



FACULTAD DE POSGRADOS

MAESTRÍA EN SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN

“Prevalencia del Síndrome de Burnout en el personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito CACPECO Ltda. y su relación con las condiciones laborales, cuarto trimestre de 2022”.

Profesor

Ing. Ángel Alejandro Báez Suarez, M.Sc.

Autores

Katherine Ivonne De Mora Marchán

Andrés David Endara Aguilar

2022

RESUMEN

La presente investigación se ejecutó con el objetivo de determinar la prevalencia del Síndrome de Burnout en el personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito CACPECO Ltda. y su relación con las condiciones laborales durante el cuarto trimestre del 2022. El diseño corresponde a un estudio epidemiológico observacional, analítico, transversal para el cual se utilizó el cuestionario de “Condiciones de salud y trabajo en Latinoamérica” y el cuestionario validado “Maslach Burnout Inventoy”. Se trabajó con el total de la población conformada por 260 personas, con un índice de respuesta del 76%, y que fue recolectado a través de las herramientas de Google Forms y analizado a través del Software Epi Info V7. Con el análisis estadístico se determinó que 23 personas tienen Síndrome de Burnout, de la misma manera se evidenció una relación estadísticamente significativa con las variables género, plazos cortos para realizar el trabajo, unidad donde labora, balance entre la vida personal y laboral, la necesidad de esconder sus emociones y el trabajo excesivo ($p=0.0287$, $p=0.0121$, $p=0.0000$, $p=0.0005$, $p=0.0001$, $p=0.0000$ respectivamente). Mediante el modelo de regresión logística se concluye que tienen más riesgo de presentar Burnout el personal que pertenece a la unidad relacionada con procesos de apoyo (OR 8,34; IC 95% 2,74-25,39) y quienes no tienen un adecuado balance entre la vida personal y laboral (OR 50,12; IC 95% 2,72-921,24). Además, el pertenecer al género femenino es una variable protectora que disminuye el riesgo de burnout (OR 0,34; IC 95% 0,14-0,83).

ABSTRACT

The objective of this research is to determine the prevalence of Burnout Syndrome in workers of the Cooperativa de Ahorro y Crédito CACPECO Ltda and its relationship with working conditions during the fourth quarter of 2022. The design corresponds to an epidemiological, observational, analytical, and cross-sectional study. The questionnaire "Health and work conditions in Latin America" and the validated questionnaire "Maslach Burnout Inventory" was used as a reference. We worked with a total population of 260 people, with a response rate of 76%, which was collected with Google Forms tools and analyzed through the Epi Info V7 Software. The statistical analysis determined that 23 workers have Burnout Syndrome in the same way, evidenced statistically significant relationship with the variables of gender, short term to carry out the work, department where they work, a balance between personal and work life, the need to hide their emotions, and excessive work ($p=0.0287$, $p=0.0121$, $p=0.0000$, $p=0.0005$, $p=0.0001$, $p=0.0000$ respectively). Using the logistic regression model concluded that the workers belonging to the department related to support processes have a higher risk of presenting Burnout (OR 8.34; 95% CI 2.74-25.39), and people who do not have an adequate balance between personal and work life (OR 50.12; 95% CI 2.72-921.24). In addition, belonging to the female gender is a protective variable that decreases the risk of burnout (OR 0.34; 95% CI 0.14-0.83).

ÍNDICE DEL CONTENIDO

RESUMEN	2
ABSTRACT	3
INTRODUCCIÓN	7
JUSTIFICACIÓN Y APLICACIÓN DE LA METODOLOGÍA.....	17
RESULTADOS.....	19
DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS Y PROPUESTA DE SOLUCIÓN.....	29
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	34
REFERENCIAS	36

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Características sociodemográficas y sociolaborales de los trabajadores y trabajadoras de la Cooperativa de Ahorro y Crédito CACPECO Ltda.....	21
Tabla 2. Prevalencia y correlación del Síndrome de Burnout y sus tres subescalas con las características sociodemográficas y sociolaborales de la población de estudio.....	23
Tabla 3. Modelo de regresión logística binaria cruda y ajustada (Odds ratio) para la asociación de potenciales factores de riesgo con el Síndrome de Burnout y sus tres subescalas en la población de estudio. 28	
Tabla 4. Características sociodemográficas y sociolaborales del personal diagnosticado con Síndrome de Burnout	46
Tabla 5. Plan de acción.....	47

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1.	Personas por unidad donde desempeñan sus funciones.	19
Figura 2.	Prevalencia del Síndrome de Burnout.....	20
Figura 3.	Niveles de afectación por subescalas de valoración del Síndrome de Burnout.....	22
Figura 4.	Correlación entre la prevalencia del Síndrome de Burnout y la unidad donde desempeñan sus funciones	24
Figura 5.	Correlación entre la prevalencia del Síndrome de Burnout y el balance con la vida personal de la población de estudio	25
Figura 6.	Correlación entre la prevalencia del Síndrome de Burnout y el manejo de las emociones	25
Figura 7.	Correlación entre la prevalencia del Síndrome de Burnout y la carga de trabajo en el personal de la Cooperativa CACPECO	26
Figura 8.	Estructura organizacional de la Cooperativa de Ahorro y Crédito CACPECO Ltda.....	41

INTRODUCCIÓN

El síndrome de desgaste ocupacional conocido como síndrome de Burnout fue incorporado por la Organización Mundial de la Salud (OMS) en la Clasificación Internacional de Enfermedades (CIE) en febrero del 2022. El Burnout se caracteriza por agotamiento crónico, sentimientos negativos respecto al trabajo y falta de realización personal; además conforme lo manifiesta la OMS “se refiere específicamente a los fenómenos en el contexto laboral y no debe aplicarse para describir experiencias en otras áreas de la vida”. (World Health Organization, 2019)

Varias investigaciones realizadas han proporcionado información relevante respecto a condiciones que afectan la salud de los trabajadores. Actualmente muchos se ven obligados a aceptar cargas adicionales de trabajo y jornadas que exceden lo estipulado en sus contratos por la necesidad de cumplir con los resultados que estaban planificados alcanzar con el equipo completo; traduciéndose en altos niveles de estrés, agotamiento crónico, despersonalización y falta de realización personal relacionados con el diagnóstico del Síndrome de Burnout según las subescalas evaluadas en el cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI). (Aranda Beltrán et al., 2016)

Estudios realizados alrededor del mundo han utilizado este cuestionario para el diagnóstico del Síndrome de Burnout y proponen analizar no sólo los resultados finales del cuestionario de los trabajadores diagnosticados con Burnout, sino también analizar los resultados y niveles de alerta por dimensión o escala que representan un riesgo para los demás trabajadores “debido a que hay puntuaciones con tendencias altas en algunas dimensiones” según lo detalla un estudio realizado en una empresa de comunicaciones en Medellín, Colombia. (Pava Tobón & Castro Mesa, 2019)

Conforme lo menciona el Informe Nuevas Voces, desde la pandemia las condiciones de lo que se considera trabajo decente han empeorado en relación a seguridad laboral, carga adecuada de trabajo y jornada laboral justa; poniendo

a los trabajadores en una posición de mayor vulnerabilidad. (Coba & Herrera, 2022)

En el 2019 se realizó un estudio respecto a los factores asociados al estrés laboral en seis países de Latinoamérica el mismo que determinó que “el país con más nivel de estrés fue Venezuela con un 63%, seguido de Ecuador con un 54% y Panamá con un 49%. De igual manera se identificó un mayor nivel de estrés en mujeres con un 44.8% versus el 37.6% en varones”. (Mejia et al., 2019)

América Economía presenta en su artículo los datos del estudio regional Burnout 2022 que realizó el portal de empleos Bumeran y en el que participaron 4820 encuestados. El estudio determinó que “el 74% de las personas trabajadoras en Ecuador declaran sentirse quemadas; además de que el 67% se encuentra trabajando más horas de su jornada habitual y que es la cifra más alta de la región”. (AméricaEconomía.com, 2022; Lorena Guarino, 2022)

En un estudio comparativo realizado por el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social entre el 2015 y el 2017, en relación a la morbilidad laboral los trastornos mentales y el cáncer ocupacional se evidencian como imperceptibles. (Ministerio de Salud Pública, 2022). Expertos en salud mental estiman que el Burnout afecta al 10% de las personas trabajadoras, por lo que la inclusión del síndrome en la CIE ayudará a visibilizar y reducir el potencial infra diagnóstico que existe, tal como lo mencionan las noticias de Diario El País. (Mouzo, 2019)

BBC News Mundo revela que el “Síndrome de Burnout es uno de los principales problemas de salud mental y la antesala de muchas patologías psíquicas”; por lo que se evidencia la importancia de prevenir su manifestación. (Díez & Martínez, 2021)

Investigaciones relacionadas con la salud mental enfatizan en la necesidad de trabajar en la mitigación de riesgos psicosociales; es así como lo detalla el estudio “Síndrome de Burnout: Un problema moderno” publicado en la Revista Entorno donde se determina que los trabajadores sanos proporcionan una mayor

productividad en relación a aquellos que presentan el síndrome; por lo que debe ser una prioridad para la salud ocupacional. (Lovo J., 2021)

De la misma manera en el documento sobre empleo del grupo G7, se enfatiza la importancia de proveer buenas condiciones de trabajo y apoyo al personal para preservar su salud mental, ya que son “claves para una vida productiva y comprometida”. (OECD/ILO, 2022)

La salud mental de los trabajadores debe ser considerada como un factor de atención crítica, debido a que especialmente en los últimos años el alto índice de estrés y las largas jornadas fruto del teletrabajo han incrementado el número de atenciones de salud mental en las empresas y hogares. Conforme un artículo del diario La Hora antes de la pandemia “el 40% de los ecuatorianos tenía problemas de salud mental relacionadas con el trabajo y este porcentaje se disparó al 55% en el último año”. (La Hora, 2022)

A pesar de la existencia de un marco legal para proteger la salud y la seguridad de los trabajadores; en el estudio Atlas de Salud Mental se evidencia que sólo “el 35% de los países aseguraron contar con programas nacionales de promoción y prevención de la salud mental relacionada con el trabajo”. (World Health Organization, 2021)

En mayo del 2022 el Ministerio de Salud Pública (MSP) con la participación de la Organización Panamericana de la Salud (OPS) presentó el primer estudio nacional de condiciones de trabajo y salud enfocado en precariedad laboral, salud mental, respiratoria y musculoesquelética, el mismo que constituye un punto de partida para la toma de decisiones y planes de acción en relación a la seguridad y salud ocupacional de trabajadores públicos y privados en el país. En este estudio se incluyeron a agricultores, constructores, mineros, pescadores, trabajadores informales y sanitarios; sin embargo, es importante tomar en cuenta otros entornos laborales como los del personal administrativo que están expuestos a largas jornadas que tienden a desencadenar otros factores de riesgo principalmente psicosociales y ergonómicos. (Ministerio de Salud Pública, 2022)

Conforme datos de la Encuesta de condiciones de trabajo y salud del MSP; en los últimos años la tendencia se ha modificado, ya que anteriormente las enfermedades ocupacionales estaban mayormente relacionadas con riesgos físicos, químicos y biológicos; y actualmente “se orientan hacia los desórdenes músculo esqueléticos, el estrés laboral, las enfermedades cardiovasculares, los desórdenes mentales y las enfermedades que se han incrementado como los cánceres ocupacionales y los disruptores endocrinos”. (Ministerio de Salud Pública, 2022)

Otra información relevante para esta investigación es la noticia del canal Teamazonas donde para las nuevas generaciones es prioritaria la salud mental corporativa al momento de buscar un trabajo y nuevos retos laborales, pues los y las jóvenes se encuentran en la búsqueda de un estado de bienestar mental en el entorno laboral. (Teamazonas, 2022)

El objetivo de la presente investigación es determinar la prevalencia del síndrome de Burnout en el personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito CACPECO Ltda., y su relación con las condiciones laborales durante el cuarto trimestre de 2022, para lo cual utilizaremos el cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI) más preguntas relacionadas a variables sociodemográficas y sociolaborales identificadas como factores que inciden en el síndrome y que están respaldadas en varios estudios realizados en el país y en América Latina con el fin de determinar ¿Cuál es la prevalencia del Síndrome de Burnout en nuestra población de estudio?

Como objetivos específicos el estudio pretende evaluar los niveles de cansancio emocional, despersonalización y realización personal; determinar la correlación de las variables sociodemográficas y sociolaborales con la prevalencia del síndrome; y proponer un plan de acción encaminado a la prevención del Síndrome de Burnout.

