



FACULTAD DE POSGRADOS

MAESTRÍA EN SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

**PREVALENCIA DEL SINDROME DE BURNOUT ASOCIADA A LOS
TRABAJADORES DE ATENCION AL CLIENTE DE LA EMPRESA KIA VALLEJO
ARAUJO**

Profesor

Dr. RAUL ERNESTO GUTIÉRREZ ALVAREZ. PhD

Autor

ALAN RENE RIVERA RUBIO

2024

1 RESUMEN

La enfermedad del síndrome de Burnout es considerada como un trastorno que los últimos años y en la actualidad ha ido incrementándose en forma gradual y acentuada en las organizaciones a nivel mundial, tal es así que Los organismos internacionales (OMS - OIT) lo integran dentro de la clasificación de riesgo laboral por su potencial de afectación a la salud integral del empleado.

Objetivo: Identificar la prevalencia del síndrome de Burnout, en todos los colaboradores de la empresa KIA - Vallejo Araujo, a través del instrumento técnico validado y reconocido internacional y localmente para disponer de un diagnóstico específico y concreto.

Metodología: El instrumento utilizado fue el examen de preguntas sociodemográficas, y preguntas del cuestionario MBI, los cuales fueron aplicados en la población de la compañía Automotriz KIA, la cual se encuentra distribuida en las áreas comercial, administrativa y operativa. La investigación es de tipo descriptivo de corte transversal, siendo una evaluación inicial para la gestión correspondiente.

Resultados: El total de participantes fueron 58 personas de los cuales el Género masculino presenta el 53,45% y el género femenino presenta el 46.55%. Dentro del grupo masculino el 67,74%, de los hombres encuestados presentan síndrome de burnout, comprendido entre las edades de entre 30 a 39 años, la cual predomina con el 58.62%, y presenta un 70.59 % de síndrome de burnout, además con un factor de riesgo de ORA (0.61 IC95% 0.09 – 4.05). Por lo tanto, con estos resultados, se llegó a la conclusión que la población encuestada es susceptible a presentar y/o desarrollar el síndrome de burnout

Conclusión: El estudio realizado ha permitido evidenciar la presencia del síndrome de burnout en la población trabajadora de la organización, en un grado considerado que requiere atención y acciones para su mitigación, control y bienestar de los colaboradores.

2 ABSTRACT

Burnout syndrome is considered a disorder that in recent years and at present has been increasing gradually and markedly in organizations worldwide, so much so that international organizations (WHO - ILO) integrate it into the classification of occupational risk because of its potential to affect the overall health of the employee.

Objective: To identify the prevalence of Burnout Syndrome in all employees of the company KIA - Vallejo Araujo, through the validated and internationally and locally recognized technical instrument in order to have a specific and concrete diagnosis.

Methodology: The instrument used in this research is descriptive of transversal cut, the personnel used was administrative, operative and commercial of the KIA Automotive Company, the information collected was arranged through the examination of sociodemographic questions, and questions of the MBI questionnaire, the participant population was composed of 58 people according to the 3 profiles described above, being an initial evaluation or baseline.

Results: The total number of participants was 58 collaborators, of which 53.45% were men and 46.55% were women, of which 67.74% of the men surveyed presented burnout syndrome, within the variable age (30 - 39 years) which predominates with 58.62%, and presents 70.59% of burnout syndrome, also with a risk factor of ORA (0.61 CI95% 0.09 - 4.05). Therefore, with these results, it was concluded that the surveyed population is susceptible to present and/or develop burnout syndrome.

Conclusión: The study conducted has shown the presence of burnout syndrome in the working population of the organization, to a degree considered that requires attention and actions for its mitigation, control and welfare of employees.

INDICE

1	RESUMEN.....	2
2	ABSTRACT	3
3	ÍNDICE DE TABLAS	5
4	INTRODUCCION	6
4.1	Planteamiento del Problema.....	9
4.2	Pregunta de Investigación	9
4.3	Objetivo General.....	9
4.4	Objetivo Específico	9
4.5	Revisión de la literatura.....	10
5	METODOLOGÍA Y JUSTIFICACION.....	15
6	DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS Y PROPUESTA DE SOLUCIÓN	25
7	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	29
8	REFERENCIAS.....	31
9	ANEXOS	34

3 ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Consecuencias en el colaborador y organizaciones

Tabla 2. Variables de frecuencia

Tabla 3. Relación del síndrome del trabajador quemado y sus variables

Tabla 4. Variables de ODD Ratio crudo y Ajustado.

4 INTRODUCCION

En las sociedades actuales, la globalización y otros fenómenos han provocado cambios significativos en los aspectos sociales, económicos y tecnológicos, creando un nuevo entorno para las organizaciones laborales. Estos cambios, junto con los desarrollos epidemiológicos, el aumento progresivo de la población mayor, las crecientes expectativas hacia los empleados en términos emocionales, cognitivos y físicos y la intensa competencia, han generado una profunda transformación en la organización del trabajo afectando así en su mayoría al trabajador, con estrés crónico, abrumación, agotamiento emocional como lo es el síndrome de burnout, a su vez este cuadro afecta su comportamiento, las relaciones con sus compañeros a todo nivel, igualmente en general su condición intra y extra laboral. (Hernández GL, Olmedo E, Ibáñez 2004).

Es crucial abordar las definiciones más relevantes del síndrome de burnout durante los primeros años de investigación. En el año 1976 Maslach lo definió como un proceso progresivo de pérdida del sentido de la responsabilidad personal, desarrollo de un desinterés cínico por los compañeros de trabajo y la concentración laboral. En otras investigaciones a lo largo del tiempo fue definido de diversas maneras, siendo una de las descripciones más aceptadas es la que lo identifica como el agotamiento emocional, que gradualmente reduce la motivación y conduce al individuo a sentirse incompetente y fracasado.

Adicionalmente, En el año 81 Maslach y Jackson definieron el burnout como un síndrome tridimensional, Que Se caracterizaba por una baja realización personal, despersonalización y cansancio emocional. En contraste con lo antes descrito, Smith y Nelson en el año 1983, señalaron la dificultad de otorgar un significado exacto de esta enfermedad debido a su dificultad ya que el carácter de cada individuo se veía influenciado o afectado de diferente manera en distintos aspectos, tanto de su vida personal como laboral (Carlín M, Garcés de los Fayos E.2010).

En el 2021, Urrea Motta, Vega Ariza y García Castilla, realizaron un estudio de grado sobre la problemática del síndrome de burnout en las áreas de atención al cliente y call center y llegaron a la conclusión de que diversas circunstancias pueden conducir al desarrollo de estrés laboral con frecuencia los extendidos horarios laborales que en ciertos

tipos de trabajo como son atención al público o call center implican desempeñarse en diversas funciones, generando una carga extenuante diaria. Esto con lleva a diversos cambios en la forma en que se responde a las distintas responsabilidades, lo que resulta en un alto nivel de estrés para el trabajador. Además, acentuaron en este estudio, que la demanda laboral se podría considerar que su compensación no está a la altura del esfuerzo invertido ni de las múltiples tareas asignadas independientemente del trato del cliente hacia el trabajador.

El síndrome de burnout, tal como lo describen Maslach y Jackson, surge como una reacción al estrés laboral prolongado, manifestándose a través de varios síntomas que se manifiesta en sentirse emocionalmente agotado, desarrollar actitudes y sentimientos negativos hacia el público, además en el entorno laboral (despersonalización) y experimentar una disminución en la valoración del propio rol profesional. (Gil-Monte, Pedro R. 2003).

(Buzzeti, M. 2005) Indica que la percepción de frustración puede ser especialmente intensa, debido a la discrepancia entre las expectativas de éxito y los resultados obtenidos. A pesar de estos impactos, la investigación sobre el síndrome de burnout ha puesto énfasis considerable en los empleados del servicio al cliente, aunque es crucial destacar que este problema puede impactar a trabajadores de todos los sectores profesionales. Aunque inicialmente, se ha estudiado más en quienes enfrentan demandas emocionales y de servicio directo con clientes, como en el sector comercial, la realidad es que cualquier persona que experimente un desequilibrio prolongado entre las exigencias del trabajo y sus recursos personales puede verse afectada por el burnout.

