



FACULTAD DE POSGRADOS

MAESTRÍA EN SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

**“PREVALENCIA DEL SÍNDROME DE BURNOUT EN EL ÁREA
ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA ELÉCTRICA DE AMBATO”**

**Profesor
Raúl Ernesto Gutiérrez Álvarez**

**Autor (es)
Carolina Estefanía Rivas Lasso
Edisson Rodrigo Toapaxi Acosta**

2023

RESUMEN

En la actualidad, el síndrome de burnout es una enfermedad que ha llamado la atención en el ámbito laboral por su fuerte relación con la calidad de vida de los trabajadores junto con la productividad laboral de los mismos. Este síndrome se puede interpretar como un riesgo laboral. Se propuso como **objetivo:** evaluar la presencia del Síndrome de Burnout en los trabajadores pertenecientes al área administrativa de la Empresa Eléctrica de la ciudad de Ambato durante febrero-abril del año 2023. En donde se planteó como **metodología:** en esta investigación se aplicó un estudio descriptivo transversal, la muestra utilizada en el presente estudio fue el personal administrativo de la empresa eléctrica de Ambato las cuales deben tener nombramiento o contrato temporal, la población comprendió un total de 120 trabajadores, la selección de los participantes fue mediante muestreo no probabilístico por conveniencia. El trabajo dio como **resultados:** Se obtuvo de los 120 trabajadores encuestados el 65,66% con Nombramiento presentan Síndrome de burnout, en cuanto al sexo, las mujeres presentan síndrome de burnout con 67,74% además, es un factor de riesgo con un ORA 9,58, el grupo etario con más relación para el desarrollo de Burnout es de 30 a 49 años con un 67,97%, con educación universitaria que representa el 66,18% ,se pudo concluir que en general el personal encuestado tiene riesgo de presentar Síndrome de Burnout, por lo que hay que tomar medidas correctivas. Como **conclusiones:** se pudo evidenciar que la prevalencia del síndrome de burnout, tiene unos valores estadísticos moderador, por lo tanto, se pudo determinar el síndrome tiene presencia suficiente para perjudicar al trabajador.

ABSTRACT

In today's world, burnout syndrome is a disease that has attracted attention in the workplace due to its strong relationship with the quality of life of workers together with their labor productivity. This syndrome can be interpreted as an occupational risk. Based on this, the **objective** was: to evaluate the presence of Burnout Syndrome in workers belonging to the administrative area of the Electric Company of the city of Ambato during February-April of the year 2023. Where it was proposed as a **methodology**: In this investigation, we applied a cross-sectional descriptive study, the sample used was the administrative personnel of the Ambato Electric Company, which must have appointment or temporary contract, operational personnel were discarded, the population comprised 120 workers, and the selection of the participants was by non-probabilistic sampling for convenience. The work gave as **results**: It was obtained, of 120 workers surveyed 65.66% with type of appointment contract present Burnout syndrome, in terms of sex, women present burnout syndrome with 67.74% in addition, it is a risk factor with a ORA 9,58, the age group related to the development of Burnout is 30 to 49 years with 67.97%, with university education representing 66.18%, it could be concluded that in general the staff surveyed is at risk of presenting Burnout syndrome, so corrective action must be taken. Based on that, we have the following **conclusion**: It was possible to show that the prevalence of burnout syndrome has some moderating statistical values, therefore, it was possible to determine that the syndrome has enough presence to harm the worker.

ÍNDICE DEL CONTENIDO

1.	RESUMEN.....	2
2.	ABSTRACT.....	3
3.	INTRODUCCIÓN.....	6
	IDENTIFICACIÓN DEL OBJETO DE ESTUDIO	6
	PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	7
	PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN	8
	OBJETIVO GENERAL.....	8
	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	8
	REVISIÓN DE LITERATURA.....	8
4.	JUSTIFICACIÓN Y APLICACIÓN DE LA METODOLOGÍA.....	16
5.	RESULTADOS	18
6.	DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS Y PROPUESTA DE SOLUCIÓN	24
7.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	29
8.	REFERENCIAS	31

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Síntomas del Burnout	11
Tabla 2. Consecuencias del Burnout.....	14
Tabla 3. Valores de referencia para Burnout	17
Tabla 4. Frecuencia de variables por estratificación del tipo de contrato.....	18
Tabla 5. Relación de síndrome de burnout con las variables de exposición	20
Tabla 6. Relación de las variables con el riesgo de Burnout.	23
Tabla 7. Recomendaciones para prevenir Burnout	30

INTRODUCCIÓN

Identificación del objeto de estudio

En la actualidad, los trabajadores del mundo se enfrentan a múltiples cambios dentro de las organizaciones y en las relaciones laborales. A medida que el tiempo ha avanzado, las empresas han tenido que irse actualizando conforme a lo que el mercado les solicita, en muchos casos no se ha tomado en cuenta la presión que puede sentir el trabajador al verse expuestos a las nuevas exigencias que conlleva la vida laboral moderna, esto ha provocado que sea difícil identificar la vida laboral de la personal.

En 1969, H.B Bradley describe por primera vez este síndrome y lo nombro staff burnout para referirse a los comportamientos poco usuales que presentaban ciertos oficiales de la policía cuyo trabajo era con delincuentes juveniles. (Balladares Ponguillo & Hablick Sánchez, 2017) Es alrededor de los años 70's que se profundizó en el fenómeno, incorporando así el término de Burnout.

Al definir el síndrome del trabajador quemado, es importante resaltar que esta patología debe ser descrita a modo de acoso psicosocial dentro del ambiente laboral. (Marrau, 2009) La autora también señala que esta es una situación donde los trabajadores pueden llegar a sentirse desbordados, con una percepción impotente frente a los problemas que se puedan suscitar en su lugar de trabajo.

Tomando en cuenta la percepción de Marrau, se puede inferir que el síndrome mencionado nace en el trabajo más no en el trabajador. En este contexto las medidas que tome la organización serán la solución para prevenir la aparición de este síndrome. El problema con este síndrome es la falta de conocimiento que existe del mismo, pues no hasta hace mucho se desconocía su existencia.

