



**FACULTAD DE POSGRADOS**

**MAESTRÍA EN SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL**

**CONDICIONES DE TRABAJO COMO FACTORES DE RIESGO ASOCIADOS  
AL SÍNDROME DE BURNOUT EN LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA  
GACONSTEL S.A.**

**Profesor  
Ing. Ángel Báez, Msc**

**Autores  
Luis Rey Villegas  
Xavier Alexander Roldán Rodríguez**

**2022**

## 1. RESUMEN

Según la Clasificación Internacional de Enfermedades (CIE-11) el Burnout es “un síndrome conceptualizado como resultado del estrés crónico en el lugar de trabajo que no se ha manejado con éxito” por lo tanto es un riesgo laboral que debe ser gestionado adecuadamente por las empresas y población trabajadora ya que afecta a un número considerable de personas dentro del contexto laboral como se demuestra en esta investigación. El objetivo de este estudio es determinar la prevalencia del síndrome del quemado y sus factores de riesgo más importantes en la empresa Gaconstel S.A., mismo que es un estudio epidemiológico observacional de corte transversal y analítico aplicado a toda la población (106 participantes), con la única excepción de las personas que voluntariamente se negaron a participar de la encuesta. Los datos recolectados fueron sometidas a un análisis estadístico multivariado (razón de momios) entre el resultado esperado (Síndrome de Burnout) y los factores psicosociales y sociodemográficos, y mediante el estadístico chi-cuadrado para comprobar la existencia de factores dependientes entre sí, determinando una prevalencia de 26,4% para esta población y el trabajo excesivo, favoritismo, ambiente físico y trabajo en equipo como los factores de riesgo más importantes.

## **2. ABSTRACT**

According to the International Classification of Diseases (ICD-11) Burnout is "a syndrome conceptualized as a result of chronic stress in the workplace that has not been successfully managed" therefore it is an occupational risk that must be properly managed by companies and working population since it affects a considerable number of people within the work context as demonstrated in this research. The objective of this study is to determine the prevalence of burnout syndrome and its most important risk factors in the company Gaconstel S.A., which is a cross-sectional and analytical observational epidemiological study applied to the entire population (106 participants), with the only exception of the people who voluntarily refused to participate in the survey. The data collected were subjected to a multivariate statistical analysis (odds ratio) between the expected result (Burnout Syndrome) and the psychosocial and sociodemographic factors, and by means of the chi-square statistic to verify the existence of mutually dependent factors, determining a prevalence of 26.4% for this population and excessive work, favoritism, physical environment and teamwork as the most important risk factors.

## ÍNDICE DEL CONTENIDO

### CONTENIDO

1.	RESUMEN .....	2
2.	ABSTRACT .....	3
3.	3. INTRODUCCIÓN .....	6
4.	JUSTIFICACIÓN Y APLICACIÓN DE LA METODOLOGÍA .....	13
5.	RESULTADOS .....	15
6.	DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS Y PROPUESTA DE SOLUCIÓN .....	30
7.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	34
8.	Referencias .....	35

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Características sociodemográficas del grupo de trabajadores de GACONSTEL S.A. ....	15
Tabla 2 Prevalencia de Burnout en relación con las características sociodemográficas y factores de riesgo en el trabajo.....	18
Tabla 3Odds Ratio crudo y ajustado para la asociación de potenciales factores de riesgo para desarrollar Síndrome de Bornout.....	26

### **3. INTRODUCCIÓN**

#### **3.1. Identificación del objeto de estudio**

La presente investigación tiene como objeto, el estudio de las características de la población trabajadora de la empresa Gaconstel S.A., misma que está constituida por 107 personas entre trabajadores permanentes y personal que presta sus servicios como técnicos según la naturaleza del giro de negocio, en pro de determinar la posible dependencia entre factores de riesgo y el desarrollo de síndrome de burnout.

#### **3.2. Planteamiento del problema**

A lo largo de los últimos años se han podido apreciar diferentes fenómenos ocurridos en la cotidianidad de la empresa, lo que ha alertado que en el personal de Gaconstel S.A. existe sintomatología como: dorso lumbalgia, agotamiento físico, colon irritable, cefaleas, hipertensión, entre otras, lo cual se asocia a ciertos factores propios de las actividades laborales del personal y otros requerimientos de carácter sociodemográfico particulares de cada persona, siendo todo ello indicadores que evidencian un desequilibrio en el ambiente laboral, con bajo desempeño y baja productividad, acompañado a la falta de una gestión a nivel empresarial en torno a los riesgos psicosociales y un desconocimiento de las enfermedades que estos riesgos pueden causar en las personas que prestan sus servicios en la empresa.

#### **3.3. Pregunta de investigación**

¿Cuáles son las condiciones de trabajo que representan un factor de riesgo para desarrollar síndrome de burnout en los trabajadores de la empresa GACONSTEL S.A.?

#### **3.4. Objetivo general**

Identificar cuales son los factores que tienen incidencia con el desarrollo de síndrome de Burnout en los trabajadores de la empresa, estimando la prevalencia de esta enfermedad en la población objeto de estudio.

#### **3.5. Objetivos específicos**

- Determinar la prevalencia del síndrome de burnout en la población analizada.
- Identificar los factores de riesgo psicosocial y sociodemográfico que influyen en el desarrollo del síndrome de burnout.

- Proponer medidas correctivas y preventivas para mitigar los niveles de afectación del síndrome de burnout en las personas.

### **3.6. Revisión de literatura**

¿Puedes padecer o deteriorarte física y psicológicamente por el trabajo? Esta investigación es el fruto de actividades comprometidas con la suerte de la salud de los trabajadores asalariados de la empresa GACONSTEL S.A, ya que se basa en la preocupación de los riesgos del entorno o ambiente laboral que se genera, no solo en dicha empresa si no también en los trabajadores del mundo entero. Si bien es cierto que el trabajo dignifica al hombre, se ha notado que en los últimos años los índices de estrés generalizado en toda la población económicamente activa han aumentado notablemente.

El trabajo es parte fundamental en la vida de las personas (Seijas-Solano, 2019), es sumamente importante que el mismo no se convierta en una causa del deterioro de la salud del empleado, por tal razón la Organización Mundial de la Salud (OMS) ha definido a un trabajo saludable como aquel en el que las responsabilidades y presiones del cargo son coherentes con las capacidades y recursos con los que cuenta el trabajador, además del grado de control que tiene sobre sus actividades y el apoyo que recibe de las partes interesadas. Steve Jobs ha mencionado “Cuando alguien ama lo que hace se nota y cuando no amas lo que haces se nota más”, partiendo de esta gran frase se puede pensar que se debe elegir bien su profesión, su puesto e incluso la empresa que en la que se va a desempeñar considerando que se puede partir de este punto o esta lógica como un riesgo laboral.

La naturaleza dinámica y cambiante del entorno laboral, con exigencias cada vez más especializadas y demandantes para los trabajadores de diversas áreas, junto con los avances tecnológicos y la competitividad del mercado laboral (Marsollier, 2019) ha contribuido a la aparición de enfermedades de carácter profesional y por consiguiente al estudio de las mismas por parte de las organizaciones que buscan el bienestar de la población trabajadora, en este sentido una de las aristas que mayor interés a despertado en los últimos años es el riesgo psicosocial, mismo que es definido por la Organización Internacional del Trabajo (OIT) como “Las interacciones entre el contenido, la organización y la gestión del trabajo y las condiciones ambientales, por un lado, y las

funciones y necesidades de los trabajadores, por otro. Estas interacciones podrían ejercer una influencia nociva en la salud de los trabajadores a través de sus percepciones y experiencia". De los riesgos psicosociales se derivan varias consecuencias a nivel de salud mental, entre los que desataca el desarrollo del Síndrome de Burnout, definido por la Clasificación Internacional de Enfermedades (CIE-11) como "un síndrome conceptualizado como resultado del estrés crónico en el lugar de trabajo que no se ha manejado con éxito", bajo este contexto Maslach y Jackson en 1981 contextualizan el burnout como un síndrome de tres dimensiones: a) despersonalización (DP), caracterizada por actitudes negativas como irritabilidad, pérdida de motivación, falta de empatía, insensibilidad, entre otras; b) cansancio emocional (CE), caracterizado por una pérdida de energía, agotamiento y fatiga física o psicológica, y; c) baja realización personal (RP), caracterizado por falta de interés, desmotivación, disminución de la autoestima, inseguridad para alcanzar metas u objetivos, etc.

En el ámbito de la seguridad y salud ocupacional se encuentran diferentes estudios en los que se analiza el burnout, sus posibles desencadenantes y sus consecuencias en los individuos, sin embargo, en un principio tales estudios se centraron en trabajadores de tipo asistenciales, por lo que fue conceptualizado como efecto del trato con usuarios de diversos servicios, especialmente para el personal médico (López Palomar et al., 2014).

En pro de contribuir con la existencia de información relevante acerca del síndrome de burnout en áreas laborales diferentes a las actividades asistenciales y personal médico, es necesario analizar otros grupos ocupacionales, profesiones y la población trabajadora en general, considerando que en el ámbito laboral existen diversos factores propios de cada industria que podrían incrementar la probabilidad de desarrollar síndrome de burnout.

Por lo antes expuesto, el presente trabajo de investigación es de vital importancia, pues ayudará a determinar los niveles de afectación del síndrome de burnout entre los trabajadores de todas las áreas de la empresa Gaconstel S.A. y los factores de riesgo asociados al desarrollo de dicha enfermedad, así poder determinar en qué dimensión se encuentra cada empleado.

### **A nivel mundial**

La Organización Mundial de la Salud (OMS, 1948) define la función cognitiva como la capacidad de procesar el pensamiento, es decir, relacionada con la atención, la

percepción, la construcción de analogías, la memoria, la resolución de problemas, la comprensión, el razonamiento, la atención a una tarea determinada, la conciencia, la motivación y la fijación de objetivos, habilidades de conexión, flexibilidad, creatividad, percepción, comportamiento y otros aspectos que pueden verse afectados cuando no se cumple el horario de sueño recomendado por la propia organización y, dependiendo de la edad, dentro de los siete rangos por día nueve horas.

Por otro lado, el síndrome de "burnout", también conocido como agotamiento laboral, es un estado de fatiga o depresión debido a la dedicación a una carrera, estilo de vida o relación que no produce el resultado esperado. Donde se diferencian tres elementos; el agotamiento emocional (pérdida de identidad), la despersonalización (monotonía, vida cotidiana) y la falta de realización personal (Frustración, sensación de no ser capaz), lo que puede ocasionar en las personas que inicien la utilización de sustancias psicoactivas, problemas conductuales y de pareja, problemas familiares, irritabilidad, entre otras.

El individuo necesita estar en equilibrio o bienestar para el funcionamiento correcto de todos sus órganos, incluida su mente, la salud mental poco explorada se ha mantenido como cohibida (encerrada) talvez por miedo a la sociedad ya que la misma nos ha hecho creer que eso es solo para aquellos que necesitan terapia o son débiles de carácter, en la actualidad el paradigma se va esclareciendo como indica el trabajo, hablamos de estrés, el estrés laboral y hoy en día de un estrés crónico el cual deteriora no solo el autoestima si no también la capacidad para enfrentar el ámbito laboral.