Un análisis realizado en México, determinó que las variables edad y género son considerados factores de influencia para presentar el síndrome. Además, se denota el papel de las variables estado civil, número de hijos, antigüedad laboral,

jornada de trabajo como factores para que un individuo sea más propenso a experimentar Burnout. (De los Rios et al., 2007)

Un artículo publicado en la revista Psicología y Salud en el 2018 identificó a la escolaridad que una de las variables sociodemográficas importantes, ya que a “una mayor escolaridad se asocia con una menor despersonalización”. (Flores & Ruíz, 2018)

Como parte de la investigación Síndrome de burnout y justicia organizacional, se analizaron sistemáticamente estudios realizados en diferentes poblaciones laborales, a través de lo cual se logró determinar que los factores más estudiados en relación al síndrome son la carga de trabajo y el tipo de tareas; sin embargo, indican a la justicia organizacional como otro factor superior que ha cobrado interés en la comunidad científica y sugieren “realizar intervenciones en donde el trabajador sea una parte esencial de las recompensas que se otorgan y de los procedimientos que deben llevarse a cabo para la distribución de dichas recompensas”. (Vasquez et al., 2019)

El estudio realizado en la provincia de Tungurahua, al personal de los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales, se determinó que las dimensiones que más afectan a los trabajadores son el agotamiento emocional y la despersonalización. (Taruchaín & Mayorga, 2020)

En una investigación realizada en Taiwán en el 2018, se reporta que en las empresas grandes existe mayor demanda de trabajo y estos trabajadores también reportaron niveles más altos de Burnout, mientras que en las pequeñas y medianas empresas se evidenciaron los niveles más bajos. (Yeh et al., 2018)

Un estudio comparativo realizado entre en el personal de salud (médicos y enfermeras) y el personal administrativo de una unidad de salud, evidenció que respecto a variables sociodemográficas no existieron diferencias importantes entre los dos grupos de trabajadores; sin embargo, existieron diferencias significativas en la escala de despersonalización siendo esta de mayor nivel en el personal administrativo que se debe a la insensibilidad hacia los usuarios del

servicio y respuestas inapropiadas fruto de la falta de empatía. (Flores & Ruíz, 2018)

La misma investigación “indica que los médicos no son los únicos trabajadores vulnerables ante este síndrome”, por lo que la investigación en personal administrativo se vuelve relevante al tener un mayor riesgo de padecerlo y teniendo en cuenta que la mayoría de investigaciones nacionales e internacionales respecto al Burnout se han realizado a trabajadores de la salud. (Flores & Ruíz, 2018)

En una investigación realizada en una dependencia gubernamental de San Luis Potosí, México, se pudo evidenciar que los profesionales mayores a 36 años, con más de 3 hijos, con más de 16 años de antigüedad laboral, con jornadas laborales mayores a 40 horas semanales guardan una relación significativa con la aparición del Síndrome de Burnout. (De los Ríos et al., 2007)

En el estudio Burnout y satisfacción laboral: hallazgos diferenciales por género, se presentaron diferencias profundas en relación a esta variable; el género masculino presenta niveles más elevados en cuanto a las dos primeras escalas (agotamiento emocional y despersonalización) y más bajos en la tercera dimensión (realización personal); los autores lo atribuyen a los roles de género que han generado en las mujeres “destrezas en la capacidad de planificación y organización que permiten afrontar adecuadamente la realización de varias actividades a la vez”. (Morales Naranjo et al., 2017)

Los estereotipos y roles de género pueden generar diferencias en cómo se desarrollan las personas en el contexto profesional y laboral, esto según una investigación realizada en la ciudad de Pachuca de Soto, Hidalgo, México; donde además se analizan los roles tradicionales asignados a las mujeres como la participación en la educación de los hijos y que en la investigación evidencian niveles de baja realización profesional en el género femenino y a su vez mayor agotamiento y despersonalización y por lo tanto mayor afección del síndrome de Burnout. (Pasalagua Marínez, 2020)

En una investigación realizada al personal administrativo de una institución de educación superior ecuatoriana, se identificó que en relación a la variable estado civil, el mayor porcentaje de las personas diagnosticadas con Burnout corresponde a profesionales casados, seguido por personas divorciadas y en menor grado personas solteras. (Espinoza, 2021)

En el 2020 la revista *Journal of Basic and Applied Psychology Research*, en su estudio identificó que los trabajadores saludables se encontraban dentro de los mandos medios y niveles gerenciales, así como los que pertenecen a la generación Baby Boomer (1946-1964); mientras que los trabajadores quemados incluyen la generación Centennials (1995-2010) que son parte del nivel operativo y trabajan en la empresa privada. (Martínez Mejía et al., 2020)

Un análisis realizado en Eslovenia determinó que en promedio los profesionales más jóvenes (menores de 50 años) tuvieron mayores niveles de estrés laboral y burnout en comparación con un grupo de profesionales de mayor edad (entre 50 y 65 años), y entre las causas están la preocupación de lograr un equilibrio entre la vida familiar y el empleo por la poca flexibilidad de los empleadores, bajos salarios, limitados derechos a la seguridad social y principalmente el alto índice de contratos temporales con poca estabilidad para la población más joven. (Rozman et al., 2019)

En una evaluación realizada a una muestra de trabajadores canadienses determinó que en el caso de los hombres la edad se relacionó linealmente con el Burnout y se fue reduciendo con el aumento de la edad. Para las mujeres la edad siguió una relación cúbica y fue bimodal con mujeres de 20 a 35 años y con mujeres mayores a 55 años donde se mostraron mayores niveles de Burnout. (Marchand et al., 2018)

En relación a la estructura organizacional, varias investigaciones determinaron que cuanto mayor es el nivel jerárquico del trabajador mayor será la posibilidad de que se presente el síndrome de Burnout. (Apiquian, 2007)

La investigación realizada en trabajadores del sector público en México sobre el burnout y los riesgos psicosociales, afirma que las jornadas de trabajo extensas y el desbalance entre las relaciones laborales y la familia, generan desgaste emocional e insatisfacción, que están estrechamente relacionadas con dos dimensiones del síndrome de burnout. (Uribe Prado, 2020)

En la investigación una mirada desde el Síndrome de Burnout hacia la Gerencia Integral en el Siglo XXI, propone una intervención gerencial integral para la prevención del síndrome a través de la canalización de las emociones y encaminada al desarrollo y crecimiento laboral de sus empleados; en esta estrategia se busca “tratar las inconformidades de los trabajadores y a su vez mejorar el clima laboral mediante la reactivación de las actitudes productivas del personal, la conformación de equipos de trabajo, motivación e incentivos y delegación de tareas”. (Camacho & Universidad de Los Andes, 2019)

En el 2020 se realizó un estudio para determinar la relación del síndrome de burnout con la antigüedad laboral y el sexo, donde se determinó que “el 8,3% de los casos se asociaba a trabajadores con menos de 10 años de antigüedad laboral y 7,1% a aquellos que tenían entre 10 y 25 años de antigüedad”; confirmando que quienes tienen más años en el puesto de trabajo, tienen menor probabilidad de desarrollar el síndrome. (Galliusi, 2020)

En el artículo publicado en la revista Europea de Psicología del Trabajo y las Organizaciones, en relación a la perspectiva clínica del Burnout; se puede validar la importancia de concientizar a las empresas de que este síndrome es un problema serio y al serlo requiere de acciones inmediatas que permitan disminuir los niveles de estrés en el personal hasta mantenerlos en niveles normales; además de adquirir conocimientos y habilidades para prevenir una recaída clínica en casos que ya han sido diagnosticados y de manera fundamental en elaborar planes de acción que contribuyan a mejorar la calidad de vida de sus empleados de una manera sostenible. (van Dam, 2021)

En Perú se realizó un estudio para medir el efecto del teletrabajo en el desgaste laboral en una institución educativa, el mismo que determinó que las habilidades

de teletrabajo tuvieron un efecto positivo en la escala de realización personal traduciéndose en un desempeño satisfactorio; sin embargo, otros aspectos relacionados a las condiciones de teletrabajo no reducen el desgaste laboral. (Almonacid et al., 2020)

Finalmente sería importante analizar el costo-beneficio de realizar una intervención para mitigar los riesgos asociados al síndrome de Burnout, tal como lo propusieron en una investigación realizada en una empresa de Bogotá en la que se determinó que el costo de implementación sería bajo en relación al costo por ausentismo laboral, por accidentes de trabajo, por el pago de incapacidades, entre otros. (Cuellar & Panqueba, 2021)

La Cooperativa de Ahorro y Crédito CACPECO Ltda. nace el 14 de marzo de 1988 en la provincia de Cotopaxi con el propósito de brindar oportunidades a los pequeños empresarios en el fortalecimiento de sus negocios; desde entonces el propósito se ha consolidado y ampliado en la zona centro del país llegando a grupos menos favorecidos como mujeres cabezas de hogar y microempresarios residentes en zonas de difícil acceso. Actualmente está constituida por el corporativo y 22 agencias a nivel nacional impulsando un equilibrio social, ambiental y económico de sus grupos de interés a través de una gestión sostenible.

Su estructura organizacional está conformada por las unidades relacionadas con procesos estratégicos, procesos de cadena de valor y procesos de apoyo. Los procesos estratégicos la conforman el consejo de vigilancia y el consejo de administración donde se encuentra el personal de auditoría interna, cumplimiento, asesoría jurídica, secretaría y servicios generales, riesgos integrales, seguridades y la unidad de seguridad y salud ocupacional. Dentro de la unidad de procesos de cadena de valor se encuentran los trabajadores y trabajadoras de la subgerencia de negocios, colocaciones, captaciones, mercadeo, operaciones y tesorería; en cuanto a la unidad de procesos de apoyo el personal que trabaja en esta unidad corresponde a la subgerencia de desarrollo organizacional, responsabilidad social empresarial, talento humano,

logística, gestión de la calidad, sistemas informáticos, comunicacionales y finanzas. (Anexo 1)

Dentro de esta estructura y mediante las visitas a la institución se evidenció la existencia de una unidad de salud y seguridad ocupacional conformada por el jefe de la unidad, médico ocupacional y auxiliar de enfermería. Esta unidad está comprometida con el bienestar del personal y el cumplimiento de la normativa legal en términos de seguridad y salud ocupacional; cuenta con un plan de acción de prevención de riesgos psicosociales y la infraestructura ha sido adecuada conforme a las necesidades y condiciones específicas de los trabajadores y trabajadoras como por ejemplo cuentan con una sala antiestrés con de terapias de relajación y un lactario en la oficina matriz; de igual manera disponen de puntos ambulatorios y equipos portátiles que se trasladan entre las agencias conforme a las necesidades identificadas.

Adicionalmente, se evidenció que la institución ha realizado investigaciones previas en temas relacionados con salud mental, sin embargo, existió el interés por realizar una actualización y una evaluación específica del síndrome de burnout que contribuya a fortalecer las acciones de la unidad de SSO como parte del plan integral de seguridad y salud ocupacional.

JUSTIFICACIÓN Y APLICACIÓN DE LA METODOLOGÍA

El diseño de la presente investigación corresponde a un estudio epidemiológico observacional, analítico transversal. Se decidió trabajar con el total de la población conformada por 260 trabajadores y trabajadoras de la Cooperativa de Ahorro y Crédito CACPECO Ltda., distribuidos en el corporativo y sus 22 agencias a nivel nacional.

Para determinar la prevalencia del Síndrome de Burnout y su relación con las condiciones laborales la encuesta tomó como base el cuestionario de condiciones de salud y trabajo en Latinoamérica (Benavides et al., 2016) en lo relacionado a variables sociodemográficas como el género, edad, estado civil, número de hijos; y variables sociolaborales que recopilan información sobre la agencia a la que pertenecen, cargo que desempeñan, antigüedad laboral, horas reales laboradas en la semana, adaptación a compromisos sociales y familiares, ritmo de trabajo y otras condiciones laborales. Adicionalmente se utilizó el cuestionario validado de Maslach Burnout Inventory (MBI) que está constituido por 3 subescalas que evalúan los niveles de cansancio emocional, despersonalización y realización personal para lo cual se realizan 22 preguntas en forma de afirmaciones, sobre los sentimientos y actitudes del profesional en su trabajo y hacia sus compañeros y/o clientes que atiende. (Aranda Beltrán et al., 2016)

El cuestionario de Maslach Burnout, para evaluar la existencia del síndrome determina que deben existir altas puntuaciones en las subescalas de cansancio emocional y despersonalización; y bajas puntuaciones en la subescala de realización personal.

Para la realización del presente trabajo de investigación se solicitó la autorización a la Gerente General de la Cooperativa de Ahorro y Crédito CACPECO Ltda.; acordando garantizar la confidencialidad de los datos y contando con el consentimiento informado por parte de los participantes del estudio que se encuentran distribuidos dentro de la unidad de procesos de cadena de valor, procesos de apoyo y procesos estratégicos.

Con la finalidad de obtener un mayor índice de respuesta, las encuestas fueron aplicadas de forma anónima y digital a través de Google Forms (Anexo 2) cuyo enlace fue enviado desde la unidad de Seguridad y Salud Ocupacional a través del correo institucional conforme el cronograma establecido, siendo aplicada en el mes de diciembre de 2022.

Se tuvo un índice de respuesta del 76%; 198 trabajadores y trabajadoras contestaron la encuesta del total de la población de estudio. Es relevante tener en cuenta que el personal encuestado tiene una mayor carga laboral en el mes de diciembre en relación al resto del año y que esta condición podría interferir en los resultados de la investigación.

Los datos fueron recolectados a través de las herramientas de Google Forms obteniendo una base de datos en Microsoft Excel, que se utilizó para aplicar una estadística descriptiva y analítica a través del software Epi Info V7 2.5.0 desarrollado y distribuido por el centro de control de enfermedades (CDC).

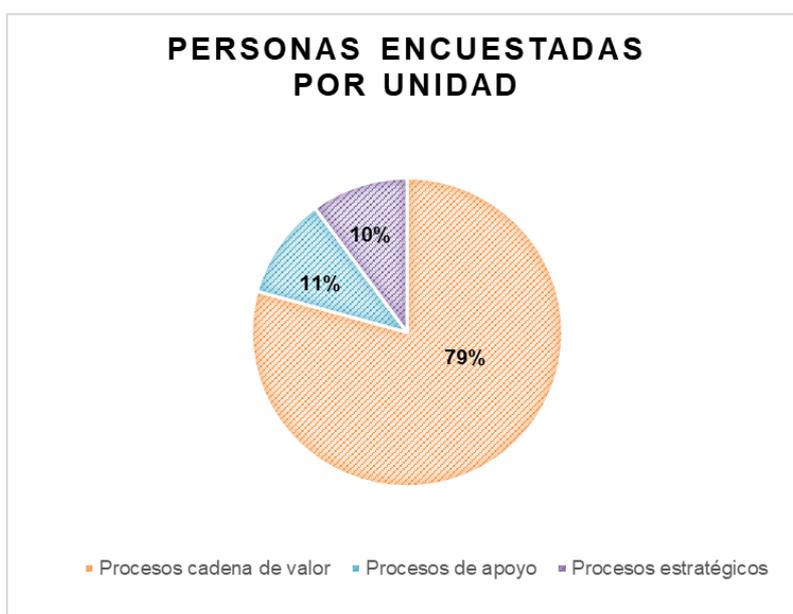
Las variables edad y número de hijos fueron agrupadas en categorías y analizadas como variables cualitativas; siendo así todas las variables de la investigación de tipo cualitativo por lo que se realizaron cálculos de frecuencia absoluta y relativa. Se realizó un análisis bivariado calculando chi cuadrado y se aplicaron modelos de regresión logística binaria cruda y ajustada con valores de Odds ratio e intervalos de confianza al 95% para determinar la correlación y asociación del Burnout con las variables estudiadas, así como la prevalencia del síndrome.

La presente investigación se adapta a las normas éticas fundamentales, garantiza principios básicos en beneficio del ser humano; y no produce perjuicio a la población de estudio ni a la sociedad.

RESULTADOS

En el presente estudio de investigación se encuestaron a 198 trabajadores y trabajadoras de la Cooperativa CACPECO Ltda., distribuidas en tres unidades. El 79% de la población (n=157) trabaja dentro de la unidad relacionada con procesos de cadena de valor, siendo la unidad con mayor cantidad de personal en relación a las otras unidades. (Figura 1)

Figura 1. Personas por unidad donde desempeñan sus funciones.