En el 2015, Victoria Cepeda como trabajo de titulación abordó el tema del estrés laboral del area operativa de la Empresa Eléctrica de Ambato. En dicha investigacion llegó a la conclusion de que entre el personal se evidencia un nivel de estrés moderado en la dimensión del cansancio emocional, pero en general se obtuvieron resultados favorables por parte del personal. Este trabajo es una base comparativa para nuestra investigación, puesto que va a permitir identificar los cambios que ha tenido la

organización, mas específicamente el área administrativa, desde el año del estudio a la actualidad, y también permitirá comparar las variantes que pudiesen presentar los factores que provocan el estrés laboral.

Por otro lado, Torres (2017) presentó un trabajo investigativo enfocado a la ciudad de Loja (Ecuador), en donde concluye en que existe mayor incidencia del Burnout en personas de alrededor de 30 a 40 años de edad, y que el sexo predominante fue el femenino por sobre el masculino con un 63.64%. Dicho resultado reafirma la teoría de que el sexo femenino es más propenso a padecer este síndrome por la fuerte carga laboral en conjunto con la carga familiar.

Para finalizar, María Vargas (2016) menciona en su investigación relacionada con el estrés laboral dentro de la Empresa Eléctrica de Ambato, que en dicha institución no se han realizado investigaciones previas enfocadas en este tema. Esto nos indica una falta de interés o desconocimiento de los efectos negativos que se pueden presentar con la prevalencia del Burnout en los trabajadores.

Además, es muy importante respetar y mantener los aspectos éticos y normativos, establecidos en esta investigación, para ello se realizó todo el trámite respectivo, donde la institución autorizaron la realización del estudio mediante una carta de aprobación a través de las autoridades competentes. Además, como investigadores y también un punto clave establecido por las instituciones, se mantuvo el acuerdo de confidencialidad con la información emitida por los participantes encuestados.

Planteamiento del problema

En este contexto, la presente investigación tiene como objetivo analizar la prevalencia del síndrome de Burnout en trabajadores de la empresa eléctrica del área administrativa. Para ello, mediante una encuesta que permitirá obtener información sobre los niveles de Burnout que experimenten los trabajadores y los factores relacionados con este síndrome.

A través del presente trabajo investigativo, se plantea contribuir al conocimiento sobre el "Síndrome de Burnout" dentro del contexto laboral, más específicamente en la Empresa Eléctrica de Ambato. Además, se espera que los resultados que se obtengan puedan ser de utilidad para implementar medidas preventivas y de intervención para

reducir los niveles del síndrome de Burnout en los trabajadores y contribuir a mejorar su calidad de vida laboral.

Pregunta de investigación

¿Cómo se correlacionan el síndrome de Burnout con la productividad laboral del personal del área administrativa de la Empresa Eléctrica de Ambato durante febrero-abril del año 2023?

Objetivo general

Evaluar la presencia del Síndrome de Burnout en los trabajadores pertenecientes al área administrativa de la Empresa Eléctrica de la ciudad de Ambato durante febrero-abril del año 2023.

Objetivos específicos

- Demostrar si los empleados del área administrativa han presentado o presentan actualmente síntomas relacionados con el síndrome de Burnout.
- Exponer la correlación entre la presencia de estrés laboral en los trabajadores en comparación con la productividad laboral del área administrativa.
- Proponer medidas preventivas a la institución para a futuro poder reducir en gran medida la incidencia de casos asociados al síndrome de Burnout.

Revisión de literatura

Tomando en cuenta la percepción de Marrau, se puede inferir que el síndrome mencionado nace en el trabajo más no en el trabajador. En este contexto las medidas que tome la organización serán la solución para prevenir la aparición de este síndrome. El problema con este síndrome es la falta de conocimiento que existe del mismo, pues no hasta hace mucho se desconocía su existencia.

Se describe como uno de varios factores que tienen un impacto significativo tanto en la salud mental como en la física del sujeto (por ejemplo, problemas cardiovasculares e insomnio). Esto puede conducir a resultados negativos a nivel organizacional, como el nivel de vida de los empleados, el ausentismo, el aprovechamiento laboral y la intención de rotación (Maslach, 2001).

Gil-Montes (2003) señala que esta patología no debe de catalogarse como un caso de estrés psicológico sino más bien debe de ser interpretado a modo de una respuesta a causa de verse expuestos a momentos de fuerte tensión o estrés, dichos sucesos se pueden originar dentro de la relación existente entre el cliente, la organización y el trabajador.

Si juntamos el tener malas condiciones de trabajo junto con una excesiva carga laboral, esto puede desencadenar en cuadros de ansiedad a causa del estrés que presente el trabajador. Es importante que las organizaciones brinden a los trabajadores condiciones adecuadas que les permitan explotar al máximo su potencial, puesto que si un sujeto se encuentra a gusto en su lugar de trabajo esto se verá reflejado en su rendimiento. (Robalino, 2019)

Se menciona que un trabajador que se encuentre presentando cuadros de estrés es propenso a presentar con mayor frecuencia enfermedades, es probable que su motivación decaiga junto con su productividad, y tiene menos probabilidades de tener seguridad laboral. Si hablamos de estrés laboral, este no solo perjudica el bienestar y la salud de los sujetos, sino que también desde un punto de vista macroeconómico perjudica también a la economía del país. Se considera al estrés laboral como una reacción de los trabajadores en respuesta a las exigencias y presiones a las que se ven expuestos en el trabajo, mismas que pocas veces se ajustan a los recursos que poseen, poniendo a prueba sus capacidades para abordar la situación. (Patlán, 2019)

La Organización Internacional del Trabajo (OIT, 1994) menciona que en promedio un trabajador muere cada 15 segundos, por causas relacionadas con su ambiente laboral. También menciona que alrededor de 6.300 trabajadores perecen al día por algún accidente laboral.