En Estados Unidos se analizó el agotamiento en los radiólogos universitarios, donde se encontró que existen múltiples factores que contribuyen al alto agotamiento y conocer estos factores puede ayudar al desarrollo de estrategias eficientes para promover el bienestar de su personal (Ganeshan et al., 2020); por el contrario, en un estudio realizado para directores escolares en España se encontró que estos no presentan porcentajes significativos en ninguna de las dimensiones que se definen en la metodología de Maslach y Jackson.

En México se presenta un estudio realizado al departamento de policía, el principal fenómeno o impacto negativo al tratar de realizar sus labores en cumplimiento de la ley, cuidado de los ciudadanos, etc., generan factores estresantes que afectan claramente a los rasgos físicos de los funcionarios y características conductuales como el padecimiento en sus hábitos alimenticios, el consumo indebido de azúcares, energizantes, entre otras puede dar el paso a enfermedades graves para la salud como

diabetes, hipertensión, problemas del corazón y afectación a la salud mental como ansiedad y depresión. (HERNANDEZ CORONA, 2021)

En una investigación realizada en México a los funcionarios públicos quisieron medir el síndrome de Burnout marcando las diferencias entre hombres y mujeres, considerando que actualmente las mujeres cuentan con las mismas oportunidades que los hombres y que las mujeres se encuentran ocupando todo tipo de cargo en el sector público; los pequeños contrastes se evidenciaron una intensidad ligeramente mayor de agotamiento emocional en las mujeres y una mayor intensidad de baja realización profesional en los hombres, desde este punto de vista el estudio indicó que en el sector de la educación presenta una mayor presencia del síndrome. (Moreno Jimenez et al., 2019)

Se incluye al síndrome de Burnout como enfermedad dentro de la clasificación internacional de enfermedades en el año 2019 según la OMS con el código “QD85 Burn – out” enfocada principalmente a características del empleo y desempleo. (Arteaga Gende, 2021), fecha que coincide con la enfermedad COVID 19 que detonó los suicidios y episodios como depresión y ansiedad afectando a todo tipo de individuos incluso a niños. El mundo cambia constantemente el desarrollo tecnológico y humano es cada vez más sorprendente pero como resultado vemos un grupo al que denominamos trabajadores atrapados en un círculo vicioso de enfermedades a nivel psicosocial que preocupa a muchos.

### **En América del Sur**

De acuerdo con diversos estudios realizados, el burnout no se presenta únicamente en campos asistenciales y en personal que presta servicios asociados a la medicina, sino que este, se lo encuentra en numerosas profesiones y ocupaciones, donde se desarrolla como resultado de los estresores propios de cada actividad laboral, incluso se han realizado estudios para actividades no laborales y trabajadores informales (López Palomar et al., 2014). Bajo este contexto en Argentina se desarrolló un estudio de burnout en empleados públicos, en el que se resalta que los resultados obtenidos del estudio son insumos importantes para la ejecución de estrategias enfocadas en la prevención del desgaste laboral (Marsollier, 2019); en el mismo sentido, en Colombia se desarrolló un estudio al personal de enfermería, determinando que los factores que incrementan la probabilidad de desarrollar síndrome de burnout son trabajar más de 48 horas por semana y sentirse mal con el trabajo que se realiza (Bergonzoli et al., 2021) En Lima - Perú realizaron un estudio para los médicos en unidades críticas para determinar la autoestima en un hospital específico, de las 66 personas encuestadas en

este caso todos médicos, los resultados mostraron que el 16,66% tienen cansancio emocional, 25% baja realización personal, considerando un punto importante donde las mujeres ponderaron en menor realización personal, el 25% de los encuestados tienen la autoestima baja. Esto desencadena en factores interpersonales, el trabajar más de 40 horas por semana y el perfeccionismo que en ocasiones por el cansancio físico no logran cumplir con las expectativas deseadas (Contreras-Camarena et al., 2021). Otro estudio realizado en América Latina en la ciudad de Asunción se realizó con el objetivo de implementar la actividad física en médicos residentes, para ello se implementó el cuestionario de Maslach Burnout Inventory antes y después de la intervención; en total se realizó este estudio a 47 colaboradores los cuales debieron acceder a clases de baile 2 horas a la semana por 10 semanas, dando un excelente resultado luego del tiempo que duró el estudio logró un 35% de beneficio en los funcionarios evaluados, dando a conocer la importancia del ejercicio físico para mitigar los factores psicológicos y emocionales relacionados con el estrés. (Chamorro Caballero et al., 2021).

### **En Ecuador**

En el Ecuador rige el Reglamento del Seguro General de Riesgos de trabajo, donde se evalúan los factores de riesgo mecánicos, biológicos, químicos, ergonómicos y físicos. Así mismo se evalúa el factor de riesgo psicosocial en el que se aplica un cuestionario como herramienta metrológica y se evalúa el entorno emocional, ambiente de trabajo, liderazgo, carga y ritmo de trabajo, desarrollo de competencias, margen de acción y control, recuperación, soporte y apoyo. (Amaya Sandoval et al., 2021)

(Cantos Alcívar., 2019) nos habla sobre el síndrome de la fatiga crónica para los trabajadores de la salud, por las jornadas de trabajo y turnos extensos que deben realizar, es decir la sobrecarga laboral que tienen en sus organizaciones respectivamente, en este estudio muestra que esta fatiga crónica afecta cuatro veces más a las mujeres, es decir el 99% de los pacientes que tienen este padecimiento son mujeres, aquí en este estudio hace referencia al nivel de educación que tienen los pacientes con este síndrome, 52% solamente cuentan con estudios primarios, el 28.5% poseen estudios secundarios y únicamente el 13% tienen estudios superiores; en el Ecuador a pesar de los estudios realizados resulta prácticamente imposible evidenciar el número de trabajadores que padece de este síndrome.

Un trabajo realizado por la Organización Internacional de Trabajo (OIT) en Colombia, se llegó a la conclusión de que uno de cada cinco trabajadores sufre de estrés y fatiga, lo que se asemeja de manera muy cercana a la situación de Ecuador. Estos factores

perjudiciales para la salud se han convertido en un alto índice de despido y rotación de personal en las empresas e instituciones. Según la OIT el deterioro profesional va desde el 22 al 60% para especialistas y entre 46 y 76% en residentes, datos considerados para la profesión de médicos. (Arteaga Gende, 2021). A nivel empresarial se debería adoptar el cuestionario propuesto por Maslach y Jackson acerca del Síndrome de Burnout como herramienta adecuada para la evaluación de los riesgos psicosociales.

Un estudio realizado en 2021 donde se evaluó el síndrome de burnout en profesionales de la salud y factores asociados a la pandemia; como hablamos con anterioridad el Síndrome de Burnout se presenta con mayor facilidad al contacto con personas, en este caso el personal de salud, ya que por su carga laboral y la excesiva demanda de energía ha dado como resultado este estudio que un 95% de los evaluados tienen problemas con despersonalización, un 47% agotamiento emocional y un porcentaje relativamente bajo con un 11% de realización personal, dentro de este estudio no se obtuvo ningún resultado diferenciador de acuerdo al sexo de la persona, pero una probabilidad mayor para funcionarios más jóvenes, con una alta carga de pacientes y residentes. (Torres Toala et al., 2021)

El estudio realizado en el área de docencia en una unidad educativa, condiciones aún con muchas deficiencias en el Ecuador, responde a factores de inseguridad así mismo las jornadas de trabajo extensas que realizan los docentes son un factor fundamental para presentarse el Síndrome de Burnout con mucha frecuencia por la desmotivación y frustración que este soporta al estar en convivencia con el alumno, familiares, compañeros de trabajo y autoridades. En base al estudio realizado en la ciudad de Guayaquil muestra que los profesores presentan un Síndrome de Burnout diferente ya que a mayor experiencia o años de docencia conlleva un menor desgaste emocional; cabe recalcar que en los niveles de secundaria los maestros pueden tener un mayor número de complejidad de contraer este síndrome está relacionado al estrés en su clima laboral. Es válido resaltar que síndrome de burnout se presenta cuando las personas tienen poca capacidad de afrontar el estrés en varias situaciones cotidianas de su ámbito laboral, el exceso de carga, las relaciones con estudiantes – maestros, las relaciones con los padres de familia, etc., en este sentido empieza a aparecer el cansancio, fatiga, irritabilidad, descontrol, etc. (Manzano Díaz, 2020)

En fin, datos que alarman a una sociedad apresurada que sobrellevan a realizarnos muchas preguntas, algunas veces sin respuestas, es por ello que se necesita de más trabajos investigativos para reconocer la problemática, investigarla y poder dar soluciones eficaces, también consideramos que este estudio debería aplicarse a todas

las profesiones en el ámbito empresarial por las repercusiones que existen en los factores relacionados con el agotamiento, el desequilibrio emocional y los problemas psicosociales que estos conllevan, así mismo la tecnología sigue mejorando y optimizando tiempos pero de la misma manera existen profesionales mucho más jóvenes que a su vez demanda mucho tiempo en su jornada laboral.

#### **4. JUSTIFICACIÓN Y APLICACIÓN DE LA METODOLOGÍA**

El presente proyecto de investigación es un estudio epidemiológico observacional de corte transversal y analítico aplicado en el año en curso (2022) al personal de la empresa Gaconstel S.A., misma que tiene como actividad económica la realización de servicios eléctricos en el área industrial y domiciliaria, en este caso se desarrolla el estudio de toda la población, con la única excepción de las personas que voluntariamente se han negado a participar de la encuesta.

##### **4.1. Selección de la muestra**

La empresa cuenta con un total de 107 trabajadores, entre personal permanente y personal que trabaja bajo la modalidad de prestación de servicios y empleados temporales debido a la naturaleza del servicio que brinda la empresa.

De los 107 trabajadores encuestados, solo una persona se negó a participar del estudio, por lo tanto, la población quedó comprendida por 106 trabajadores, misma que está formada por 34 hombres y 72 mujeres, distribuidos en 3 grupos etarios, 28 personas menores de 30 años, 45 personas en un rango de 30 y 39 años y 33 personas de 40 años o más.

##### **4.2. Recolección de datos**

Para la recolección de datos se utilizó el cuestionario propuesto por Maslach y Jackson en 1981, mismo que permite determinar la prevalencia de síndrome de burnout en la población objeto de estudio, y se lo complementó con preguntas que permiten la descripción de las características sociodemográficas de la población, además de preguntas relacionadas con las características laborales que pueden representar factores de riesgo para el desarrollo del síndrome de burnout, mismas que fueron tomadas de la encuesta "Condiciones de trabajo y salud en Latinoamérica". Una vez elaborado el cuestionario, se lo digitalizó mediante la herramienta informática Microsoft Forms y se lo distribuyó al personal de la empresa por medio de un enlace de acceso directo enviado vía una aplicación de mensajería instantánea, luego de la distribución

del cuestionario se esperó un tiempo prudencial de dos semanas para permitir a los participantes cumplir con el mismo y una vez recibidos los 107 cuestionarios se procedió a la descarga de la base de datos generada automáticamente por la aplicación Forms.

