



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL**

**Facultad de Ingeniería en Mecánica y Ciencias de la  
Producción (FIMCP)**

**“Prevalencia de Síndrome de Burnout en Trabajadores del Área  
Administrativa de un Distrito de Salud”**

**PROYECTO DE TITULACIÓN**

**Previo a la obtención del título de :**

**MAGÍSTER EN GERENCIA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL  
TRABAJO**

**Presentada por:**

**Alex Javier Navas Naula**

**GUAYAQUIL-ECUADOR**

**Año: 2022**

## **AGRADECIMIENTO**

Quiero expresar mi gratitud a Dios, quien con su bendición llena siempre mi vida y a toda mi familia por estar siempre presente.

Mi profundo agradecimiento a todas las autoridades y personal que conforman el Distrito de Salud, por confiar en mí, abirme las puertas y permitirme realizar todo el proceso investigativo dentro de su establecimiento.

De igual manera mis agradecimientos a la Escuela Superior Politécnica del Litoral, a toda la Facultad de Ingeniería en Mecánica y Ciencias de la Producción, a mis profesores, en especial al Dr. Álvaro Peralta Beltrán, quien con la enseñanza de sus valiosos conocimientos hicieron que pueda crecer día a día como profesional, gracias a cada uno de ustedes por su paciencia, dedicación, apoyo incondicional y amistad.

Un agradecimiento especial a la Dra. Liliam Carolina Cadme Feijoo, quien, con su apoyo a través de sus consejos, de su amor, y paciencia me acompañó por mucho tiempo en el largo y duro camino de este aprendizaje.

Finalmente, quiero expresar mi más grande y sincero agradecimiento al Economista Jaime Genaro Cadme Matute (+), quien fue fuente de inspiración, enseñanza y colaboración durante el inicio de esta carrera.

**Alex Javier Navas Naula**

# DEDICATORIA

El presente trabajo investigativo lo dedico a Dios, por ser el inspirador y darme fuerza para obtener uno de mis anhelos más deseados.

A mis padres, por su amor, trabajo y sacrificio en todos estos años, gracias a ustedes he logrado llegar hasta aquí y convertirme en lo que soy. Ha sido y es un orgullo y un privilegio ser su hijo, son los mejores padres.

A mis hermanos por estar siempre presentes, acompañándome y por el apoyo moral, que me brindaron a lo largo de esta etapa de mi vida.

A todas las personas que me han apoyado y han hecho que el trabajo se realice con éxito en especial a aquellos que me abrieron las puertas y compartieron sus conocimientos.

**Alex Javier Navas Naula**

# TRIBUNAL DE TITULACIÓN

---

**Ángel Ramírez M., Ph.D.**  
**DECANO DE LA FIMCP**  
**PRESIDENTE**

---

**Álvaro Peralta B., MSc.**  
**DIRECTOR DE PROYECTO**

---

**María Carrasco B., MSc.**  
**VOCAL**

# DECLARACIÓN EXPRESA

“La responsabilidad del contenido de este trabajo de titulación, me corresponden exclusivamente; y el patrimonio intelectual del mismo a la ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL”

---

Alex Javier Navas Naula

## RESUMEN

La Organización Mundial de la Salud reconoce al Burnout o el síndrome de desgaste profesional como una enfermedad laboral que compromete la calidad de vida y salud mental del trabajador. El objetivo de la presente investigación fue determinar la prevalencia de Síndrome de Burnout en trabajadores del área administrativa de un Distrito de Salud. La metodología investigada empleada fue diseño observacional, descriptiva y correlacional. La muestra estuvo compuesta por 47 trabajadores que cumplían con los criterios de inclusión. Para la recolección de datos, se aplicó una ficha sociodemográfica y dos instrumentos para analizar los aspectos relacionados al Síndrome de Burnout: Maslach Burnout Inventory (MBI) y el cuestionario CoPsoQ-istas 21. Los resultados obtenidos respondieron a los objetivos planteados, fue posible identificar la prevalencia de Burnout en los trabajadores con el 51% según el cuestionario MBI y de 36.7% con el cuestionario CoPsoQ-istas 21; las características sociodemográficas no son estadísticamente significativas ( $p = >0.05$ ) con el síndrome; con respecto a las situaciones predisponentes, se observa el conflicto de rol en el 87.2%, ritmo de trabajo en el 80.9%, claridad de rol en el 70.2% e inseguridad laboral en el 70.2%. Se considera acertada la implementación de estrategias de afrontamiento para el Síndrome de Burnout, como la técnica de mindfulness y evaluaciones 360 porque no requieren mayor inversión de dinero o tiempo.

**Palabras claves:** Burnout, área administrativa, conflicto de rol, mindfulness, evaluaciones 360.

# ÍNDICE GENERAL

	Pág.
RESUMEN.....	I
ÍNDICE GENERAL.....	II
ABREVIATURAS.....	IV
ÍNDICE DE FIGURAS.....	V
ÍNDICE DE TABLAS.....	VII
ÍNDICE DE TABLAS DE RESULTADOS.....	VIII
INTRODUCCIÓN.....	IX
<b>CAPÍTULO 1</b>	
<b>1. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>1</b>
1.1. Planteamiento del problema.....	1
1.2. Formulación del problema.....	1
1.3. Objetivos del trabajo de titulación.....	1
1.3.1. Objetivo general.....	1
1.3.2. Objetivos específicos.....	2
1.4. Preguntas de investigación.....	2
1.5. Justificación del estudio.....	2
1.6. Hipótesis de la investigación.....	3
1.7. Estructura del trabajo de titulación.....	3
<b>CAPÍTULO 2</b>	
<b>2. MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>4</b>
2.1. Antecedentes de la investigación.....	4
2.2. Historia.....	5
2.3. Definición.....	6
2.4. Epidemiología.....	6
2.5. Principales profesionales afectados.....	7
2.6. Manifestaciones clínicas.....	8
2.7. Factores.....	8
2.8. Niveles.....	10
2.9. Diagnóstico diferencial.....	11
2.10. Formas de evaluación.....	12
2.11. Modelos explicativos.....	14
2.12. Consecuencias.....	16
2.13. Tratamiento.....	18
2.14. Marco legal.....	20
<b>CAPÍTULO 3</b>	
<b>3. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>22</b>
3.1. Diseño de la investigación.....	22
3.2. Modalidad de la investigación.....	22
3.3. Tipos de investigación.....	22
3.4. Instrumentos de investigación.....	23
3.5. Justificación de la metodología empleada.....	23
3.6. Limitaciones del estudio.....	23
3.7. Población y muestra.....	23
3.7.1. Población.....	23
3.7.2. Muestra.....	23
3.7.3. Género.....	24
3.7.4. Nivel socioeconómico.....	24
3.8. Criterios de inclusión y exclusión.....	24

3.8.1. Criterios de inclusión .....	24
3.8.2. Criterios de exclusión .....	24
3.9. Fuentes y recolección de datos.....	24
<b>CAPÍTULO 4</b>	
<b>4. RESULTADOS .....</b>	<b>28</b>
4.1 Distribución de los trabajadores del área administrativa del Distrito de Salud según los factores demográficos .....	28
4.2 Prevalencia del Síndrome de Burnout en trabajadores del área administrativa del Distrito de Salud.....	32
4.3 Correlación (Tablas de contingencia) de factores demográficos como determinantes de la prevalencia de Síndrome de Burnout.....	36
4.4 Correlación (Tablas de contingencia) de las variables o subescalas de mayor riesgo para desarrollar Síndrome de Burnout .....	40
4.5 Tabulación de datos con la aplicación del Método CoPsoQ – istas21.....	43
4.6 Asociación de resultados de acuerdo a los cuestionarios empleados .....	59
4.7 Estrategias de afrontamiento para el Síndrome de Burnout en el área administrativa de las instituciones públicas de salud .....	62
<b>CAPÍTULO 5</b>	
<b>5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....</b>	<b>64</b>
5.1 Conclusiones .....	64
5.2 Recomendaciones .....	65
<b>BIBLIOGRAFÍA</b>	
<b>ANEXOS</b>	



## ABREVIATURAS

AE	Agotamiento emocional.
CBI	Copenhagen Burnout Inventory.
CIE-10	Clasificación Internacional de Enfermedades.
CoPsoQ	Cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo.
D	Despersonalización.
DSMIV	Manual diagnóstico y estadístico de los trastornos mentales.
DSM-V	Manual de la Asociación Estadounidense de Psicología.
IESS	Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.
INSHT	Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.
MBI	Inventario Burnout de Maslach.
NTP	Norma Técnica de Prevención.
OLBI	Oldenburg Burnout Inventory.
OIT	Organización Internacional del Trabajo.
OMS	Organización Mundial de la Salud.
MSP	Ministerio de Salud Pública.
PIB	Producto Interno Bruto.
RP	Realización Personal.

## ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 4.1 Distribución del personal de acuerdo al grupo etario .....	28
Figura 4.2 Distribución del personal de acuerdo al sexo .....	29
Figura 4.3 Distribución del personal de acuerdo al estado civil .....	30
Figura 4.4 Distribución del personal de acuerdo a los años de experiencia .....	31
Figura 4.5 Prevalencia del Síndrome de Burnout.....	32
Figura 4.6 Nivel de Agotamiento Emocional (AE) .....	33
Figura 4.7 Nivel de Despersonalización (D) .....	34
Figura 4.8 Nivel de Realización Personal (RP) .....	35
Figura 4.9 Conflicto de rol según el género y puesto de trabajo.....	44
Figura 4.10 Ritmo de trabajo según el género y puesto de trabajo .....	45
Figura 4.11 Claridad de rol según el género y puesto de trabajo .....	46
Figura 4.12 Inseguridad sobre las condiciones del trabajo según el género y puesto de trabajo.....	46
Figura 4.13 Exigencias emocionales según el género y puesto de trabajo .....	47
Figura 4.14 Sentimiento de grupo según el género y puesto de trabajo.....	48
Figura 4.15 Inseguridad sobre el empleo según el género y puesto de trabajo .....	48
Figura 4.16 Previsibilidad según el género y puesto de trabajo.....	49
Figura 4.17 Apoyo social de superiores según el género y puesto de trabajo .....	50
Figura 4.18 Influencia según el género y puesto de trabajo .....	50
Figura 4.19 Doble presencia según el género y puesto de trabajo .....	51
Figura 4.20 Exigencias cuantitativas según el género y puesto de trabajo.....	52
Figura 4.21 Calidad de liderazgo según el género y puesto de trabajo .....	52
Figura 4.22 Apoyo social de compañeros según el género y puesto de trabajo .....	53
Figura 4.23 Sentido del trabajo según el género y puesto de trabajo .....	54
Figura 4.24 Posibilidades de desarrollo según el género y puesto de trabajo .....	54
Figura 4.25 Confianza vertical según el género y puesto de trabajo .....	55
Figura 4.26 Exigencias de esconder emociones según el género y puesto de trabajo	56

Figura 4.27 Reconocimiento según el género y puesto de trabajo .....	56
Figura 4.28 Justicia según el género y puesto de trabajo.....	57
Figura 4.29 Distribución de referencia sobre Salud y Satisfacción .....	58
Figura 4.30 Relación de resultados Agotamiento Emocional (AE) .....	59
Figura 4.31 Relación de resultados Despersonalización (D) .....	60
Figura 4.32 Relación de resultados Realización Personal (RP) .....	61

## ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1: Incidencia de Síndrome de Burnout por profesiones .....	7
Tabla 2: Diferencias entre el estrés y síndrome de Burnout .....	11
Tabla 3: Instrumentos de medición del Síndrome de Burnout .....	13
Tabla 4: Síntomas descriptivos del Síndrome de Burnout .....	17
Tabla 5: Dimensiones y consecuencias del Síndrome de Burnout .....	18
Tabla 7: Valores referenciales de Burnout (MBI) .....	25
Tabla 8: Dimensiones evaluadas por el Cuestionario CoPsoQ-istas 21 .....	27

## ÍNDICE DE TABLAS DE RESULTADOS

	Pág.
Tabla de resultados 1: Distribución del personal de acuerdo al grupo etario.....	28
Tabla de resultados 2: Distribución del personal de acuerdo al sexo .....	29
Tabla de resultados 3: Distribución del personal de acuerdo al estado civil .....	30
Tabla de resultados 4: Distribución del personal de acuerdo a los años de experiencia laboral.....	31
Tabla de resultados 5: Prevalencia del Síndrome de Burnout.....	32
Tabla de resultados 6: Nivel de Agotamiento Emocional (AE) .....	33
Tabla de resultados 7: Nivel de Despersonalización (D) .....	34
Tabla de resultados 8: Nivel de Realización Personal (RP) .....	35
Tabla de resultados 9: Tabla de contingencia Grupos etarios*Prevalencia de Síndrome de Burnout .....	36
Tabla de resultados 10: Tabla de contingencia Sexo*Prevalencia de Síndrome de Burnout.....	37
Tabla de resultados 11: Tabla de contingencia Estado civil*Prevalencia de Síndrome de Burnout.....	38
Tabla de resultados 12: Tabla de contingencia Años de experiencia laboral*Prevalencia de Síndrome de Burnout.....	39
Tabla de resultados 13: Tabla de contingencia Nivel de Agotamiento Emocional*Prevalencia de Síndrome de Burnout.....	40
Tabla de resultados 14: Tabla de contingencia Nivel de Despersonalización*Prevalencia de Síndrome de Burnout.....	41
Tabla de resultados 15: Tabla de contingencia Nivel de Realización Personal*Prevalencia de Síndrome de Burnout .....	42
Tabla de resultados 16: Tasa de respuesta por unidad de análisis y categoría.....	43
Tabla de resultados 17: Exposiciones en Distrito de acuerdo al porcentaje de trabajadores.....	43
Tabla de resultados 18: Localización de las exposiciones por categoría.....	44
Tabla de resultados 19: Distribución de referencia sobre Salud y Satisfacción .....	58

## INTRODUCCIÓN

El ambiente de las empresas es cada vez más competitivo por lo que requiere que sus trabajadores realicen su trabajo de la mejor manera, con la capacidad de ejecutar varias actividades a la par, que en la mayoría de los casos se deberá extender las jornadas laborales; es decir, el personal debe estar comprometido con el éxito de la institución. La comunidad médico-científica ha realizado varias investigaciones y con evidencias confiables, concluye que los aspectos organizacionales predisponen a efectos contrarios en el personal, los trabajadores presentan frustración y el desbalance percibido entre su esfuerzo laboral y los resultados, estas situaciones conllevan al estrés laboral y como consecuencia principal, la presencia del síndrome de desgaste profesional o Burnout.

El Síndrome de Burnout, también denominado “Síndrome de desgaste profesional” o “Síndrome de estar quemado” se conceptualiza como la fase avanzada del estrés laboral y se caracteriza por el desequilibrio en las expectativas del ámbito profesional y la realidad del trabajo diario. Se manifiesta que los riesgos psico-sociales son considerados factores etiológicos de esta enfermedad. El término “Burnout” fue empleado por primera vez en 1974 por Herbert Freudenberger y reconocida actualmente como enfermedad por la Organización Mundial de la Salud (OMS), ratificada dentro de la Clasificación Estadística Internacional de Enfermedades y Problemas de Salud Conexos (CIE-10).

Esta patología es una problemática que afecta a los trabajadores de diversas áreas comprometiendo su calidad de vida, descrita por Maslach y Jackson en 1986 como un síndrome que consta de tres componentes: agotamiento profesional, despersonalización y baja realización personal. Sus manifestaciones clínicas implican depresión, ansiedad, irritabilidad, dificultad para concentrarse, distanciamiento social, absentismo laboral, mayor predisposición al consumo de drogas, fatiga crónica, conflictos con sus compañeros de trabajo, problemas de conducta como orientación al suicidio, entre otros.

El propósito del presente trabajo fue identificar la prevalencia del Síndrome de Burnout en el área administrativa de una institución pública de salud, estableciendo sus factores de riesgo a nivel sociodemográfico, laboral y psicosocial mediante cuestionarios validados; a través de un diseño observacional, descriptivo de corte transversal, una vez obtenido los resultados se plantearán estrategias que permitan minimizar la incidencia de este síndrome para lograr el bienestar físico y mental del personal estudiado.

# CAPÍTULO 1

## 1. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

### 1.1. Planteamiento del problema

La Organización Mundial de la Salud (OMS) y la Organización Internacional del Trabajo (OIT) expresan su compromiso con el desarrollo de las condiciones saludables en los trabajadores; la OMS reconoce al empleo y trabajo como determinantes que brindan bienestar y estabilidad económica favoreciendo el desarrollo humano sostenible, también puede influir negativamente en su salud y bienestar (OIT, 2019).

En Ecuador, la población trabajadora está expuesta a diversos factores ambientales y laborales que deterioran su salud y afectan su productividad, por lo que se considera importante que el puesto de trabajo se adecúe de acuerdo con las condiciones físicas o psicológicas del operario. Entre las enfermedades profesionales más frecuentes se encuentra el estrés, ansiedad, lesiones musculoesqueléticas, patologías circulatorias, enfermedades respiratorias, además se menciona que los cuadros clínicos expuestos pueden vincularse al cáncer (Pozo, 2018).

Entre los factores de riesgo laborales reconocidos por la OMS que afectan la calidad de vida y la salud mental del trabajo, se encuentra el Síndrome de Burnout también denominado como “síndrome del desgaste profesional o del quemado”, aunque no está descrito en la Clasificación Internacional de enfermedades (CIE-10), Manual diagnóstico y estadístico de los trastornos mentales (DSMIV) o el Manual de la Asociación Estadounidense de Psicología (DSM-V) se define como una respuesta al estrés laboral crónico que se caracteriza por actitudes o sentimiento negativos hacia sus compañeros o al propio rol profesional, incluyendo la percepción continua de estar agotado (Saborío & Hidalgo, 2015).

Se han realizado muy pocos estudios e investigaciones sobre esta condición que afecta el desempeño laboral, por lo que el presente proyecto tuvo como finalidad establecer la prevalencia del Síndrome de Burnout en los trabajadores de un área administrativa de salud en una institución pública a través de la recolección de datos mediante la aplicación de una ficha sociodemográfica, Inventario Burnout de Maslach y la encuesta por el Método CoPsoQ-istas21 (Versión 2).

### 1.2. Formulación del problema

¿Cuál es la prevalencia de Síndrome de Burnout en trabajadores del área administrativa de un Distrito de Salud?

### 1.3. Objetivos del trabajo de titulación

#### 1.3.1. Objetivo general

Determinar la prevalencia de Síndrome de Burnout en trabajadores del área administrativa de un Distrito de Salud.

### 1.3.2. Objetivos específicos

- Caracterizar sociodemográficamente a los trabajadores del área administrativa de un Distrito de Salud.
- Correlacionar los factores sociodemográficos del estudio con la prevalencia del Síndrome de Burnout.
- Determinar las situaciones o aspectos predisponentes para Síndrome de Burnout en la muestra de estudio.
- Plantear estrategias de afrontamiento para el Síndrome de Burnout en el área administrativa de las instituciones públicas de salud.

### 1.4. Preguntas de investigación

- ¿Cuál es la prevalencia del Síndrome de Burnout en el área administrativa de un Distrito de Salud?
- ¿Cuáles serán las principales características sociodemográficas de los trabajadores que participarán en el estudio?
- ¿Cuáles serán las situaciones o aspectos predisponentes para Síndrome de Burnout?
- ¿Cómo se podría evitar el desarrollo de condiciones o enfermedades que afectan la salud física o mental de los trabajadores?

### 1.5. Justificación del estudio

Diariamente fallecen 6.300 personas por accidentes o enfermedades laborales, representando más del 2.3 millones de fallecimientos. Los accidentes laborales en su mayoría resultan en ausentismo laboral. La carga económica de las malas prácticas de seguridad y salud corresponden al 4% del Producto Interno Bruto (PIB) global anual.

El estrés es considerado como uno de los riesgos laborales más importantes en la actualidad; de acuerdo al Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT) en el año 2014 se plantea que el estrés surge del desequilibrio entre las personas y las condiciones laborales como la inseguridad, los horarios, tipo de contrato, trabajo excesivo, entre otros.

La manera de afrontar el estrés depende de la autenticidad del ser humano y entre los principales factores relacionados al estrés en profesionales, se menciona a las presiones económicas, la proyección de expectativas inalcanzables, falta de reconocimiento, ineficiencias operativas y horas extras. Las empresas influyen en la problemática al plantearse crecimientos acelerados e imponer mayor carga horaria en sus empleados.

Cuando persiste el estrés laboral de forma crónica puede vincularse a varias condiciones como dolor lumbar, dolor de cabeza y el desarrollo del síndrome de desgaste profesional o Burnout, que se presenta de forma progresiva y afecta a todas las profesionales, principalmente al sector sanitario, de servicios y asistencial.

El presente trabajo se justifica por la falta de interés de las autoridades de instituciones públicas o privadas acerca de la importancia de la salud física y psicológica de sus trabajadores para el desarrollo humano, la productividad y el bienestar laboral. La escasa intervención para la mejoría de las condiciones



laborales pueden ser causantes de efectos nocivos para la salud como accidentes de trabajo o enfermedades profesionales, entre ellas la más frecuente el estrés laboral, que en su fase avanzada corresponde al Síndrome de Burnout.

Este síndrome se ha estudiado científicamente cerca de 40 años, empezó a investigarse por Freudenberg en el año 1974 como una forma de estrés propia de profesiones encargadas de brindar asistencia manifestándose con pérdida de energía y del entusiasmo. Entre los resultados negativos para el individuo que lo sufre se encuentran alteraciones cardiorrespiratorias, gastritis, úlcera, trastornos del sueño, mareos, depresión, ausentismo laboral y hasta su abandono.

En la Constitución de la República del Ecuador publicada en el 2008, específicamente en el artículo 33 se describe que el Estado es el responsable de garantizar un trabajo adecuado en un ambiente saludable donde exista un mínimo de riesgo de salud mental o física, es por ello que se considera importante el presente estudio para determinar la prevalencia del Síndrome de Burnout en una institución pública para identificar los factores de riesgo psicosociales en el puesto de trabajo y plantear medidas de acción para disminuir el desarrollo de enfermedades vinculadas al trabajo y mejorar el clima laboral para un mejor rendimiento.

## **1.6. Hipótesis de la investigación**

Las variables sociodemográficas y laborales pueden considerarse como factores determinantes de Síndrome de Burnout en trabajadores del área administrativa del Distrito de Salud.

## **1.7. Estructura del trabajo de titulación**

El presente trabajo de titulación estuvo compuesto por:

- Capítulo 1. Planteamiento del problema: Se expondrá el asunto o la idea central de la investigación, se orienta y se justifica el desarrollo del proceso investigativo.
- Capítulo. 2 Marco teórico: Es el soporte contextual que comprende antecedentes, fundamentos o investigaciones previas en que se sustenta el proyecto de investigación.
- Capítulo 3. Diseño de la investigación: Corresponde a la metodología o procedimientos que serán utilizados para la medición de variables del problema y dar respuesta a las interrogantes de la investigación.
- Capítulo 4. Resultados: Comprende el análisis de los datos obtenidos por los instrumentos; se representa por cuadros estadísticos o gráficos elaborados y sistematizados.
- Capítulo 5. Conclusiones y recomendaciones: Se expresan las ideas principales o básicas del trabajo de investigación, la finalidad será demostrar los objetivos y plantear soluciones.

# CAPÍTULO 2

## 2. MARCO TEÓRICO

### 2.1. Antecedentes de la investigación

Para la elaboración del presente proyecto de titulación se revisaron artículos científicos, informes y publicaciones; entre las de mayor relevancia y asociación con el estudio, se encontró:

Ramón y Monzalvo en el año 2015 realizaron un estudio en el personal de enfermería de dos instituciones de salud de Hidalgo-México con el objetivo de determinar la prevalencia del Síndrome de Burnout. La metodología investigativa fue observacional no experimental de corte transversal; la recolección de datos se realizó mediante 535 encuestas que incluían el Maslach Burnout Inventory (MBI) al personal de enfermería del área de hospitalización de la Secretaría de Salud y del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado, para el análisis de información se creó una base de datos y se aplicó estadística descriptiva del programa SPSS versión 19. Entre los principales resultados: la proporción del personal con Síndrome de Burnout fue de 33.8% (n=181), el 6.7% presentó un alto nivel (n=36). Se evidenció que 44.1% tenía agotamiento emocional, el 56.4% despersonalización y el 92.9% baja realización personal (Miranda & Monzalvo, 2015).

Bedoya en el año 2017 realizó un estudio descriptivo en el Hospital Municipal de Bolívar de Colombia con el objetivo de determinar la prevalencia del Síndrome de Burnout. La muestra del estudio estuvo compuesta por 57 trabajadores asistenciales del establecimiento, en los que se analizaron variables sociodemográficas a través de una encuesta y se aplicó el Maslach Burnout Inventory (MBI). Resultados: prevalencia del síndrome fue del 10.5% (n=6) que presentaron altos niveles de agotamiento emocional, con mayor predominio en el sexo femenino con 83.3%. El autor concluye que en el servicio médico existe riesgos psico laborales como la cantidad de funciones que debe desempeñar cada trabajador en el ambiente hospitalario (Bedoya, 2017).

Verdy en el año 2015 realizó su tesis de grado para Magister en Investigación Clínica y Epidemiología denominada "Prevalencia del Síndrome de Burnout en el personal administrativo de la Facultad de Ciencias Médicas de la Universidad de Guayaquil, Ecuador" con la finalidad de identificar factores de riesgo predisponentes para la aparición del síndrome y su prevalencia. El diseño del estudio fue prospectivo, transversal, observacional no experimental; la muestra estuvo compuesta por 48 trabajadores administrativos, a los que se les aplicó como técnicas de recolección de datos: ficha sociodemográfica y el Maslach Burnout Inventory (MBI). Entre los principales resultados: características sociodemográficas, grupo etario 36-45 años con el 52%, predominio de sexo femenino con 67%, estado civil casado en 58%, cursan de 0 a 10 años en el puesto de trabajo en 58.3%; parámetros de Burnout, nivel alto-medio de agotamiento emocional en el 77%, nivel bajo de despersonalización en el 56.2%, nivel alto-medio de realización personal en el 58.3% (Verdy, 2015).