En base a lo mencionado anteriormente, este síndrome ha existido desde hace ya mucho tiempo atrás, pero no había tenido el reconocimiento debido hasta finales de la década de los 60's. Se sabe esta patología puede ser dañina para la salud, y si no es tomada en cuenta como es debido puede llegar a afectar de manera profunda el estándar de vida del trabajador que la padece y además afectando a la empresa ya que esto desencadena ausencias laborales, baja producción, ambientes de trabajo no adecuados para los empleados.

Considerando que el Burnout es descrito como una patología que afecta negativamente la homeostasis fisiológica y/o psicológica de un organismo que presenta como posibles efectos nocivos el crecimiento de las suprarrenales, atrofia del timo y de los ganglios linfáticos, incremento del tono cardiovascular y supresión del sistema inmune y úlceras gástricas. (Gutiérrez, Celis, Moreno, Farias, & Suárez, 2006).

Barral (2021) en su trabajo comparativo del síndrome de burnout dentro de una multiocupacional ecuatoriana menciona que es gracias a que se incluyó esta patología en el Clasificador Internacional de Enfermedades (CIE10) donde se la describe como una afección relacionada con el trabajo, que se le ha permitido ganar reconocimiento puesto que este padecimiento ha sido estudiado varias veces, pero la atención que ha recibido no ha sido alta.

En relación con la frecuencia suele existir más “prevalencia en aquellos puestos de trabajo relacionados con atención a terceros, como docentes, personal sanitario o personas que trabajan en atención al cliente y puede llegar a ser motivo de baja laboral, ya que llega un momento en que el empleado se encuentra física y mentalmente incapacitado para desarrollar su trabajo”, como lo menciona (Andrea Balladares Ponguillo & Cristobal Hablick Sánchez, 2017)

Diversos autores definen al Burnout como una variable que se manifiesta a modo de consecuencia del agotamiento laboral, con un impacto significativo a la salud mental y física del individuo, lo que provoca que sea de alguna forma una causa de acoso laboral ya que los empleadores exigen o presionan a sus empleados para tener mayor producción. (Woranetipo & Chavanovanich, 2021)

Ahora bien, este síndrome tiene tres dimensiones para ser evaluadas:

- **Agotamiento emocional** “referido al excesivo esfuerzo físico junto a la sensación de tedio emocional, producto de las continuas interacciones que los trabajadores mantienen entre ellos y con sus clientes.” (Montoya Zuluaga & Moreno Moreno, 2012)
- **Despersonalización** “percibida como el desarrollo de respuestas cínicas hacia los clientes y actitudes negativas e indiferentes hacia el entorno laboral.” (Montoya Zuluaga & Moreno Moreno, 2012)

- **Baja realizacion personal** “manifestada en sentimientos de fracaso, pérdida de confianza en sí mismo y negativo autoconcepto que conlleva a sentimientos de incompetencia en el trabajo.” (Montoya Zuluaga & Moreno Moreno, 2012)

Güler (2019) menciona en su trabajo titulado *Burnout syndrome should not be underestimated* que las tasas de síndrome de Burnout pueden oscilar entre el 25% y el 75%, esto dependerá de la especialidad del individuo y de las unidades de trabajo.

Según la RAE (2022), un síntoma se puede definir como una manifestación reveladora de una enfermedad” o como una “señal o indicio de algo que esta sucediendo o va a suceder. Basandonos en estos significados podriamos decir que los síntomas del Burnout son una expresión de un estado provocado por una patología.

Paine (1982) clasificó y enlistó los síntomas que se pueden percibir si un sujeto padece de Burnout, estos se muestran a continuación:

Tabla 1. Síntomas del Burnout

Sintomas físicos	Dolores musculares, fatiga, agotamiento físico
Conductas de superabundancia	Aumento de medicamentos, aumento de café, aumento de alcohol, aumento tabaco
Ajuste emocional	Agotamiento emocional, paranoia, depresión
Cambio en las relaciones	Aislamiento, conflicto con las personas
Actitud y cambios en los valores	Cinismo, sensación de fracaso

Fuente: Propia elaboración en base a Paine (1982)

Un trabajo investigativo previo menciona que en el síndrome de Burnout, se pueden observar contrastes entre las consecuencias y respuestas proponiendo así que tanto el desgaste intelectual junto con la conductual de los trabajadores, son anteriores a la presencia del amplio número de síntomas fisiológicos y de conducta; mismas que están apartadas de consecuencias. El autor señala a la depresión como patrón, que es apreciada como un indicio del burnout pero a la vez también es vista como una consecuencia del mismo, menciona que en diversos estudios se deducen como fenómenos divertentes. (Mora Galdon, 2020)

El de Burnout posee una amplia variedad de síntomas o consecuencias, por lo que es difícil establecer un solo listado de sus causas; si embargo diversos estudios han

arrojado algunos factores para tomar en cuenta como posibles causantes de este padecimiento entre ellos se menciona un vínculo ente el trabajador y lo servicios directos con los clientes, es decir, que sea cual sea el trabajo en el que el trabajador tenga contacto con clientes (atención al cliente, doctores, enfermeras, maestros, etc.) presentaran mayores indicios de sufrir Burnout. A esto se le puede adicionar los horarios de trabajo excesivos junto con niveles altos de exigencia a los que se ven comprometidos los trabajadores en sus jornadas con el fin de cumplir los objetivos irreales impuestos por la organización. (Forbes Alvarez, 2011)

Para el desarrollo del burnout nosotros podemos verificar un proceso de acomodacion psicologica entre la persona estresada y la persona estresante la cual se pueden observar tres fases.

- Fase de estrés: se presenta un desequilibrio entre los recursos humanos y las demandas laborales.
- Fase de agotamiento: dan como resultado como preocupación, tensión, fatiga y ansiedad..
- Fase de agotamiento defensivo: se puede ver los alteraciones conductuales en el suejto afectado con el sindrome de burnout, entre otras varias que presentan un carácter nocivo.