### **4.3. Métodos de análisis estadístico**

La base de datos fue sometida a un análisis estadístico realizado mediante la herramienta EpiInfo Versión 7.2.4, además de otras herramientas como Microsoft excel, mediante la cual se aplicaron los criterios para determinar la existencia del síndrome de burnout a través de sus tres dimensiones, cansancio emocional, despersonalización y realización personal.

En primer lugar, se elaboraron tablas de frecuencia con el fin de conocer las características sociodemográficas de la población objeto de estudio; posteriormente, se aplicaron pruebas de independencia a todas las variables independientes, cruzándolas con las cuatro variables resultado: cansancio emocional, despersonalización, realización personal y Burnout, esto se lo realizó por medio de la evaluación con el estadístico chi cuadrado, de donde se obtuvieron las variables que formarían parte del modelo final de regresión logística debido a que demostraron que existe cierto tipo de relación entre las variables independientes y las variables resultado.

Para finalizar, se evaluaron nuevamente todas las variables independientes con la variable resultado Burnout sometiéndolas a pruebas de regresión logística cruda y ajustada con la estimación del riesgo relativo Odds ratio a un intervalo de confianza del 95%, misma que nos proporciona información sobre el nivel de significancia y si estas variables representan un factor de riesgo para desarrollar el síndrome de burnout y/o cuales de las mismas representan un factor de protección.

## 5. RESULTADOS

### 5.1. Características sociodemográficas del grupo de trabajadores de Gaconstel s.a.

De los 106 trabajadores encuestados el 31,77% son personas de sexo masculino y el restante 68,23% es de sexo femenino, el grupo etario está dividido en un 26,42% las personas menores de 30 años, 42,45% las personas que tienen edades entre 30 y 39 años y el 31,13% las personas mayores de 39 años, los cargos auxiliar y operativo en su mayoría (42,42%) son personas con edades entre 30 y 39 años, mientras que en el grupo de técnicos el 43,59% son personas menores de 30 años, de igual forma la probabilidad del 0,0285 indica que existe una asociación entre cargo y la edad; según la distribución del nivel de educación, sobresale que el 82,05% de los técnicos son personas con estudios universitarios, además la probabilidad del 0,0477 demuestra que hay dependencia entre el cargo y el nivel de educación de los encuestados; por otro lado se sabe que tanto los técnicos como los analistas en su mayoría son solteros con una frecuencia del 51,28% y del 43,75% respectivamente, por el contrario en los niveles directivos y auxiliares u operativos la mayoría de personas son casadas con una frecuencia del 38,89% y 45,45%, respectivamente; la mayoría de personas que ocupan cargos directivos el 38,89% son personas que tienen un hijo, mientras que para los otros tres grupos (auxiliar/operativo, técnico y analista) la mayoría de personas no tienen hijos; en lo referente a las horas laborales por semana, se observa que la mayoría de personas trabajan entre 40 y 50 horas por semana para los grupos de directivos, técnicos y analistas con una frecuencia del 50%, 43,59% y 43,75% respectivamente, mientras que la mayoría de personas (45,45%) del cargo auxiliar y operativo trabajan una jornada de 40 horas por semana.

Tabla 1 Características sociodemográficas del grupo de trabajadores de GACONSTEL S.A.

Variables	Categoría	Directivo/ Gerente	Auxiliar/ Operativo	Técnico	Analista	p* chi <sup>2</sup>
		n(%)	n(%)	n(%)	n(%)	
Sexo	Hombre	6(33,33)	10(30,3)	14(35,9)	4(25,00)	0,8756
	Mujer	12(66,67)	23(69,7)	25(64,10)	12(75,00)	
Edad	Menos que 30 años	0(0,00)	10(30,30)	17(43,59)	1(6,25)	0,0285
	30-39 años	11(61,11)	14(42,42)	13(33,33)	7(43,75)	

Variables	Categoría	Directivo/ Gerente	Auxiliar/ Operativo	Técnico	Analista	p* chi <sup>2</sup>
		n(%)	n(%)	n(%)	n(%)	
	40 años o más	7(38,89)	9(27,27)	9(23,08)	8(50,0)	
Nivel de educación	Educación Básica o inferiores	0(0,00)	0(0,00)	1(2,56)	0(0,00)	0,0477
	Bachillerato	0(0,00)	7(21,21)	2(5,13)	1(6,25)	
	Educación Superior	11(61,11)	21(63,64)	32(82,05)	10(62,5)	
	Cuarto Nivel	7(38,89)	5(15,15)	4(10,26)	5(31,25)	
Estado civil	Soltero	6(33,33)	13(39,39)	20(51,28)	7(43,75)	0,3787
	Casado	7(38,89)	15(45,45)	13(33,33)	8(50,0)	
	Unión libre	1(5,56)	4(12,12)	3(7,69)	0(0,00)	
	Divorciado	4(22,22)	1(3,03)	3(7,69)	1(6,25)	
Número de hijos	Cero	6(33,33)	12(36,36)	19(48,72)	8(50,0)	0,0543
	Uno	7(38,89)	7(21,21)	9(23,08)	0(0,00)	
	Dos	5(27,78)	5(15,15)	8(20,51)	4(25,0)	
	Tres o más	0(0,00)	9(27,27)	3(7,69)	4(25,0)	
Empleos remunerados	Uno	16(88,89)	29(87,88)	34(87,18)	14(87,5)	0,7698
	Dos	1(5,56)	3(9,09)	5(12,82)	5(12,5)	
	Tres o más	1(5,56)	1(3,03)	0(0,0)	0(0,0)	
Horas laborales por semana	menos de 40 horas	2(11,11)	6(18,18)	4(10,26)	1(6,65)	0,4382
	40 horas	4(22,22)	15(45,45)	14(35,9)	8(50,0)	
	De 41 a 50 horas	9(50,0)	8(24,24)	17(43,59)	7(43,75)	
	Mas de 50 horas	3(16,67)	4(12,12)	4(10,26)	0(0,00)	

Valor de p: chi cuadrado

Fuente: Encuesta realizada al personal de GACONSTEL S.A.

## 5.2. Análisis multivariado: Prevalencia de Burnout en relación con las características sociodemográficas y factores de riesgo en el trabajo

Del análisis estadístico realizado en base a las tres dimensiones del síndrome de burnout y las características sociodemográficas de los trabajadores de la empresa GACONSTEL S.A., así como los factores de riesgo psicosocial presentes en el trabajo, se determinó la existencia de una relación estadísticamente significativa entre el nivel de educación y la despersonalización con una probabilidad del 0,0352 presentando un nivel de despersonalización alto el 80% de las personas con nivel de bachillerato, el 32,43% las personas con educación superior y el 19,05% las personas con educación de cuarto nivel, además se sabe que existe una relación entre el número de hijos y el cansancio emocional con una probabilidad del 0,0081 y una frecuencia de cansancio emocional en el 25% de personas con tres o más hijos, 26,09% de personas con 26,09%, 13,64% de personas con dos hijos y 40% de personas sin hijos; respecto al

tiempo en la empresa existe relación con las dimensiones de cansancio y realización personal con probabilidades de 0,0453 y 0,0024 respectivamente.

En cuanto a los factores de riesgo y las dimensiones del síndrome de burnout, existe una relación estadísticamente significativa entre el cansancio emocional y: la adaptación del tiempo de trabajo con otras actividades ( $p=0,0001$ ), la necesidad de esconder sus emociones en el puesto de trabajo ( $p=0,0274$ ), trabajo excesivo ( $p=0,0008$ ), favoritismo ( $p=0,003$ ), injusticia ( $p<0,0001$ ), ambiente físico ( $p<0,0001$ ), trabajo en equipo ( $p=0,0093$ ) y relaciones interpersonales ( $p=0,0001$ ); en cuanto a la despersonalización existe una relación entre esta dimensión y: la necesidad de esconder sus emociones en el puesto de trabajo ( $p=0,0114$ ), favoritismo ( $p=0,0123$ ), injusticia ( $p=0,0011$ ), ambiente físico ( $p=0,0019$ ) y las relaciones interpersonales ( $p=0,0113$ ); respecto a la realización personal, existe una relación estadísticamente significativa con esta dimensión y: premios por cumplimiento de metas ( $p=0,0437$ ), injusticia ( $p=0,0157$ ), ambiente físico ( $p=0,0012$ ) y relaciones interpersonales ( $p=0,0234$ ); finalmente se puede apreciar la existencia de una relación estadísticamente significativa entre el Burnout y: la adaptación del tiempo de trabajo con otras actividades ( $p=0,0001$ ), trabajo excesivo ( $p=0,0032$ ), favoritismo ( $p=0,0004$ ), injusticia ( $p<0,0001$ ), ambiente físico ( $p=0,0001$ ), trabajo en equipo ( $p=0,0035$ ) y relaciones interpersonales ( $p=0,0001$ ).

Tabla 2 Prevalencia de Burnout en relación con las características sociodemográficas y factores de riesgo en el trabajo