Autores: Katherine De Mora; Andrés Endara. Fuente: Epi Info V7

El corporativo y las 22 agencias de la Cooperativa se encuentran distribuidas en 5 provincias del país, siendo Cotopaxi la que cuenta con una mayor cantidad de trabajadores y trabajadoras (n=141). Del total de nuestra población de estudio el 70% son mujeres y el 30% hombres; alrededor del 51% del personal se encuentra entre los 30 y 39 años de edad, con un 48% de personas casadas, seguido del 38% de solteros. Es relevante mencionar que el 44% de los encuestados se encuentra trabajando en la institución entre 6 meses a 5 años y que el 65% trabajan a la semana entre 40 a 45 horas. (Tabla 1)

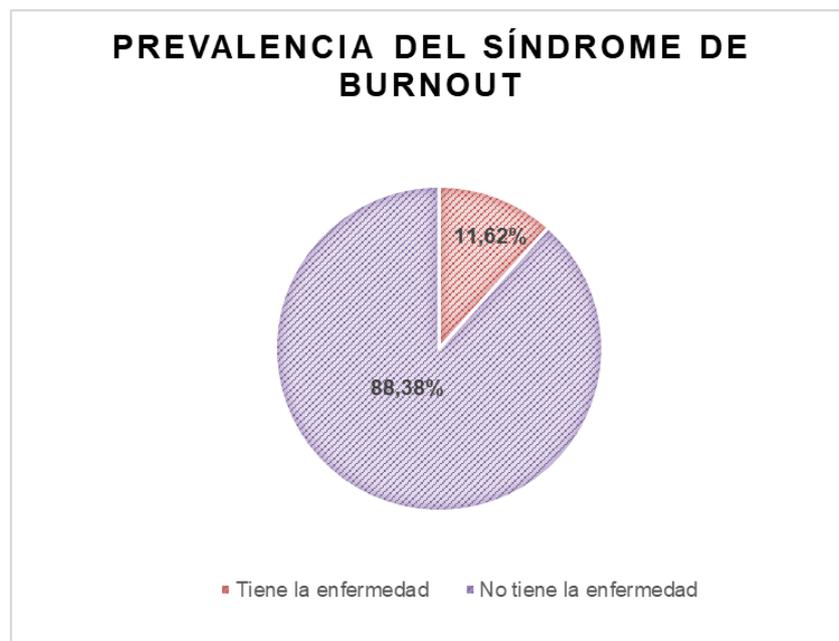
En relación a las condiciones laborales el personal de la cooperativa refirió que siempre es necesario mantener un nivel de atención alto o muy alto (74%) para

realizar su trabajo, así como atender varias tareas al mismo tiempo. También se determinó que con frecuencia el trabajo demanda realizar tareas complicadas, complejas o difíciles y con frecuencia deben esconder sus emociones en sus puestos de trabajo (59%). (Tabla 1)

Finalmente, el 50% de los encuestados considera su trabajo excesivo y muchas veces deben trabajar muy rápido, o con plazos estrictos o muy cortos lo que implica que siempre es necesario tener tiempo suficiente para realizar su trabajo (37%). (Tabla 1)

Conforme a los datos obtenidos de la encuesta aplicada, se pudo determinar que existe una prevalencia del Síndrome de Burnout del 11,62% es decir, 23 personas están afectadas por esta enfermedad. (Figura 2)

Figura 2. Prevalencia del Síndrome de Burnout



Autores: Katherine De Mora; Andrés Endara. Fuente: Epi Info V7

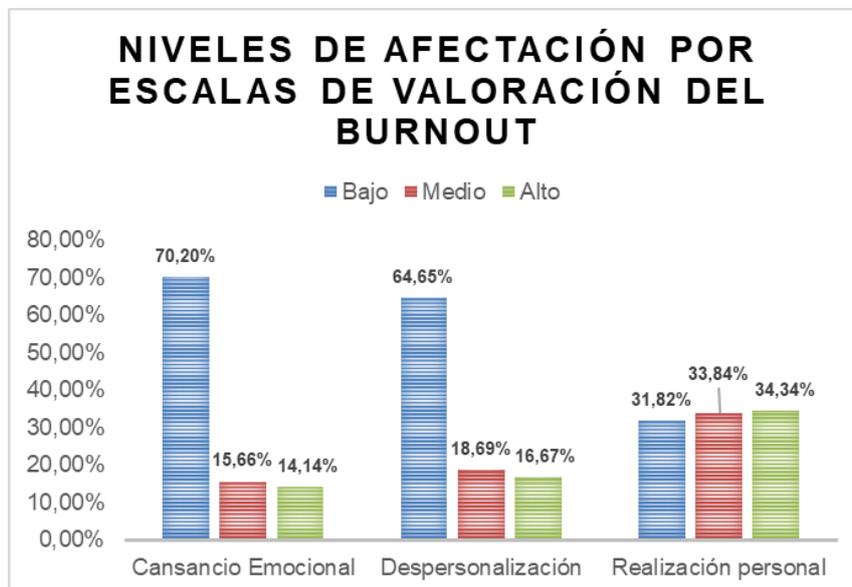
Tabla 1. Características sociodemográficas y sociolaborales de los trabajadores y trabajadoras de la Cooperativa de Ahorro y Crédito CACPECO Ltda.

VARIABLE	CATEGORÍA	UNIDADES			Total de la población
		Procesos cadena de valor	Procesos de apoyo	Procesos estratégicos	
		N (%)	N (%)	N (%)	
Género	Masculino	44 (28,03)	10 (47,62)	6 (30,00)	60 (30,30)
	Femenino	113 (71,97)	11 (52,38)	14 (70,00)	138 (69,70)
Edad	20 a 29 años	53 (33,76)	6 (28,57)	4 (20,00)	63 (31,82)
	30 a 39 años	79 (50,32)	11 (52,38)	11 (55,00)	101 (51,01)
	40 a 49 años	18 (11,46)	3 (14,29)	3 (15,00)	24 (12,12)
	50 años o más	7 (4,46)	1 (4,76)	2 (10,00)	10 (5,05)
Estado civil	Soltero(a)	63 (40,13)	7 (33,33)	6 (30,00)	76 (38,38)
	Casado(a)	73 (46,5)	12 (57,14)	10 (50,00)	95 (47,98)
	Unión Libre	10 (6,37)	1 (4,76)	1 (5,00)	12 (6,06)
	Viudo(a)	1 (0,64)	0 (0,00)	1 (1,01)	2 (1,01)
	Divorciado(a)	10 (6,37)	1 (4,76)	2 (10,00)	13 (6,57)
Número de hijos	No tiene hijos(as)	59 (37,58)	11 (52,38)	7 (35,00)	77 (38,89)
	1 a 2 hijos(as)	90 (57,32)	8 (38,10)	12 (60,00)	110 (55,56)
	3 o más hijos(as)	8 (5,10)	2 (9,52)	1 (5,00)	11 (5,56)
Provincia	Otras	57 (36,31)	0 (0,00)	0 (0,00)	57 (28,79)
	Cotopaxi	100 (63,69)	21 (100)	20 (100)	141 (71,21)
Horas semanales laboradas	Menos de 40 horas	15 (9,55)	0 (0,00)	1 (5,00)	16 (8,08)
	De 40 a 45 horas	101 (64,33)	12 (57,14)	16 (80,00)	129 (65,15)
	De 46 a 50 horas	34 (21,66)	5 (23,81)	1 (5,00)	40 (20,20)
	Más de 50 horas	7 (4,46)	4 (19,05)	2 (10,00)	13 (6,57)
Antigüedad laboral	Menos de 6 meses	15 (9,55)	1 (4,76)	2 (10,00)	18 (9,09)
	6 meses a 5 años	73 (46,50)	12 (57,14)	3 (15,00)	88 (44,44)
	6 a 10 años	34 (21,66)	5 (23,81)	5 (25,00)	44 (22,22)
	11 a 20 años	27 (17,20)	3 (14,29)	8 (40,00)	38 (19,19)
	Más de 20 años	8 (5,10)	0 (0,00)	2 (10,00)	10 (5,05)
En general, ¿su horario de trabajo se adapta a sus compromisos sociales y familiares?	Muy bien	61 (38,85)	2 (9,52)	10 (50,00)	73 (36,87)
	Bien	72 (45,86)	10 (47,62)	9 (45,00)	91 (45,96)
	No muy bien	22 (14,01)	8 (38,10)	0 (0,00)	30 (15,15)
	Nada bien	2 (1,27)	1 (4,76)	1 (5,00)	4 (2,02)
Para la realización de su trabajo, con qué frecuencia debe mantener un nivel de atención alto o muy alto	Algunas veces	9 (5,73)	0 (0,00)	0 (0,00)	9 (4,55)
	Muchas veces	31 (19,75)	8 (38,10)	4 (20,00)	43 (21,72)
	Siempre	117 (74,52)	13 (61,90)	16 (80,00)	146 (73,74)
Para la realización de su trabajo, con qué frecuencia debe atender varias tareas al mismo tiempo	Nunca	5 (3,18)	0 (0,00)	0 (0,00)	5 (2,53)
	Algunas veces	46 (29,30)	3 (14,29)	7 (35,00)	56 (28,28)
	Muchas veces	46 (29,30)	10 (47,62)	8 (40,00)	64 (32,32)
	Siempre	60 (38,22)	8 (38,10)	5 (25,00)	73 (36,87)
Para la realización de su trabajo, con qué frecuencia debe realizar tareas complejas, complicadas o difíciles	Nunca	11 (7,01)	0 (0,00)	0 (0,00)	11 (5,56)
	Solo alguna vez	21 (13,38)	1 (4,76)	0 (0,00)	22 (11,11)
	Algunas veces	64 (40,76)	8 (38,10)	9 (45,00)	81 (40,91)
	Muchas veces	40 (25,48)	9 (42,86)	8 (40,00)	57 (28,79)
Necesita esconder sus propias emociones en su puesto de trabajo	Siempre	21 (13,38)	3 (14,29)	3 (15,00)	27 (13,64)
	Nunca	42 (26,75)	3 (14,29)	4 (20,00)	49 (24,75)
	Solo alguna vez	27 (17,20)	1 (4,76)	4 (20,00)	32 (16,16)
	Algunas veces	50 (31,85)	7 (33,33)	7 (35,00)	64 (32,32)
	Muchas veces	23 (14,65)	6 (28,57)	1 (5,00)	30 (15,15)
Considera su trabajo excesivo	Siempre	15 (9,55)	4 (19,05)	4 (20,00)	23 (11,62)
	Nunca	46 (29,30)	1 (4,76)	3 (15,00)	50 (25,25)
	Solo alguna vez	43 (27,39)	3 (14,29)	3 (15,00)	49 (24,75)
	Algunas veces	48 (30,57)	8 (38,10)	10 (50,00)	66 (33,33)
	Muchas veces	13 (8,28)	8 (38,10)	3 (50,00)	24 (12,12)
En su puesto de trabajo, con qué frecuencia es necesario trabajar muy rápido	Siempre	7 (4,46)	1 (4,76)	1 (5,00)	9 (4,55)
	Nunca	1 (0,64)	0 (0,00)	0 (0,00)	1 (0,51)
	Algunas veces	32 (20,38)	1 (4,76)	3 (15,00)	36 (18,18)
	Muchas veces	61 (38,85)	12 (57,14)	9 (45,00)	82 (41,41)
En su puesto de trabajo, con qué frecuencia es necesario trabajar con plazos muy estrictos y muy cortos	Siempre	63 (40,13)	8 (38,10)	8 (40,00)	79 (39,90)
	Nunca	10 (6,37)	0 (0,00)	0 (0,00)	10 (5,05)
	Solo alguna vez	26 (16,56)	0 (0,00)	3 (15,00)	29 (14,65)
	Algunas veces	48 (30,57)	7 (33,33)	5 (25,00)	60 (30,30)
En su puesto de trabajo, con qué frecuencia es necesario tener tiempo suficiente para realizar su trabajo	Muchas veces	38 (24,20)	10 (47,62)	8 (40,00)	56 (28,28)
	Siempre	35 (22,29)	4 (19,05)	4 (20,00)	43 (21,72)
	Nunca	0 (0,00)	0 (0,00)	2 (10,00)	2 (1,01)
	Solo alguna vez	6 (3,82)	1 (4,76)	1 (5,00)	8 (4,04)
	Algunas veces	40 (25,48)	5 (23,81)	1 (5,00)	46 (23,23)
	Muchas veces	49 (31,21)	9 (42,86)	11 (55,00)	69 (34,85)
	Siempre	62 (39,49)	6 (28,57)	5 (25,00)	73 (36,87)

Autores: Katherine De Mora; Andrés Endara. Fuente: Epi Info V7

Como parte del presente estudio de investigación se realizó el análisis de los niveles de afectación de las subescalas del Síndrome de Burnout. En los datos obtenidos se evidenció que el 14% del personal tiene alto nivel de cansancio emocional, de la misma manera el 17% tuvo un alto nivel en relación a la despersonalización. La subescala donde se puede evidenciar mayor afectación es la de realización personal donde el 32% se encuentra muy afectado seguido del 34% que se encuentra medianamente afectado. (Figura 3)

Figura 3. Niveles de afectación por subescalas de valoración del Síndrome de Burnout



Autores: Katherine De Mora; Andrés Endara. Fuente: Epi Info V7.

Una vez realizado el análisis estadístico se determinó una relación estadísticamente significativa entre el cansancio emocional y el género y la unidad en la que trabaja el personal ($p=0.0418$), $p=0.0002$ respectivamente). En relación a las condiciones laborales el cansancio emocional se asocia con la adaptación del horario laboral a los compromisos sociales ($p=0.0000$), la necesidad para realizar tareas complejas ($p=0.0437$) y esconder las emociones en el puesto de trabajo ($p=0.0001$), el trabajo excesivo ($p=0.0000$) y plazos estrictos para realizar el trabajo ($p=0.0106$). (Tabla 2)

De igual manera se determinó que existe relación entre la despersonalización y el balance de la vida personal y laboral ($p=0.0152$), la necesidad de esconder las emociones ($p=0.0001$) y el trabajo excesivo ($p=0.0002$). En lo referente a la realización personal existe relación con la unidad de trabajo ($p=0.0102$), la adaptación del horario laboral ($p=0.0004$) y el exceso de trabajo ($p=0.0027$). (Tabla 2)

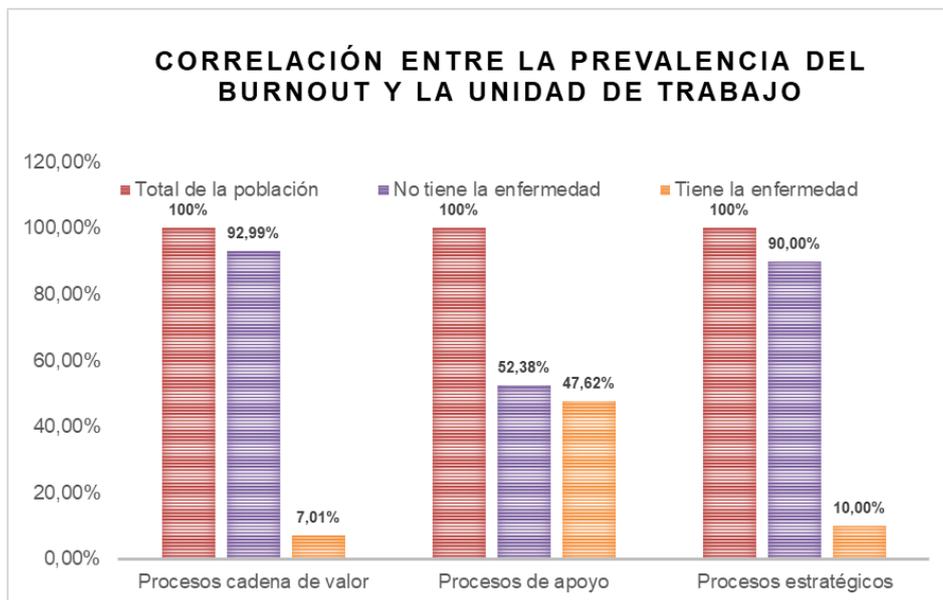
Tabla 2. Prevalencia y correlación del Síndrome de Burnout y sus tres subescalas con las características sociodemográficas y sociolaborales de la población de estudio.