Álvarez en el año 2018 ejecutó un estudio con el objetivo de determinar la prevalencia del Síndrome Burnout en el personal de enfermería del Hospital General Docente de Calderón, Quito-Ecuador. La metodología investigativa fue de

tipo descriptiva y corte transversal, con la aplicación de una ficha de datos sociodemográficos y el instrumento de Maslach Burnout Inventory (MBI). Se trabajó con una muestra conformada por 65 personas de distintas áreas o subprocesos. Según los resultados obtenidos: características sociodemográficas de mayor prevalencia, grupo etario 21-30 años con 49.23%, sexo femenino en 78.46%, estado civil casados/as con 41.54% y tienen hijos con 66.16%. En los parámetros del inventario de Maslach: cansancio emocional en el nivel alto con 63.8%, despersonalización en niveles bajos con 60% y sobre la realización personal en nivel alto con 83.85%.(Álvarez, 2018)

## 2.2. Historia

En el diccionario Vox inglés-español, la expresión inglesa “burnout” significa quemarse o fundirse, al inicio esta expresión se utilizó en el aspecto deportivo para describir situaciones que a pesar de realizar entrenamientos duros, no se conseguían resultados excelentes, este acontecimiento se ha traducido en castellano como: síndrome del trabajador quemado, síndrome de sobrecarga en el trabajador, enfermedad de Tomás (Navarro, 2016).

El primer caso se reportó en la literatura para el año 1961 por Greens G. en una publicación “ a burnout case”; al pasar el tiempo, Zabala Madrid e Iñaki Piñuel en 1965 proponen el término “carbonizado” para definir el tema, pero lo más cercano para conceptualizarlo sería el profesional desgastado es por ello que se nombró como “síndrome del desgaste profesional” (López, 2017).

En 1969, Bradley H. describió al síndrome como una condición psicosocial que era más frecuente en policías encargados del área de libertad condicional, ellos presentaban cambios en su comportamiento por el contacto cercano con delincuentes juveniles, por lo que se empleó el término “Staff Burnout” (Navarro, 2016).

En 1974, el psiquiatra germano-estadounidense Freudenberger H. fue el primero en describir esta enfermedad mediante diversas observaciones que pudo realizar en la clínica para toxicómanos en New York, observando que sus compañeros de trabajo luego de una década de labores, empezaban a perder la energía y la empatía con pacientes, presentaban cuadros de ansiedad, depresión y era notorio que estaban desmotivados en el trabajo. Sobre el trato a los pacientes, Freudenberger mencionó que los colaboradores de la clínica tenían un trato más distante, menos sensible, no eran comprensivos, inclusive mostraban conductas agresivas y culpaban a los pacientes de sus propios padecimientos (Acker, 2012).

La psicóloga Maslach C. y el psicólogo Leiter M. en 1982 desarrollaron un inventario denominado “Maslach Burnout Inventory” para determinar la incidencia de esta patología, desde el año 1986 se considera como el método de diagnóstico idóneo para el síndrome. Maslach al describir la patología, reportó que se presenta mayormente en trabajadores que interactúan con personas en el entorno laboral refiriéndose principalmente al personal del área de salud, pero en 1988 los investigadores Aronson y Pines plantean que cualquier profesional puede desarrollar Burnout, aunque no sea en el área de salud y se debe a situaciones demandantes, como en las funciones comerciales o políticas que incluyen demandas psicológicas (Alarcón, 2011).

Dos trabajadoras sociales de Suecia; Bronsberg y Vestlund indicaron que padecían este síndrome por lo que escribieron en 1997 la obra “No te quemes” donde indicaban que el termino quemarse era algo fuerte, pero se puede comparar a las

personas con baterías que necesitan cargarse o recargarse ante situaciones de trabajo intenso (Maldonado, 2012).

Los cambios se van presentando de forma lenta y progresiva por lo que el afectado no se da cuenta de la magnitud de la situación, se nota distinto, pero no sabe el motivo. Las alteraciones progresan y el afectado en un tiempo de reflexión puede percibir que no es algo normal lo que está sucediendo, en ese momento su actitud hacia la vida ya ha presentado cambios y es difícil cumplir con su trabajo lo realiza con esfuerzo, termina su jornada laboral agotado y vacío (Saborío & Hidalgo, 2015).

En los momentos difíciles se compensaban con ratos de ocio o actividades como “catarsis natural” que el mismo cuerpo busca compensar el exceso de preocupaciones, pero al presentar el síndrome no se le ocurre nada solo pasar en el sofá y olvidarse de todo o todos. Si la persona en su trabajo implica contacto con alumnos, clientes, usuarios o pacientes se les hace más difícil comunicarse, relacionarse o soportarlos (Tenesaca et al., 2014). El individuo está desgastado, irritable, sin ganas de nada, con la sensación de no poder más y de estar perdiendo el control de su vida con sentimientos de fracaso o culpa. El Burnout corresponde a una dificultad de salud y de calidad de la vida laboral, uno de los tipos de estrés crónico surge como respuesta al esfuerzo frecuente, la persona se considera insuficiente y pierde la confianza o seguridad en sí misma (Intriago, 2019).

### **2.3. Definición**

El síndrome del quemado o Burnout es reconocido por la OMS y diagnosticada por médicos o profesionales del área de salud mental, aunque no se ha descrito en la Clasificación Internacional de Enfermedades (CIE-10), Manual estadístico y diagnóstico de trastornos mentales (DSMIV) o en la nueva versión del Manual de Asociación Estadounidense de Psicología (DSM-V) (Álvarez & Fernández, 1991).

La mayoría de los autores coinciden que el síndrome de Burnout aparece por niveles excesivos de estrés crónico en el trabajo, esto resulta principalmente por largos años en el puesto de trabajo que conlleva a resultados negativos tanto para el empleado y en la empresa o institución; se manifiesta que es más frecuente en ciertas profesiones, en especial aquellas que tienen contacto directo con usuarios como pacientes o alumnos conflictivos (Carrillo & Gómez, 2012).

La definición más acorde fue propuesta por la psicóloga Cristina Maslach, que describe al Síndrome de Burnout como una forma inadecuada de responder ante el estrés crónico que se caracteriza por tres parámetros: agotamiento emocional, despersonalización y disminución del desempeño personal. El catedrático de psicología social de la Universidad de Valencia, Pedro Gil-Monte define al síndrome de desgaste profesional como la respuesta al estrés laboral crónico con sentimientos o actitudes negativas hacia sus compañeros de trabajo y en su desempeño profesional, básicamente la vivencia de estar agotado. Ambos investigadores coinciden que la respuesta inadecuada ante el estrés crónico en el trabajo incrementa el riesgo de desarrollo de este padecimiento (Gil-Monte & Viotti, 2017).

### **2.4 Epidemiología**

A lo largo del tiempo, se han realizado numerosos estudios con el objetivo de establecer la incidencia del síndrome del quemado o de Burnout, pero no existe una relación entre ellos por lo que se puede indicar que la prevalencia depende del ambiente laboral y las características del individuo que lo padece (Alarcón, 2011).

La situación que se reporta en Holanda es que el 15% de los trabajadores sufren de Burnout y el impacto financiero debido a condiciones asociadas al estrés representa 1,7 billones de euros, principalmente en profesiones sanitarios: enfermeros, médicos, psicólogos, auxiliares de enfermería y odontólogos (Latorre, 2009).

Varios autores mencionan que el síndrome de Burnout empieza desde su preparación académica, en un estudio realizado por varios investigadores en el año 2010 en la revista de alto impacto JAMA, se obtuvo que hasta un 49.6% de los estudiantes de medicina presentaban sobrecarga emocional (Dyrbye et al., 2010).

En el país de Costa Rica, se han llevado a cabo varios estudios sobre incidencia de Burnout, uno de ellos fue en el 2004 en una Clínica de Pavas denominada COOPESALUD R.L, como principales resultados se observó que el 20% de los profesionales de salud tenían síndrome de desgaste profesional, sexo masculino y grupo etario de 25 a 34 años (Díaz & Gómez, 2016).

## 2.5 Principales profesionales afectados

El síndrome de Burnout es más frecuente en las profesiones que exigen implicación, entrega y servicio a otras personas, se asienta en las personas perfeccionistas con alto grado de exigencia y mayor tendencia a implicarse en el trabajo. La mayoría de los profesionales no son capaces de realizar un trabajo adecuado, se sienten fracasados o frustrados. Entre las profesiones con mayor predisposición para el Síndrome de Burnout;

- Enfermeras.
- Trabajadores sociales.
- Doctores.
- Psicólogos.
- Gendarmería.
- Empresarios.
- Administrativos.
- Empleos monótonos o rutinarios (Rodríguez et al., 2011).

**Tabla 1: Incidencia de Síndrome de Burnout por profesiones**

Estudios	Resultados
Kyriacou (1980)	25% en profesores
Kafry, Aronson y Pines (1981)	45% en distintas profesiones
Jackson y Maslach (1982)	20-35% en personal de enfermería
Henderson (1984)	30-40% en doctores
Marchant, Smith y Birch (1984)	12-40% en bibliotecarios
Crown, Johnson y Rosse (1991)	20% en personal de salud y policías
García Izquierdo (1991)]	17% en personal de enfermería
Jorgesen (1992)	39% en estudiantes de enfermería
Spence y Price (1994) Field, Meterko y Deckard (1994)	20% en policías y personal sanitario
Field, Meterko y Deckard (1994)	50% en médicos

Fuente: Casas-2002

## 2.6 Manifestaciones clínicas

Se deben mencionar los componentes del Síndrome de Burnout (SB):

1. **Agotamiento emocional o cansancio:** El cuadro clínico se caracteriza por fatiga, desgaste y pérdida progresiva de energía. Se ha vinculado con vivencias emocionales negativas como el disgusto, porque no le dan el valor respectivo al trabajo realizado o la percepción del sujeto que su trabajo no fue de gran ayuda en la institución (Aranda et al., 2006).
2. **Despersonalización:** Comprende la percepción o experiencia de uno mismo como que fuese un observador externo, la persona siente que ha cambiado y el mundo no es real. Es una modalidad o medio de defensa para protegerse de sentimientos de frustración o impotencia provenientes de sus actividades laborales, la forma en que se presenta es fría y distante con sus compañeros o familiares, el trato hacia ellos es como si fueran objetos (Hidalgo, 2016).
3. **Abandono de realización personal:** El trabajo ha perdido gran valor e interés en la vida del sujeto. La persona con síndrome de Burnout se siente incompetente y con frustración al evaluar sus expectativas y metas planeadas a largo plazo. Se manifiesta con irritabilidad, baja autoestima y depresión (Escudero & Delfín, 2009).

Las manifestaciones o componentes se van presentando de forma cíclica por un periodo de tiempo es por ello que puede presentarse en varias etapas de la vida en el mismo puesto de trabajo o en otro (Alvarez & Fernández, 1991).

Existen algunas manifestaciones que pueden presentarse y se puede tomar en cuenta como signos de alarma o un cuadro clínico establecido como:

- Ansiedad.
- Aislamiento.
- Negación.
- Temor.
- Miedo.
- Depresión se considera que debe tomarse siempre en cuenta porque puede llevar al suicidio.
- Negación.
- Adicciones.
- Cambios en la personalidad.
- Sentimientos de culpa.
- Descuido personal.
- Trastornos alimenticios.
- Pérdida de memoria.
- Problemas de concentración.
- Trastornos en el sueño (Forbes, 2011).

## 2.7 Factores

En la actualidad, se conoce al Síndrome de Desgaste Profesional como un proceso multifactorial en donde se aprecia al estrés, el aburrimiento, crisis en el desempeño laboral, problemas económicos y aislamiento. Sumado a los elementos mencionados, se han descrito factores de riesgo que predisponen a la patología:

- **Componentes personales:** En este factor se toma en cuenta a la edad con respecto a la experiencia laboral, se considera que el sexo femenino afronta de mejor forma las situaciones conflictivas en el trabajo, además se menciona que la disfunción familiar influye en la manera en que el profesional se desempeña en su trabajo, es por ello que al existir problemas en el hogar, el trabajador se vuelve impaciente, exigente y demuestra mal humor (Rivera & Ortiz, 2019).
- **Formación profesional inadecuada:** Elevado conocimiento teórico, pero no existe un buen desempeño práctico que provoca en el trabajador cuadros de ansiedad, depresión y frustración. La falta de aprendizaje de técnicas de control emocional constituye un factor desencadenante del Síndrome de Burnout (López et al., 2016).
- **Factores laborales:** Se refiere al ambiente laboral en el que el trabajador desempeña sus actividades; se incluye tanto el medio ambiente como al personal, por ejemplo; medio físico deficiente, organización del trabajo, salario mínimo, trabajo en equipo desfavorable y sobrecarga laboral (Moreno et al., 2001).
- **Factores sociales:** La necesidad del profesional de alcanzar el prestigio para ser considerado por su familia y socialmente, además lograr un alto status económico (Jiménez & Caicedo, 2015).
- **Factores ambientales:** Se refiere a situaciones de gran impacto emocional que ocurren dentro de la familia, como fallecimiento de seres queridos, matrimonio, accidentes, enfermedad, divorcio o nacimiento de los hijos (García et al., 2016).

Se detalla para una mejor comprensión, alguno de los factores mencionados anteriormente:

### **Horario de trabajo y turnos laborales**

Algunos autores sugieren que los trabajos por turno y en horarios de noche influyen para la presencia del síndrome, porque afectan biológicamente por alteraciones en el ritmo cardiaco, los cambios en la temperatura corporal, eliminación de adrenalina y el ciclo sueño-vigilia (Rodríguez et al., 2011).

### **Estabilidad laboral y seguridad**

La estabilidad y seguridad laboral es un derecho del trabajador de conservar su puesto de trabajo, generando ingresos a la empresa para adquirir el salario o pago del empleador. La institución debe asegurar que sus empleados tengan un ambiente laboral agradable y adecuado, esto se refiere a las condiciones físicas y psicológicas para que las funciones se ejecuten correctamente. La estabilidad en el trabajo depende de cambios en la administración, economía o las políticas del país en el sector laboral (Maldonado, 2012).

### **Antigüedad profesional**

La antigüedad laboral se refiere al tiempo que una persona labora en una empresa, en algunos trabajos, cuando el trabajador cumple los años establecidos en la ley del país le conceden la jubilación. El síndrome de Burnout suele comprometer al individuo que lleva muchos años en el trabajo, pero es relativo porque una persona puede presentar Burnout en poco tiempo por otros factores y la persona que trabaja más de 10 años puede o no desarrollar el síndrome (López et al., 2016).

### **Incorporación de tecnología**

El uso de la tecnología puede cambiar tareas y puestos de trabajo, por la demanda se sugiere implementarla y puede vincularse con estrés en los trabajadores porque surge la necesidad de capacitarse, miedo a ser despedido, aumento de control o monitoreo de su desempeño, posibilidad de aislamiento o cambios en los roles del sistema organizacional (Intriago, 2019).

### **Estructura organizacional**

La estructura organizacional comprende el marco de desenvolvimiento de la empresa, la división del trabajo por funciones o roles, lo que corresponde al nivel jerárquico, la comunicación y la toma de decisiones. Si la institución es compleja, lo que respecta a jerarquía, toma decisiones o formalización de procedimientos existe un mayor riesgo que se presente en sus miembros el síndrome de Burnout, porque la división de tareas puede tener problemas de coordinación o comunicación entre los miembros (Moreno et al., 2001).

### **Relaciones interpersonales**

Las personas tienen la necesidad de agruparse o relacionarse, en un trabajo debe existir una relación con los compañeros y jefes inmediatos, para establecer un mejor ambiente laboral y satisfacción; pero en algunos casos las relaciones se vuelven negativas, no existe apoyo, ni cooperación entre los miembros, lo que produce aumento de tensión y situaciones de estrés (Jiménez & Caicedo, 2015).

### **Planificación o estrategia de la empresa**

Algunas instituciones reducen sus gastos o costos por lo que toman decisiones como reducir el personal, debido a ello a los trabajadores que permanecen le suman responsabilidades o funciones, es decir existe sobrecarga laboral lo que predispone a Burnout. En otras empresas, no realizan capacitaciones o programas para el desarrollo profesional, por lo que el trabajo se vuelve rutinario y no existe motivación. Como consecuencia de un recorte de presupuesto de la empresa o institución, el trabajador puede resultar afectado por una reducción de sueldo o atraso de pagos, lo cual incrementa el estado de alerta, ansiedad, desesperación e incertidumbre en el trabajador (Maldonado, 2012).

## **2.8 Niveles**

El síndrome de Burnout se ha organizado en cuatro niveles, de acuerdo con el cuadro clínico:

- Nivel leve: Incluye manifestaciones somáticas en leve intensidad, se manifiesta con cansancio, quejas y dificultad para levantarse cada mañana.
- Nivel moderado: Se relaciona con una progresión del nivel leve, en donde se incluye el aislamiento, negativismo y cinismo.
- Nivel grave: Comprende la automedicación con psicofármacos, ausentismo laboral y desarrollo de hábitos como el consumo de alcohol, tabacos o drogas.
- Nivel extremo: Se caracteriza por un comportamiento extremo en el individuo, con síntomas somáticos y físicos marcados, se presentan cuadros de aislamiento marcado, alteraciones psiquiátricas y en el peor de los casos el suicidio (Iparraguirre, 2018).



## 2.9 Diagnóstico diferencial

Existe dificultad en varias ocasiones para diferenciar el síndrome de otros conceptos, porque varios cuadros afectan la salud psicosocial del individuo con manifestaciones similares, por lo que se señalan algunas diferencias:

### a) Estrés general:

Alteraciones que se presentan como respuesta física por estímulos repetidos, es un proceso psicológico que aborda efectos negativos y positivos, en cambio el síndrome de Burnout, los efectos son siempre negativos para la persona que lo padece y su entorno (Ávila, 2014).

El estrés puede presentarse en cualquier aspecto de la vida o en las actividades que realiza, pero el Burnout es considerado como un síndrome exclusivo del entorno laboral (Capdevila & Segundo, 2015).

**Tabla 2: Diferencias entre el estrés y síndrome de Burnout**

Estrés	Burnout
Sobre implicación en problemas	Falta de implicación
Hiperactividad emocional	Desgaste emocional
El fundamento principal es el daño fisiológico	El fundamento principal será el desgaste emocional
Falta de energía física o agotamiento	El agotamiento afecta la motivación y la energía física
La depresión se produce como reacción para preservar energías físicas	La depresión se presenta como la pérdida de los ideales o expectativas
Puede existir efectos positivos en exposiciones moderadas (estrés)	Solo existen efectos negativos

Fuente: Guía sobre el síndrome del quemado (Burnout)-2006

### b) Fatiga física:

Se define como la reducción de la respuesta física de la persona después de realizar un trabajo en un periodo de tiempo, es posible recuperarse a corto plazo y se presenta con éxito, a diferencia del Burnout donde la recuperación es un proceso lento caracterizado por frustración, ansiedad y depresión (Peña & Lasso, 2015).

### c) Depresión:

Esta condición es definida por la OMS como un trastorno mental que se caracteriza por sentimientos de tristeza, culpa, baja autoestima, trastornos alimenticios y del sueño, además dificultad para concentrarse; varios de estos efectos se relacionan con el Burnout, pero su origen es diferente (Tement et al., 2016).

La depresión solo se relaciona de forma significativa con el cansancio emocional y se destaca por sentimientos de culpa, mientras que en el síndrome de Burnout la frustración se asocia a irritabilidad y coraje (Velásquez et al., 2013).

## 2.10 Formas de evaluación

Para el diagnóstico de Burnout o síndrome de desgaste profesional se emplea usualmente el Maslach Burnout Inventory que se compone de 22 ítems sobre pensamiento, sentimientos o conductas del entorno laboral, son valorados a través de 6 opciones que comprenden el nunca y diariamente. Los enunciados corresponden a las subescalas o componentes del síndrome (realización personal, agotamiento emocional y despersonalización) (Bresó et al., 2015).

En la mayoría de los trabajos realizados sobre el síndrome de Burnout se utiliza el inventario de Maslach, en el año 2004 fue validado por la Universidad de Antioquia situada en Colombia. Sus ítems se valoran por escala de Likert y arrojan resultados de acuerdo con sus tres componentes (Hederich & Caballero, 2016).

- a) **Agotamiento emocional (Emotional Exhaustion-EE):** Consta de nueve preguntas en el cuestionario de Maslach que se relaciona al cansancio por el trabajo. Sus enunciados son el número 1,2,3,6,8,13,14,16 y 20; el valor máximo es de 54 puntos, los resultados son proporcionales al nivel de Burnout del individuo (Bresó et al., 2015).
- b) **Despersonalización (Despersonalization-D):** Comprende cinco ítems del inventario que corresponde al 5,10,11,15 y 22, se relacionan a cambios en el trato del usuario del servicio como distanciamiento o insensibilidad. El resultado máximo es 30 puntos, se relaciona directamente con el nivel de Burnout (Rodríguez et al., 2011).
- c) **Realización personal (Personal Accomplishment-PA):** Consta de ocho preguntas para la autoevaluación del trabajo de forma negativa o de poco valor. Los ítems son el 4,7,9,12,17,18,19,21. La puntuación máxima es de 48, lo que corresponde a alta realización personal y es inversamente proporcional al nivel de Burnout (Bresó et al., 2015).

En la valoración del agotamiento emocional y despersonalización, los puntajes altos se asocian con Burnout, pero en el aspecto realización personal los puntajes más bajos orientan al diagnóstico de Burnout, por esta razón cada escala se valora de forma individual no es posible plantear un promedio (Tement et al., 2016).

Para la interpretación de los resultados obtenidos, se expone:

- Agotamiento emocional: Las puntuaciones de 27 o más son indicativas de un alto nivel de Burnout, intervalo de 19 a 26 se consideran puntuaciones intermedias y por debajo de 19 el nivel de burnout es bajo o muy bajo (Maldonado, 2012).
- Despersonalización: Los puntajes mayores a 10 corresponden a un nivel alto, intervalo de 6 a 9 un nivel intermedio y menos de 6 un grado bajo de despersonalización (Intriago, 2019).
- Realización personal: Estos resultados se presentan de forma contraria a los otros componentes; se obtienen de 0 a 31 puntos que corresponde a baja realización personal, intervalo de 32 a 38 nivel intermedio y mayor a 39 corresponde a alta realización personal (García et al., 2016).

**Tabla 3: Instrumentos de medición del Síndrome de Burnout**

<b>Año</b>	<b>Autor</b>	<b>Instrumento</b>	<b>Ítems</b>	<b>Factores</b>
1976	Dworkin & Dworkin	Cuestionario de Burnout	8	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aislamiento</li> <li>- Falta de control y significado</li> <li>- Ausencia de normas</li> </ul>
1978	Kafry & Pines	Tedium Scale	?	?
1980	Jones	Scale for Health Professionals	?	?
1981	Jackson & Maslach	Maslach Burnout Inventory (MBI)	22	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cansancio emocional</li> <li>- Despersonalización</li> <li>- Logro personal reducido</li> </ul>
1981	Wolff & Petegrew	Teacher Estrés Measure	64	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Trece factores</li> </ul>
1984	Fimian	Teacher Estrés Inventory	?	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cinco factores de fuentes de estrés</li> <li>- Cinco factores de efectos de estrés</li> </ul>
1987	Seidman & Zager	Teacher Burnout Scale	21	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Satisfacción de la carrera</li> <li>- Apoyo de la administración</li> <li>- Afrontamiento de estrés</li> <li>- Actitudes hacia los estudiantes</li> </ul>
1988	Long & Schultz	Teacher Estrés Measure	36	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Estrés y ambigüedad de rol</li> <li>- Satisfacción laboral y personal</li> <li>- Estructura de la tarea</li> <li>- Apoyo gerencial</li> <li>- Gestión de la organización</li> </ul>
1990	Olivier & Moreno Gimenez	Cuestionario Breve de Burnout	21	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cansancio emocional</li> <li>- Despersonalización</li> <li>- Realización personal</li> <li>- Tedio</li> <li>- Clima organizacional</li> <li>- Características de la tarea</li> <li>- Calidad de vida</li> </ul>

1993	Filgueira	Cuestionario de Burnout para profesionales sanitarios	53	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Fuentes de tensión</li> <li>- Trastornos de conducta</li> <li>- Trastornos físicos</li> <li>- Insatisfacción laboral</li> <li>- Agotamiento emocional</li> <li>- Falta de rendimiento</li> <li>- Despersonalización</li> <li>- Dificultad en relaciones</li> </ul>
1995	Esparza & Guerra Martínez	Cuestionario de actitudes ante el trabajo	65	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ocho categorías</li> <li>- Las mismas características del cuestionario de Filgueira (1993)</li> </ul>

Fuente: Martínez y Guerra -1997

## 2.11 Modelos explicativos

La presencia del síndrome de Burnout se ha atribuido a múltiples causas o factores, lo que ha desarrollado varios modelos explicativos, entre ellos la clasificación más utilizada y actualizada que fue realizada por Peiró y Gil-Monte en el 1997 que categorizan los modelos etiológicos en cuatro líneas investigativas:

- **Modelos etiológicos basados en Teoría Sociocognitiva del Yo:** Las principales causas en estos modelos se fundamentan en la percepción de la realidad debido a efectos observados y compromiso emocional dependiente de la autoconfianza de la persona. En estos modelos se encuentra el Modelo de Pines (1993), Modelo de Cherniss (1993), Modelo de Thompson y Cooper (1993) y Modelo de Competencia Social de Harrison (1983) (Mecca et al., 2016).
  - Modelo de Harrison o de Competencia Social: El autor considera como una “competencia percibida” que se explica cuando los profesionales trabajan en servicios de asistencia en relación a brindar ayuda, pero en el trabajo existen factores de ayuda o barrera que determinarán la eficacia del trabajador. Si los factores son de ayuda, los resultados serán favorables por aumentar el desempeño del individuo, pero si existen limitaciones no es posible cumplir las metas propuestas y la autoeficacia disminuye, presentándose Burnout. Entre los factores de ayuda y barrera se mencionan:
    - Equilibrio de valores personales e institucionales.
    - Existencia realista de objetivos.
    - Capacitación laboral.
    - Toma de decisiones.
    - Roles confusos.
    - Disponibilidad o escasez de recursos.
    - Sobrecarga laboral.
    - Retroalimentación recibida.
    - Conflictos interpersonales (Gil-Monte, 2001).
  - Modelo de Pines: El investigador Pines, señala que el síndrome de Burnout se presenta cuando el trabajador le busca un sentido a su

trabajo y se le dificulta establecerlo. En este modelo se plantea que los afectados serán aquellos que tienen alta motivación y expectativas, por lo que un trabajador con baja motivación desde el inicio puede presentar mayor tendencia al estrés o fatiga, pero no desarrollará Burnout. Se explica que el síndrome de Burnout resulta del agotamiento emocional, mental y físico por afrontar el estrés crónico y las expectativas muy altas, como un proceso de desilusión y frustración (Martínez, 2010).