Variable	Categoría	Cansancio Emocional				Despersonalización				Realización personal				Riesgo burnout		
		Bajo	Medio	Alto	chi- cuadrado	Bajo	Medio	Alto	chi- cuadrado	Bajo	Medio	Alto	chi- cuadrado	no	si	chi- cuadrado
		n(%)	n(%)	n(%)		n(%)	n(%)	n(%)		n(%)	n(%)	n(%)		n(%)		
Sexo	Hombre	18(52,94)	7(20,59)	9(26,47)	0,8954	13(38,24)	7(20,59)	14(41,18)	0,5578	3(8,82)	8(23,53)	23(67,65)	0,7765	25(73,53)	9(26,47)	1
	Mujer	37(51,39)	13(18,06)	22(30,56)		33(45,83)	17(23,61)	22(30,56)		9(12,5)	19(26,39)	44(61,11)		53(73,61)	19(26,39)	
Edad	Menos que 30 años	12(42,86)	9(32,14)	7(25,0)	0,0896	10(35,71)	9(32,14)	9(32,14)	0,2172	1(3,57)	9(32,14)	18(64,29)	0,0381	22(78,57)	6(21,43)	0,6222
	30-39 años	21(46,67)	9(20,0)	15(33,33)		20(44,44)	12(26,67)	13(28,89)		3(6,67)	9(20,0)	33(73,33)		31(68,89)	14(31,11)	
	40 años o más	22(66,67)	2(6,06)	9(27,27)		16(48,48)	3(9,09)	14(42,42)		8(24,24)	9(27,27)	16(48,48)		25(75,76)	8(24,24)	
Nivel de educación	Educación Básica o inferiores	1(100,00)	0(0,00)	0(0,00)	0,8654	1(100,00)	0(0,00)	0(0,00)	0,0352	0(0,00)	0(0,00)	1(100,00)	0,9783	1(100,00)	0(0,00)	0,517
	Bachillerato	5(50,00)	1(10,00)	4(40,00)		1(10,00)	1(10,00)	8(80,00)		1(10,00)	2(20,00)	7(70,00)		6(60,00)	4(40,00)	
	Educación Superior	38(51,35)	16(21,62)	20(27,03)		34(45,95)	16(21,62)	24(32,43)		8(10,81)	19(25,68)	47(63,51)		57(77,03)	17(22,97)	
	Cuarto Nivel	11(52,38)	3(14,29)	7(33,33)		10(47,62)	7(33,33)	4(19,05)		3(14,29)	6(28,57)	12(57,14)		14(66,67)	7(33,33)	
Estado civil	Union libre	6(75,00)	1(12,50)	1(12,50)	0,1672	5(62,50)	1(12,50)	2(25,00)	0,8015	1(12,50)	1(12,50)	6(75,00)	0,2733	7(87,50)	1(12,50)	0,1825
	Casado	28(65,12)	6(13,95)	9(20,93)		20(46,51)	9(20,93)	14(32,56)		7(16,28)	10(23,26)	26(60,47)		35(81,40)	8(18,60)	
	Soltero	17(36,96)	11(23,91)	18(39,13)		17(36,96)	11(23,91)	18(39,13)		2(4,35)	12(26,09)	32(69,57)		29(63,04)	17(36,96)	
	Divorciado	4(44,44)	2(22,22)	3(33,33)		4(44,44)	3(33,33)	2(22,22)		2(22,22)	4(44,44)	3(33,33)		7(77,78)	2(22,22)	
Número de hijos	Tres o más	11(68,75)	1(6,25)	4(25,00)	0,0081	7(43,75)	4(25,00)	5(31,25)	0,392	3(18,75)	4(25,00)	9(56,25)	0,3576	13(81,25)	3(18,75)	0,134
	Uno	11(47,83)	6(26,09)	6(26,09)		10(43,48)	6(26,09)	7(30,43)		4(17,39)	6(26,09)	13(56,52)		18(78,26)	5(21,74)	
	Dos	18(81,82)	1(4,55)	3(13,64)		14(63,64)	2(9,09)	6(27,27)		4(18,18)	5(22,73)	13(59,09)		19(86,36)	3(13,64)	
	Cero	15(33,33)	12(26,67)	18(40,00)		15(33,33)	12(26,67)	18(40,00)		1(2,22)	12(26,67)	32(71,11)		28(62,22)	17(37,78)	

Variable	Categoría	Cansancio Emocional				Despersonalización				Realización personal				Riesgo burnout		
		Bajo	Medio	Alto	chi-	Bajo	Medio	Alto	chi-	Bajo	Medio	Alto	chi-	no	si	chi-
		n(%)	n(%)	n(%)	cuadrado	n(%)	n(%)	n(%)	cuadrado	n(%)	n(%)	n(%)	cuadrado	n(%)	n(%)	cuadrado
Empleos remunerados	Tres o más	0(0,00)	1(50,00)	1(50,00)	0,3738	0(0,00)	0(0,00)	2(100,00)	0,2293	0(0,00)	1(50,00)	1(50,00)	0,2973	1(50,00)	1(50,00)	0,2245
	Dos	5(45,45)	1(9,09)	5(45,45)		5(45,45)	1(9,09)	5(45,45)		0(0,00)	1(9,09)	10(90,91)		6(54,55)	5(45,45)	
	Uno	50(53,76)	18(19,35)	25(26,88)		41(44,09)	23(24,73)	29(31,18)		12(12,90)	25(26,88)	56(60,22)		71(76,34)	22(23,66)	
Horas laborales por semana	menos de 40 horas	6(46,15)	3(23,08)	4(30,77)	0,4639	4(30,77)	1(7,69)	8(61,54)	0,078	0(0,00)	4(30,77)	9(69,23)	0,7631	10(76,92)	3(23,08)	0,7466
	40 horas	26(63,41)	5(12,20)	10(24,39)		20(48,78)	13(31,71)	8(19,51)		6(14,63)	12(29,27)	23(56,10)		32(78,05)	9(21,95)	
	De 41 a 50 horas	17(41,46)	11(26,83)	13(31,71)		18(43,90)	9(21,95)	14(34,15)		5(12,20)	9(21,95)	27(65,85)		29(70,73)	12(29,27)	
	Mas de 50 horas	6(54,55)	1(9,09)	4(36,36)		4(36,36)	1(9,09)	6(54,55)		1(9,09)	2(18,18)	8(72,73)		7(63,64)	4(36,36)	
Cargo	Directivo/ Gerente	10(55,56)	4(22,22)	4(22,22)	0,5981	8(44,44)	5(27,78)	5(27,78)	0,6349	4(22,22)	3(16,67)	11(61,11)	0,7271	14(77,78)	4(22,22)	0,841
	Auxiliar/ Operativo	16(48,48)	5(15,15)	12(36,36)		14(42,42)	4(12,12)	15(45,45)		2(6,06)	10(30,30)	21(63,64)		23(69,70)	10(30,30)	
	Técnico	20(51,28)	10(25,64)	9(23,08)		17(43,59)	11(28,21)	11(28,21)		4(10,26)	10(25,64)	25(64,10)		30(76,92)	9(23,08)	
	Analista	9(56,25)	1(6,25)	6(37,50)		7(43,75)	4(25,00)	5(31,25)		2(12,50)	4(25,00)	10(62,50)		11(68,75)	5(31,25)	
Tiempo en la empresa	Menos de un año	5(45,45)	3(27,27)	3(27,27)	0,0453	3(27,27)	4(36,36)	4(36,36)	0,2884	1(9,09)	3(27,27)	7(63,64)	0,0024	9(81,82)	2(18,18)	0,13
	De 1 a 3 años	14(46,67)	10(33,33)	6(20,00)		13(43,33)	10(33,33)	7(23,33)		0(0,00)	7(23,33)	23(76,67)		26(86,67)	4(13,33)	
	De 3 a 5 años	11(42,31)	6(23,08)	9(34,62)		10(38,46)	4(15,38)	12(46,15)		1(3,85)	6(23,08)	19(73,08)		17(65,38)	9(34,62)	
	De 5 a 10 años	7(46,67)	1(6,67)	7(46,67)		7(46,67)	1(6,67)	7(46,67)		1(6,67)	5(33,33)	9(60,00)		8(53,33)	7(46,67)	

Variable	Categoría	Cansancio Emocional				Despersonalización				Realización personal				Riesgo burnout				
		Bajo	Medio	Alto	chi-	Bajo	Medio	Alto	chi-	Bajo	Medio	Alto	chi-	no	si	chi-		
		n(%)	n(%)	n(%)	cuadrado	n(%)	n(%)	n(%)	cuadrado	n(%)	n(%)	n(%)	cuadrado	n(%)	n(%)	cuadrado		
	Más de 10 años	18(75,00)	0(0,00)	6(25,00)		13(54,17)	5(20,83)	6(25,00)		9(37,50)	6(25,00)	9(37,50)		18(75,00)	6(25,00)			
Relación contractual	Contrato Temporal	9(40,91)	8(36,36)	5(22,73)	0,0903	8(36,36)	8(36,36)	6(27,27)	0,2264	1(4,55)	3(13,64)	18(81,82)	0,2861	17(77,27)	5(22,73)	0,8602		
	Reemplazo	0(0,00)	1(100,00)	0(0,00)		0(0,00)	0(0,00)	1(100,00)		0(0,00)	1(100,00)	0(0,00)		1(100,00)	0(0,00)		1(100,00)	0(0,00)
	Prestación de servicios	7(53,85)	1(7,69)	5(38,46)		3(23,08)	4(30,77)	6(46,15)		1(7,69)	4(30,77)	8(61,54)		10(76,92)	3(23,08)			
	Contrato indefinido	39(55,71)	10(14,29)	21(30,00)		35(50,00)	12(17,14)	23(32,86)		10(14,29)	19(27,14)	41(58,57)		50(71,43)	20(28,57)			
Jornada laboral	En turnos por ciclos y solo nocturno	2(100,00)	0(0,00)	0(0,00)	0,5787	0(0,00)	1(50,0)	1(50,0)	0,3645	0(0,00)	0(0,00)	2(100,00)	0,3269	2(100,00)	0(0,00)	0,1786		
	Sólo diurno (de día)	47(55,29)	16(18,82)	22(25,88)		38(44,71)	21(24,71)	26(30,59)		12(14,12)	25(29,41)	48(56,47)		66(77,65)	19(22,35)			
	En turnos (rotativos sólo de día)	1(20,00)	1(20,00)	3(60,00)		2(40,00)	0(0,00)	3(60,00)		0(0,00)	0(0,00)	5(100,00)		2(40,00)	3(60,00)			
	En turnos (rotativos día-noche)	5(35,71)	3(21,43)	6(42,86)		6(42,86)	2(14,29)	6(42,86)		0(0,00)	2(14,29)	12(85,71)		8(57,14)	6(42,86)			
Adaptación del tiempo de	Muy bien	20(83,33)	1(4,17)	3(12,50)	0,0001	16(66,67)	4(16,67)	4(16,67)	0,0382	2(8,33)	9(37,50)	13(54,17)	0,6019	21(87,50)	3(12,50)	0,0001		
	Bien	26(55,32)	12(25,53)	9(19,15)		20(42,55)	13(27,66)	14(29,79)		8(17,02)	9(19,15)	30(63,83)		39(82,98)	8(17,02)			