La enfermedad del síndrome de burnout puede manifestarse en tres aspectos clave: Cansancio emocional, despersonalización y pérdida de la realización personal.

Cansancio Emocional: Se define como la disminución gradual de energía, desgaste, fatiga constante, por la carga de responsabilidades, (Urrea Motta, Vega Ariza, en 2021) en su investigación asocian que cuando un trabajador ingresa al ambiente laboral como la mayoría de asesores de servicios al cliente o ventas, tienen expectativas altas y que en

su mayoría de veces no se vuelven realidad, ya que la carga de trabajo puede ser demasiada y la remuneración insuficiente.

(Montoya Zuluaga, Paula Andrea; Moreno 2012) Según su estudio, es importante comprender lo que significa el empleo para la generación más joven. En los asesores de servicio al cliente implica, reconocer su importancia y centralidad, así como las expectativas sociales asociadas. Esto sugiere que durante el proceso de socialización las personas crean su propio significado para su empleo. Sin embargo, al integrarse al mercado laboral, estas percepciones pueden cambiar, lo cual puede llevar a la desmotivación y la frustración.

Despersonalización: Se refiere a la afectación dada por ideas y sentimientos desfavorables, respecto a compañeros de trabajo, clientes en inclusive servicios prestados a la empresa. Este aspecto Se caracteriza por la expresión de sentimientos y comportamientos desagradables, frecuentemente acompañados de un distanciamiento con otras personas, incluidos, clientes, usuarios y otros. mantener esta mentalidad puede provocar irritabilidad y desmotivación. Con estas condiciones los empleados pueden generar distanciamiento hacia los demás individuos y hostilidad con equipo de trabajo causando problemas con su incapacidad de mostrar consideración por sus compañeros e incluso directamente con su familia. (Montoya Zuluaga, Paula Andrea; Moreno 2012).

Realización personal: Se define como el deber que supone mantener una relación directa con los clientes y atender sus peticiones, así como los frecuentes abusos verbales y agresiones dirigidas al colaborador, pueden tener un impacto significativo en los miembros del personal de atención al cliente y el área comercial, por ejemplo, si constantemente se responden negativamente a sí mismos y a su trabajo.

Para que cada persona tenga realización personal, son esenciales los componentes emocionales, los objetivos y las metas personales. Es difícil alcanzar estas metas cuando se trabaja en un entorno que no apoya a su desarrollo, por el contrario, la persona experimenta sentimientos de frustración. (Montoya Zuluaga, Paula Andrea; Moreno 2012).

4.1 Planteamiento del Problema

En el presente contexto, el propósito principal de este estudio o investigación es realizar un análisis exhaustivo de las publicaciones académicas que abordan la enfermedad del quemado. Analizar la incidencia del síndrome de trabajador quemado, es otro de los objetivos del presente estudio en todos los colaboradores de atención al cliente, evaluar los instrumentos utilizados en el estudio y realizar un análisis detallado de los resultados del mismo.

Se puede decir que síndrome de burnout está estrechamente vinculado con el agotamiento emocional, psicológico y físico, que surge cuando el estrés no se maneja a tiempo. Este estrés generalmente proviene de la presión en el trabajo, la necesidad de cumplir metas elevadas o indicadores específicos. Por ejemplo, los agentes que trabajan en centros de atención al cliente, experimentan una considerable presión. Inicialmente identificado en campos relacionados con los servicios, como la salud, los servicios públicos, la educación entre otras orientaciones (Maslach, 1982), el burnout parece afectar especialmente a roles que implican atención y servicio directo. Esta presión puede estar relacionada con las expectativas de interacción interpersonal y los resultados esperados de estas interacciones, lo que constituye una condición ideal, significativa para el desarrollo significativo del burnout. (Roger Forbes Álvarez 2011).

4.2 Pregunta de Investigación

Identificar la Incidencia del síndrome del quemado asociado con la productividad laboral de los trabajadores de Servicio al cliente de Vallejo Araujo – KIA.

4.3 Objetivo General

Identificar la prevalencia del síndrome de Burnout, en todos los colaboradores de la empresa KIA - Vallejo Araujo, a través del instrumento técnico validado y reconocido internacional y localmente para disponer de un diagnóstico específico y concreto.

4.4 Objetivo Específico

- Comprobar si los trabajadores de los distintos departamentos de la organización presentan o han presentado anomalías relacionadas al síndrome del quemado.

- Determinar la prevalencia del estrés laboral versus la productividad laboral de los colaboradores de las distintas áreas.
- Identificar si existe algún caso del trabajador quemado, a través del uso del Cuestionario de Maslach.

4.5 Revisión de la literatura

Los objetivos principales de este estudio, es abordar la problemática de manera práctica. Este estudio adquiere relevancia debido al impacto del Burnout en lo colaboradores de la empresa KIA, por lo que es crucial analizar detalladamente los resultados obtenidos de esta investigación, con un análisis más profundo de esta problemática, con el cual se implementaran medidas preventivas efectivas y acertadas para mejorar la calidad de vida de los colaboradores. Desde un enfoque estructurado y organizado, Esta investigación contribuirá como una línea base para futuras investigaciones específicas y propuesta de planes de intervención preventivos. Así mismo, los resultados obtenidos permitirán desarrollar planes específicos para eventuales casos complejos identificados.

(Castro A. 2014) plantea una cuestión general al señalar que, cuando trabajan bajo presión los empleados del sector de atención al público muestran un alto rango de estrés laboral. Además, el aumento de los niveles de exigencia puede hacer que los trabajadores experimenten emociones intensas, a menudo negativas. Esto puede de alguna manera afectar negativamente al rendimiento de los trabajadores y reducir la eficacia de su producción. Las organizaciones y los empleados se ven afectados por ello tanto directa como indirectamente. Teniendo en cuenta que muchas de las personas empleadas en estos campos son generalmente jóvenes.

Según (Luna Soto, 2009), muchos trabajadores comienzan su carrera y adquieren experiencia laboral en organizaciones centradas en el servicio al cliente, este es un sector prominente en la generación de empleo y formación laboral formal. El síndrome del trabajador quemado afecta mental, emocionalmente y desestabiliza a las personas que lo sufren, se manifiesta a través de síntomas relacionados con el estrés laboral. En muchas ocasiones, los individuos se sobren exigen en el trabajo y descuidan su bienestar general y esto desencadena una serie de síntomas adversos como depresión, pérdida de apetito, irritabilidad, fatiga y dolores musculares, entre otros.

En un estudio de 2019 "El mal de los trabajadores que tratan con clientes y usuarios" en la ciudad de Quito, (Yépez Pabón) señala que el estrés laboral surge cuando la capacidad de un empleado para realizar tareas laborales es superada por las expectativas y requerimientos del trabajo. Los altos niveles de estrés se controlan en las organizaciones que supervisan actividades de flujo de personas, como el servicio al cliente, ventas, centros de llamadas y asesores de servicio. Esto se debe al elevado volumen de interacciones con diversos clientes y a los requisitos que deben cumplir los agentes para desempeñar su trabajo. Esto tiene repercusiones para las empresas porque puede conducir a un aumento de la rotación de empleados. Por ello para reducir los factores de riesgo que provocan un elevado estrés laboral, las empresas y organizaciones deben desarrollar modelos o métodos de prevención y tratamiento del síndrome de burnout.

A veces el extenso horario laboral que en ciertos tipos de trabajo de atención al público implica desempeñarse en diversas funciones y laborar los fines de semana, todo esto genera una carga extenuante diaria. Esto con lleva diversos cambios en la forma en que se responde a las distintas responsabilidades, lo que resulta en un alto nivel de estrés para el trabajador. Además, este podría considerar que su compensación no está a la altura del esfuerzo invertido ni de las múltiples tareas asignadas. (Gracia E. Martínez, y Salanova, M. 2006).

