



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA
FACULTAD DE LA SALUD HUMANA
CARRERA DE MEDICINA HUMANA

Síndrome de Burnout en trabajadores de empresas
de la ciudad de Loja

Trabajo de Titulación previa a la obtención

del título de Médico General

AUTOR:

Alicia Deyaneira Sigcho Samaniego

DIRECTOR:

Dra. Mg. Sc. María Esther Reyes Rodríguez

LOJA-ECUADOR

2022

ii. Certificación

Loja, 30 de Abril del 2022

Dra. Mg. Sc. María Esther Reyes Rodríguez

DIRECTORA DE TESIS

CERTIFICO:

Que he revisado y orientado todo el proceso de elaboración del trabajo de Titulación de grado titulada: **SÍNDROME DE BURNOUT EN TRABAJADORES DE EMPRESAS DE LA CIUDAD DE LOJA** de la autoría de la Srta. Alicia Deyaneira Sigcho Samaniego, previa a la obtención del título de Médico General, una vez que el trabajo cumple con todos los requisitos exigidos por la Universidad Nacional de Loja para el efecto; autorizo la presentación del mismo para la respectiva sustentación y defensa.

Atentamente,



Firma electrónica por:
**MARIA ESTHER
REYES
RODRIGUEZ**

Dra. Mg. Sc. María Esther Reyes Rodríguez

DIRECTORA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

iii. Autoría

Yo, Alicia Deyaneira Sigcho Samaniego, declaro ser la autora del presente trabajo de titulación y eximo expresamente a la Universidad Nacional de Loja y a sus representantes jurídicos de posibles reclamos o acciones legales, por el contenido de la misma.

Adicionalmente acepto y autorizo a la Universidad Nacional de Loja la publicación de mi trabajo de titulación en el Repositorio Digital Institucional – Biblioteca Virtual.

Firma:

Autora: Alicia Deyaneira Sigcho Samaniego

Cédula de identidad: 1105555773

Fecha: Loja, 22 de Junio del 2022.

Correo electrónico: alicia.sigcho@unl.edu.ec

Teléfono: 0986349128

iv. Carta de Autorización

Yo, Alicia Deyaneira Sigcho Samaniego, autora del presente trabajo de la titulación titulada: **SÍNDROME DE BURNOUT EN TRABAJADORES DE EMPRESAS DE LA CIUDAD DE LOJA**, como requisito para optar el título de Médico General, autorizo al Sistema Bibliotecario de la Universidad Nacional de Loja para que con fines académicos muestre la producción intelectual de la Universidad, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera en el Repositorio Digital Institucional:

Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo en el Repositorio Institucional, en las redes de información del país y del exterior con las cuales tenga convenio la Universidad.

La Universidad Nacional de Loja, no se responsabiliza por el plagio o copia del trabajo de titulación que realiza un tercero.

Para constancia de esta autorización, en la ciudad de Loja, 22 de Junio del 2022.

Firma:

Autora: Alicia Deyaneira Sigcho Samaniego

Cédula de identidad: 1105555773

Dirección: Praga y Baltimore.

Correo Electrónico: alicia.ssigcho@gmail.com

Teléfono: 0986349128

Datos complementarios:

Directora del Trabajo de Titulación: Dra. Mg. Sc. María Esther Reyes Rodríguez

Tribunal de Grado: Dra. Ana Puertas Azanza: Presidente del tribunal; Md. Mgs. Sandra Mejía Michay; Miembro del tribunal; Dra. Sandra Cuenca Villamagua: Miembro del tribunal.

v. Dedicatoria

La presente investigación se la dedico a Dios por guiarme en cada paso, a mis padres Kelvin y Yamira, y a mis hermanos Joaquín y Eduardo quienes han estado conmigo apoyándome a lo largo de mi vida, han velado por mi bienestar y educación, además de darme fortaleza para superar los obstáculos presentados durante el desarrollo de mi carrera.

A mis abuelos y familia por todo su apoyo, amor y por enseñarme que en la vida nada es imposible y que se consiguen las metas con mucho esfuerzo.

A mis amigas Anita y Denisse por siempre estar presentes y enseñarme lo que es una verdadera amistad.

A mis amigos de la universidad quienes han sido mi familia y compañeros a lo largo de toda mi carrera, son unas personas maravillosas con quienes siempre puedo contar, gracias por su amistad.

Alicia Deyaneira Sigcho Samaniego

vi. Agradecimiento

Mis más sinceros agradecimientos a mi Universidad Nacional de Loja, a sus autoridades y docentes quienes me han ayudado a formarme en lo académico y a crecer como persona. En especial a mi directora del presente trabajo de Titulación la Dra. Mg. Sc. María Esther Reyes Rodríguez por haber guiado mi investigación en todo su proceso de desarrollo, por su apoyo y ayuda para que el trabajo saliera adelante.

Finalmente mis agradecimientos a las empresas La Sureñita S. A., Prolcom CIA LTDA, Parrilladas El Fogón, Induloja, quienes me han dado la apertura y ayuda para realizar mi investigación en sus establecimientos.

Alicia Deyaneira Sigcho Samaniego

vii. Índice

ii. Certificación.....	ii
iii. Autoría.....	iii
iv. Carta de Autorización.....	iv
v. Dedicatoria	v
vi. Agradecimiento.....	vi
vii. Índice de Contenidos	vii
Índice de Tablas	iix
Índice de Figuras	x
Índice de Cuadros.....	xi
Índice de Anexos	xii
1. Título	1
2. Resumen	2
Abstract	3
3. Introducción.....	4
4. Marco Teórico	7
4.1. Estrés.....	7
4.1.1. Causas y factores de riesgo.....	7
4.2. Estrés laboral	8
4.2.1. Causas estrés laboral.....	8
4.3. Síndrome de Burnout	10
4.3.1. Dimensiones del Síndrome de Burnout.	10
4.3.2. Causas y factores de riesgo.	12
4.3.3. Clínica y Evolución.....	14
4.3.4. Consecuencias.	16
4.4. Instrumentos utilizados para la evaluación del Síndrome de Burnout	16
4.4.1. Maslach Burnout Inventory-General Survey (MBI-GS).....	17

4.5.	Prevención e intervención.....	19
4.5.1.	Estrategias de intervención individual.	19
4.5.2.	Estrategias de intervención social.	20
4.5.3.	Estrategias de intervención organizacional.	20
5.	Metodología.....	22
5.1.	Enfoque.....	22
5.2.	Tipo de estudio	22
5.3.	Unidad de estudio	22
5.4.	Universo y Muestra	22
5.5.	Criterios de inclusión.....	22
5.6.	Criterios de exclusión	22
5.7.	Técnicas	23
5.8.	Instrumentos	23
5.9.	Procedimiento	23
5.10.	Plan de recolección de la información.....	24
5.11.	Plan de tabulación y análisis	24
5.12.	Plan de presentación de la información	24
5.13.	Materiales	24
6.	Resultados	25
7.	Discusión	31
8.	Conclusiones	35
9.	Recomendaciones	36
10.	Bibliografía.....	37
11.	Anexos.....	41

Índice de Tablas

Tabla 1: Indicios del Síndrome Burnout según sus dimensiones	25
Tabla 2: Características sociodemográficas, distribución por sexo	26
Tabla 3: Valoración del Síndrome Burnout según sus dimensiones	28

Índice de Figuras

Figura 1: Estados sucesivos del Burnout.....	15
Figura 2: Cuestionario MBI-GS.....	18

Índice de Cuadros

Cuadro 1: Subescalas para la evaluación del síndrome Burnout según sus dimensiones	17
Cuadro 2: Valoración del síndrome Burnout según sus dimensiones	18

Índice de Anexos

11.1.	Anexo 1: Aprobación de Tema	41
11.2.	Anexo 2: Pertinencia.....	42
11.3.	Anexo 3: Asignación del director del trabajo de titulación.....	43
11.4.	Anexo 4: Certificado de Resumen en inglés	44
11.5.	Anexo 5: Certificado de Tribunal de Grado.....	45
11.6.	Anexo 6: Consentimiento Informado	46
11.7.	Anexo 7: Hoja de recolección de información y datos sociodemográficos	48
11.8.	Anexo 8: Maslach Burnout Inventory-General Survey (MBI-GS)	50
11.9.	Anexo 9: Base de datos	51
11.10.	Anexo 10: Tablas de resultados	58
11.11.	Anexo 11: Infografías y trípticos del taller psicoeducativo.	65
11.12.	Anexo 12: Proyecto del trabajo de titulación	67

1. Título

Síndrome de Burnout en trabajadores de empresas de la ciudad de Loja.

2. Resumen

El Síndrome de Burnout es un estado de agotamiento mental, emocional y físico que ha aumentado su frecuencia y manifestación en múltiples profesionales y grupos ocupacionales. Los propósitos fueron indagar si existen indicios del Síndrome de Burnout, caracterizar sociodemográficamente e identificar el nivel de afección de acuerdo a las dimensiones que componen el síndrome en los trabajadores de empresas de la ciudad de Loja con la finalidad de diseñar una propuesta para su prevención y manejo dentro del ámbito empresarial. El presente trabajo se basó en estudio con enfoque mixto, descriptivo, observacional, de cohorte transversal, universo de 72 trabajadores de las empresas La Sureñita S.A., Induloja, Parrilladas El Fogón, Prolcom CIA LTDA. La técnica utilizada fue la hoja de recolección de información y Maslach Burnout Inventory-General Survey. Los resultados obtenidos determinaron que el 27,78% presenta indicios en una o dos dimensiones aspectos que no cumplen con los criterios diagnósticos, en su mayoría la población estudiada son de sexo femenino 54,17 % frente al 45,83% del sexo masculino, casados 60,61% de sexo masculino, solteras 48,72% de sexo femenino, sin hijos, y residentes del área urbana; el agotamiento fue la dimensión más afectada con un 12,5%, eficacia profesional 8,33% y cinismo 6,94%; se elaboró una propuesta para la prevención y manejo de esta entidad mediante talleres psicoeducativos. Si bien es cierto al momento del estudio la población no cumple los criterios diagnósticos de este síndrome se encuentran en riesgo, siendo importante evitar el desarrollo del mismo a través de medidas de prevención.

Palabras clave: *Agotamiento, profesional, cansancio emocional, estrés.*

Abstract

Burnout Syndrome is a state of mental, emotional and physical exhaustion that has increased its frequency and manifestation in multiple professionals and occupational groups. The purposes were to examine the existing signs of Burnout Syndrome, to characterize in sociodemographic terms and to identify the level of affection in relation to the dimensions that compose the syndrome in company workers in Loja with the aim of designing a proposal for its prevention and management within the business environment. The research method used in this study were mixed, descriptive, observational, cross-sectional cohort approach. 72 workers of the companies from La Sureñita S.A., Induloja, Parrilladas El Fogón, Prolcom CIA LTDA were considered for the sampling. The technique used was the data collection sheet and Maslach Burnout Inventory-General Survey. The results obtained determined that 27.78% showed signs in one or two dimensions that did not meet the diagnostic criteria. The majority of the participants were female 54.17% in comparison to 45.83% of the male participants, 60.61% of the male population was married, 48.72% of the female population was single, without children, and residents of the urban area; Burnout is the affection that affects the most with 12.5%, professional efficiency 8.33% and cynicism 6.94%; Psychoeducational workshops were proposed as prevention and management of this syndrome. Although the population did not meet the diagnostic criteria for this syndrome at the time of the investigation, they are still at risk, and it is important to avoid the development of this issue through preventive measures.

Keywords: *Exhaustion, workers, emotional fatigue, stress.*

3. Introducción

El Síndrome de Burnout o Síndrome de agotamiento profesional según nos refiere la Organización mundial de la salud [OMS] (2000) es un síndrome caracterizado por fatiga física, fatiga mental extrema y agotamiento emocional que genera despersonalización y deterioro del rendimiento, se presenta como una respuesta a fuentes de estrés crónico o estresores.

Se compone por una tríada de síntomas basados en altos niveles de agotamiento emocional, despersonalización y poca eficacia profesional. Es importante tener en cuenta estos tres aspectos que constituyen el Burnout para comprender sus posibles consecuencias. En primer lugar el agotamiento emocional se define como como cansancio físico y/o psicológico que se manifiesta como la sensación de falta de recursos emocionales, y una pérdida de energía; en segundo lugar la despersonalización refleja el apego personal, expresado en actitudes inhumanas, negativas, frías, cínicas y duras. Se pierde la capacidad de empatizar con los demás.; y en tercer lugar la poca eficacia profesional surge cuando las demandas exceden las capacidades de competencia y eficacia. Se traduce en una progresiva desvalorización de sí mismo y de los demás, carencia de expectativas laborales y una generalizada insatisfacción (Sarmiento y Jara, 2021).

A nivel mundial se han producido fuertes cambios en el campo laboral de los países industrializados produciendo un desplazamiento de los riesgos laborales del campo físico al campo mental llevando a un aumento vertiginoso de casos de Burnout, los últimos 20 años desde 1990 han aumentado a más del doble los casos y actualmente entre 20 y 25% de los trabajadores está en riesgo de padecer las consecuencias de las altas demandas del mundo laboral en transformación (Bambula y Gómez, 2016).

Los países latinoamericanos experimentan estos procesos de forma más lenta y diferente, por lo que la investigación sobre Burnout debe realizarse entendiendo su propia realidad en sus particularidades. Si bien no se han desarrollado investigaciones tan extensas sobre este tema como en otros países en nuestra sociedad los problemas de salud ocupacional también prevalecen en un amplio sector de la población y el síndrome de Burnout va en aumento (Veletanga y Ramírez, 2017).

Este síndrome afecta tanto emocional como físicamente a las personas que lo padecen, algunos estudios han relacionado el Burnout en el lugar de trabajo diversos efectos físicos, como un importante factor de riesgo de enfermedad coronaria, aumento de casos de diabetes tipo 2, hospitalización por trastornos cardiovasculares, dolor musculo esquelético, fatiga

prolongada, cefaleas, problemas gastrointestinales, problemas respiratorios, lesiones graves e incluso mortalidad antes de los 45 años. En cuanto a sus efectos psicológicos incluyen trastornos depresivos, insomnio, el uso de medicamentos psicotrónicos y antidepresivos e incluso hospitalización por trastornos mentales. El abuso de sustancias (drogas, fármacos, etc.) y la presencia de enfermedades psicosomáticas son también signos característicos del síndrome (Morales y Hidalgo, 2015).

Investigaciones sobre el síndrome de Burnout han demostrado que este concepto se ha extendido a todo tipo de profesionales y grupos ocupacionales, y ya no está tan restringido al dominio de los servicios a las personas (salud, educación y trabajo social). La globalización, nuevas tecnologías y los cambios socioeconómicos están teniendo impactos claros y complejos en los mercados laborales, las actividades laborales y las organizaciones. Las empresas están adoptando nuevas formas y utilizando diferentes estrategias para responder a estos cambios, manteniendo e incrementando su capacidad de competir y adaptarse a las nuevas exigencias de su entorno cada vez más complejo y global. Todos estos cambios pueden tener claras implicaciones y consecuencias para la salud y el bienestar de los trabajadores, y tener efectos importantes sobre la salud y la eficacia de las organizaciones. Por lo cual el presente estudio beneficiará a los trabajadores de las empresas y a las empresas la Sureñita S. A., Induloja, Parrilladas El Fogón y Prolcom CIA LTDA. (Peiró, 2008).

En nuestra ciudad no hay estadísticas de la frecuencia de este síndrome en el ámbito empresarial y con el presente estudio se determinara su presencia. La investigación realizada por Maslach (2009) afirma: “El estrés laboral es predictor de un menor rendimiento en el trabajo, problemas con las relaciones de familia y mala salud, y algunos estudios han demostrado hallazgos equivalentes en el Burnout laboral” (p.38). Es por esto que han surgido algunas preguntas de investigación como son: ¿Existe la presencia de indicios del síndrome Burnout en los trabajadores de empresas de la ciudad de Loja? ¿Cuáles son las características sociodemográficas con las que está relacionado este síndrome? ¿Cuál es el nivel de afección de acuerdo a las dimensiones que componen el Síndrome de Burnout (Agotamiento, cinismo y eficacia) en los trabajadores?

Si bien las empresas son cada vez más conscientes de que parte de su responsabilidad social corporativa es promover la salud y mejorar el lugar de trabajo, la prevalencia de este síndrome ha ido aumentando en los últimos años, con muchos indicadores como mal desempeño, absentismo por enfermedad, accidentes laborales, lo que demuestra que nuestra situación en

cuanto al desarrollo de las organizaciones y la promoción de la salud en el lugar de trabajo no es la ideal, por lo que es importante la creación de políticas y legislaciones gubernamentales así como las iniciativas públicas y privadas que promuevan la salud de los empleados de las empresas. Además, la propia empresa debe formular políticas, normativas de seguridad y salud, y promover la mejora de los sistemas y condiciones de trabajo. Es por esto que el presente trabajo entra dentro de la línea de investigación número tres de la Carrera de Medicina de la Facultad de la Salud Humana de la Universidad Nacional de Loja: Salud enfermedad por ciclos de vida, en la sublínea Salud enfermedad del adulto y adulto mayor.

Por lo cual nos hemos planteado como objetivo general el determinar las características sociodemográficas, presencia de indicios y nivel de afección del Síndrome de Burnout en los trabajadores de empresas de la ciudad de Loja, con la finalidad de diseñar una propuesta para su prevención y manejo dentro del ámbito empresarial; y como objetivos específicos: Indagar si existen indicios del Síndrome de Burnout en trabajadores de empresas de la ciudad de Loja; Caracterizar sociodemográficamente a los trabajadores de empresas de la ciudad de Loja; Identificar el nivel de afección de acuerdo a las dimensiones que componen el Síndrome de Burnout: Agotamiento, cinismo y eficacia, en los trabajadores de empresas de la ciudad de Loja; Diseñar una propuesta para la prevención y manejo del Síndrome de Burnout dentro del ámbito empresarial.

4. Marco Teórico

4.1. Estrés

El estrés es la condición en la que el organismo se ve amenazado por un desequilibrio debido a la acción de agentes que ponen en riesgo la salud de la persona. Puede ser provocada por diversos factores biológicos y psicológicos, la exposición de problemas cotidianos y presiones que el sujeto percibe en su entorno, organización y gestión laboral. Se caracteriza por una sensación de tensión física o emocional (Mejía, Ibeth, Calero y Fernandez, 2017).

Un cierto grado de estrés estimula el organismo y permite que éste alcance su objetivo, volviendo al estado basal cuando el estímulo ha cesado. El problema surge cuando se mantiene la presión y se ingresa en estado de resistencia, determinadas situaciones como la sobrecarga de trabajo, las presiones económicas o sociales, o un ambiente competitivo, se perciben inconscientemente como amenazas y se empieza a tener una sensación de incomodidad. Cuando esta sensación se mantiene en el tiempo, se puede llegar a un estado de agotamiento y pueden ocurrir alteraciones funcionales y orgánicas (Ayuso, 2015).

Bajo estrés crónico, esas mismas reacciones que salvan vidas en el cuerpo pueden alterar los sistemas inmunitario, digestivo, cardiovascular, del sueño y reproductivo. Algunas personas pueden experimentar síntomas digestivos, cefalea, insomnio, tristeza, enojo o irritabilidad. Con el tiempo, el estrés constante puede provocar problemas de salud graves, como enfermedades cardíacas, presión arterial alta, diabetes y otras enfermedades mentales como depresión o ansiedad (National Institute of Mental Health, 2019).

4.1.1. Causas y factores de riesgo. Los factores psicosociales se conceptualizan como las condiciones que existen en situaciones laborales relacionadas con la organización del trabajo, el ambiente, el tipo de cargo y la ejecución de las tareas, que afectan el desarrollo del trabajo y a la salud. Estos factores pueden tener un impacto positivo facilitando la actividad, la calidad de vida laboral y el desarrollo personal, o por el contrario pueden convertirse en obstáculos y tener un impacto negativo, perjudicando la salud y el bienestar laboral, cuando esto sucede se denominan factores de riesgo psicosocial porque tienen potencial para dañar la salud. La crisis económica y la globalización han producido grandes transformaciones sociales, económicas y tecnológicas, causando un nuevo contexto en las organizaciones laborales que han afectado a la productividad, los niveles de empleo, la cohesión social y la salud laboral. Estos cambios han producido fuentes de estrés en el mundo laboral, lo que a su vez ha provocado una

disminución en la calidad y en la productividad del desempeño laboral, tanto a nivel individual como organizacional (Gómez y Guerrero, 2018).