Variable	Categoría	Cansancio Emocional				Despersonalización				Realización personal				Riesgo burnout		
		Bajo	Medio	Alto	chi-	Bajo	Medio	Alto	chi-	Bajo	Medio	Alto	chi-	no	si	chi-
		n(%)	n(%)	n(%)	cuadrado	n(%)	n(%)	n(%)	cuadrado	n(%)	n(%)	n(%)	cuadrado	n(%)	n(%)	cuadrado
trabajo con otras actividades	No muy bien	9(34,62)	6(23,08)	11(42,31)		8(30,77)	7(26,92)	11(42,31)		2(7,69)	6(23,08)	18(69,23)		17(65,38)	9(34,62)	
	Nada bien	0(0,00)	1(12,50)	7(87,50)		2(25,00)	0(0,00)	6(75,00)		0(0,00)	3(37,50)	5(62,50)		1(12,50)	7(87,50)	
	No sabe / no responde	0(0,00)	0(0,00)	1(100,00)		0(0,00)	0(0,00)	1(100,00)		0(0,00)	0(0,00)	1(100,00)		0(0,00)	1(100,00)	
Alto nivel de atención	Nunca o solo alguna vez	1(50,0)	0(0,00)	1(50,0)	0,6565	1(50,0)	0(0,00)	1(50,0)	0,6497	0(0,00)	1(50,0)	1(50,0)	0,7399	1(50,0)	1(50,0)	0,3276
	Algunas veces	7(70,00)	2(20,00)	1(10,00)		5(50,00)	3(30,00)	2(20,00)		1(10,00)	2(20,00)	7(70,00)		9(90,00)	1(10,00)	
	Muchas veces	14(46,67)	7(23,33)	9(30,00)		10(33,33)	7(23,33)	13(43,33)		2(6,67)	7(23,33)	21(70,00)		22(73,33)	8(26,67)	
	Siempre	33(51,56)	11(17,19)	20(31,25)		30(46,88)	14(21,88)	20(31,25)		9(14,06)	17(26,56)	38(59,38)		46(71,88)	18(28,13)	
Varias tareas	Nunca	4(100,00)	0(0,00)	0(0,00)	0,3211	3(75,00)	1(25,00)	0(0,00)	0,754	1(25,00)	0(0,00)	3(75,00)	0,8621	4(100,00)	0(0,00)	0,4426
	Solo alguna vez	8(72,73)	2(18,18)	1(9,09)		5(45,45)	3(27,27)	3(27,27)		2(18,18)	3(27,27)	6(54,55)		10(90,91)	1(9,09)	
	Algunas veces	12(40,00)	8(26,67)	10(33,33)		12(40,00)	8(26,67)	10(33,33)		4(13,33)	6(20,00)	20(66,67)		21(70,00)	9(30,00)	
	Muchas veces	17(53,13)	4(12,50)	11(34,38)		14(43,75)	8(25,00)	10(31,25)		3(9,38)	9(28,13)	20(62,50)		22(68,75)	10(31,25)	
	Siempre	14(48,28)	6(20,69)	9(31,03)		12(41,38)	4(13,79)	13(44,83)		2(6,90)	9(31,03)	18(62,07)		21(72,41)	8(27,59)	
	Nunca	7(77,78)	1(11,11)	1(11,11)	0,827	6(66,67)	1(11,11)	2(22,22)	0,1578	1(11,11)	1(11,11)	7(77,78)	0,3352	8(88,89)	1(11,11)	0,5749

Variable	Categoría	Cansancio Emocional				Despersonalización				Realización personal				Riesgo burnout		
		Bajo	Medio	Alto	chi-	Bajo	Medio	Alto	chi-	Bajo	Medio	Alto	chi-	no	si	chi-
		n(%)	n(%)	n(%)	cuadrado	n(%)	n(%)	n(%)	cuadrado	n(%)	n(%)	n(%)	cuadrado	n(%)	n(%)	cuadrado
Tareas complejas	Solo alguna vez	2(28,57)	2(28,57)	3(42,86)		2(28,57)	2(28,57)	3(42,86)		0(0,00)	0(0,00)	7(100,00)		4(57,14)	3(42,86)	
	Algunas veces	24(52,17)	9(19,57)	13(28,26)		20(43,48)	14(30,43)	12(26,09)		7(15,22)	10(21,74)	29(63,04)		35(76,09)	11(23,91)	
	Muchas veces	14(51,85)	5(18,52)	8(29,63)		11(40,74)	7(25,93)	9(33,33)		3(11,11)	10(37,04)	14(51,85)		20(74,07)	7(25,93)	
	Siempre	8(47,06)	3(17,65)	6(35,29)		7(41,18)	0(0,00)	10(58,82)		1(5,88)	6(35,29)	10(58,82)		11(64,71)	6(35,29)	
Esconder emociones	Nunca	15(93,75)	0(0,00)	1(6,25)	0,0274	11(68,75)	3(18,75)	2(12,50)	0,0114	3(18,75)	5(31,25)	8(50,00)	0,6624	15(93,75)	1(6,25)	0,104
	Solo alguna vez	9(56,25)	4(25,00)	3(18,75)		7(43,75)	6(37,50)	3(18,75)		3(18,75)	5(31,25)	8(50,00)		14(87,50)	2(12,50)	
	Algunas veces	17(47,22)	8(22,22)	11(30,56)		19(52,78)	5(13,89)	12(33,33)		3(8,33)	9(25,00)	24(66,67)		25(69,44)	11(30,56)	
	Muchas veces	5(29,41)	4(23,53)	8(47,06)		3(17,65)	7(41,18)	7(41,18)		2(11,76)	2(11,76)	13(76,47)		10(58,82)	7(41,18)	
	Siempre	9(42,86)	4(19,05)	8(38,10)		6(28,57)	3(14,29)	12(57,14)		1(4,76)	6(28,57)	14(66,67)		14(66,67)	7(33,33)	
Trabajo excesivo	bajo	30(76,92)	6(15,38)	3(7,69)	0,0008	22(56,41)	8(20,51)	9(23,08)	0,1939	6(15,38)	9(23,08)	24(61,54)	0,4876	36(92,31)	3(7,69)	0,0032
	medio	23(36,51)	14(22,22)	26(41,27)		22(34,92)	16(25,40)	25(39,68)		6(9,52)	18(28,57)	39(61,90)		40(63,49)	23(36,51)	
	alto	2(50,00)	0(0,00)	2(50,00)		2(50,00)	0(0,00)	2(50,00)		0(0,00)	0(0,00)	4(100,00)		2(50,00)	2(50,00)	
Trabajo a presión	bajo	0(0,00)	1(100,00)	0(0,00)	0,0906	0(0,00)	0(0,00)	1(100,00)	0,2951	0(0,00)	0(0,00)	1(100,00)	0,323	1(100,00)	0(0,00)	0,6741
	medio	35(50,72)	16(23,19)	18(26,09)		27(39,13)	19(27,54)	23(33,33)		5(7,25)	17(24,64)	47(68,12)		52(75,36)	17(24,64)	
	alto	20(55,56)	3(8,33)	13(36,11)		19(52,78)	5(13,89)	12(33,33)		7(19,44)	10(27,78)	19(52,78)		25(69,44)	11(30,56)	
Posiciones forzadas	bajo	1(100,00)	0(0,00)	0(0,00)	0,2018	1(100,00)	0(0,00)	0(0,00)	0,4074	0(0,00)	0(0,00)	1(100,00)	0,6726	1(100,00)	0(0,00)	0,5775
	medio	20(40,82)	13(26,53)	16(32,65)		17(34,69)	12(24,49)	20(40,82)		5(10,20)	10(20,41)	34(69,39)		34(69,39)	15(30,61)	
	alto	34(60,71)	7(12,50)	15(26,79)		28(50,00)	12(21,43)	16(28,57)		7(12,50)	17(30,36)	32(57,14)		43(76,79)	13(23,21)	

Variable	Categoría	Cansancio Emocional				Despersonalización				Realización personal				Riesgo burnout		
		Bajo	Medio	Alto	chi-	Bajo	Medio	Alto	chi-	Bajo	Medio	Alto	chi-	no	si	chi-
		n(%)	n(%)	n(%)	cuadrado	n(%)	n(%)	n(%)	cuadrado	n(%)	n(%)	n(%)	cuadrado	n(%)	n(%)	cuadrado
Premios por cumplimiento de metas	Nunca	30(45,45)	11(16,67)	25(37,88)	0,2495	25(37,88)	15(22,73)	26(39,39)	0,3697	4(6,06)	17(25,76)	45(68,18)	0,0437	43(65,15)	23(34,85)	0,1053
	Solo alguna vez	12(66,67)	4(22,22)	2(11,11)		9(50,00)	3(16,67)	6(33,33)		1(5,56)	5(27,78)	12(66,67)		17(94,44)	1(5,56)	
	Algunas veces	8(50,00)	5(31,25)	3(18,75)		7(43,75)	6(37,50)	3(18,75)		4(25,00)	5(31,25)	7(43,75)		13(81,25)	3(18,75)	
	Muchas veces	3(75,00)	0(0,00)	1(25,00)		3(75,00)	0(0,00)	1(25,00)		2(50,00)	0(0,00)	2(50,00)		3(75,00)	1(25,00)	
	Siempre	2(100,00)	0(0,00)	0(0,00)		2(100,00)	0(0,00)	0(0,00)		1(50,00)	0(0,00)	1(50,00)		2(100,00)	0(0,00)	
Reconocimiento publico	Nunca	32(47,06)	13(19,12)	23(33,82)	0,7139	27(39,71)	15(22,06)	26(38,24)	0,6277	6(8,82)	16(23,53)	46(67,65)	0,092	47(69,12)	21(30,88)	0,649
	Solo alguna vez	11(64,71)	2(11,76)	4(23,53)		10(58,82)	3(17,65)	4(23,53)		1(5,88)	7(41,18)	9(52,94)		14(82,35)	3(17,65)	
	Algunas veces	9(52,94)	5(29,41)	3(17,65)		6(35,29)	6(35,29)	5(29,41)		3(17,65)	4(23,53)	10(58,82)		14(82,35)	3(17,65)	
	Muchas veces	1(100,00)	0(0,00)	0(0,00)		1(100,00)	0(0,00)	0(0,00)		1(100,00)	0(0,00)	0(0,00)		1(100,00)	0(0,00)	
	Siempre	2(66,67)	0(0,00)	1(33,33)		2(66,67)	0(0,00)	1(33,33)		1(33,33)	0(0,00)	2(66,67)		2(66,67)	1(33,33)	
Favoritismo	Nunca	33(64,71)	9(17,65)	9(17,65)	0,003	27(52,94)	11(21,57)	13(25,49)	0,0123	9(17,65)	14(27,45)	28(54,90)	0,1194	43(84,31)	8(15,69)	0,0004
	Solo alguna vez	8(57,14)	3(21,43)	3(21,43)		6(42,86)	4(28,57)	4(28,57)		3(21,43)	5(35,71)	6(42,86)		11(78,57)	3(21,43)	
	Algunas veces	8(38,10)	6(28,57)	7(33,33)		9(42,86)	7(33,33)	5(23,81)		0(0,00)	5(23,81)	16(76,19)		16(76,19)	5(23,81)	
	Muchas veces	1(7,69)	2(15,38)	10(76,92)		1(7,69)	1(7,69)	11(84,62)		0(0,00)	2(15,38)	11(84,62)		3(23,08)	10(76,92)	
	Siempre	5(71,43)	0(0,00)	2(28,57)		3(42,86)	1(14,29)	3(42,86)		0(0,00)	1(14,29)	6(85,71)		5(71,43)	2(28,57)	