- Modelo de autoeficacia de Cherniss: En este modelo, conseguir las metas impuestas aumentará la eficacia de la persona. Si no se puede cumplir con las metas se presenta el fracaso psicológico o disminución de autoeficacia, desarrollando el síndrome de Burnout. Los sujetos con autoeficacia elevada no les temen a las situaciones complicadas, tienen confianza que saldrán bien de la situación y evitan desarrollar estrés, por lo tanto, no presentarán este síndrome (Gil-Monte & Peiró, 1999).
- Modelo de Thompson, Page y Cooper: En este modelo se consideran cuatro factores asociados al síndrome de desgaste profesional y se refiere que la autoconfianza jugará un papel esencial en ese proceso. Los factores son:
  - Desajuste entre demandas laborales y los recursos del individuo.
  - Grado de autoconciencia.
  - Sentimientos de autoconfianza.
  - Expectativas de éxito personal (Sedano, 2016).
- **Modelos etiológicos basados en Teorías de Intercambio Social:** Comprenden como base a las relaciones interpersonales que establece el sujeto y se produce la comparación social, lo que puede generar percepciones de falta de equidad o ganancia que conllevarían a desarrollar el síndrome. Los modelos que siguen esta línea investigativa fueron descritos en 1993: Modelo de Freedy y Hobfoll o conservación de recursos y modelo de comparación social de Schaufeli y Buunk (Guerra, 2014).
  - Modelo de Buunk y Schaufeli o de comparación social: Fue desarrollado para explicar el desarrollo del síndrome Burnout en el personal de enfermería, por lo que refieren como factores predisponentes a la relación social con los pacientes y la comparación con sus colegas.  
Las fuentes de estrés que se relacionan con el intercambio social corresponden a la incertidumbre, falta de control y la percepción de equidad; con respecto a la comparación de sus compañeros se puede evidenciar en situaciones estresantes, los enfermeros no solicitan apoyo de sus compañeros de trabajo porque pueden pensar que son incompetentes e incrementar en ellos inseguridades (Díaz & Gómez, 2016).
  - Modelo de conservación de recursos de Hobfoll y Freedy: Es básicamente una teoría emocional que comprende la idea de que si la motivación del trabajador está amenazada le ocasiona estrés y luego el síndrome de Burnout. La idea central de esta teoría es el aumento del salario o de los recursos, lo que produce que el

empleado no desarrolle estrés y dará mejores resultados para la empresa (Martínez, 2010).

- **Modelos etiológicos fundamentados por la Teoría Organizacional:** Se enfoca en factores laborales principalmente como la estructura, clima o ambiente y la cultura organizacional, que los considera muy asociados al síndrome de Burnout. Se mencionan tres modelos que se fundamentan en esta línea: Modelo de Cox, Kuk y Leiter emitido en 1993, Modelo de Winnubst en 1993 y Modelo de Fases de Carter, Golembiewski y Munzenrider en 1988 (Gil-Monte, 2001).
  - Modelo de Golembiewski, Munzenrider y Carter: Este modelo se fundamenta en que el desarrollo del Burnout se produce de forma secuencial, es decir que un componente influye para el desarrollo del otro. Por lo que se expone de esta manera, una primera fase que se produce por estrés asociado a sobrecarga en el trabajo y disfunción del rol que provoca sentimientos de pérdida de autonomía, irritabilidad y fatiga ; luego se presenta una segunda fase que se caracteriza por el alejamiento ante una situación amenazante, que si se expresa con actitudes de despersonalización empieza el síndrome de Burnout, posteriormente la baja realización personal y el agotamiento emocional (Moreno et al., 2001).
  - Modelo de Winnubst: Se basa en que el síndrome de Burnout deriva del clima y la estructura organizacional, expone que este padecimiento puede afectar a cualquier profesional no sólo a los del área de salud o servicios de ayuda. En los últimos años, se ha relacionado al síndrome con la teoría general del estrés, indicando como la falta de habilidad para afrontar situaciones y ausencia de motivación (Alvarez & Fernández, 1991).
  - Modelo de Cox, Kuk y Leiter: Este patrón señala que el síndrome de Burnout se presenta en las carreras de la salud y la característica principal es el agotamiento emocional. Las conductas de despersonalización se consideran como estrategias para afrontar el agotamiento y la baja realización personal será el resultado del estrés que presenta el trabajador (Dyrbye et al., 2010).
- **Modelos etiológicos fundamentados en Teoría Estructural:** Este modelo se fundamenta en antecedentes de tipo personal, interpersonal y de la organización para explicar la génesis del Burnout, consideran al estrés como la repercusión por el desequilibrio entre la percepción y respuesta del individuo (Gil-Monte & Peiró, 1999).
  - Modelo de Gil-Monte y Peiró: Se fundamenta al síndrome de Burnout de acuerdo con variables de tipo personal, organizacional y estrategias de afrontamiento. Se plantea que esta condición surge como respuesta al estrés laboral y se desarrolla porque la forma de afrontar la situación es inadecuada (Gil-Monte & Peiró, 1999).

## 2.12 Consecuencias

El síndrome de Burnout se asocia principalmente con consecuencias a nivel emocional, que se ha podido valorar en el formulario de Maslach en 12 ítems de los 22 que lo conforman. Los síntomas cognitivos no son muy estudiados, pero se

deben tomar en cuenta porque al inicio del síndrome existe una incoherencia entre expectativas laborales y lo que sucede realmente, lo que produce depresión y frustración que es una característica fundamental del Burnout (Molina, 2020).

Leiter y Maslach en 1996 mencionaron al cinismo asociado a Burnout, relacionándolo con lo cognitivo que se manifestó con autocrítica, desvalorización personal, desconfianza y falta de consideración al trabajo (Gil-Monte, 2001).

El síndrome de Burnout empieza luego de seis meses de laborar en la institución y se consolida luego de 10 años, cuando las expectativas personales no se han presentado como se esperaba (Mecca et al., 2016).

A nivel conductual, se evidencia la despersonalización que se manifiesta con pérdida de acción proactiva y soluciones que conducen a hábitos perjudiciales como sustancias psicotrópicas o estimulantes. El individuo puede presentar:

- Dolor de cabeza constante.
- Dolores musculares, principalmente en el área dorsal.
- Dolor de muelas.
- Náuseas o vómitos.
- Acúfenos o ruidos en los oídos.
- Hipertensión arterial.
- Desarrollo de úlceras.
- Pérdida de la voz.
- Falta de apetito.
- Disfunción sexual.
- Trastornos del sueño.
- Fatiga crónica.
- Entre las consecuencias sociales afecta las relaciones, la persona se aísla y desprecia todo tipo de interacción con sus compañeros. En lo personal, tiene problemas con su pareja y en su hogar se irrita con facilidad, conductas de enojo o tensión (Patlán, 2013).

**Tabla 4: Síntomas descriptivos del Síndrome de Burnout**

<b>Emocional</b>	<b>Psicosomático</b>	<b>Cognitivos</b>	<b>Conductuales</b>	<b>Sociales</b>
Falta de sentimientos.	Dolor de cabeza.	Pérdida de valores.	Ausentismo.	Evitar relaciones interpersonales
Acusaciones a clientes.	Migraña.	Pérdida de significado.	Evitar responsabilidades	Problemas familiares.
Falta de tolerancia.	Hipertensión.	Ausencia de expectativas.	Desorganización.	Cambios de ánimo o mal humor.
Pesimismo.	Alteraciones gastrointestinales	Desorientación cognitiva.	Evitar la toma de decisiones.	Aislamiento.
Hostilidad.	Insomnio.	Pérdida de creatividad.	Hábitos perjudiciales como consumo de cafeína, alcohol o drogas.	Evitación profesional.
Apatía.	Disfunción sexual.	Cinismo.		
Desilusión.		Distracción.		
Irritación.				
Desesperanza				
Indefensión.				
Depresión.				

Fuente: Buendía y Ramos -2001

El investigador Cherniss define al síndrome de Burnout como un fenómeno progresivo que comprende cinco fases:

1. **Primera fase o “entusiasmo”**: El trabajador visualiza retos laborales como un estímulo, estableciendo expectativas con mucho entusiasmo, no le importa si debe dedicar más horas en su jornada laboral porque tiene mucha energía (Mecca et al., 2016).
2. **Segunda fase o “estancamiento”**: La persona se da cuenta de la pérdida del equilibrio entre sus actividades laborales y el reconocimiento recibido, empieza a analizar los objetivos planteados y desarrolla una actitud negativa, la persona se siente incapaz de realizar su trabajo eficazmente. Empiezan los primeros síntomas como cefalea, náuseas, problemas gastrointestinales, cambios de humor, entre otros (Tement et al., 2016).
3. **Tercera fase o “frustración”**: Se hace presente la desilusión y desmoralización, por lo que el trabajador todo lo considera negativo y empieza el deterioro de su salud, se vuelve irritable y se presentan los conflictos con sus compañeros de trabajo para realizar las tareas asignadas (Forbes, 2011).
4. **Cuarta fase o “apatía”**: Se evidencia los cambios en el trabajador en su conducta o su actitud, todo es negativo y se encuentra a la defensiva, el trato a los clientes se vuelve pésimo de forma mecánica y distante. Empieza el ausentismo laboral (Gil-Monte & Peiró, 1999).
5. **Quinta fase o “de quemado”**: En esta fase el trabajador sufre su máxima crisis y se produce el colapso intelectual y físico del trabajador que afecta su salud y es el momento exacto donde el síndrome de Burnout se manifiesta con sus características muy visibles (Gil-Monte, 2001).

**Tabla 5: Dimensiones y consecuencias del Síndrome de Burnout**

Dimensiones	Consecuencias
Cansancio psíquico y físico	Negativismo
Desgaste profesional	Desmotivación
Agotamiento	Indiferencia
Robotización	Muchos errores
Baja realización personal	Indecisión
	Consumo de fármacos, alcohol o drogas
	Ausentismo
	Accidentes
	Baja productividad
	Insatisfacción laboral

Fuente: Ramos-1999

## 2.13 Tratamiento

Se debe mencionar que no existe un manejo específico del síndrome de Burnout, ni una estrategia simple para su prevención, las medidas que se recomiendan se enfocan en el control del estrés, mejorar la conducta de la persona y ejercer el autocontrol. En algunos casos severos es recomendable el abandono del trabajo por un tiempo para el descanso de la persona (Díaz & Gómez, 2016). El tratamiento y prevención del Síndrome de Burnout se basa en estrategias que modifiquen los pensamientos y sentimientos sobre los tres componentes de la patología, entre ellos:



- Transformación del individuo para que sea posible su adaptación a las necesidades de la realidad diaria.
- Equilibrio de diversos aspectos: familia, amistades, descanso, hobbies y el trabajo.
- Se debe planear actividades recreativas, es importante realizarlas para un estado de salud adecuado.
- Fortalecer las relaciones interpersonales y dentro del círculo familiar.
- Realizar actividad física diaria para liberar el estrés, obtener más energías, relaja los músculos, distrae al trabajador y lo aleja por un tiempo de situaciones que le afectan.
- Fomentar un buen ambiente laboral: espacios y finalidad comunes.
- Limitar la agenda laboral: organizar tareas y el rol profesional.
- Capacitación continua en la jornada laboral (Carrillo & Gómez, 2012).

Además, se mencionan otras medidas como el yoga, meditación y natación que servirán de mucho beneficio siempre que la persona le guste o le atrae realizarla. En ocasiones que se manifiesta un cuadro clínico grave de Burnout, será necesario el manejo farmacológico de un especialista luego de una evaluación completa de salud (Alarcón, 2011). Los métodos preventivos del síndrome de Burnout o recomendaciones se incluyen por niveles:

**a) Nivel organizacional:**

- Establecer un protocolo de evaluación oportuna del riesgo psicosocial y diagnóstico oportuno del Síndrome de Burnout en el personal.
- Socializar al personal del establecimiento, los conceptos y sintomatología de la patología junto a sus consecuencias para un diagnóstico temprano y manejo oportuno.
- Motivar a los trabajadores para que comuniquen sobre las condiciones del puesto de trabajo para tomar medidas correctivas a fin de evitar malestar entre los empleados.
- Implementar talleres enfocados a mejorar las condiciones psicológicas del trabajador con temas sobre liderazgo, trabajo en equipo y fortalecimiento de relaciones interpersonales.
- Verificar el cumplimiento de capacitaciones al personal de nuevo ingreso para que puedan adaptarse de mejor forma al trabajo (Molina et al., 2015).

**b) Nivel grupal:**

- Fomentar actividades enfocadas a brindarse apoyo entre los compañeros de trabajo y sus superiores para conformar un equipo de trabajo eficiente.
- Garantizar de periodos de descanso entre actividades, a través del empleo de la “pausa activa” con el objetivo de disminuir la tensión y estrés que puede presentarse durante las horas laborales.
- Fortalecer la comunicación entre los trabajadores y resolver alguna situación de tensión entre ellos (Cabo et al., 2011).

**c) Nivel personal:**

- Desarrollar programas dirigidos a mantener el equilibrio de las expectativas del trabajador y posibilidad de lograrlas para proteger sus emociones y continuar con un desempeño laboral exitoso.
- Mantener una proporción equilibrada entre demandas del trabajo, familia, relaciones sociales, actividades individuales a través de la organización del tiempo y separación de las horas laborables y no laborables (Martínez, 2010).

## **2.14 Marco legal**

El marco legal que sustenta la presente investigación se basa en las diversas leyes y normas de seguridad laboral expedidas en Ecuador de acuerdo a la Constitución reformada en el 2008.

En la Constitución de la República del Ecuador, sección octava sobre el trabajo y seguridad social:

Artículo 34.- “El derecho a la seguridad social es un derecho irrenunciable de todas las personas, y será deber y responsabilidad primordial del Estado. La seguridad social se regirá por los principios de solidaridad, obligatoriedad, universalidad, equidad, eficiencia, subsidiaridad, suficiencia, transparencia y participación, para la atención de las necesidades individuales y colectivas. El Estado garantizará y hará efectivo el ejercicio pleno del derecho a la seguridad social, que incluye a las personas que realizan trabajo no remunerado en los hogares, actividades para el auto sustento en el campo, toda forma de trabajo autónomo y a quienes se encuentran en situación de desempleo”.

La Constitución cita el Reglamento General del Seguro de Riesgos de Trabajo en el capítulo II sobre el derecho a las prestaciones en el seguro de riesgos del trabajo:

Artículo 10.- “Las prestaciones por accidente de trabajo se concederán desde el primer día de labor, para lo cual el trabajador accidentado deberá estar registrado en el IESS mediante el respectivo aviso de entrada, como dependiente de la actual empresa empleadora, o constar en las planillas de aportes”.

En la Resolución 957 del Reglamento del Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo en su artículo 4:

“El servicio de salud en el trabajo tendrá un carácter esencialmente preventivo y podrá conformarse de manera multidisciplinaria. Brindará asesoría al empleador, a los trabajadores y a sus representantes en la empresa”

La Resolución 390 del Reglamento del Seguro General de Riesgos del Trabajo en su Capítulo I sobre el ámbito de aplicación:

Artículo 2.- “Regula la entrega de prestaciones del Seguro General de Riesgos de Trabajo, que cubren toda lesión y estado mórbido originado con ocasión o por consecuencia del trabajo que realiza el afiliado, incluidos los que se originen durante los desplazamientos entre su domicilio y lugar de trabajo”.

Es importante mencionar que el Reglamento del Sistema de Auditoría de Riesgo de Trabajo (SART) se encuentra diseñando un programa de ejecución de auditorías

en nuestro país, con la finalidad de disminuir o resguardar los riesgos laborales de afiliados, profesionales y empresas con enfoque social.

# CAPÍTULO 3

## 3. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

### 3.1 Diseño de la investigación

El presente proyecto pertenece al diseño observacional, en donde el investigador observa de forma directa la problemática o el fenómeno de estudio, examina su distribución sin modificar las variables, enfocado en establecer la prevalencia del Síndrome de Burnout y las características de mayor interés de los integrantes de la muestra.

### 3.2 Modalidad de la investigación

La metodología empleada fue cuantitativa porque se emplea la recolección de datos con la finalidad de dar respuesta a la hipótesis planteada a través del análisis estadístico mediante resultados porcentuales, correlaciones y tablas de contingencia que permiten la asociación entre variables a través del programa SPSS y la aplicación informática CoPsoQ-istas 21 (Versión 2).

### 3.3 Tipos de investigación

Según finalidad:

- Bibliográfica: La fundamentación teórica del presente proyecto de grado está compuesto por información de diversas fuentes de la comunidad científica como artículos, documentos, libros, informes y ensayos.
- De campo: El levantamiento de la información se realizó en las instalaciones de un Distrito de Salud.
- Transversal: El levantamiento de los datos solo se realiza una vez dentro del periodo de estudio, fue posible llevarla a cabo desde octubre a diciembre del 2020.

Según su objetivo gnoseológico:

- Descriptivo: La investigación realizada es de tipo descriptiva porque los estudios de esta modalidad se enfocan en determinar la incidencia o presencia, cualidades o distribución de un fenómeno en una población durante un periodo de tiempo como es el caso de factores ambientales, patologías, morbilidad o mortalidad, etc. Este tipo de investigación se encarga de la descripción de uno o varios fenómenos sin la finalidad de establecer relaciones de causa con otros factores. Los estudios descriptivos miden o evalúan aspectos, componentes o dimensiones del problema de salud en una población y proporcionar información sobre los que se puede plantear hipótesis razonables.
- Correlacional: La presente investigación se encarga de establecer la relación existente entre las variables a estudiar.

### **3.4 Instrumentos de investigación**

- Ficha de recolección de datos sociodemográficos realizada a través de la Plataforma Google Forms: Para recolectar la información sobre edad, sexo, tiempo de servicio, estado civil.
- Cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo ISTAS 21 (CoPsoQ-istas 21) Versión 2: Medir e identificar la exposición a factores de riesgo para la salud laboral y en sus resultados adicionales nos manifiesta la predisposición a Burnout.
- Inventario Burnout de Maslach (MBI): Permite establecer la prevalencia del Síndrome de desgaste profesional o Síndrome de Burnout.

### **3.5 Justificación de la metodología empleada**

En el presente trabajo de investigación, la metodología seleccionada es la más idónea porque el método descriptivo puede dar una respuesta a las preguntas de investigación e hipótesis planteada, obteniendo resultados de tipo numérico a través de programas estadísticos, permite comparar relaciones entre las variables independientes como el género, estado civil, antigüedad laboral con variables dependientes como las características del síndrome de Burnout.

### **3.6 Limitaciones del estudio**

Los instrumentos de investigación pueden aplicarse en organizaciones pequeñas o grandes, no existe un número limitado de personas. El grupo etario de los participantes debe ser mayor de edad y no tener ninguna discapacidad de tipo mental. Los integrantes de la muestra deben trabajar tiempo completo en la institución y que tengan un tiempo mínimo de un mes en el cargo, porque esto permite que el individuo ya conozca su ambiente laboral.

Lo que respecta al periodo de tiempo de estudio, es de corte transversal porque la recolección de datos se ha desarrollado durante la duración del proyecto de grado. La metodología empleada determina el alcance de los resultados.

El uso de los instrumentos que son cuestionarios o encuestas compuestas por preguntas cerradas pueden limitar conocer algunos aspectos o situaciones de cada empleado por lo que es más complicado determinar estrés o desgaste profesional.

### **3.7 Población y muestra**

#### **3.7.1 Población**

La población estuvo conformada por 103 trabajadores de un Distrito del Sector Salud de acuerdo a los datos obtenidos por el departamento estadístico de la institución.

#### **3.7.2 Muestra**

Para establecer la muestra no se realizó ningún cálculo a través de fórmula para evitar el sesgo estadístico, además la población es una cantidad que puede estudiarse totalmente, solo se tomó en cuenta los criterios de inclusión, es por ello que se decide trabajar con 47 trabajadores del área administrativa-financiera del Distrito de Salud.

### 3.7.3 Género

Una de las variables que se estudió fue el género, que depende del número total de hombres y mujeres del área de estudio. La muestra se integró por 22 personas del sexo masculino y 25 personas que pertenecen al sexo femenino.

### 3.7.4. Nivel socioeconómico

En el presente estudio no fue necesario determinar el nivel socioeconómico porque las variables del estudio fueron: género, estado civil, antigüedad laboral, entre otros.

## 3.8. Criterios de inclusión y exclusión

### 3.8.1. Criterios de inclusión

- Trabajadores del área administrativa del Distrito del Sector Salud.
- Trabajadores que aceptaron participar en el estudio de forma voluntaria.

### 3.8.2. Criterios de exclusión

- Trabajadores de otras áreas del Distrito del Sector Salud.

## 3.9. Fuentes y recolección de datos

La base de datos para determinar la población y muestra se obtuvo durante el mes de septiembre del 2020 a través del departamento estadístico del Distrito de Salud. En los meses de octubre a diciembre del 2020 se enviaron los cuestionarios de forma online a los correos personales previa autorización de cada trabajador: la ficha sociodemográfica, cuestionario CoPsoQ-istas 21 y el inventario Burnout de Maslach (MBI).

Para que los participantes puedan llenar los formularios tomando en cuenta la barrera que representa realizarlos de forma online, se visitó los departamentos del área administrativa para explicar cada encuesta o ficha y explicar la finalidad del estudio que corresponde a mejorar las condiciones laborales.

El maestrante realizó un control y seguimiento permanente en los departamentos del área administrativa durante el periodo de tiempo que estuvieron a disposición los instrumentos de recolección de datos para resolver cualquier duda o inquietud.

### **Cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI)**

El inventario MBI (Maslach Burnout Inventory) elaborado por Maslach y Jackson en 1981, es el instrumento más utilizado para evaluar el síndrome de burnout en contextos culturales, laborales y asistenciales, se le ha otorgado una fiabilidad del 90%. Solo se utilizaba habitualmente en el ámbito de salud y se lo conocía como "MBI-Human Services Survey".

Compuesto por 22 ítems que responden a tres variables: agotamiento emocional, despersonalización y el realización personal. Se entiende por agotamiento a la sensación del individuo que no tiene más fuerzas para continuar; la despersonalización se refiere al cambio en la actitud con un trato distante a los

demás y un nivel bajo de realización personal se asocia a considerarse incompetente en su trabajo o la sensación de no realizar de forma adecuada sus tareas.

Las variables o aspectos se medirán de acuerdo a subescalas que permitirán identificar el desgaste profesional de los trabajadores de la institución a evaluarse. Las puntuaciones se establecen de la siguiente manera:

- Subescala de agotamiento emocional: Para obtener su puntuación se tomará en cuenta 9 preguntas o ítems (1,2,3,6,8,13,14,16 y 20); se enfoca en evaluar la situación de sentirse acabado por las demandas de su empleo. Su puntuación es directamente proporcional a la intensidad del Burnout y su valor máximo es de 54.
- Subescala de despersonalización: Corresponde a 5 ítems (5,10,11,15 y 22), se obtendrá la percepción de la persona sobre su actitud de frialdad o distanciamiento. Su puntuación también es directamente proporcional al nivel de Burnout y el resultado máximo es de 30 puntos.
- Subescala de realización personal: Se compone de 8 ítems (4,7,9,12,17,18,19 y 21); este componente se encarga de establecer los sentimientos de eficacia o eficiencia laboral que percibe el individuo. El puntaje máximo es de 48 puntos, en esta subescala se tomará en cuenta que las puntuaciones bajas serán indicativos del síndrome.

Para que sea posible determinar la existencia de Burnout, tomando en cuenta que no existe puntuación con respecto a las condiciones clínicas, se considera que las puntuaciones elevadas en los aspectos de despersonalización y agotamiento emocional junto a puntuaciones bajas en la subescala realización personal define a esta patología.

Las escalas por evaluarse se realizan en base a los siguientes rangos:

0= Nunca.

1= Pocas veces al año o menos.

2= Una vez al mes o menos.

3= Unas pocas veces al mes o menos.

4= Una vez a la semana.

5= Pocas veces a la semana.

6= Todos los días.

**Tabla 6: Valores referenciales de Burnout (MBI)**

Subescalas	Nivel bajo	Nivel medio	Nivel alto
Agotamiento emocional <b>AE</b>	<19	19-26	>27
Despersonalización <b>D</b>	<6	6-9	>10
Realización personal <b>RP</b>	>39	32-38	0-31

Fuente: Maslach & Jackson-1982

## Cuestionario CoPsoQ-istas 21 versión 2

El CoPsoq-istas 21 es una herramienta o instrumento internacional que se encarga de investigar, evaluar y prevenir los riesgos psicosociales. Elaborado en Dinamarca por los investigadores de National Research Centre for the Working Environment en el año 2000 y en el 2003 se adaptó la herramienta CoPsoQ al estado español.

Esta metodología COPSOQ ha adquirido buena acogida a nivel internacional, es considerado uno de los mejores instrumentos para la medición de riesgos psicosociales en el trabajo; actualmente, se encuentra disponible en 25 idiomas y en aproximadamente 200 publicaciones en revistas de alto nivel.

Se puede indicar que el CoPsoQ-istas 21 es la versión española, cuenta con 3 versiones: la primera se realizó en el 2003, la 1.5 en el año 2010 y la segunda en el 2014. Se puede acceder a este instrumento de forma gratuita a través de la web con el único límite de aceptar la licencia de uso comprometiéndose a la garantía de anonimato y confidencialidad.

Las principales características de este método, de acuerdo a la NTP (Norma Técnica de Prevención) 703 :

- Su marco conceptual se basa en las generalidades y teorías del estrés, consiste en cuestionarios estandarizados y la aplicación de métodos epidemiológicos.
- Su finalidad será identificar y medir los factores de riesgo psicosocial, es decir las características laborales que a través de investigaciones se ha asociado con daños para la salud.
- Está diseñado para cualquier tipo de trabajo y compuesto por 21 dimensiones psicosociales que pueden afectar al individuo independientemente de la ocupación que desempeñe.
- Es de fácil comprensión, se identifican los riesgos de una forma de mínima complejidad conceptual para que todos puedan entender los resultados y se pueda plantear estrategias organizativas saludables.
- Consta de dos versiones que dependen del número de trabajadores de la organización o empresa: una para instituciones de 25 o más trabajadores y otra para menos de 25 trabajadores.
- Cuenta con la protección de los datos de forma confidencial y se basa en el análisis epidemiológico por técnicas cuantitativas y cualitativas.
- El análisis de los datos se realizará en dos etapas: la primera que es de tipo descriptiva con el uso de su aplicación informática y la segunda que es interpretativa, que consistirá en la representación gráfica de los resultados de una forma que las autoridades de la empresa puedan comprender los factores que influyen en el ambiente laboral.
- Se debe resaltar que la metodología CoPsoQ es fácil de usar, es una herramienta pública y de forma gratuita, avalada por el Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales de España y el Instituto Nacional de Higiene y Seguridad en el trabajo (INSHT).