4.2. Estrés laboral

El estrés laboral se define como el resultado de la aparición de factores de riesgo psicosocial o como un riesgo psicosocial que por sí mismo tiene una alta probabilidad de afectar gravemente la salud de los trabajadores y al funcionamiento empresarial a medio y largo plazo (Osorio y Cárdenas, 2016).

Los cambios vividos por la humanidad han modificado la forma de producir la vida, la cultura y la sociedad, marcando así una época de transformaciones en las personas. En ese orden de ideas, es conveniente recordar que el trabajo es el medio por el cual se obtiene el sustento económico y se suplen necesidades psicológicas como la autorrealización personal y profesional. Sin embargo es ahí también donde paradójicamente la gente podría preferir trabajar en malas condiciones que estar desempleada. En la actualidad las empresas se adaptan al nuevo mercado laboral, así como los cambios resultantes por las nuevas tecnologías, mercados, sistemas de valores y demográficos de la fuerza laboral están introduciendo importantes transformaciones en las actividades laborales cada vez más exigentes. Todos estos cambios pueden tener claras implicaciones y consecuencias para la salud y el bienestar de los trabajadores y tienen efectos importantes sobre la salud y eficacia de las organizaciones (Rojas, Flores y Cuaya, 2020).

4.2.1. Causas estrés laboral. El estrés es un fenómeno asociado a múltiples factores y si, bien no puede atribuirse únicamente a las situaciones laboral concreta, esta es uno de los principales aspectos que bebemos tener en cuenta al analizar el estrés psicosocial y su relación con la salud. El estrés puede llegar a producirse en cualquier lugar de trabajo y afectar a cualquier trabajador, independiente del tamaño de la empresa, de su ámbito de actividad, del tipo de contrato o relación del trabajo. En la actualidad, un porcentaje significativo de las demandas profesionales que reciben los psicólogos, son aquellas relacionadas con los factores de tipo psicosocial propios del lugar de trabajo, los que originan en los trabajadores que los padecen numerosos problemas en su salud, tanto a nivel físico como psíquico. En toda organización de trabajo existen distintos agentes que pueden afectar la esfera social y psicológica de los trabajadores, son los que se ha dado en llamar riesgos psicosociales y refieren a aspectos de la concepción, organización y gestión del trabajo, así como de su contexto social y ambiental, que tienen la potencialidad de causar daños físicos, sociales o psicológicos en los

trabajadores y que en los últimos años se están convirtiendo en uno de los principales problemas de salud laboral (Chiang, Riquelme y Rivas, 2018).

Martin y Robles (2019) afirma: “El trabajo que produce más estrés es aquel en que las exigencias y presiones superan los conocimientos y capacidades del trabajador, hay pocas oportunidades de tomar decisiones o ejercer control y el apoyo que recibe de los demás es escaso”.

Hay muchos factores del entorno laboral que pueden afectar a la salud mental. En la mayoría de los casos, los riesgos que conllevan se deben a una interacción inadecuada entre el tipo de trabajo, el entorno organizativo y directivo, las aptitudes y competencias del personal y las facilidades que se ofrecen a este para realizar su trabajo. Leka, Griffiths, y Cox, (2012) refieren que existen 9 factores perjudiciales denominados “peligros relacionados con el estrés”, estos son:

Características del puesto: tareas monótonas, aburridas y triviales, falta de variedad, tareas desagradables.

Volumen y ritmo de trabajo: exceso o escasez de trabajo, trabajos con plazos muy estrictos.

Horario de trabajo: estrictos e inflexibles, jornadas de trabajo muy largas o fuera del horario normal, sistemas de turno mal concebidos.

Participación y control: Falta de participación en la toma de decisiones, falta de control sobre los métodos de trabajo, ritmo, y entorno.

Perspectivas profesionales, estatus y salario: Inseguridad laboral, promoción excesiva, actividad poco valorada socialmente, sistema de rendimiento injusto o poco claro, entre otros.

Papel en la identidad: indefinido, funciones contrapuestas dentro del mismo puesto, atender constantemente a personas y ocuparse de sus problemas.

Relaciones interpersonales: malas relaciones con los compañeros, intimidación, acoso y violencia, trabajo aislado o solitario, ausencia de procedimientos establecidos para tratar de resolver problemas y quejas.

Relación entre la vida familiar y laboral: falta de apoyo, exigencias contrapuestas.

Cultura institucional: mala comunicación, liderazgo inadecuado, falta de claridad en los objetivos y en la estructura de la entidad.

4.3. Síndrome de Burnout

El Síndrome de Burnout se traduce al español como “Estar quemado”, esta expresión se utiliza para referirse a un tipo de presión o estrés laboral crónico especialmente en grupos que trabajan en instituciones cuyo objetivo es el trabajo con personas. Este síndrome se describió por primera vez en 1974 por el psiquiatra Herbert Freudenberger que lo definía como un estado de fatiga o frustración resultado de la dedicación a una causa, estilo de vida o relación que no produce el esperado refuerzo, hasta que el Maslach Burnout Inventory (MBI) elaboraron un gran número de definiciones con el fin de delimitar el fenómeno y explicar su evolución, el cual se describe como una experiencia de agotamiento, decepción y pérdida de interés por el trabajo que surge en todo tipo de profesionales (Velez y Hernández, 2016).

No fue hasta principios de la década de 1970 que se iniciaron ya más investigaciones sobre este síndrome, en ese momento el mundo había experimentado transformaciones causadas principalmente por el desarrollo de nuevas tecnologías, cambios organizacionales y gerenciales, la precarización del trabajo, el aumento del desempleo causado a raíz de la automatización, la intensificación de la explotación de los trabajadores mediante nuevos procesos de trabajo más flexibles que requieren un mayor grado de especialización, entre otros aspectos. Estos procesos propiciaron la aparición de nuevos factores de riesgo psicosociales que afectan la calidad de vida y el bienestar de los trabajadores (Díaz y Gómez, 2015).

Se puede decir que el Burnout es el resultado de una respuesta a largo plazo de los estresores interpersonales crónicos en el trabajo y tiende a ser bastante estable con el tiempo. Asimismo, añade no es una dificultad de las personas, sino resultado del ambiente social en el cual trabajan y que es la estructura y el funcionamiento del lugar de trabajo el que delimita la forma en la cual las personas interactúan y realizan sus trabajos. Cuando se presentan condiciones laborales en las cuales no se reconoce el lado humano del trabajo, se genera una brecha muy amplia entre la naturaleza del trabajo y la de las personas, lo cual ocasiona un mayor riesgo de desarrollo del Burnout (Díaz y Gómez, 2015).

4.3.1. Dimensiones del Síndrome de Burnout. En este síndrome psicológico que implica una respuesta prolongada al estrés crónico, se pueden apreciar tres dimensiones claves que son un agotamiento extenuante (Desgaste emocional), sentimiento de cinismo (Despersonalización) y una sensación de ineficacia y falta de logros (Eficacia profesional). A

diferencia de las reacciones de estrés agudo, que se desarrollan en respuesta a incidentes críticos específicos, el Burnout es una reacción a la constante acumulación de estresores ocupacionales en curso, por lo tanto este síndrome no debe identificarse con estrés psicológico, debe ser entendido como una respuesta a fuentes de estrés crónico (estresores). Tal respuesta aparece cuando las estrategias que usualmente ha utilizado la persona no son suficientes para manejar la situación estresante a la que se está o se ha estado expuesto por mucho tiempo. Diferentes factores en el lugar de trabajo son predictores de las diferentes dimensiones del Burnout, pero las tres dimensiones deberían ser examinadas a fin de obtener una buena idea de lo que está ocurriendo cuando los trabajadores experimentan este fenómeno (Cruz y Puentes, 2017).

4.3.1.1. *Desgaste emocional.* Maslach (2009) afirma:

Representa el componente de estrés individual básico del Burnout. Se refiere a sentimientos de estar sobre exigido y vacío de recursos emocionales y físicos. Los trabajadores se sienten debilitados y agotados, sin ninguna fuente de reposición. Carecen de suficiente energía para enfrentar otro día u otro problema, y una queja común es “Estoy aplastado, sobrecargado y con exceso de trabajo, simplemente es demasiado”. Las fuentes principales de este agotamiento son la sobrecarga laboral y el conflicto personal en el trabajo. (p.37)

4.3.1.2. *Cinismo.* Maslach (2009) afirma:

Representa el componente del contexto interpersonal del Burnout. Se refiere a una respuesta negativa, insensible, o excesivamente apática a diversos aspectos del trabajo. Normalmente se desarrolla en respuesta al exceso de agotamiento emocional, en principio auto-protector un amortiguador emocional de “preocupación”. Si la gente está trabajando muy intensamente y haciendo demasiadas cosas, comenzará a apartarse, a reducir lo que están haciendo. Pero el riesgo es que el desapego puede derivar en la pérdida de idealismo y en la deshumanización. Con el tiempo los trabajadores no están simplemente creando formas de contención y reduciendo la cantidad de trabajo, sino que también están desarrollando una reacción negativa hacia la gente y el trabajo. A medida que se desarrolla el cinismo, la gente cambia desde tratar de hacer su mejor esfuerzo a hacer sólo el mínimo. Su desempeño en el trabajo puede reducirse a “¿Cómo termino lo que estoy haciendo, sigo recibiendo mi sueldo y salgo de aquí?”. Los trabajadores con cinismo reducen la cantidad de tiempo que pasan en la oficina o lugar de trabajo y la cantidad de energía que dedican a

su trabajo. Siguen desempeñándose, pero haciéndolo al mínimo, por lo tanto la calidad de ese desempeño disminuye. (p.37-38)

4.3.1.3 Eficacia profesional. Maslach (2009) afirma:

Representa el componente de autoevaluación del Burnout. Se refiere a los sentimientos de incompetencia y carencia de logros y productividad en el trabajo. Este sentido disminuido de autoeficacia es exacerbado por una carencia de recursos de trabajo, así como por una falta de apoyo social y de oportunidades para desarrollarse profesionalmente. La gente que experimenta esta dimensión del Burnout se pregunta, “¿Qué estoy haciendo? ¿Por qué estoy aquí? Quizás este es el trabajo equivocado para mí”. Esta sensación de ineficacia puede hacer que los trabajadores con Burnout sientan que han cometido un error al elegir su carrera y a menudo no les gusta el tipo de persona en que ellos creen que se han convertido. De este modo, llegan a tener una consideración negativa de ellos así como de los demás. (p.38)

4.3.2. Causas y factores de riesgo. El entorno laboral y las condiciones de trabajo son los factores externos que intervienen en la etiología del síndrome. Sin embargo, también podemos encontrar algunas variables de carácter individual que determinan una diferencia en la percepción y auto afrontamiento de los estresores laborales para el desarrollo y progresión del síndrome. Estas condiciones pueden ser agrupadas en 4 niveles: como son antecedentes de carácter individual, carácter social, interpersonales, vinculados a las características físicas y tecnológicas de la organización (Paño et al., 2018)

4.3.2.1. Carácter individual. Algunas características personales y sociodemográficas tienen relación con el desarrollo y el establecimiento del Síndrome de Burnout. Entre las variables más citadas están la edad, el sexo, el estado civil, el número de hijos, la remuneración económica, la solvencia económica, la especialidad, la carga horaria, las horas dedicadas al ocio, las adicciones y los trastornos emocionales (Paño et al., 2018).

La edad aunque parece no influir en la aparición del síndrome se considera que puede existir un periodo de sensibilización debido a que habría unos años en los que el profesional sería especialmente vulnerable a éste, siendo éstos los primeros años de carrera profesional dado que es el periodo en el que se produce la transición de las expectativas idealistas hacia la práctica cotidiana (Paño et al., 2018).

El estado civil, aunque se ha asociado el síndrome más con las personas que no tienen pareja estable, tampoco hay un acuerdo unánime, parece que las personas solteras tienen mayor cansancio emocional, menor realización personal y mayor despersonalización, que aquellas otras que o bien están casadas o conviven con parejas estables. Las personas con hijos pueden ser más resistentes al síndrome, debido a la tendencia generalmente encontrada en los padres a ser personas más maduras y estables (Hidalgo, Herrera y Flores, 2019).

Según el sexo se considera como un grupo vulnerable a las mujeres debido a la doble carga de trabajo que conlleva la práctica profesional y la tarea familiar así como la elección de determinadas especialidades profesionales que prolongarían el rol de mujer (Paño et al., 2018).

El nivel educativo más alto en algunos profesionales presentan niveles más altos de estrés al poseer mayores conocimientos y responsabilidades (Hidalgo, Herrera y Flores, 2019).

4.3.2.2. *Carácter social.* Las relaciones interpersonales y el apoyo de los familiares, pareja o amigos influyen para contrarrestar los efectos negativos causados por el estrés laboral y para ayudar a mejorar la motivación y autoestima de los profesionales creando así estrategias de afrontamiento (Hidalgo, Herrera y Flores, 2019).

4.3.2.3. *Interpersonales.* Unas buenas relaciones entre los miembros del grupo de trabajo es una variable clave para la salud de los trabajadores. Las relaciones con los usuarios y con los compañeros de igual o diferente categoría, cuando son tensas, conflictivas y prolongadas, van a aumentar los niveles del síndrome. Asimismo, la falta de apoyo en el trabajo por parte de los compañeros y supervisores, o de la dirección o la administración de la organización, la excesiva identificación del profesional con el usuario, y los conflictos interpersonales con las personas a las que se atiende o sus familiares, son fenómenos característicos de estas profesiones que aumentan también los sentimientos de desgaste profesional (Gil-Monte, 2013).

4.3.2.4. *Características físicas y tecnológicas de la organización.* Dentro de las características relacionadas con la organización Ramírez (2017) refiere que encontramos 6 factores principales como son:

Sobrecarga laboral: Número de horas, experiencia profesional, falta de claridad en las horas de descanso laboral y ambientes inadecuados. Sin embargo no parece existir una clara relación entre el número de horas y la aparición de Burnout, si bien si es referida por otros autores.

Falta de control: En el ambiente físico de trabajo y contenidos del puesto laboral, su baja participación en la toma de decisiones, escasa disponibilidad de medios tecnológicos por precariedad o faltantes.

Insuficiente reconocimiento de la labor: Ambigüedad en el desempeño de roles.

Sensación de injusticia: Por condiciones económicas insatisfactorias y falta de perspectivas de crecimiento laboral.

Fallas en la construcción de una comunidad de trabajo: Ausencia de espacios para el tratamiento de las dificultades en las relaciones interpersonales.

Conflicto de valores: Entre los valores personales y los de la organización. (p.238)

4.3.3. Clínica y Evolución. Dentro de sus dimensiones en el agotamiento se va a observar una pérdida progresiva de energía, desgaste, fatiga; Despersonalización en la que hay por parte del sujeto una defensa para protegerse de los sentimientos de impotencia, indefinición y frustración; Abandono de la realización personal en la que el trabajo pierde el valor que tenía para el sujeto. Estos componentes se presentan de forma insidiosa, no súbita, si no paulatina, cíclica, puede repetirse a lo largo del tiempo, de modo que una persona puede experimentar los tres componentes varias veces en diferentes épocas de su vida y en el mismo o en otro trabajo (Morales y Hidalgo, 2015).

Existen varios tipos de manifestaciones que podemos considerar como signos de alarma o en ocasiones como parte ya del cuadro clínico en sí como: negación, aislamiento, ansiedad, miedo o temor, depresión (siendo uno de los más frecuentes en este síndrome y uno de los síntomas más peligrosos ya que puede llevar al suicidio), ira, adicciones, cambios de personalidad, culpabilidad y autoinmolación, cargas excesivas de trabajo, se puede presentar como cambios en los hábitos de higiene y arreglo personal, cambios en el patrón de alimentación, con pérdida o ganancia de peso exagerada, pérdida de la memoria y desorganización, dificultad para concentrarse y puede haber trastornos del sueño, (Saborío y Hidalgo (2015) afirma:

La clínica del síndrome se esquematizó en cuatro niveles:

Leve: Quejas vagas, cansancio, dificultad para levantarse a la mañana.

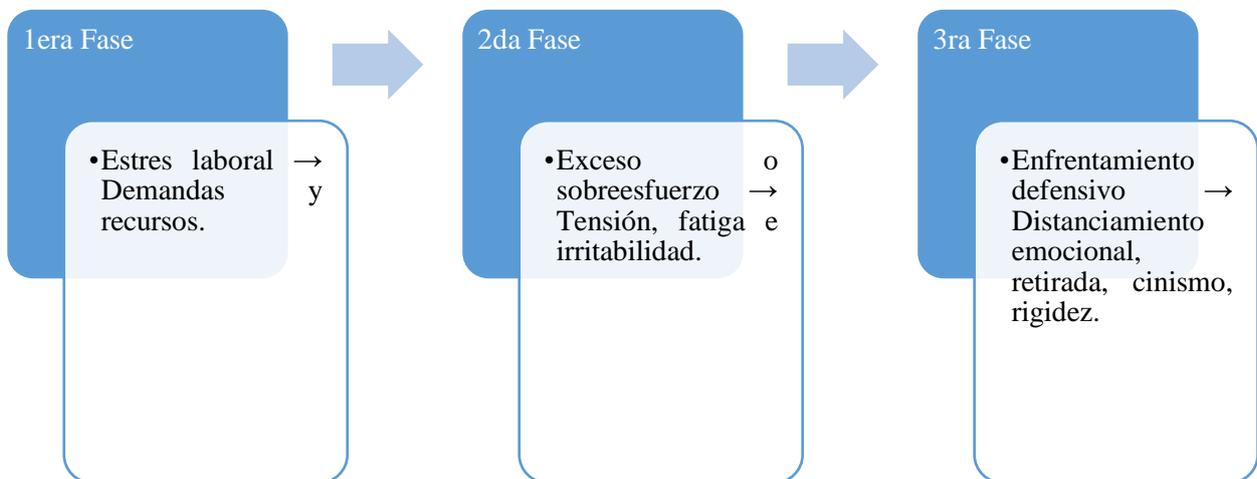
Moderado: Cinismo, aislamiento, suspicacia, negativismo.

Grave: Enlentecimiento, automedicación con psicofármacos, ausentismo, aversión, abuso de alcohol o drogas.

Extremo: Aislamiento muy marcado, colapso, cuadros psiquiátricos, suicidios. (p.6)

Figura 1

Estados sucesivos del Burnout



Fuente: (Alvarez y Fernandez, 2009).

Castañeda y Cardona (2020) refiere que en relación con los síntomas que: A nivel general los más insidiosos que han sido reportados son a nivel somático como fatiga crónica, cansancio, frecuentes dolores de cabeza, espalda, cuello y musculares, insomnio, alteraciones respiratorias, alteraciones gastrointestinales, hipertensión, pérdida de peso y en las mujeres una pérdida de ciclos menstruales; A nivel conductual puede surgir un comportamiento suspicaz y paranoide, inflexibilidad y rigidez, incapacidad para estar relajado, superficialidad en el contacto con los demás, aislamiento, actitud cínica, incapacidad de poder concentrarse en el trabajo, quejas constantes, comportamientos de alto riesgo como conductas agresivas hacia los clientes, absentismo, consumo de sustancias psicoactivas y tranquilizantes; A nivel emocional hay un agotamiento, expresiones de hostilidad, irritabilidad y odio, dificultad para controlar y expresar emociones, aburrimiento, impaciencia e irritabilidad, ansiedad, desorientación, sentimientos depresivos. Suele ser frecuente la dificultad para concentrarse debido a la ansiedad experimentada por la persona. Se produce así un descenso de las habilidades de memorización de los datos, razonamientos abstractos, elaboración de juicios; A nivel cognitivo se puede presentar una baja autoestima, baja realización personal en el trabajo, impotencia para el desempeño del rol profesional, fracaso profesional.

