li> <li>• Desarrollar destrezas comunicativas que mejoren las relaciones interpersonales con su entorno socio laboral próximo.</li> <li>• Mejorar la manera de afrontar situaciones conflictivas en su entorno socio laboral y fortalecer la convivencia armónica.</li> </ul>	Recursos Humanos Jefe de personal administrativo	Abril 2023	Junio 2023
<b>Socialización de resultados de la empresa</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Socializar las metas cumplidas por la empresa, de manera periódica.</li> <li>• Recalcar sobre la importancia que conlleva el rol del personal administrativo, en la consecución de estas metas.</li> <li>• Retribuir el esfuerzo del personal administrativo, con reconocimientos personales o remuneraciones extras.</li> </ul>	Recursos Humanos Jefe de personal administrativo	Cada tres meses	Permanentemente

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• En forma colectiva, determinar las fortalezas de la empresa y el área administrativa; conocer las posibles debilidad y oportunidades a considerar para la consunción de mejor desarrollo personal, a nivel individual y/o colectivo.</li> </ul>			
<b>Fomentar el bienestar laboral</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Implementar ambientes para que el personal pueda entretenerse e integrarse con su entorno sociolaboral próximo.</li> <li>• Promover acciones de ocio y recreación, que fomenten el interés, motivación y predisposición del personal, para desempeñar sus funciones respetivas.</li> <li>• Conseguir que el personal fortalezca ciertas conductas que permitan formar una personalidad confiable, con buenas relaciones interpersonal y apoyo social.</li> </ul>	Recursos Humanos Jefe de personal administrativo	Enero 2023	Permanentemente
<b>Fortalecer un estilo de vida saludable</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar talleres de capacitación, donde el personal administrativo reconozca la importancia que conlleva una buena alimentación, la actividad física y el descanso, en el estado de salud individual y su repercusión en el desempeño laboral.</li> <li>• Desarrollar ciertos hábitos saludables que ayuden en la prevención del síndrome de burnout.</li> <li>• Promover el desarrollo de actividades de ocio dentro de la empresa, como jornadas deportivas.</li> </ul>	Recursos Humanos Jefe de personal administrativo	Enero 2023	Permanentemente

---

	<ul style="list-style-type: none"><li>• Realizar frecuentemente, una validación del nivel de agotamiento evidenciado por el personal administrativo.</li><li>• Respetar horarios de trabajo y alimentación.</li></ul>			
--	---	--	--	--

## CONCLUSIONES

El síndrome de burnout es un término utilizado para referirse a la condición del trabajador quemado, es decir, aquel personal laboral que presenta una significativa sensación de cansancio físico y mental, que repercute en la pérdida de interés o motivación por cumplir las funciones para las que fue contratado.

El síndrome de burnout puede aparecer en cualquier profesional, indistintamente del ámbito laboral en el que se desenvuelva, afectando su desempeño y limitando la consecución de los objetivos pretendidos por la empresa u organización.

El síndrome de burnout, está asociado con la aparición de conductas nocivas para el individuo, llevándolo a desarrollar cuadros de estrés y ansiedad que inclusive pueden terminar con conductas suicidas.

En lo que concierne a la existencia del síndrome de burnout en los trabajadores administrativos de Gerardo Ortiz, se pudo determinar que el 21% de dicho personal, sufren de la enfermedad; en tanto que el 65% muestran mayor tendencia para desarrollar la enfermedad y el 30% no presentan manifestación alguna.

En lo referente a la prevalencia de la enfermedad, según los indicadores sociodemográficos contemplados en el presente estudio, se pudo concluir que quienes presentan el síndrome de burnout, en su mayoría son trabajadoras del sexo femenino, con un 28%, frente al 18% del sexo masculino. En cambio, la mayor tendencia a desarrollar la enfermedad, recae en el 54% de hombres, frente al 40% de mujeres.

Por otro lado, en lo que tiene que ver con el estado civil de los trabajadores administrativos de Gerardo Ortiz, que presentan el síndrome de burnout, el 46% de

dicha población, se identificaron como divorciados, el 19% son casados y el 18%, solteros. La mayor tendencia a desarrollar la enfermedad, recae en el grupo de casados con un 64%.