**Tabla 7: Dimensiones evaluadas por el Cuestionario CoPsoQ-istas 21**

<b>Dimensiones generales</b>	<b>Indicadores psicosociales</b>
Exigencias psicológicas en el trabajo	Exigencias cuantitativas Ritmo laboral Exigencias emocionales Exigencias de esconder emociones
Conflicto trabajo-familia	Doble presencia
Control sobre el trabajo	Influencia Posibilidades de desarrollo Sentido del trabajo
Apoyo social y calidad de liderazgo	Apoyo de compañeros Apoyo de superiores Calidad de liderazgo Sentimiento de grupo Previsibilidad Claridad de rol Conflicto de rol
Compensaciones del trabajo	Reconocimiento Inseguridades sobre el trabajo Inseguridad por las condiciones laborales
Capital social	Justicia Confianza vertical
<b>Aspectos adicionales:</b>	
La herramienta CoPsoQ además evalúa aspectos de satisfacción del trabajo, salud mental y general, estrés y síndrome de Burnout.	

Fuente: Centro de Referencia en Organización del Trabajo y Salud-2003

# CAPÍTULO 4

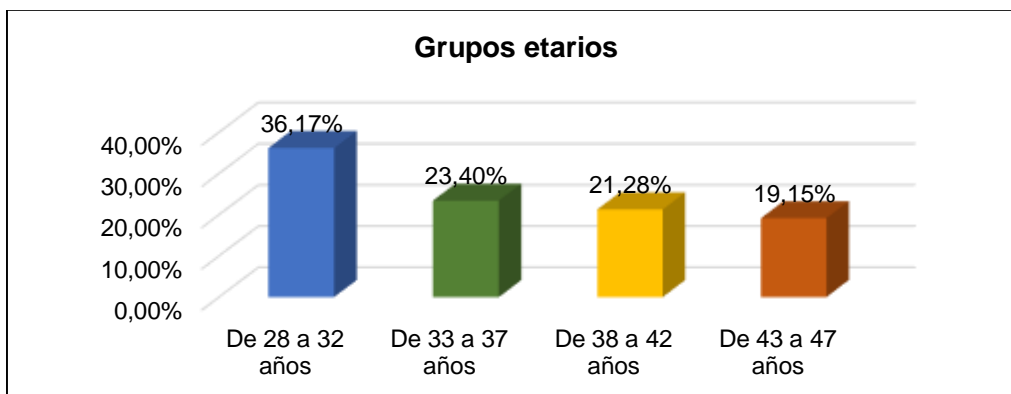
## 4. RESULTADOS

### 4.1 Distribución de los trabajadores del área administrativa del Distrito de Salud según los factores demográficos

**Tabla de resultados 1**  
**Distribución del personal de acuerdo al grupo etario**

Grupo etario	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
De 28 a 32 años	17	36,17%	36,17%
De 33 a 37 años	11	23,40%	59,57%
De 38 a 42 años	10	21,28%	80,85%
De 43 a 47 años	9	19,15%	100,00%
<b>Total</b>	<b>47</b>	<b>100,00%</b>	

Fuente: Autor



**Figura 4.1 Distribución del personal de acuerdo al grupo etario**

Fuente: Autor

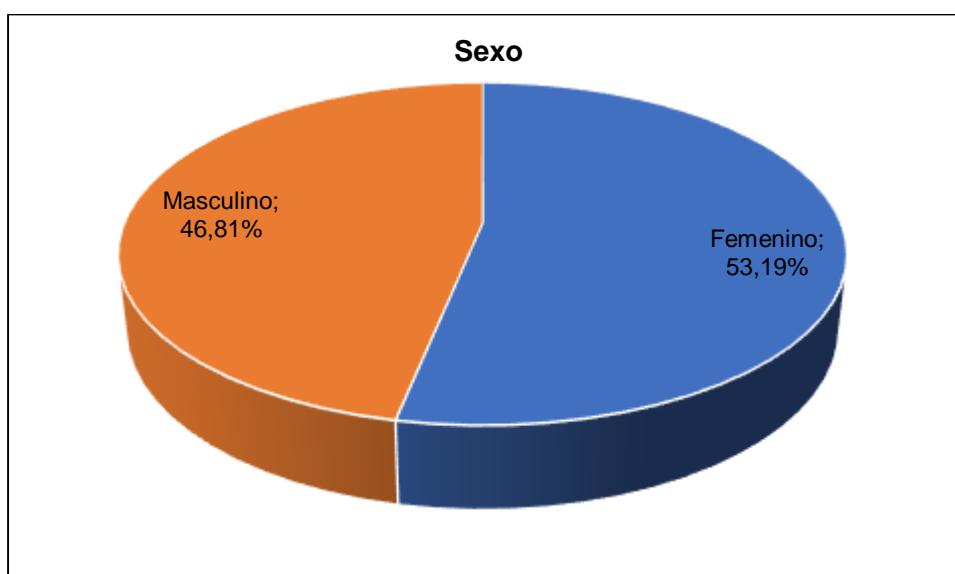
#### **Análisis e interpretación:**

El mayor porcentaje de grupo etario se encuentra en el rango de 28 a 32 años con el 36.17% (n=17), seguido por el grupo de 33 a 37 años con el 23.40% (n=11).

**Tabla de resultados 2**  
**Distribución del personal de acuerdo al sexo**

Sexo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Femenino	25	53,19%	53,19%
Masculino	22	46,81%	100,00%
Total	47	100,00%	

Fuente: Autor



**Figura 4.2 Distribución del personal de acuerdo al sexo**

Fuente: Autor

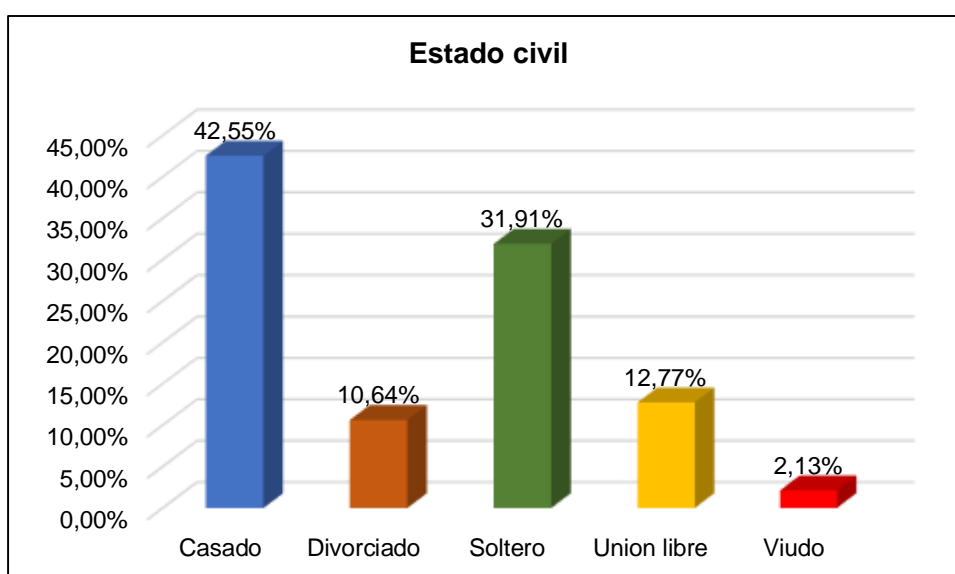
**Análisis e interpretación:**

Se realiza la distribución de la muestra del estudio según el sexo, se observa que el mayor porcentaje corresponde al sexo femenino con el 53.19% (n=25), mientras que el sexo masculino comprende el 46.81% (n=22).

**Tabla de resultados 3**  
**Distribución del personal de acuerdo al estado civil**

Estado Civil	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
<b>Casado</b>	20	42,55%	42,55%
<b>Divorciado</b>	5	10,64%	53,19%
<b>Soltero</b>	15	31,91%	85,11%
<b>Unión libre</b>	6	12,77%	97,87%
<b>Viudo</b>	1	2,13%	100,00%
<b>Total</b>	47	100,00%	

Fuente: Autor



**Figura 4.3 Distribución del personal de acuerdo al estado civil**

Fuente: Autor

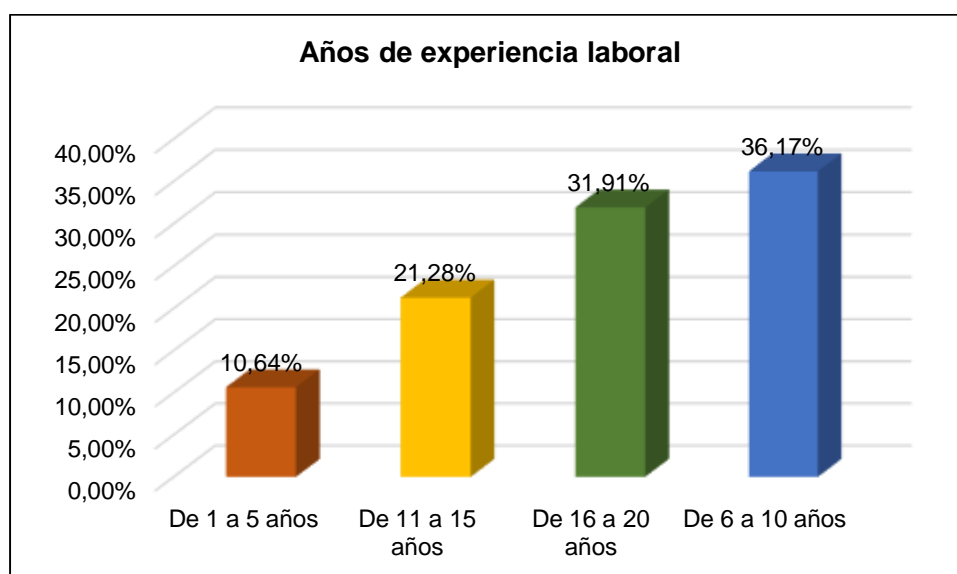
**Análisis e interpretación:**

Se realiza la distribución de la muestra del estudio de acuerdo al estado civil, se observa una mayor prevalencia de casados/as con el 42.55% (n=20), seguido de los solteros/as con el 31.91% (n=15).

**Tabla de resultados 4**  
**Distribución del personal de acuerdo a los años de experiencia**

Años de experiencia laboral por intervalos	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
De 1 a 5 años	5	10,64%	10,64%
De 11 a 15 años	10	21,28%	31,91%
De 16 a 20 años	15	31,91%	63,83%
De 6 a 10 años	17	36,17%	100,00%
<b>Total</b>	<b>47</b>	<b>100,00%</b>	

Fuente: Autor



**Figura 4.4 Distribución del personal de acuerdo a los años de experiencia**

Fuente: Autor

#### **Análisis e interpretación:**

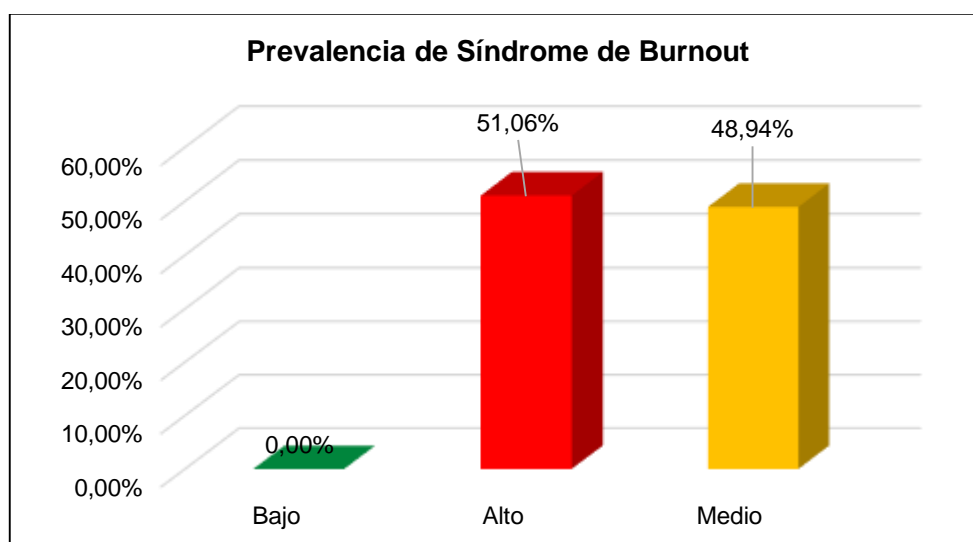
Se realiza la distribución de la muestra del estudio según los años de experiencia laboral, se observa en primer lugar el rango de 6 a 10 años de experiencia con el 36.17% (n=17), seguido del rango de 16 a 20 años con el 31.91% (n=15).

## 4.2 Prevalencia del Síndrome de Burnout en trabajadores del área administrativa del Distrito de Salud

**Tabla de resultados 5**  
**Prevalencia del Síndrome de Burnout**

Clasificación MBI (Prevalencia de Burnout)	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Bajo	0	0,00%	0,00%
Medio	23	48,94%	48,94%
Alto	24	51,06%	100,00%
<b>Total</b>	<b>47</b>	<b>100,00%</b>	

Fuente: Autor



**Figura 4.5 Prevalencia del Síndrome de Burnout**

Fuente: Autor

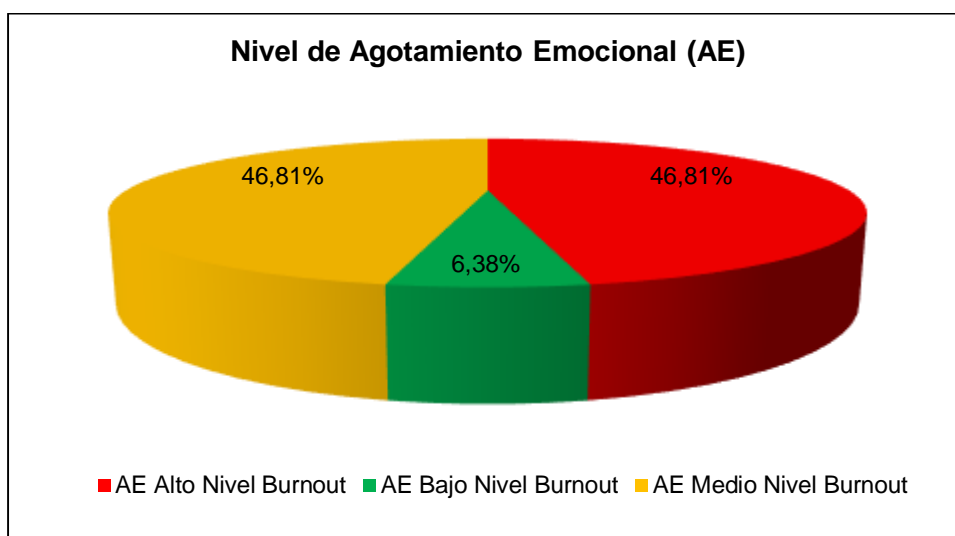
### **Análisis e interpretación:**

Según los resultados obtenidos luego de la aplicación del Cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI) que permite establecer la presencia del Síndrome de Burnout y orienta a su diagnóstico; en la representación gráfica se puede apreciar que, de los 47 trabajadores del personal administrativo, el 51.06% (n=24) tienen una alta predisposición al síndrome.

**Tabla de resultados 6**  
**Nivel de Agotamiento Emocional (AE)**

Clasificación Agotamiento Emocional (AE)	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
AE Bajo Nivel Burnout	3	6,38%	6,38%
AE Medio Nivel Burnout	22	46,81%	53,19%
AE Alto Nivel Burnout	22	46,81%	100,00%
<b>Total</b>	47	100,00%	

Fuente: Autor



**Figura 4.6 Nivel de Agotamiento Emocional (AE)**

Fuente: Autor

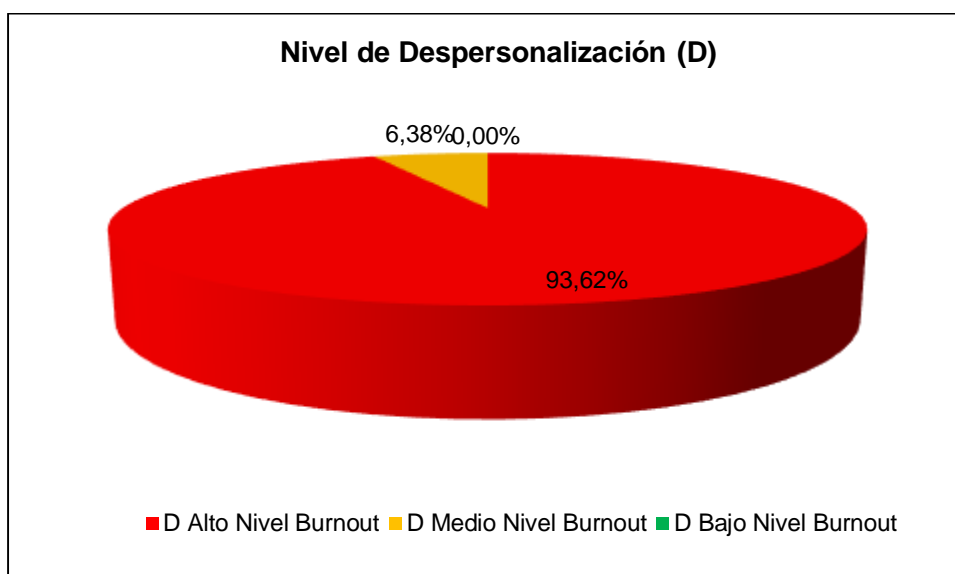
**Análisis e interpretación:**

Según los resultados obtenidos luego de la aplicación del Cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI) que permite establecer la presencia de variables o subescalas relacionadas al Síndrome de Burnout; en la representación gráfica se puede apreciar que, de los 47 trabajadores del personal administrativo, el 46.81% (n=22) tienen un alto nivel y con un mismo porcentaje de 46.81% (n=22) se encuentran con un medio nivel de Burnout con respecto a la evaluación del agotamiento emocional.

**Tabla de resultados 7**  
**Nivel de Despersonalización (D)**

Clasificación Despersonalización (D)	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
D Bajo Nivel Burnout	0	0,00%	0,00%
D Medio Nivel Burnout	3	6,38%	6,38%
D Alto Nivel Burnout	44	93,62%	100,00%
<b>Total</b>	<b>47</b>	<b>100,00%</b>	

Fuente: Autor



**Figura 4.7 Nivel de Despersonalización (D)**

Fuente: Autor

#### **Análisis e interpretación:**

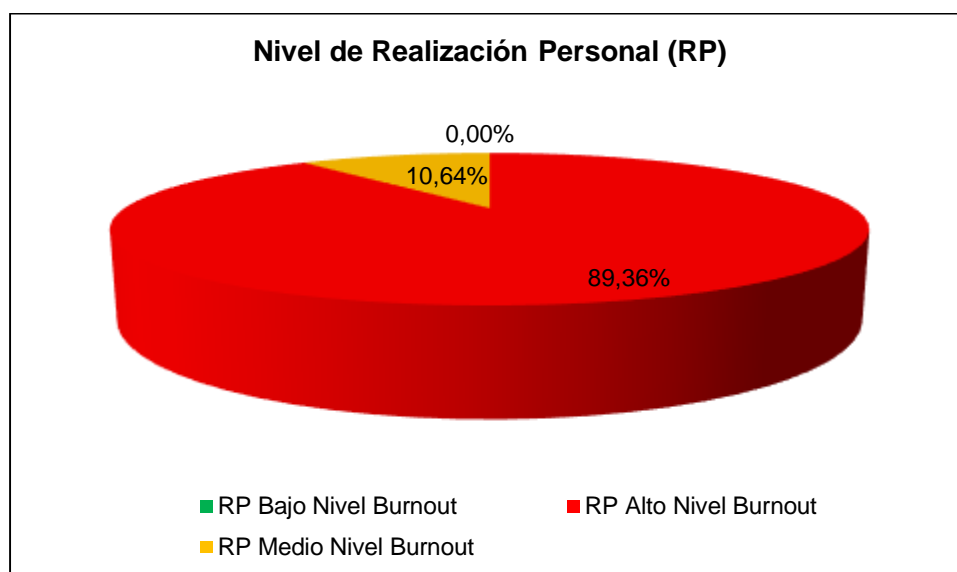
Según los resultados obtenidos luego de la aplicación del Cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI) que permite establecer la presencia de variables o subescalas relacionadas al Síndrome de Burnout; en la representación gráfica se puede apreciar que, de los 47 trabajadores del personal administrativo, el 93.62% (n=44) tienen un alto nivel de Burnout con respecto a la evaluación de despersonalización.



**Tabla de resultados 8**  
**Nivel de Realización Personal (RP)**

Clasificación Realización Personal (RP)	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
RP Bajo Nivel Burnout	0	0,00%	0,00%
RP Medio Nivel Burnout	5	10,64%	10,64%
RP Alto Nivel Burnout	42	89,36%	100,00%
<b>Total</b>	<b>47</b>	<b>100,00%</b>	

Fuente: Autor



**Figura 4.8 Nivel de Realización Personal (RP)**

Fuente: Autor

#### **Análisis e interpretación:**

Según los resultados obtenidos luego de la aplicación del Cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI) que permite establecer la presencia de variables o subescalas relacionadas al Síndrome de Burnout; en la representación gráfica se puede apreciar que, de los 47 trabajadores del personal administrativo, el 89.36% (n=42) tienen un alto nivel de Burnout con respecto a la evaluación de la realización personal.

### 4.3 Correlación (Tablas de contingencia) de factores demográficos como determinantes de la prevalencia de Síndrome de Burnout

**Tabla de resultados 9**  
**Tabla de contingencia Grupos etarios\* Prevalencia de Síndrome de Burnout**

		Clasificación MBI (Prevalencia de Burnout)		Total
		ALTO	MEDIO	
Grupos etarios	De 28 a 32 años	9	8	17
	De 33 a 37 años	5	6	11
	De 38 a 42 años	6	4	10
	De 43 a 47 años	4	5	9
Total		24	23	47

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
<b>Chi-cuadrado de Pearson</b>	,640 <sup>a</sup>	3	<b>0,887</b>
Razón de verosimilitud	,643	3	,887
N de casos válidos	47		
a. 3 casillas (37,5%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 4,40.			

Fuente: Autor

#### Análisis e interpretación:

**H0:** Pertenecer a un determinado Grupo Etario No está relacionado con la Prevalencia de Burnout.

**H1:** Pertenecer a un determinado Grupo Etario Si está relacionado con la Prevalencia de Burnout.

- Observándose un valor mayor 0.05 en el Chi cuadrado de Pearson, (0,887) se acepta la Hipótesis Nula (H0) como válida, y se rechaza la Hipótesis Alternativa (H1) por lo que No existe correlación significativa entre la variable Grupos Etarios y la variable Prevalencia de Burnout.

**Tabla de resultados 10**  
**Tabla de contingencia Sexo\* Prevalencia de Síndrome de Burnout**

		Clasificación MBI (Prevalencia de Burnout)		Total
		ALTO	MEDIO	
Sexo	Femenino	12	13	25
	Masculino	12	10	22
Total		24	23	47

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
<b>Chi-cuadrado de Pearson</b>	,201 <sup>a</sup>	1	<b>0,654</b>
Corrección de continuidad <sup>b</sup>	,024	1	,876
Razón de verosimilitud	,201	1	,654
Prueba exacta de Fisher			
N de casos válidos	47		
a. 0 casillas (0,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 10,77.			
b. Sólo se ha calculado para una tabla 2x2			

Fuente: Autor

### **Análisis e interpretación:**

**H0:** Pertener a un determinado Sexo No está relacionado con la Prevalencia de Burnout.

**H1:** Pertener a un determinado Sexo Si está relacionado con la Prevalencia de Burnout.

- Observándose un valor mayor 0.05 en el Chi cuadrado de Pearson, (0,654) se acepta la Hipótesis Nula (H0) como válida, y se rechaza la Hipótesis Alternativa (H1) por lo que No existe correlación significativa entre la variable Sexo y la variable Prevalencia de Burnout.

**Tabla de resultados 11**  
**Tabla de contingencia Estado civil\* Prevalencia de Síndrome de Burnout**

		Clasificación MBI (Prevalencia de Burnout)		Total
		ALTO	MEDIO	
Estado civil	Casado	12	8	20
	Divorciado	2	3	5
	Soltero	6	9	15
	Unión libre	3	3	6
	Viudo	1	0	1
Total		24	23	47

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
<b>Chi-cuadrado de Pearson</b>	2,580 <sup>a</sup>	4	<b>0,630</b>
Razón de verosimilitud	2,976	4	,562
N de casos válidos	47		

a. 6 casillas (60,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,49.

Fuente: Autor

### **Análisis e interpretación:**

**H0:** Pertener a un determinado Estado Civil No está relacionado con la Prevalencia de Burnout.

**H1:** Pertener a un determinado Estado Civil Si está relacionado con la Prevalencia de Burnout.

- Observándose un valor mayor 0.05 en el Chi cuadrado de Pearson, (0,630) se acepta la Hipótesis Nula (H0) como válida, y se rechaza la Hipótesis Alternativa (H1) por lo que No existe correlación significativa entre la variable Estado Civil y la variable Prevalencia de Burnout.

**Tabla de resultados 12**  
**Tabla de contingencia Años de experiencia laboral\* Prevalencia de Síndrome de Burnout**

		Clasificación MBI (Prevalencia de Burnout)		Total
		ALTO	MEDIO	
Años de experiencia laboral por intervalos	De 1 a 5 años	3	2	5
	De 11 a 15 años	8	2	10
	De 16 a 20 años	6	9	15
	De 6 a 10 años	7	10	17
Total		24	23	47

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
<b>Chi-cuadrado de Pearson</b>	4,910 <sup>a</sup>	3	<b>0,178</b>
Razón de verosimilitud	5,171	3	,160
N de casos válidos	47		
a. 3 casillas (37,5%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 2,45.			

Fuente: Autor

### **Análisis e interpretación:**

**H0:** Los años de Experiencia Laboral No están relacionados con la Prevalencia de Burnout.

**H1:** Los años de Experiencia Laboral Si están relacionados con la Prevalencia de Burnout.

- Observándose un valor mayor 0.05 en el Chi cuadrado de Pearson, (0,178) se acepta la Hipótesis Nula (H0) como válida, y se rechaza la Hipótesis Alternativa (H1) por lo que No que existe correlación significativa entre la variable Años de Experiencia Laboral y la variable Prevalencia de Burnout.

#### 4.4 Correlación (Tablas de contingencia) de las variables o subescalas de mayor riesgo para desarrollar Síndrome de Burnout

**Tabla de resultados 13**  
**Tabla de contingencia Nivel de Agotamiento Emocional\* Prevalencia de Síndrome de Burnout**

		Clasificación MBI (Prevalencia de Burnout)		Total
		ALTO	MEDIO	
Clasificación Agotamiento Emocional	AE Alto Nivel Burnout	17	5	22
	AE Bajo Nivel Burnout	0	3	3
	AE Medio Nivel Burnout	7	15	22
<b>Total</b>		24	23	47

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
<b>Chi-cuadrado de Pearson</b>	12,439 <sup>a</sup>	2	<b>0,002</b>
Razón de verosimilitud	14,031	2	0,001
N de casos válidos	47		
a. 2 casillas (33,3%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 1,47.			