4.3.4. Consecuencias. Este síndrome afecta tanto a nivel emocional como físico a las personas que lo padecen, Quinceno y Vinacia (2007) refieren que se han relacionado el agotamiento en el lugar de trabajo con varios efectos físicos y como un factor de riesgo significativo para el desarrollo de: Alteraciones cardiovasculares como la enfermedad coronaria, hipertensión, arritmias; Alteraciones dermatológicas como la alopecia, dermatitis, urticaria; Alteraciones musculo esqueléticas como contracturas musculares, incremento del riesgo de lesiones músculo tendinosas, fatiga prolongada, empeoramiento de determinadas patologías como la artritis, mayor tendencia a sufrir calambres, tics nerviosos; Alteraciones digestivas como diarrea, estreñimiento, úlceras pépticas; Alteraciones del sistema inmune como disminución de la resistencia del organismo frente a agentes patógenos y por tanto mayor propensión a enfermedades infecciosas; Alteraciones del sistema endocrino como hipertiroidismo, hipotiroidismo.

Los efectos psicológicos que pueden tener las personas afectadas por este síndrome Sáez (2019) afirma que estos efectos incluyen: Deterioro cognitivo, dificultad para concentrarse, ansiedad y/o depresión, trastornos de tipo afectivo, dificultad para tomar decisiones, dificultad para conciliar el sueño (insomnio), trastornos sexuales, desórdenes mentales como esquizofrenia o trastornos obsesivo-compulsivos, aumento del riesgo de tabaquismo, alcoholismo o consumo de drogas, aumento significativo de desórdenes alimenticios como la obesidad, la anorexia o la bulimia, deterioro de las relaciones personales, familiares, amistades o de pareja, aumento en el uso de medicamentos psicotrópicos y antidepresivos e incluso hospitalización por trastornos mentales.

En cuanto a las consecuencias del estrés laboral para la empresa Forbes (2011) refiere que se pueden generar sinergias negativas como son deterioro de las relaciones laborales, falta de colaboración, hay un aumento del absentismo, incremento de accidentes laborales, mayor número de bajas por enfermedad, bajo rendimiento por empleado, menor productividad y un aumento de quejas por parte de los clientes y por tanto menor nivel de satisfacción.

4.4. Instrumentos utilizados para la evaluación del Síndrome de Burnout

La evaluación del Síndrome de Burnout se realizará mediante el Maslach Burnout Inventory General Survey (MBI-GS; Maslach, et al., 1996), en su traducción al español, en su tercera edición, este cuestionario general se lo puede aplicar en atención al cliente, mantenimiento, fabricación, administración y demás ocupaciones incluidos servicios humanos y educación (Maslach y Jackson, 2001).

4.4.1. Maslach Burnout Inventory-General Survey (MBI-GS). MBI-GS evalúa la presencia del Síndrome de Burnout para el personal latinoamericano que lleva a cabo trabajos dirigidos al área de servicios. La evaluación se hace a partir de tres dimensiones: Desgaste Emocional, Cinismo y Eficacia Profesional. Esta última dimensión es de carácter positivo, ya que está relacionada con las expectativas que se tienen en relación con la profesión que se desempeña, y se expresa en las creencias del sujeto sobre su capacidad de trabajo, su contribución eficaz en la organización laboral, la realización de cosas que realmente valen la pena y su realización profesional; por ello, su valoración dentro de la manifestación del Síndrome es inversa a la de las dimensiones de Desgaste Emocional y Cinismo. Todos los ítems de cada una de estas tres subescalas se puntúan en una escala de frecuencia de 7 puntos, que va desde 0 (nunca) a 6 (siempre). Cinco ítems evalúan agotamiento (Ítems 1,2,3,4,6), cuatro evalúan cinismo (Ítems 8,9,13,14,), y seis ítems evalúan eficacia profesional (Ítems 5,7,10,11,12,15), para un total de 15 reactivos. Si se obtiene un puntaje de más de 14 en agotamiento (Puntaje por subescala de 0-30), más de 9 en cinismo (Puntaje por subescala de 0-24), y menos de 23 en eficacia profesional (Puntaje por subescala de 0-36), se puede hablar de que existen indicios de Burnout. (Maslach y Jackson, 2001).

Cuadro 1

Subescalas para la evaluación del síndrome Burnout según sus dimensiones

SUBESCALA	CÓDIGO	ÍTEMS	NÚMERO DE ÍTEMS	PUNTAJE POR ÍTEM	PUNTAJE POR SUBESCALA	INDICIOS BURNOUT
Agotamiento	EE	1, 2, 3, 4, 6	5	De 0 a 6	De 0 a 30	Más de 14
Cinismo	CY	8, 9, 13, 14	4	De 0 a 6	De 0 a 24	Más de 9
Eficacia Profesional	PE	5, 7, 10, 11, 12, 15	6	De 0 a 6	De 0 a 36	Menos de 23

Fuente: (Maslach y Jackson, 2001)

Cuadro 2

Valoración del síndrome Burnout según sus dimensiones

NIVEL	PORCENTAJE	AGOTAMIENTO	CINISMO	EFICACIA PROFESIONAL
Muy bajo	>5 %	<0,4	De 0 a 1	<0,2
Bajo	5 – 25 %	0,5 – 1,2	De 2 a 6	0,3 – 0,5
Medio bajo	25 – 50 %	1,3 – 2	De 7 a 10	0,6 – 1,24
Medio alto	50 – 75 %	2,1 – 2,8	De 11 a 14	1,25 – 2,25
Alto	75 – 95 %	2,9 – 4,5	De 15 a 22 (*)	2,26 – 4
Muy alto	>95 %	> 4,5	De 23 a 30 (*)	> 4

NIVEL	PORCENTAJE	AGOTAMIENTO	CINISMO	EFICACIA PROFESIONAL
Muy bajo	>5 %	<0,4	De 0 a 1	<0,2
Bajo	5 – 25 %	0,5 – 1,2	De 2 a 6	0,3 – 0,5
Medio bajo	25 – 50 %	1,3 – 2	De 7 a 10	0,6 – 1,24
Medio alto	50 – 75 %	2,1 – 2,8	De 11 a 14	1,25 – 2,25
Alto	75 – 95 %	2,9 – 4,5	De 15 a 22 (*)	2,26 – 4
Muy alto	>95 %	> 4,5	De 23 a 30 (*)	> 4

NIVEL	PORCENTAJE	AGOTAMIENTO	CINISMO	EFICACIA PROFESIONAL
Muy bajo	>5 %	<0,4	De 0 a 1	<0,2
Bajo	5 – 25 %	0,5 – 1,2	De 2 a 6	0,3 – 0,5
Medio bajo	25 – 50 %	1,3 – 2	De 7 a 10	0,6 – 1,24
Medio alto	50 – 75 %	2,1 – 2,8	De 11 a 14	1,25 – 2,25
Alto	75 – 95 %	2,9 – 4,5	De 15 a 22 (*)	2,26 – 4
Muy alto	>95 %	> 4,5	De 23 a 30 (*)	> 4

NIVEL	PORCENTAJE	AGOTAMIENTO	CINISMO	EFICACIA PROFESIONAL
Muy bajo	>5 %	<0,4	De 0 a 1	<0,2
Bajo	5 – 25 %	0,5 – 1,2	De 2 a 6	0,3 – 0,5
Medio bajo	25 – 50 %	1,3 – 2	De 7 a 10	0,6 – 1,24
Medio alto	50 – 75 %	2,1 – 2,8	De 11 a 14	1,25 – 2,25
Alto	75 – 95 %	2,9 – 4,5	De 15 a 22 (*)	2,26 – 4
Muy alto	>95 %	> 4,5	De 23 a 30 (*)	> 4

NIVEL	PORCENTAJE	AGOTAMIENTO	CINISMO	EFICACIA PROFESIONAL
Muy bajo	>5 %	<0,4	De 0 a 1	<0,2
Bajo	5 – 25 %	0,5 – 1,2	De 2 a 6	0,3 – 0,5
Medio bajo	25 – 50 %	1,3 – 2	De 7 a 10	0,6 – 1,24
Medio alto	50 – 75 %	2,1 – 2,8	De 11 a 14	1,25 – 2,25
Alto	75 – 95 %	2,9 – 4,5	De 15 a 22 (*)	2,26 – 4
Muy alto	>95 %	> 4,5	De 23 a 30 (*)	> 4

NIVEL	PORCENTAJE	AGOTAMIENTO	CINISMO	EFICACIA PROFESIONAL
Muy bajo	>5 %	<0,4	De 0 a 1	<0,2
Bajo	5 – 25 %	0,5 – 1,2	De 2 a 6	0,3 – 0,5
Medio bajo	25 – 50 %	1,3 – 2	De 7 a 10	0,6 – 1,24
Medio alto	50 – 75 %	2,1 – 2,8	De 11 a 14	1,25 – 2,25
Alto	75 – 95 %	2,9 – 4,5	De 15 a 22 (*)	2,26 – 4
Muy alto	>95 %	> 4,5	De 23 a 30 (*)	> 4

Nota: (*) Indicios del Síndrome de Burnout.

Fuente: (Maslach y Jackson, 2001)

Figura 2

Cuestionario MBI-GS

MASLACH BURNOUT INVENTORY (MBI - GS)
INVENTARIO BURNOUT DE MASLACH (MBI - GS)

Edad: _____ Sexo/género: _____
 Área de trabajo: _____ Tiempo de trabajo: _____

INSTRUCCIONES: Lea cuidadosamente cada enunciado y marque los casilleros correspondientes a la frecuencia de sus sentimientos acerca del trabajo donde labora. Las opciones que puede marcar son:

0 = Nunca / Ninguna vez
 1 = Casi nunca/ Pocas veces al año
 2 = Algunas Veces / Una vez al mes o menos
 3 = Regularmente / Pocas veces al mes
 4 = Bastantes Veces / Una vez por semana
 5 = Casi siempre / Pocas veces por semana
 6 = Siempre / Todos los días

	Nunca / Ninguna vez	Casi nunca/ Pocas veces al año	Algunas Veces / Una vez al mes o menos	Regularmente / Pocas veces al mes	Bastantes Veces / Una vez por semana	Casi siempre / Pocas veces por semana	Siempre / Todos los días
	0	1	2	3	4	5	6
1. Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo							
2. Me siento acabado al final de la jornada							
3. Me siento fatigado al levantarme por la mañana y tener que enfrentarme a otro día de trabajo							
4. Trabajar todo el día realmente es estresante para mí							
5. Soy capaz de resolver eficazmente los problemas que surgen en mi trabajo.							
6. Me siento quemado "agotado" por mi trabajo							
7. Siento que estoy haciendo una buena contribución a la actividad de mi centro laboral							
8. Desde que empecé en este puesto, he ido perdiendo interés en mi trabajo							
9. He ido perdiendo el entusiasmo en mi trabajo							
10. En mi opinión, soy muy bueno haciendo mi trabajo							
11. Me siento realizado cuando logro algo en mi trabajo							
12. He realizado muchas cosas que valen la pena en mi trabajo							
13. Me he vuelto más cinico y pesimista en mi trabajo							
14. Dudo de la importancia de mi trabajo							
15. En mi trabajo estoy seguro de que soy eficaz haciendo las cosas.							

Fuente: (Maslach y Jackson, 2001)

4.5. Prevención e intervención

El síndrome de Burnout produce grandes pérdidas tanto a nivel personal como para la institución, pues el desempeño del trabajador al verse afectado por las diferentes situaciones que atraviesa puede repercutir en la ineficacia e ineficiencia de la empresa en la que se trabaja por lo cual es importante para esta conocer maneras de prevenirlo (Becerra y Moreno, 2020).

Las estrategias de intervención en el síndrome de Burnout se consideran tres categorías, en función del nivel en que se producen:

4.5.1. Estrategias de intervención individual. Para la intervención sobre el trabajador la lucha contra el Burnout pasa por la promoción del confort individual y de las habilidades individuales. Peñafiel (2016) refiere que se proponen estrategias individuales y pueden llevarse a cabo programas como: Programas con un enfoque a las estrategias instrumentales: Cuando su objetivo es el desarrollo de destrezas para la resolución de problemas además del entrenamiento en aprovechamiento del tiempo y asertividad; Programas con un enfoque a las estrategias de carácter atenuante: Cuando su objetivo es el desarrollo de destrezas para controlar las emociones; Programa de apoyo social que informe a los trabajadores que hay interés por ellos y que son valorados, entendidos y apreciados.

Mindfulness se define como un estado o rasgo de la personalidad relacionado con la capacidad de prestar atención a la experiencia del momento presente con una actitud de aceptación y no juicio, esta práctica se ha recomendado como una herramienta para afrontarlas circunstancias vitales de una manera más adaptativa, reduciendo el malestar psicológico asociado al estrés. Otorgando a su vez algunos beneficios para las organizaciones como son una reducción en la ansiedad de las personas, mejora de las relaciones interpersonales, más empatía, reducción del estrés y el síndrome de burnout (Aranda et al., 2018).

El Ejercicio físico hace referencia a cualquier movimiento voluntario realizado por los músculos, que consume energía extra, además de la energía que nuestro cuerpo consume y necesita para mantener la vida o actividad basal. Esta es también una forma de que el cuerpo se relaje y los niveles de estrés que experimentan las personas disminuyan de una manera considerable. Un ejemplo de ejercicio físico que se puede realizar dentro de las empresas es la bailo terapia, la cual tiene muchos beneficios como son que disminuye el riesgo de mortalidad por enfermedades cardiovasculares, ayuda a reducir los niveles de estrés, mejora la digestión y el ritmo intestinal, mejora la imagen personal, mantiene y mejora la fuerza, mantiene la estructura y función de las articulaciones (Tafur y Bustillos, 2019).

Yoga es conceptualizado como un conjunto de técnicas milenarias, que tiene su base en la meditación, relajación y la respiración. Esta técnica, proveniente de la cultura hindú, propicia

un mayor condicionamiento del control físico y mental, de las personas que lo practican de forma sistemática. Su práctica ha sido recomendada, como herramienta terapéutica en diversas afecciones y estados displacenteros, como son en el tratamiento de la artritis, el estrés, el síndrome metabólico, el asma, distintas lumbalgias y la depresión, entre otras, de las cuales el estrés ha sido una de las afecciones en que más se ha utilizado la práctica de yoga. Dentro de las organizaciones se ha relacionado con un incremento en la productividad, reducción del absentismo, incremento del desempeño (Escobar et al., 2019).

Música de relajación en ambientes de estrés puede ayudar a aliviar este problema, ya que esta ejerce una fuerte influencia en el cuerpo y en la mente y ayuda a levantar el ánimo de las personas, este método se ha venido poniendo en práctica en las organizaciones ya que han tenido respuestas positivas en sus trabajadores y proporciona algunos beneficios como son la reducción del estrés, aumenta el bienestar e incluso modifica el estado de ánimo, reduce el dolor, contribuye a aumentar el rendimiento de sus actividades (Tafur y Bustillos, 2019).

4.5.2. Estrategias de intervención social. El apoyo social amortigua los efectos de las fuentes del estrés laboral y de Burnout e incrementa la capacidad del individuo para afrontarlas. En esta intervención social es necesario conocer las necesidades de cada persona para mantener una buena relación y comprender la situación de cada uno para poder intervenir, se puede fomentar el compañerismo entre todos los trabajadores de la institución, promover el trabajo en equipo y mejorar relaciones interpersonales. Aprender a separar problemas familiares, sociales y laborales y dedicarles el lugar y momento que les corresponde (Becerra y Moreno, 2020).

4.5.3. Estrategias de intervención organizacional. De acuerdo con los modelos organizacionales de interacción social y cognitivos, es importante considerar algunos factores como medidas generales para evitar el riesgo del síndrome, aunque quizá el factor más relevante es la capacitación y comprensión de este, como primer paso por parte de las empresas, para luego proceder con otros factores. Becerra y Moreno (2020) afirma que algunas de las estrategias que se pueden utilizar son:

Asignar al profesional capacitado actividades que los competen y en las que van a desarrollarse sin complicaciones.

Mantener una buena comunicación entre todos los niveles y todos los trabajadores.

Brindar las mejores condiciones físicas y ambientales donde laborar

Tomar en cuenta opiniones de los trabajadores para mejorar el entorno laboral.

Contar en las instituciones con servicios de salud ocupacional, que incluyan a psicólogo ocupacional, quien será el encargado del diseño de programas preventivos contra el estrés laboral. (p.22)

5. Metodología

Investigación dirigida a determinar el Síndrome de Burnout en trabajadores de empresas de la ciudad de Loja, se desarrolló en las empresas La Sureñita S. A. ubicada en el kilómetro cuatro y medio vía Malacatos. Induloja ubicada en la calle Lauro Guerrero y Colón. Parrilladas El Fogón ubicado en la Av. 8 de diciembre y Prolcom CIA LTDA ubicada en la Avenida Universitaria y Rocafuerte, además de acciones de intervención orientadas a la promoción de la salud y prevención.

5.1. Enfoque

Mixto cuantitativo y cualitativo

5.2. Tipo de estudio

Descriptivo, tipo observacional, de cohorte transversal prospectivo.

5.3. Unidad de estudio

Se realizó el estudio en las empresas: La Sureñita S. A. ubicada en el kilómetro cuatro y medio vía Malacatos. Induloja ubicada en la calle Lauro Guerrero y Colón. Parrilladas El Fogón ubicado en la Av. 8 de diciembre y Prolcom CIA LTDA ubicada en la Avenida Universitaria y Rocafuerte.

5.4. Universo y Muestra

El universo estuvo conformado por 72 trabajadores de las empresas la Sureñita S. A., Induloja, Parrilladas El Fogón y Prolcom CIA LTDA de la ciudad de Loja, empresas seleccionadas por conveniencia para el investigador, al trabajar con todo el universo no fue necesario calcular una muestra.

5.5. Criterios de inclusión

Trabajadores de las empresas la Sureñita S. A., Induloja, Parrilladas El Fogón y Prolcom CIA LTDA que firmaron el consentimiento informado, con más de un año trabajando dentro de la empresa y contaban con un contrato de tiempo completo.

5.6. Criterios de exclusión

Trabajadores de las empresas la Sureñita S. A., Induloja, Parrilladas El Fogón y Prolcom CIA LTDA que tras haber firmado el consentimiento informado desearon retirarse de la investigación, trabajadores que no contesten la encuesta, trabajadores que no asistieron el día de la recolección de la información.

5.7. Técnicas

Para la recolección de datos se utilizó una encuesta aplicada mediante una hoja de recolección de información y el Maslach Burnout Inventory-General Survey (MBI-GS) cuestionario para evaluar la presencia del Síndrome de Burnout en los trabajadores.

5.8. Instrumentos

El presente estudio se llevó a cabo mediante la estructuración del consentimiento informado el cual fue elaborado según lo establecido por el comité de evaluación de ética de la investigación (CEI) de la Organización Mundial de la Salud (OMS), mismo que contiene una introducción, propósito, selección de participantes, principio de voluntariedad, información sobre los instrumentos de recolección de datos, procedimiento, protocolo, descripción del proceso, duración del estudio, beneficios, confidencialidad, resultados, derecho de negarse o retirarse, y a quien contactarse en caso de algún inconveniente (Anexo 6).

Se recolectó información mediante una hoja de recolección de datos (Anexo 7) confeccionada por el autor en la que se documentaron las características sociodemográficas, horas de trabajo, jornada laboral, cargo que desempeña, años laborando en la empresa.