En lo que se refiere al tiempo en el cargo, de los trabajadores con síndrome de burnout, se pudo determinar que el 29% trabajan entre 4 – 5 años, el 23% entre 1 – 3 años y el 18% entre 1 – 9 meses. Así también, la mayor tendencia a desarrollar la enfermedad, recae en el personal que viene laborando en un tiempo promedio de 1 – 3 años, con un 63%.

En lo que concierne a la edad de los trabajadores administrativos de Gerardo Ortiz, con síndrome de burnout, se pudo establecer que el 60% de esta población, se encuentra entre los 41 – 55 años de edad; seguida del 44% con una edad entre los 31 a 40 años. La mayor tendencia a desarrollar la enfermedad, recae en el grupo poblacional que tiene una edad comprendida entre los 46 – 55 años, con un 76%.

Finalmente, entre los síntomas más frecuentes mostrados por los trabajadores administrativos de Gerardo Ortiz, con síndrome de burnout, destaca un agotamiento físico y mental generalizado, que deriva de las continuas y cambiantes demandas laborales; sumado a un cambio comportamental, que conlleva cierta irritabilidad y endurecimiento del trato con su entorno sociolaboral próximo, lo que dificulta sus relaciones interpersonales y condiciona una convivencia armónica.

## Referencias bibliográficas

- Aguilar, M. (Diciembre de 2018). Síndrome de Burnout en trabajadores administrativos de la Unidad Académica Profesional Nezahual. *Tesis* . Nezahualcóyotl, México: UAP.
- Aguirre, E. (2019). El síndrome de Burnout de los trabajadores y la calidad de atención al usuario en la Municipalidad de Los Olivos 2018. *Tesis* . Lima, Perú: Universidad César Vallejo .
- Álvarez, A. (21 de Octubre de 2020). El síndrome del "trabajador quemado" es una enfermedad laboral. *El Telégrafo*.
- Arcentales, K. (2017). Niveles de Investigación. *Rev. Dig. UAP*, 1 - 6.
- Barbosa, L. (2017). Síndrome de Burnout y estrategias de afrontamiento en docentes universitarios. *Revista Iberoamericana de Psicología Ciencia y Tecnología*, 2(1), 21-30.
- Barua, R. (2017). Medicina teórica. Definición de la salud. *Rev Medica Hered*, 7(3), 105-107. Obtenido de [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1018-130X1996000300001](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1018-130X1996000300001)
- Brofman, J. (2017). Síndrome de burnout y ajuste marital en un organismo internacional. *Rev Ajayu*, V(2), 170-188. Obtenido de <http://www.scielo.org.bo/pdf/rap/v5n2/v5n2.pdf>
- Campos, Y., & Lubo, A. (2017). Salud Ocupacional. *Rev Investigación Clínica*, 56(8), 1220-1258. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/3729/372940992017.pdf>
- Castillo, J., & Ocampo, M. (2017). Burnout en Personal Administrativo de una Dependencia Gubernamental: Análisis de sus Factores Relacionados. *Rev de Investigación y Ciencia de la Universidad Autónoma de Aguas Calientes*, 26(34), 26-34.
- Cigna. (10 de Enero de 2021). *Percepcion de los españoles sobre su salud laboral*. Obtenido de 360 Wellbeing Survey: [https://www.cignasalud.es/biblioteca-de-](https://www.cignasalud.es/biblioteca-de)

salud/cigna-360-wellbeing-survey-2021-mejora-la-percepcion-de-los-espanoles-respecto

Corona, J. (2017). Apuntes sobre métodos de investigación. *Rev. Electrónica MediSur*, 87 - 88.

Covadonga, N., & Saz, V. (2020). El síndrome Burnout del personal administrativo. *Ocronos - Editorial Científico-Técnica*, 2(20), 11-16. Obtenido de <https://revistamedica.com/sindrome-burnout-personal-administrativo/>

Díaz, F., & Gómez, I. (2017). La investigación sobre el síndrome de burnout en latinoamérica entre 2000 y el 2010. *Rev Psicología desde el Caribe*, 33(1), 113-131. Obtenido de [https://www.redalyc.org/journal/213/213451508/html/#redalyc\\_21345152008\\_ref17](https://www.redalyc.org/journal/213/213451508/html/#redalyc_21345152008_ref17)

Durán, S., García, J., & Parra, A. (2018). Estrategias para disminuir el síndrome de Burnout en personal que labora en Instituciones de salud en Barranquilla. *Rev Cultura, Educacion y Sociedad*, 9(1), 27-44.