Fuente: Autor

#### **Análisis e interpretación:**

**HO:** El Agotamiento Emocional (AE) No está relacionado con la Prevalencia de Burnout.  
**H1:** El Agotamiento Emocional (AE) Si está relacionado con la Prevalencia de Burnout.  
 - Observándose un valor menor a 0.05 en el Chi cuadrado de Pearson, (0,002) se acepta la Hipótesis Alternativa (H1) como válida, puesto que existe correlación significativa entre la variable Agotamiento Emocional (AE) y la variable Prevalencia de Burnout.

**Tabla de resultados 14**  
**Tabla de contingencia Nivel de Despersonalización\* Prevalencia de Síndrome de Burnout**

		Clasificación MBI (Prevalencia de Burnout)		Total
		ALTO	MEDIO	
Clasificación Despersonalización	D Alto Nivel Burnout	23	21	44
	D Medio Nivel Burnout	1	2	3
Total		24	23	47

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
<b>Chi-cuadrado de Pearson</b>	,403 <sup>a</sup>	1	<b>0,525</b>
Corrección de continuidad <sup>b</sup>	,001	1	,970
Razón de verosimilitud	,409	1	,522
Prueba exacta de Fisher			
N de casos válidos	47		
a. 2 casillas (50,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 1,47.			
b. Sólo se ha calculado para una tabla 2x2			

Fuente: Autor

**Análisis e interpretación:**

**H0:** La Despersonalización (D) No está relacionado con la Prevalencia de Burnout.

**H1:** La Despersonalización (D) Si está relacionado con la Prevalencia de Burnout.

- Observándose un valor mayor 0.05 en el Chi cuadrado de Pearson, (0,525) se acepta la Hipótesis Nula (H0) como válida, y se rechaza la Hipótesis Alternativa (H1). Concluyéndose que No existe correlación significativa entre la variable Despersonalización (D) y la variable Prevalencia de Burnout.

**Tabla de resultados 15**  
**Tabla de contingencia Nivel de Realización Personal\* Prevalencia de Síndrome de Burnout**

		Clasificación MBI (Prevalencia de Burnout)		Total
		ALTO	MEDIO	
Clasificación Realización Personal	RP Alto Nivel Burnout	19	23	42
	RP Medio Nivel Burnout	5	0	5
<b>Total</b>		24	23	47

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
<b>Chi-cuadrado de Pearson</b>	5,362 <sup>a</sup>	1	<b>0,021</b>
Corrección de continuidad <sup>b</sup>	3,395	1	,065
Razón de verosimilitud	7,292	1	,007
Prueba exacta de Fisher			
N de casos válidos	47		
a. 2 casillas (50,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 2,45.			
b. Sólo se ha calculado para una tabla 2x2			

Fuente: Autor

**Análisis e interpretación:**

**H0:** La Realización Personal (RP) No está relacionado con la Prevalencia de Burnout.

**H1:** La Realización Personal (RP) Si está relacionado con la Prevalencia de Burnout.

- Observándose un valor menor a 0.05 en el Chi cuadrado de Pearson, (0,021) se acepta la Hipótesis Alternativa (H1) como válida, puesto que existe correlación significativa entre la variable Realización Personal (RP) y la variable Prevalencia de Burnout.



#### 4.5 Tabulación de datos con la aplicación del Método CoPsoQ – istas21

**Tabla de resultados 16**  
**Tasa de respuesta por unidad de análisis y categoría**

Unidad de análisis	Tasa de respuesta por categoría
Puesto de trabajo	Personal administrativo 0.0% (N=38)
	Personal contable 0.0% (N=9)
Sexo	Mujeres 100.0% (N=25)
	Hombre 100.0% (N=22)
Departamento o sección	Administrativo-Financiero 0.0% (N=47)

Fuente: Autor

#### Análisis e interpretación:

**Tasa de respuesta.-** Se puede evidenciar que el 100,0% corresponde al índice o tasa de respuesta, en la siguiente tabla se puede observar que el aspecto sexo o género obtiene más del 60% de respuesta, lo que es indicativo que los datos son confiables; pero en las otras categorías se obtiene un puntaje poco significativo o menor al 60% probablemente porque no se cuenta con otro tipo de distribución de los puestos de trabajo para analizarse y solo se cuenta en la institución con un solo departamento o sección que se encarga del manejo administrativo-financiero que corresponde a la muestra de estudio.

**Tabla de resultados 17**  
**Exposiciones en Distrito de acuerdo al porcentaje de trabajadores**

	Dimensión	Más Desfavorable	Situación Intermedia	Más favorable
<p>MÁS PROBLEMÁTICAS</p>  <p>MENOS PROBLEMÁTICAS O FAVORABLES</p>	Conflicto de rol	67,2	12,8	0
	Ritmo de trabajo	60,9	12,8	6,4
	Claridad de rol	70,2	25,5	4,3
	Inseguridad sobre las condiciones de trabajo	70,2	29,8	0
	Exigencias emocionales	63,8	10,6	25,5
	Sentimiento de grupo	67,4	23,4	19,1
	Inseguridad sobre el empleo	55,9	42,6	2,1
	Previsibilidad	63,2	36,2	10,6
	Apoyo social de superiores	61,1	27,7	21,3
	Influencia	44,7	46,8	8,5
	Doble presencia	42,6	55,3	2,1
	Exigencias cuantitativas	38,2	55,3	8,5
	Calidad de liderazgo	27,7	48,9	23,4
	Apoyo social de compañeros	23,4	25,5	51,1
	Sentido del trabajo	19,1	19,1	61,7
	Posibilidades de desarrollo	17	42,6	40,4
	Confianza vertical	6,4	8,5	65,1
Exigencias de esconder emociones	4,3	31,9	63,8	
Reconocimiento	0	14,9	65,1	
Justicia	0	17	83	

Fuente: Autor

#### Análisis e interpretación:

**Prevalencia de exposición.-** Se representa a través de colores con el rojo (situaciones más desfavorables para la salud), amarillo (situaciones intermedias) y con el verde (situaciones más favorables para la salud). En la tabla de resultados 17 se aprecia los aspectos que afectan en mayor porcentaje al personal administrativo del Distrito en la parte superior y los de menor porcentaje en la parte inferior. Se puede concluir que las situaciones o aspectos afectados mayormente en la muestra de estudio corresponde a las condiciones del trabajo específicamente conflictos de rol, ritmo de trabajo, inseguridad sobre el empleo, exigencias emocionales y la situación de doble presencia que afecta su entorno familiar.

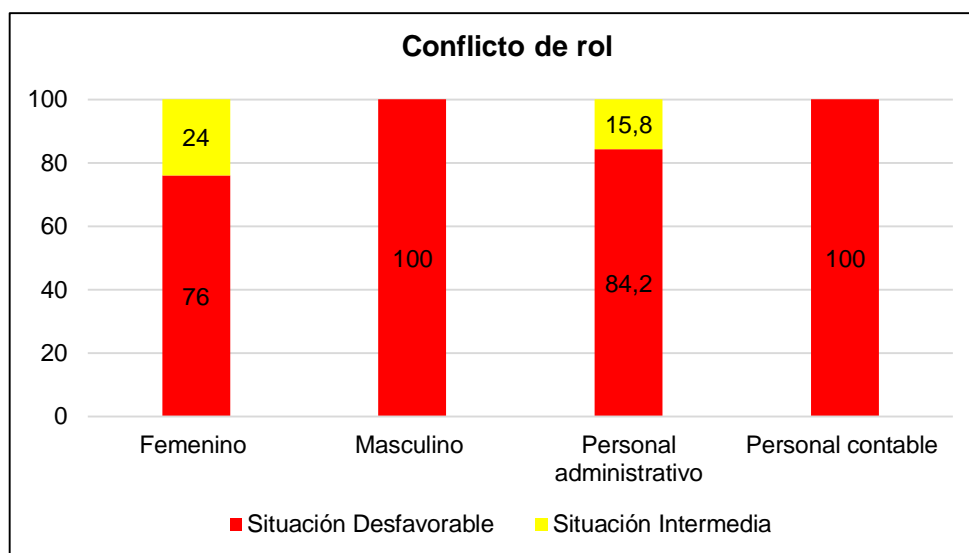
**Tabla de resultados 18**  
**Localización de las exposiciones por categoría**

		Exigencias cuantitativas	Ritmo de trabajo	Exigencias emocionales	Exigencias de esmero	Doble presencia	Influencia	Posibilidades de desarrollo	Sentido del trabajo	Claridad de rol	Conflicto de rol	Apoyo social de compañeros	Sentimiento de grupo	Apoyo social de superiores	Calidad de liderazgo	Permeabilidad	Reconocimiento	Inseguridad sobre el empleo	Inseguridad sobre las	Confianza vertical	Justicia	
Puestos	Ingenieros Ambientales																					
	Ingeniero de Seguridad y Salud																					
	Médicos																					
	Personal administrativo	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
	Personal contable	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
	Gerente																					
	Choferes																					
	Salud Ocupacional																					
	Medio Ambiente																					
	Laboratorio																					
Departamentos	Operativo																					
	Administrativo-Financiero	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
	Mujeres	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Sexo	Hombres	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■

Fuente: Autor

**Análisis e interpretación:**

**Localización de exposiciones.-** En la tabla de resultados 18 se presenta a las situaciones de exposición de acuerdo al puesto de trabajo, departamentos y por sexo, de esta manera se puede determinar cuáles son las categorías más expuestas para proponer alguna solución a la problemática. De acuerdo a los datos obtenidos por la tabulación, podemos referir que el puesto más afectado es el personal administrativo, del único departamento del Distrito (Administrativo-Financiero) y el sexo femenino se encuentra expuesto a mayores situaciones desfavorables.

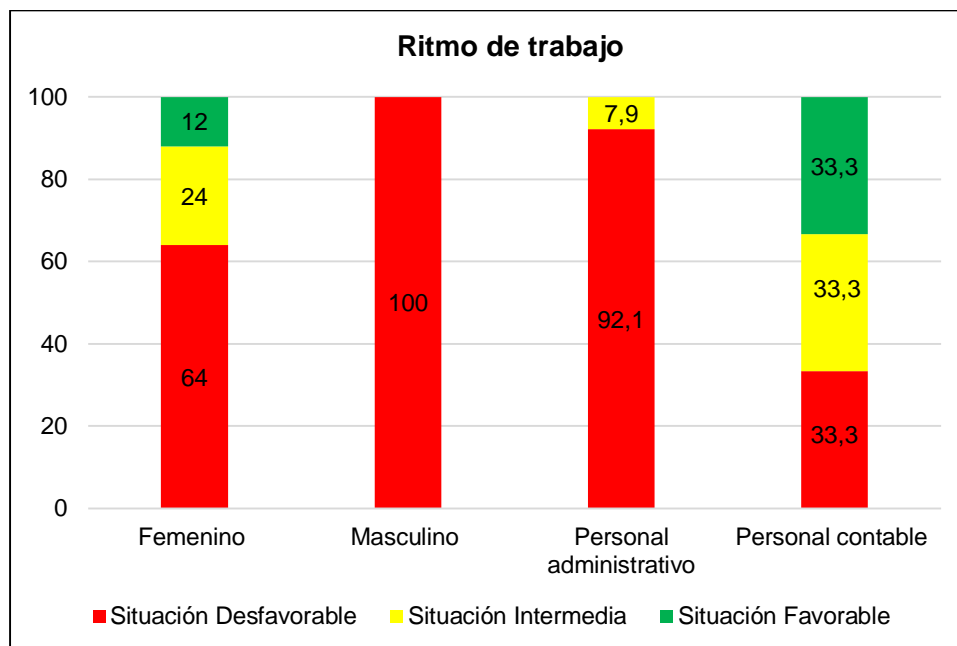


**Figura 4.9 Conflicto de rol según el género y puesto de trabajo**

Fuente: Autor

### Análisis e interpretación:

**Conflicto de rol.-** Corresponde a las exigencias contradictorias que pueden presentarse en el trabajo y pueden conllevar a conflictos de tipo profesional o ético. Se puede evidenciar que con respecto al conflicto de rol, un 87.2% de trabajadores del Distrito están expuestos a la situación más desfavorable y un 12.8% a una situación intermedia; de acuerdo a la distribución por género es un aspecto de mayor frecuencia en el sexo masculino y el personal del área contable, según la distribución por puesto de trabajo. Es una dimensión que debe ser intervenida.

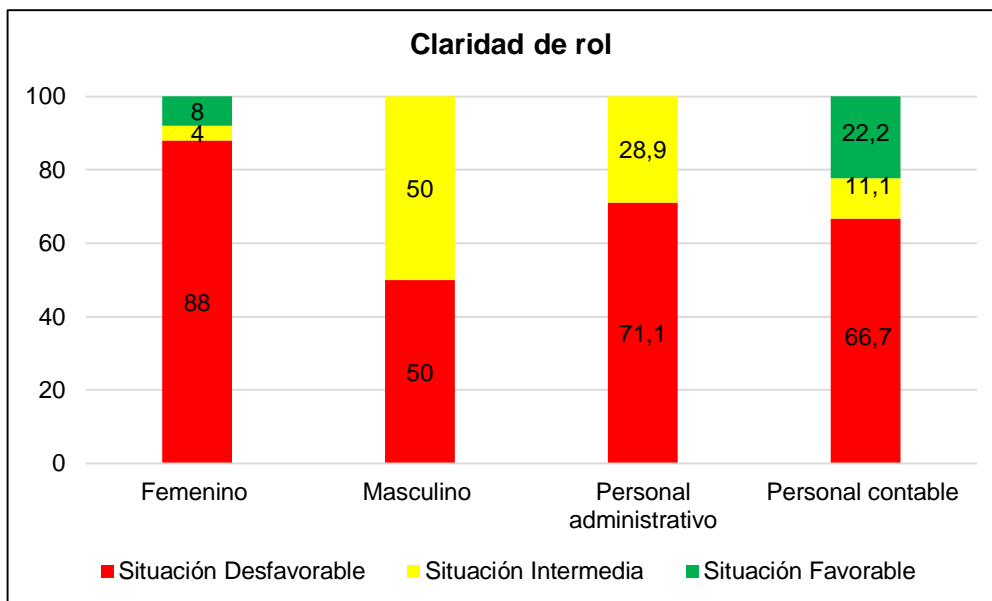


**Figura 4.10 Ritmo de trabajo según el género y puesto de trabajo**

Fuente: Autor

### Análisis e interpretación:

**Ritmo de trabajo.-** Corresponde a la exigencia psicológica por la intensidad de trabajo. Se puede evidenciar que con respecto al ritmo de trabajo, un 80.9% de trabajadores del Distrito están expuestos a la situación más desfavorable, un 12.8% a una situación intermedia y un 6.4% más favorable para la salud; de acuerdo a la distribución por género se presenta mayoritariamente en el sexo masculino y en el personal del área administrativa. Por tener un porcentaje mayor al 60% en situación desfavorable, esta condición debe ser intervenida.

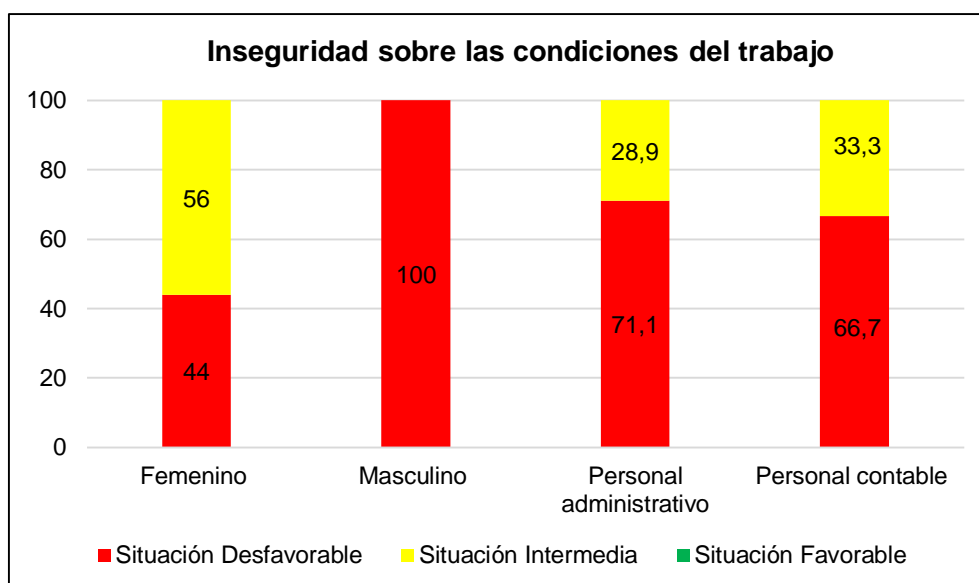


**Figura 4.11 Claridad de rol según el género y puesto de trabajo**

Fuente: Autor

#### **Análisis e interpretación:**

**Claridad de rol.-** Se refiere al conocimiento concreto de las tareas o labores a cargo, recursos y objetivos. Se puede evidenciar que con respecto a la claridad de rol, un 70.2% de trabajadores del Distrito están expuestos a la situación más desfavorable, un 25.5% a una situación intermedia y un 4.3% más favorable para la salud; de acuerdo a la distribución por género se presenta en mayor proporción en el sexo femenino y valores de poca diferencia en el personal del área administrativa y contable. Por tener un porcentaje mayor al 60% en situación desfavorable, esta condición debe ser intervenida.

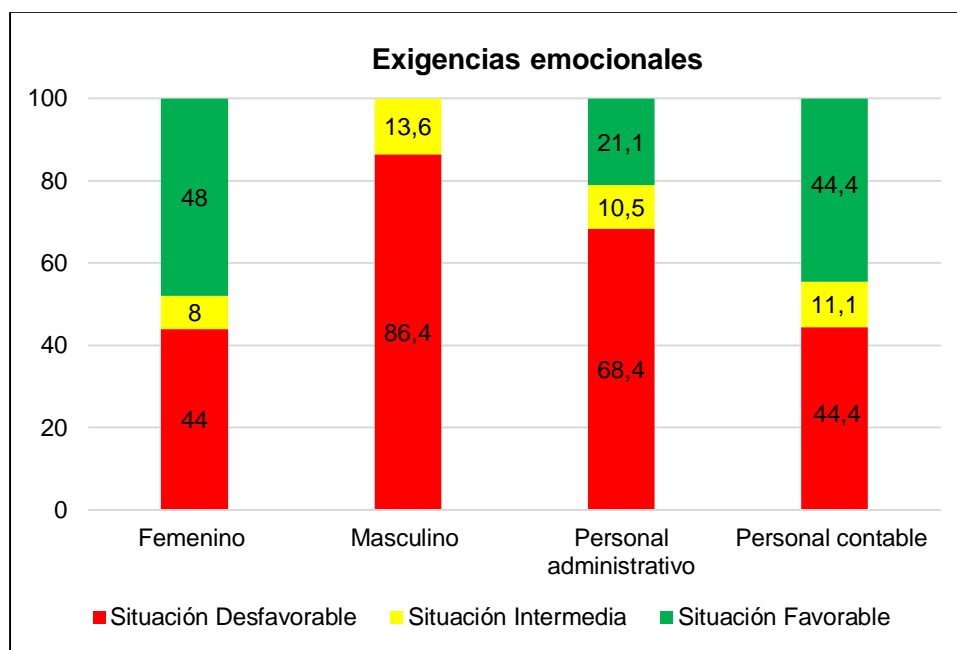


**Figura 4.12 Inseguridad sobre las condiciones del trabajo según el género y puesto de trabajo**

Fuente: Autor

### Análisis e interpretación:

**Inseguridad sobre condiciones del trabajo.-** Corresponde a la preocupación a futuro por cambios no deseados en el trabajo. Se puede evidenciar que con respecto a la inseguridad laboral, un 70.2% de trabajadores del Distrito están expuestos a la situación más desfavorable y un 29.8% a una situación intermedia; de acuerdo a la distribución por género los hombres presentan mayor inseguridad y la distribución por puestos es de inseguridad con valores similares en ambas áreas.

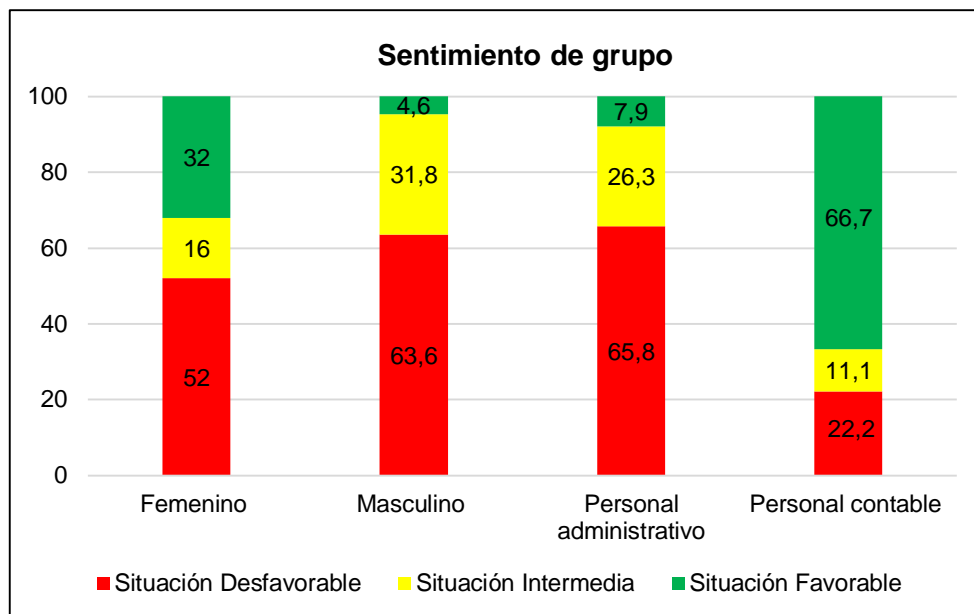


**Figura 4.13 Exigencias emocionales según el género y puesto de trabajo**

Fuente: Autor

### Análisis e interpretación:

**Exigencias emocionales.-** Corresponde a las condiciones de no involucrarse en situaciones emocionales debido a las relaciones interpersonales. Se puede evidenciar que con respecto a las exigencias emocionales, un 63.8% de trabajadores del Distrito están expuestos a la situación más desfavorable, un 10.6% a la intermedia y un 25.5% en el estado más favorable de salud; de acuerdo a la distribución por género se presenta en mayor proporción en el sexo masculino y de acuerdo al puesto, en el personal del área administrativa refieren mayor exigencia emocional. Esta dimensión deberá ser intervenida.

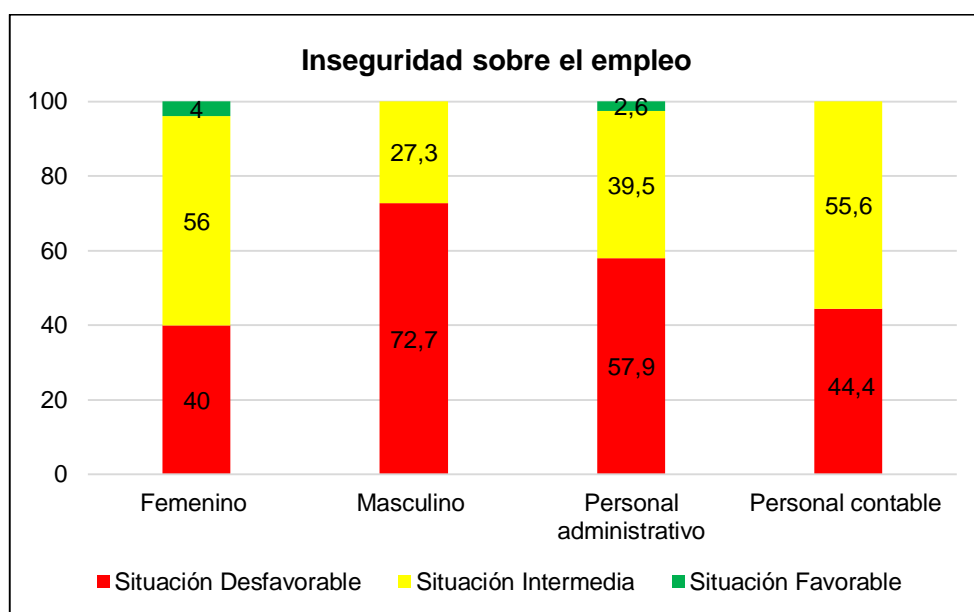


**Figura 4.14 Sentimiento de grupo según el género y puesto de trabajo**

Fuente: Autor

#### **Análisis e interpretación:**

**Sentimiento de grupo.-** Hace referencia a sentirse parte del equipo con el que se trabaja a diario, es decir el apoyo o las relaciones sociales. Se puede evidenciar que con respecto al sentimiento de grupo, un 57.4% de trabajadores del Distrito están expuestos a la situación más desfavorable, un 23.4% a la intermedia y un 19.1% en el estado más favorable de salud; de acuerdo a la distribución por género afecta en ambos sexos con porcentajes similares y en mayor proporción en el personal del área administrativa.

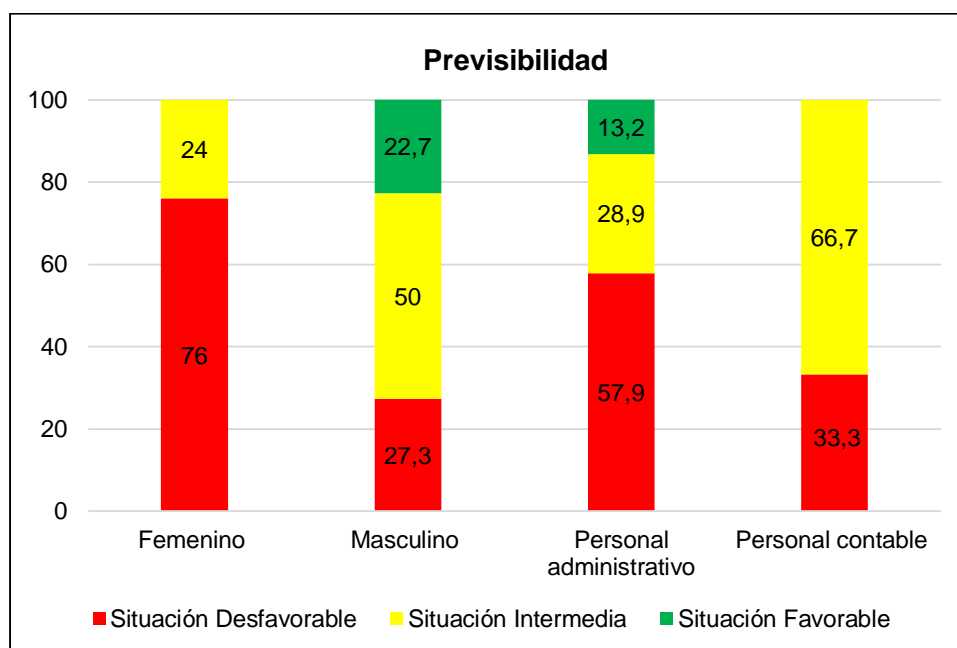


**Figura 4.15 Inseguridad sobre el empleo según el género y puesto de trabajo**

Fuente: Autor

### Análisis e interpretación:

**Inseguridad sobre el empleo.-** Comprende la preocupación del trabajador sobre su futuro con respecto a su puesto de trabajo o cargo. Se puede evidenciar que con respecto a la inseguridad laboral, un 55,3% de trabajadores del Distrito están expuestos a la situación más desfavorable, un 42,6% a la intermedia y un 2,1% en el estado más favorable de salud; de acuerdo a la distribución por género se aprecia mayor inseguridad en el sexo masculino y en el personal del área administrativa.