Es importante destacar que la enfermedad del trabajador quemado surge como un problema de relevancia tanto social como laboral, en lugar de ser simplemente un concepto científico, se podría decir que el burnout es parte de las consecuencias del estrés elevado en el área de trabajo, afectando así, a los trabajadores del sector de servicios, quienes están más expuestos a esta condición. Se observa que los roles que implican atención, servicio y/o interacción directa con clientes dentro de una empresa, son especialmente susceptibles al desarrollo del síndrome de burnout. Desde cualquier enfoque teórico, es crucial diseñar estrategias efectivas de afrontamiento para mitigar este problema. (Maicon Carlin y Enrique J.2010).

En 1983 Harrison, menciona las personas que trabajan en profesiones que implican contacto directo con el servicio están intrínsecamente motivadas para ayudar a los demás. Sin embargo, si se lidian con dificultades en su entorno laboral que afectan su

rendimiento, pueden experimentar una disminución en su motivación y esperanza para alcanzar sus metas. Este escenario puede llevar al desarrollo del síndrome de burnout, que se caracteriza por falta de motivación, agotamiento físico y mental, así como sentimientos de impotencia y frustración (Urrea, Vega, García 2021).

El estrés laboral en estas profesiones de servicio frecuentemente surge debido a una carga laboral creciente, descrita como una "pobreza de rol", que resulta en la pérdida de autonomía y una baja autoestima para el trabajador.

Según (Forbes Álvarez. 2011) cree que la sobrecarga laboral y las largas horas de trabajo y presión en ciertos casos particulares de atención al cliente no pueden contribuir al mejor manejo de un tema y al refuerzo del conocimiento en el área correspondiente, como pasa caso de los trabajadores de áreas comerciales o servicios, Sin embargo, es importante considerar que trabajar por compromiso implica permanecer durante períodos extensos en el lugar de trabajo para cumplir efectivamente con todas las responsabilidades asignadas, Requiere un alto nivel de profesionalismo y dedicación, aunque a veces puede agotar al trabajador, especialmente cuando la recompensa no es proporcional al esfuerzo invertido.

Cabe mencionar que durante el estudio con el personal de atención al cliente se ha detectado que existe una distinción fundamental entre síndrome del quemado como estado y proceso. Podríamos decir que síndrome del quemado como estado implica un grupo de emociones y comportamientos típicamente asociados al estrés, sugiriendo un fenómeno estático o un resultado final cuando se describe a alguien como "quemado" o con burnout, la cual muchos de los asesores sufren por la presión por parte de los clientes o el mal trato.

Por otro lado, la concepción del burnout como un proceso lo describe como un mecanismo particular de respuesta al estrés, el cual evoluciona, a través de diversas fases durante su desarrollo. Varios indicadores tienen un impacto inmediato en la organización, ya que afectan la rutina diaria de los empleados de atención al público y disminuyen su productividad en tareas críticas para la empresa. Es evidente que un empleado en el servicio al cliente con una actitud inapropiada puede causar daños económicos a la organización y afectar su reputación. Además, el clima laboral se ve perjudicado, ya que

las relaciones entre colegas también se deterioran. Un colaborador con síndrome del trabajador quemado puede tener un impacto severo en su entorno general de la organización. (Guardado M 2017)

En general este estudio nos lleva a un deterioro en la calidad de atención hacia al cliente y este podría desencadenar sentimientos de frustración en el personal la empresa. Además, estos profesionales a menudo enfrentan bajos salarios, pagos irregulares y sistemas de contratación que no siempre incluyen beneficios como vacaciones o permisos por enfermedad.

En Latinoamérica, la evaluación y control de los riesgos psicosociales en el entorno laboral, en respuesta al estrés y otros problemas de salud de los empleados, está ganando una relevancia creciente. Varios países como Perú, Colombia y Chile han incorporado leyes y regulaciones específicas que abordan el diagnóstico y la gestión de estos riesgos en los lugares de trabajo, así como el tratamiento de las enfermedades derivadas de los mismos (Pando, Aranda y López, 2015). Un estudio reciente sobre la prevalencia del síndrome del trabajador quemado en médicos latinos entre 2012 y 2018 reveló que México, Brasil y Colombia fueron los países con más investigaciones realizadas sobre esta problemática (Álvarez, Cobo, Parra, Gómez y Acosta, 2019). Sin embargo, hasta el año 2010, los estudios en los países latinoamericanos solían utilizar inventarios diseñados específicamente para profesiones de servicios, y solo dos países aplicaban la escala general del burnout. Se espera que las investigaciones futuras sigan esta recomendación (Díaz y Gómez, 2016).

Tabla 1: Consecuencias en el colaborador y organizaciones

CONSECUENCIAS EN EL COLABORADOR	CONSECUENCIAS EN AL ORGANIZACION
<ul style="list-style-type: none"> • Cansancio emocional • Deshumanización • Falta de satisfacción personal • Fatiga extrema • Inquietud • Agotamiento físico • Dificultad para iniciar el día • Escepticismo • Hostilidad • Aislamiento social • Comportamientos beligerantes • Sensibilidad • Conflictos familiares 	<ul style="list-style-type: none"> • Insatisfacción laboral • Altos índices de ausentismo • Propensión al abandono del empleo • Escasa implicación en el trabajo • Falta de motivación • Aumento de accidentes en el trabajo • Conflictos en las relaciones entre empleados y supervisores, y empleados y clientes • Reducción en la calidad del servicio

Fuente: Mora Galdón

5 METODOLOGÍA Y JUSTIFICACION

En esta parte se especifican los materiales, técnicas y procesos utilizados en la investigación. Contiene un análisis exhaustivo de las características de la muestra, junto con el diseño metodológico, el universo de estudio y los procedimientos de selección de la muestra. También se discuten las técnicas o protocolos empleados en la recogida y análisis de datos, así como el funcionamiento de las variables investigadas y de las herramientas de recogida de datos en cada caso. Por último, se abordan las consideraciones éticas que influyeron en el diseño de la investigación.

El método aplicado en este estudio es un diseño descriptivo transversal, el universo con el que trabajamos en la presente investigación fue con los colaboradores de atención al cliente (administrativos, operativos y comerciales) de la empresa KIA Vallejo Araujo.

Finalmente, el universo de estudio fue una población de alrededor 58 trabajadores, antes de iniciar la agrupación de datos, se llevó a cabo una exhaustiva revisión bibliográfica de diversas fuentes relacionadas con el tema en cuestión. Esto facilitó la selección de una población adecuada para investigar la patología y su relevancia asociada.

Se utilizaron los siguientes aspectos de inclusión: empleados contratados por la empresa, empleados actualmente en funciones operativas y comerciales; además, se incluyeron empleados que carecen de algún tipo de diagnóstico de trastorno psicológico o psiquiátrico, información proporcionada por el departamento médico. Los aspectos de exclusión son; el personal diagnosticado de una enfermedad psiquiátrica o psicológica y los empleados de la empresa que ocupaban actualmente puestos administrativos. El estudio examinó una serie de características, como el tipo de empleo, el tipo de contrato, la edad, el sexo, la educación, las horas trabajadas, la antigüedad y el día de la semana.

En el proceso de obtención de datos, se diseñó un cuestionario compuesto por un total de 34 preguntas, de estas, 12 se adquirieron del cuestionario "Condiciones de salud y trabajo de países latinos", enfocadas en aspectos sociodemográficos de los participantes. El Instrumento de la enfermedad del síndrome del trabajador quemado de Maslach (MBI), la principal herramienta utilizada para medir el estrés laboral actual, tiene 22 ítems parte de la segunda sección de la encuesta. Estos ítems están diseñados para disponer un

diagnóstico, evaluación y proponer medidas preventivas. comentarios sobre las actitudes y sentimientos del personal en el trabajo.

El Principal objetivo de este cuestionario es identificar el agotamiento profesional, al tiempo que proporciona información sobre la frecuencia y la gravedad del mismo. El examen que está estandarizado en el lugar de trabajo también se conoce como Test de Burnout. Se usó una encuesta híbrida para definir el presuntivo del síndrome del trabajador quemado en nuestra comunidad. Se administró todo esto a través de herramienta Google Forms y cuestionarios en papel por la limitación de algunos empleados que no tenían acceso a formularios digitales.