Ecestaticos. (2018). *Cuestionario-Burnout*. Obtenido de [https://www.ecestaticos.com/file/035b15f97effea4c69fd6519e8114bcf/1515665476-cuestionario\\_burnout.pdf](https://www.ecestaticos.com/file/035b15f97effea4c69fd6519e8114bcf/1515665476-cuestionario_burnout.pdf)

El estrés un problema de salud del mundo actual. (2018). *Revista CON-CIENCIA*, 2(1), 117-125. Obtenido de [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?pid=S2310-026520140000013&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?pid=S2310-026520140000013&script=sci_arttext)

Espinosa, I. (2021). La influencia del burnout en el desempeño laboral del personal administrativo del sector público. *Trabajo de Titulación*. Ambato, Ecuador: Universidad Técnica de Ambato .

Galindo, H. (2017). El estrés laboral como síntoma de una empresa. *Rev. Perspectivas*, 8(20), 55-66.

Gantiva, C., & Tabares, S. (2018). Síndrome de Burnout y estrategias de afrontamiento en docentes de primaria y bachillerato. *Psicología desde el Caribe*, 26(2), 36-50. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/213/213190393.pdf>



- García, J., & Vélez, C. (2017). Determinantes sociales de la salud y la calidad de vida en población adulta. *Revista Cubana de Salud Pública*, 43(2), 191-203. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/214/21451176006.pdf>
- Gerves, D. (08 de Octubre de 2020). *El estrés laboral: definición, causas y consecuencias para la salud*. Obtenido de Blog Neuron: El estrés laboral: definición, causas y consecuencias para la salud: <https://blog.neuronup.com/estres-laboral/>
- Irureta, M. (15 de Septiembre de 2018). *¿Qué es el síndrome de burnout?* Obtenido de Salud Dental para todos : <https://www.sdpt.net/par/burnout.htm>
- Izcurdia, S., & Oteyza, G. (2018). Síndrome de burnout en profesinoales que asisten a víctimas de violencia familiar. *Anuario de Investigaciones*, 8(36), 229-236. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/3691/369152696023.pdf>
- Izquierdo, F. (07 de Junio de 2018). *Estrés laboral: no dejes que entre en tu vida*. Obtenido de Fundación Española del Corazón: Blog Impulso Vital: <https://fundaciondelcorazon.com/blog-impulso-vital/2499-estres-laboral-no-dejes-que-entre-vida.html>
- Lozano, J. (07 de Julio de 2019). *Las 5 fases que te llevan al agotamiento laboral* . Obtenido de XL Semanal : <https://www.xlsemanal.com/conocer/salud/20190712/sindrome-trabajador-quemado-fases-psicologia-estres.html>
- Madero, J., Ulibarri, H., & Pererira, A. (2018). Burnout en personal administrativo de una institución de educación superior de Yucatán, México. *Revista Electrónica de Psicología Iztacala*, 16(3), 741-763. Obtenido de <http://www.revistas.unam.mx/index.php/>
- Marrau, C. (2018). El síndrome de quemarse por el trabajo (burnout), en el marco contextualizador del estrés laboral. *Fundamentos en Humanidades*, 10(19), 167-177. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/184/1811965010.pdf>
- Martínez, C., & Caballero, C. (2017). Validación del cuestionario Maslach Burnout Inventory-Student Survey (MBISS) en contexto académico colombiano.