Variable	Categoría	Cansancio Emocional				Despersonalización				Realización personal				Riesgo burnout		
		Bajo	Medio	Alto	chi-	Bajo	Medio	Alto	chi-	Bajo	Medio	Alto	chi-	no	si	chi-
		n(%)	n(%)	n(%)	cuadrado	n(%)	n(%)	n(%)	cuadrado	n(%)	n(%)	n(%)	cuadrado	n(%)	n(%)	cuadrado
Injusticia	Nunca	26(63,41)	11(26,83)	4(9,76)	0	21(51,22)	11(26,83)	9(21,95)	0,0011	10(24,39)	10(24,39)	21(51,22)	0,0157	37(90,24)	4(9,76)	0
	Solo alguna vez	14(70,00)	3(15,00)	3(15,00)		9(45,00)	4(20,00)	7(35,00)		2(10,00)	7(35,00)	11(55,00)		18(90,00)	2(10,00)	
	Algunas veces	10(50,00)	5(25,00)	5(25,00)		12(60,00)	6(30,00)	2(10,00)		0(0,00)	6(30,00)	14(70,00)		16(80,00)	4(20,00)	
	Muchas veces	2(14,29)	1(7,14)	11(78,57)		2(14,29)	3(21,43)	9(64,29)		0(0,00)	4(28,57)	10(71,43)		4(28,57)	10(71,43)	
	Siempre	3(27,27)	0(0,00)	8(72,73)		2(18,18)	0(0,00)	9(81,82)		0(0,00)	0(0,00)	11(100,00)		3(27,27)	8(72,73)	
Ambiente físico	Muy bien	26(81,25)	3(9,38)	3(9,38)	0	23(71,88)	5(15,63)	4(12,50)	0,0019	9(28,13)	11(34,38)	12(37,50)	0,0012	30(93,75)	2(6,25)	0,0001
	Bien	26(46,43)	15(26,79)	15(26,79)		18(32,14)	17(30,36)	21(37,50)		3(5,36)	15(26,79)	38(67,86)		42(75,00)	14(25,00)	
	No muy bien	2(14,29)	1(7,14)	11(78,57)		4(28,57)	2(14,29)	8(57,14)		0(0,00)	1(7,14)	13(92,86)		4(28,57)	10(71,43)	
	Nada bien	1(25,00)	1(25,00)	2(50,00)		1(25,00)	0(0,00)	3(75,00)		0(0,00)	0(0,00)	4(100,00)		2(50,00)	2(50,00)	
Trabajo en equipo	Muy bien	17(60,71)	8(28,57)	3(10,71)	0,0093	16(57,14)	6(21,43)	6(21,43)	0,3315	5(17,86)	9(32,14)	14(50,00)	0,2232	25(89,29)	3(10,71)	0,0035
	Bien	32(59,26)	8(14,81)	14(25,93)		23(42,59)	12(22,22)	19(35,19)		7(12,96)	14(25,93)	33(61,11)		42(77,78)	12(22,22)	
	No muy bien	5(25,00)	3(15,00)	12(60,00)		7(35,00)	5(25,00)	8(40,00)		0(0,00)	4(20,00)	16(80,00)		9(45,00)	11(55,00)	
	Nada bien	1(25,00)	1(25,00)	2(50,00)		0(0,00)	1(25,00)	3(75,00)		0(0,00)	0(0,00)	4(100,00)		2(50,00)	2(50,00)	
Relaciones interpersonales	Muy bien	24(77,42)	4(12,90)	3(9,68)	0,0001	19(61,29)	7(22,58)	5(16,13)	0,0113	8(25,81)	10(32,26)	13(41,94)	0,0234	28(90,32)	3(9,68)	0,0001
	Bien	29(49,15)	14(23,73)	16(27,12)		24(40,68)	15(25,42)	20(33,90)		4(6,78)	15(25,42)	40(67,80)		45(76,27)	14(23,73)	
	No muy bien	2(16,67)	2(16,67)	8(66,67)		3(25,00)	2(16,67)	7(58,33)		0(0,00)	2(16,67)	10(83,33)		5(41,67)	7(58,33)	
	Nada bien	0(0,00)	0(0,00)	4(100,00)		0(0,00)	0(0,00)	4(100,00)		0(0,00)	0(0,00)	4(100,00)		0(0,00)	4(100,00)	
	No	40(51,28)	17(21,79)	21(26,92)	0,3856	32(41,03)	20(25,64)	26(33,33)	0,4515	9(11,54)	20(25,64)	49(62,82)	0,9887	59(75,64)	19(24,36)	0,5812

Variable	Categoría	Cansancio Emocional				Despersonalización				Realización personal				Riesgo burnout		
		Bajo	Medio	Alto	chi-	Bajo	Medio	Alto	chi-	Bajo	Medio	Alto	chi-	no	si	chi-
		n(%)	n(%)	n(%)	cuadrado	n(%)	n(%)	n(%)	cuadrado	n(%)	n(%)	n(%)	cuadrado	n(%)	n(%)	cuadrado
Padecimiento de enfermedades	Si	15(53,57)	3(10,71)	10(35,71)		14(50,00)	4(14,29)	10(35,71)		3(10,71)	7(25,00)	18(64,29)		19(67,86)	9(32,14)	

Valor de p: chi cuadrado

Fuente: Encuesta realizada al personal de GACONSTEL S.A.

### 5.3. Análisis multivariado: Regresión logística principales variables versus síndrome de burnout

Mediante el análisis a través de regresión logística cruda y ajustada, se determina cuáles son los factores de riesgo más importantes para el desarrollo de Síndrome de Burnout, encontrando que el tiempo que las personas llevan trabajando en la empresa es un factor de riesgo para presentar el síndrome objeto de estudio (Odds Ratio 9,55, Intervalo de confianza del 95% 1,02 – 90,04), mismo que significa que la posibilidad de desarrollar síndrome de burnout es 9,55 veces mayor en personas que llevan trabajando en la empresa entre 5 y 10 años que las personas que llevan menos de un año en la empresa. Otro factor de riesgo estadísticamente significativo para desarrollar Síndrome de Burnout es el trabajo excesivo (Odds Ratio 10,71, Intervalo de confianza del 95% 1,4 – 82,14) lo que indica que la posibilidad de desarrollar el Síndrome es 10,71 veces mayor en personas que consideran que tienen trabajo en exceso que en personas que no lo consideran así.

De igual forma se encontró que las personas que consideran que existe favoritismo con mucha frecuencia tienen el riesgo de desarrollar Síndrome de Burnout 20,22 veces más que las personas que consideran que esto nunca sucede (Odds Ratio 20,22, Intervalo de confianza del 95% 2,96 – 138,31), Finalmente otro factor de riesgo estadísticamente significativo es que no exista un buen ambiente físico (Odds Ratio 94,65, Intervalo de confianza del 95% 6,92 – 1294,13).

Tabla 3 Odds Ratio crudo y ajustado para la asociación de potenciales factores de riesgo para desarrollar Síndrome de Bornout

Variables	Categorías	Burnout	
		ORC (IC 95%)	ORA (IC 95%)
Sexo	Hombre		1
	Mujer	0,9958 (0,395 - 2,5106)	
Edad	Menos que 30 años		1
	30-39 años	1,6558 (0,5504 - 4,9814)	
	40 años o más que 40 años	1,1732 (0,3521 - 3,9093)	
Nivel de educación	Educación Básica o inferiores		1
	Bachillerato	67409,65 (0 - >1.0E12)	13684,2771 (0 - >1.0E12)
	Educación Superior	30156,9487 (0 - >1.0E12)	2201,8211 (0 - >1.0E12)
	Cuarto Nivel	50557,2375 (0 - >1.0E12)	2039,3566 (0 - >1.0E12)
Estado civil	Unión libre		1

Variables	Categorías	Burnout	
		ORC (IC 95%)	ORA (IC 95%)
	Casado	1,5999 (0,1718 - 14,9021)	
	Soltero	4,1031 (0,4642 - 36,2644)	
	Divorciado	1,9998 (0,1457 - 27,4436)	
Número de hijos	Cero		1
	Uno	1,2037 (0,2432 - 5,9577)	1,2574 (0,2239 - 7,0625)
	Dos	0,6842 (0,119 - 3,9331)	0,466 (0,0635 - 3,4221)
	Tres o más	2,631 (0,6536 - 10,5897)	3,7604 (0,8076 - 17,5098)
Empleos remunerados	Tres o más		1
	Dos	0,8346 (0,0409 - 17,0206)	
	Uno	0,3102 (0,0186 - 5,1668)	
Horas laborales por semana	menos de 40 horas		1
	40 horas	0,9375 (0,2119 - 4,1479)	
	De 41 a 50 horas	1,3793 (0,3219 - 5,9099)	
	Mas de 50 horas	1,9053 (0,3208 - 11,3146)	
Cargo	Directivo/ Gerente		1
	Auxiliar/ Operativo	1,5217 (0,3999 - 5,7904)	
	Técnico	1,05 (0,2755 - 4,0009)	
	Analista	1,5909 (0,3432 - 7,3742)	
Tiempo en la empresa	Menos de un año		1
	De 1 a 3 años	0,6923 (0,1079 - 4,4426)	1,6477 (0,184 - 14,7572)
	De 3 a 5 años	2,3824 (0,4214 - 13,467)	4,2921 (0,5556 - 33,1554)
	De 5 a 10 años	3,9375 (0,6269 - 24,7315)	9,5476 (1,0124 - 90,0445)
	Más de 10 años	1,5 (0,2506 - 8,9769)	5,3041 (0,575 - 48,9268)
Relación contractual	Contrato Temporal		1
	Reemplazo	0 (0 - >1.0E12)	
	Prestación de servicios	1,02 (0,1997 - 5,2091)	
	Contrato indefinido	1,36 (0,442 - 4,1845)	
Jornada laboral	En turnos por ciclos y solo nocturno		1
	Sólo diurno (de día)	79126,4666 (0 - >1.0E12)	
	En turnos (rotativos sólo de día)	412290,5363 (0 - >1.0E12)	
	En turnos (rotativos día-noche)	206145,2681 (0 - >1.0E12)	
Adaptación del tiempo de trabajo con otras actividades	Muy bien		1
	Bien	1,4359 (0,344 - 5,9943)	
	No muy bien	3,7059 (0,8652 - 15,8733)	
	Nada bien	49 (4,3596 - 550,7342)	
	No sabe / no responde	989093,9302 (0 - >1.0E12)	
	Nunca o solo alguna vez		1

Variables	Categorías	Burnout	
		ORC (IC 95%)	ORA (IC 95%)
Alto nivel de atención	Algunas veces	0,1112 (0,0035 - 3,5258)	
	Muchas veces	0,3636 (0,0203 - 6,5267)	
	Siempre	0,3913 (0,0232 - 6,5968)	
Varias tareas	Nunca		1
	Solo alguna vez	27486,0358 (0 - >1.0E12)	
	Algunas veces	117797,2963 (0 - >1.0E12)	
	Muchas veces	124936,5264 (0 - >1.0E12)	
	Siempre	104708,7078 (0 - >1.0E12)	
Tareas complejas	Nunca		1
	Solo alguna vez	5,9986 (0,463 - 77,7193)	
	Algunas veces	2,5137 (0,2824 - 22,377)	
	Muchas veces	2,7993 (0,2951 - 26,5546)	
	Siempre	4,3626 (0,4355 - 43,7058)	
Esconder emociones	Nunca		1
	Solo alguna vez	2,1428 (0,1744 - 26,3273)	
	Algunas veces	6,5998 (0,7728 - 56,3665)	
	Muchas veces	10,4997 (1,1146 - 98,9082)	
	Siempre	7,4998 (0,816 - 68,9318)	
Trabajo excesivo	bajo		1
	medio	6,9 (1,9096 - 24,9316)	10,7135 (1,3974 - 82,1374)
	alto	12 (1,2193 - 118,0994)	258,4565 (4,0366 - 16548,5168)
Trabajo a presión	bajo		1
	medio	33056,6553 (0 - >1.0E12)	
	alto	44490,369 (0 - >1.0E12)	
Posiciones forzadas	bajo		1
	medio	44609,3272 (0 - >1.0E12)	
	alto	30569,4925 (0 - >1.0E12)	
Premios por cumplimiento de metas	Nunca		1
	Solo alguna vez	0,11 (0,0137 - 0,8797)	
	Algunas veces	0,4314 (0,1114 - 1,6703)	
	Muchas veces	0,6232 (0,0613 - 6,3358)	
	Siempre	0 (0 - >1.0E12)	
Reconocimiento publico	Nunca		1
	Solo alguna vez	0,4796 (0,1245 - 1,848)	
	Algunas veces	0,4796 (0,1245 - 1,848)	
	Muchas veces	0 (0 - >1.0E12)	
	Siempre	1,119 (0,0961 - 13,0324)	
Favoritismo	Nunca		1
	Solo alguna vez	1,4659 (0,3327 - 6,4588)	4,6942 (0,7225 - 30,501)