Se aplicó un cuestionario general para evaluar la presencia del Síndrome de Burnout para personal latinoamericano el Maslach Burnout Inventory-General Survey (MBI-GS) (Anexo 8), se utilizó la tercera edición de este cuestionario en su traducción al español validado por Schaufeli, Salanova, González, y Bakker (2002) en la cual se evalúan todos los ítems de cada una de estas tres subescalas como son Desgaste Emocional, Cinismo y Eficacia Profesional y se puntúan en una escala de frecuencia de 7 puntos, que va desde 0 (nunca) a 6 (siempre). Cinco ítems evalúan agotamiento (Ítems 1,2,3,4,6), cuatro evalúan cinismo (Ítems 8,9,13,14,) y seis ítems evalúan eficacia profesional (Ítems 5,7,10,11,12,15), para un total de 15 reactivos. Si se obtiene un puntaje de más de 14 en agotamiento (Puntaje por subescala de 0-30), más de 9 en cinismo (Puntaje por subescala de 0-24), y menos de 23 en eficacia profesional (Puntaje por subescala de 0-36), se puede hablar de que existen indicios de Burnout.

5.9. Procedimiento

El presente estudio se llevó a cabo luego de la aprobación del tema (Anexo 1), asignación del director (Anexo 2) y correspondiente pertinencia del proyecto de titulación (Anexo 3). Se entregó el proyecto de titulación aprobado (Anexo 12) y se solicitó permiso a las empresas la Sureñita S. A., Induloja, Parrilladas El Fogón y Prolcom CIA LTDA por parte de la Carrera de Medicina para el trabajo de campo, se realizó la traducción del resumen (Anexo 4).

Una vez obtenida la autorización, se procedió a la aplicación de los instrumentos para la recolección de la información como son la hoja de recolección de información donde se

documentó las características sociodemográficas, horas de trabajo, jornada laboral, cargo que desempeña, años laborando en la empresa de los trabajadores y el cuestionario Maslach Burnout Inventory-General Survey (MBI-GS) para evaluar la presencia de indicios y el nivel de afección del Síndrome de Burnout en los trabajadores, estas se las realizó a través de la recolección de datos por encuestas de forma presencial. Para evaluar el nivel de afección del Síndrome de Burnout se realizó el análisis en los trabajadores que presentaron indicios según cada una de las dimensiones. Se procedió a la tabulación de información en una base de datos (Anexo 9) y análisis estadístico en tablas (Anexo 10). En base a los resultados de la investigación se diseñó una propuesta para la prevención y manejo del Síndrome de Burnout dentro del ámbito empresarial, y se dio a conocer a los trabajadores que fueron parte de esta investigación mediante la entrega de infografías y trípticos (Anexo 11).

5.10. Plan de recolección de la información

Se recolectaron los datos mediante los instrumentos previamente mencionados de forma presencial a los trabajadores de las empresas la Sureñita S. A., Induloja, Parrilladas El Fogón y Prolcom CIA LTDA.

5.11. Plan de tabulación y análisis

Con los datos obtenidos se realizó una base de datos en una hoja de cálculo de Excel, analizada en SSPS versión 22.

5.12. Plan de presentación de la información

Los datos obtenidos fueron presentados por medio de tablas elaboradas en Excel.

5.13. Materiales

Hojas de recolección de información, hojas de consentimiento informado.

6. Resultados

6.1. Indicios del Síndrome de Burnout

Tabla 1

Indicios del Síndrome Burnout según sus dimensiones

Indicios del Síndrome Burnout	f	%
Sin indicios	52	72,22
Indicios en una dimensión	15	20,84
Indicios en dos dimensiones	5	6,94
Indicios en tres dimensiones	0	0,00
Total	72	100,00

Fuente: Datos obtenidos del cuestionario Maslach Burnout Inventory-General Survey.

Elaborado por: Alicia Deyaneira Sigcho Samaniego.

Análisis: La evaluación de indicios del Síndrome de Burnout se la realizó de acuerdo a los puntajes obtenidos en sus tres dimensiones de agotamiento, cinismo, y eficacia profesional. Entre los trabajadores encuestados 72,22% no presentaban indicios en ninguna de las dimensiones, seguido por 20,84% que si presentaban indicios en una sola dimensión y en menor prevalencia 6,94% que presentaban indicios en dos dimensiones. Mientras que 0% de los trabajadores encuestados no presentaban indicios en las tres dimensiones por lo cual se determinó que ninguno tiene de indicios del síndrome de Burnout debido a que para nosotros poder establecer si existe o no indicios del mismo se debe cumplir con los puntajes necesarios establecidos en las tres dimensiones.

6.2. Características sociodemográficas de los trabajadores de empresas de la ciudad de Loja.

Tabla 2

Características sociodemográficas, distribución por sexo

Características sociodemográficas	Masculino (n=33)	Femenino (n=39)
Edad:		
25-30	12,12 %	38,46 %
≥ 40	33,33 %	20,51 %
Instrucción:		
Secundaria	39,39 %	28,21 %
Tercer nivel	30,30 %	66,67 %
Número de hijos:		
Ningún hijo/a	42,42 %	43,59 %
Estado civil:		
Soltero/a	33,33 %	48,72 %
Casado/a	60,61 %	38,46 %
Procedencia:		
Zona urbana	84,85 %	87,18 %
Zona rural	15,15 %	12,82 %
Años laborando:		
1 – 5 años	30,30 %	48,72 %
5 – 10 años	30,30 %	17,95 %
Ocupación:		
Administrativo	21,21 %	43,59 %
Otra	33,33 %	25,64 %
Horas de trabajo:		
≥ 8 horas diarias	54,55 %	51,28 %
Jornada laboral:		
Una sola jornada, solo en la mañana o solo en la tarde	15,15 %	35,90 %
Doble jornada, en la mañana y en la tarde	84,85 %	64,10 %
Total encuestados	72	100%

Fuente: Datos obtenidos en la Hoja de recolección de información.

Elaborado por: Alicia Deyaneira Sigcho Samaniego.

Análisis: En las características sociodemográficas distribuidas por sexo encontramos que la edad de los trabajadores con mayor porcentaje en el sexo masculino fue de ≥ 40 años y en el sexo femenino fue de 25-30 años; Con un predominio del nivel de instrucción secundaria en el sexo masculino y de instrucción del tercer nivel en el sexo femenino; En cuanto al número de

hijos de la población estudiada en ambos sexos fueron más predominantes los que no tienen ningún hijo/a; En el estado civil la mayoría de los trabajadores del sexo masculino son casados y del sexo femenino son solteras; Con respecto a la procedencia la mayoría de ambos sexos tienen una procedencia de la zona urbana; Los trabajadores del sexo masculino en su mayoría llevan laborando de 1-5 años y de 5-10 años con la misma frecuencia, comparado con el sexo femenino que llevan laborando de 1-5 años; En relación a su ocupación los trabajadores del sexo masculino tenían otra ocupación a las mencionadas como fueron meseros, atención al cliente y choferes, mientras que en las trabajadoras del sexo femenino la mayoría ocupaba un puesto administrativo; Finalmente con respecto a las horas de trabajo los trabajadores de ambos sexos en su mayoría trabajaban ≥ 8 horas diarias y en una doble jornada laboral.

6.3. Nivel de afección de acuerdo a las dimensiones que componen el Síndrome de Burnout: Agotamiento, cinismo y eficacia profesional.

Tabla 3

Valoración del Síndrome Burnout según sus dimensiones

Nivel	Agotamiento (f)	%	Cinismo (f)	%	Eficacia Profesional (f)	%
Muy bajo	14	19,44	35	48,61	2	2,78
Bajo	35	48,61	17	23,61	4	5,56
Medio bajo	11	15,28	7	9,72	6	8,33
Medio alto	3	4,17	8	11,11	11	15,28
Alto	8	11,11	5	6,94	21	29,17
Muy alto	1	1,39	0	0,00	28	38,89
Total	72	100,00	72	100,00	72	100,00

Fuente: Datos obtenidos del cuestionario Maslach Burnout Inventory-General Survey.

Elaborado por: Alicia Deyaneira Sigcho Samaniego.

Análisis: En cuanto a la valoración del Síndrome de Burnout según sus dimensiones de los 72 encuestados, se encontró que en la dimensión de agotamiento la mayoría con un 48,61% presentó un nivel de afección bajo, seguido por el 19,44% con un nivel muy bajo y con menor porcentaje 4,17% presentó un nivel medio alto. Es importante mencionar que en la dimensión de agotamiento el 11,11% y el 1,39% presentó un nivel muy alto y alto respectivamente siendo estos puntajes mayores a los parámetros establecidos para determinar indicios de Burnout en esta dimensión.

En la dimensión de cinismo la mayoría con un 48,61% presentó un nivel de afección muy bajo, seguido por el 23,61% con un nivel bajo y con menor porcentaje 0% presentó un nivel muy alto. Es importante mencionar que en la dimensión de agotamiento el 6,94% presentó un nivel alto siendo estos puntajes mayores a los parámetros establecidos para determinar indicios de Burnout en esta dimensión.

En la dimensión de eficacia profesional la mayoría con un 38,89% presentó un nivel muy alto, seguido por el 29,17% con un nivel alto. Es importante mencionar que en la dimensión de eficacia el 5,56% presentó un nivel muy bajo y el 2,78% un nivel bajo siendo estos puntajes menores a los parámetros establecidos para determinar indicios de Burnout en esta dimensión.

6.4.Propuesta para la prevención y manejo del Síndrome de Burnout dentro del ámbito empresarial.

Presentación: El síndrome de Burnout es un estado caracterizado por fatiga física, fatiga mental extrema, agotamiento, que genera despersonalización y deterioro del rendimiento en las personas que lo padecen, manifestándose en múltiples profesionales y grupos ocupacionales. Si bien las empresas son cada vez más conscientes de que parte de su responsabilidad social corporativa es promover la salud y mejorar el lugar de trabajo, la prevalencia de este síndrome ha ido aumentando en los últimos años por lo cual se presentó la siguiente propuesta de prevención y manejo del Síndrome de Burnout dentro del ámbito empresarial orientada a los trabajadores de empresas de la ciudad de Loja.

Justificación: En los últimos años se ha producido un desplazamiento de los riesgos laborales del campo físico al campo mental llevando a un aumento vertiginoso de casos de Burnout en todo tipo de trabajadores y no solo a aquellos pertenecientes al ámbito asistencial. Considerando los resultados encontrados en la investigación, en los cuales obtuvimos que el 27,78% de los trabajadores presenta indicios en una o dos dimensiones aspectos que si bien es cierto al momento del estudio no cumplen con los criterios diagnósticos son factores que influyen para el desarrollo de este síndrome en un futuro, por lo tanto se ha diseñado este plan de prevención psicológica para contrarrestar la problemática en torno a las causas de Burnout.

Objetivo general: Diseñar una propuesta para la prevención y manejo del Síndrome de Burnout dentro del ámbito empresarial.

Objetivos específicos:

Dar a conocer a los trabajadores de empresas de la ciudad de Loja información acerca de que es el Síndrome de Burnout, sus consecuencias y cuáles son las principales formas de prevención.

Otorgar psicoeducación a los trabajadores sobre el síndrome de Burnout.

Concientizar a través de la entrega de infografías y trípticos sobre las repercusiones en la salud física y mental causada por el síndrome de Burnout.

Dentro de la propuesta para la prevención y manejo del Síndrome de Burnout en el ámbito empresarial, se planteó un taller de psicoeducación utilizando como herramientas didácticas infografías y trípticos para dar a conocer información acerca de que es este Síndrome, sus consecuencias, riesgos a los cuales se exponen en su ámbito laboral y las principales formas de prevención. Dicho material se destaca:

Causas: Carga laboral excesiva, inseguridad laboral, malas relaciones laborales, liderazgo inadecuado, sueldos bajos, monotonía en la rutina;

Síntomas: Dificultad de concentración., estado nerviosismo, falta de realización personal, poca autoestima, bajo rendimiento, impaciencia e irritabilidad, cefalea, sentimiento de agotamiento;

Consecuencias a largo plazo: Hipertensión arterial, fatiga prolongada, dolores musculares, cefaleas, problemas digestivos, insomnio, depresión, aumento en el uso de drogas, ansiedad, aumento de desórdenes alimenticios, deterioro de relaciones personales.

Tratamiento y prevención: Se recomienda en el ámbito individual realizar técnicas de relajación, realizar 30 min de ejercicio diario, practicar deporte, yoga, música relajante, buena alimentación, apoyo familiar.

7. Discusión

El Burnout es un estado de agotamiento mental, emocional y físico que ha aumentado su frecuencia en múltiples profesionales y grupos ocupacionales, con la presente investigación se identificó que la mayoría de los trabajadores de las empresas de la ciudad de Loja no presentaron indicios de Burnout al no estar afectados en las tres dimensiones (Agotamiento, cinismo, eficacia profesional) poniendo en manifiesto que la tendencia a desarrollar el síndrome es más baja en nuestra población estudiada de lo esperado según la revisión bibliográfica previamente realizada, pero parte de nuestra población si presenta riesgo de desarrollar Burnout en un futuro al presentar afección en una o dos dimensiones.

En lo referente a los indicios la mayoría de los trabajadores con un 72,22% no presentaron indicios, y el 27,78 % presentaron indicios en una o dos dimensiones presentando así riesgo para desarrollar Burnout pero al no presentar indicios en las tres dimensiones se determinó que ninguno tiene de indicios del síndrome, lo que nos orienta a que en nuestro medio no hay presencia del síndrome en esta población de trabajadores en comparación con otros países como fue en el estudio realizado por Hurtado y Días (2020) en el cual de 60 trabajadores de empresas de la ciudad de Lima el 30% tiene indicios del síndrome y el 21,67% presentó riesgo siendo en esta variable un valor parecido al encontrado en nuestro estudio. Por su parte en el estudio realizado por Nájera y Segundo (2019) en 50 trabajadores de empresas en Ambato determinó que no existen indicios de burnout pero si hay afección en algunas de sus dimensiones al igual que en nuestro estudio por lo cual no debemos descuidarnos ya que hay riesgo para desarrollar Burnout en un futuro.

Por su parte Sinchire y Aguirre (2017) en su estudio realizado a 119 médicos del Hospital general Teófilo Dávila de Machala 30,26% padecen Burnout, así mismo Japa y Carrión (2017) en el Hospital Básico 7 B1 de Loja determinaron que de 55 personas del personal de salud el 45,45% presentaron criterios de Burnout, por lo cual en relación al personal de salud la tendencia a desarrollar síndrome de Burnout es más alta comparada con los datos obtenidos en nuestro estudio aplicado a otro tipo de trabajadores, esto puede ser debido a que este afecta mayormente a aquellas personas cuyas tareas se concretan en la relación continua y estrecha con personas, sean clientes o usuarios, sobre todo si entre ambos existe una relación de ayuda y/o de servicio, siendo así el personal de salud un grupo más susceptible a padecer esta enfermedad.

En cuanto a las dimensiones en la de agotamiento la mayoría con un 68,05% presentó un nivel bajo, el 19,44% un nivel medio y el 12,5% un nivel alto. En la de cinismo presentaron con un 72,22% un nivel bajo, 20,83% un nivel medio y el 6,94% un nivel alto. Siendo así la

dimensión en la que los trabajadores presentan un mayor nivel alto de afectación la de agotamiento por lo cual se puede decir que las personas afectadas se sienten debilitadas y agotadas, careciendo de energía para afrontar los problemas que surgen en su trabajo, las principales fuentes de dicho agotamiento son la sobrecarga laboral y el conflicto laboral. Estos resultados son similares a los presentados por Atalaya y Delgado (2018) realizada a 616 trabajadores administrativos de una universidad estatal en Lima en el cual la dimensión más afectada fue la de agotamiento que conjuntamente el nivel alto y medio alcanzan un 70%, seguida de cinismo con un 69,2%.

En cuanto a la eficacia profesional presentaron con un 8,33% un nivel bajo, 23,61% un nivel medio y el 68,06% un nivel alto, lo que nos demuestra al encontrar un nivel alto que un gran sector se considera capaz de realizar adecuadamente su trabajo y de contribuir de manera eficaz a la institución, mientras que los que presentaron un nivel bajo son aquellos con riesgo a desarrollar Burnout en un futuro. Estos resultados difieren de los encontrados por Hurtado y Días (2020) en 60 trabajadores de empresas de la ciudad de Lima, en los cuales en la eficacia profesional el 66,67% cuenta con un nivel bajo y el 13,33% con un nivel alto, presentando así este grupo mayor riesgo para el desarrollo de Burnout en un futuro, comparado con nuestra población que obtuvo valores más altos de eficacia profesional lo que se puede deber a que el grado de trabajo es diferente en las poblaciones estudiadas.

Los grupos de edad más afectados fueron de 35-40 años contrastando con lo establecido en la teoría descrita en la cual nos menciona que los primeros años de carrera profesional son el periodo más vulnerable dado que es aquel periodo en el que se produce la transición de las expectativas idealistas hacia la práctica cotidiana, por lo cual se debe considerar el realizar más estudios para determinar si este es un factor influyente (Paño et al., 2018).

En relación al sexo las mujeres fueron las que obtuvieron más porcentaje en las tres dimensiones concordando con los estudios realizados por Nájera y Segundo (2019) en el cual de 50 trabajadores de una empresa de producción de Ambato de igual forma las mujeres fueron las más afectadas debido a la doble carga de trabajo que conlleva la práctica profesional y la tarea familiar en muchos de los casos.

En relación al nivel de instrucción en la dimensión de agotamiento el grupo más afectado fue los que tuvieron un nivel de instrucción primaria, mientras que en la cinismo y eficacia profesional fueron aquellos trabajadores que tuvieron un tercer nivel de instrucción estas dos últimas dimensiones coincidiendo con lo expresado por Nájera y Segundo (2019) en el cual el grupo más afectado de los 50 trabajadores de una empresa de Ambato fueron los que contaban

con un nivel de instrucción del tercer nivel puesto que asumen mayores responsabilidades tanto económicas, sociales y dentro del ámbito profesional.

En relación al número de hijos los más afectados en la dimensión de agotamiento 15,28% y cinismo 2,78% fueron los trabajadores que tuvieron un hijo/a, concordando con los hallazgos encontrados por Becerra y Moreno (2020) en el cual el 69% de trabajadores del Gobierno Autónomo de Guano tienen de 1-2 hijos, siendo así más probable que desarrollen Burnout aquellas personas con hijos al tener una mayor responsabilidad y demanda de tiempo en el hogar. Pero al encontrar en nuestro estudio de igual forma que en la dimensión de eficacia profesional con un 4,17% fueron aquellos trabajadores que no tuvieron ningún hijo/a se debe considerar el realizar más estudios para determinar si este es un factor influyente.

En cuanto al estado civil en nuestro estudio los más afectados en las tres dimensiones fueron los trabajadores solteros/as coincidiendo con la teoría descrita en la cual Hidalgo, Herrera y Flores (2019) nos refieren que las personas que no tienen pareja estable tienden a desarrollar un mayor cansancio emocional, menor realización personal y mayor despersonalización, que aquellas otras que o bien están casadas o conviven con parejas estables por el hecho de poseer un mejor apoyo emocional.

Los trabajadores que llevan laborando de 1-5 años con un 4,17% en agotamiento, cinismo y eficacia profesional con igual porcentaje fueron los más afectados, en relación a las horas de trabajo fueron los que trabajan más de 8 horas diarias y que trabajan una doble jornada laboral, coincidiendo así con el estudio realizado por Japa y Carrión (2017) en el Hospital Básico 7 B1 de Loja en el cual entre los 25 trabajadores que presentaban criterios de Burnout el 72% lleva laborando de 1-10 años concluyendo que los primeros años de trabajo profesional son los más predisuestos para presentar esta patología, y en un 60% fueron los que laboran más de 40 horas a la semana lo que se puede deber a la sobrecarga laboral.

En relación a la ocupación en la dimensión de agotamiento con un 5,56% y eficacia profesional con un 6,94% el grupo más afectado fueron los que ocuparon otro cargo de los mencionados como fueron el de mesero/a, atención al cliente y chofer, mientras que en cinismo el grupo más afectado fueron los que un cargo administrativo con un 2,78%. Estos resultados concuerdan con lo establecido en la teoría donde Hidalgo, Herrera y Flores (2019) nos refieren que de acuerdo a la ocupación tienden a desarrollar niveles más altos de estrés y riesgo de Burnout aquellos cargos altos con mayores responsabilidades y que están más en contacto con la atención a personas.