Estas pueden considerarse de interes para administradores, personal a cargo de talento humano, psicólogos laborales y personal en general cuyos trabajos esten relacionados con servicios que puedan presentar riesgos vinculados con el síndrome de burnout, además se pueden verificar varios factores muy frecuentes o complementarios entre las especies de patrones que aportan mayor precisión de los posibles motivos asociadas. (Forbes Alvarez, 2011)

A nivel intelectual, se pueden ver las variables las siguientes:

- Factores organizativos que dificultan el trabajo del personal, como la constante falta de recursos.
- Los objetivos y valores de los empleados están en línea con las pautas organizacionales. Por ejemplo, si la finalidad establecida no se llega a culminar debido a su falta de realismo o precisión, se produce una desilusión en el cuerpo, esta puede servir de pauta para el desarrollo del burnout.
- La autonomía, el control y la retroalimentación del desempeño a menudo funcionan mal, por ejemplo, la creencia de que el apoyo social de los empleados

culmina en la sensación de éxito profesional y la autoeficacia percibida de los empleados.

Durán (2021) menciona al Burnout como un patología de orden psicológico, que aparece a modo de respuesta del trabajador al verse expuesto a diversos estresores que generan un desequilibrio entre el trabajador y su trabajo, y que a la vez están presentes en su ambiente laboral.

En general cuando en una empresa o institución se menciona que un trabajador está padeciendo de Burnout, se lo asocia a que el sujeto está pasando por un episodio de fatiga o que se encuentra cansado. Esta comprensión es errónea, puesto que no se está dimensionando el problema que esto representa. Cuando una persona padece de Burnout, los estragos van más allá de un simple cansancio que se puede reparar con un par de días de descanso; este padecimiento se ve envuelto de diversos síntomas a nivel psicológico, social y físico, que se relacionan con la empresa.

A nivel psicosocial, se presentan síntomas como deterioro de las relaciones interpersonales, cinismo, depresión, irritabilidad, ansiedad y dificultad de concentración. Si hablamos de los estragos físicos, el trabajador puede presentar cuadros de insomnio, úlceras, pérdida de peso, migrañas, fatiga crónica, entre otros. (Forbes Alvarez, 2011)

Hurtado & Pereira (2012) indican que este síndrome puede traer consigo consecuencias negativas para la salud como depresión, ansiedad, frustración, entre otros; pero que también se lo puede asociar a una activación neuroendocrina del eje del hipotálamo – hipofisis – suprarrenal, que en consecuencia da un mayor índice de posibilidades de sufrir enfermedades cardiovasculares. Estos efectos negativos, traen también consecuencias negativas para la empresa o institución, puesto que un trabajador que presente los antes mencionados síntomas va a tener una baja productividad acompañada de ausentismo y costos por parte del sistema de salud.

Taruchaín & Mayorga (2020) mencionan en su estudio que el estrés es una enfermedad que puede llevar al sujeto a desenlaces irremediables, y que esta enfermedad no distingue condiciones individuales (edad, sexo, nacionalidad, etc.). Se dice que el estrés es una respuesta fisiológica que se desencadena ante estresores que necesitan una pronta intervención médica, acompañamiento por parte de un psicólogo, o realizar actividades como deportes o ejercicios de relajación.

El agotamiento emocional se puede presentar en la relación con todo el personal que labora en la empresa y puede relacionar o afectar a otras personas que no pertenezcan a la empresa como por ejemplo a los pasantes en dicha áreas además en situaciones de incertidumbre o sentimiento de falta de control en la empresa.

Tabla 2. Consecuencias del Burnout

Consecuencias para el individuo	Consecuencias para la organización
- Agotamiento emocional	- Satisfacción laboral baja
- Despersonalización	- Absentismo laboral elevado
- Falta de realización personal	- Tendencia al abandono del puesto de trabajo
- Agotamiento	- Baja implicación laboral
- Nerviosismo	- Bajo interés
- Fatiga	- Incremento de accidentes laborales
- Problemas para levantarse	- Problemas de relación trabajador/supervisor y trabajador/cliente
- Cinismo	- Bajo nivel de la calidad del servicio
- Agresividad	
- Aislamiento	
- Conductas agresivas	
- Irritabilidad	
- Problemas familiares	

Fuente: (Mora Galdon, 2020)

Anteriormente, cuando el síndrome de Burnout comenzó a ganar interés en la comunidad, se creía que este afectaba solamente a los trabajadores/as que pertenecían al área de la salud. Con el pasar del tiempo, fueron surigiendo estudios que demostraron que este síndrome puede presentarse en trabajadores de cualquier área laboral.

Un estudio realizado en China por Guan (2017) señala que varios trabajadores sufren de trastornos mentales, y que son los funcionarios públicos los profesionales con mas alto riesgo de padecer este tipo de enfermedades. Si llevamos esta información al contexto de nuestra investigación podemos inferir que es muy probable encontrar manifestaciones del síndrome de Burnout en la Empresa Electrica de Ambato, puesto que los trabajadores de la misma se catalogan como servidores públicos.

El servidor público expuesto al estrés laboral, como en el caso del área administrativa, enfrenta problemas psicosociales como sobrecarga de funciones, relaciones interpersonales negativas y condiciones laborales precarias, que favorecen el sufrimiento psíquico. (Reis Coimbra, y otros, 2021) En las instituciones públicas es

común presenciar un tipo de organización donde la planificación de las actividades no este bien ejecutada, esto genera mayor riesgo de sufrir estrés en el trabajo para el personal que labora en la institución.

Si observamos un caso similar, Vera Garijo & Campos Quinto (2022) en su trabajo de titulación indican que en la Empresa Electrica CNEL ubicada en Milagro, se pudo observar en los registros del área de Salud Ocupacional enfermedades y cuadros clínicos que incluyen cefaleas, crisis hipertensivas, cervicalgias, ansiedad y fatiga, asociadas a la presencia del Burnout en dicha institución. En el mismo estudio se observó en los resultados que más del 50% de los trabajadores encuestados (área administrativa) presentaron indicios de burnout. Siendo los hombres mas susceptibles a completar dicho cuadro, pero las mujeres mostraron indicios del síndrome superior que los varones.