Variables	Categorías	Burnout	
		ORC (IC 95%)	ORA (IC 95%)
	Algunas veces	1,6797 (0,4783 - 5,8988)	0,6689 (0,0821 - 5,4519)
	Muchas veces	17,9068 (4,0174 - 79,8158)	20,2198 (2,9559 - 138,3147)
	Siempre	2,15 (0,3536 - 13,0737)	0,4037 (0,0274 - 5,9517)
Injusticia	Nunca		1
	Solo alguna vez	1,0277 (0,1719 - 6,1426)	
	Algunas veces	2,311 (0,5132 - 10,4056)	
	Muchas veces	23,1021 (4,8948 - 109,0362)	
	Siempre	24,6408 (4,5902 - 132,2734)	
Ambiente físico	Muy bien		1
	Bien	4,9998 (1,0571 - 23,6484)	6,4558 (0,8482 - 49,1342)
	No muy bien	37,4988 (5,9431 - 236,6027)	94,6453 (6,9218 - 1294,1361)
	Nada bien	14,9995 (1,3245 - 169,8623)	28,8599 (0,5212 - 1598,1502)
Trabajo en equipo	Muy bien		1
	Bien	2,3802 (0,6119 - 9,2592)	2,2755 (0,3215 - 16,1039)
	No muy bien	10,1819 (2,3026 - 45,0225)	5,153 (0,499 - 53,2101)
	Nada bien	8,3306 (0,8379 - 82,825)	1,3729 (0,0711 - 26,4996)
Relaciones interpersonales	Muy bien		1
	Bien	2,9037 (0,7655 - 11,0143)	
	No muy bien	13,0667 (2,5002 - 68,2907)	
	Nada bien	3584873,4469 (0 - >1.0E12)	
Padecimiento de enfermedades	No		1
	Si	1,471 (0,5708 - 3,7911)	

Odds Ratio; 95%CI: 95% de intervalo de confianza

Fuente: Encuesta realizada al personal de GACONSTEL S.A.

## **6. DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS Y PROPUESTA DE SOLUCIÓN**

En referencia a los resultados obtenidos en la presente organización acerca de la pregunta de investigación, se sabe que entre los principales factores de riesgo que incrementan la probabilidad de desarrollar Síndrome de Burnout entre la población trabajadora de la empresa Gaconstel S.A. son el tiempo que la persona lleva brindando sus servicios a la empresa, el trabajo en exceso, el hecho de que exista favoritismo hacia ciertos empleados y el ambiente físico en que las personas desarrollan sus actividades laborales.

Desde la perspectiva bibliográfica se pudo encontrar varios artículos que estudian al síndrome de burnout y sus factores de riesgo, sin embargo, existe muy poca bibliografía fuera del campo médico (López Palomar et al., 2014), en concordancia con lo expuesto por López Palomar et al., en su mayoría los estudios del síndrome del quemado se centraron en profesiones y ocupaciones de naturaleza asistencial y de trato con personas externas a la organización, pero como se puede identificar en investigaciones relacionadas a otro tipo de profesiones también existe un riesgo de desarrollar el síndrome de burnout entre los directores escolares (Sanz-Ponce et al., 2022), aunque en este tipo de cargos no se reflejan porcentajes altos en ninguna de las tres dimensiones del burnout según lo expuesto por Sanz-Ponce et al., existen varios factores psicosociales que pueden afectar la salud mental de este tipo de trabajadores en el largo plazo; lo cual se contrapone con la investigación llevada a cabo en Gaconstel S.A. donde se obtuvo que el 22,22% de los cargos directivos y gerenciales presentan un nivel alto de cansancio emocional, el 27,78% un nivel alto de despersonalización y el 61,11% un nivel alto en la dimensión de realización personal, lo cual muestra que el síndrome de burnout afecta a cualquier persona independientemente del cargo que ellas ocupan y del nivel jerárquico del mismo.

Aspecto importante del estudio del síndrome de burnout, según varios autores es la relación entre el sexo y sus tres dimensiones, considerándose el cansancio emocional la mayor consecuencia de la doble presencia de las mujeres tanto en lo laboral como en lo familiar (Roig-Grau et al., 2022), aspecto que en concordancia con Roig-Grau et al., tampoco se ha podido corroborar en la presente investigación, ya que un porcentaje similar de hombres y mujeres presentan un nivel alto de cansancio emocional (26,5% de hombres y 30,6% de mujeres), además, según los datos analizados el resultado de desarrollar burnout no depende del factor sexo; otro aspecto sociodemográfico importante en este estudio es que existe una dependencia de la despersonalización por el nivel de educación de los individuos, siendo las personas con nivel de instrucción de

bachillerato las que presentan mayor riesgo de desarrollar el síndrome, en concordancia con los resultados presentados en el estudio de síndrome de burnout en los profesores escolares y universitarios, donde se menciona que los profesores que alcanzaron un mayor grado académico tienen mayor realización personal (Arias Gallegos et al., 2019). La investigación desarrollada muestra la existencia de una relación estadísticamente significativa entre el tiempo que dura la relación laboral y el resultado de desarrollar síndrome de burnout, obteniendo que las personas que laboran en Gaconstel S.A. entre 5 y 10 años tienen 9,5 veces mayor riesgo de desarrollar la enfermedad que los trabajadores que tienen menos de un año en la empresa, un resultado similar fue obtenido en el artículo de investigación italiano donde se plantea la pregunta: síndrome de burnout en Italia: ¿asunto exclusivo de médicos?, en el mismo se sugiere que existe un aumento del cansancio emocional desgaste con la duración de la relación laboral (Cagnazzo et al., 2021).

La adaptación del tiempo con otras actividades fuera del trabajo tiene un impacto negativo en la satisfacción laboral por el conflicto familia-trabajo (Juárez-García et al., 2020), lo cual también resultó ser un factor de riesgo para desarrollar burnout en el presente estudio, ya que se obtuvieron valores superiores a la unidad en el Odd ratio y existen porcentajes elevados de riesgo alto en las tres dimensiones CE, DP y RP, 87,5%, 75% y 62,5%, respectivamente, sin embargo cabe recalcar que esta variable no cuenta con un nivel de significancia estadística aceptable para la presente investigación, sin que esto sea determinante para descartar este factor como un riesgo.

De los hallazgos obtenidos por otros investigadores, se puede observar que existe un factor común en la mayoría de estos, por ejemplo en la investigación chilena de un centro de cirugía público se menciona que existe mayor prevalencia en las rotaciones con mayor carga laboral y responsabilidad (Astudillo M. et al., 2018); así mismo, en el estudio aplicado a los auxiliares de enfermería en Colombia, indican que entre múltiples estresores, se destaca que el incremento de la carga laboral aumenta el riesgo de desarrollar agotamiento emocional (Bergonzoli et al., 2021), además en un estudio peruano realizado a la población económicamente activa de la ciudad de Lima resalta el hecho que el factor de riesgo de mayor importancia indistintamente de la ocupación, es la exigencia laboral y la carga de trabajo, mismos que inciden directamente en la despersonalización, finalmente en el presente estudio se corrobora lo expuesto por diversos autores, encontrando que el trabajo excesivo incrementa en 10,7 veces el riesgo de desarrollar burnout en personas que consideran padecen este factor negativo que en personas que no lo consideran así, de igual forma el análisis de datos muestra

que este factor muestra una relación estadísticamente significativa entre esta variable y el resultado esperado.

En cuanto a un factor propio del liderazgo y que se desprende de la cultura organizacional, se evidencia que en la empresa existe la percepción de un grupo de trabajadores que consideran que existe favoritismo en diversas formas (asignación de tareas, por cargos, reconocimientos, etc.), al respecto, en Antioquia Colombia, se determinó que hay un riesgo alto en el factor recompensas y otras características del liderazgo (López et al., 2020), por el contrario en Arequipa se determinó que el factor liderazgo se correlaciona positivamente con el cansancio emocional y la despersonalización (Arias Gallegos et al., 2019), coincidiendo con el presente estudio, donde se determina que un liderazgo positivo es un factor de protección, representado por la ausencia de favoritismo, sin embargo el mismo factor percibido negativamente se convierte en un factor muy importante de riesgo para presentar niveles altos de CE y DP, ya que entre los trabajadores que perciben la existencia de favoritismo el 76,9% tienen un nivel alto de CE y el 84,6% un nivel alto de DP.

Respecto al ambiente físico, cabe mencionar que no muchos estudios analizan este factor, sino que más bien se enfocan en los factores psicosociales, por el contrario en esta investigación se ha visto conveniente analizar este aspecto toda vez que el mismo puede causar cierto nivel de ansiedad en los usuarios de las instalaciones, oficinas y en general todas las áreas de la empresa desde el punto de vista de confort y funcionalidad, en este sentido, en Morelos México, en el estudio de los comerciantes informales se sugiere que a pesar del ambiente físico precario en el que desarrollan sus labores existen otros factores motivadores que hacen que estos trabajadores no abandonen esta actividad (Juárez-García et al., 2020), por el contrario con los hallazgos del presente estudio donde se muestra que el ambiente físico tiene una relación estadísticamente significativa y representa un riesgo para desarrollar el síndrome de burnout con una probabilidad de desarrollar dicha enfermedad más de 90 veces superior en quienes perciben un ambiente físico inadecuado que en los trabajadores que lo ven como algo normal.