Una vez comparados los estudios se identificó que las estadísticas referentes a esta patología tanto a nivel local, nacional e internacional son similares, el Síndrome de Burnout es una

entidad que afecta a millones de profesionales en todo el mundo siendo así un motivo de preocupación por las repercusiones que conlleva tanto en la salud física y mental de los trabajadores que debe afrontarse principalmente con la prevención, es necesario que se realicen más investigaciones ya que a pesar de no existir indicios en nuestro grupo de estudio, si hay el riesgo de desarrollar el síndrome, en lo referente a las características sociodemográficas se obtuvo que el grupo de edad más afectado fue el de 35-40 años y se obtuvieron valores similares con respecto a los que tuvieron un hijo/a o no tienen hijos contrastando con lo establecido en la teoría descrita y otras investigaciones por lo que de igual forma se debe considerar realizar más estudios para determinar si estos son factores influyentes.

8. Conclusiones

No se evidenció la presencia de indicios de Burnout en nuestro universo al no cumplir con los puntajes necesarios en las tres dimensiones, pero si se identificó una tendencia a desarrollarlo en los próximos años al presentar indicios positivos en una o dos dimensiones.

Existen algunos factores sociodemográficos y laborales a los que están expuestos los trabajadores de las empresas de la ciudad de Loja que influyen en su salud mental, el grupo con una mayor tendencia a presentar indicios según las dimensiones del Burnout fueron el sexo femenino; con una edad de 35-40 años; instrucción de tercer nivel; número de hijos/as uno; estado civil solteros/as; años que llevan laborando en la empresa de 1- 5; residencia geográfica zona urbana; horario laboral de más de 8 horas diarias; y doble jornada laboral.

De acuerdo a las dimensiones que componen el Burnout, se identificó una mayor afección con un nivel alto en la dimensión de agotamiento, que incidió en una baja eficacia profesional y alto nivel de cinismo.

La prevención y el cambio de los factores de riesgo son la mejor forma de tratar el Burnout, así se diseñó una propuesta para su detección temprana y manejo dentro del ámbito empresarial, en la cual se brindó información a los trabajadores que fueron parte de este estudio a través de un taller psicoeducativo haciendo énfasis en las medidas de prevención contribuyendo a mejorar la calidad y productividad en el entorno laboral.

9. Recomendaciones

Al Ministerio de Salud, crear programas de salud ocupacional y de prevención del estrés laboral que incluyan como tema “Síndrome de Burnout” concientizando así al personal a los riesgos presentados en su ámbito laboral y cuál es la mejor forma de afrontarlos.

A los directivos de las empresas implementar estrategias de intervención organizacional como son asignar al profesional capacitado actividades que los competen y en las que van a desarrollarse sin complicaciones; mantener una buena comunicación; brindar las mejores condiciones físicas y ambientales donde laborar; tomar en cuenta las opiniones de los trabajadores para mejorar el entorno laboral.

Al personal administrativo y trabajadores de las empresas implementar estrategias de intervención social fomentando el compañerismo entre todos los trabajadores; promover el trabajo en equipo y mejorar las relaciones interpersonales; aprender a separar problemas familiares, sociales y laborales y dedicarles el lugar y momento que les corresponde.

A los trabajadores en general implementar estrategias en el ámbito personal para mantener los niveles altos de eficacia profesional y minimizar las dimensiones de agotamiento y cinismo como son realizar 30 minutos de ejercicio diario; practicar deporte; yoga; música relajante; buena alimentación; disminuir consumo de tabaco y alcohol.

10. Bibliografía

- Alvarez, E., & Fernandez, L. (2009). El Síndrome de Burnout o el desgaste profesional. *Asociación Española Neuropsiquiatría*, 258.
- Ayuso, J. (13 de Mayo de 2015). Profesión docente y estrés laboral. *Revista Iberoamericana de Educación*.
- Aranda, G., Elcuaz, R., Fuertesi, C., Güeto, V., Pascual, P., & Sainz, E. (2018). Evaluation of the effectiveness of a Mindfulness and Self-Compassion program to reduce stress and prevent burnout in Primary Care health professionals. *Atencion Primaria*, 50(3), 141–150. <https://doi.org/10.1016/j.aprim.2017.03.009>
- Atalaya, M., & Delgado, A. (2018). *Satisfacción laboral y síndrome Burnout en trabajadores administrativos de una universidad estatal* [Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/9456/Atalaya_pm.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Becerra, X., & Moreno, M. (2020). *Prevención del Síndrome de Burnout en el personal del Gobierno Autónomo Descentralizado. Guano, 2019-2020* [UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO]. [http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/6824/1/Tesis Becerra Ximena proyecto -MED.pdf](http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/6824/1/Tesis%20Becerra%20Ximena%20proyecto%20-MED.pdf)
- Castañeda Sánchez, V., & Cardona, A. H. (2020). *Síndrome de trabajador quemado: Existencia del Burnout sector salud Burnout Syndrome: Existence of Burnout in the Health Sector Autores*. <http://hdl.handle.net/10901/18443>.
- Chiang Vega, M. M., Riquelme Neira, G. R., & Rivas Escobar, P. A. (2018). Relación entre Satisfacción Laboral, Estrés Laboral y sus Resultados en Trabajadores de una Institución de Beneficencia de la Provincia de Concepción. *Ciencia & Trabajo*, 20(63), 178–186. <https://doi.org/10.4067/s0718-24492018000300178>
- Constant, A., & D'Aubeterre, M. (2012). Propiedades psicométricas del Maslach Burnout Inventory-GS en una muestra multiocupacional venezolana. *Revista de Psicología (Lima)*, 64.
- Cruz, D. M., & Puentes Suárez, A. (2017). Relación entre las diferentes dimensiones del síndrome de Burnout y las estrategias de afrontamiento empleadas por los guardas de seguridad de una empresa privada de la ciudad de Tunja. *PSICOGENTE*, 20(38), 268–281. <https://doi.org/10.17081/psico.20.38.2548>

- Díaz, F., & Gómez, I. (Abril de 2015). La investigación sobre el Síndrome de burnout en latinoamérica. *Psicología desde el caribe*, 114-126. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/psdc/v33n1/v33n1a09.pdf>
- Escobar, R., Serrano, K., Villavicencio, L., & Gallegos, P. (2019). Utilización de yoga como terapia alternativa en el tratamiento del estrés, mitos y realidades. *Revista Cubana de Medicina Militar*, 48. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0138-65572019000400014
- Gil-Monte, P. (2005). EL SÍNDROME DE QUEMARSE POR EL TRABAJO (BURNOUT). En *Una Enfermedad Laboral en la Sociedad del Bienestar* (pág. 86). Ediciones Pirámide.
- Gil-Monte, P. (2013). ÍNDROME DE QUEMARSE POR EL TRABAJO. *InterAção Psy*, 19-33.
- Gómez del Amo, R., & Guerrero-Barona, E. (2018). Factores de riesgo psicosocial, estrés percibido y salud mental en el profesorado. *Clínica Contemporánea*, 9(1), E2, 1–12. <https://doi.org/10.5093/cc2018a2>
- González, M., & Luzuriaga, L. (2013). *ESTUDIO ANALÍTICO DE LAS VARIABLES SOCIODEMOGRÁFICAS Y LABORALES, TRASTORNOS EMOCIONALES Y PERFILES DE PERSONALIDAD EN MÉDICOS*. Quito: PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATOLICA DEL ECUADOR.
- Health, N. I. (2019). *Things You Should Know About Stress*. Obtenido de NIH (National Institute of Mental Health): <https://www.nimh.nih.gov/health/publications/stress/index.shtml>
- Hidalgo Herrera, K., & Flores, M. (2019). *FACTORES DE RIESGO EN EL SÍNDROME DE BURNOUT EN PROFESIONALES DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL SAN VICENTE DE PAÚL*. [UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE]. [http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/9223/1/06 ENF 1015 TRABAJO DE GRADO.pdf](http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/9223/1/06%20ENF%201015%20TRABAJO%20DE%20GRADO.pdf)
- Hurtado, W., & Días, G. (2020). *Niveles de resiliencia y síndrome de burnout en trabajadores del área de atención al cliente en empresas de Lima [UCSS]*. [http://repositorio.ucss.edu.pe/bitstream/handle/UCSS/904/Tesis - Hurtado Yumbato%2C Walthor Alejandro_compressed.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucss.edu.pe/bitstream/handle/UCSS/904/Tesis%20-%20Hurtado%20Yumbato%20-%20Walter%20Alejandro_compressed.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Japa, S., & Carrión, T. (2017). *Prevalencia y factores de riesgo del Síndrome de Burnout, en el personal que labora en el Hospital Básico 7 B1 Loja*. UNL.

- Mamani, A., Obando, R., Uribe, A., & Vivanco, M. (2007). FACTORES QUE DESENCADENAN EL ESTRÉS Y SUS CONSECUENCIAS EN EL DESEMPEÑO LABORAL. *Revista Per. Enfermería y Psicología*, 50-57.
- Maslach, C., & Jackson, S. (2001). The measurement of experienced burnout.
- Nájera, D., & Segundo, G. (2019). “*SÍNDROME DE BURNOUT Y SU INCIDENCIA EN EL RENDIMIENTO LABORAL DE UN GRUPO DE TRABAJADORES DE UNA EMPRESA DE PRODUCCIÓN*”.
- National Institute of Mental Health. (2019). *5 Things You Should Know About Stress*. www.nimh.nih.gov/copingwithtrauma
- Osorio, J., & Cárdenas, L. (2016, November). *Vista de Estrés laboral: estudio de revisión*. <https://revistas.usantotomas.edu.co/index.php/diversitas/article/view/3494/3383>
- Paño, Y., De la Torre, L., & Maquera, S. (2018). *UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE LOS ANDES ASESORA* [UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE LOS ANDES]. <http://repositorio.utea.edu.pe/handle/utea/234>
- Peiró, J. (2008). Estrés laboral, liderazgo y salud ocupacional. *Papeles del Psicólogo; Consejo General de Colegios Oficiales de Psicólogos Madrid-España*, 68-82.
- Rojas, J. L., Flores, G., & Cuaya, I. G. (2020). Principales aspectos metodológicos en el estudio del estrés laboral en personal universitario: Una revisión sistemática. *Revista Digital de Investigación En Docencia Universitaria*, 15(1), e1248. <https://doi.org/10.19083/ridu.2021.1248>
- Rubio, J. (27 de Mayo de 2013). Fuentes de estrés, síndrome de burnout y actitudes disfuncionales en orientadores de instituto de enseñanza secundaria. *Universidad de Extremadura Facultad de educación*. Badajoz: Univeridad de Extremadura servicio de publicaciones .
- Saborío Morales, L., & Fernando Hidalgo Murillo, L. (2015). *REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA SÍNDROME DE BURNOUT Resumen*. 32(1).
- Sarmiento, C., & Jara, E. (2021). “*INFLUENCIA DEL SÍNDROME BURNOUT EN LA CALIDAD DE VIDA DEL PERSONAL SANITARIO DEL PRIMER NIVEL DE ATENCIÓN DEL DISTRITO 10D02 AÑO 2021*” [UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE]. [http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/11684/2/PG 920 TRABAJO GRADO.pdf](http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/11684/2/PG%20TRABAJO%20GRADO.pdf)

- Shirom, A. (2009). Acerca de la Validez del Constructo, Predictores y Consecuencias del Burnout en el Lugar de Trabajo. *Ciencia & Trabajo*, 44-54.
- Sinchire, M., & Aguirre, P. (2017). *SÍNDROME DE BURNOUT EN MÉDICOS DEL HOSPITAL GENERAL TEÓFILO DÀVILA DE MACHALA* [UNL]. https://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/18240/1/TESIS_MARLON_SINCHIRE_BIBLIOTECA.pdf
- Tafur, E., & Bustillos, C. (2019). *PROPUESTA DE INTERVENCIÓN SOBRE EL ESTRÉS LABORAL EN UNA EMPRESA FARMACÉUTICA DE LA CIUDAD DE QUITO*. PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR.
- Velez, C., & Hernández, S. (2016). Elementos históricos y conceptuales del Síndrome de Burnout Historical and Conceptual Elements of Burnout Syndrome. In *Medicina Familiar* (Vol. 18, Issue 3).

11. Anexos

11.1. Anexo 1: Aprobación de Tema



UNL

Universidad
Nacional
de Loja

CARRERA DE MEDICINA

Facultad
de la Salud

MEMORÁNDUM Nro.0014 CCM-FSH-UNL

PARA: Srta. Alicia Deyaneira Sigcho Samaniego .
ESTUDIANTE DE LA CARRERA DE MEDICINA

DE: Dra. Tania Cabrera
GESTORA ACADÉMICA DE LA CARRERA DE MEDICINA

FECHA: 14 de julio de 2020

ASUNTO: APROBACIÓN DE TEMA DE PROYECTO DE TESIS

En atención a la comunicación presentada en esta Dirección de la **Srta. Alicia Deyaneira Sigcho Samaniego**, me permito comunicarle que luego del análisis respectivo se **aprueba el TEMA** del proyecto de tesis denominado: **"SÍNDROME DE BURNOUT EN TRABAJADORES DE EMPRESAS DE LA CIUDAD DE LOJA."**, por consiguiente el estudiante deberá presentar el perfil de proyecto de investigación y solicitar su pertinencia.

Atentamente,



El medio electrónico para:
TANIA CABRERA
GESTORA ACADÉMICA DE LA CARRERA DE MEDICINA

C.c.- Archivo; Estudiante;

/Bcastillo.

11.2. Anexo 2: Pertinencia



UNL

Universidad
Nacional
de Loja

CARRERA DE MEDICINA

Facultad
de la Salud

MEMORÁNDUM Nro.0157 CCM-FSH-UNL

PARA: Srta. Alicia Deyaneira Sigcho Samaniego,
ESTUDIANTE DE LA CARRERA DE MEDICINA

DE: Dra. Tania Cabrera.
GESTORA ACADÉMICA DE LA CARRERA DE MEDICINA

FECHA: 20 de agosto 2020

ASUNTO: INFORME DE PERTINENCIA

Mediante el presente me permito informarle sobre el proyecto de investigación, "SÍNDROME DE BURNOUT EN TRABAJADORES DE EMPRESAS DE LA CIUDAD DE LOJA", de su autoría, de acuerdo a la comunicación suscrita por la **Dra. María E. Reyes R**, Docente de la Carrera, luego de hacer la revisión, el mencionado trabajo cumple con los correspondientes requerimientos científicos y metodológicos, razón por la cual el informe es **PERTINENTE** y favorable para su ejecución, por tanto puede continuar con el trámite respectivo.

Atentamente,



Firmado digitalmente por:
**TANIA VERONICA
CABRERA PARRA**

Dra. Tania Cabrera.
GESTORA ACADÉMICA DE LA CARRERA DE MEDICINA

C.c.- Archivo, Estudiante;

/Bcastillo.

11.3. Anexo 3: Asignación del director del Trabajo de Titulación



UNL

Universidad
Nacional
de Loja

CARRERA DE MEDICINA

Facultad
de la Salud

MEMORÁNDUM Nro.0189 DCM-FSH-UNL

PARA: Dra. María Esther Reyes
DOCENTE DE LA CARRERA DE MEDICINA HUMANA

DE: Dra. Tania Cabrera
GESTORA ACADÉMICA DE LA CARRERA DE MEDICINA

FECHA: 26 de agosto de 2020

ASUNTO: DESIGNACIÓN DE DIRECTOR DE TESIS

Con un cordial saludo me dirijo a usted, con el fin de comunicarle que ha sido designado como director de tesis del tema: **“SÍNDROME DE BURNOUT EN TRABAJADORES DE EMPRESAS DE LA CIUDAD DE LOJA”**, autoría de la **Srta. Alicia Deyaneira Sigcho Samaniego**.

Con los sentimientos de consideración y estima.

Atentamente,



Firmado electrónicamente por:
**TANIA VERONICA
CABRERA PARRA**

Dra. Tania Cabrera
GESTORA ACADÉMICA DE LA CARRERA DE MEDICINA

C.c.- Archivo; Director de tesis; estudiante.

11.4. Anexo 4: Certificado de Resumen en inglés

CERTIFICADO DE TRADUCCIÓN

Loja, 21 de mayo de 2022

María Belén Correa Abendaño
Licenciada en Ciencias de la Educación mención Inglés.

CERTIFICO:

Que he realizado la traducción de español al idioma inglés del resumen derivado de la tesis denominada **“SÍNDROME DE BURNOUT EN TRABAJADORES DE EMPRESAS DE LA CIUDAD DE LOJA”** de autoría de la señorita **Alicia Deyanelra Stgcho Samanlego**, portadora de la cédula de identidad **1105555773**, estudiante de la carrera de Medicina Humana de la Facultad de la Salud Humana de la Universidad Nacional de Loja; previo a la obtención del título de médico general.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad, facultando al interesado hacer uso del presente en lo que considere conveniente.



.....
María Belén Correa Abendaño
Licenciada en Ciencias de la Educación mención Inglés.

11.5. Anexo 5: Certificado de Tribunal de Grado

CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

Loja, 20 de junio de 2022

En calidad del tribunal calificador del trabajo de Titulación titulado **“SÍNDROME DE BURNOUT EN TRABAJADORES DE EMPRESAS DE LA CIUDAD DE LOJA”**, de la autoría de la **Srta. Alicia Deyaneira Sigcho Samanlego**, portadora de la cédula de identidad Nro **1105555773**, previo a la obtención del título de Médica General, certificamos que se ha incorporado las observaciones realizadas por los miembros del tribunal, por tal motivo se procede a la aprobación y calificación del trabajo de Titulación de Grado y la continuación de los trámites pertinentes para su publicación y sustentación pública.

APROBADO



Firmado digitalmente por:
**ANA CATALINA
PUERTAS
AZANZA**

Dra. Ana Puertas Azanza

PRESIDENTE



Firmado digitalmente por:
**SANDRA
KATERINE MEJIA
MICHAY**

Md. Mgs. Sandra Mejía Michay

VOCAL



Firmado digitalmente por:
**SANDRA MARCELA
CUENCA VILLAMAGUA**

Dra. Sandra Cuenca Villamagua

VOCAL

11.6. Anexo 6: Consentimiento Informado



Universidad
Nacional
de Loja

FACULTAD DE LA SALUD HUMANA

CARRERA MEDICINA HUMANA

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Este consentimiento informado está dirigido a los trabajadores de empresas de la ciudad de Loja a quienes se los invita a participar en el estudio denominado: **“Síndrome de Burnout en trabajadores de empresas de la ciudad de Loja.”**

Investigador: Alicia Deyaneira Sigcho Samaniego

Introducción

Yo, Alicia Deyaneira Sigcho Samaniego, estudiante de la carrera de Medicina de la Facultad de la Salud Humana de la Universidad Nacional de Loja, me encuentro realizando un estudio que busca establecer la frecuencia y el nivel de afección del Síndrome de Burnout en trabajadores de empresas de la ciudad de Loja a continuación pongo a su disposición toda la información y a su vez le invito a participar en el estudio. Si presenta alguna duda responderé a cada una de ellas.

Propósito

Determinar la frecuencia y el nivel de afección del síndrome Burnout en trabajadores de empresas de la ciudad de Loja.

Tipo de intervención de la investigación

Esta investigación incluirá, la recolección de información de acerca de las características sociodemográficas, horas de trabajo, turno laboral, cargo que desempeña, años laborando en la empresa. Y se aplicará un cuestionario que nos permitirá identificar la presencia del Síndrome de Burnout, esta evaluación se hace a partir de tres dimensiones como son desgaste emocional, despersonalización y eficacia profesional.

Selección de participantes

Han sido seleccionados los trabajadores de las empresas de la ciudad de Loja que lleven más de un año laborando en las empresas y cuenten con un contrato de tiempo completo.

Participación voluntaria

Su participación en este estudio es totalmente voluntaria. Usted puede elegir participar o no hacerlo.

Beneficios

La realización de este estudio nos permitirá obtener información sobre la frecuencia del Síndrome de Burnout, dichos datos podrán ser utilizados para la promoción de la salud tanto física como mental en las empresas, así como proponer iniciativas públicas y privadas que contribuyan a este proceso.