VARIABLE	CATEGORÍA	Cansancio emocional			Chi2	Despersonalización			Chi2	Realización personal			Chi2	Riesgo Burnout		Chi2	
		Bajo	Medio	Alto		Bajo	Medio	Alto		Bajo	Medio	Alto		No	Si		
		N (%)	N (%)	N (%)		N (%)	N (%)	N (%)		N (%)	N (%)	N (%)		N (%)	N (%)		
Género	Masculino	39 (65.00)	7 (11.67)	14 (23.33)	0.0418	34 (56.67)	14 (23.33)	12 (20.00)	0.2987	23 (38.33)	18 (30.00)	19 (31.67)	0.4268	48 (80.00)	12 (20.00)	0.0287	
	Femenino	100 (72.46)	24 (17.39)	14 (10.15)		94 (68.12)	23 (16.67)	21 (15.22)		40 (28.99)	49 (35.51)	49 (35.51)		127 (92.03)	11 (7.97)		
Edad	20 a 29 años	46 (73.02)	10 (15.87)	7 (11.11)	0.6631	37 (58.73)	16 (25.40)	10 (15.87)	0.4485	25 (39.68)	20 (31.75)	18 (28.57)	0.7439	56 (88.89)	7 (11.11)	0.6075	
	30 a 39 años	68 (67.33)	15 (14.85)	18 (17.82)		69 (68.32)	17 (16.83)	15 (14.85)		30 (29.70)	35 (34.65)	36 (35.64)		87 (86.14)	14 (13.86)		
	40 a 49 años	19 (79.17)	4 (16.67)	1 (4.17)		15 (62.50)	4 (16.67)	5 (20.83)		6 (25.00)	8 (33.33)	10 (41.67)		23 (95.83)	1 (4.17)		
	50 años o más	6 (60.00)	2 (20.00)	2 (20.00)		7 (70.00)	0 (0.00)	3 (30.00)		2 (20.00)	4 (40.00)	4 (40.00)		9 (90.00)	1 (10.00)		
	Soltero(a)	56 (73.68)	12 (15.79)	8 (10.53)		50 (65.79)	13 (17.11)	13 (17.11)		25 (32.98)	25 (32.98)	26 (34.21)		69 (90.79)	7 (7.00)		
Estado civil	Casado(a)	64 (67.37)	17 (17.89)	14 (14.74)	59 (62.11)	20 (21.05)	16 (16.84)	32 (33.68)	33 (34.74)	30 (31.58)	82 (86.32)	13 (13.68)	0.5965	10 (83.33)	2 (16.67)	0.2226	
	Unión Libre	9 (75.00)	0 (0.00)	3 (25.00)	9 (75.00)	1 (8.33)	2 (16.67)	3 (4.76)	3 (4.48)	6 (8.82)	10 (83.33)	2 (16.67)					
	Viuado(a)	1 (50.00)	0 (0.00)	1 (50.00)	1 (50.00)	0 (0.00)	1 (50.00)	0 (0.00)	1 (50.00)	1 (50.00)	1 (50.00)	0 (0.00)					
	Divorciado(a)	9 (69.23)	2 (15.38)	2 (15.38)	9 (69.03)	3 (23.08)	1 (7.69)	3 (23.08)	5 (38.46)	5 (38.46)	13 (100)	0 (0.00)					
Número de hijos	No tiene hijos(as)	56 (72.73)	11 (14.29)	10 (12.99)	49 (63.64)	15 (19.48)	13 (16.88)	30 (38.96)	27 (35.06)	20 (25.97)	68 (88.31)	9 (11.69)	0.5763	98 (89.09)	12 (10.91)	0.7727	
	1 a 2 hijos(as)	74 (67.27)	20 (18.18)	16 (14.55)	73 (66.36)	19 (17.27)	18 (16.36)	29 (26.36)	38 (34.55)	43 (39.09)	109 (99.09)	1 (0.91)					
	3 o más hijos(as)	9 (81.82)	0 (0.00)	2 (18.18)	6 (54.55)	3 (27.27)	2 (18.18)	4 (36.36)	2 (18.18)	5 (45.45)	9 (81.82)	2 (18.18)					
Provincia	Otras	43 (75.44)	9 (15.79)	5 (8.77)	37 (64.91)	13 (22.81)	7 (12.29)	18 (31.59)	18 (31.59)	21 (36.84)	54 (94.74)	3 (5.26)	0.3781	121 (85.82)	20 (14.18)	0.0760	
	Catagapi	96 (68.09)	22 (15.69)	23 (16.31)	91 (64.54)	24 (17.02)	26 (18.44)	45 (31.91)	49 (34.75)	47 (33.33)	121 (85.82)	20 (14.18)					
Unidad	Procesos cadena de valor	117 (74.52)	24 (15.29)	16 (10.19)	108 (68.79)	27 (17.20)	22 (14.01)	42 (26.75)	57 (36.31)	58 (36.94)	146 (92.99)	11 (7.01)	0.0002	11 (52.38)	10 (47.62)	0.0000	
	Procesos de apoyo	8 (38.10)	3 (14.29)	10 (47.62)	9 (42.86)	7 (33.33)	5 (23.81)	12 (57.14)	7 (33.33)	2 (9.52)	10 (47.62)	10 (47.62)					
	Procesos estratégicos	14 (70.00)	4 (20.00)	2 (10.00)	11 (55.00)	3 (15.00)	6 (30.00)	9 (45.00)	3 (15.00)	8 (40.00)	18 (90.00)	2 (10.00)					
Horas semanales laboradas	Menos de 40 horas	14 (87.50)	1 (6.25)	1 (6.25)	12 (75.00)	3 (18.75)	1 (6.25)	2 (12.50)	5 (31.25)	9 (56.25)	16 (100)	0 (0.00)	0.6811	113 (87.60)	16 (12.40)	0.4953	
	De 40 a 45 horas	91 (70.54)	19 (14.73)	19 (14.73)	85 (65.89)	21 (16.28)	23 (17.83)	42 (32.56)	46 (35.66)	41 (31.78)	133 (87.60)	16 (12.40)					
	De 46 a 50 horas	25 (62.50)	9 (22.50)	6 (15.00)	22 (55.00)	11 (27.50)	7 (17.50)	13 (32.50)	14 (35.00)	13 (32.50)	35 (87.50)	5 (12.50)					
	Más de 50 horas	9 (69.23)	2 (15.38)	2 (15.38)	9 (69.23)	2 (15.38)	2 (15.38)	6 (46.15)	2 (15.38)	5 (38.46)	11 (84.62)	2 (15.38)					
Antigüedad laboral	Menos de 6 meses	15 (83.33)	2 (11.11)	1 (5.56)	14 (77.78)	2 (11.11)	2 (11.11)	6 (33.33)	4 (22.22)	8 (44.44)	17 (94.44)	1 (5.56)	0.5697	77 (87.50)	11 (12.50)	0.9348	
	6 meses a 5 años	64 (72.73)	12 (13.64)	12 (13.64)	52 (59.09)	22 (25.00)	14 (15.91)	34 (38.64)	31 (35.23)	23 (26.14)	77 (87.50)	11 (12.50)					
	6 a 10 años	31 (70.45)	5 (11.36)	8 (18.18)	28 (63.64)	9 (20.45)	7 (15.91)	11 (25.00)	15 (34.09)	18 (40.91)	50 (98.64)	5 (9.36)					
	11 a 20 años	23 (60.53)	9 (23.68)	6 (15.79)	28 (73.68)	4 (10.53)	6 (15.79)	10 (26.32)	14 (36.84)	14 (36.84)	33 (86.84)	5 (13.16)					
	Más de 20 años	6 (60.00)	3 (30.00)	1 (10.00)	6 (60.00)	0 (0.00)	4 (40.00)	2 (20.00)	3 (30.00)	5 (50.00)	9 (90.00)	1 (10.00)					
En general, ¿su horario de trabajo se adapta a sus compromisos sociales y familiares?	Muy bien	68 (93.15)	3 (4.11)	2 (2.74)	54 (73.97)	11 (15.07)	8 (10.96)	14 (19.18)	21 (28.77)	38 (52.05)	72 (96.63)	1 (1.37)	0.0000	78 (85.71)	13 (14.29)	0.0005	
	Bien	57 (62.64)	19 (20.88)	15 (16.48)	56 (61.54)	17 (18.68)	18 (19.78)	30 (32.97)	35 (38.46)	26 (28.57)	70 (77.14)	13 (14.29)					
Para la realización de su trabajo, con qué frecuencia debe mantener un nivel de atención alto o muy alto	Nunca	5 (100)	0 (0.00)	0 (0.00)	5 (100)	0 (0.00)	0 (0.00)	2 (40.00)	2 (40.00)	1 (20.00)	5 (100)	0 (0.00)	0.7502	9 (100)	0 (0.00)	0.3405	
	Algunas veces	6 (66.67)	2 (22.22)	1 (11.11)	6 (66.67)	2 (22.22)	1 (11.11)	5 (55.56)	3 (33.33)	3 (33.33)	9 (100)	0 (0.00)					
Para la realización de su trabajo, con qué frecuencia debe atender varias tareas al mismo tiempo	Muchas veces	32 (74.42)	4 (9.30)	7 (16.28)	25 (58.14)	10 (23.26)	8 (18.60)	18 (41.86)	9 (20.93)	16 (37.21)	0.0867	36 (83.72)	7 (16.28)	0.1078	53 (94.64)	3 (5.36)	0.0666
	Siempre	101 (69.18)	25 (17.12)	20 (13.70)	97 (66.44)	25 (17.12)	24 (16.44)	40 (27.40)	55 (37.67)	51 (34.93)	130 (89.04)	16 (10.96)					
	Nunca	10 (90.91)	0 (0.00)	0 (0.00)	8 (72.73)	2 (18.18)	1 (9.09)	2 (18.18)	4 (36.36)	5 (45.45)	10 (90.91)	1 (9.09)					
	Solo alguna vez	18 (81.82)	2 (9.09)	2 (9.09)	15 (68.18)	3 (13.64)	4 (18.18)	7 (31.82)	8 (36.36)	7 (31.82)	20 (90.91)	2 (9.09)					
Para la realización de su trabajo, con qué frecuencia debe realizar tareas complejas, complicadas o difíciles	Muchas veces	56 (69.14)	18 (22.22)	7 (8.64)	41 (50.62)	10 (12.35)	11 (13.58)	30 (37.04)	23 (28.40)	28 (34.57)	0.4001	76 (93.83)	5 (6.17)	0.0437	76 (93.83)	5 (6.17)	0.1668
	Muchas veces	37 (64.91)	10 (17.54)	10 (17.54)	34 (59.65)	14 (24.56)	9 (15.79)	12 (21.05)	25 (43.86)	20 (35.09)	48 (84.21)	9 (15.79)					
	Siempre	18 (66.67)	1 (3.70)	8 (29.63)	11 (40.74)	8 (29.63)	8 (29.63)	12 (44.44)	7 (25.93)	8 (29.63)	21 (77.78)	6 (22.22)					
	Nunca	46 (93.88)	2 (4.08)	1 (2.04)	43 (87.76)	5 (10.20)	1 (2.04)	10 (20.41)	13 (26.53)	26 (53.06)	49 (100)	0 (0.00)					
Necesita esconder sus propias emociones en su puesto de trabajo	Solo alguna vez	25 (78.13)	5 (15.63)	2 (6.25)	22 (68.75)	6 (18.75)	4 (12.50)	10 (31.25)	12 (37.50)	10 (31.25)	31 (96.88)	1 (3.13)	0.0001	57 (89.06)	7 (10.94)	0.0001	
	Algunas veces	43 (67.19)	12 (18.75)	9 (14.06)	42 (65.63)	10 (15.63)	12 (18.75)	17 (26.56)	26 (40.63)	21 (32.81)	0.0197	57 (89.06)		7 (10.94)			
	Muchas veces	13 (43.33)	8 (26.67)	9 (30.00)	15 (50.00)	6 (20.00)	9 (30.00)	16 (53.33)	9 (30.00)	5 (16.67)	21 (70.00)	9 (30.00)					
	Siempre	12 (52.17)	4 (17.39)	7 (30.43)	6 (25.00)	10 (43.48)	7 (30.43)	10 (43.48)	7 (30.43)	6 (26.09)	17 (73.91)	6 (26.09)					
Considera su trabajo excesivo	Nunca	49 (98.00)	1 (2.00)	0 (0.00)	42 (84.00)	6 (12.00)	2 (4.00)	7 (14.00)	16 (32.00)	27 (54.00)	50 (100)	0 (0.00)	0.0000	51 (98.04)	3 (5.96)	0.0000	
	Solo alguna vez	41 (83.67)	6 (12.24)	2 (4.08)	37 (75.51)	7 (14.29)	5 (10.20)	12 (24.49)	18 (36.73)	19 (38.78)	47 (95.92)	2 (4.08)					
	Algunas veces	39 (69.09)	16 (24.24)	11 (16.67)	36 (64.55)	15 (22.73)	15 (22.73)	27 (49.09)	21 (31.82)	18 (27.27)	0.0027	59 (89.39)		7 (10.61)			
	Muchas veces	8 (33.33)	7 (29.17)	9 (37.50)	12 (50.00)	6 (25.00)	6 (25.00)	12 (50.00)	9 (37.50)	3 (12.50)	15 (62.50)	9 (37.50)					
En su puesto de trabajo, con qué frecuencia es necesario trabajar muy rápido	Siempre	2 (22.22)	1 (11.11)	6 (66.67)	1 (11.11)	3 (33.33)	5 (55.56)	5 (55.56)	3 (33.33)	1 (11.11)	4 (44.44)	5 (55.56)	0.2274	1 (100)	0 (0.00)	0.3210	
	Nunca	1 (100)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (100)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (100)	1 (100)	0 (0.00)					
	Algunas veces	31 (86.11)	2 (5.56)	3 (8.33)	27 (75.00)	6 (16.67)	3 (8.33)	12 (33.33)	11 (30.56)	13 (36.11)	34 (94.44)	2 (5.56)					
	Muchas veces	55 (67.07)	17 (20.73)	10 (12.20)	53 (64.63)	14 (17.07)	15 (18.29)	23 (28.05)	28 (34.15)	31 (37.80)	74 (90.24)	8 (9.76)					
En su puesto de trabajo, con qué frecuencia es necesario trabajar con plazos muy estrictos y muy cortos	Siempre	52 (65.82)	12 (15.19)	15 (18.99)	48 (60.76)	16 (20.25)	15 (18.99)	28 (35.44)	28 (35.44)	23 (29.11)	66 (83.54)	13 (16.46)	0.0106	66 (83.54)	13 (16.46)	0.0121	
	Nunca	8 (80.00)	2 (20.00)	0 (0.00)	7 (70.00)	2 (20.00)	1 (10.00)	2 (20.00)	4 (40.00)	4 (40.00)	10 (100)	0 (0.00)					
	Solo alguna vez	26 (89.66)	2 (6.90)	1 (3.45)	22 (75.86)	3 (10.34)	4 (13.79)	10 (34.48)	9 (31.03)	10 (34.48)	28 (96.55)	1 (3.45)					
	Algunas veces	47 (78.33)	6 (10.00)	7 (11.67)	42 (70.00)	11 (18.33)	7 (11.67)	17 (28.33)	13 (21.67)	30 (50.00)	56 (93.33)	4 (6.67)					
En su puesto de trabajo, con qué frecuencia es necesario tener tiempo suficiente para realizar su trabajo	Muchas veces	34 (60.71)	14 (25.00)	8 (14.29)	31 (55.36)	15 (26.79)	10 (17.86)	18 (32.14)	27 (48.21)	11 (19.64)	49 (77.50)	11 (17.50)	0.4338	60 (86.96)	9 (13.04)	0.9399	
	Muchas veces	44 (63.77)	15 (21.74)	10 (14.49)	43 (62.32)	10 (14.49)	16 (23.19)	19 (27.54)	27 (38.13)	23 (33.33)	60 (86.96)	9 (13.04)					
	Siempre	54 (73.97)	10 (13.70)	9 (12.33)	53 (72.60)	13 (17.81)	7 (9.59)	17 (23.29)	25 (34.25)	31 (42.47)	66 (90.41)	7 (9.59)					
	Nunca	1 (50.00)	1 (50.00)	0 (0.00)	1 (50.00)	1 (50.00)	0 (0.00)	2 (100)	0 (0.00)	0 (0.00)	2 (100)	0 (0.00)					