JUSTIFICACIÓN Y APLICACIÓN DE LA METODOLOGÍA

En esta sección se procederá a detallar los materiales, metodología y los diversos procedimientos que se emplearon en la investigación. Se expone también cual es el diseño metodológico utilizado, el universo del estudio, y que procesos se llevaron a cabo para la selección de la muestra a estudiar junto con el respectivo análisis de sus particularidades. Se presentan también los procedimientos utilizados dentro de la recolección y el análisis de la información, que variables se emplearon en el estudio con su respectiva operacionalización, y los instrumentos que se emplearon para levantar los datos junto con los aspectos éticos bajo los que se guio el estudio.

La metodología aplicada en esta investigación es un estudio descriptivo transversal, la muestra utilizada en el presente estudio fue el personal administrativo de la empresa eléctrica de Ambato las cuales deben tener nombramiento o contrato temporal, se descarta a todo trabajador que sea del área operativa. Finalmente se reunió una población de 120 trabajadores, la selección de los participantes fue mediante muestreo no probabilístico por conveniencia.

Previo a la recolección de datos se realizó una revisión bibliográfica de varias fuentes de información que poseen relación con el tema presentado, esto permitió poder escoger una población óptima para el estudio de la patología y su asociación a la pertinencia de la misma.

Para el instrumento de recolección de los datos se realizó una encuesta conformada por 31 preguntas de las cuales 9 fueron tomadas del cuestionario "Condiciones de trabajo y salud en Latinoamérica" que fueron preguntas sociodemográficas de cada uno de los participantes y seguida por una segunda parte que es el cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI) como principal instrumento medidor del estrés laboral presente en el personal administrativo. Dicho instrumento está conformado por 22 ítems en forma de afirmaciones, sobre los sentimientos y actitudes del profesional en su trabajo.

La principal función del mencionado cuestionario es determinar el desgaste profesional, a la vez que nos indica que tan seguido o con que intensidad se padece del Burnout. El test es también llamado test de Burnout y se encuentra normalizado en el ámbito laboral.

Los valores de referencia que se toma son los siguientes:

Tabla 3. Valores de referencia para Burnout

	BAJO	MEDIO	ALTO
CANSANCIO EMOCIONAL	0 – 18	19 – 26	27 – 54
DESPERSONALIZACIÓN	0 – 5	6 – 9	10 – 30
REALIZACIÓN PERSONAL	0 – 33	34 – 39	40 – 56

Fuente: Cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI)

Por lo antes descrito, para considerar que existe este síndrome se debe obtener valores altos dentro de las dimensiones de agotamiento emocional y despersonalización y tener un valor bajo en realización personal.

La información se levantó a través de encuestas físicas para que el personal las complete, para este proceso se acudió a las instalaciones de la empresa en mención. Para este paso se pidió de forma previa la autorización del encargado de la institución, para que se comunique a los participantes los objetivos del estudio permitiendo así tener su consentimiento.

Luego de recolectada la información, se procedió a la realización de la respectiva base de datos, se utilizó Excel para la tabulación y codificación de cada una de las variables para subir al programa Epi Info 7.2, donde se dicotomizaron las variables para poder efectuar las relaciones estadísticas a través de pruebas estadísticas de frecuencias absolutas y relativas, estratificadas por la variable de exposición tipo de contrato, además se realizaron asociaciones de burnout con cada una de las variables para determinar el chi cuadrado y si amerita utilizar el test de Fisher, de igual manera se realiza relaciones de las variables con las tres dimensiones del síndrome de burnout, se obtuvo intervalos del 95% de confianza y obteniendo el P-Value.

RESULTADOS

Tabla 4. Frecuencia de variables por estratificación del tipo de contrato

Variable	Categoría	TIPO DE CONTRATO					
		TEMPORAL		NOMBRAMIENTO		POBLACIÓN	
		N	%	N	%	N	%
SEXO	HOMBRE	10	47,62%	48	48,48%	58	48,33%
	MUJER	11	52,38%	51	51,52%	62	51,67%
EDAD	MENOS DE 29	12	57,14%	11	11,11%	23	19,17%
	30 a 49 AÑOS	9	42,86%	73	73,74%	82	68,33%
	50 AÑOS O MAS	0	0,00%	15	15,15%	15	12,50%
EDUCACIÓN	EDUCACION SECUNDARIA Y TEGNOLOGICA	1	4,76%	16	16,16%	17	14,17%
	EDUCACION UNIVERSITARIA	18	85,71%	50	50,51%	68	56,67%
	EDUCACION POSGRADO	2	9,52%	33	33,33%	35	29,17%
DEPARTAMENTO	FINANCIERO-DISTRIBUCION	9	42,86%	37	37,37%	46	38,33%
	PRESIDENCIA EJECUTIVA-PLANIFICACIÓN-AUDITORIA INTERNA	3	14,29%	20	20,20%	23	19,17%
	RELACIONES INDUSTRIALES-COMERCIAL	8	38,10%	36	36,36%	44	36,67%
	SUBTRASMISION	1	4,76%	6	6,06%	7	5,83%
HORAS DE TRABAJO	MENOS DE 40 HORAS	2	9,52%	1	1,01%	3	2,50%
	40 HORAS	13	61,90%	54	54,55%	67	55,83%
	MAYOR A 40 HORAS	6	28,57%	44	44,44%	50	41,67%
TIEMPO DE TRABAJO	MENOR A 5 AÑOS	19	90,48%	22	22,22%	41	34,17%
	5 A 10AÑOS	0	0,00%	29	29,29%	29	24,17%
	MAYOR A 10 AÑOS	2	9,52%	48	48,48%	50	41,67%
PLAZOS CORTOS Y ESTRICTOS	NUNCA O ALGUNA VEZ	7	33,33%	6	6,06%	13	10,83%
	ALGUNAS VECES	7	33,33%	26	26,26%	33	27,50%
	MUCHAS VECES	5	23,81%	41	41,41%	46	38,33%
	SIEMPRE	2	9,52%	26	26,26%	28	23,33%
TRABAJA MUY RAPIDO	ALGUNAS VECES	10	47,62%	32	32,32%	42	35,00%
	MUCHAS VECES	4	19,05%	34	34,34%	38	31,67%
	SIEMPRE	7	33,33%	33	33,33%	40	33,33%
TIEMPO SUFICIENTE	NUNCAO SOLO ALGUNA VEZ	3	14,29%	17	17,17%	20	16,67%
	ALGUNAS VECES	6	28,57%	33	33,33%	39	32,50%