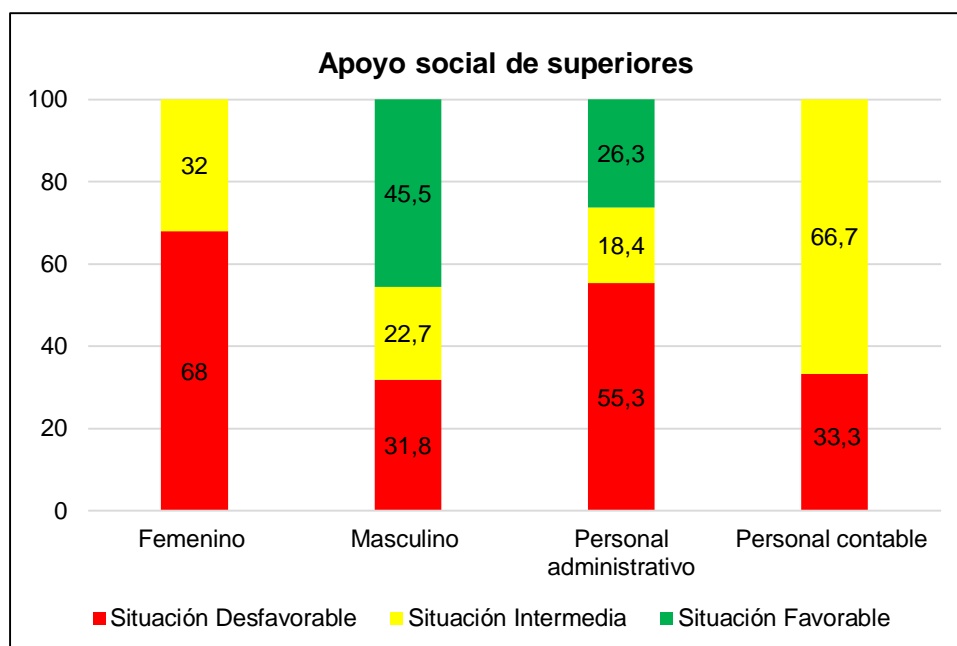


**Figura 4.16 Previsibilidad según el género y puesto de trabajo**

Fuente: Autor

### Análisis e interpretación:

**Previsibilidad.-** Se refiere a disponer de los recursos e información adecuada y a tiempo para desempeñar el trabajo de forma adecuada. Se puede evidenciar que con respecto a la previsibilidad, un 53,2% de trabajadores del Distrito están expuestos a la situación más desfavorable, un 36,2% a la intermedia y un 10,6% en el estado más favorable de salud; de acuerdo a la distribución por género existe menos previsibilidad en el sexo femenino y en el personal del área administrativa.

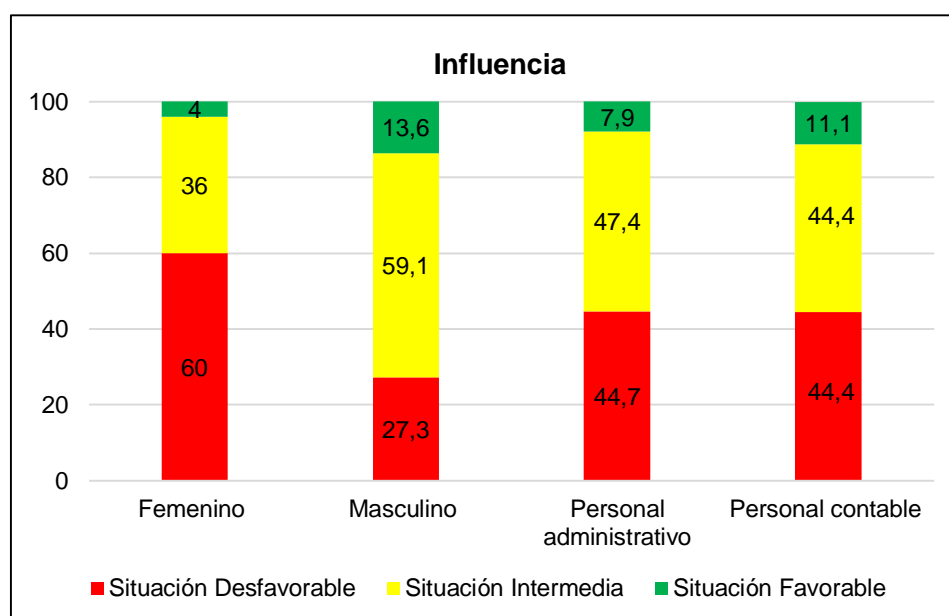


**Figura 4.17 Apoyo social de superiores según el género y puesto de trabajo**

Fuente: Autor

#### **Análisis e interpretación:**

**Apoyo social de superiores.-** Se enfoca en la ayuda necesaria recibida por los superiores para poder trabajar de forma óptima. Se puede evidenciar que con respecto al apoyo social de superiores, un 51,1% de trabajadores del Distrito están expuestos a la situación más desfavorable, un 27,7% a la intermedia y un 21,3% en el estado más favorable; de acuerdo a la distribución se manifiesta menor apoyo en el sexo femenino y en el personal del área administrativa.



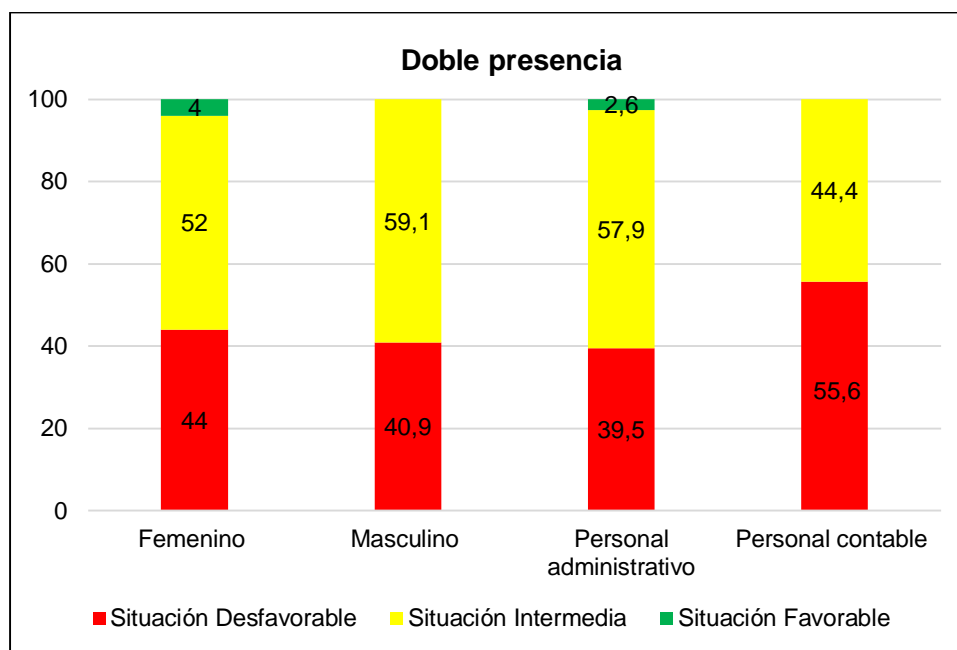
**Figura 4.18 Influencia según el género y puesto de trabajo**

Fuente: Autor



### Análisis e interpretación:

**Influencia.-** Hace referencia a la toma de decisiones del trabajador sobre las tareas que realiza y las acciones que debe hacer. Se puede evidenciar que con respecto a la influencia, un 44,7% de trabajadores del Distrito están expuestos a la situación más desfavorable, un 46,8% a la intermedia y un 8,5% en el estado más favorable; de acuerdo a la distribución se manifiesta de forma intermedia en el sexo masculino y en proporción similar en el área administrativa y contable.

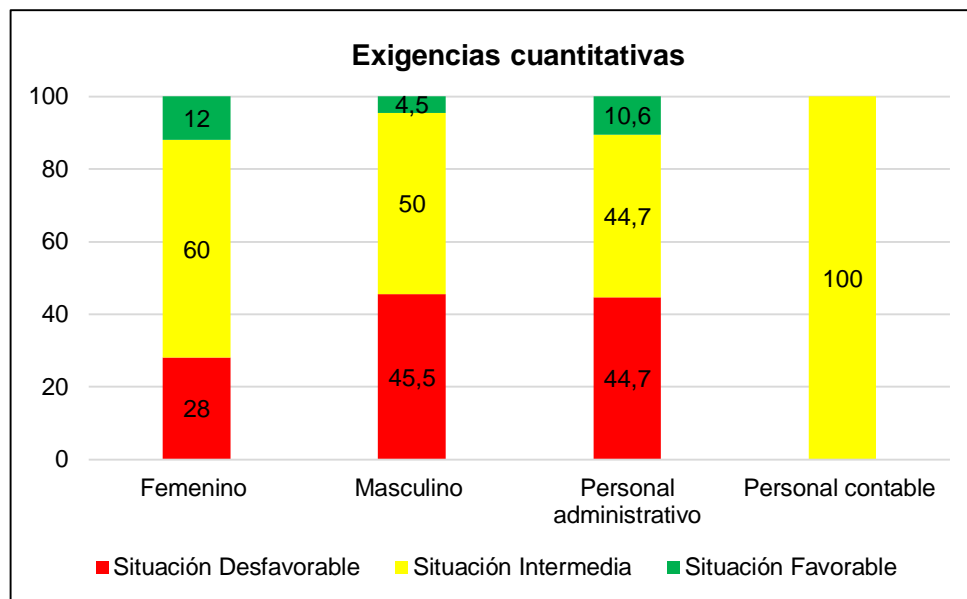


**Figura 4.19 Doble presencia según el género y puesto de trabajo**

Fuente: Autor

### Análisis e interpretación:

**Doble presencia.-** Se refiere a las exigencias de forma simultánea del ámbito laboral y del ámbito doméstico o familiar. Se puede evidenciar que con respecto a la doble presencia, un 42,6% de trabajadores del Distrito están expuestos a la situación más desfavorable, un 55,3% a la intermedia y un 2,1% en el estado más favorable; de acuerdo a la distribución se manifiesta de forma intermedia en ambos sexos y puestos de trabajo.

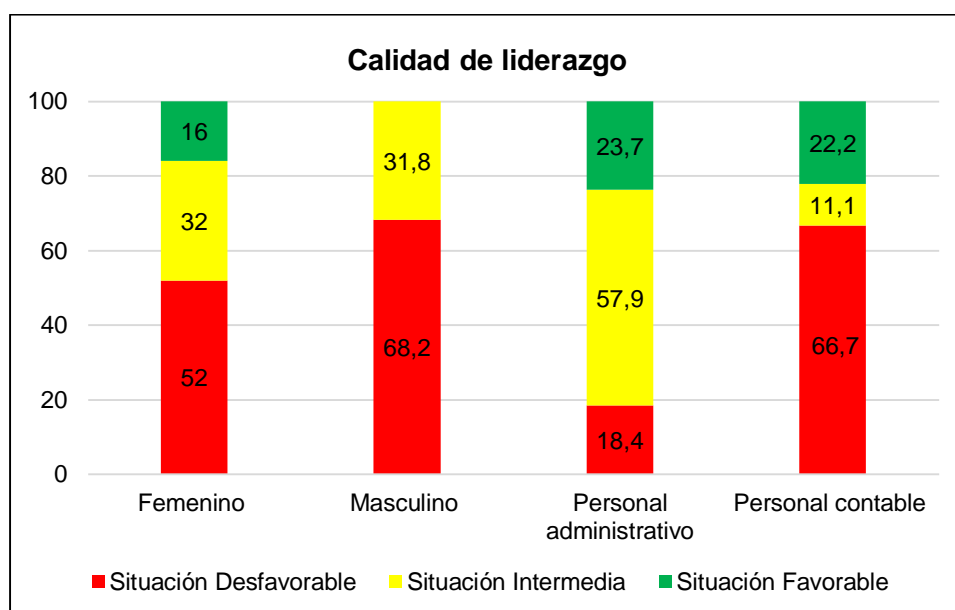


**Figura 4.20 Exigencias cuantitativas según el género y puesto de trabajo**

Fuente: Autor

#### **Análisis e interpretación:**

**Exigencias cuantitativas.-** Son las exigencias psicológicas que surgen por la cantidad de trabajo, principalmente porque se otorgan tareas que no se pueden realizar dentro del horario. Se puede evidenciar que con respecto a las exigencias cuantitativas, un 36,2% de trabajadores del Distrito están expuestos a la situación más desfavorable, un 55,3% a la intermedia y un 8,5% en el estado más favorable; de acuerdo a la distribución por género se manifiesta en el sexo masculino de forma intermedia y en mayor proporción en el área contable.

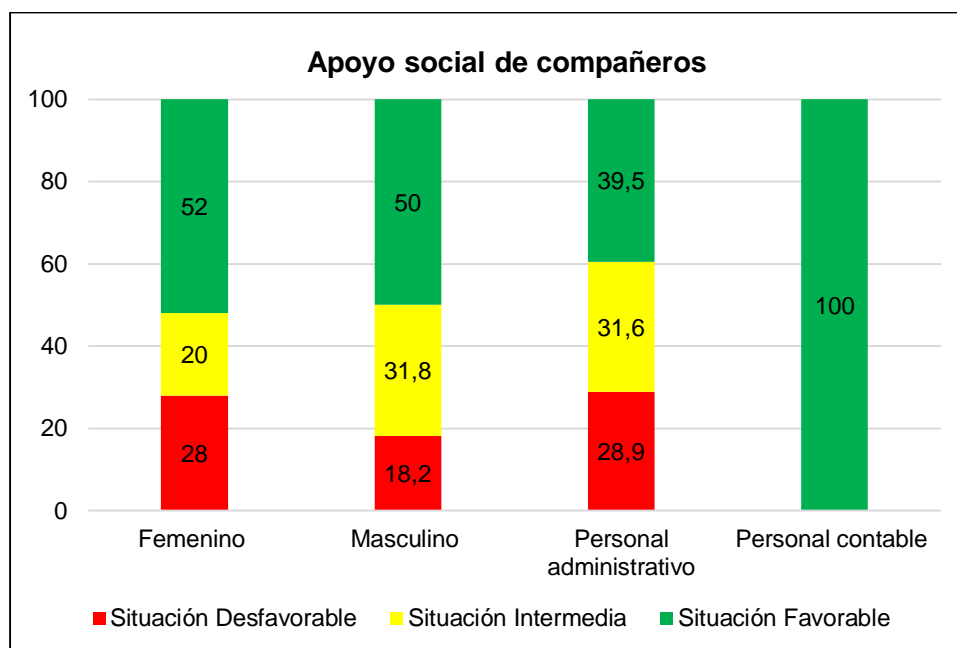


**Figura 4.21 Calidad de liderazgo según el género y puesto de trabajo**

Fuente: Autor

### Análisis e interpretación:

**Calidad de liderazgo.-** Hace referencia a la calidad de la gestión de personal que realizan los superiores, se relaciona con la dimensión de apoyo social. Se puede evidenciar que con respecto a la calidad de liderazgo, un 27,7% de trabajadores del Distrito están expuestos a la situación más desfavorable, un 48,9% a la intermedia y un 23,4% en el estado más favorable; de acuerdo a la distribución por género afecta de forma más desfavorable al sexo masculino y al personal del área contable.

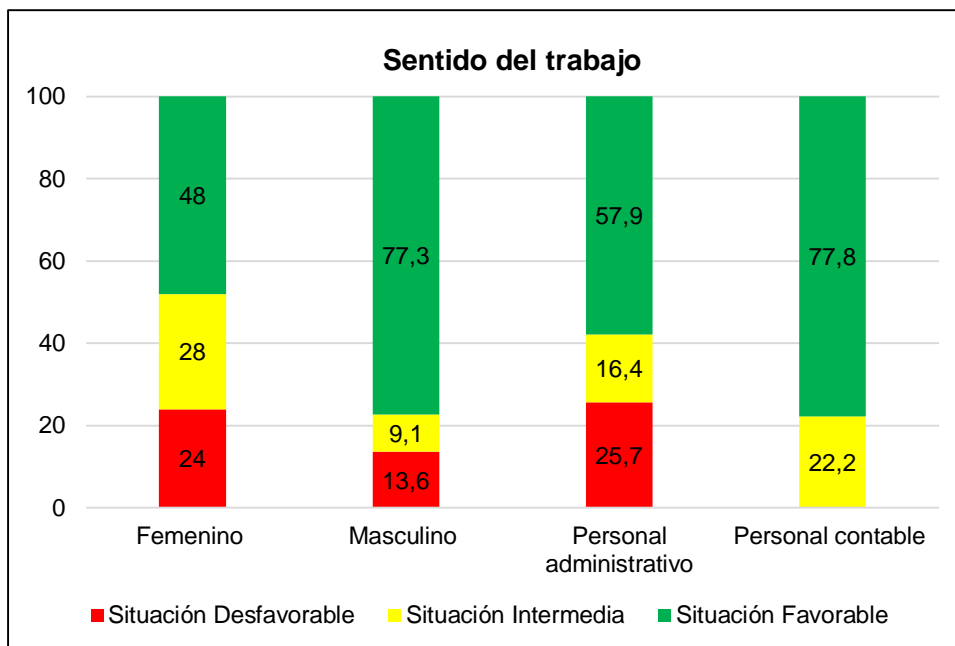


**Figura 4.22 Apoyo social de compañeros según el género y puesto de trabajo**

Fuente: Autor

### Análisis e interpretación:

**Apoyo social de compañeros.-** Comprende la ayuda necesaria por parte de los compañeros de trabajo. Se puede evidenciar que con respecto al apoyo social de compañeros, un 23,4% de trabajadores del Distrito están expuestos a la situación más desfavorable, un 25,5% a la intermedia y un 51,1% en el estado más favorable; de acuerdo a la distribución por género es favorable para la salud en ambos sexos y en el área contable existe mayor apoyo entre compañeros.

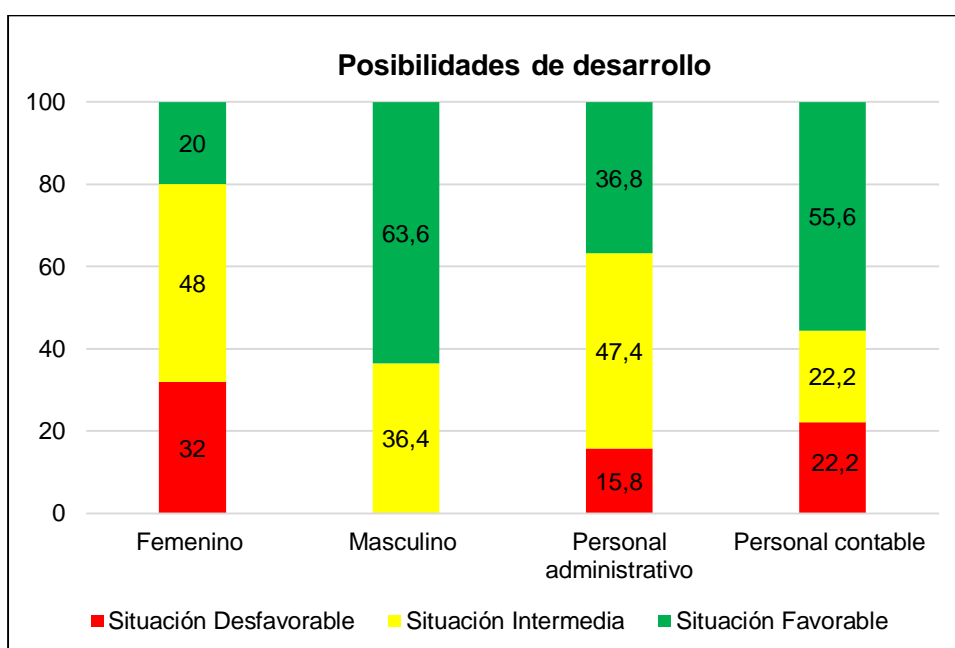


**Figura 4.23 Sentido del trabajo según el género y puesto de trabajo**

Fuente: Autor

#### **Análisis e interpretación:**

**Sentido del trabajo.-** Comprende la relación del trabajo con otros valores diferentes al de solo obtener ingresos. Se puede evidenciar que con respecto al sentido del trabajo, un 19,1% de trabajadores del Distrito están expuestos a la situación más desfavorable, un 19,1% a la intermedia y un 61,7% en el estado más favorable; de acuerdo a la distribución por género y puesto de trabajo es favorable en ambos sexos y áreas.

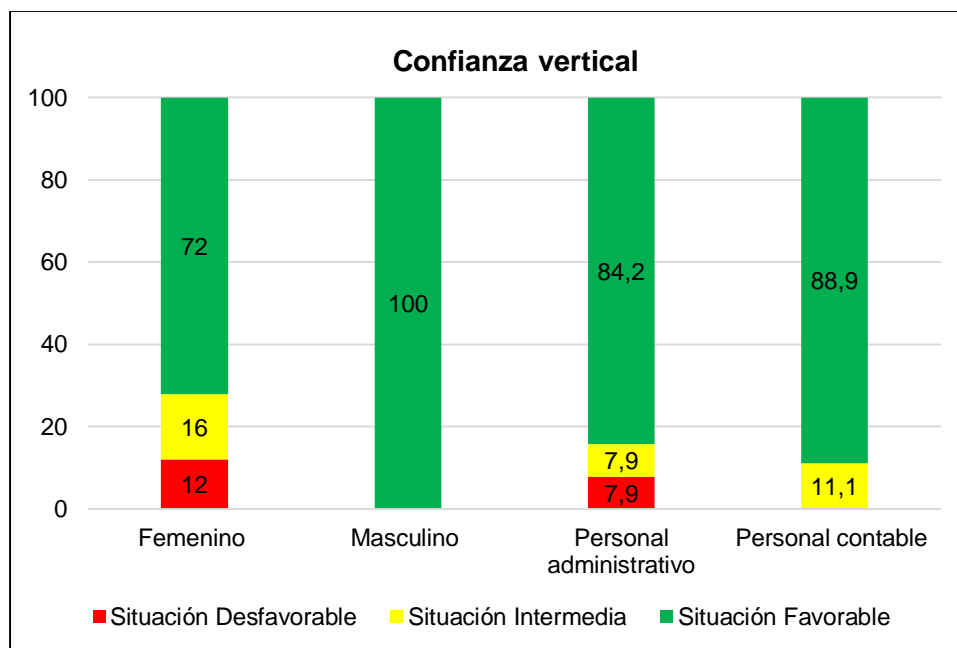


**Figura 4.24 Posibilidades de desarrollo según el género y puesto de trabajo**

Fuente: Autor

### Análisis e interpretación:

**Posibilidades de desarrollo.-** Hace referencia al nivel de oportunidades que ofrece el trabajo para poner en práctica conocimientos, habilidades o experiencia. Se puede apreciar que con respecto a las posibilidades de desarrollo, un 17% de trabajadores del Distrito están expuestos a la situación más desfavorable, un 42,6% a la intermedia y un 40,4% en el estado más favorable; de acuerdo a la distribución por género son más favorables las posibilidades en el sexo masculino y de acuerdo al puesto, en el área contable es más favorable.

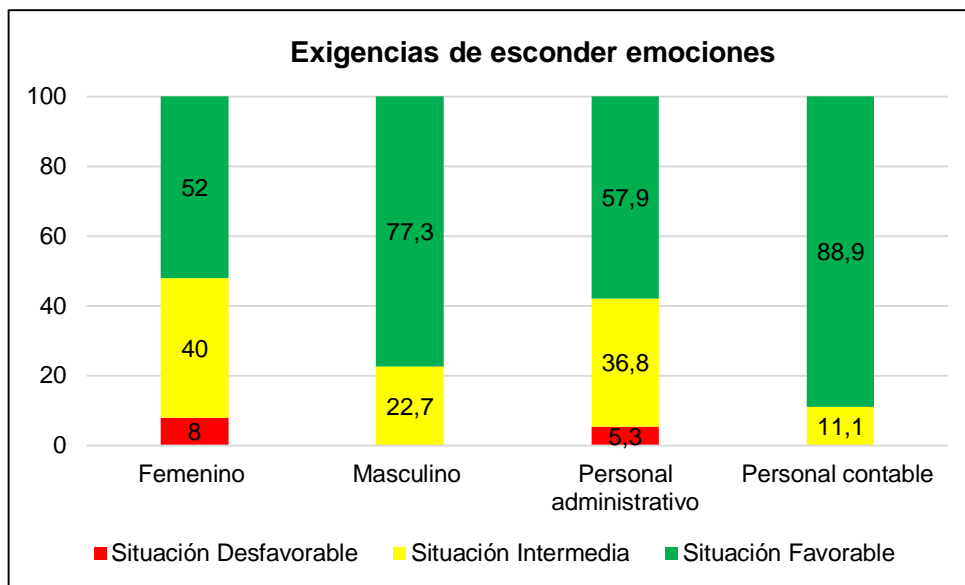


**Figura 4.25 Confianza vertical según el género y puesto de trabajo**

Fuente: Autor

### Análisis e interpretación:

**Confianza vertical.-** Comprende la seguridad que se tiene sobre la dirección y los trabajadores que actuaran de forma adecuada y competente. Se puede apreciar que con respecto a la confianza vertical, un 6,4% de trabajadores del Distrito están expuestos a la situación más desfavorable, un 8,5% a la intermedia y un 85,1% en el estado más favorable; de acuerdo a la distribución por género es un aspecto más favorable en el sexo masculino y con respecto al puesto es favorable en ambas áreas.