*Chi cuadrado: valor de p. Autores: Katherine De Mora; Andrés Endara. Fuente: Epi Info V7

Como parte del análisis se determinó una asociación entre la prevalencia del Síndrome de Burnout con el género ($p=0.0287$) y con los plazos estrictos o muy cortos a la hora de realizar el trabajo ($p=0.0121$). (Tabla 2) Adicionalmente se encontró asociación significativa con la unidad donde desempeña el trabajo el personal ($p=0.0000$). Predominantemente se vio afectada la unidad de procesos de apoyo donde el 48% del personal de las áreas de contabilidad, talento humano y sistemas informáticos y telecomunicaciones está afectada. (Figura 4)

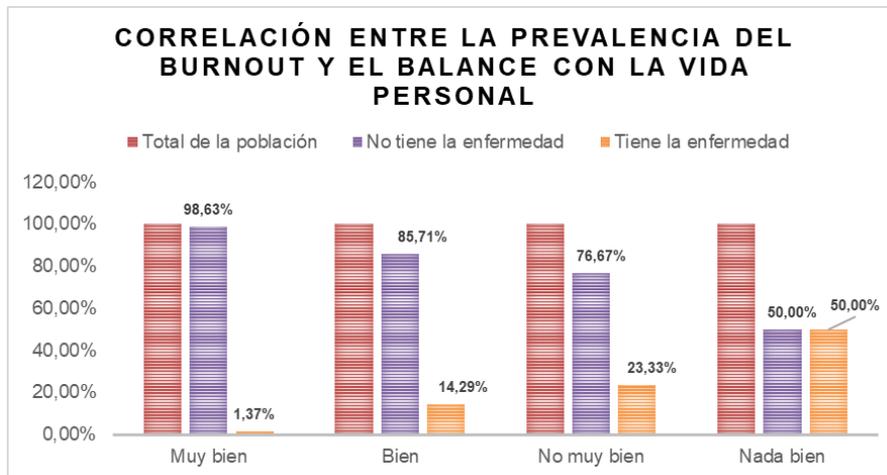
Figura 4. Correlación entre la prevalencia del Síndrome de Burnout y la unidad donde desempeñan sus funciones



Autores: Katherine De Mora; Andrés Endara. Fuente: Epi Info V7

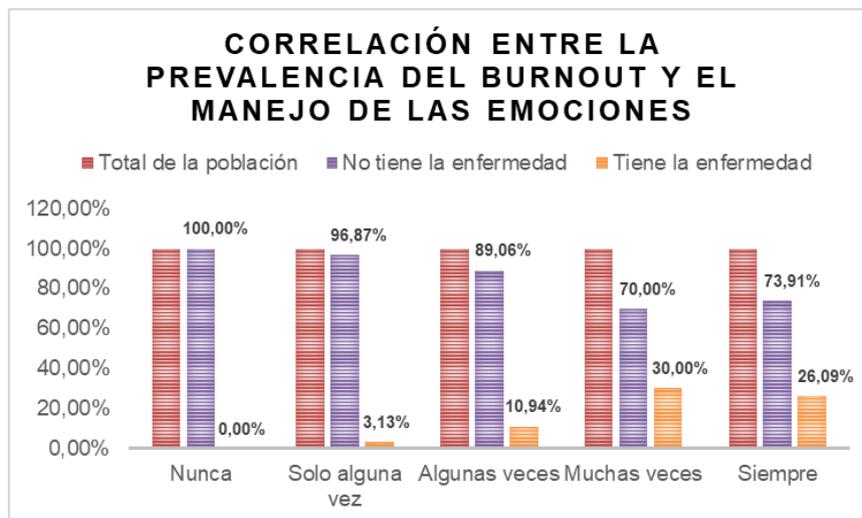
Al evaluar las condiciones sociolaborales se determinó que quienes que no tienen un adecuado balance entre la vida personal y la vida laboral tienen mayor probabilidad de padecer el síndrome ($p=0.0005$). (Figura 5) De la misma manera el personal que necesita esconder sus emociones con mayor frecuencia y quienes tienen exceso de trabajo presentan una mayor afectación ($p=0.0001$; $p=0.0000$ respectivamente). (Figura 6 y 7)

Figura 5. Correlación entre la prevalencia del Síndrome de Burnout y el balance con la vida personal de la población de estudio



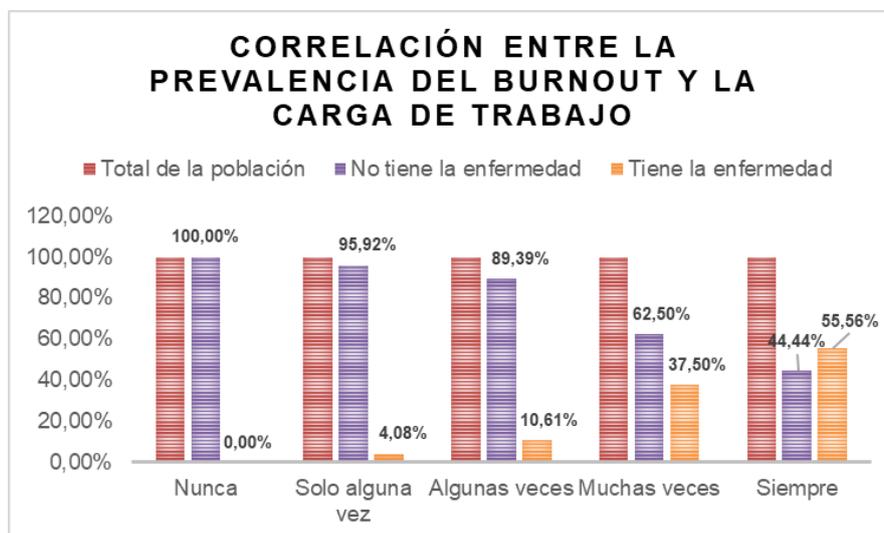
Autores: Katherine De Mora; Andrés Endara. Fuente: Epi Info V7

Figura 6. Correlación entre la prevalencia del Síndrome de Burnout y el manejo de las emociones



Autores: Katherine De Mora; Andrés Endara. Fuente: Epi Info V7

Figura 7. Correlación entre la prevalencia del Síndrome de Burnout y la carga de trabajo en el personal de la Cooperativa CACPECO



Autores: Katherine De Mora; Andrés Endara. Fuente: Epi Info V7

Mediante el análisis realizado a través del modelo de regresión logística binaria se determinó que los trabajadores y trabajadoras de la unidad relacionada con procesos de apoyo tiene ocho veces más probabilidad de presentar el síndrome de Burnout en relación a las otras unidades donde el personal desempeña sus funciones (Odds Ratio 8,34; IC 95% 2,74-25,39); de la misma manera las personas que no tienen un adecuado balance entre la vida personal y laboral tiene cincuenta veces más riesgo de presentar la enfermedad en relación a quienes indican que el horario laboral se adapta muy bien a sus compromisos sociales y familiares (Odds Ratio 50,12; IC 95% 2,72-921,24). Adicionalmente, se evidenció que el género corresponde a una variable protectora, lo que significa que el ser mujer reduce en un 66% el riesgo de burnout (Odds Ratio 0,34; IC 95% 0,14-0,83). (Tabla 3)

En relación al cansancio emocional el personal que trabaja en la unidad de procesos de apoyo tiene cuatro veces más riesgo de presentar cansancio emocional que aquellos que trabajan en otra unidad (Odds Ratio 4,47; IC 95% 1,45-13,76). De igual manera el estudio reveló que las personas que indican que su horario no se adapta nada bien a sus compromisos sociales y familiares tiene

diecisiete veces más riesgo en comparación con las personas que tienen un muy buen balance entre el trabajo y su vida personal (Odds Ratio 17,03; IC 95% 1,17-246,16); en cuanto a la necesidad de esconder las emociones en el puesto de trabajo, quienes tienen que esconderlas siempre o muchas veces tienen trece veces más probabilidad de tener un alto nivel de cansancio emocional en relación a aquellos que nunca ocultan sus emociones (Odds Ratio 13,4; IC 95% 1,36-132,73).

Los altos niveles de despersonalización están relacionados con la necesidad de esconder las emociones en el puesto de trabajo, y quienes lo hacen muchas veces tienen diez veces más riesgo en comparación a quienes nunca ocultan sus emociones (Odds Ratio 9,76; IC 95% 1,02-93,44), de igual forma el personal que considera que su trabajo siempre es excesivo tiene trece veces más riesgo de presentar despersonalización en relación a quienes nunca lo consideran (Odds Ratio 12,76; IC 95% 1,37-118,60). (Tabla 3)

En relación a la tercera subescala que corresponde a la realización personal se determinó que quienes refieren que su horario laboral no se adapta a los compromisos sociales y familiares tienen tres veces más probabilidad de presentar falta de realización personal en comparación con quienes tienen un buen balance entre su vida laboral y sus compromisos personales (Odds Ratio 2,91; IC 95% 1,00-8,42); además quienes tienen la necesidad de esconder muchas veces sus emociones en el puesto de trabajo tienen tres veces más riesgo de no fortalecer su realización personal en relación a quienes nunca ocultan sus emociones (Odds Ratio 3,40; IC 95% 1,19-9,73). Otro factor de riesgo que se encontró en el presente estudio es que el personal que considera que su trabajo algunas veces es excesivo tienen tres veces más probabilidad de tener afectación en esta escala en comparación a quienes nunca lo consideran excesivo (Odds Ratio 2,78; IC 95% 1,01-7,64). (Tabla 3)

Tabla 3. Modelo de regresión logística binaria cruda y ajustada (Odds ratio) para la asociación de potenciales factores de riesgo con el Síndrome de Burnout y sus tres subescalas en la población de estudio.