Aspectos éticos:

- La elección de la población y el período de estudio se alinea con el alcance de los parámetros establecidos por el investigador.
- Se garantiza la transparencia en la muestra de la información y la veracidad de los datos obtenidos, sin modificar los datos de la investigación originales ni la población de estudio.
- En términos de responsabilidad científica, los estudios fueron recopilados a través de artículos científicos, revistas indexadas internacionalmente y reconocidas.

RESULTADOS

Tabla 2: Relación de Variables

VARIABLE	CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE RELATIVO	PORCENTAJE ABSOLUTO
EDAD	18-29 años	11	18,97%	18,97%
	30-39 años	34	58,62%	77,59%
	40-49 años	6	10,34%	87,93%
	50 o más	7	12,07%	100,00%
SEXO	Hombre	31	53,45%	53,45%
	Mujer	27	46,55%	100,00%
HORAS LABORALES	25 – 30	3	5,17%	5,17%
	30 – 40	19	32,76%	37,93%
	40 – 45	23	39,66%	77,59%
	45 o más	13	22,41%	100,00%
JORNADA LABORAL	En turnos Rotativos	3	5,17%	5,17%
	Jornada Completa	49	84,48%	89,66%
	Jornada tiempo parcial	6	10,34%	100,00%
OCUPACION	Administrativo	22	37,93%	37,93%
	Comercial	21	36,21%	74,14%
	Operativo	15	25,86%	100,00%
CONTRATO LABORAL	Contrato de la práctica profesional	1	1,72%	1,72%
	Contrato indefinido	39	67,24%	68,97%
	Contrato por servicios	7	12,07%	81,03%
	Contrato temporal	11	18,97%	100,00%
TRABAJO EN CASA	A veces	19	32,76%	32,76%
	Frecuentemente	9	15,52%	48,28%
	Nunca casi nunca	20	34,48%	82,76%
	Siempre o casi siempre	10	17,24%	100,00%
TIEMPO TRABAJADO	0 - 5 años	37	63,79%	63,79%
	10 - 20 años	5	8,62%	72,41%
	20 o mas años	8	13,79%	86,21%
	5 -10 años	8	13,79%	100,00%
DIAS LIBRES	A veces	31	53,45%	53,45%
	Frecuentemente	9	15,52%	68,97%
	Nunca casi nunca	12	20,69%	89,66%
	Siempre o casi siempre	6	10,34%	100,00%
HORAS EXTRAS	A veces	20	34,48%	34,48%
	Frecuentemente	20	34,48%	68,97%
	Nunca casi nunca	10	17,24%	86,21%
	Siempre o casi siempre	8	13,79%	100,00%
DIAS SABADOS	A veces	18	31,03%	31,03%
	Frecuentemente	9	15,52%	46,55%
	Nunca casi nunca	19	32,76%	79,31%
	Siempre o casi siempre	12	20,69%	100,00%

Fuente: Elaboración propia

La muestra del estudio (tabla 2) incluyó a 58 participantes, todos empleados de la automotriz KIA Vallejo Araujo. Al verificar los resultados en la tabla 2, observamos que hay 31 hombres y 27 mujeres el cual representa el 53,45% de trabajadores, con una minoría femenina representando el 46.55%. Siendo el sexo masculino el prevalente. La franja de edad más común está entre los 30 a 39 años, abarcando a 34 trabajadores, equivalente al 58.62% de la población. La mayoría de los empleados (59.4%) tienen educación universitaria. De estos, el 67.24.51% está bajo contrato indefinido seguido por 18.9% y de los trabajadores que cuentan con un contrato temporal y el 29.7% tiene estudios de postgrado. El área más predominante es el administrativo, con un 37.93%, seguido por el departamento comercial, con un 36.21%. De los trabajadores. La mayoría de los colaboradores encuestados (39.66%) reportaron trabajar 40 a 45 horas semanales, y solo el 32.76% indicó trabajar más 40 horas y de las cuales el 84.48% trabaja jornada completa. Y el 31.03 % labora los días sábados y el 34.48% trabaja horas extras. En cuanto a la antigüedad en la empresa, el 63.79% lleva trabajando 5 años y representa alrededor de 37 colaboradores.

Tabla 3: Relación del Síndrome del Trabajador Quemado y sus Variables.

VARIABLE	CATEGORIA	CANSANCIO EMOCIONAL			DESPERSONALIZACION			REALIZACION PERSONAL			BURNOUT		
		NO	SI	X2	NO	SI	X2	NO	SI	X2	NO	SI	X2
		n°	n°		n°	n°		n°	n°		n°	n°	
SEXO	Hombre	19	12		16	15		21	10		10	21	
		61.29%	38.71%	0,469	51,61%	48,39%	0,2455	67,74%	32,26%	0,8291	32,26%	67,74%	0,7024
	Mujer	14	13		18	9		19	8		10	17	
		51,85%	48,15%		66,67%	33,33%		70,37%	29,63%		37,04%	62,96%	
EDAD	18-29 años	6	5		8	3		6	5		3	8	
		54.55%	45.45%		72.73%	27.27%		54.55%	45.45%		27,27%	72,73%	
	30-39 años	17	17		17	17		22	12		10	24	
		50,00%	50,00%	0,3493	50,00%	50,00%	0,2361	64.71%	35.29%	0,1656	29.41%	70.59%	0,1813
	40-49 años	4	2		3	3		5	1		2	4	
		66.67	33.33		50%	50%		83.33%	16.67%		33.33%	66.67%	
	50 o más	6	1		6	1		7	0		5	2	
		85.71%	14.29%		85.71%	14.29%		100,00%	0,00%		71.43%	28.57%	
HORAS LABORALES	25 – 30	1	2		0	3		2	1		0	3	
		33,33%	66,67%		0,00%	100,00%		66,67%	33,33%		0,00%	100,00%	
	30 – 40	10	9		11	8		9	10		5	14	
		52,63%	47,37%	0,6779	57,89%	42,11%	0,1941	47,37%	52,63%	0,0872	26,32%	73,68%	0,3833
	40 – 45	15	8		15	8		18	5		10	13	
		65,22%	34,78%		65,22%	34,78%		78,26%	21,74%		43,48%	56,52%	
	45 o más	7	6		8	5		11	2		5	8	
		53,85%	46,15%		61,54%	38,46%		84,62%	15,38%		38,46%	61,54%	
JORNADA LABORAL	En turnos Rotativos	1	2		2	1		2	1		1	0	
		33.33%	66.67%		66.67%	33.33%		66.67%	33.33%		100,00%	0,00%	
	Jornada Completa	28	21	0,6332	28	21	0,8675	35	14	0,5614	17	32	0,9969
		57.14%	42.86%		57.14%	42.86%		71.43%	28.57%		34,69%	65,31%	
	Jornada tiempo parcial	4	2		4	2		3	3		2	4	
		66.67%	33.33%		66.67%	33.33%		50,00%	50,00%		33,33%	66,67%	