- Revista CES Psicología*, 9(1), 1-15. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/cesp/v9n1/v9n1a.pdf>
- Miravalles, J. (2017). *Cuestionario de Maslach Burnout Inventory*. Zaragoza: De la Cruz.
- Molano, J., & Arévalo, N. (2018). De la salud ocupacional a la gestión de la seguridad. *INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, 23(48), 21-31. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/818/818690003.pdf>
- Molina, D. (2020). Consecuencias del síndrome de burnout en el trabajo y estrategias de prevención de riesgos para la seguridad y salud laboral. *Rev Cielo Laboral*, 3(5), 1-3. Obtenido de [http://www.cielolaboral.com/wp-content/uploads/2020/03/molina\\_noticias\\_cielo\\_n3\\_2020.pdf](http://www.cielolaboral.com/wp-content/uploads/2020/03/molina_noticias_cielo_n3_2020.pdf)
- Ocsa, C. (2017). Condiciones del trabajo del personal . *Tesis* . Arequipa, Perú : Univ. Nac. de San Agustín.
- OIT. (08 de Agosto de 2018). *Organizacion Internacional del Trabajo*. Obtenido de Salud de los Trabajadores: Recursos - Preguntas Frecuentes: [https://www3.paho.org/hq/index.php?option=com\\_](https://www3.paho.org/hq/index.php?option=com_)
- OMS. (18 de Septiembre de 2018). *¿Cómo define la OMS la salud? Preguntas más frecuentes*. Obtenido de Organización Mundial de la Salud: <https://www.who.int/es/about/who-we-are/frequently-asked-questions>
- OMS. (07 de Junio de 2018). *La organización del trabajo y el estrés* . Obtenido de Organización Mundial de la Salud : [https://www.who.int/occupational\\_health/publications/pwh3sp.pdf](https://www.who.int/occupational_health/publications/pwh3sp.pdf)
- OMS. (28 de Mayo de 2019). *La OMS reconoce como enfermedad el burnout o “síndrome de estar quemado”*. Obtenido de Médicos y Pacientes : <http://www.medicosypacientes.com/articulo>
- OMS . (11 de Septiembre de 2017). *Organización Mundial de la Salud*. Obtenido de Determinantes sociales de la salud [Internet]. Reducir las inequidades sanitarias actuando sobre los determinantes sociales de la salud.: [https://www.who.int/social\\_determinants/es](https://www.who.int/social_determinants/es)

- Oramas, A., & Almirall, P. (2017). Estrés Laboral y el Síndrome de Burnout en Docentes Venezolanos. *Salud de los Trabajadores*, 15(2), 71-87. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/37/375839287002.pdf>
- Osorio, J., & Cárdenas, L. (2017). Estrés laboral: estudio de revisión. *Estrés laboral: estudio de revisión*, 13(1), 81-90. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/679/67952833006.pdf>
- Paucar, E. (28 de Abril de 2017). La pandemia deja secuelas en el personal sanitario; sufren 'burnout'. *El Comercio*.
- Pedraza, E., Amaya, G., & Conde, M. (2017). Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, 16(3), 493-505. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/280/216320010.pdf>
- Peña, A., & Bayona, P. (2018). El síndrome de burnout: prevalencia y factores asociados a su aparición en el personal docente y administrativo de una Institución Universitaria de Bogotá". *Rev Espacio de Investigación*, 8(12), 75-93.
- Pérez, A. (2017). Origen y evolución del Síndrome de Burnout. *Vivat Academia*, 8(112), 42-80. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/57/525752962004.pdf>
- Pozuelo, R. (10 de Julio de 2018). *Cómo prevenir el Burnout o estrés laboral* . Obtenido de Psicopedia : <https://psicopedia.org/3186/como-prevenir-el-burnout-o-estres-laboral-y-una-guia-en-pdf/>
- Quirón, K. (24 de Julio de 2018). *Síntomas del síndrome de 'burnout': ¿cómo identificarlo?* Obtenido de Quirón Prevención: Psicología aplicada: <https://www.quironprevencion.com/blogs/es/prevenidos/sintomas-sindrome-burnout-identificarlo>
- Robles, F., & Martín, S. (19 de Junio de 2019). *El stress laboral ya es reconocido por la OMS*. Obtenido de Idealex: <https://idealex.press/el-stress-laboral-ya-es-reconocido-por-la-oms/>