Confidencialidad

La información recolectada en este proyecto de investigación se mantendrá confidencial. Los datos de filiación serán utilizados únicamente para garantizar la veracidad de los mismos y a estos solo tendrán acceso el investigador y los organismos de evaluación de la Universidad Nacional de Loja.

Compartiendo los resultados

La información que se tenga al finalizar el estudio será socializada en el repositorio digital de la Universidad Nacional de Loja. No se divulgará información personal en de los participantes de manera que siempre se preservará el carácter anónimo de su participación.

Derecho a negarse o retirarse

Si ha leído el presente documento y ha decidido participar en el estudio, entiéndase que su participación es voluntaria y que usted tiene el derecho de abstenerse o retirarse del estudio en cualquier momento del mismo sin ningún tipo de penalidad. Tiene del mismo modo de derecho a no contestar alguna pregunta en particular, si así lo considera.

A quien contactar

Si tiene alguna inquietud puede comunicarla en este momento o cuando usted crea conveniente, para ello puede hacerlo al siguiente correo electrónico alicia.sigcho@unl.edu.ec o al teléfono 0986349128.

He leído la información proporcionada o me ha sido leída. He tenido la oportunidad de preguntar sobre ella y se me ha contestado satisfactoriamente las preguntas que realizado. Consiento voluntariamente participar en esta investigación Y entiendo que tengo el derecho de retirarme de la investigación en cualquier momento.

¿Estoy de acuerdo en participar de esta investigación? Si () No ()

Número de cédula del Participante: _____

Firma del Participante _____

Fecha _____ (Día/mes/año)

11.7. Anexo 7: Hoja de recolección de información y datos sociodemográficos



Universidad
Nacional
de Loja

FACULTAD DE LA SALUD HUMANA

CARRERA MEDICINA

HOJA DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN Y DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS

Tema: Síndrome de Burnout en trabajadores de empresas de la ciudad de Loja.

Le solicitamos de la manera más comedida su participación marcando la respuesta que usted considere adecuada o complementando la interrogante:

Agradecemos anticipadamente su colaboración y garantizamos la confidencialidad de los datos.

CI:	
Edad (años cumplidos):	Sexo:
20-25 años ()	Femenino ()
25-30 años ()	Masculino ()
30-35 años ()	
35-40 años ()	
≥ 40 años ()	
Instrucción:	Número de hijos:
Analfabetos ()	Ningún hijo/a ()
Primaria ()	Un hijo/a ()
Secundaria ()	Dos hijos/as ()
Tercer nivel ()	≥ Tres hijos/as ()
Cuarto nivel ()	
Estado civil	Procedencia
Soltero/a ()	Zona urbana ()

Casado/a () Divorciado/a () Viudo/a () Unión libre ()	Zona rural ()
Años Laborando	Ocupación
1 – 5 años () 5 – 10 años () 10 – 15 años () ≥ 15 años ()	Administrativo () Marketing y ventas () Finanzas () Empaquetado () Elaboración materia prima () Otra: () _____
Horas de trabajo	Jornada Laboral:
≤ 4 horas diarias () 4 – 6 horas diarias () 6 - 8 horas diarias () ≥ 8 horas diarias ()	Una sola jornada, solo en la mañana o solo en la tarde () Doble jornada, en la mañana y en la tarde ()

11.8. Anexo 8: Maslach Burnout Inventory-General Survey (MBI-GS)



Universidad
Nacional
de Loja

FACULTAD DE LA SALUD HUMANA

CARRERA MEDICINA

MASLACH BURNOUT INVENTORY-GENERAL SURVEY (MBI-GS) CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA PRESENCIA DEL SÍNDROME DE BURNOUT EN LOS TRABAJADORES

Tema: Síndrome de Burnout en trabajadores de empresas de la ciudad de Loja.

INSTRUCCIONES: Lea cuidadosamente cada enunciado y marque los casilleros correspondientes a la frecuencia de sus sentimientos acerca del trabajo donde labora. Las opciones que puede marcar son:

- 0 = Nunca / Ninguna vez
- 1 = Casi nunca/ Pocas veces al año
- 2 = Algunas Veces / Una vez al mes o menos
- 3 = Regularmente / Pocas veces al mes
- 4 = Bastantes Veces / Una vez por semana
- 5 = Casi siempre / Pocas veces por semana
- 6 = Siempre / Todos los días

	Nunca / Ninguna vez	Casi nunca/ Pocas veces al año	Algunas Veces / Una vez al mes o menos	Regularmente / Pocas veces al mes	Bastantes Veces / Una vez por semana	Casi siempre / Pocas veces por semana	Siempre / Todos los días
	0	1	2	3	4	5	6
1. Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo							
2. Me siento acabado al final de la jornada							
3. Me siento fatigado al levantarme por la mañana y tener que enfrentarme a otro día de trabajo							
4. Trabajar todo el día realmente es estresante para mi							
5. Soy capaz de resolver eficazmente los problemas que surgen en mi trabajo.							
6. Me siento quemado "agotado" por mi trabajo							
7. Siento que estoy haciendo una buena contribución a la actividad de mi centro laboral							
8. Desde que empecé en este puesto, he ido perdiendo interés en mi trabajo							
9. He ido perdiendo el entusiasmo en mi trabajo							
10. En mi opinión, soy muy bueno haciendo mi trabajo							
11. Me siento realizado cuando logro algo en mi trabajo							
12. He realizado muchas cosas que valen la pena en mi trabajo							
13. Me he vuelto más cínico y pesimista en mi trabajo							
14. Dudo de la importancia de mi trabajo							
15. En mi trabajo estoy seguro de que soy eficaz haciendo las cosas.							

MUCHAS GRACIAS

11.9. Anexo 9: Base de datos

Nº	EDAD	SEXO	INSTRUCCIÓN	NRO HIJOS	ESTADO CIVIL	PROCEDENCIA	AÑOS LABORANDO	OCUPACIÓN	HORAS DE TRABAJO	JORNADA LABORAL
1	≥ 40	Femenino	Tercer nivel	≥ Tres hijos/as	Casado/a	Zona urbana	≥ 15 años	Administrativo	6 - 8 horas diarias	Doble jornada, en la mañana y en la tarde
2	30-35	Femenino	Tercer nivel	Ningún hijo/a	Casado/a	Zona urbana	1 – 5 años	Administrativo	≥ 8 horas diarias	Una sola jornada, solo en la mañana o solo en la tarde
3	35-40	Femenino	Secundaria	≥ Tres hijos/as	Casado/a	Zona urbana	5 – 10 años	Administrativo	6 - 8 horas diarias	Doble jornada, en la mañana y en la tarde
4	30-35	Femenino	Secundaria	Un hijo/a	Soltero/a	Zona urbana	10 – 15 años	Empaquetado	≥ 8 horas diarias	Doble jornada, en la mañana y en la tarde
5	30-35	Masculino	Secundaria	Un hijo/a	Casado/a	Zona urbana	10 – 15 años	Empaquetado	≥ 8 horas diarias	Doble jornada, en la mañana y en la tarde
6	25-30	Femenino	Secundaria	Dos hijos/as	Casado/a	Zona urbana	10 – 15 años	Empaquetado	≥ 8 horas diarias	Una sola jornada, solo en la mañana o solo en la tarde
7	30-35	Femenino	Secundaria	Dos hijos/as	Casado/a	Zona urbana	5 – 10 años	Empaquetado	≥ 8 horas diarias	Una sola jornada, solo en la mañana o solo en la tarde
8	35-40	Femenino	Secundaria	Dos hijos/as	Casado/a	Zona rural	1 – 5 años	Empaquetado	6 - 8 horas diarias	Una sola jornada, solo en la mañana o solo en la tarde
9	20-25	Femenino	Secundaria	Ningún hijo/a	Casado/a	Zona rural	5 – 10 años	Empaquetado	≥ 8 horas diarias	Una sola jornada, solo en la mañana o solo en la tarde
10	30-35	Masculino	Cuarto nivel	Ningún hijo/a	Casado/a	Zona urbana	5 – 10 años	Marketing y ventas	≥ 8 horas diarias	Doble jornada, en la mañana y en la tarde
11	≥ 40	Masculino	Primaria	≥ Tres hijos/as	Casado/a	Zona urbana	5 – 10 años	Elaboración materia prima	≥ 8 horas diarias	Doble jornada, en la mañana y en la tarde
12	20-25	Masculino	Secundaria	Ningún hijo/a	Soltero/a	Zona urbana	1 – 5 años	Otra	6 - 8 horas diarias	Una sola jornada, solo en la mañana o solo en la tarde
13	20-25	Masculino	Secundaria	Ningún hijo/a	Soltero/a	Zona urbana	1 – 5 años	Otra	6 - 8 horas diarias	Una sola jornada, solo en la mañana o solo en la tarde
14	≥ 40	Masculino	Primaria	Dos hijos/as	Casado/a	Zona urbana	10 – 15 años	Elaboración materia prima	6 - 8 horas diarias	Doble jornada, en la mañana y en la tarde
15	25-30	Masculino	Primaria	Ningún hijo/a	Soltero/a	Zona urbana	5 – 10 años	Elaboración materia prima	6 - 8 horas diarias	Doble jornada, en la mañana y en la tarde
16	25-30	Femenino	Tercer nivel	Ningún hijo/a	Soltero/a	Zona urbana	1 – 5 años	Empaquetado	6 - 8 horas diarias	Doble jornada, en la mañana y en la tarde

17	20-25	Masculino	Secundaria	Ningún hijo/a	Soltero/a	Zona rural	1 – 5 años	Empaquetado	≥ 8 horas diarias	Una sola jornada, solo en la mañana o solo en la tarde
18	35-40	Masculino	Tercer nivel	Ningún hijo/a	Soltero/a	Zona urbana	10 – 15 años	Marketing y ventas	≥ 8 horas diarias	Doble jornada, en la mañana y en la tarde
19	≥ 40	Masculino	Tercer nivel	Ningún hijo/a	Soltero/a	Zona urbana	≥ 15 años	Finanzas	6 - 8 horas diarias	Una sola jornada, solo en la mañana o solo en la tarde
20	≥ 40	Masculino	Tercer nivel	Dos hijos/as	Casado/a	Zona urbana	≥ 15 años	Administrativo	≥ 8 horas diarias	Doble jornada, en la mañana y en la tarde
21	≥ 40	Femenino	Tercer nivel	Dos hijos/as	Casado/a	Zona urbana	≥ 15 años	Administrativo	≥ 8 horas diarias	Doble jornada, en la mañana y en la tarde
22	20-25	Femenino	Tercer nivel	Ningún hijo/a	Soltero/a	Zona urbana	1 – 5 años	Marketing y ventas	4 – 6 horas diarias	Una sola jornada, solo en la mañana o solo en la tarde
23	25-30	Femenino	Tercer nivel	Un hijo/a	Divorciado/a	Zona urbana	10 – 15 años	Administrativo	≥ 8 horas diarias	Doble jornada, en la mañana y en la tarde
24	≥ 40	Masculino	Tercer nivel	≥ Tres hijos/as	Casado/a	Zona urbana	≥ 15 años	Administrativo	≥ 8 horas diarias	Doble jornada, en la mañana y en la tarde
25	30-35	Masculino	Primaria	Un hijo/a	Casado/a	Zona urbana	5 – 10 años	Otra	≥ 8 horas diarias	Doble jornada, en la mañana y en la tarde
26	≥ 40	Femenino	Tercer nivel	≥ Tres hijos/as	Casado/a	Zona urbana	≥ 15 años	Administrativo	≥ 8 horas diarias	Una sola jornada, solo en la mañana o solo en la tarde
27	≥ 40	Masculino	Secundaria	≥ Tres hijos/as	Casado/a	Zona rural	1 – 5 años	Marketing y ventas	≥ 8 horas diarias	Doble jornada, en la mañana y en la tarde
28	≥ 40	Femenino	Tercer nivel	Un hijo/a	Unión libre	Zona urbana	≥ 15 años	Finanzas	6 - 8 horas diarias	Una sola jornada, solo en la mañana o solo en la tarde
29	≥ 40	Femenino	Secundaria	≥ Tres hijos/as	Divorciado/a	Zona urbana	10 – 15 años	Otra	4 – 6 horas diarias	Una sola jornada, solo en la mañana o solo en la tarde
30	35-40	Masculino	Primaria	Dos hijos/as	Casado/a	Zona urbana	≥ 15 años	Marketing y ventas	≥ 8 horas diarias	Doble jornada, en la mañana y en la tarde
31	≥ 40	Femenino	Secundaria	≥ Tres hijos/as	Casado/a	Zona urbana	≥ 15 años	Otra	≥ 8 horas diarias	Doble jornada, en la mañana y en la tarde
32	20-25	Femenino	Tercer nivel	Ningún hijo/a	Soltero/a	Zona urbana	1 – 5 años	Finanzas	6 - 8 horas diarias	Doble jornada, en la mañana y en la tarde
33	25-30	Femenino	Secundaria	Ningún hijo/a	Soltero/a	Zona urbana	1 – 5 años	Marketing y ventas	6 - 8 horas diarias	Doble jornada, en la mañana y en la tarde
34	25-30	Femenino	Cuarto nivel	Ningún hijo/a	Soltero/a	Zona urbana	5 – 10 años	Administrativo	≥ 8 horas diarias	Doble jornada, en la mañana y en la tarde
35	30-35	Masculino	Tercer nivel	Ningún hijo/a	Casado/a	Zona urbana	1 – 5 años	Administrativo	≥ 8 horas diarias	Doble jornada, en la mañana y en la tarde
36	20-25	Femenino	Secundaria	Un hijo/a	Soltero/a	Zona urbana	1 – 5 años	Administrativo	4 – 6 horas diarias	Una sola jornada, solo en la mañana o solo en la tarde
37	25-30	Femenino	Tercer nivel	Un hijo/a	Viudo/a	Zona urbana	5 – 10 años	Marketing y ventas	6 - 8 horas diarias	Doble jornada, en la mañana y en la tarde

38	25-30	Femenino	Tercer nivel	Ningún hijo/a	Soltero/a	Zona urbana	1 – 5 años	Administrativo	6 - 8 horas diarias	Doble jornada, en la mañana y en la tarde
39	25-30	Femenino	Tercer nivel	Ningún hijo/a	Soltero/a	Zona urbana	1 – 5 años	Administrativo	6 - 8 horas diarias	Una sola jornada, solo en la mañana o solo en la tarde
40	25-30	Femenino	Tercer nivel	Un hijo/a	Casado/a	Zona urbana	1 – 5 años	Otra	6 - 8 horas diarias	Doble jornada, en la mañana y en la tarde
41	30-35	Femenino	Tercer nivel	Ningún hijo/a	Soltero/a	Zona urbana	1 – 5 años	Otra	4 – 6 horas diarias	Una sola jornada, solo en la mañana o solo en la tarde
42	25-30	Femenino	Primaria	≥ Tres hijos/as	Soltero/a	Zona urbana	5 – 10 años	Otra	≥ 8 horas diarias	Doble jornada, en la mañana y en la tarde
43	25-30	Masculino	Tercer nivel	Ningún hijo/a	Soltero/a	Zona rural	10 – 15 años	Elaboración materia prima	≥ 8 horas diarias	Una sola jornada, solo en la mañana o solo en la tarde
44	25-30	Femenino	Tercer nivel	Un hijo/a	Soltero/a	Zona rural	1 – 5 años	Otra	≥ 8 horas diarias	Doble jornada, en la mañana y en la tarde
45	20-25	Masculino	Secundaria	Ningún hijo/a	Soltero/a	Zona urbana	1 – 5 años	Elaboración materia prima	≥ 8 horas diarias	Doble jornada, en la mañana y en la tarde
46	20-25	Femenino	Tercer nivel	Ningún hijo/a	Soltero/a	Zona rural	1 – 5 años	Otra	≥ 8 horas diarias	Una sola jornada, solo en la mañana o solo en la tarde
47	25-30	Femenino	Tercer nivel	Ningún hijo/a	Soltero/a	Zona urbana	1 – 5 años	Elaboración materia prima	≥ 8 horas diarias	Doble jornada, en la mañana y en la tarde
48	25-30	Masculino	Primaria	Dos hijos/as	Casado/a	Zona rural	10 – 15 años	Otra	≥ 8 horas diarias	Doble jornada, en la mañana y en la tarde
49	≥ 40	Femenino	Tercer nivel	Ningún hijo/a	Soltero/a	Zona urbana	10 – 15 años	Administrativo	6 - 8 horas diarias	Una sola jornada, solo en la mañana o solo en la tarde
50	30-35	Masculino	Secundaria	Ningún hijo/a	Casado/a	Zona urbana	5 – 10 años	Otra	6 - 8 horas diarias	Doble jornada, en la mañana y en la tarde
51	35-40	Masculino	Secundaria	Dos hijos/as	Unión libre	Zona urbana	5 – 10 años	Otra	≥ 8 horas diarias	Doble jornada, en la mañana y en la tarde
52	30-35	Femenino	Tercer nivel	Un hijo/a	Soltero/a	Zona urbana	5 – 10 años	Administrativo	≥ 8 horas diarias	Doble jornada, en la mañana y en la tarde
53	≥ 40	Masculino	Secundaria	Dos hijos/as	Casado/a	Zona urbana	1 – 5 años	Otra	6 - 8 horas diarias	Doble jornada, en la mañana y en la tarde
54	≥ 40	Masculino	Secundaria	Dos hijos/as	Casado/a	Zona urbana	≥ 15 años	Otra	6 - 8 horas diarias	Doble jornada, en la mañana y en la tarde
55	25-30	Femenino	Tercer nivel	Ningún hijo/a	Soltero/a	Zona urbana	10 – 15 años	Otra	≥ 8 horas diarias	Doble jornada, en la mañana y en la tarde
56	≥ 40	Masculino	Tercer nivel	≥ Tres hijos/as	Casado/a	Zona urbana	10 – 15 años	Empaquetado	6 - 8 horas diarias	Doble jornada, en la mañana y en la tarde
57	≥ 40	Masculino	Secundaria	≥ Tres hijos/as	Divorciado/a	Zona rural	1 – 5 años	Otra	6 - 8 horas diarias	Doble jornada, en la mañana y en la tarde
58	≥ 40	Masculino	Cuarto nivel	Dos hijos/as	Casado/a	Zona urbana	1 – 5 años	Marketing y ventas	6 - 8 horas diarias	Doble jornada, en la mañana y en la tarde

59	25-30	Masculino	Secundaria	≥ Tres hijos/as	Casado/a	Zona urbana	10 – 15 años	Otra	6 - 8 horas diarias	Doble jornada, en la mañana y en la tarde
60	30-35	Masculino	Tercer nivel	Ningún hijo/a	Soltero/a	Zona urbana	5 – 10 años	Otra	6 - 8 horas diarias	Doble jornada, en la mañana y en la tarde
61	35-40	Masculino	Secundaria	Dos hijos/as	Casado/a	Zona urbana	5 – 10 años	Empaquetado	6 - 8 horas diarias	Doble jornada, en la mañana y en la tarde
62	35-40	Masculino	Tercer nivel	Dos hijos/as	Casado/a	Zona urbana	≥ 15 años	Administrativo	≥ 8 horas diarias	Doble jornada, en la mañana y en la tarde
63	35-40	Femenino	Tercer nivel	Un hijo/a	Soltero/a	Zona urbana	1 – 5 años	Administrativo	6 - 8 horas diarias	Doble jornada, en la mañana y en la tarde
64	30-35	Masculino	Cuarto nivel	Un hijo/a	Casado/a	Zona urbana	5 – 10 años	Administrativo	≥ 8 horas diarias	Doble jornada, en la mañana y en la tarde
65	30-35	Masculino	Cuarto nivel	Ningún hijo/a	Soltero/a	Zona urbana	5 – 10 años	Administrativo	≥ 8 horas diarias	Doble jornada, en la mañana y en la tarde
66	20-25	Femenino	Tercer nivel	Ningún hijo/a	Soltero/a	Zona urbana	1 – 5 años	Administrativo	6 - 8 horas diarias	Doble jornada, en la mañana y en la tarde
67	35-40	Femenino	Tercer nivel	≥ Tres hijos/as	Casado/a	Zona urbana	≥ 15 años	Administrativo	≥ 8 horas diarias	Doble jornada, en la mañana y en la tarde
68	20-25	Femenino	Tercer nivel	Ningún hijo/a	Unión libre	Zona rural	1 – 5 años	Otra	≥ 8 horas diarias	Doble jornada, en la mañana y en la tarde
69	20-25	Masculino	Tercer nivel	Ningún hijo/a	Soltero/a	Zona urbana	1 – 5 años	Administrativo	6 - 8 horas diarias	Doble jornada, en la mañana y en la tarde
70	25-30	Femenino	Secundaria	Ningún hijo/a	Casado/a	Zona urbana	1 – 5 años	Administrativo	≥ 8 horas diarias	Doble jornada, en la mañana y en la tarde
71	25-30	Femenino	Tercer nivel	Dos hijos/as	Casado/a	Zona urbana	1 – 5 años	Otra	≥ 8 horas diarias	Doble jornada, en la mañana y en la tarde
72	≥ 40	Femenino	Tercer nivel	Dos hijos/as	Casado/a	Zona urbana	≥ 15 años	Administrativo	6 - 8 horas diarias	Doble jornada, en la mañana y en la tarde