OCUPACION	Administrativo	14	8	14	8	14	8	10	12		
		63,64%	36,36%	63,64%	36,36%	63,64%	36,36%	45,45%	54,55%		
	Comercial	10	11	11	10	15	6	5	16	0,5479	0,7494
		47,62%	52,38%	52,38%	47,62%	71,43%	28,57%	23,81%	76,19%		0,7846
	Operativo	9	6	9	6	11	4	5	10		
		60,00%	40,00%	60,00%	40,00%	73,33%	26,67%	33,33%	66,67%		
CONTRATO LABORAL	Contrato prácticas profesionales	1	0	1	0	1	0	1	0		
		100,00%	0,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0,00%		
	Contrato indefinido	22	17	24	15	28	11	14	25		
		56,41%	43,59%	61,54%	38,46%	71,79%	28,21%	35,90%	64,10%	0,5826	0,6514
	Contrato por servicios	5	2	4	3	5	2	3	4		
		71,43%	28,57%	57,14%	42,86%	71,43%	28,57%	42,86%	57,14%		
	Contrato temporal	5	6	5	6	6	5	2	9		
		45,45%	54,55%	45,45%	54,55%	54,55%	45,45%	18,18%	81,82%		
TRABAJO EN CASA	A veces	13	6	11	8	8	11	6	13		
		68,42%	31,58%	57,89%	42,11%	42,11%	57,89%	31,58%	68,42%		
	Frecuentemente	6	3	5	4	9	0	5	4		
		66,67%	33,33%	55,56%	44,44%	100,00%	0,00%	55,56%	44,44%	0,4356	0,9959
	Nunca casi nunca	9	11	12	8	15	5	6	14		
		45,00%	55,00%	60,00%	40,00%	75,00%	25,00%	30,00%	70,00%		0,0099
	Siempre o casi siempre	5	5	6	4	8	2	3	7		
		50,00%	50,00%	60,00%	40,00%	80,00%	20,00%	30,00%	70,00%		
TIEMPO TRABAJADO	0 - 5 años	18	19	18	19	22	15	8	29		
		48,65%	51,35%	48,65%	51,35%	59,46%	40,54%	21,62%	78,38%		
	10 - 20 años	2	3	2	3	4	1	2	3		
		40,00%	60,00%	40,00%	60,00%	80,00%	20,00%	40,00%	60,00%	0,1254	0,0519
	20 o mas años	7	1	7	1	7	1	5	3		
		87,50%	12,50%	87,50%	12,50%	87,50%	12,50%	62,50%	37,50%		
	5 -10 años	6	2	7	1	7	1	5	3		
		75,00%	25,00%	87,50%	12,50%	87,50%	12,50%	62,50%	37,50%		

DIAS LIBRES	A veces	17	14	18	13	21	10	8	23				
		54,84%	45,16%	58,06%	41,94%	67,74%	32,26%	25,81%	74,19%				
	Frecuentemente	7	2	7	2	6	3	6	3				
		77,78%	22,22%	77,78%	22,22%	66,67%	33,33%	66,67%	33,33%				
	Nunca casi nunca	4	8	0,1078	4	8	0,1097	8	4	0,8844	1	11	0,0017
	33,33%	66,67%		33,33%	66,67%		66,67%	33,33%		8,33%	91,67%		
	Siempre o casi siempre	5	1	5	1	5	1	5	1				
		83,33%	16,67%	83,33%	16,67%	83,33%	16,67%	83,33%	16,67%				
HORAS EXTRAS	A veces	12	8	10	10	12	8	6	14				
		60,00%	40,00%	50,00%	50,00%	60,00%	40,00%	30,00%	70,00%				
	Frecuentemente	11	9	13	7	17	3	9	11				
		55,00%	45,00%	65,00%	35,00%	85,00%	15,00%	45,00%	55,00%				
	Nunca casi nunca	7	3	0,5651	7	3	0,6309	5	5	0,174	4	6	0,3912
	70,00%	30,00%		70,00%	30,00%		50,00%	50,00%		40,00%	60,00%		
	Siempre o casi siempre	3	5	4	4	6	2	1	7				
		37,50%	62,50%	50,00%	50,00%	75,00%	25,00%	12,50%	87,50%				
LABURO DIAS SABADOS	A veces	11	7	13	5	14	4	9	9				
		61,11%	38,89%	72,22%	27,78%	77,78%	22,22%	50,00%	50,00%				
	Frecuentemente	3	6	3	6	9	0	2	7				
		33,33%	66,67%	0,33	33,33%	66,67%	0,2333	100,00%	0,00%	0,0525	22,22%	77,78%	0,2357
	Nunca casi nunca	13	6	12	7	10	9	7	12				
	68,42%	31,58%	63,16%	36,84%	52,63%	47,37%	36,84%	63,16%					
	Siempre o casi siempre	6	6	6	6	7	5	2	10				
		50,00%	50,00%	50,00%	50,00%	58,33%	41,67%	16,67%	83,33%				

Fuente: Elaboración Propia

En la muestra de estudio presentada en la Tabla 3, se analiza la relación entre diversas variables y el síndrome del trabajador quemado, considerando las dimensiones respectivas. Se destaca que la variable importante de interés en este estudio es el sexo, donde se observa una predominancia de 21 hombres. Aunque no se encontró una significativa diferencia se evidencia que el 67.74% de los encuestados muestran síntomas del trabajador quemado. Además, se observa que el 62.96% de las mujeres también presentan indicios de este síndrome.

Además, respecto a la variable edad, se observa que el 72.73% de los participantes en el rango de 18 a 29 años muestra indicios de síndrome de burnout. Asimismo, en relación con las horas laborables, aquellos que trabajan entre 25 y 30 horas semanalmente muestran un 99.98% de indicios del síndrome del trabajador quemado. En cuanto al tiempo de servicio en la empresa, el 78.38% de los encuestados que llevan de 0 a 5 años laborando también presentan estos indicios de burnout.

Encontramos una cierta relación positiva en la categoría días libres variables “siempre o casi siempre” en la dimensión de burnout con 16.67% y esta nos muestra significancia estadística de un X^2 de 0.0017, continuando con la dimensión cansancio emocional el sexo predominante fue el hombre el cual no muestra ninguna signo de esta variable con un 61.29%, y con mostrando un X^2 de 0.34, en cuanto a horas laborables la categoría de 25 a 30 años es la que más muestra cansancio emocional con 66.67%, además, y una relación estadísticamente significativa de X^2 0.667, en cuanto a la despersonalización en la misma variable y categoría de 25 a 30 muestran un 100% con un X^2 de 0.1941.

En cuanto a la segunda dimensión de burnout la mayoría de las variables no muestran ningún signo de enfermedad, ya que en la mayoría de las categorías el porcentaje mayor es NO, sin embargo, la que más resalta se trata de la variable Horas laborables en la categoría de 30 a 40 horas semanales con un 53.63% y tiene relación estadísticamente significativa de X^2 0.0872. Estas dos variables, específicamente las edades de 18 a 29 años y de 25 a 30 años, mostraron una asociación significativa, con un valor de X^2 de 0.38. Este hallazgo subraya la presencia de empleados dentro de la empresa KIA que están afectados por el síndrome del trabajador quemado.

Tabla 4: Variables de ODD Ratio Crudo y Ajustado.