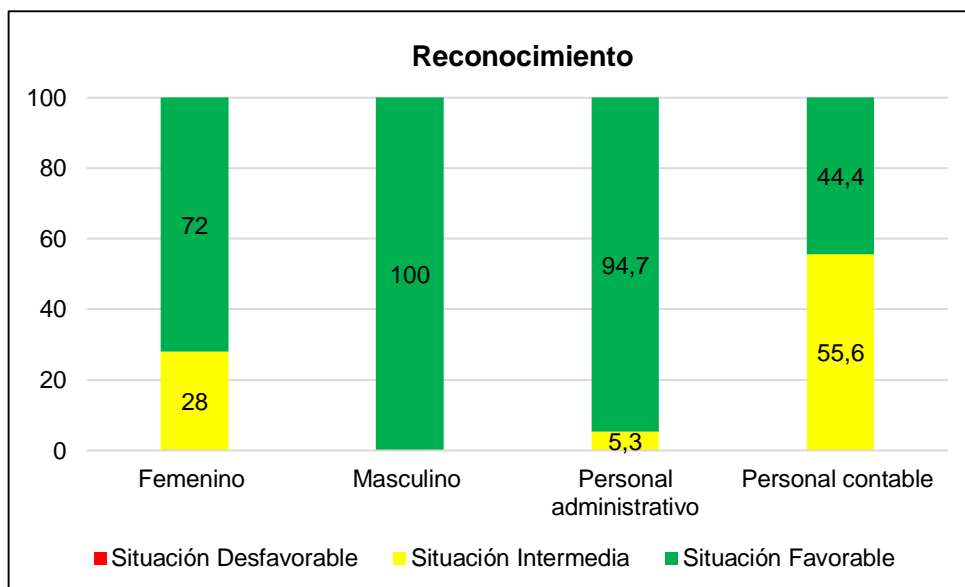


**Figura 4.26 Exigencias de esconder emociones según el género y puesto de trabajo**

Fuente: Autor

**Análisis e interpretación:**

**Exigencias de esconder emociones.-** Corresponde a las exigencias para mantenerse de actitud neutral frente al comportamiento de las personas. Se puede apreciar que con respecto a las exigencias de esconder emociones, un 4,3% de trabajadores del Distrito están expuestos a la situación más desfavorable, un 31,9% a la intermedia y un 63,8% en el estado más favorable; de acuerdo a la distribución por género es un aspecto más favorable en el sexo masculino y con respecto al puesto, en el área contable es más favorable.

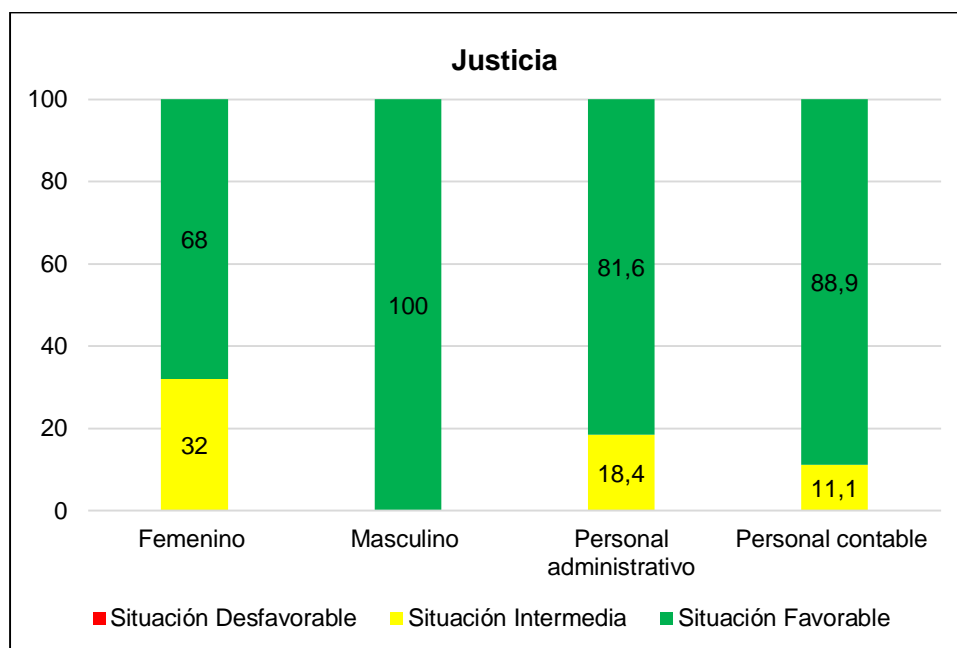


**Figura 4.27 Reconocimiento según el género y puesto de trabajo**

Fuente: Autor

### Análisis e interpretación:

**Reconocimiento.-** Comprende el buen trato o la valoración por parte de la dirección del trabajo. Se puede apreciar que con respecto al reconocimiento, un 0% de trabajadores del Distrito están expuestos a la situación más desfavorable, un 14,9% a la intermedia y un 85,1% en el estado más favorable; de acuerdo a la distribución por género es un aspecto favorable en ambos sexos y con respecto al puesto de trabajo, más favorable en el área administrativa.



**Figura 4.28 Justicia según el género y puesto de trabajo**

Fuente: Autor

### Análisis e interpretación:

**Justicia.-** Corresponde a la equidad de trato que recibe el personal de una institución. Se puede apreciar que un 0% de trabajadores del Distrito están expuestos a la situación más desfavorable, un 17% a la intermedia y un 83% en el estado más favorable; de acuerdo a la distribución por género es un aspecto más favorable en el sexo masculino y con respecto al puesto de trabajo, más favorable en ambas áreas.

**Tabla de resultados 19**  
**Distribución de referencia sobre Salud y Satisfacción**

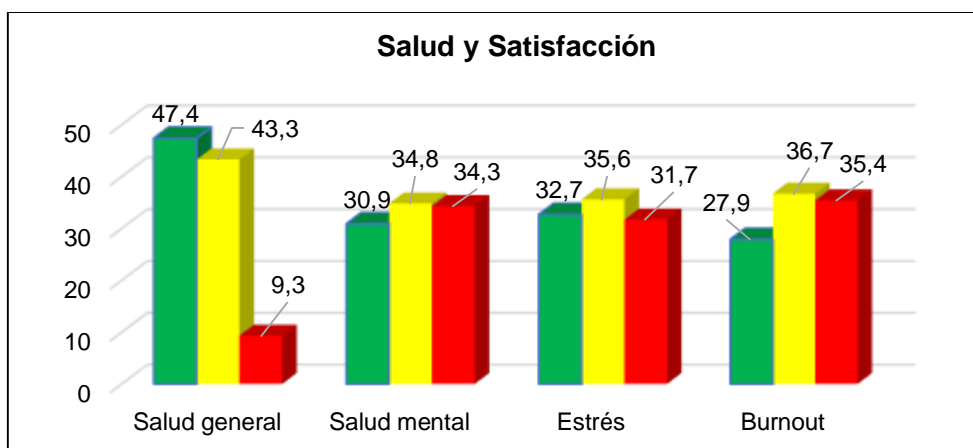
Aspectos evaluados	Distribución de referencia					
	Intervalos de la puntuación*			% población en el intervalo		
	I	II	III	I	II	III
<b>Salud general</b>	1-2	3	4-5	<b>47,4</b>	43,3	9,3
<b>Salud mental</b>	84-100	68-80	0-64	30,9	<b>34,8</b>	34,3
<b>Estrés</b>	0-56,25	62,5-81,25	87,5-100	32,7	<b>35,6</b>	31,7
<b>Burnout</b>	0-50	56-75	81,25-100	27,9	<b>36,7</b>	35,4

- Salud general: I: Excelente o Muy buena; II: Buena; III: Regular o Mala.  
 - Salud mental: I Tercil superior; II: Tercil medio; III: Tercil inferior.  
 - Estrés, Burnout: I : Verde; II: Amarillo; III: Rojo.

Fuente: Autor

**Gráfico 1**

**Distribución de referencia sobre Salud y Satisfacción**



**Figura 4.29 Distribución de referencia sobre Salud y Satisfacción**

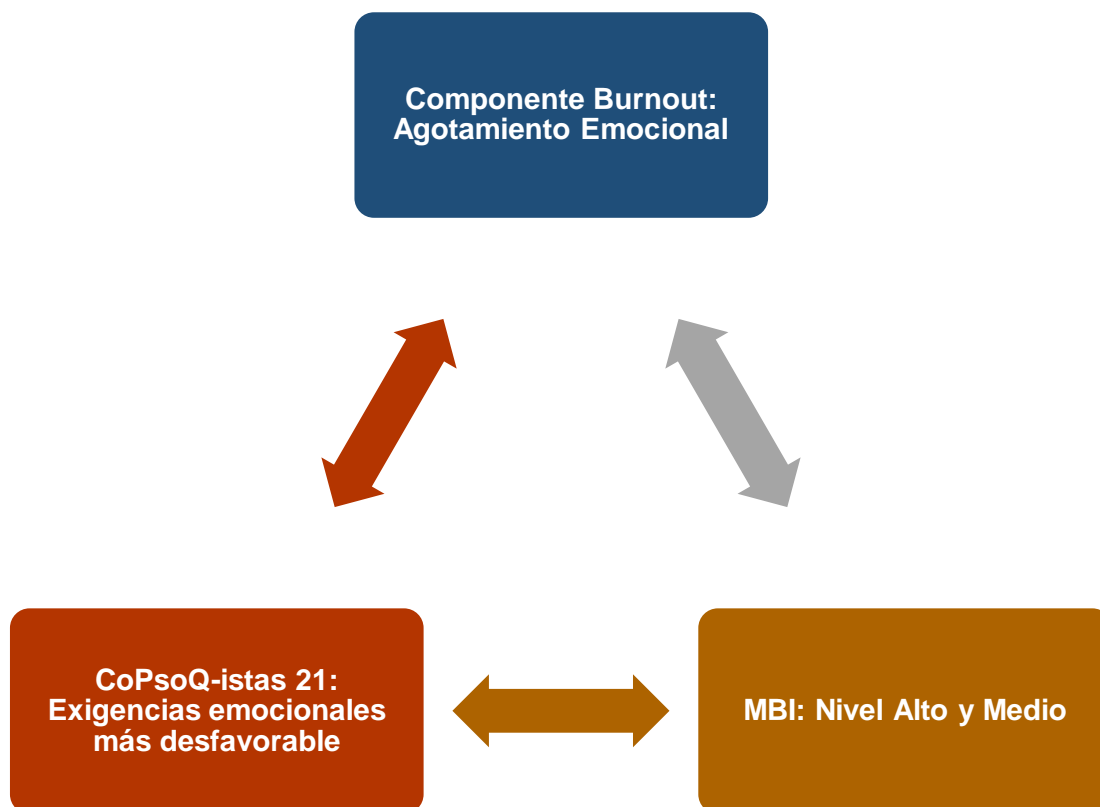
Fuente: Autor

#### **Análisis e interpretación:**

Se realiza la evaluación general de la muestra de estudio, por lo que se puede referir que el 47,4% presenta la salud general excelente o muy buena; con respecto a la salud mental ocupan el nivel intermedio con el 34,8%; el estrés con una prevalencia de 35,6% y se puede identificar la presencia del síndrome de Burnout en el 36,7%. Las dimensiones salud mental, estrés y Burnout ocupan el nivel intermedio.



#### 4.6 Asociación de resultados de acuerdo a los cuestionarios empleados

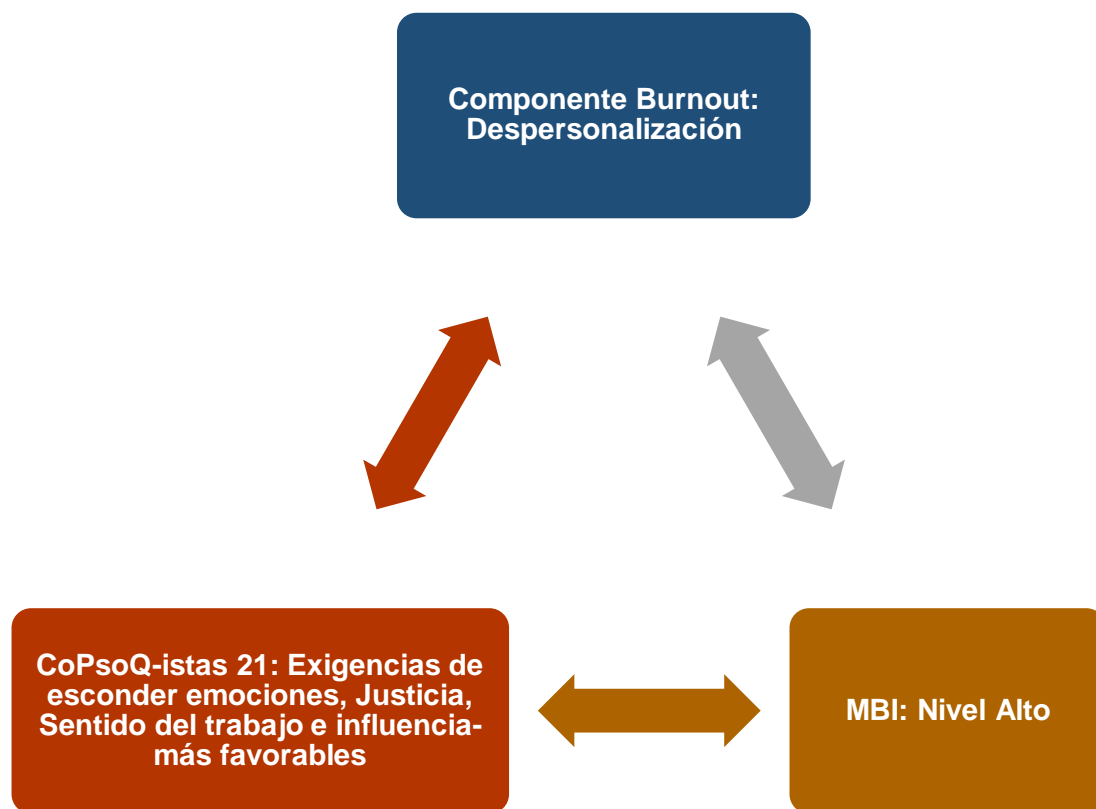


**Figura 4.30 Relación de resultados Agotamiento Emocional (AE)**

Fuente: Autor

#### **Análisis e interpretación:**

De acuerdo a los resultados obtenidos con respecto a la subescala o una de las características del Burnout "Agotamiento Emocional" que en el inventario MBI se obtiene un nivel medio y alto, se puede notar su influencia en relaciones interpersonales a través del Cuestionario CoPsoQ donde se evidencia altas exigencias emocionales de las actividades, lo que puede producir el desgaste emocional y desarrollar el Síndrome de Burnout afectando sus relaciones sociales o familiares.

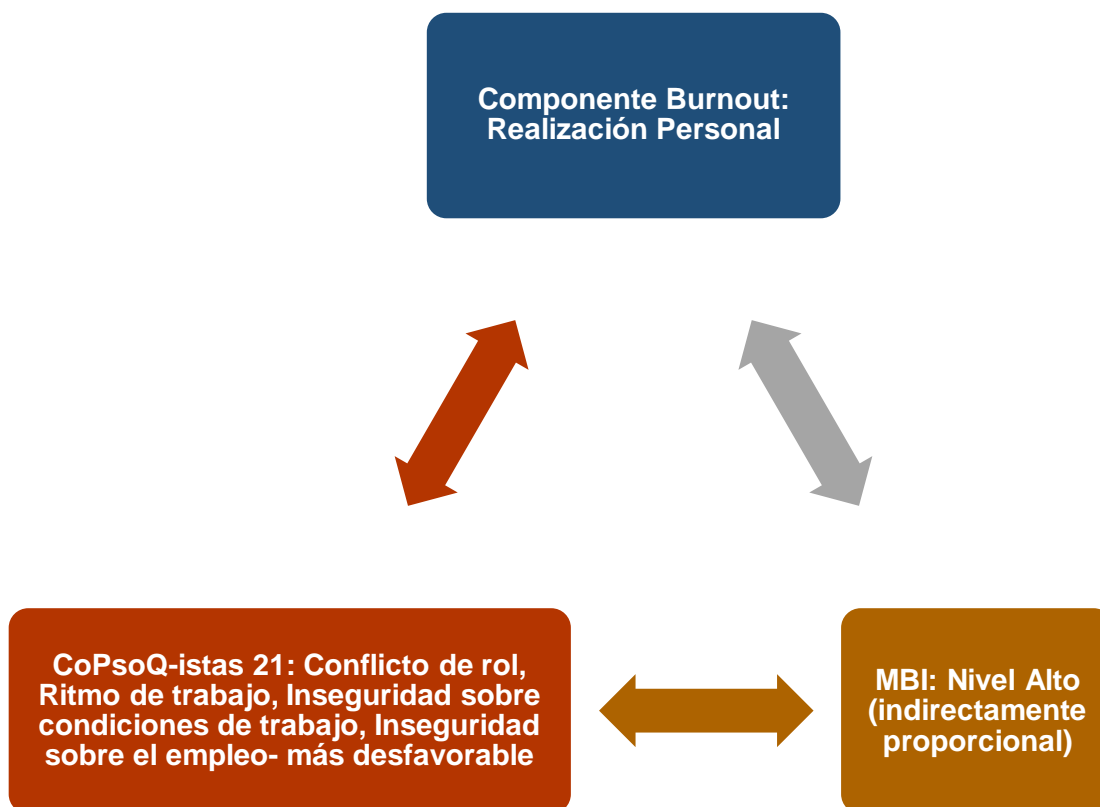


**Figura 4.31 Relación de resultados Despersonalización (D)**

Fuente: Autor

**Análisis e interpretación:**

De acuerdo a los resultados obtenidos con respecto a la subescala o una de las características del Burnout "Despersonalización" que en el inventario MBI se obtiene un nivel alto, se puede notar a través del cuestionario CoPsoQ que el desempeño laboral no ha sido afectado por sus problemas emocionales o personales; además se debe mencionar que este componente no obtuvo asociación significativa con Burnout.



**Figura 4.32 Relación de resultados Realización Personal (RP)**

Fuente: Autor

**Análisis e interpretación:**

De acuerdo a los resultados obtenidos con respecto a la subescala o una de las características del Burnout “Realización Personal” que en el inventario MBI se obtiene un nivel alto para burnout o baja realización personal, se puede notar a través del cuestionario CoPsoQ algunas dimensiones relacionadas con esta característica en la situación más desfavorable, como la presencia de conflicto de rol, un alto ritmo de trabajo, la inseguridad sobre el empleo o sus condiciones; lo que influye de forma directa en la autorrealización.

#### **4.7 Estrategias de afrontamiento para el Síndrome de Burnout en el área administrativa de las instituciones públicas de salud**

Según la investigación obtenida mediante la revisión bibliográfica, el Burnout se presenta por un ritmo elevado de trabajo y exigencias emocionales, además del sentimiento de inseguridad sobre las condiciones del empleo, que presentan los trabajadores del área administrativa por no contar con un contrato definitivo.

Los trabajadores desarrollan el síndrome porque las exigencias laborales superan sus capacidades. Esta patología compromete psicológicamente a quien la padece, el estrés laboral se asocia con enfermedades físicas como dolores articulares, trastornos gastrointestinales, insomnio, cuadros de ansiedad, etc.

Entre las alternativas de intervención que pueden aplicarse para prevenir o evitar las repercusiones del Síndrome de Burnout, se detallan:

- a) Establecer políticas que le permitan al trabajador tomar algunas decisiones como la organización de las tareas e incentivar a que ellos puedan presentar proyectos innovadores para cumplir los objetivos de la institución.
- b) Desarrollar comunicación activa entre los niveles de organización, la información debe transmitirse de forma clara, precisa y concisa que pueda ser comprendida por todo el personal.
- c) Dar a conocer al personal de manera anticipada los diversos cambios que se realicen en la institución, para que todos estén dispuestos a acoplarse a nuevas situaciones; esta acción puede fortalecer el trabajo de grupo o equipo.

De acuerdo con los resultados obtenidos, se aprecia un índice significativo de síndrome de Burnout en el personal del Distrito de Salud objeto de estudio, por lo que se propone las siguientes estrategias que pueden minimizar los efectos de este síndrome y prevenir su presencia:

##### **Técnica de Mindfulness**

La traducción del término "Mindfulness" se orienta a atención plena; es decir que esta técnica es útil para generar conocimientos y aceptación que provocan una mejor respuesta ante el pensamiento o sucesos que se presentan en el diario vivir del ser humano. Este entrenamiento permite observar desde otra perspectiva las situaciones y afrontarlas de mejor manera. La persona toma conciencia de sus sentimientos, pensamientos, emociones, se enfoca en su presente, no piensa en cosas del pasado o en su futuro.

En los últimos 30 años, la práctica de mindfulness se ha incorporado en la práctica médica y psicológica para reducir el estrés, combatir su sintomatología y mejorar el bienestar de la persona. Es una manera de tomar conciencia del presente y darse la oportunidad de enfrentar los desafíos del entorno familiar y laboral. Entre los ejercicios que incorpora el mindfulness y se podría aplicar en los trabajadores del área administrativa, pueden ser:

1. Respiración: Una de las técnicas más frecuentes que utiliza el mindfulness o la meditación. Tiene la ventaja que se puede aplicar en cualquier hora de la jornada laboral y en cualquier momento. Este ejercicio consiste en tomar en cuenta todo lo que ocurre durante el acto de respirar, que puede realizarse en un minuto, cinco o diez, el tiempo que se decida.

2. Sonidos: Es un ejercicio práctico porque el ruido se encuentra en cualquier lugar. Será mejor concentrarse en sonidos naturales porque son acogedores, pero en la gran ciudad es frecuente encontrarse ruidos molestos pero por la adaptación del cuerpo humano pueden permitir su concentración.
3. Objetos: Su ventaja es que puede realizarse en cualquier momento o lugar. Esta técnica consiste en apreciar todos los detalles de algún objeto y concentrarse en esta acción, describiendo aspectos como la forma, color, textura, pliegues, entre otros.
4. Scanner corporal: Esta técnica implica recorrer todo el cuerpo con la mente, prestando atención a toda sensación corporal; puede empezarse con los pies o la cabeza. Se debe detectar la temperatura, los sitios de tensión, percibir o sentir la piel, darse cuenta de las características del espacio donde se encuentra o la ropa.
5. Emociones: Esta modalidad consiste en observar las emociones, sin engancharse en ellas. Tomar en consideración como la persona se siente. Será mejor realizarla en el caso de que exista una situación, para determinar la emoción de la persona, para identificar los aspectos compromete e inclusive se puede establecer las emociones con colores.
6. Con la propia mente: Esta técnica es muy utilizada en la práctica budista. Consiste en observar el comportamiento mental. El ejercicio consiste en estar pendiente de todos los movimientos de la mente, por ejemplo pensar en alguien, observarlo, darse cuenta de los pensamientos y dejar que vengán y se vayan.

### **Evaluaciones 360**

Serán instrumentos integrales que permiten medir las competencias de los trabajadores. Comprende varios aspectos que se relacionan con los jefes, compañeros de trabajo y usuarios. Emplea la retroalimentación para comunicar los resultados obtenidos de la persona evaluada y busca alternativas que mejoren las dimensiones afectadas para una mejoría en futuras evaluaciones.

La clave actual para evitar el desgaste emocional y para que las relaciones personales sean favorables, debe contarse con la cooperación. Si cada miembro de la institución confía en el trabajo de sus compañeros y todos cumplen sus responsabilidades evitarán cargar actividades extras a otros. Es importante entender el papel de cada uno en la institución y que los superiores o líderes son los integradores o facilitadores de los procesos. Por lo expuesto anteriormente, todos conforman el proceso laboral por lo que deben ser evaluados y tener la posibilidad de evaluar para mejorar el ambiente laboral y fomentar su productividad. Los objetivos de las evaluaciones 360 serán medir el desempeño de cada trabajador, evaluar sus competencias y diseñar programas de capacitación o desarrollo tomando en cuenta las obligaciones de cada miembro del equipo y las normas del trabajo.

# CAPÍTULO 5

## 5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 5.1 Conclusiones

1. La prevalencia de Síndrome de Burnout en los trabajadores del área administrativa del Distrito de Salud fue de 51.0% según el Inventario Burnout de Maslach y de 36.7% de acuerdo al Cuestionario CoPsoQ-Istas 21 (versión 2); se concluye que este síndrome es una realidad en el personal de esta institución, a pesar de contar con la evaluación del médico ocupacional con la finalidad de controlar enfermedades laborales, se evidencia que las altas exigencias del Ministerio de Salud Pública y las jornadas laborales que en algunas ocasiones requieren más horas de trabajo para culminar las actividades, estos aspectos convierten a los trabajadores en vulnerables a cualquier enfermedad profesional como el Síndrome de Burnout.
2. En la mayoría de los trabajadores, las características sociodemográficas corresponden al grupo etario de 28 a 32 años con el 36.1%, eran mujeres en el 53.1%, casados/as en el 42.5% y con antigüedad laboral de 6 a 10 años en el 36.17%.
3. Al correlacionar los factores sociodemográficos con la prevalencia del Síndrome de Burnout, mediante tablas de contingencia y prueba de Chi-Cuadrado de Pearson resultó que el grupo etario, sexo, estado civil y antigüedad laboral no se asocian significativamente ( $p = >0.05$ ); por lo que las intervenciones para prevenir esta enfermedad laboral debe centrarse en las situaciones o aspectos propios del puesto de trabajo.
4. Las situaciones o aspectos predisponentes del Síndrome de Burnout, se determinaron a través del Cuestionario del Método CoPsoQ-istas 21: conflicto de rol en el 87.2%, ritmo de trabajo en el 80.9%, claridad de rol en el 70.2%, inseguridad laboral en el 70.2% y exigencias emocionales en el 63.8%; estas condiciones requieren estrategias para evitar repercusiones desfavorables para el trabajador, su familia y el entorno laboral.
5. Entre las estrategias de afrontamiento para el Síndrome de Burnout que podrían implementarse en el área administrativa del Distrito de Salud, que no requieren mayor inversión económica y tiempo se plantea la técnica de mindfulness y las evaluaciones 360. Luego de la ejecución de las técnicas, se debe realizar una retroalimentación para comunicar los resultados obtenidos y establecer acciones de mejora que serán evaluadas en el próximo periodo.