Nº	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	Agotamiento	Cinismo	Eficacia Profesional
1	0	1	1	0	5	0	6	0	0	6	6	6	5	0	5	2	5	34
2	1	2	0	0	6	1	6	0	0	4	4	6	0	0	6	4	0	32
3	2	2	1	0	6	1	5	0	0	5	6	6	0	0	6	6	0	34
4	2	3	1	0	6	2	6	0	0	6	5	4	0	0	5	8	0	32
5	2	3	1	0	6	2	6	0	0	6	5	3	0	0	5	8	0	31

6	1	2	1	0	2	0	5	0	0	6	6	6	0	0	6	4	0	31
7	1	2	0	0	2	2	0	0	0	6	6	6	0	0	6	5	0	26
8	0	0	0	0	6	0	6	0	0	6	6	6	0	0	6	0	0	36
9	1	1	0	1	5	2	6	0	0	6	6	6	0	0	6	5	0	35
10	1	1	0	2	6	0	6	0	0	6	6	6	0	0	6	4	0	36
11	1	0	0	0	6	0	6	0	0	6	6	6	0	0	6	1	0	36
12	1	1	0	0	0	1	0	0	0	6	6	6	2	0	6	3	2	24
13	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	6	6	2	0	6	0	2	24
14	1	0	0	0	0	0	6	0	0	6	6	6	0	0	6	1	0	30
15	1	1	0	1	5	1	6	0	1	6	6	2	0	0	6	4	1	31
16	2	1	0	1	5	2	6	0	1	6	6	2	0	0	6	6	1	31
17	0	1	0	0	6	1	6	0	0	6	6	6	0	0	6	2	0	36
18	0	0	0	0	5	0	5	0	0	6	6	6	0	0	5	0	0	33
19	2	1	0	2	5	2	5	0	2	5	5	5	0	0	5	7	2	30
20	1	2	0	1	6	1	6	1	1	6	6	6	0	0	6	5	2	36
21	1	1	2	1	5	1	6	1	0	1	6	5	1	0	6	6	2	29
22	0	1	1	1	2	2	2	1	0	6	5	2	0	1	5	5	2	22
23	5	4	4	2	5	4	5	5	5	5	6	5	0	0	6	19	10	32
24	1	1	0	0	6	1	6	0	0	6	6	6	0	0	6	3	0	36
25	2	1	0	1	1	2	5	0	0	5	2	2	2	0	6	6	2	21
26	0	1	1	0	6	1	6	0	0	6	6	6	0	0	6	3	0	36
27	0	0	0	0	0	0	6	1	1	6	6	6	6	6	6	0	14	30
28	0	1	0	0	6	0	6	0	0	6	6	6	0	0	6	1	0	36
29	2	1	1	5	6	1	6	0	0	6	6	6	0	0	6	10	0	36
30	1	0	0	1	5	0	6	0	0	6	4	6	0	0	6	2	0	33
31	5	5	5	5	5	5	5	0	0	5	6	6	0	0	6	25	0	33
32	2	1	0	0	6	0	6	0	0	6	6	6	0	0	6	3	0	36
33	0	1	0	1	3	0	6	0	0	5	6	6	0	0	6	2	0	32
34	0	0	0	0	6	0	6	0	1	6	6	6	0	0	6	0	1	36
35	1	1	1	1	1	1	6	0	0	6	6	6	0	0	6	5	0	31

36	1	1	1	1	6	2	5	1	0	6	6	6	0	0	6	6	1	35
37	1	1	0	0	6	0	6	0	0	6	6	4	0	0	6	2	0	34
38	2	3	3	3	4	2	5	2	3	5	5	5	1	3	4	13	9	28
39	1	1	0	1	6	6	6	0	0	6	6	6	0	0	6	9	0	36
40	2	2	0	2	6	0	6	0	0	6	6	6	0	0	6	6	0	36
41	4	1	0	1	0	1	3	6	6	6	6	5	1	1	1	7	14	21
42	1	2	0	0	5	0	6	0	0	6	6	5	0	0	6	3	0	34
43	0	1	0	0	3	0	5	5	0	6	6	6	0	0	6	1	5	32
44	2	3	4	6	3	5	2	0	2	1	4	1	0	0	0	20	2	11
45	3	2	0	3	6	0	6	0	0	6	6	6	0	0	6	8	0	36
46	2	2	2	6	2	2	2	1	1	2	0	2	1	1	2	14	4	10
47	4	5	4	4	5	4	5	1	1	4	4	4	5	0	4	21	7	26
48	0	0	0	1	5	0	5	0	0	6	6	6	0	0	6	1	0	34
49	4	5	0	2	6	5	6	4	2	4	6	6	0	0	6	16	6	34
50	4	3	2	1	6	5	6	0	1	6	6	5	0	0	6	15	1	35
51	4	3	2	1	6	5	6	0	1	6	6	5	0	0	6	15	1	35
52	0	0	0	0	6	0	5	0	0	6	6	5	0	0	6	0	0	34
53	1	2	1	2	1	2	1	1	1	6	6	2	2	0	1	8	4	17
54	0	0	0	0	1	0	3	0	0	2	6	6	0	0	6	0	0	24
55	1	4	0	1	5	1	5	0	0	5	6	5	0	0	5	7	0	31
56	1	1	1	1	1	2	6	0	2	5	6	6	0	1	6	6	3	30
57	0	0	0	0	6	0	6	0	0	6	6	6	0	0	6	0	0	36
58	2	1	1	1	6	1	6	1	0	6	6	6	1	1	6	6	3	36
59	1	3	2	0	6	0	6	0	0	0	6	6	1	1	6	6	2	30
60	1	2	0	0	6	1	6	0	0	6	6	6	0	0	6	4	0	36
61	4	4	4	3	5	5	5	3	3	5	5	5	2	3	3	20	11	28
62	1	0	0	0	4	1	4	1	3	5	4	4	2	3	4	2	9	25
63	4	4	5	3	5	4	5	3	4	5	5	5	3	3	5	20	13	30
64	2	1	0	3	6	0	6	0	0	6	6	6	0	0	6	6	0	36
65	0	2	0	2	6	0	5	0	6	6	6	6	0	0	6	4	6	35

66	1	1	0	1	6	1	6	1	1	6	6	6	1	0	6	4	3	36
67	2	2	1	2	6	2	4	2	2	5	5	5	0	1	5	9	5	30
68	1	3	1	2	5	2	2	1	1	5	5	5	1	1	6	9	4	28
69	1	1	2	1	6	1	6	1	0	6	6	6	1	0	6	6	2	36
70	2	4	1	5	6	2	6	1	3	6	6	6	0	0	6	14	4	36
71	0	1	0	0	6	0	6	0	0	6	6	6	0	0	6	1	0	36
72	2	1	0	1	6	1	6	1	1	6	6	6	0	0	6	5	2	36

0= Nunca/ Ninguna vez; 1= Casi nunca/ Pocas veces al año; 2= Algunas veces/ Una vez al mes o menos; 3= Regularmente/ Pocas veces al mes; 4= Bastantes veces/ Una vez por semana; 5= Casi siempre/ Pocas veces por semana; 6= Siempre/ Todos los días

11.10. Anexo 10: Tablas de resultados

Tabla 4

Características sociodemográficas de los trabajadores de empresas de la ciudad de Loja.

Características sociodemográficas	Masculino (n=33)	Femenino (n=39)
Edad:		
20-25	15,15 %	17,95 %
25-30	12,12 %	38,46 %
30-35	24,24 %	12,82 %
35-40	15,15 %	10,26 %
≥ 40	33,33 %	20,51 %
Instrucción:		
Primaria	18,18 %	2,56 %
Secundaria	39,39 %	28,21 %
Tercer nivel	30,30 %	66,67 %
Cuarto nivel	12,12 %	2,56 %
Número de hijos:		
Ningún hijo/a	42,42 %	43,59 %
Un hijo/a	9,09 %	23,08 %
Dos hijos/as	30,30 %	15,38 %
≥ Tres hijos/as	18,18 %	17,95 %
Estado civil:		
Soltero/a	33,33 %	48,72 %
Casado/a	60,61 %	38,46 %
Divorciado/a	3,03 %	5,13 %
Viudo/a	0,00 %	2,56 %
Unión libre	3,03 %	5,13 %
Procedencia:		
Zona urbana	84,85 %	87,18 %
Zona rural	15,15 %	12,82 %
Años laborando:		
1 – 5 años	30,30 %	48,72 %
5 – 10 años	30,30 %	17,95 %
10 – 15 años	21,21 %	15,38 %
≥ 15 años	18,18 %	17,95 %
Ocupación:		
Administrativo	21,21 %	43,59 %
Marketing y ventas	15,15 %	7,69 %
Finanzas	3,03 %	5,13 %

Empaquetado	12,12 %	15,38 %
Elaboración materia prima	15,15 %	2,56 %
Otra	33,33 %	25,64 %
Horas de trabajo:		
4 – 6 horas diarias	0,00 %	10,26 %
6 - 8 horas diarias	45,45 %	38,46 %
≥ 8 horas diarias	54,55 %	51,28 %
Jornada laboral:		
Una sola jornada, solo en la mañana o solo en la tarde	15,15 %	35,90 %
Doble jornada, en la mañana y en la tarde	84,85 %	64,10 %
Total encuestados	72	100%

Fuente: Datos obtenidos en la Hoja de recolección de información.

Elaborado por: Alicia Deyaneira Sigcho Samaniego.

Tabla 5

Edad e indicios según las dimensiones del Burnout

Edad	Agotamiento %	Cinismo %	Eficacia Profesional %	f	%
20-25	0,00	0,00	2,78	12	16,67
25-30	4,17	1,39	1,39	19	26,39
30-35	1,39	1,39	2,78	13	18,06
35-40	4,17	2,78	0,00	9	12,50
≥ 40	2,78	1,39	1,39	19	26,39
Total	12,50	6,94	8,33	72	100,00

Fuente: Datos obtenidos en la Hoja de recolección de información y del cuestionario Maslach Burnout Inventory-General Survey.

Elaborado por: Alicia Deyaneira Sigcho Samaniego.

Tabla 6***Sexo e indicios según las dimensiones del Burnout***

Sexo	Agotamiento %	Cinismo %	Eficacia Profesional %	f	%
Femenino	8,33	4,17	5,56	39	54,17
Masculino	4,17	2,78	2,78	33	45,83
Total	12,50	6,94	8,33	72	100,00

Fuente: Datos obtenidos en la Hoja de recolección de información y del cuestionario Maslach Burnout Inventory-General Survey.

Elaborado por: Alicia Deyaneira Sigcho Samaniego.

Tabla 7***Instrucción e indicios según las dimensiones del Burnout***

Instrucción	Agotamiento %	Cinismo %	Eficacia Profesional %	f	%
Primaria	9,72	0,00	1,39	7	9,72
Secundaria	5,56	2,78	1,39	24	33,33
Tercer nivel	6,94	4,17	5,56	36	50,00
Cuarto nivel	6,94	0,00	0,00	5	6,94
Total	29,17	6,94	8,33	72	100,00

Fuente: Datos obtenidos en la Hoja de recolección de información y del cuestionario Maslach Burnout Inventory-General Survey.

Elaborado por: Alicia Deyaneira Sigcho Samaniego.

Tabla 8***Número de hijos e indicios según las dimensiones del Burnout***

Número de hijos	Agotamiento %	Cinismo %	Eficacia Profesional %	f	%
Ningún hijo/a	4,17	1,39	4,17	31	43,05
Un hijo/a	12,50	2,78	2,78	12	16,67
Dos hijos/as	2,78	1,39	1,39	16	22,22
≥ Tres hijos/as	1,39	1,39	0,00	13	18,06
Total	20,83	6,94	8,33	72	100,00

Fuente: Datos obtenidos en la Hoja de recolección de información y del cuestionario Maslach Burnout Inventory-General Survey.

Elaborado por: Alicia Deyaneira Sigcho Samaniego.

Tabla 9***Estado civil e indicios según las dimensiones del Burnout***

Estado civil	Agotamiento %	Cinismo %	Eficacia Profesional %	f	%
Soltero/a	5,56	2,78	5,56	30	41,67
Casado/a	4,17	2,78	2,78	35	48,61
Divorciado/a	1,39	1,39	0,00	3	4,17
Viudo/a	0,00	0,00	0,00	1	1,39
Unión libre	1,39	0,00	0,00	3	4,17
Total	12,50	6,94	8,33	72	100,00

Fuente: Datos obtenidos en la Hoja de recolección de información y del cuestionario Maslach Burnout Inventory-General Survey.

Elaborado por: Alicia Deyaneira Sigcho Samaniego.

Tabla 10***Procedencia e indicios según las dimensiones del Burnout***

Procedencia	Agotamiento %	Cinismo %	Eficacia Profesional %	f	%
Zona urbana	11,11	5,56	5,56	62	86,11
Zona rural	1,39	1,39	2,78	10	13,89
Total	12,50	6,94	8,33	72	100,00

Fuente: Datos obtenidos en la Hoja de recolección de información y del cuestionario Maslach Burnout Inventory-General Survey.

Elaborado por: Alicia Deyaneira Sigcho Samaniego.

Tabla 11***Años laborando e indicios según las dimensiones del Burnout***

Años laborando	Agotamiento %	Cinismo %	Eficacia Profesional %	f	%
1 – 5 años	4,17	4,17	6,94	29	40,28
5 – 10 años	4,17	1,39	1,39	17	23,61
10 – 15 años	2,78	1,39	0,00	13	18,05
≥ 15 años	1,39	0,00	0,00	13	18,05
Total	12,50	6,94	8,33	72	100,00

Fuente: Datos obtenidos en la Hoja de recolección de información y del cuestionario Maslach Burnout Inventory-General Survey.

Elaborado por: Alicia Deyaneira Sigcho Samaniego.

Tabla 12***Ocupación e indicios según las dimensiones del Burnout***

Ocupación	Agotamiento %	Cinismo %	Eficacia Profesional %	f	%
Administrativo	4,17	2,78	0,00	24	33,33
Marketing y ventas	0,00	1,39	1,39	8	11,11
Finanzas	0,00	0,00	0,00	3	4,17
Empaquetado	1,39	1,39	0,00	10	13,89
Elaboración materia prima	1,39	0,00	0,00	6	8,33
Otra	5,56	1,39	6,94	21	29,17
Total	12,50	6,94	8,33	72	100,00

Fuente: Datos obtenidos en la Hoja de recolección de información y del cuestionario Maslach Burnout Inventory-General Survey.

Elaborado por: Alicia Deyaneira Sigcho Samaniego.

Tabla 13***Horas de trabajo e indicios según las dimensiones del Burnout***

Horas de trabajo	Agotamiento %	Cinismo %	Eficacia Profesional %	f	%
4 – 6 horas diarias	0,00	1,39	2,78	4	5,56
6 - 8 horas diarias	5,56	2,78	1,39	30	41,67
≥ 8 horas diarias	6,94	2,78	4,17	38	52,78
Total	12,50	6,94	8,33	72	100,00

Fuente: Datos obtenidos en la Hoja de recolección de información y del cuestionario Maslach Burnout Inventory-General Survey.

Elaborado por: Alicia Deyaneira Sigcho Samaniego.

Tabla 14***Jornada Laboral e indicios según las dimensiones del Burnout***

Jornada Laboral	Agotamiento %	Cinismo %	Eficacia Profesional %	f	%
Una sola jornada, solo en la mañana o solo en la tarde	1,39	1,39	4,17	19	26,39
Doble jornada, en la mañana y en la tarde	11,11	5,56	4,17	53	73,61
Total	12,50	6,94	8,33	72	100,00

Fuente: Datos obtenidos en la Hoja de recolección de información y del cuestionario Maslach Burnout Inventory-General Survey.

Elaborado por: Alicia Deyaneira Sigcho Samaniego.

11.11. Anexo 11: Infografías y trípticos del taller psicoeducativo.



SÍNDROME DE BURNOUT

Burnout es un síndrome de agotamiento, decepción y pérdida de interés por el trabajo que surge en todo tipo de profesionales.

1 CAUSAS

- Carga laboral excesiva.
- Inseguridad laboral.
- Malas relaciones laborales.
- Liderazgo inadecuado.
- Sueldos bajos.
- Monotonía en la rutina.

2 SÍNTOMAS

- Dificultad de concentración.
- Estado nerviosismo.
- Falta de realización personal.
- Poca autoestima.
- Bajo rendimiento.
- Impaciencia e irritabilidad.
- Dolor de cabeza.
- Sentimiento de agotamiento.

3 CONSECUENCIAS

Puede llegar a producir en las personas que lo padecen a largo plazo:

- Hipertensión arterial.
- Fatiga prolongada.
- Dolores musculares.
- Cefaleas.
- Problemas digestivos.
- Insomnio.
- Depresión.
- Aumento en el uso de drogas.
- Ansiedad.
- Aumento de desórdenes alimenticios.
- Deterioro de relaciones personales.

4 TRATAMIENTO Y PREVENCIÓN

Se recomienda en el ámbito individual realizar:

- Técnicas de relajación.
- Realizar 30 min de ejercicio diario.
- Practicar deporte.
- Yoga.
- Música relajante.
- Buena alimentación.
- Apoyo familiar.

CONSECUENCIAS

Efectos físicos:
-Hipertensión arterial.
-Fatiga prolongada.
-Dolores musculares.
-Cefaleas.
-Tics nerviosos.
-Problemas digestivos.



CAUSAS



-Carga laboral excesiva.
-Inseguridad laboral.
-Malas relaciones laborales.
-Liderazgo inadecuado.
-Sueldos bajos.
-Monotonía en la rutina.

SÍNDROME DE BURNOUT

ES UN SÍNDROME CARACTERIZADO POR FATIGA FÍSICA, FATIGA MENTAL EXTREMA Y AGOTAMIENTO EMOCIONAL QUE GENERA DESPERSONALIZACIÓN Y DETERIORO DEL RENDIMIENTO, SE PRESENTA COMO UNA RESPUESTA A FUENTES DE ESTRÉS CRÓNICO O ESTRESORES.

SÍNTOMAS



Efectos psicológicos:
-Insomnio.
-Depresión.
-Aumento en el uso de drogas.
-Trastornos de tipo afectivo.
-Ansiedad.
-Aumento de desórdenes alimenticios.
-Deterioro de relaciones personales.

-Dificultad de concentración.
-Estado nerviosismo.
-Falta de realización personal.
-Poca autoestima.
-Bajo rendimiento.
-Impaciencia e irritabilidad.
-Dolor de cabeza.
-Sentimiento de agotamiento.