VARIABLE	CATEGORIA	BURNOUT		CE		DP		RP	
		OR Crudo	OR Ajustado	OR Crudo	OR Ajustado	OR Crudo	OR Ajustado	OR Crudo	OR Ajustado
		95% CI	95% CI	95% CI	95% CI	95% CI	95% CI	95% CI	95% CI
EDAD	18-29 años	1	1	1	1	1	1	1	1
	30-39 años	0.90(0.19-4.10)	0.61(0.09-4.05)	1.2(0.30-4.69)	1.06(0.22-5.03)	2.66(0.60-11.80)	4.10(0.71-23.68)	0.65(0.16-2.60)	0.83(0.13-5.29)
	40-49 años	0.75(0.08-6.46)	0.63(0.03-11.10)	0.6(0.07-4.76)	0.31(0.02-3.74)	2.66(0.33-21.32)	2.28(0.19-26.48)	0.24(0.02-2.79)	0.19(0.009-4.28)
	50 o más	0.15(0.01-1.23)	0.06(0.002-1.72)	0.20(0.01-2.26)	0.20(0.006-7.00)	0.44(0.03-5.40)	0.85(0.03-24.28)	0	0
TIEMPO TRABAJADO	0 - 5 años	1	1	1	1	1	1	1	1
	10 - 20 años	0.41(0.05-2.91)	0.53(0.28-10.13)	1.42(0.21-9.51)	2.06(0.16-26.49)	1.42(0.21-9.51)	1.18(0.09-14.57)	0.36(0.03-3.61)	1.17(0.047-28.77)
	20 o más años	0.16(0.03-0.84)	0.61(0.05-7.45)	0.13(0.01-1.21)	0.15(0.008-3.11)	0.13(0.01-1.21)	0.17(0.011-2.55)	0.20(0.023-1.88)	2.24(0.13-37.96)
	5 -10 años	0.16(0.03-0.84)	0.11(0.01-0.78)	0.31(0.05-1.77)	0.25(0.03-1.63)	0.13(0.01-1.21)	0.07(0.006-0.85)	0.20(0.023-1.88)	0.09(0.00-1.50)
JORNADA LABORAL	En turnos Rotativos	1	1	1	1	1	1	1	1
	Jornada Completa	0.94(0.07-11.14)	1.03(0.03-34.07)	0.37(0.03-4.41)	0.18(0.006-5.33)	1.5(0.12-17.6)	1.46(0.07-28.80)	0.80(0.06-9.54)	0.75(0.02-22.62)
	tiempo parcial	1.00(0.05-1.89)	2.96(0.04-179.87)	0.25(0.01-4.72)	0.16(0.003-7.15)	1.00(0.05-18.91)	1.30(0.03-43.49)	1.99(0.11-35.80)	5.17(0.05-459.14)
OCUPACION	Administrativo	1	1	1	1	1	1	1	1
	Comercial	2.66(0.72-9.86)	1.87(0.36-10.73)	1.92(0.56-6.51)	1.06(0.22-4.99)	1.59(0.46-5.38)	0.77(0.14-4.12)	0.70(0.19-2.52)	0.87(0.14-5.36)
	Operativo	1.66(0.42-6.51)	4.42(0.57-34.12)	1.16(0.30-4.49)	1.71(0.26-11.13)	1.16(0.30-4.49)	1.04(0.17-6.46)	0.63(0.15-2.67)	0.93(0.1058-8.32)
HORAS EXTRAS	A veces	1	1	1	1	1	1	1	1
	Frecuentemente	0.52(0.14-1.92)	0.45(0.08-2.27)	1.22(0.34-4.30)	1.47(0.31-6.88)	0.53(0.15-1.91)	0.50(0.10-2.40)	0.26(0.05-1.20)	0.16(0.02-0.97)
	Nunca casi nunca	0.64(0.13-3.13)	0.45(0.06-3.30)	0.64(0.12-3.25)	0.44(0.06-2.98)	0.42(0.08-2.4)	0.36(0.05-2.51)	1.50(0.32-6.91)	1.33(0.16-11.10)
	Siempre o casi siempre	2.9(0.29-29.99)	2.28(0.15-34.83)	2.5(0.46-13.52)	1.39(0.19-10.06)	1.0(0.19-5.15)	0.58(0.07-4.51)	0.50(0.07-3.12)	0.30(0.03-2.62)

Fuente: Diseño Propia.

Se evidencia en la tabla 4 el lazo entre la presencia del síndrome del trabajador quemado y diversas variables asociadas. Se destaca que trabajar a tiempo parcial se identifica como un factor riesgo para el desarrollo del quemado con un Odds Ratio Ajustado (ORA) de 2.96 (intervalo de confianza de 95%: 0.04 - 179.86). Además, la ocupación específica en el área operativa revela que los empleados en roles operativos y comerciales tienen un mayor riesgo de experimentar el síndrome de burnout, con ORA de 4.42 y 1.87 respectivamente. Esto subraya cómo las áreas específicas de trabajo pueden influir negativamente a gran escala en la manifestación del burnout entre los trabajadores.

6 DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS Y PROPUESTA DE SOLUCIÓN

El principal objetivo de esta investigación fue determinar la frecuencia del síndrome del trabajador quemado entre los empleados de la empresa KIA Vallejo Araujo. Se examinó la asociación entre variables sociodemográficas y se encontró una relación débil con respecto al burnout. Además, se analizó cómo las variables relacionadas con la situación laboral afectan la prevalencia del burnout. Es importante destacar que hay una escasez significativa de estudios en este campo específicamente en el sector automotriz, porque la mayoría de los estudios se han centrado en otros ámbitos. De esta manera, los datos obtenidos en este estudio proporcionan un inicio para orientar y abordar todos los métodos como tratamiento y prevención del síndrome de burnout en dicho contexto particular.

Este estudio fue llevado a cabo con una población 58 trabajadores o individuos que ocupan cargos operativos administrativos en la empresa. La recolección de datos se realizó utilizando un cuestionario aprobado previamente, que incluye preguntas del Inventario del trabajador quemado de Maslach (MBI) y preguntas sociodemográficas. El MBI es un instrumento diseñado para evaluar las dimensiones clave del síndrome de burnout: Cansancio emocional (AEC), despersonalización (DP) y realización personal (RP).

De acuerdo a lo obtenido en las variables sociodemográficas, se encontró que la mayoría de la población encuestada en este estudio pertenece al sexo masculino y trabaja a jornada completa, con una carga laboral de 40 horas semanales. Al comparar estos hallazgos con un estudio sobre desgaste profesional y satisfacción laboral en el área de ingeniería, donde se encontró que el 65% de los trabajadores son hombres, se revela una similitud con nuestro estudio actual. Esto sugiere que, en los roles operativos y administrativos, el sexo masculino predomina consistentemente.

Por otro lado, si tomamos la edad versus el tipo de trabajo se evidencia que aquellas personas que pertenecen al grupo de la categoría de 30 a 39 años tienen en su totalidad contrato indefinido con un 67.24%. Otro punto importante que se encuentran en la categoría de 29 años la gran parte cuenta con un contrato temporal de un 18.97%, de esta manera podríamos argumentar que mientras más edad tenga el trabajador mayor será su estabilidad laboral. Una comparación con el estudio mencionado antes se dice que los de menos edad 19 a 29 años tienen un contrato temporal. Y se podría concluir que existe similitud con los resultados obtenidos.

La explicación anterior puede equipararse con un estudio investigativo efectuado en Quito, específicamente enfocado en los trabajadores de las líneas energizadas. Este tipo de comparación permite ampliar nuestra comprensión sobre cómo factores específicos, como el género y la carga laboral, pueden influir de manera similar en diferentes contextos ocupacionales y geográficos. Esto subraya la relevancia de abordar el síndrome de burnout desde una perspectiva multifacética, considerando tanto las variables sociodemográficas como las características específicas del entorno laboral en diferentes sectores y ubicaciones geográficas.

En ese estudio, se exploró el nexo entre los años de experiencia laboral y la incidencia de burnout, encontrando que a medida que aumentan los años de trabajo en la empresa, se incrementa la prevalencia del síndrome. Se encontró que el grupo que tenía entre 9 y 15 años de experiencia laboral tenía un 29.70% de la población con niveles bajos de síndrome de burnout, en comparación con el grupo que tenía entre 16 y 25 años de experiencia, donde solo un 5.52% de los encuestados mostró niveles altos de síndrome de burnout. (P. Mora, Q. Baquero y M. Guzmán, 2019).

Otro aspecto a considerar es la relación entre la duración del contrato y las horas de trabajo semanales de los empleados. Al examinar los valores, obtuvimos que la gran parte de los empleados con contrato indefinido, un 67.24%, trabajan más de 40 horas por semana, lo cual representa un 39.66% de la muestra encuestada. Por otro lado, los que trabajan 45 horas o más la cual es 22.41% tienen un contrato temporal, este dato es muy crucial ya que la sobre carga laboral semanalmente es una causa posible para la presencia del trabajador quemado.

Otros de los datos sociodemográficos hallados en nuestro estudio es la cantidad de trabajadores jóvenes de 18 a 29 años que fueron encuestados y es la categoría con índice más alta de burnout, y si hacemos comparación con el estudio Burnout en atención al cliente en call center realizado en Colombia Bogotá, señala que el 97% de los trabajadores son menores de 29 años, al igual que nuestro estudio por lo tanto siendo así los más susceptibles hacia sufrir el síndrome ya que tienen niveles de exigencias más altos, presión fuerte dando a notar emociones y sentimientos negativas. (Urrea Motta, Vega Ariza, García Castilla).