	MUCHAS VECES	4	19,05%	33	33,33%	37	30,83%
	SIEMPRE	8	38,10%	16	16,16%	24	20,00%
COMPROMISOS SOCIALES	NADA BIEN	2	9,52%	10	10,10%	12	10,00%
	NO MUY BIEN	6	28,57%	33	33,33%	39	32,50%
	BIEN	11	52,38%	41	41,41%	52	43,33%
	MUY BIEN	2	9,52%	15	15,15%	17	14,17%

Fuente: Elaboración Propia

La muestra de la investigación estuvo conformada por 120 participantes, todos pertenecientes a la Empresa Eléctrica de Ambato. Analizando los resultados en la tabla 1 podemos observar que existen 99 trabajadores ya con nombramiento, de los cuales el sexo predominante es el femenino con un 51,52%. El rango de edad más representativo es el que va de los 30 a 49 años teniendo un total de 82 trabajadores, esto representa el 68,33% de la población. Con un 56,57%, la mayoría de los trabajadores poseen una educación universitaria. De este grupo el 50,51% se encuentra bajo contrato, el 29,17% de los trabajadores cuentan con una educación de postgrado, perteneciendo la mayoría a la modalidad de nombramiento. El departamento más predominante es el financiero-distribución con un 38,33%, seguido por el de relaciones industriales-comerciales con un 36,67%. La mayoría de los encuestados indicaron tener horarios de trabajo de 40 horas semanales, esto representa el 55,83%, pero el 41,67% señala laborar más de 40 horas a la semana perteneciendo la mayor parte de este porcentaje a los trabajadores con nombramiento. En cuanto al tiempo que llevan laborando en la institución, el 41,67% indica tener más de 10 años trabajando en la empresa. En cuanto a las actividades que realizan mencionan que las personas que mantienen nombramiento el 41,4% muchas de las veces lo realizan en plazos de tiempo cortos y estrictos y el 33% menciona siempre realizan las actividades de manera rápida. El 41,41% de los trabajadores con nombramiento indican poder lidiar de buena forma sus compromisos sociales, mientras que el 33,33% señalan que no lo hacen muy bien.

Tabla 5. Relación de síndrome de burnout con las variables de exposición

Variable	Categoría	Agotamiento emocional					Despersonalización					Realización Personal					RIESGO DE BURNOUT				
		NO	SI		X ²	NO	SI		X ²	NO	SI		X ²	NO	SI		X ²				
		N	%	N	%	N	N	%	N	%	N	N	%	N	%	N	N	%	N	%	N
SEXO	HOMBRE	44	75,86%	14	24,14%	0,94	39	67,24%	19	32,76%	0,7	37	63,79%	21	36,21%	0,01	23	39,66%	35	60,34%	0,25
	MUJER	41	66,13%	21	40,00%		36	58,06%	26	41,94%		39	62,90%	23	37,10%		20	32,26%	42	67,74%	
EDAD	MENOS DE 29	18	78,26%	5	21,74%	0,19 _a	16	69,57%	7	30,43%	0,001	17	73,91%	6	26,09%	0,03a	7	30,43%	16	69,57%	0,12
	30 A 49 AÑOS	54	65,85%	28	34,15%		44	53,66%	38	46,34%		54	65,85%	28	34,15%		27	32,93%	55	67,97%	
	50 AÑOS O MAS	13	86,87%	2	13,33%		15	100,00%	0	0,00%		5	33,33%	10	66,67%		9	60,00%	6	40%	
EDUCACIÓN	EDUCACION SECUNDARIA Y TECNOLÓGICA	14	82,35%	3	27,94%	0,35 _a	12	70,59%	5	29,41%	0,62	11	64,71%	6	35,29%	0,24	7	41,18%	19	58,8%	0,86
	EDUCACION UNIVERSITARIA	49	72,06%	19	29,17%		41	60,29%	27	39,71%		44	64,71%	24	35,29%		23	33,82%	45	66,18%	
	EDUCACION POSGRADO	22	62,86%	13	37,14%		22	62,86%	13	37,14%		21	60,00%	14	40,00%		13	37,14%	22	62,86%	
DEPARTAMENTO	FINANCIERO-DISTRIBUCION PRESIDENCIA EJECUTIVA-PLANIFICACIÓN-AUDITORIA INTERNA	31	67,39%	15	32,61%	0,21 _a	24	52,17%	22	47,83%	0,25 _a	31	67,39%	15	32,61%	0,9	11	47,83%	12	52,17%	0,29
	RELACIONES INDUSTRIALES-COMERCIAL	19	82,61%	4	17,39%		16	69,57%	7	30,43%		13	56,52%	10	43,48%		12	26,09%	34	73,91%	
	SUBTRASMISION	32	72,73%	12	27,27%		29	65,91%	15	34,09%		28	63,64%	16	36,36%		17	38,64%	27	61,36%	
		3	42,86%	4	57,14%		6	85,71%	1	14,29%		4	57,14%	3	42,86%		3	42,86%	4	57,14%	
TIPO CONTRATO	NOMBRAMIENTO	67	67,68%	32	32,32%	0,08 _a	61	61,62%	38	38,38%	0,03	61	61,62%	38	38,38%	0,35	34	34,34%	65	65,66%	0,30
	TEMPORAL	18	85,71%	3	14,29%		14	66,67%	7	33,33%		15	71,43%	6	28,57%		9	42,86%	12	57,14%	
HORAS DE TRABAJO	MENOS DE 40 HORAS	3	100,00%	0	0,00%	0,16 _a	3	100,00%	0	0,00%	0,38 _a	3	100,00%	0	0,00%	0,47 _a	1	33,33%	2	66,67%	0,08
	40 HORAS	51	76,12%	16	23,88%		43	64,18%	24	35,82%		43	64,18%	24	35,82%		24	35,82%	43	64,18%	
	MAYOR A 40 HORAS	31	62,00%	19	38,00%		29	58,00%	21	42,00%		30	60,00%	20	40,00%		18	36,00%	32	64,00%	