- Romero, A. (15 de Septiembre de 2020). *La Salud Laboral*. Obtenido de Observatorio Rh: <https://www.observatoriorh.com/orh-posts/el-45-de-los-trabajadores-sufre-estres-laboral.html>
- Stefanos, K. (2017). La importancia de la salud ocupacional. *Revista Ciencias de la Salud*, 2(1), 5-7. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/562/56220101.pdf>
- Torres, E. (13 de Abril de 2018). *El estrés laboral: definición, causas, consecuencias y cómo prevenirlo*. Obtenido de Prevecon: Seguridad Salud y Medio Ambiente: <https://prevecon.org/es/el-estres-laboral-definicion-causas-consecuencias-y-como-prevenirlo/>
- UNIR. (15 de Abril de 2021). *¿Qué es la salud ocupacional y cuáles son sus beneficios?* Obtenido de Ecuador UNIR La Universidad en Internet: <https://ecuador.unir.net/actualidad-unir/salud-ocupacional/>
- Vidotti, V., Martins, J., & Quina, M. (2019). Síndrome de burnout, estrés laboral y calidad de vida en trabajadores de enfermería. *Enfermería Global*, 18(55), 344-376. Obtenido de [https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1695-61412019000300011](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412019000300011)
- Villar, M. (2018). Factores determinantes de la salud: Importancia de la prevención. *Acta Médica Peru*, 28(4), 237–241. Obtenido de [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1728-591720110004011&lng=es&nrm=iso](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1728-591720110004011&lng=es&nrm=iso)
- Yubillo, T. (2018). El síndrome de burnout y su influencia en el desempeño laboral en el Área de Vinculación de la EP PETROECUADOR”. *Informe Final del Trabajo de Titulación*. Pichincha, Ecuador: Universidad Central del Ecuador
- Zeneteno, A., & Durán, C. (2017). Factores y prácticas de alto desempeño que influyen en el clima laboral: análisis de un caso. *Rev Ciencias Adm y Soc INNOVAR*, 26(59), 119-135.

## ANEXOS

### Anexo 1: Test Maslach Burnout Inventory

**Instrucciones:** Conteste la frase marcando con una **X** la frecuencia con que verdaderamente ha experimentado el siguiente sentimiento. **Escala de frecuencia de los sentimientos.**

0 nunca	1 pocas veces al año o menos	2 una vez al mes o menos	3 unas pocas veces al mes	4 una vez a la semana	5 pocas veces a la semana	6 todos los días
---------	------------------------------	--------------------------	---------------------------	-----------------------	---------------------------	------------------

Numero			1 pocas veces al año o menos	2 una vez al mes o menos	3 unas pocas veces al mes	4 una vez a la semana	5 pocas veces a la semana	6 todos los días
			1	2	3	4	5	6
1	CE	Me siento emocionalmente defraudado en mi trabajo.						
2	CE	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado.						
3	CE	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado.						
4	RP	Siento que puedo entender fácilmente a las personas que tengo que relacionarme en el trabajo.						
5	D	Siento que estoy tratando a algunos beneficiados de mi como si fuesen objetos impersonales.						
6	CE	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa.						
7	RP	Siento que trato con mucha efectividad los problemas de las personas a las que tengo que atender.						
8	CE	Siento que mi trabajo me está desgastando.						
9	RP	Siento que estoy influyendo positivamente en las vidas de otras personas a través de mi trabajo.						
10	D	Siento que me he hecho mas duro con la gente.						
11	D	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.						
12	RP	Me siento muy enérgico en mi trabajo.						
13	CE	Me siento frustrado por el trabajo.						
14	CE	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo.						

15	D	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas a las que tengo que atender en el trabajo.						
16	CE	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa.						
17	RP	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo.						
18	RP	Me siento estimulado después de haber trabajado estrechamente con quienes tengo que atender.						
19	RP	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.						
20	CE	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.						
21	RP	Siento que en mi trabajo los problemas emocionalmente son tratados de forma adecuada.						
22	D	Me parece que los beneficiarios de mi trabajo me culpan de algunos de sus problemas.						

## Anexo 2: Encuesta sociodemográfica

Marcar con una "X"

Sexo: M ( ) F ( )

Estado civil: soltero ( ) casado ( ) divorciado ( ) otro ( )

Edad:

Trabajo a realizar:

Antigüedad:

Preguntas:

1. ¿Considera que existe estrés laboral en el grupo de personal administrativo de Gerardo Ortiz? Menciones 2 motivos que argumente su respuesta.
2. ¿Qué cargo administrativo considera que presente este síndrome: secretarías, recepcionistas, gerentes, otros, ¿porque razones considera la respuesta?
3. ¿Considera algún rango de edad que se presente este síndrome, cuáles?
4. ¿usted considera que a mayores años de edad laborando en la empresa favorece a la aparición del síndrome? Argumente su respuesta.
5. ¿Usted que estrategias cree importantes para así poder prevenir o disminuir la presencia de este síndrome en el personal administrativo?