VARIABLE	CATEGORÍA	Cansancio emocional		Despersonalización		Realización personal		Riesgo Burnout	
		ORC (IC95%)	ORA (IC95%)	ORC (IC95%)	ORA (IC95%)	ORC (IC95%)	ORA (IC95%)	ORC (IC95%)	ORA (IC95%)
Género	Masculino	1		1		1		1	
	Femenino	0,37 (0,16-0,83)		0,71 (0,32-1,57)		0,65 (0,34-1,24)		0,34 (0,14-0,83)	
Edad	20 a 29 años	1		1		1		1	
	30 a 39 años	1,73 (0,68-4,42)		0,92 (0,38-2,20)		0,64 (0,33-1,24)		1,28 (0,48-3,38)	
	40 a 49 años	0,34 (0,04-2,99)		1,39 (0,42-4,60)		0,50 (0,17-1,45)		0,34 (0,04-2,98)	
	50 años o más	2,00 (0,35-11,36)		2,27 (0,50-10,30)		0,38 (0,07-1,94)		0,88 (0,09-8,10)	
Estado civil	Soltero(a)	1		1		1		1	
	Casado(a)	1,46 (0,58-3,71)		0,98 (0,43-2,19)		1,03 (0,54-1,96)		1,56 (0,59-4,13)	
	Unión Libre	2,83 (0,63-12,67)		0,96 (0,18-4,95)		0,68 (0,16-2,73)		1,97 (0,35-10,85)	
	Viudo(a)	8,52 (0,48-149,95)		4,84 (0,28-82,57)		0 (0>0,01)		9,85 (0,55-175,38)	
	Divorciado(a)	1,54 (0,28-8,25)		0,40 (0,04-3,38)		0,61 (0,15-2,42)		0 (0>0,01)	
Número de hijos	No tiene hijos(as)	1		1		1		1	
	1 a 2 hijos(as)	1,14 (0,48-2,66)		0,96 (0,44-2,10)		0,56 (0,30-1,04)		0,92 (0,36-2,31)	
	3 o más hijos(as)	1,48 (0,28-7,91)		1,09 (0,21-5,66)		0,89 (0,24-3,32)		1,67 (0,31-9,03)	
Provincia	Otras	1		1		1		1	
	Cotopaxi	2,02 (0,73-5,62)		1,61 (0,65-3,96)		1,01 (0,52-1,96)		2,97 (0,84-10,43)	
Unidad	Procesos cadena de valor	1		1		1		1	
	Procesos de apoyo	8,02 (2,95-21,81)	4,47 (1,45-13,76)	1,91 (0,63-5,76)		3,64 (1,43-9,27)	2,14 (0,77-5,95)	12,06 (4,20-34,58)	8,34 (2,74-25,39)
	Procesos estratégicos	0,97 (0,20-4,61)	0,93 (0,15-5,46)	2,62 (0,91-7,56)		2,24 (0,86-5,78)	2,16 (0,76-6,12)	1,47 (0,30-7,18)	1,65 (0,29-9,26)
Horas semanales laboradas	Menos de 40 horas	1		1		1		1	
	De 40 a 45 horas	2,59 (0,32-20,76)		3,25 (0,40-25,84)		3,37 (0,73-15,54)		213590,40 (0>0,01)	
	De 46 a 50 horas	2,64 (0,29-23,93)		3,17 (0,35-28,16)		3,36 (0,66-17,06)		215497,46 (0>0,01)	
	Más de 50 horas	2,72 (0,21-33,99)		2,72 (0,21-33,95)		5,99 (0,95-37,74)		274269,49 (0>0,01)	
Antigüedad laboral	Menos de 6 meses	1		1		1		1	
	6 meses a 5 años	2,68 (0,32-22,03)		1,51 (0,31-7,32)		1,25 (0,43-3,67)		2,42 (0,29-20,09)	
	6 a 10 años	3,77 (0,43-32,62)		1,51 (0,28-0,09)		0,66 (0,20-2,20)		2,17 (0,23-20,08)	
	11 a 20 años	3,18 (0,35-28,64)		1,50 (0,27-8,28)		0,71 (0,21-2,41)		2,57 (0,27-23,83)	
	Más de 20 años	1,88 (0,10-33,85)		5,33 (0,76-37,09)		0,50 (0,08-3,13)		1,88 (0,10-33,82)	
En general, ¿su horario de trabajo se adapta a sus compromisos sociales y familiares?	Muy bien	1		1		1		1	
	Bien	7,00 (1,54-31,71)	5,33 (1,45-13,76)	2,00 (0,81-4,91)	1,11 (0,39-3,13)	2,07 (1,00-4,29)	1,48 (0,66-3,32)	11,99 (1,53-94,05)	9,80 (1,21-78,76)
	No muy bien	15,20 (3,04-75,89)	7,73 (1,39-43,62)	1,25 (0,34-4,51)	0,42 (0,09-1,93)	4,81 (1,91-12,13)	2,91 (1,00-8,42)	21,91 (2,55-187,59)	12,82 (1,37-119,71)
	Nada bien	35,48 (3,18-395,75)	17,03 (1,17-246,16)	24,32 (2,25-262,34)	10,27 (0,77-136,85)	12,64 (1,22-130,85)	6,60 (0,56-77,76)	71,99 (4,46-1162,18)	50,12 (2,72-921,24)
Para la realización de su trabajo, con qué frecuencia debe mantener un nivel de atención alto o muy alto	Algunas veces	1		1		1		1	
	Muchas veces	1,55 (0,16-14,47)		1,82 (0,19-16,71)		0,57 (0,13-2,45)		293315,99 (0>0,01)	
	Siempre	1,26 (0,15-10,69)		1,57 (0,18-13,12)		0,30 (0,07-1,18)		185659,35 (0>0,01)	
Para la realización de su trabajo, con qué frecuencia debe realizar varias tareas al mismo tiempo	Nunca	1		1		1		1	
	Algunas veces	35700,97 (0>0,01)		66878,50 (0>0,01)		0,60 (0,09-3,93)		31411,61 (0>0,01)	
	Muchas veces	66301,81 (0>0,01)		65662,53 (0>0,01)		0,58 (0,09-3,80)		57407,44 (0>0,01)	
	Siempre	130277,25 (0>0,01)		112637,48 (0>0,01)		0,88 (0,13-5,60)		131690,34 (0>0,01)	
Para la realización de su trabajo, con qué frecuencia debe realizar tareas complejas, complicadas o difíciles	Nunca	1		1		1		1	
	Solo alguna vez	1,00 (0,08-12,39)		2,22 (0,21-22,69)		2,10 (0,35-12,39)		1 (0,08-12,39)	
	Algunas veces	0,94 (0,10-8,51)		1,57 (0,18-13,51)		2,64 (0,53-13,07)		0,65 (0,06-6,21)	
	Muchas veces	2,12 (0,24-18,55)		1,87 (0,21-16,51)		1,20 (0,22-6,30)		1,87 (0,21-16,51)	
	Siempre	4,21 (0,45-38,59)		4,21 (0,45-38,59)		3,60 (0,65-19,90)		2,85 (0,30-27,02)	
Necesita esconder sus propias emociones en su puesto de trabajo	Nunca	1		1		1		1	
	Solo alguna vez	3,19 (0,27-36,71)	2,94 (0,24-36,03)	6,83 (0,72-63,97)	4,42 (0,43-44,59)	1,77 (0,63-4,91)	1,55 (0,53-4,52)	132273,63 (0>0,01)	
	Algunas veces	7,83 (0,95-64,03)	5,18 (0,59-45,44)	11,03 (1,38-87,77)	4,75 (0,52-43,19)	1,40 (0,57-3,42)	1,00 (0,39-2,61)	503568,03 (0>0,01)	
	Muchas veces	20,53 (2,44-172,26)	13,49 (1,59-121,32)	20,49 (2,44-171,60)	9,76 (1,02-93,44)	4,44 (1,63-12,07)	3,40 (1,19-9,73)	1757349,67 (0>0,01)	
	Siempre	20,96 (2,39-183,34)	13,45 (1,36-132,73)	20,91 (2,39-182,64)	6,21 (0,57-66,84)	2,99 (1,01-8,80)	1,84 (0,56-6,00)	1447229,14 (0>0,01)	
Considera su trabajo excesivo	Nunca	1		1		1		1	
	Solo alguna vez	145930,43 (0>0,01)		2,72 (0,50-14,78)	1,66 (0,28-9,87)	1,99 (0,71-5,58)	1,63 (0,56-4,72)	174488,62 (0>0,01)	
	Algunas veces	685873,02 (0>0,01)		7,05 (1,53-32,50)	3,69 (0,69-19,58)	4,25 (1,66-10,85)	2,78 (1,01-7,64)	486497,93 (0>0,01)	
	Muchas veces	2057619,06 (0>0,01)		7,99 (1,47-43,33)	4,14 (0,59-28,83)	6,14 (1,98-19,02)	2,89 (0,80-10,38)	2460289,55 (0>0,01)	
	Siempre	6858730,21 (0>0,01)		29,99 (4,34-206,91)	12,76 (1,37-118,60)	7,67 (1,64-35,75)	4,25 (0,80-22,50)	5125603,24 (0>0,01)	
En su puesto de trabajo, con qué frecuencia es necesario trabajar muy rápido	Nunca	1		1		1		1	
	Algunas veces	15521,50 (0>0,01)		13419,85 (0>0,01)		44299,47 (0>0,01)		4417,72 (0>0,01)	
	Muchas veces	23713,40 (0>0,01)		33048,88 (0>0,01)		34538,57 (0>0,01)		8119,07 (0>0,01)	
	Siempre	40016,37 (0>0,01)		34598,05 (0>0,01)		48642,56 (0>0,01)		14792,70 (0>0,01)	
En su puesto de trabajo, con qué frecuencia es necesario trabajar con plazos muy estrictos y muy cortos	Nunca	1		1		1		1	
	Solo alguna vez	45056,85 (0>0,01)		1,44 (0,14-14,65)		2,10 (0,37-11,82)		53874,36 (0>0,01)	
	Algunas veces	166625,34 (0>0,01)		1,18 (0,13-10,84)		1,57 (0,30-8,19)		107748,73 (0>0,01)	
	Muchas veces	210265,31 (0>0,01)		1,95 (0,22-17,24)		1,89 (0,36-9,81)		215497,46 (0>0,01)	
	Siempre	488358,15 (0>0,01)		3,09 (0,35-27,27)		2,36 (0,44-12,53)		518540,77 (0>0,01)	
En su puesto de trabajo, con qué frecuencia es necesario tener tiempo suficiente para realizar su trabajo	Nunca	1		1		1		1	
	Solo alguna vez	24390,93 (0>0,01)		21088,33 (0>0,01)		0 (0>0,01)		29164,21 (0>0,01)	
	Algunas veces	35944,53 (0>0,01)		35907,16 (0>0,01)		0 (0>0,01)		30622,42 (0>0,01)	
	Muchas veces	28938,39 (0>0,01)		44564,03 (0>0,01)		0 (0>0,01)		30622,42 (0>0,01)	
	Siempre	24009,82 (0>0,01)		15656,49 (0>0,01)		0 (0>0,01)		21652,22 (0>0,01)	

*ORC: Odds ratio crudo; ORA: Odds ratio ajustado. Autores: Katherine De Mora; Andrés Endara. Fuente: Epi Info V7

DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS Y PROPUESTA DE SOLUCIÓN

Luego de la revisión bibliográfica y de los resultados obtenidos en el presente estudio se pudo determinar la relación entre las características sociodemográficas y las condiciones laborales con el Síndrome de Burnout.

Para iniciar es prioritario mencionar que en la Cooperativa CACPECO existe una prevalencia del Síndrome de Burnout del 11,62% es decir, 23 personas están afectadas por esta enfermedad, que es similar a lo expuesto por expertos en salud mental quienes estimaron que “el Burnout afecta al 10% de las personas trabajadoras”. (Mouzo, 2019)

La cooperativa se encuentra conformada por el corporativo y sus 22 agencias distribuidas en varias provincias; el 87% de los trabajadores y trabajadoras que tiene Burnout laboran en la provincia de Cotopaxi (n=20). (Anexo 3)

Del total de los afectados por este síndrome el 48% son mujeres y el 52% hombres teniendo aparentemente una distribución similar de la enfermedad en relación al género; sin embargo, luego del análisis correlacional se obtuvo que ser mujer reduce en un 66% el riesgo de presentar Burnout, esto a su vez se confirma con lo referido por algunos autores que atribuyen que los roles de género han desarrollado en las mujeres “destrezas en la capacidad de planificación y organización que permiten afrontar adecuadamente la realización de varias actividades a la vez” y que incide en que las escalas de cansancio emocional y despersonalización son las que más afectan al género masculino. (Morales Naranjo et al., 2017; Taruchaín & Mayorga, 2020)

En referencia a la subescala de realización personal se pudo determinar que es más baja en el género femenino y esto está relacionado con los roles tradicionales asignados a las mujeres como la participación en la educación de los hijos. (Pasalagua Marínez, 2020)

El rango de edad con mayor número de casos en esta investigación corresponde a las personas entre los 20 y 39 años de edad (91%), tal como lo menciona un análisis realizado en Eslovenia en el 2019 donde los profesionales más jóvenes

tuvieron mayores niveles de estrés laboral y burnout relacionados principalmente con la preocupación de lograr un equilibrio entre la vida laboral y personal. Además, conviene subrayar que conforme al estudio publicado en la revista *Journal of Basic and Applied Psychology Research* los mayormente afectados por la enfermedad son personas que se incluyen dentro de la generación Millennials (1982-1997) con el 15,9% y Centennials (1995-2010) el 32,4%. (Martínez Mejía et al., 2020; Rozman et al., 2019)

En relación a la variable estado civil el síndrome se presenta en un 57% en personas casadas, seguido del 30% en solteros siendo similar a los resultados obtenidos en la investigación realizada en una institución de educación superior ecuatoriana donde el mayor porcentaje de las personas diagnosticadas corresponden a profesionales casados y en menor grado a personas solteras. (Espinoza, 2021)

De los 23 trabajadores y trabajadoras que presentaron la enfermedad el 70% trabaja a la semana entre 40 a 45 horas teniendo un resultado similar al del estudio regional *Burnout 2022* realizado por el portal de empleo Bumeran y publicado en la revista *América Economía*. Así mismo el 70% trabaja en la institución entre 6 meses a 10 años, confirmando que quienes tienen más años en el puesto de trabajo tienen menor probabilidad de desarrollar el síndrome como menciona el estudio realizado por Galliussi en el 2020. (AméricaEconomía.com, 2022; Galliussi, 2020)

En relación a las condiciones laborales del personal afectado por el Burnout se evidenció que el 39% considera que no tiene un adecuado balance entre la vida laboral y personal, de la misma manera el análisis correlacional de esta investigación determinó que esta condición laboral de desbalance aumenta 50 veces más el riesgo de presentar la enfermedad en relación a quienes indican que su horario laboral se adapta muy bien a sus compromisos sociales y familiares; lo que concuerda con la investigación realizada en México que afirma que las jornadas de trabajo extensas y el desbalance entre lo laboral y familiar están estrechamente relacionadas con el síndrome. (Uribe Prado, 2020).

Por otro lado, el 100% de los afectados indica que siempre o muchas veces es necesario mantener un nivel de atención alto o muy alto para realizar su trabajo y el 87% considera que debe atender varias tareas al mismo tiempo. (Anexo 3)

También se determinó que el 65% de los diagnosticados muchas veces o siempre consideran que su trabajo demanda realizar tareas complicadas, complejas o difíciles y necesitan esconder sus emociones en el puesto de trabajo. (Anexo 3).

En relación a la necesidad de esconder sus emociones con la ayuda del modelo de regresión logística se determinó que las personas que tienen que esconderlas siempre o muchas veces tienen 13 veces más probabilidad de cansancio emocional, 10 veces más riesgo de altos niveles de despersonalización y 3 veces mayor probabilidad en cuanto a la baja realización personal.

El 61% del personal con Burnout considera muchas veces o siempre que su trabajo es excesivo y que requiere trabajar muy rápido (91%), o con plazos estrictos o muy cortos (78%) lo que implica que muchas veces o siempre es necesario tener tiempo suficiente para realizar su trabajo (70%). (Anexo 3)

En relación al trabajo excesivo se determinó que las personas que consideran que siempre es excesivo tiene 13 veces más riesgo de altos niveles de despersonalización y las que consideran que algunas veces es excesivo tienen 3 veces más probabilidad de tener afectación en la escala de realización personal.