TIEMPO DE TRABAJO	MENOR A 5 AÑOS	31	75,61%	10	24,39%		26	63,41%	15	36,59%		28	68,29%	13	31,71%		16	39,02%	25	60,98%	0,6
	5 A 10AÑOS	17	58,62%	12	41,38%	0,29 _a	15	51,72%	14	48,28%	0,36 _a	17	58,62%	12	41,38%	0,74	8	27,59%	21	72,41%	
	MAYOR A 10 AÑOS	37	74,00%	13	26,00%		34	68,00%	16	32,00%		31	62,00%	19	38,00%		19	38,00%	31	62,00%	
PLAZOS CORTOS Y ESTRICITOS	NUNCA O ALGUNA VEZ	12	92,31%	1	7,69%		10	76,92%	3	23,08%		5	38,46%	8	61,54%		7	53,85%	6	46,15%	
	ALGUNAS VECES	27	81,82%	6	18,18%	0,02 _a	26	78,79%	7	21,21%	0,04 _a	21	63,64%	12	36,36%	0,27 _a	18	54,55%	15	45,45%	0,01
	MUCHAS VECES	32	69,57%	14	30,43%		25	54,35%	21	45,65%		31	67,39%	15	32,61%		12	26,09%	34	73,91%	
TRABAJA MUY RAPIDO	SIEMPRE	14	50,00%	14	50,00%		14	50,00%	14	50,00%		19	67,87%	9	32,14%		6	21,43%	22	78,57%	
	ALGUNAS VECES	35	83,33%	7	16,67%	0,07 _a	26	61,90%	16	38,10%	0,29	28	66,67%	14	33,33%	0,08 _a	16	38,10%	26	61,90%	0,31
	MUCHAS VECES	23	60,53%	15	39,47%		25	65,79%	13	34,21%		28	73,68%	10	26,32%		10	26,32%	28	73,68%	
	SIEMPRE	27	67,50%	13	32,50%		24	60,00%	16	40,00%		20	50,00%	20	50,00%		17	42,50%	23	57,50%	
TIEMPO SUFICIENTE	NUNCA O SOLO ALGUNA VEZ	12	60,00%	8	40,00%		13	65,00%	7	35,00%		13	65,00%	7	35,00%		6	30,00%	14	70,00%	0,86
	ALGUNAS VECES	29	74,36%	10	25,64%	0,7 _a	24	61,54%	15	38,46%	0,33	26	66,67%	13	33,33%	0,5	13	33,33%	26	66,67%	
	MUCHAS VECES	27	72,97%	10	27,03%		24	64,86%	13	35,14%		23	62,16%	14	37,84%		15	40,54%	22	59,46%	
	SIEMPRE	17	70,83%	7	29,17%		14	58,33%	10	41,67%		14	58,33%	10	41,67%		9	37,50%	15	62,50%	
COMPROMISOS SOCIALES	NADA BIEN	8	66,67%	4	33,33%		7	58,33%	5	41,67%		8	66,67%	4	33,33%		3	25,00%	9	75,00%	
	NO MUY BIEN	21	53,85%	18	46,15%		20	51,28%	19	48,72%		30	76,92%	9	23,08%		8	20,51%	31	79,49%	0,01
	BIEN	40	76,92%	12	23,08%	0,01 _a	34	65,38%	18	34,62%	0,15 _a	30	57,69%	22	42,31%	0,11 _a	21	40,38%	31	59,62%	
	MUY BIEN	16	94,12%	1	5,88%		14	82,35%	3	17,65%		8	47,06%	9	52,94%		11	64,71%	6	35,29%	

Fuente: Elaboración Propia

En la tabla 5 se expone la relación entre las variables estratificadas frente al síndrome de burnout con sus respectivas dimensiones. Se puede observar en la tabla que la variable principal del estudio que es el tipo de contrato Nombramiento en relación al Síndrome de Burnout, a pesar de que no existe relación estadísticamente significativa, se demuestra que el 65,66% de los encuestados si presentan Síndrome de Burnout, además, en cuanto al sexo, el 67,74% que representa a las mujeres de igual manera tienen indicios de síndrome de Burnout, así también, en la variable edad la categoría de 30 a 49 años con un 67,97% se indica que mantienen indicios de Síndrome de Burnout, de igual manera en la variable educación categoría Educación Universitaria representa un 66,18% lo que indica indicios de Síndrome de Burnout, dentro del tiempo de trabajo, los encuestado que representan al 62% llevan más de 10 años laborando en la empresa, si tienen indicios de Burnout.

Se pueden encontrar relación positiva con algunas variables con la dimensión despersonalización como el sexo femenino representando el 41,94% del total de los encuestados, continuando con la edad 30 a 49 años puesto que representan el 46,34% y tiene relación estadísticamente significativa con un X^2 0.001, además, el tipo de contrato Nombramiento se encuentra en relación con esta dimensión con un 38,38% de los encuestados con un X^2 0,03, adicional, se encuentra que el 45,65% de los trabajadores muchas veces realizan sus actividades en plazos cortos y estrictos con un X^2 0,04; esta variable también tiene relación estadísticamente significativa X^2 0,02 con la dimensión de agotamiento emocional que representa al 30,43% de los encuestados. Esta misma variable, junto con la de compromisos sociales demostraron tener una relación muy fuerte con la dimensión riesgo de burnout teniendo ambas un X^2 de 0,01. Con esto se evidencia que dentro de la institución si existe personal afectado por el síndrome de burnout.

Tabla 6. Relación de las variables con el riesgo de Burnout.