De los hallazgos expuestos en párrafos precedentes se han detectado posibles puntos de mejora con el fin de reducir la prevalencia del síndrome de burnout y en la medida de lo posible erradicar los riesgos presentes en el ambiente laboral, dentro de las estrategias y actividades propuestas, figuran las siguientes:

En primer lugar, se debe considerar que la política de seguridad y salud de la empresa tiene que ser implementada por medio de planes y estrategias donde se establezcan los roles y responsabilidades de cada uno de los participantes respecto a la prevención de riesgos en general. Partiendo de lo anterior, es conveniente resaltar la importancia de socializar los hallazgos obtenidos en la presente investigación con el fin de concientizar a los trabajadores sobre la existencia del síndrome de burnout ya que en muchos casos esta enfermedad resulta ser totalmente desconocida para la población, además se deben proponer planes y programas enfocados a reducir los riesgos psicosociales detectados en este estudio; respecto al trabajo excesivo se propone fomentar el control sobre las jornadas máximas permitidas, primando siempre la disponibilidad del personal a trabajar horas extraordinarias y respetando los días de descanso que propone la ley, por otro resulta primordial evaluar las necesidades de contratación de personal de apoyo temporal para cubrir los periodos de mayor demanda; respecto al favoritismo se propone concientizar al personal de cargos medios y superiores por medio capacitación constante sobre temas de liderazgo y motivación, además se debe implementar un sistema de comunicación interna donde los empleados puedan presentar sus sugerencias sobre el liderazgo de sus superiores; en torno al ambiente físico se deben destinar los recursos necesarios para el mantenimiento correctivo de las instalaciones y adecuación de áreas de trabajo, y posteriormente implementar un plan de mantenimiento preventivo a nivel general; finalmente el trabajo en equipo y las relaciones interpersonales pueden ser mejoradas con talleres periódicos de convivencia, coaching, programas de aprendizaje y desarrollo profesional, reconocimiento de logros, etc., cuyas necesidades sean obtenidas mediante la aplicación de herramientas de medición del clima laboral.

## **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

Determinar la prevalencia del síndrome de burnout en la población analizada.

La prevalencia de Síndrome de Burnout en la población objeto de estudio es de 26,4% de un total de 106 trabajadores evaluados.

Los principales factores de riesgo para presentar un nivel alto de afectación en una de las tres dimensiones del Síndrome de Burnout son el número de hijos para Cansancio Emocional, nivel de educación para Despersonalización y tiempo de trabajo en la empresa para Realización Personal. Los riesgos de mayor importancia a nivel de condiciones del trabajo son: trabajo excesivo, favoritismo, ambiente físico y trabajo en equipo, mismos que tienen incidencia directa con una mayor probabilidad de desarrollar el síndrome entre la población de Gaconstel S.A.

En pro de mitigar los niveles de afectación del síndrome de burnout en el personal de la empresa, se recomienda poner en marcha los planes, programas y proyectos descritos en la sección que antecede.

Es importante poner énfasis en que estudios de este tipo deben replicarse para todos los sectores económicos y para toda la población económicamente activa ya que esto ayudará a contar con más herramientas que contribuyan a un mayor conocimiento de las buenas practicas a nivel de condiciones de trabajo para evitar una alta prevalencia entre la población trabajadora. Por otro lado, hay que profundizar en los posibles factores desencadenantes del Síndrome de Burnout preparando instrumentos de recolección de datos multidisciplinarios que permitan abordar el tema desde diferentes ópticas que fomenten la construcción del conocimiento acerca de esta enfermedad con mayor nivel de detalle.

## REFERENCIAS

- Arias Gallegos, W. L., Huamani Cahua, J. C., & Ceballos Canaza, K. D. (2019). Síndrome de Burnout en profesores de escuela y universidad: un análisis psicométrico y comparativo en la ciudad de Arequipa . In *Propósitos y Representaciones* (Vol. 7, pp. 72–91). scielo .
- Astudillo M., P., Losada M., H., Schneeberger H., P., Coronado, F., & Curitol S., S. (2018). Prevalencia de Síndrome de Burnout en un Centro de Cirugía Académico-Asistencial Público en Chile . In *Revista chilena de cirugía* (Vol. 70, pp. 117–126). scielocl .
- Bergonzoli, G., Jaramillo-López, C., Delgado-Grijalba, D., Duque, F., Vivas, G., & Tinoco-Zapata, F. J. (2021). Factores asociados al síndrome de desgaste laboral en auxiliares de enfermería . In *Universidad y Salud* (Vol. 23, pp. 120–128). scieloco .
- Cagnazzo, C., Filippi, R., Zucchetti, G., Cenna, R., Taverniti, C., Guarrera, A. S. E., Stabile, S., Federici, I., Monti, M., Pirondi, S., Testoni, S., & Fagioli, F. (2021). Clinical research and burnout syndrome in Italy - only a physicians' affair? *Trials*, 22(1), 205. <https://doi.org/10.1186/s13063-021-05158-z>
- Juárez-García, A., Flores-Jiménez, C.-A., & Pelcastre-Villafuerte, B.-E. (2020). Factores psicosociales del trabajo y efectos psicológicos en comerciantes informales en Morelos, México: una exploración mixta preliminar . In *Revista de la Universidad Industrial de Santander. Salud* (Vol. 52, pp. 402–413). scieloco .
- López Palomar, M. D. R., García Cueva, S. A., & Pando Moreno, M. (2014). Factores de Riesgo Psicosocial y Burnout en Población Económicamente Activa de Lima, Perú . In *Ciencia & trabajo* (Vol. 16, pp. 164–169). scielocl .
- Roig-Grau, I., Fornés-Ollé, B., Rodríguez-Roig, R., Delgado-Juncadella, A., González-Valero, J. A., & Rodríguez-Martín, I. (2022). Burnout en profesionales de atención primaria en la Cataluña Central . In *Archivos de Prevención de Riesgos Laborales* (Vol. 25, pp. 86–100). scieloes .
- Sanz-Ponce, R., Morales-Yago, F., & González-Bertolín, A. (2022). Directores escolares ante el síndrome de burnout: dimensiones, factores de riesgo y sintomatología . In *Hacia la Promoción de la Salud* (Vol. 27, pp. 21–37). scieloco .

# ANEXOS

## ANEXO 1: ENCUESTA APLICADA

### Condiciones de trabajo como factores de riesgo asociados al síndrome de Burnout

La presente investigación se titula "Condiciones de trabajo como factores de riesgo asociados al síndrome de Burnout en los trabajadores" y es elaborada por los maestrantes Luis Rey y Xavier Roldán. Este proyecto está dirigido por señor Magister Ángel Báez, docente de la Universidad de las Américas.

Se le solicita cordialmente participar en una encuesta que le tomará al rededor de 20 minutos de su tiempo, su participación en la investigación es completamente voluntaria y usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Asimismo, si tuviera alguna consulta sobre la investigación, puede formularla cuando lo estime conveniente.

Su identidad será tratada de manera anónima, es decir, su empleador no conocerá la identidad de quién completó la encuesta.

#### Sección 1

#### Aceptación

1. He leído y acepto la información del estudio y la información sobre la confidencialidad de los datos que se utilizarán como se indica en la información del estudio. \*

- Acepto
- No acepto

#### Sección 2

#### Información sociodemográfica

2. ¿Sexo? \*

- Hombre
- Mujer

3. ¿Qué edad tiene usted? \*

- Menos que 20 años
- 20-29 años
- 30-39 años
- 40-49 años
- 50 años o más que 50 años

4. ¿A qué nivel educacional corresponde? \*

- Ninguno / sin educación
- Educación inicial
- Educación Básica
- Bachillerato
- Educación Superior
- Cuarto Nivel

5. ¿Estado civil? \*

- Soltero
- Casado
- Unión libre
- Divorciado
- Viudo

6. ¿Número de hijos? \*

- Cero
- Uno
- Dos
- Tres
- Mas de tres

7. ¿Cuántos empleos remunerados tiene usted? \*

- Uno
- Dos
- Tres
- Mas de tres

8. ¿Cuántas horas por semana le dedica a sus actividades laborales? \*

- menos de 40 horas
- 40 horas
- De 41 a 50 horas
- Mas de 50 horas

***A PARTIR DE ESTE MOMENTO, TODAS LAS PREGUNTAS HARAN REFERENCIA AL TRABAJO PRINCIPAL (AL QUE DEDICA MÁS HORAS POR SEMANA)***

9. ¿Cuál es su cargo en la empresa donde trabaja? \*

- Auxiliar
- Operario
- Técnico
- Analista
- Directivo
- Gerente

10. ¿Cuánto tiempo lleva trabajando en la empresa actual? \*

- Menos de un año
- De 1 a 3 años
- De 3 a 5 años
- De 5 a 10 años
- De 10 a 15 años
- Más de 15 años

11. ¿Qué tipo de relación tiene con la empresa donde trabaja? \*

- Contrato Temporal
- Reemplazo
- Prestación de servicios
- Contrato indefinido

12. ¿En su trabajo, su jornada es? \*

- Sólo diurno (de día)
- Sólo nocturno (de noche)
- En turnos (rotativos sólo de día)
- En turnos (rotativos día-noche)
- En turnos por ciclos (Días de trabajo y descanso, trabaja 10 x 5 de descanso, 7x7, 4x4, 20x10) (jornada excepcional)

13. En general, ¿el tiempo que le dedica a su trabajo se adapta a sus compromisos sociales y familiares? \*

- Muy bien
- Bien
- No muy bien
- Nada bien
- No sabe / no responde

14. Para la realización de su trabajo, con qué frecuencia debe \*

	Nunca	Solo alguna vez	Algunas veces	Muchas veces	Siempre
Mantener un nivel de atención alto o muy alto	<input type="radio"/>				
Atender a varias tareas al mismo tiempo	<input type="radio"/>				
Realizar tareas complejas, complicadas o difíciles	<input type="radio"/>				
Necesita esconder sus propias emociones en su puesto de trabajo	<input type="radio"/>				
Considera su trabajo excesivo	<input type="radio"/>				

15. En su puesto de trabajo, con qué frecuencia es necesario... \*

	Nunca	Solo alguna vez	Algunas veces	Muchas veces	Siempre
Trabajar muy rápido	<input type="radio"/>				
Trabajar con plazos muy estrictos y muy cortos	<input type="radio"/>				
Tener tiempo suficiente para realizar su trabajo	<input type="radio"/>				

16. En su puesto de trabajo, con qué frecuencia la posición habitual en la que trabaja es... \*

	Nunca	Solo alguna vez	Algunas veces	Muchas veces	Siempre
De pie	<input type="radio"/>				
Sentada	<input type="radio"/>				
Caminando	<input type="radio"/>				
En cuclillas	<input type="radio"/>				
De rodillas	<input type="radio"/>				
Inclinada	<input type="radio"/>				

17. En su puesto de trabajo, con qué frecuencia se presentan las siguientes situaciones: \*

	Nunca	Solo alguna vez	Algunas veces	Muchas veces	Siempre
Premios por cumplimiento de metas	<input type="radio"/>				
Reconocimiento público	<input type="radio"/>				
Favoritismo	<input type="radio"/>				
Injusticia	<input type="radio"/>				

18. En general como calificaría el ambiente laboral, respecto a lo siguiente: \*

	Muy bien	Bien	No muy bien	Nada bien
Ambiente físico	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Liderazgo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Trabajo en equipo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Relaciones interpersonales	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

## ESTADO DE SALUD

19. Del siguiente listado, seleccione la o las enfermedades que padece \*

- Hipertensión Arterial
- Diabetes Mellitus
- Trastornos musculoesqueléticos
- Enfermedades de Transmisión Sexual
- Asma
- Cáncer
- Obesidad
- Enfermedad Renal Crónica
- EPOC (enfermedad pulmonar obstructiva crónica)
- Ninguna