En un estudio complementario a nuestra investigación que fue realizado con el personal administrativo de una institución de educación superior en México, se encontraron resultados similares a los nuestros. En dicho estudio se demostró que el 50% de los encuestados experimentaba despersonalización, mientras que en nuestro caso observamos que el 48% también reportaba este síntoma. Este fenómeno puede conducir a sentimientos negativos hacia los compañeros de trabajo y hacia la labor realizada. En resumen, parece que los colaboradores que trabajan en el departamento administrativo tienen una mayor probabilidad de desarrollar despersonalización. (J. Ilanes, H. Benitez, Pereya Chan. F. Paredes, y M. Briceño).

Un estudio realizado en 2022 en el departamento administrativo de una compañía pública del área eléctrica reveló que los hombres presentan un mayor riesgo y más casos de síndrome de burnout en comparación con las mujeres, aunque la diferencia es pequeña. Nuestra investigación mostró resultados similares, encontrando también un mayor número de casos de burnout entre los colaboradores del sexo masculino, con un porcentaje del 67.74%. Esto sugiere que el género del trabajador puede ser considerado como un factor de riesgo para el desarrollo del burnout. (V. Garijo y C. Quinto 2022). Además del estudio mencionado anteriormente, los resultados muestran que el departamento comercial es especialmente propenso a presentar signos de burnout, con un porcentaje del 54.3%. En comparación con nuestros hallazgos, encontramos que el área comercial presenta un porcentaje aún más alto de indicios de burnout, alcanzando el 76.19%. Estos datos sugieren que trabajar en el área comercial y estar en contacto directo con los clientes puede ser un factor determinante para el desarrollo del síndrome de burnout.

Finalmente, los colaboradores del departamento administrativo de la compañía Vallejo Araujo, KIA, muestran niveles moderados de síndrome de burnout, sin embargo, se debe considerar que el sexo masculino puede llegar a ser un riesgo para desarrollar el síndrome del trabajador quemado.

Al revisar las tres dimensiones del síndrome de burnout, se constató la presencia moderada de Cansancio emocional, despersonalización y realización personal, lo que indica la existencia de casos del trabajador quemado en la empresa. El 73.68% de los empleados reportaron sentirse exhaustos debido a los horarios laborales cortos y

exigentes, mientras que el 60% mencionó que su vida social se veía negativamente afectada por el trabajo.

De acuerdo a los resultados de nuestra investigación llegamos a observar que el 78,38% total de la población tiene un poco más de cinco años de trabajo, bajo contrato indefinido, y en dicha población al comparar con las otras 2 dimensiones del síndrome se puede llegar a la conclusión que los colaboradores pueden desarrollar despersonalización y agotamiento emocional, entonces podemos llegar a la conclusión que mientras más años trabajados se puede tener una mayor estabilidad laboral, esto a su vez puede ser un causante para desarrollar síntomas del síndrome de burnout.

En la literatura realizada por (Raspa, López y Moya 2019), se destaca una alta prevalencia del síndrome en los colaboradores de una institución en Maracaibo. Este fenómeno se atribuye a diversos factores adicionales como la situación económica del país, una carga laboral intensa, demandas emocionales elevadas y conflictos interpersonales, todos los cuales contribuyen al aumento de la incidencia del síndrome. Al comparar estos hallazgos con los resultados del presente estudio, se observa una asociación notable. Específicamente, se ha encontrado una carga de trabajo significativa entre el personal con contrato indefinido y aquellos con más años de experiencia laboral.

El estudio confirma la hipótesis planteada al inicio, demostrando que existe una similitud entre la categoría de contrato, las horas laborables, y tiempo trabajado de cada trabajador con respecto a la incidencia del trabajador quemado en la población investigada. Esta relación ha resultado ser moderada, lo cual lleva a aceptar la hipótesis inicial.

Respecto a las restricciones de este estudio, fue la baja disponibilidad del personal para participar en las encuestas. Esto se debió en gran medida a la ausencia por razones como reposos médicos, días libres y eventos internos de la compañía. Además, se encontraron varios errores al realizar los cálculos estadísticos, lo cual requirió re categorizar las variables de edad, Departamentos, duración del trabajo y tipo de contrato en la base de datos para poder obtener el Odds Ratio crudo y ajustado de cada una de ellas.

Además, este estudio aseguró la confiabilidad y validez en los procedimientos utilizados para manejar los instrumentos, garantizando la precisión de las mediciones realizadas.

7 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

El presente estudio nos permitió identificar la prevalencia del síndrome del trabajador quemado en el personal comercial, administrativo y operativo de la Empresa KIA Vallejo Araujo. Los resultados obtenidos revelaron que los empleados del sexo masculino mostraron una mayor incidencia de este síndrome dentro de la muestra encuestada. Además, se observó que aproximadamente el 39.66% de los colaboradores trabajan más de 40 horas a la semana, lo cual representa un riesgo significativo de cansancio mental y físico debido a la intensa presión en el trabajo a los cuales están sometidos. Los encuestados indicaron que el tiempo para completar el trabajo es corto y muy estrictos y en ocasiones el tiempo disponible para ello es insuficiente. Estos hallazgos están estrechamente relacionados con resultados elevados de cansancio emocional y despersonalización, ambos perjudiciales para los trabajadores. Se sugiere, a la empresa que considere estos datos y resultados, revisar sus procesos y procedimientos con la finalidad de optimizar las frecuencias de los horarios dilatados que van más allá del límite legal de 40 horas semanales. Además, se sugiere establecer plazos de entrega más flexibles para mitigar la sobrecarga laboral.

En resumen, los resultados obtenidos del cuestionario y demás elementos utilizados muestran que los encuestados experimentan dificultades para mantener un equilibrio de vida laboral, familiar y social adecuada y satisfactoria debido a su trabajo. Además, también se encontró que los empleados con 5 años de antigüedad en la empresa, presentan síntomas más pronunciados de burnout. Se recomienda considerar la organización de las vacaciones que por derecho tienen los empleados, que contribuyen en la prevención agotamiento laboral; así como el cumplimiento de la normativa legal respecto al gozo de los días adicionales por antigüedad, de la misma manera se recomienda reducir las horas de trabajo extras, para que el colaborador no se vea demasiado afectado por el estrés laboral al punto de cumplir las 40 horas semanales

Ya finalizada nuestro estudio, se observó que la prevalencia del síndrome del trabajador quemado entre los empleados de la empresa muestra valores estadísticamente moderados a altos en ciertas variables. De esta manera se llega a la conclusión, que es crucial que la organización implemente medidas correctivas y preventivas de manera inmediata para prevenir un aumento en los casos. Se sugiere a la compañía realizar actividades recreativas lúdicas grupales para el personal en las jornadas laborales y realizar

actividades físicas, aplicar un retest para relacionar los resultados anteriores con los actuales una vez que se hayan desarrollado las medidas de acción.

En cuanto en términos de organización se recomienda:

- Implementar programas de acogida.
- Definir bien responsabilidades.
- Contar con los recursos humanos y materiales adecuados.
- Analizar periódicamente cómo se está repartiendo la carga de trabajo.

En términos del trabajador:

- Establecer mecanismos de organización del trabajo.
- Manejar bien el estrés y la ansiedad.
- Entrenar el manejo del distanciamiento emocional.

A nivel interpersonal

- Formar grupos participativos.
- Realizar dinámicas grupales.
- Fomentar el trabajo en equipo.

8 REFERENCIAS

Madero Ilanes, j. e., Ulibarri Benítez, H. A., Pereyra Chan, a. m., Paredes Cetina, f. e., & Briceño Gómez, m. (2013). burnout en personal administrativo de una institución de educación superior tecnológica de yucatán, méxico. revista Electrónica de Psicología Iztacala,

Raspa, Pasquale 1; López, Danny d. 2 y Moya, Fabio o, síndrome de burnout en trabajadores de empresas del sector comercio en la ciudad de Maracaibo, Venezuela, <https://www.revistaespacios.com/a19v40n43/a19v40n43p08.pdf>.

Lilián Patricia Pinos Mora, Marco Patricio Quimba Baquero. John Oswaldo Márquez Guzmán, El síndrome de burnout y su impacto en el rendimiento laboral del personal de líneas energizadas. (2021). revista de Ciencias de Seguridad y Defensa,

Vera Garijo y Campos Quinto 2022, Análisis de síndrome de burnout y percepción de la salud en trabajadores del área administrativa de una empresa del sector eléctrico.