TRATAMIENTO Y PREVENCIÓN

ESTRATEGIAS DE INTERVENCIÓN ORGANIZACIONAL



-Asignar al profesional capacitado actividades que los competen y en las que van a desarrollarse sin complicaciones.
-Mantener una buena comunicación.
-Contribuir al trabajo en equipo y mejorar relaciones interpersonales.
-Brindar las mejores condiciones físicas y ambientales donde laborar.
-Tomar en cuenta opiniones de los trabajadores para mejorar el entorno laboral.
-Contar en las instituciones con servicios de salud ocupacional



TRATAMIENTO Y PREVENCIÓN

ESTRATEGIAS DE INTERVENCIÓN PERSONAL



-Técnicas de relajación.
-Realizar 30 min de ejercicio diario.
-Practicar deporte.
-Yoga.
-Música relajante.
-Buena alimentación.
-Apoyo familiar.

11.12. Anexo 12: Proyecto del Trabajo de Titulación



**Universidad Nacional de Loja
Facultad de la Salud Humana
Carrera de Medicina**

Proyecto del Trabajo de Titulación

Tema: Síndrome de Burnout en trabajadores de empresas de la ciudad de Loja.

Autor: Alicia Deyaneira Sigcho Samaniego

Loja – Ecuador

Año 2020

1. Tema

Síndrome de Burnout en trabajadores de empresas de la ciudad de Loja.

2. Problemática

Se puede definir como el Síndrome de Burnout o Síndrome de agotamiento profesional según la Organización mundial de la salud (OMS) (2000) a: “Un síndrome caracterizado por fatiga física, fatiga mental extrema y agotamiento emocional que genera despersonalización y disminución del desempeño, se presenta como una respuesta a fuentes de estrés crónico o estresores”.

El síndrome de Burnout es un síndrome ocupacional multifactorial formado por una tríada de síntomas basados en altos niveles de desgaste emocional, despersonalización y poca eficacia profesional. Es importante entender estas tres dimensiones que componen el burnout para comprender las consecuencias que puede originar. En primer lugar, el desgaste emocional se define como saturación y cansancio emocional causado por la alta carga de trabajo. En segundo lugar, la despersonalización refleja el apego personal. Quienes sufren esta afectación refieren experimentar menos emociones e incluso insensibilidad frente al sufrimiento ajeno. Por último, poca eficacia profesional significa la percepción de incompetencia, además de una valoración negativa constante frente a todo lo realizado por uno mismo (Maslach & Jackson, 2001).

Incluye a su vez algunos síntomas característicos como son el agotamiento extremo, sentimientos de negativismo, distanciamiento del trabajo y una importante disminución de la eficacia laboral, la OMS sugiere que este agotamiento sucede cuando las exigencias de un trabajo superan ampliamente las recompensas, el reconocimiento laboral y los tiempos para poder relajarse (Fernandes, Dias, Lopes, & Leão, 2020).

La investigación reciente sobre el síndrome de Burnout ha puesto en manifiesto que este concepto se ha ampliado a todo tipo de profesionales y grupos ocupacionales, y ya no está tan restringido al dominio de los servicios a personas (salud, educación y trabajo social). La globalización, las nuevas tecnologías y los cambios socioeconómicos están teniendo impactos claros y complejos en los mercados laborales, las actividades laborales y las organizaciones. Las empresas están adoptando nuevas formas y usando distintas estrategias para responder a estos cambios, manteniendo y aumentando su capacidad para competir y adaptándose a las nuevas demandas de su ambiente, cada vez más complejo y global. Todos estos cambios pueden tener claras implicaciones y consecuencias para la salud y el bienestar de los trabajadores y tienen efectos importantes sobre la salud y eficacia de las organizaciones. Las empresas cada vez son más conscientes de que una parte de su responsabilidad corporativa

social es promover la salud y mejores lugares de trabajo. Además, hay evidencia de que este ambiente sano y positivo beneficia a las empresas y mejora sus resultados (Peiró, 2008).

A nivel mundial en los últimos años se han producido fuertes cambios en el mundo laboral de los países altamente industrializados y el desplazamiento de los riesgos laborales del campo físico al campo mental ha producido un aumento vertiginoso de casos de Burnout. En el lapso de 20 años desde 1990 han aumentado a más del doble los casos y actualmente entre 20 y 25% de los trabajadores está en riesgo de padecer las consecuencias de las altas demandas del mundo laboral en transformación (Bambula & Gómez, 2016).

Los países latinoamericanos viven estos procesos más lentamente y de manera distinta, por ello las investigaciones sobre Burnout se deben realizar comprendiendo la realidad propia en sus particularidades. Si bien no se han desarrollado investigaciones tan extensas sobre este tema como en otros países en nuestra sociedad también en un gran sector de la población prevalecen problemas de salud laboral y el síndrome de Burnout está en aumento. En el Ecuador según varias investigaciones realizadas el 30% del personal sanitario tiene el síndrome de Burnout. (Veletanga & Ramírez, 2017)

El síndrome de Burnout debería en realidad ser considerado una preocupación importante porque puede tener muchos costos, tanto para la organización como para el empleado. En nuestra ciudad no hay estadísticas de la frecuencia de este síndrome en el ámbito empresarial y con el presente estudio se determinara su presencia. La investigación realizada por Maslach (2009) afirma: “El estrés laboral es predictor de un menor rendimiento en el trabajo, problemas con las relaciones de familia y mala salud, y algunos estudios han demostrado hallazgos equivalentes en el burnout laboral” (p.38). Es por esto que han surgido algunas preguntas de investigación como son: ¿Existe la presencia de indicios del síndrome Burnout en los trabajadores de empresas de la ciudad de Loja? ¿Cuáles son las características sociodemográficas con las que está relacionado este síndrome? ¿Cuál es el nivel de afección de acuerdo a las dimensiones que componen el Síndrome de Burnout (Agotamiento, cinismo y eficacia) en los trabajadores?

3. Justificación

El Síndrome de "Burnout", también llamado Síndrome de agotamiento o desgaste Profesional, considerado según la OMS, como de riesgo laboral, causa un deterioro en la salud mental y física del trabajador de que lo presenta. Este síndrome se define como una respuesta al estrés crónico y sostenido del ambiente laboral, integrado por actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabaja y hacia el rol profesional, así como por la vivencia de encontrarse emocionalmente agotado (Morales & Hidalgo, 2015).

Este síndrome afecta tanto a nivel emocional como físico a las personas que lo padecen, algunos estudios han relacionado el agotamiento en el lugar de trabajo con varios efectos físicos, como un factor de riesgo significativo para la enfermedad coronaria, aumento de casos de diabetes tipo 2, hospitalización por trastornos cardiovasculares, dolor musculo esquelético, fatiga prolongada, cefaleas, problemas gastrointestinales, problemas respiratorios, lesiones graves e incluso mortalidad antes de los 45 años. En cuanto a sus efectos psicológicos incluyen trastornos depresivos, insomnio, el uso de medicamentos psicotrópicos y antidepresivos e incluso hospitalización por trastornos mentales. El abuso de sustancias (drogas, fármacos, etc.) y la presencia de enfermedades psicosomáticas son también signos característicos del síndrome. (Sáez, 2019).

Por lo cual el presente estudio beneficiará a los trabajadores de las empresas y a las empresas La Sureñita S.A., Induloja, Parrilladas El Fogón, Prolcom CIA LTDA. Forbes (2011) afirma: “En el entorno laboral puede causar una disminución en la calidad o productividad del trabajo, actitud negativa hacia las demás personas, deterioro de las relaciones con compañeros, aumento del absentismo, disminución del sentido de realización, bajo umbral para soportar la presión y conflictos” (p.2).

A pesar de que las empresas cada vez son más conscientes de que una parte de su responsabilidad corporativa social es promover la salud y mejores lugares de trabajo, la prevalencia de este síndrome ha ido aumentando en los últimos años, existe un gran número de indicadores como son el absentismo por enfermedad, accidentes laborales, bajo desempeño, conflictos, los cuales nos demuestran que la situación respecto al desarrollo de organizaciones sanas y la promoción de la salud en el lugar de trabajo no es tan positiva como debería ser y por lo tanto es importante que las políticas y legislación de los gobiernos, así como las iniciativas públicas y privadas, contribuyan a la promoción de la salud en las empresas para el beneficio de sus trabajadores. Además, las empresas mismas tienen que desarrollar políticas,

prácticas de salud y seguridad, y tienen que promover mejoras en los sistemas y condiciones de trabajo. Es por esto que el presente trabajo entra dentro de la línea de investigación número tres de la Carrera de Medicina de la Facultad de la Salud Humana de la Universidad Nacional de Loja: Salud enfermedad por ciclos de vida, en la sublínea Salud enfermedad del adulto y adulto mayor.

4. Objetivos

4.1.Objetivo general

Determinar las características sociodemográficas, presencia de indicios y nivel de afección del Síndrome de Burnout en los trabajadores de empresas de la ciudad de Loja, con la finalidad de diseñar una propuesta para su prevención y manejo dentro del ámbito empresarial.

4.2.Objetivos específicos

Indagar si existen indicios del Síndrome de Burnout en trabajadores de empresas de la ciudad de Loja.

Caracterizar sociodemográficamente a los trabajadores de empresas de la ciudad de Loja.

Identificar el nivel de afección de acuerdo a las dimensiones que componen el Síndrome de Burnout: Agotamiento, cinismo y eficacia, en los trabajadores de empresas de la ciudad de Loja.

Diseñar una propuesta para la prevención y manejo del Síndrome de Burnout dentro del ámbito empresarial.

5. Esquema de Marco teórico

5.1. Estrés

5.1.1. Causas y factores de riesgo.

5.2. Estrés laboral

5.2.1. Causas estrés laboral.

5.3. Síndrome de Burnout

5.3.1. Definición.

5.3.2. Dimensiones del Síndrome de Burnout.

5.3.2.1. Desgaste emocional.

5.3.2.2. Cinismo.

5.3.2.3. Eficacia profesional.

5.3.3. Causas y Factores de riesgo.

5.3.3.1. Carácter individual.

5.3.3.2. Carácter social.

5.3.3.3. Interpersonales.

5.3.3.4. Características físicas y tecnológicas de la organización.

5.3.4. Clínica y Evolución.

5.3.5. Consecuencias.

5.4. Manejo y diagnóstico del Síndrome de Burnout

5.4.1. Instrumentos utilizados.

5.4.1.1. Maslach Burnout Inventory-General Survey (MBI-GS).

5.4.2. Prevención e intervención.

5.4.2.1. Estrategias de intervención individual.

5.4.2.2. Estrategias de intervención social.

5.4.2.3. Estrategias de intervención organizacional

6. Metodología

6.1. Tipo de enfoque

Se realizará un estudio con un enfoque cuantitativo

6.2. Tipo de estudio

Se realizará un estudio descriptivo, tipo observacional, de cohorte transversal prospectivo.

6.3. Área de estudio

Se realizará el estudio en las empresas: La Sureñita S. A. ubicada en el kilómetro cuatro y medio vía Malacatos. Induloja ubicada en la calle Lauro Guerrero y Colón. Parrilladas El Fogón ubicado en la Av. 8 de diciembre y Prolcom CIA LTDA ubicada en la Avenida Universitaria y Rocafuerte.

6.4. Período

Se realizará durante el periodo abril 2020 a marzo 2021.

6.5. Universo y Muestra

El universo y muestra quedará constituido por los trabajadores de las empresas La Sureñita S.A., Induloja, Parrilladas El Fogón, Prolcom CIA LTDA., de la ciudad de Loja.

6.6. Criterios de inclusión

Trabajadores de las empresas La Sureñita S.A., Induloja, Parrilladas El Fogón, Prolcom CIA LTDA., que firmen el consentimiento informado, que tengan más de un año trabajando dentro de la empresa y cuenten con un contrato de tiempo completo.

6.7. Criterios de exclusión

Trabajadores de las empresas La Sureñita S.A., Induloja, Parrilladas El Fogón, Prolcom CIA LTDA., que no firmen el consentimiento informado, tengan menos de un año trabajando dentro de la empresa, no tengan un contrato de tiempo completo y trabajadores que no contesten la encuesta.

6.8. Operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN	DIMENSIÓN	INDICADOR	ESCALA
El síndrome de Burnout	Es un síndrome caracterizado por fatiga física, fatiga mental extrema y agotamiento emocional que genera despersonalización y disminución del desempeño, se presenta como una respuesta a fuentes de estrés crónico o estresores (OMS, 2000)	Psicológica	Agotamiento emocional Despersonalización Realización personal	Muy bajo Bajo Medio bajo Medio alto Alto Muy alto
Edad	Tiempo que ha transcurrido desde el nacimiento de un ser vivo (Pérez & Gardey, 2018).	Biológica	Años cumplidos	Intervalos 5 años: 20-25 años 25-30 años 30-35 años 35-40 años ≥ 40 años
Sexo	Conjunto de características biológicas, físicas, fisiológicas y anatómicas que definen a los seres humanos como hombre y mujer (Porporatto, 2016).	Biológica	Tipo de sexo	Femenino Masculino

Instrucción	Conjunto de enseñanzas o datos impartidos a una persona o entidad (Bembibre, 2019).	Social	Nivel de escolaridad	Analfabetos Primaria Secundaria Tercer nivel Cuarto nivel
Estado civil	Es la situación estable o permanente en la que se encuentra una persona física en relación con sus circunstancias personales y con la legislación (Pizarro, 2018).	Social	Tipo de Estado civil	Soltero/a Casado/a Divorciado/a Viudo/a Unión libre
Procedencia	Origen de algo o el principio de donde nace o deriva. Hace referencia al lugar donde habita (Espasa-Calpe, 2015).	Social	Lugar de residencia	Zona urbana Zona rural
Ocupación	La ocupación de una persona hace referencia a lo que ella se dedica; a su trabajo, empleo, actividad o profesión, lo que le demanda cierto tiempo, y por ello se habla de ocupación	Social	Cargo dentro de la empresa	Administrativo Marketing y ventas Finanzas Empaquetado Elaboración materia prima

	de tiempo parcial o completo (Pérez & Gardey, 2019).			
Número de hijos	Se refiere al número de hijos que ha tenido una persona en algún momento de su vida alguno nacido vivo, incluyendo los hijos que luego fallecieron (Gasteiz, 2017).	Biológica	Cantidad	Ningún hijo/a Un hijo/a Dos hijos/as ≥ Tres hijos/as
Años laborando	El tiempo que una persona lleva trabajando para conseguir una cosa o en un mismo lugar	Social	Tiempo	1 – 5 años 5 – 10 años 10 – 15 años ≥ 15 años
Jornada laboral	Es el tiempo que cada trabajador dedica a la ejecución del trabajo para el cual fue contratado, expresado en horas, días, semanas o meses (Padilla, 2018).	Social	Tiempo	Una sola jornada (Solo en la mañana o solo en la tarde) Doble jornada (En la mañana y en la tarde)
Horas de trabajo	Es la distribución de la jornada de trabajo en un período determinado de	Social	Tiempo en horas	≤ 4 horas diarias 4 – 6 horas diarias

	tiempo (Padilla, 2018).			6 - 8 horas diarias \geq 8 horas diarias
--	-------------------------	--	--	---

6.9. Métodos e instrumentos de recolección

6.9.1. Métodos. Método deductivo mediante el cual podemos inferir una situación yendo desde una premisa general a una particular.

6.9.2. Técnicas.

- Hoja de recolección de información.
- Maslach Burnout Inventory-General Survey (MBI-GS) cuestionario para evaluar la presencia del Síndrome de Burnout en los trabajadores.

6.9.3. Instrumentos. Se utilizarán los siguientes instrumentos:

- Se recolectará información mediante una hoja de recolección de datos (Anexo 2) confeccionada por el autor en la que se documentará las características sociodemográficas, horas de trabajo, jornada laboral, cargo que desempeña, años laborando en la empresa.
- Se aplicará un cuestionario general para evaluar los indicios del Síndrome de Burnout para personal latinoamericano el Maslach Burnout Inventory-General Survey (MBI-GS) (Anexo 3), se utilizará la tercera edición de este cuestionario en su traducción al español validado por Schaufeli, Salanova, González, & Bakker (2002) en la cual se evalúan todos los ítems de cada una de estas tres subescalas como son Desgaste Emocional, Cinismo y Eficacia Profesional y se puntúan en una escala de frecuencia de 7 puntos, que va desde 0 (nunca) a 6 (siempre). Cinco ítems evalúan agotamiento (Ítems 1,2,3,4,6), cuatro evalúan cinismo (Ítems 8,9,13,14), y seis ítems evalúan eficacia profesional (Ítems 5,7,10,11,12,15), para un total de 15 reactivos. Si se obtiene un puntaje de más de 14 en agotamiento (Puntaje por subescala de 0-30), más de 9 en cinismo (Puntaje por subescala de 0-24), y menos de 23 en eficacia profesional (Puntaje por subescala de 0-36), se puede hablar de que existen indicios de burnout.

6.9.4. Procedimiento:

1. Revisión bibliográfica.
2. Elaboración del proyecto de investigación
3. Solicitud y aprobación del Tema del proyecto de investigación ante la gestora de la Carrera de Medicina Humana.
4. Solicitar pertinencia del proyecto de investigación ante la gestora de la Carrera de Medicina Humana.

5. Solicitar la designación del director de tesis
6. Designación del director de tesis
7. Solicitar aprobación del proyecto de investigación a la gestora de la Carrera de Medicina.
8. Solicita permiso a las empresas la Sureñita S. A., Induloja, Parrilladas El Fogón y Prolcom por parte de la Carrera de Medicina.
9. Firma del consentimiento informado por parte de los trabajadores que participaran en el proyecto.
10. Aplicación de los instrumentos para la recolección de la información como son la hoja de recolección de información donde se documentará las características sociodemográficas, horas de trabajo, jornada laboral, cargo que desempeña, años laborando en la empresa de los trabajadores y el cuestionario Maslach Burnout Inventory-General Survey (MBI-GS) para evaluar los indicios y el nivel de afección del Síndrome de Burnout en los trabajadores, estas se las realizará a través de la recolección de datos por encuestas de forma presencial.
11. Recoger y organizar la información obtenida en una hoja de recolección de datos.
12. Tabulación de la información
13. Análisis estadístico
14. Solicitar el tribunal para la disertación.
15. Redacción de primer informe
16. Revisión y redacción de informe final

6.9.5. Plan de recolección de la información. Se enviarán los instrumentos previamente mencionados de forma online a través de Google Forms a los correos de los trabajadores de las empresas la Sureñita S. A., Induloja, Parrilladas El Fogón y Prolcom CIA LTDA.

6.9.6. Plan de tabulación y análisis. Se realizará una base de datos en una hoja de cálculo de Excel, la misma será analizada en SSPS versión 22.

6.9.7. Plan de presentación de la información. Se presentará la información recolectada por medio de tablas elaboradas en Excel

6.9.8. Materiales. Hojas de recolección de información, hojas de consentimiento informado

6.9.9. Recursos humanos. Tesista, director/ra de tesis.

7. Cronograma

TIEMPO	202																202												2022											
	Abril Mayo				Junio Julio				Agosto Septiembre				Octubre Noviembre				Diciembre				Enero				Febrero				Marzo				Mayo				Junio			
ACTIVIDAD	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Revisión bibliográfica																																								
Elaboración del proyecto																																								
Proceso de aprobación del proyecto																																								
Recolección de datos																																								
Tabulación de la información																																								
Análisis de datos																																								

8. Presupuesto

CONCEPTO	Unidad	Cantidad	Costo unitario (USD)	Costo Total (USD)	
Movilización	Pasajes bus	100	0.30	30.00	
	Pasaje Taxis	50	1.25	62.50	
MATERIALES Y SUMINISTROS					
Hojas de papel bond	Resmas	6	4.20	25.20	
Impresiones a blanco/negro	1	100	0.25	25.00	
Impresiones a colores	1	100	0.5	50.00	
Anillados	3	3	1.00	3.00	
Empastados	1	2	20.00	40.00	
RECURSOS BIBLIOGRÁFICOS Y SOFTWARE					
Ninguno	-	-	-	-	
CAPACITACION					
EQUIPOS					
Computador	Equipo	1	1200.00	1200.00	
Impresora / Tinta	Equipo	1	400.00	400.00	
				Sub total	1835.70
				(Imprevistos 20%)	367.00
				TOTAL	2202.70