Uno de los aspectos que hay que tener presente en esta discusión son las limitaciones encontradas en relación a una baja existencia de estudios nacionales e internacionales de prevalencia del síndrome en personal administrativo, de la misma manera en el primer estudio nacional de condiciones de trabajo y salud en el Ecuador no se tomaron en cuenta los entornos laborales del personal administrativo que regularmente está expuesto a largas y excesivas jornadas que tienden a desencadenar factores de riesgo principalmente psicosociales y ergonómicos. (Ministerio de Salud Pública, 2022)

Las limitaciones en relación a las categorías utilizadas para organizar la información recolectada dificultan la interpretación de los hallazgos en poblaciones en las que se obtiene como resultado una baja prevalencia de la enfermedad. Para futuras investigaciones y en lo referente al modelo de regresión logística se recomienda agrupar las variables preferentemente en dos categorías para disminuir los errores a la hora del procesamiento de datos en los softwares de análisis estadístico.

Otra condición que se evidenció fue el índice de respuesta del 76% que está relacionado a que la encuesta fue aplicada en el mes de diciembre que se considera la temporada de mayor carga laboral en la población de estudio por la existencia de una mayor demanda de servicios por parte de los clientes, por el cierre del ejercicio fiscal y el cumplimiento de las metas proyectadas en cada una de las áreas.

Los estudios en materia de salud y seguridad ocupacional cada vez tienen mayor relevancia para las empresas por lo que es necesario contar con una intervención integral encaminada al desarrollo y crecimiento laboral de sus empleados que a su vez se traducirá en mejores resultados organizacionales ya que los trabajadores sanos proporcionan una mayor productividad en relación a aquellos que presentan el síndrome. Esto coincide con varias investigaciones revisadas en relación a la gerencia integral que busca “tratar las inconformidades de los trabajadores y a su vez mejorar el clima laboral mediante la reactivación de las actitudes productivas del personal, la conformación de equipos de trabajo, motivación e incentivos y delegación de tareas”. (Camacho & Universidad de Los Andes, 2019; Lovo J., 2021)

Como parte de la presente investigación se propone un plan de acción como herramienta que concientice la seriedad de la prevalencia del síndrome y se encamine a realizar acciones que permitan disminuir los niveles de cansancio emocional, despersonalización y falta de realización en el personal de la cooperativa así como también adquirir conocimientos y habilidades para prevenir complicaciones o secuelas en los casos ya diagnosticados; y que a su vez se

sumen a las actividades que están siendo realizadas por la unidad de seguridad y salud ocupacional de la institución.

Adicionalmente, es relevante destacar que el costo-beneficio de realizar una intervención para mitigar los riesgos asociados al síndrome de Burnout es bajo en relación al costo por ausentismo laboral, por accidentes de trabajo, por pago de incapacidades como lo determinan Cuellar y Panqueba en una investigación realizada a una empresa de Bogotá, ya que trabajar en prevención es social y económicamente más rentable. (Cuellar & Panqueba, 2021)

El plan de acción para la prevención del síndrome de burnout se pretende sea una recopilación estructurada en donde se definan los objetivos, la asignación de responsabilidades y que esté conforme a las normativas internas y la política de seguridad y salud ocupacional con el fin de asegurar que se gestionen de manera adecuada los factores asociados a las tres subescalas.

Entre las principales actividades que constituyen este plan está realizar evaluaciones periódicas de prevalencia del síndrome, organizar charlas de prevención y cuidado de la salud mental, actividades para fomentar o mejorar las interacciones entre el personal buscando fortalecer los vínculos sociales, creando redes de apoyo y evitando el aislamiento. Así como crear programas organizacionales de recompensas y beneficios no monetarios, y actividades focalizadas en las individualidades en relación a oportunidades de formación continua, proyecto de vida, apoyo psicosocial y acompañamiento.

Finalmente, al poner en marcha el plan de acción será indispensable tomar en cuenta la voz de los trabajadores y la existencia de justicia organizacional en la distribución de las recompensas enfatizando en la importancia de proveer buenas condiciones de trabajo y apoyo al personal para preservar su salud mental, ya que son “claves para una vida productiva y comprometida”. (OECD/ILO, 2022; Vasquez et al., 2019)

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

El cuestionario de condiciones de salud y trabajo en Latinoamérica y el cuestionario de Maslach Burnout Inventory, según ésta y otras investigaciones pueden utilizarse como referentes teóricos y metodológicos para el estudio de la prevalencia del Síndrome de Burnout.

Al realizar el diagnóstico del síndrome se determinó que el 11,62%, es decir 23 trabajadores y trabajadoras de la Cooperativa de Ahorro y Crédito CACPECO Ltda. están afectadas por esta enfermedad. También se identificó que el 14% del personal tiene alto nivel de cansancio emocional, de la misma manera el 17% tuvo un alto nivel en relación a la despersonalización. La subescala donde se puede evidenciar mayor afectación es la de realización personal donde el 32% se encuentra muy afectado.

Mediante el análisis de las subescalas es relevante tomar en cuenta que entre el 16% y el 34% de los encuestados y encuestadas tienen niveles medios de afectación en relación a cansancio emocional, despersonalización y falta de realización personal por lo que varias actividades del plan de acción están encaminadas a mejorar estos niveles y a su vez prevenir el desarrollo de esta enfermedad.

En relación a las variables sociodemográficas se determinó que ser mujer reduce el riesgo de presentar Burnout, sin embargo, el género femenino tiene mayor afectación en cuanto a la subescala de realización personal; adicionalmente y de manera similar a otras investigaciones los niveles de estrés laboral y la presencia de burnout tienen mayor prevalencia en los trabajadores y trabajadoras más jóvenes (20-39 años) y en personas casadas.

Trabajar más de 40 horas a la semana, tener menos de 10 años de servicio en la institución, las altas cargas laborales, el no tener un adecuado balance entre la vida personal y laboral, la necesidad de esconder sus emociones en el puesto de trabajo y el tener que atender tareas complejas al mismo tiempo con altos

niveles de atención y en plazos cortos son condiciones laborales que inciden significativamente en la prevalencia del síndrome.

Con la finalidad de disminuir los niveles de cansancio emocional, reducir la afectación en la subescala de despersonalización y mejorar la realización personal se recomienda aplicar el plan de acción que incluye realizar evaluaciones periódicas de prevalencia del síndrome, organizar charlas de prevención y cuidado de la salud mental, actividades para fomentar o mejorar las interacciones entre el personal, crear programas organizacionales de recompensas y beneficios no monetarios, y actividades focalizadas en las individualidades.

Para futuras investigaciones se propone agrupar las variables preferentemente en dos categorías para disminuir los errores a la hora del procesamiento de datos en los softwares de análisis estadístico, también se recomienda realizar la aplicación de las encuestas en periodos con menor carga laboral para obtener un mayor índice de respuesta que facilite la recolección y confiabilidad de la al no verse afectada por periodos de altas o bajas demandas laborales.

REFERENCIAS

- Almonacid, J. M., Calderón, M. A., & Vicente, W. (2020). Teleworking effect on job burnout of higher education administrative personnel in the Junín region, Peru. *International Journal of Data and Network Science*, 4(4), 373–380. <https://doi.org/10.5267/j.ijdns.2020.9.001>
- AméricaEconomía.com. (2022, October 27). El 86% de los argentinos dice experimentar el Síndrome de Burnout. *América Economía*. <https://www.americaeconomia.com/el-86-de-los-argentinos-dice-experimentar-el-sindrome-de-burnout>
- Apiquian, A. (2007). *El síndrome del burnout en las empresas*. <http://pendientedemigracion.ucm.es/cont/descargas/documento33140.pdf?pg=cont/descargas/documento33140.pdf>
- Aranda Beltrán, C., Pando Moreno, M., & Salazar Estrada, J. (2016). Confiabilidad y validación de la escala Maslach Burnout Inventory (HSS) en trabajadores del occidente del país México. *Revista Científica Salud Uninorte*, 32(2), 218–227. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-55522016000200005&lng=en
- Benavides, F. G., Merino-Salazar, P., Cornelio, C., Assunção, A. A., Agudelo-Suárez, A. A., Amable, M., Artazcoz, L., Astete, J., Barraza, D., Berhó, F., Milián, L. C., Delclòs, G., Funcasta, L., Gerke, J., Gimeno, D., Itatí-Iñiguez, M. J., de Paula Lima, E., Martínez-Iñigo, D., de Medeiros, A. M., ... Vives, A. (2016). Basic questionnaire and methodological criteria for Surveys on Working Conditions, Employment, and Health in Latin America and the Caribbean. *Cadernos de Saude Publica*, 32(9). <https://doi.org/10.1590/0102-311X00210715>
- Camacho, C., & Universidad de Los Andes, U. (2019). Una mirada desde el Síndrome de Burnout hacia la Gerencia Integral en el Siglo XXI. *Revista Scientific*, 4(13), 40–59.

<https://doi.org/https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2019.4.13.2.40-59>

Coba, L., & Herrera, G. (2022). *Nuevas voces feministas*.

Cuellar, P., & Panqueba, Y. (2021). *Propuesta de Intervención para Mitigar el Riesgo Psicosocial asociado a Estrés y Síndrome de Burnout en los Trabajadores del Área Administrativa de la Empresa City Parking S.A.S.* Universidad ECCI.

De los Ríos et al. (2007). Burnout en Personal Administrativo de una Dependencia Gubernamental: Análisis de sus Factores Relacionados. *Revista Investigación y Ciencia, enero-abril(37)*, 26–34. De los Ríos Castillo José Lauro, Ocampo Mancilla Mariano, Landeros López Martha, Ávila Rojas Teresa Luzeldy, Tristán Alejo Luis Antonio

Díez, F., & Martínez, P. C. (2021, July 16). Burnout: qué es el creciente síndrome de estar “quemado” por el trabajo y cómo combatirlo. *BBC NEWS MUNDO*. <https://www.bbc.com/mundo/noticias-57861825>

Espinoza, I. (2021). *La influencia del burnout en el desempeño laboral del personal administrativo del sector público*. Universidad Técnica de Ambato.

Flores, S., & Ruíz, A. (2018). Burnout en profesionales de la salud y personal administrativo en una unidad médica de primer nivel. *Psicología y Salud, 28(591)*, 63–72. [http://ri.uaemex.mx/bitstream/handle/20.500.11799/80185/Articulo Burnout Sandra%3AAna.pdf?sequence=3&isAllowed=y](http://ri.uaemex.mx/bitstream/handle/20.500.11799/80185/Articulo%20Burnout%20Sandra%3AAna.pdf?sequence=3&isAllowed=y)

Galliussi, G. (2020). *Síndrome de burnout y su relación a la antigüedad en el puesto de trabajo y el sexo en médicos de diferentes especialidades de la ciudad de Paraná*. Pontificia Universidad Católica Argentina.

La Hora. (2022, January 7). Estrés laboral deja pérdidas de \$1,6 millones al día en Ecuador. *La Hora*. <https://www.lahora.com.ec/pais/salud-mental-agotamiento-estres-laboral-costo-economia/>

- Lorena Guarino. (2022, October 28). Burnout laboral: Estos son los países más “exhaustos” de Latinoamérica. *Bloomberg Línea*. <https://www.bloomberglinea.com/2022/10/28/burnout-laboral-estos-son-los-paises-mas-exhaustos-de-latinoamerica/>
- Lovo J. (2021). Síndrome de burnout: Un problema moderno. *Revista Entorno*, 70, 110–120. <https://www.lamjol.info/index.php/entorno/article/view/10371>
- Marchand, A., Blanc, M. E., & Beaugard, N. (2018). Do age and gender contribute to workers’ burnout symptoms? *Occupational Medicine*, 68(6), 405–411. <https://doi.org/10.1093/OCCMED/KQY088>
- Martínez Mejía, E., Villa George, F. I., & Martínez Guerrero, J. I. (2020). Prevalence of Burnout Syndrome in Mexican Employees in Mexico City. *Journal of Basic and Applied Psychology Research*, 2(3), 23–32. <https://doi.org/10.29057/jbapr.v2i3.5912>
- Mejia, C. R., Chacon, J. I., Enamorado-Leiva, O. M., Garnica, L. R., Chacón-Pedraza, S. A., & García-Espinosa, Y. A. (2019). Factores asociados al estrés laboral en trabajadores de seis países de Latinoamérica. *Revista de La Asociacion Espanola de Especialistas En Medicina Del Trabajo*, 28(3), 204–211.
- Ministerio de Salud Pública. (2022). *Panorama Nacional de Salud de los Trabajadores Encuesta de Condiciones de Trabajo y Salud 2021-2022*.
- Morales Naranjo, S., García Oquendo, V., & Silva Jaramillo, K. (2017). Burnout y satisfacción laboral: hallazgos diferenciales por género. *Revista PUCE*. <https://doi.org/10.26807/revpuce.v0i0.115>
- Mouzo, J. (2019, May 28). El ‘burnout’ toma peso en la lista de dolencias de la OMS. *El País*. https://elpais.com/sociedad/2019/05/27/actualidad/1558956228_933147.html#:~:text=Los expertos estiman que el,2%25 y el 5%25.&text=“Cuando ves este síndrome%2C en, personas con ansiedad y depresión

- OECD/ILO. (2022). The impact of the 3 Ds on G7 labour markets: key issues. *ILO-OECD Issues Paper Prepared for the 1st G7 Employment Task Force Meeting, February*, 17–18.
- Pasalagua Marínez, S. I. (2020). *Síndrome de Burnout y Resiliencia: Efectos de roles de género y riesgo psicosocial en profesionales de dos áreas*. Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo.
- Pava Tobón, N., & Castro Mesa, M. (2019). *Análisis del estado de burnout en personal administrativo de una empresa de comunicaciones y servicios al cliente de Medellín, Antioquia, Colombia*. Universidad de Antioquia.
- Rozman, M., Grinkevich, A., & Tominc, P. (2019). Occupational Stress, Symptoms of Burnout in the Workplace and Work Satisfaction of the Age-diverse Employees. *Organizacija*, 52(1), 46–59. <https://doi.org/10.2478/orga-2019-0005>
- Taruchaín, L., & Mayorga, M. (2020). Síndrome Burnout en funcionarios públicos de la Provincia de Tungurahua. *Revista Centros*, 6(2), 72–84. <https://revistas.up.ac.pa/index.php/centros/article/view/1402>
- Teleamazonas. (2022). *Jóvenes priorizan la salud mental en los lugares de trabajo*. <https://www.teleamazonas.com/jovenes-priorizan-la-salud-mental-en-los-lugares-de-trabajo/>
- Uribe Prado, J. F. (2020). Riesgos psicosociales, burnout y psicosomáticos en trabajadores del sector público. *Investigación Administrativa*, 49(125), 0–16. http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2448-76782020000100003&script=sci_abstract&tlng=en
- van Dam, A. (2021). A clinical perspective on burnout: diagnosis, classification, and treatment of clinical burnout. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 30(5), 732–741. <https://doi.org/10.1080/1359432X.2021.1948400>
- Vasquez, E., Aranda, C., & Ortiz de La Cuesta, M. (2019). Síndrome de burnout

y justicia organizacional: una revisión sistemática. *Salud de Los Trabajadores*, 27(2), 147–158.