## 5.2 Recomendaciones

1. La institución debe realizar un proceso de inducción previo al ingreso del personal, donde el trabajador conozca el ritmo de trabajo y adquiera habilidades para desarrollar las actividades, como un programa de adaptación laboral antes de la contratación.
2. Es necesario, implementar conversatorios dirigidos al personal administrativo de la institución sobre los riesgos psicosociales, manifestaciones del estrés y sus efectos en la salud general y mental, a cargo de profesionales expertos en seguridad y salud laboral; además de la aplicación de cuestionarios o test que permitan el diagnóstico oportuno de enfermedades laborales.
3. Los responsables del área administrativa deben comunicar de manera organizada, justa y equitativa las tareas, responsabilidades, objetivos o metas a cumplir al personal, establecer un ritmo de trabajo adecuado y la distribución del trabajo entre todo el equipo.
4. Se sugiere aplicar de forma trimestral o semestral en los trabajadores del área administrativa, una herramienta de evaluación como la metodología CoPsoQ-istas 21 para determinar las situaciones predisponentes de enfermedades laborales como el Síndrome de Burnout. Este cuestionario tiene la ventaja de identificar aspectos psicosociales que involucra el entorno familiar y la relación con el trabajo.
5. Implementar estrategias que permitan disminuir la predisposición para el Síndrome de Burnout que sean efectivas, no impliquen mayor gasto, ni requieran mucho tiempo; como la técnica de mindfulness o las evaluaciones 360.
6. Realizar actividades con todos los trabajadores que permita conocer todas las sugerencias o decisiones que a largo plazo serán saludables para la institución porque todos conocerán los fallos y se enfocarán en mejorar esas situaciones.

## BIBLIOGRAFÍA

- Acker, G. (2012). Burnout among mental health care providers. *Journal of Social Work*. 12(5), 475-490.
- Alarcón, G. (2011). A meta-analysis of Burnout with job demands resources and attitudes. *Journal of Vocational Behavior*. 79(2), 549-562.
- Álvarez, E., & Fernández, L. (1991). El Síndrome de Burnout o el desgaste profesional. *Revista de la Asociación Española de Neuropsiquiatría*. 11(39), 257-265.
- Álvarez, M. F. (2018). Prevalencia del Síndrome de Burnout en el personal de Enfermería del Hospital General Docente de Calderón [Universidad Espíritu Santo].  
<http://repositorio.uees.edu.ec/bitstream/123456789/2551/1/ALVAREZ%20BEN%20VIDES%20MARIUXI%20FERNANDA.pdf>
- Aranda, C., Pando, M., & Torres, T. (2006). Síndrome de Burnout y manifestaciones clínicas en médicos familiares que laboran en una institución de salud del Estado. *Psicología y Salud*. 16(1), 15-21.
- Ávila, J. (2014). El estrés: Un problema de salud del mundo actual. *Revista CONCIENCIA*. 2(1).
- Bedoya, E. (2017). Prevalencia del Síndrome de Burnout en trabajadores de un Hospital Público Colombiano. *MEDISAN*. 21(11).
- Bresó, E., Salanova, M., & Schaufeli, W. (2015). Síndrome de estar quemado por el trabajo «Burnout»: Instrumento de medición.  
[https://www.insst.es/documents/94886/327446/ntp\\_732.pdf/bf45e644-2986-42b0-b9a5-ce5bef2917bd](https://www.insst.es/documents/94886/327446/ntp_732.pdf/bf45e644-2986-42b0-b9a5-ce5bef2917bd)
- Cabo, R., Gámez, C., & Reyes, M. (2011). Guía de actuación para la prevención asociada a riesgos de Burnout y fatiga.  
[https://saludextremadura.ses.es/filescms/paliex/uploaded\\_files/guia-actuacion.pdf](https://saludextremadura.ses.es/filescms/paliex/uploaded_files/guia-actuacion.pdf)
- Capdevila, N., & Segundo, M. (2015). Estrés. *Farmacia y Sociedad*. 24(8), 96-104.
- Carrillo, R., & Gómez, K. (2012). Síndrome de Burnout en un Hospital Básico de Montevideo. *Medicina Interna de México*. 2, 130-148.
- Díaz, F., & Gómez, I. (2016). La investigación sobre el Síndrome de Burnout en Latinoamérica. *Psicología desde el Caribe*. 33(1), 113-131.
- Dyrbye, L., Van, T., & Zitman, F. (2010). Relationship between Burnout and professional conduct and attitudes among US Medical Students. *JAMA Network*. 304(11), 1173-1180.
- Escudero, J., & Delfín Beltrán, L. (2009). Diagnóstico del grado de síndrome de quemado por el trabajo (Burnout) en el personal docente del Instituto Tecnológico de Xalapa-Enríquez.  
<https://www.uv.mx/iiesca/files/2012/12/quemado2010-2.pdf>



- Forbes, R. (2011). El Síndrome de Burnout: Síntomas, causas y medidas de atención en la empresa. *Éxito Empresarial CEGESTI*. 160, 1-4.
- García, P., Gatica, M., & Cruz, E. (2016). Factores que detonan el Síndrome de Burnout. *Revista Iberoamericana de Contaduría, Economía y Administración*. 5(9), 24.
- Gil-Monte, P. (2001). El síndrome de quemarse por el trabajo (Síndrome de Burnout): Aproximaciones teóricas para su explicación y recomendaciones para la intervención. [https://www.ucipfg.com/Repositorio/MSCG/MSCG-16/BLOQUE-ACADEMICO/Unidad-2/lecturas/psicologia-el-sindrome-de-quemarse-por-el-trabajo-\(sindrome-de-burnout\)-aproximaciones-teor.pdf](https://www.ucipfg.com/Repositorio/MSCG/MSCG-16/BLOQUE-ACADEMICO/Unidad-2/lecturas/psicologia-el-sindrome-de-quemarse-por-el-trabajo-(sindrome-de-burnout)-aproximaciones-teor.pdf)
- Gil-Monte, P., & Peiró, J. (1999). Perspectivas teóricas y modelos interpretativos para el estudio del síndrome de quemarse por el trabajo. *Anales de psicología*. 5(2), 261-268.
- Gil-Monte, P., & Viotti, S. (2017). Propiedades psicométricas del Cuestionario para evaluación del Síndrome de Burnout en profesionales de salud italianos: Una perspectiva de género. *Liberabit*. 23(2), 153-169.
- Guerra, M. (2014). Identificación, medición y evaluación de los factores psicosociales, estrés laboral y desgaste profesional. <https://repositorio.usfq.edu.ec/bitstream/23000/3657/1/112187.pdf>
- Hederich, C., & Caballero, C. (2016). Validación del cuestionario Maslach Burnout Inventory-Student Survey (MBI-SS) en contexto académico colombiano. *Revista CES Psicología*. 9(1), 1-15.
- Hidalgo, M. (2016). Síndrome de desgaste profesional: Manifestaciones y prevención. XX(1). <https://www.pediatriaintegral.es/publicacion-2016-01/sindrome-desgaste-profesional/>
- Intriago, S. (2019). Síndrome del Burnout en personal de salud de un Centro Hospitalario de la Dirección Distrital Junín-Bolívar. *Revista San Gregorio*. 35, 124-137.
- Iparraguirre, K. (2018). Nivel de Síndrome de Burnout en el profesional de enfermería del servicio de emergencia adultos del Hospital Nacional Sergio E. Bernales [Universidad Nacional Federico Villarreal]. [http://repositorio.unfv.edu.pe/handle/UNFV/1790#:~:text=Resultados%3A%20Se%20determin%C3%B3%20que%20el,y%20Alto%206%25\(2\).](http://repositorio.unfv.edu.pe/handle/UNFV/1790#:~:text=Resultados%3A%20Se%20determin%C3%B3%20que%20el,y%20Alto%206%25(2).)
- Jiménez, E., & Caicedo, S. (2015). Factores de riesgo psicosocial y Síndrome de Burnout en trabajadores de una empresa educativa. *Revista de la Universidad Industrial de Santander Salud*. 47(1), 47-60.
- Latorre, I. (2009). Perfil epidemiológico de padecer Burnout en profesores no universitarios de la Región de Murcia. *Revista Electrónica Interuniversitaria de Formación del Profesorado*. 12(1).
- López, A. (2017). El Síndrome de Burnout: Antecedentes y consecuentes organizacionales en el ámbito de sanidad pública gallega. Vigo. [http://www.investigacion.biblioteca.uvigo.es/xmlui/bitstream/handle/11093/791/sindrome\\_burnout\\_antecedentes\\_consecuentes\\_organizacionales\\_sanidad\\_gallega\\_analia.pdf?sequence=1](http://www.investigacion.biblioteca.uvigo.es/xmlui/bitstream/handle/11093/791/sindrome_burnout_antecedentes_consecuentes_organizacionales_sanidad_gallega_analia.pdf?sequence=1)

- López, M., García, S., & Pando, M. (2016). Factores de riesgo psicosocial y Burnout en población económicamente activa de Lima, Perú. *Ciencia y Trabajo*. 16(51). 164-169.
- Maldonado, J. (2012). Síndrome de Burnout y factores asociados [Universidad de Cuenca].  
<https://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/3667/1/Tesis%20de%20Prgrado.pdf>
- Martínez, A. (2010). El Síndrome de Burnout: Evolución conceptual y estado actual de la cuestión. *Vivat Academia*. 112. 1-39.
- Mecca, D., Carabelli, D., & Lavecchia, S. (2016). Síndrome de Burnout y estrés laboral [Universidad Argentina de la Empresa].  
<https://core.ac.uk/download/pdf/323344113.pdf>
- Miranda, V., & Monzalvo, G. (2015). Prevalencia del Síndrome de Burnout en personal de enfermería en dos instituciones de Salud. *Revista Enfermería Institución Mexicana de Seguro Social*. 24(2). 115-122.
- Molina, Y., Vargas, F., & Calle, M. (2015). Prevenir el Burnout como problema de salud pública.  
[http://repository.ces.edu.co/bitstream/10946/2496/1/Prevenir\\_Burnout.pdf](http://repository.ces.edu.co/bitstream/10946/2496/1/Prevenir_Burnout.pdf)
- Molina, D. (2020). Consecuencias del Síndrome de Burnout en el trabajo y estrategias de prevención de riesgos para la seguridad y salud laboral.  
[http://www.cielolaboral.com/wp-content/uploads/2020/03/molina\\_noticias\\_cielo\\_n3\\_2020.pdf](http://www.cielolaboral.com/wp-content/uploads/2020/03/molina_noticias_cielo_n3_2020.pdf)
- Moreno, J., Rodríguez, C., & Escobar, R. (2001). La evaluación del Burnout Profesional: Un análisis preliminar. *Ansiedad y Estrés*. 7(1), 69-78.
- Navarro, J. (2016). Un poco de historia sobre el Burnout. <http://revista-ideides.com/un-poco-de-historia-sobre-el-burnout-nuevo-2016/#:~:text=%5B2%5D%20El%20s%C3%ADndrome%20de%20Burnout,que%20llevan%20a%20la%20muerte>.
- OIT. (2019). Seguridad y salud en el centro del futuro del trabajo.  
[https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/documents/publication/wcms\\_686762.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/documents/publication/wcms_686762.pdf)
- Patlán, J. (2013). Efecto del Burnout y la sobrecarga en la calidad de vida en el trabajo. *Estudios gerenciales*. 29(13). 445-455.
- Peña, P., & Lasso, H. (2015). Síntomas de fatiga física percibida por trabajadores administrativos. *Observatorio Laboral Revista Venezolana*. 8(15). 86-95.
- Pozo, C. (2018). Factores de riesgo psicosocial y desempeño laboral: El caso del área administrativa de empresa Revestisa en la ciudad de Quito [Universidad Andina Simón Bolívar]. <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6165/1/T2592-MDTH-Pozo-Factores.pdf>
- Rivera, Á., & Ortiz, R. (2019). Factores de riesgo asociados al síndrome de desgaste profesional (Burnout). *Revista Digital de Postgrado*. 8(2), 163.

- Rodríguez, M., Riveros, A., & Pinzón, J. (2011). Síndrome de Burnout y factores asociados en tres instituciones de Bogotá [Universidad del Rosario]. <https://repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/2389/52931143-1.pdf;jsessionid=E1E4212079CDD9DBD37EBE9595E25F3E?sequence=1>
- Saborío, L., & Hidalgo, L. (2015). Síndrome de Burnout. *Medicina Legal de Costa Rica*. 32(1), 1-6.
- Sedano, E. (2016). Síndrome de Burnout en docentes de la Institución Educativa Privada Latino-Chupaca [Universidad Nacional del Centro del Perú]. <http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/2201/Sedano%20Rojas.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Tement, S., Pahor, A., & Jausovee, N. (2016). EEG alpha frequency correlates of Burnout and depression. *Biological Psychology*. 112, 1-12.
- Tenesaca, J., Uzhca, M., & Valarezo, D. (2014). Prevalencia del Síndrome de Burnout y los factores de riesgo asociados a enfermedad que laboran en el Hospital «Homero Castanier Crespo» [Universidad de Cuenca]. <https://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/3667/1/Tesis%20de%20Prgrado.pdf>
- Velásquez, L., Colin, R., & González, M. (2013). Afrontando la residencia médica: Depresión y Burnout. *Gaceta Médica de México*. 149, 183-195.
- Verdy, G. (2015). Prevalencia del Síndrome de Burnout en el personal administrativo de Facultad de Ciencias Médicas de Universidad de Guayaquil [Universidad Estatal de Guayaquil]. <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/26193/1/T-UG-DP-MICE-009.pdf>

## **ANEXOS**

## ANEXO A

### CUESTIONARIO DE MASLACH BURNOUT INVENTORY (MBI)

Señale la respuesta que crea oportuna sobre la frecuencia con que siente los enunciados:

**0= NUNCA. 1= POCAS VECES AL AÑO O MENOS. 2= UNA VEZ AL MES O MENOS.  
3=UNAS POCAS VECES AL MES. 4= UNA VEZ A LA SEMANA.  
5= POCAS VECES A LA SEMANA. 6= TODOS LOS DÍAS**

Preguntas	0	1	2	3	4	5	6
1. Debido a mi trabajo me siento mentalmente agotado							
2. Al final de la jornada me siento agotado							
3. Me encuentro cansado cuando me levanto por las mañanas y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo							
4. Puedo entender con facilidad lo que piensan mis compañeros							
5. Creo que trato a algunos compañeros con indiferencia							
6. Trabajar en equipo todos los días es una tensión para mí							
7. Me enfrento muy bien con los problemas que se presentan							
8. Me siento agotado por el trabajo							
9. Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otros							
10. Creo que me comporto de manera más insensible con la gente desde que hago este trabajo							
11. Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente							
12. Me encuentro con mucha vitalidad							
13. Me siento frustrado por mi trabajo							
14. Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro							
15. Realmente no me importa lo que les ocurra a mis compañeros							
16. Trabajar directamente con personas me produce bastante estrés							
17. Tengo facilidad para crear una atmósfera relajada con mis compañeros							
18. Me encuentro animado después de trabajar en equipo							
19. He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión							
20. En el trabajo siento que he llegado al límite de mis posibilidades							
21. Siento que se tratar de forma adecuada los conflictos emocionales en el trabajo							
22. Siento que mis compañeros me culpan de algunos de sus problemas							

# ANEXO B

## CUESTIONARIO COPSOQ-ISTAS 21 VERSIÓN 2



### I. En primer lugar, nos interesan algunos datos sobre ti y el trabajo doméstico-familiar

1) Eres:

- Mujer
- Hombre

2) ¿Qué edad tienes?

- Menos de 31 años
- Entre 31 y 45 años
- Más de 45 años

### I. Las siguientes preguntas tratan de tu empleo en Distrito 09D21 y tus condiciones de trabajo.

3) Indica en qué departamento o sección trabajas en la actualidad. Señala únicamente una opción.

- Salud Ocupacional
- Medio Ambiente
- Laboratorio
- Operativo
- Administrativo-Financiero

4) Indica qué puesto de trabajo ocupas en la actualidad. Señala únicamente una opción.

- Ingenieros Ambientales
- Ingeniero de Seguridad y Salud
- Médicos
- Personal administrativo
- Personal contable
- Gerente
- Choferes

5) ¿Realizas tareas de distintos puestos de trabajo?

- Generalmente no
- Sí, generalmente de nivel superior
- Sí, generalmente de nivel inferior
- Sí, generalmente del mismo nivel
- Sí, tanto de nivel superior, como de nivel inferior, como del mismo nivel
- No lo sé

6) En el último año ¿tus superiores te han consultado sobre cómo mejorar la forma de producir o realizar el servicio?

- Siempre
- Muchas veces
- Algunas veces
- Sólo alguna vez
- Nunca

7) ¿El trabajo que realizas se corresponde con la categoría o grupo profesional que tienes reconocida salarialmente?

- Sí
- No, el trabajo que hago es de una categoría o grupo superior al que tengo asignado salarialmente (POR EJEMPLO, trabajo de comercial pero me pagan como administrativa)
- No, el trabajo que hago es de una categoría o grupo inferior al que tengo asignado salarialmente (POR EJEMPLO, trabajo de administrativa pero me pagan como comercial)
- No lo sé

8) ¿Cuánto tiempo llevas trabajando en Distrito 09D21?

- Menos de 30 días
- Entre 1 mes y hasta 6 meses
- Más de 6 meses y hasta 2 años
- Más de 2 años y hasta 5 años
- Más de 5 años y hasta 10 años
- Más de 10 años

9) ¿Qué tipo de relación laboral tienes con Distrito 09D21?

- Plazo indefinido
- Pasantía
- Obra cierta
- Servicios profesionales

10) Desde que entraste en Distrito 09D21 ¿has ascendido de categoría o grupo profesional?

- No
- Sí, una vez
- Sí, dos veces
- Sí, tres o más veces

11) Habitualmente ¿cuántos sábados al mes trabajas?

- Ninguno
- Alguno excepcionalmente
- Un sábado al mes
- Dos sábados
- Tres ó más sábados al mes

12) Habitualmente ¿cuántos domingos al mes trabajas?

- Ninguno
- Alguno excepcionalmente
- Un domingo al mes
- Dos domingos
- Tres ó más domingos al mes

13) ¿Cuál es tu horario de trabajo?

- Jornada partida (mañana y tarde)
- Turno fijo de mañana
- Turno fijo de tarde
- Turno fijo de noche
- Turnos rotatorios excepto el de noche
- Turnos rotatorios con el de noche

14) ¿Qué margen de adaptación tienes en la hora de entrada y salida?

- No tengo ningún margen de adaptación en relación a la hora de entrada y salida
- Puedo elegir entre varios horarios fijos ya establecidos
- Tengo hasta 30 minutos de margen
- Tengo más de media hora y hasta una hora de margen
- Tengo más de una hora de margen



15) Si tienes algún asunto personal o familiar ¿puedes dejar tu puesto de trabajo al menos una hora?

- Siempre
- Muchas veces
- Algunas veces
- Sólo alguna vez
- Nunca

16) ¿Qué parte del trabajo familiar y doméstico haces tú?

- Soy la/el principal responsable y hago la mayor parte de tareas familiares y domésticas
- Hago aproximadamente la mitad de las tareas familiares y domésticas
- Hago más o menos una cuarta parte de las tareas familiares y domésticas
- Sólo hago tareas muy puntuales
- No hago ninguna o casi ninguna de estas tareas

17) ¿Con qué frecuencia te cambian la hora de entrada y salida o los días que tienes establecido trabajar?

- Siempre
- Muchas veces
- Algunas veces
- Sólo alguna vez
- Nunca

18) Habitualmente ¿cuántas horas trabajas a la semana para Distrito 09D21?

- 30 horas o menos
- De 31 a 35 horas
- De 36 a 40 horas
- De 41 a 45 horas
- Más de 45 horas

19) Habitualmente ¿cuántos días al mes prolongas tu jornada como mínimo media hora?

- Ninguno
- Algún día excepcionalmente
- De 1 a 5 días al mes
- De 6 a 10 días al mes
- 11 o más días al mes

20) Teniendo en cuenta el trabajo que tienes que realizar y el tiempo asignado, dirías que:

	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
a) En tu departamento o sección falta personal	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) La planificación es realista	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) La tecnología (máquinas, herramientas, ordenadores...) con la que trabajas es la adecuada y funciona correctamente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

21) ¿Puedes decidir cuándo haces un descanso?

- Siempre
- Muchas veces
- Algunas veces
- Sólo alguna vez
- Nunca

22) Aproximadamente ¿cuánto cobras neto al mes?

- 300 euros o menos
- Entre 301 y 450 euros
- Entre 451 y 600 euros
- Entre 601 y 750 euros
- Entre 751 y 900 euros
- Entre 901 y 1.200 euros
- Entre 1.201 y 1.500 euros
- Entre 1.501 y 1.800 euros
- Entre 1.801 y 2.100 euros
- Entre 2.101 y 2.400 euros
- Entre 2.401 y 2.700 euros
- Entre 2.701 y 3.000 euros
- Más de 3.000 euros

23) Tu salario es:

- Fijo
- Una parte fija y otra variable
- Todo variable (a destajo, a comisión)

24) Las siguientes preguntas tratan sobre las exigencias y contenidos de tu trabajo. Elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas.

¿Con qué frecuencia...

	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
a) tienes que trabajar muy rápido?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) en tu trabajo se producen momentos o situaciones desgastadoras emocionalmente?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) te retrasas en la entrega de tu trabajo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) tu trabajo requiere que te calles tu opinión?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e) la distribución de tareas es irregular y provoca que se te acumule el trabajo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f) tu trabajo requiere que trates a todo el mundo por igual aunque no tengas ganas?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
g) tienes tiempo suficiente para hacer tu trabajo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
h) tienes influencia sobre el ritmo al que trabajas?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
i) tienes mucha influencia sobre las decisiones que afectan a tu trabajo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
j) tienes influencia sobre cómo realizas tu trabajo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
k) tienes influencia sobre qué haces en el trabajo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
l) hay momentos en los que necesitarías estar en la empresa y en casa a la vez?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
m) sientes que el trabajo en la empresa te consume tanta energía que perjudica a tus tareas domésticas y familiares?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
n) sientes que el trabajo en la empresa te ocupa tanto tiempo que perjudica a tus tareas domésticas y familiares?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
o) piensas en las tareas domésticas y familiares cuando estás en la empresa?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
p) te resulta imposible acabar tus tareas laborales?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
q) en tu trabajo tienes que ocuparte de los problemas personales de otros?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

25) Continuando con las exigencias y contenidos de tu trabajo, elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de las siguientes preguntas:

¿En qué medida...

	En gran medida	En buena medida	En cierta medida	En alguna medida	En ninguna medida
a) tu trabajo requiere que tengas iniciativa?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) tus tareas tienen sentido?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) las tareas que haces te parecen importantes?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) tu trabajo te afecta emocionalmente?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e) tu trabajo permite que aprendas cosas nuevas?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f) es necesario mantener un ritmo de trabajo alto?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
g) te sientes comprometido con tu profesión?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
h) tu trabajo te da la oportunidad de mejorar tus conocimientos y habilidades?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
i) tu trabajo, en general, es desgastador emocionalmente?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
j) tu trabajo requiere que escondas tus emociones?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
k) te exigen en el trabajo ser amable con todo el mundo independientemente de la forma como te tratan?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
l) tu trabajo permite que apliques tus habilidades y conocimientos?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
m) el ritmo de trabajo es alto durante toda la jornada?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

26) Estas preguntas tratan del grado de definición de tus tareas. Elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas.

¿En qué medida...

	En gran medida	En buena medida	En cierta medida	En alguna medida	En ninguna medida
a) en tu empresa se te informa con suficiente antelación de decisiones importantes, cambios y proyectos de futuro?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) tu trabajo tiene objetivos claros?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) se te exigen cosas contradictorias en el trabajo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) sabes exactamente qué tareas son de tu responsabilidad?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e) recibes toda la información que necesitas para realizar bien tu trabajo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f) haces cosas en el trabajo que son aceptadas por algunas personas y no por otras?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
g) sabes exactamente qué se espera de ti en el trabajo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
h) sabes exactamente qué margen de autonomía tienes en tu trabajo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
i) tienes que hacer tareas que crees que deberían hacerse de otra manera?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
j) tienes que realizar tareas que te parecen innecesarias?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

27) Las siguientes preguntas tratan del apoyo que recibes en el trabajo. Elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas.

¿Con qué frecuencia...

	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Solo alguna vez	Nunca
a) recibes ayuda y apoyo de tus compañeros en la realización de tu trabajo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) tus compañeros están dispuestos a escuchar tus problemas del trabajo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) tus compañeros hablan contigo sobre cómo haces tu trabajo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) tienes un buen ambiente con tus compañeros de trabajo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e) sientes en tu trabajo que formas parte de un grupo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f) os ayudáis en el trabajo entre compañeros y compañeras?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
g) tu jefe inmediato está dispuesto a escuchar tus problemas del trabajo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
h) recibes ayuda y apoyo de tu jefe inmediato en la realización de tu trabajo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
i) tu jefe inmediato habla contigo sobre cómo haces tu trabajo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

28) Estas preguntas se refieren hasta qué punto te preocupan posibles cambios en tus condiciones de trabajo. Elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas.

¿Estás preocupado/a por ....

	En gran medida	En buena medida	En cierta medida	En alguna medida	En ninguna medida
a) si te trasladan a otro centro de trabajo, unidad, departamento o sección contra tu voluntad?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) si te cambian el horario (turno, días de la semana, horas de entrada y salida...) contra tu voluntad?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) si te cambian de tareas contra tu voluntad?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) si te despiden o no te renuevan el contrato?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e) si te varían el salario (que no te lo actualicen, que te lo bajen, que introduzcan el salario variable, que te paguen en especies...)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f) lo difícil que sería encontrar otro trabajo en el caso de que te quedases en paro?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

29) Las preguntas que siguen a continuación se refieren al reconocimiento, la confianza y la justicia en tu lugar de trabajo. Elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas.

¿En qué medida...

	En gran medida	En buena medida	En cierta medida	En alguna medida	En ninguna medida
a) tu trabajo es valorado por la dirección?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) la dirección te respeta en tu trabajo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) recibes un trato justo en tu trabajo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) confía la dirección en que los trabajadores hacen un buen trabajo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e) te puedes fiar de la información procedente de la dirección?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f) se solucionan los conflictos de una manera justa?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
g) se le reconoce a uno por el trabajo bien hecho?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
h) la dirección considera con la misma seriedad las propuestas procedentes de todos los trabajadores?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
i) los trabajadores pueden expresar sus opiniones y emociones?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
j) se distribuyen las tareas de una forma justa?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
k) tu actual jefe inmediato se asegura de que cada uno de los trabajadores tiene buenas oportunidades de desarrollo profesional?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
l) tu actual jefe inmediato planifica bien el trabajo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
m) tu actual jefe inmediato distribuye bien el trabajo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
n) tu actual jefe inmediato resuelve bien los conflictos?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## II. Las siguientes preguntas tratan de tu salud, bienestar y satisfacción

30) En general ¿dirías que tu salud es?

- Excelente
- Muy buena
- Buena
- Regular
- Mala





33) ¿Cuál es tu grado de satisfacción en relación con tu trabajo, tomándolo todo en consideración? Elige UNA SOLA RESPUESTA.

- Muy satisfecho/a
- Satisfecho/a
- Insatisfecho/a
- Muy insatisfecho/a

**¡MUCHAS GRACIAS POR TU TIEMPO Y COLABORACIÓN!**