María Concepción Fuentes Morales, Francisco Javier López Benavides, Armando Lerma Flores (2017) Desgaste Profesional (burnout) en relación con la satisfacción laboral en el área de ingeniería.

El síndrome de burnout en el trabajo: causas, consecuencias e intervenciones en las organizaciones – Mora Galdon 2020.

Castro. A. (2014). el bienestar psicológico: cuatro décadas de progreso. Revista interuniversitaria de formación del profesorado. buenos aires, argentina. 66 (23,3) (2009), 43-72. Recuperado de:

<file:///c:/users/hp.g0031a/downloads/dialnetelbienestarpsicologico3098202.pdf>.

Luna Soto, m. r. (2009). Estrés, Burnout Y Mobbing: ¿enfermedades laborales emergentes? prevención integral & orp conference. <https://www.prevencionintegral.com/canal-orp/papers/orp-2009/estres-burnoutmobbing-enfermedades-laborales-emergentes>.

Burnout en atención al cliente en call center burnout in call center's customer service, Ana María Urrea Motta Mónica Marcela: Vega Ariza Juan Camilo García Castilla - 2021

<https://repository.ucc.edu.co/server/api/core/bitstreams/06a617dd-ef5e-4c39-b929-8081a7ac6e59/content>.

Convivencia entre resiliencia y síndrome de burnout en trabajadores de atención al cliente Walther Alejandro Hurtado Yumbato – 2020.

Síndrome de Burnout y resiliencia en el personal de salud del hospital María Auxiliadora - lima 2017 - Gerardo Jesús Oliva Segura.

https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14138/1181/114%20-%20tesis%20_gerardo%20%20oliva_urp_30_oct.pdf?sequence=1&isallowed=y

Roger Forbes Álvarez 2011- el síndrome de burnout: síntomas, causas y medidas de atención en la empresa no. 160.

Síndrome de burnout Guillermo Axayacalt , Miguel Ángel, Sergio Moreno Jiménez, Felipe Farias, José de Jesús Suárez Campos – 2006

https://www.researchgate.net/profile/felipe-farias-serratos/publication/236332518_burnout_syndrome/links/02e7e517a8d1f31e73000000/burnout-syndrome.pdf.

Síndrome de burnout en latinoamérica: una revisión sistemática - Bocanegra Quispe, Villy Naoto, Leyton Rivalles, Wendy Jhoselyn 2020.

Relación entre síndrome de burnout, estrategias de afrontamiento Paula Andrea Montoya Zuluaga Sara Moreno Moreno – 2012.

Estar Quemado (burnout) y su relación con el afrontamiento - G. Lastenia Hernández Zamora, Encarnación Olmedo Castejón E Ignacio Ibáñez Fernández (Universidad De La Laguna, España) 2003.

El síndrome de burnout: evolución histórica desde el contexto laboral al ámbito deportivomai con Carlin1 y Enrique J. Garcés de los Fayos Ruiz – 2010.

Validación del Maslach Burnout Inventory (MBI), en dirigentes del colegio de profesores A.G. de Chile - Marcela de la Asunción Buzzetti Bravo 2005.

Factores de riesgo organizacionales asociados al síndrome de burnout en médicos anesthesiólogos Yusvisaret Palmer, Antonio Gómez Vera, Carlos Cabrera-Pivaral, Roberto Prince-Vélez -2005.

Análisis del burnout y sus escalas de medición Edgar Fabián Torres Hernández, Luis Felipe Ali El-Sahili González y Víctor gutiérrez Olivarez 201.

NTP 704: síndrome de estar quemado por el trabajo o "burnout" (i): definición y proceso de generación - Manuel Fidalgo Vega 2003.

NTP 732: síndrome de estar quemado por el trabajo "burnout" (iii): instrumento de medición Edgar Bresó Esteve Lcdo. en Psicología Marisa Salanova Dra. psicología 2004.

El síndrome de quemarse por el trabajo (burnout). una enfermedad laboral en la sociedad del bienestar Pedro R. Gil-Monte 2005.

libro - Estrés Y Burnout en la Enseñanza - Angel Vazques 2003.

Síndrome de Burnout en profesionales de la salud del Ecuador y factores asociados en tiempos de Pandemia.Torres Toala – 2021.

Gracia, E., Martínez, I. M., y Salanova, M. (2006). Nota Técnica de Prevención 720. El trabajo emocional: Concepto y prevención. Recuperado en: http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/701a750/ntp_720.pdf.

Ana Paulina Yépez pabón (2019) Síndrome de Burnout: el mal de los trabajadores que tratan con clientes y usuarios.

9 ANEXOS

CUESTIONARIO CONFIDENCIAL DE EVALUACION DEL SINDROME BURNOUT

El objetivo de este cuestionario es conocer algunos aspectos sobre el nivel de desgaste que tiene en su puesto de trabajo. El cuestionario es anónimo y se garantiza la confidencialidad de las respuestas. Con el fin de que la información que se obtenga sea útil, es necesario que contestes sinceramente a todas las preguntas.

Lee atentamente cada pregunta; así como las opciones de respuesta, marque en cada caso la respuesta que consideres más adecuada, señalando una sola respuesta por cada pregunta.

- Entiendo la información e instrucciones que me han sido presentada

INFORMACION GENERAL

¿Qué edad tiene usted?

- 18-29 años
 30-39 años
 40-49 años
 50 o más

¿Sexo?

- Hombre
 Mujer

¿A qué nivel educacional corresponde?

- Educación Básica
 Educación Secundaria
 Educación Superior
 Educación Maestría (Cuarto Nivel)

¿ El total de su horas laborables a la semana se encuentran entre?

- 25 – 30
 30 – 40
 40 – 45
 45 o más

¿Cuál es la ocupación u oficio que desempeña actualmente?

Operativo

Administrativo

Comercial

¿Cuánto tiempo lleva trabajando en la empresa actual?

0 - 5 años

5 -10 años

10 - 20 años

20 o mas años

¿Qué tipo de relación laboral tiene con la empresa actual?

Contrato indefinido

Contrato temporal

Contrato por servicios

Contrato de la práctica profesional

¿En su trabajo, su jornada laboral es?

Jornada Completa

Jornada tiempo parcial

En turnos Rotativos

Jornada de trabajo Nocturna

¿Trabaja los sábados?

Siempre o casi siempre

Frecuentemente

A veces

Nunca casi nunca

¿Trabaja los domingos y días festivos?

Siempre o casi siempre

Frecuentemente

A veces

Nunca casi nunca

¿Tiene la posibilidad de tomar días u horas libres para atender temas personales?

Siempre o casi siempre

Frecuentemente

A veces

Nunca casi nunca

¿Con que frecuencia Tiene que trabajar horas extras?

- Siempre o casi siempre
Frecuentemente
A veces
Nunca casi nunca

¿Con que frecuencia Tiene que llevar trabajo a su casa?

- Siempre o casi siempre
Frecuentemente
A veces
Nunca casi nunca

ITEMS	Pocas veces al año	Nunca	Una vez al mes o menos	Unas pocas veces al mes	Una vez a la semana	Unas pocas veces a la semana	Todos los días
1 Me siento emocionalmente agotado/a por mi trabajo							
2 Me siento cansado al final de la jornada de trabajo							
3 Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado.							
4 Siento que puedo comprender fácilmente a los clientes							
5 Siento que estoy tratando a algunos clientes como si fueran objetos impersonales							
6 Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa							

7 Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis clientes							
8 Siento que mi trabajo me está desgastando							
9 Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otros clientes a través de mi trabajo							
10 Siento que me he hecho más duro con la gente							
11 Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente							
12 Me siento con mucha energía en mi trabajo							
13 Me siento frustrado en mi trabajo							
14 Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo							
15 Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis Clientes							
16 Siento que trabajar en contacto directo							

con la gente me cansa							
17 Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis clientes							
18 Me siento estimado después de haber trabajado en contacto con mis clientes							
19 Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo							
20 Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades							
21 Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada							
22 Me parece que los clientes me culpan de alguno de sus problemas							