World Health Organization. (2021). *WHO MENTAL HEALTH ATLAS 2020*.

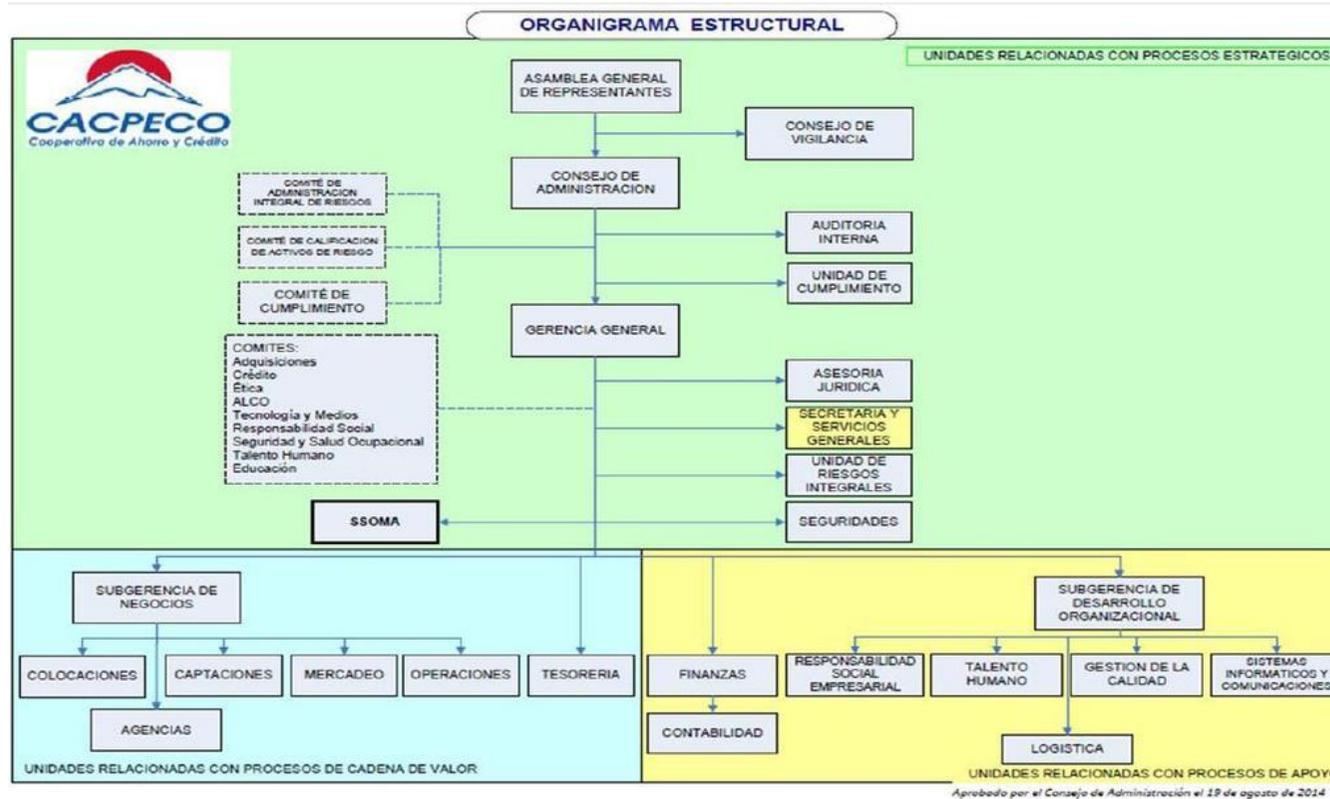
World Health Organizaton. (2019). *Burn-out an “occupational phenomenon”*: *International Classification of Diseases*. <https://www.who.int/news/item/28-05-2019-burn-out-an-occupational-phenomenon-international-classification-of-diseases>

Yeh, W. Y., Yeh, C. Y., & Chen, C. J. (2018). Exploring the public-private and company size differences in employees' work characteristics and burnout: Data analysis of a nationwide survey in Taiwan. *Industrial Health*, 56(5), 452–463. <https://doi.org/10.2486/indhealth.2017-0182>

ANEXOS

Anexo 1.

Figura 8. Estructura organizacional de la Cooperativa de Ahorro y Crédito CACPECO Ltda.



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito CACPECO Ltda.

Anexo 2. Encuesta

Maestría en Seguridad y Salud Ocupacional

Prevalencia del Síndrome de Burnout en el personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito CACPECO Ltda., cuarto trimestre de 2022.

Sección 1

¡TU OPINIÓN IMPORTA!

Dedícale 15 minutos a completar la encuesta de forma anónima y confidencial. Esta encuesta será aplicada para el proyecto de titulación de la Maestría en Seguridad y Salud ocupacional de la Universidad de las Américas, tiene la finalidad de investigar el Síndrome de Burnout y poder plantear medidas para reducir los síntomas y prevenir los riesgos psicosociales. No existen respuestas buenas o malas, responda lo más sinceramente posible.

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

De acuerdo

Sección 2

PREGUNTAS GENERALES

2. Género

Masculino
Femenino
Otro

3. Edad (años)

Ingrese su respuesta en números x ejm: 30

Escriba su respuesta

4. Estado Civil

Soltero(a)
Casado(a)
Unión Libre
Viudo(a)
Separado(a)
Divorciado(a)

5. Número de hijos(as)

Ingrese su respuesta en números, por ejemplo si no tiene hijos coloque: 0

Escriba su respuesta

SU EMPLEO

6. Agencia a la que pertenece

Latacunga Matriz
Latacunga - Oficina Especial Centro Comercial Popular
Latacunga - Agencia El Salto
Oficina Especial Latacunga Sur
Latacunga - Sucursal Eloy Alfaro
Agencia Pujilí
Agencia Saquisilí
Agencia Salcedo
Agencia Ambato
Agencia Sigchos
Agencia La Maná
Agencia Moraspungo
Quito - Agencia Villaflores
Agencia Valencia
Agencia Riobamba Norte
Agencia Riobamba Sur
Quito - Agencia Cumbayá
Quito - Agencia El Inca
Quito - Agencia Nayón
Agencia Chambo
Agencia Llano Chico (Gualo)
Agencia Quevedo
El Corporativo

7. ¿Qué cargo desempeña?

Escriba su respuesta

8. ¿Cuántas horas de trabajo reales hace habitualmente a la semana?

Menos de 40 horas
De 40 a 45 horas
De 46 a 50 horas
Más de 50 horas

9. ¿Cuánto tiempo lleva trabajando en la institución?

Menos de 6 meses
6 meses a 5 años
6 a 10 años
11 a 15 años
16 a 20 años
Más de 20 años

10. En general, ¿su horario de trabajo se adapta a sus compromisos sociales y familiares?

Muy bien
Bien
No muy bien
Nada bien

11. 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					
Atender varias tareas al mismo tiempo					
Realizar tareas complejas, complicadas o difíciles					
Necesita esconder sus propias emociones en su puesto de trabajo					
Considera su trabajo excesivo					

12. En su puesto de trabajo, con qué frecuencia es necesario...

	Nunca	Solo alguna vez	Algunas veces	Muchas veces	Siempre
Trabajar muy rápido					
Trabajar con plazos muy estrictos y muy cortos					
Tener tiempo suficiente para realizar su trabajo					

MASLACH BURNOUT

Señale lo que crea oportuno sobre la frecuencia con que siente los enunciados:

13.

	Pocas	Una vez al	Unas	Una vez a	Unas pocas	Todos
	Nunca	meses al	pocas	la semana	veces a la	los días
	veces al	año	veces al		semana	
			mes			

Me siento emocionalmente agotado/a por mi trabajo

Me siento cansado/a al final de la jornada de trabajo

Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado/a.

Siento que puedo comprender fácilmente a mis compañeros y/o clientes

Siento que estoy tratando a algunos compañeros y/o clientes como si fueran objetos impersonales

Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa

Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis compañeros y/o clientes

Siento que mi trabajo me está desgastando

Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo

Siento que me he hecho más duro con la gente

Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente

Me siento con mucha energía en mi trabajo

Me siento frustrado en mi trabajo

Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo

Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis compañeros y/o clientes

Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa

Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis compañeros y/o clientes

Me siento estimado después de haber trabajado en contacto con mis compañeros y/o clientes

Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo

Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades

Anexo 3.

Tabla 4. Características sociodemográficas y sociolaborales del personal diagnosticado con Síndrome de Burnout

VARIABLE	CATEGORÍA	#	%
Síndrome de Burnout	Tiene la enfermedad	23	11,62%
	No tiene la enfermedad	175	88,38%
Provincia	Otras	3	13%
	Cotopaxi	20	87%
Género	Masculino	12	52%
	Femenino	11	48%
Edad	20 a 29 años	7	30%
	30 a 39 años	14	61%
	40 a 49 años	1	4%
	50 años o más	1	4%
Estado civil	Soltero(a)	7	30%
	Casado(a)	13	57%
	Unión Libre	2	9%
	Viudo(a)	1	4%
	Divorciado(a)	0	0%
Horas semanales laboradas	Menos de 40 horas	0	0%
	De 40 a 45 horas	16	70%
	De 46 a 50 horas	5	22%
	Más de 50 horas	2	9%
Antigüedad laboral	Menos de 6 meses	1	4%
	6 meses a 5 años	11	48%
	6 a 10 años	5	22%
	11 a 20 años	5	22%
	Más de 20 años	1	4%
En general, ¿su horario de trabajo se adapta a sus compromisos sociales y familiares?	Muy bien	1	4%
	Bien	13	57%
	No muy bien	7	30%
	Nada bien	2	9%
Para la realización de su trabajo, con qué frecuencia debe mantener un nivel de atención alto o muy alto	Algunas veces	0	0%
	Muchas veces	7	30%
	Siempre	16	70%
	Nunca	0	0%
Para la realización de su trabajo, con qué frecuencia debe atender varias tareas al mismo tiempo	Algunas veces	3	13%
	Muchas veces	6	26%
	Siempre	14	61%
	Nunca	1	4%
Para la realización de su trabajo, con qué frecuencia debe realizar tareas complejas, complicadas o difíciles	Nunca	1	4%
	Solo algunas vez	2	9%
	Algunas veces	5	22%
	Muchas veces	9	39%
	Siempre	6	26%
Necesita esconder sus propias emociones en su puesto de trabajo	Nunca	0	0%
	Solo algunas vez	1	4%
	Algunas veces	7	30%
	Muchas veces	9	39%
	Siempre	6	26%
Considera su trabajo excesivo	Nunca	0	0%
	Solo algunas vez	2	9%
	Algunas veces	7	30%
	Muchas veces	9	39%
	Siempre	5	22%
En su puesto de trabajo, con qué frecuencia es necesario trabajar muy rápido	Nunca	0	0%
	Algunas veces	2	9%
	Muchas veces	8	35%
	Siempre	13	57%
En su puesto de trabajo, con qué frecuencia es necesario trabajar con plazos muy estrictos y muy cortos	Nunca	0	0%
	Solo algunas vez	1	4%
	Algunas veces	4	17%
	Muchas veces	7	30%
Siempre	11	48%	
En su puesto de trabajo, con qué frecuencia es necesario tener tiempo suficiente para realizar su trabajo	Nunca	0	0%
	Solo algunas vez	1	4%
	Algunas veces	6	26%
	Muchas veces	9	39%
	Siempre	7	30%

Anexo 4

Tabla 5. Plan de acción

Acciones a ejecutar	Resultado esperado	Evidencia del cumplimiento	Responsables	Periodicidad
Evaluar periódicamente la prevalencia del Síndrome de Burnout	Medir la prevalencia y tomar acciones para la mitigación de los riesgos asociados	Cuestionarios aplicados	Unidad de SSO	Anual
Charlas de prevención y cuidado de la salud mental	Personal capacitado y consciente de la importancia de la salud mental	Fotografías, listado de asistencia	Comité de SSO	Semestral
Socialización de los resultados de la investigación y las características del Síndrome de Burnout	Adquirir conocimientos para la prevención de la enfermedad	Fotografías, listado de participantes	Unidad de SSO	No aplica

Programa anual de recompensas y beneficios no monetarios asociadas al cumplimiento de las metas (ej. Día libre por cumpleaños, permiso para programas de inicio de clases de hijo/as, seguro médico, guardería, alimentación)	Mejorar las condiciones laborales de los empleados Personal comprometido	Documentos	Talento Humano	Anual
Evaluaciones de carga laboral y gestión de puestos de trabajo	Dosificar adecuadamente la carga laboral	Informe de evaluación y planes de reestructuración	Talento Humano	Anual
Establecer líneas de comunicación donde reportar comportamientos inapropiados o agresión por parte de otros compañeros o compañeras, de forma confidencial y segura	Tener espacios laborales saludables y seguros	Registro de reportes	Trabajadora social	No aplica
Espacios para la desconexión, manejo de las emociones y estilo de vida saludable	Personal sano y productivo	Fotografías, registro de asistencia	Unidad de SSO	No aplica

Crear una red de apoyo de personas por cargos para el intercambio de aprendizajes	Fortalecer el vínculo laboral y el intercambio de aprendizajes	Memorias de reuniones, fotografías	Talento Humano	Semestral
Actividades recreativas grupales (ej. Caminatas, juegos institucionales)	Promover la integración del personal	Fotografías, Informe	Talento Humano	Semestral
Plan de inducción sobre el puesto de trabajo y las relaciones departamentales	Mejorar el proceso de inducción	Plan de inducción	Talento humano	No aplica
Programas de pausas activas	Prevenir riesgos ergonómicos y psicosociales	Fotografías	Comité de SSO	Permanente
Fomentar la actividad física en los trabajadores (ej. Convenios de descuento con gimnasios y otros centros de actividades deportivas)	Personal más sano y productivo	Convenios	Talento Humano Unidad de SSO	No aplica

Diseño de programas de carrera, de liderazgo y de promoción del desarrollo profesional	Incentivar al desarrollo profesional y personal	Programa	Talento Humano	Anual
Taller de plan de vida	Orientar sobre la elaboración de un plan de vida y capacidades de auto realización	Registro de asistencia	Trabajadora social	Anual

Autores: Katherine De Mora; Andrés Endara.