Variable	Categoría	RIESGO DE BURNOUT			
		ORC (IC 95%)	P VALUE	ORA (IC 95%)	P VALUE
SEXO	HOMBRE	1		1	
	MUJER	1,38(0,65-2,91)	0,39	9,58(1,67-54,80)	0,01
EDAD	MENOS DE 29	1		1	
	30 A 49 AÑOS	0,89(0,37-2,43)	0,82	0,91(0,16-5,12)	0,92
	50 AÑOS O MAS	0,29(0,07-1,14)	0,07	0,16(0,02-1,52)	0,11
EDUCACIÓN	EDUCACION SECUNDARIA Y TECNOLÓGICA	1		1	
	EDUCACION UNIVERSITARIA	3,23(0,12-15,63)	0,57	0,33(0,06-1,97)	0,23
	EDUCACION POSGRADO	1,18(0,36-3,87)	0,77	0,35(0,04-2,71)	0,32
DEPARTAMENTO	FINANCIERO-DISTRIBUCION	1		1	
	PRESIDENCIA EJECUTIVA-PLANIFICACIÓN-AUDITORIA INTERNA	2,56(0,90-7,45)	0,07	3,29(0,54-19,78)	0,19
	RELACIONES INDUSTRIALES-COMERCIAL	1,45(0,52-4,03)	0,46	6,03(0,77-46,96)	0,08
	SUBTRASMISION	1,22(0,22-6,73)	0,81	0,08(0,001-3,59)	0,20
TIPO CONTRATO	NOMBRAMIENTO	1		1	
	TEMPORAL	0,69(0,26-1,81)	0,46	0,88 (0,17-4,32)	0,87
HORAS DE TRABAJO	MENOS DE 40 HORAS	1		1	
	40 HORAS	0,89(0,07-10,37)	0,93	0,05(0,02-1,27)	0,25
	MAYOR A 40 HORAS	0,89 (0,43-10,46)	0,92	0,16(0,01-3,65)	0,25
TIEMPO DE TRABAJO	MENOR A 5 AÑOS	1		1	
	5 A 10 AÑOS	1,67(0,60-4,69)	0,32	1,02(0,18-1,67)	0,97
	MAYOR A 10 AÑOS	0,21(0,10-5,45)	0,92	0,94(0,17-5,22)	0,94
PLAZOS CORTOS Y ESTRICITOS	NUNCA O ALGUNA VEZ	1		1	
	ALGUNAS VECES	0,97(0,26-3,52)	0,96	0,31(0,02-3,72)	0,35
	MUCHAS VECES	3,30(0,92-11,81)	0,06	1,16(0,12-10,57)	0,89
	SIEMPRE	4,27(1,03-17,61)	0,04	20,71(1,40-306,21)	0,03
TRABAJA MUY RAPIDO	ALGUNAS VECES	1		1	
	MUCHAS VECES	1,72(0,66-4,46)	0,26	0,87(0,14-5,33)	0,88
	SIEMPRE	0,37(0,18-0,75)	0,68	0,41(0,05-3,16)	0,39
COMPROMISOS SOCIALES	NADA BIEN	1		1	
	NO MUY BIEN	1,29(0,28-5,91)	0,74	1,72(0,25-11,49)	0,57
	BIEN	0,49(0,11-2,38)	0,32	0,21(0,03-1,47)	0,11
	MUY BIEN	0,18(0,03-0,93)	0,04	0,09(0,004-2,01)	0,13

Fuente: Elaboración Propia

En la presente tabla 6 se encuentra la relación de la presencia del síndrome de burnout y su asociación con las variables, se puede observar que el sexo femenino es un factor de riesgo para la presencia del burnout con un ORA de 9,58. Otro factor de riesgo es el departamento, la tabla arroja como resultado que los trabajadores del área de presidencia ejecutiva – planificación - auditoría interna - relaciones industriales y del área comercial tienen más riesgos de presentar el síndrome de burnout con un ORA 1,8 . Los plazos de trabajo también afectan de forma negativa para que el trabajador pueda presentar burnout.

DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS Y PROPUESTA DE SOLUCIÓN

El presente trabajo investigativo tuvo como finalidad determinar la incidencia del síndrome de burnout en los trabajadores del área administrativa de la Empresa Eléctrica de Ambato. Para esto, se realizó una asociación entre las variables sociodemográficas que dieron como resultado una asociación débil con relación al burnout. Por otro lado, también se analizó la relación entre las variables correspondientes a la situación laboral frente a la prevalencia del burnout.

Analizando los resultados sociodemográficos, en lo que respecta a la distribución del sexo, los resultados nos indican que en su mayoría los trabajadores son de sexo masculino. Si comparamos este resultado con un estudio realizado en el área administrativa de la Empresa Eléctrica de Cotopaxi donde se obtuvo que el 68% de los trabajadores son de sexo masculino, esto nos da un contraste con nuestro estudio puesto que el sexo con más frecuencias en esta investigación fue el femenino con un 51,67%, entonces se puede llegar a la conclusión de que en la parte operativa el sexo predominante es el masculino, pero dentro del área administrativa el femenino tiene más participación. (Sigcha Gonzalez, 2012-2013)

En relación a la edad frente al tipo de contrato que poseen los trabajadores, se puede observar que aquellos que pertenecen al grupo etario mayores a 30 años, se encuentran en su totalidad bajo nombramiento con un 73,74%. Los que se encuentran en el grupo etario menores de 29 años tienen en su mayoría contrato temporal con un 57,14%. Entonces, se puede argumentar que, a mayor edad, mayor será el porcentaje de estabilidad laboral. Un estudio realizado en la ciudad de Ambato a una empresa de servicios de agua potable, también arrojó que la mayoría de los trabajadores pertenecen al grupo etario de entre 41 a 50 años de edad con un 48%, esto posee cierta similitud con nuestros resultados, dando a entender que en instituciones de orden público la mayor parte de los empleados se encuentran en estos rangos de edad. (Páliz Ibarra, 2022)

Otro dato interesante a tomar en cuenta, es la relación entre los tiempos de trabajo y las horas de trabajo frente al tipo de contrato que posee el trabajador. Si analizamos estos datos podemos observar que son en su mayoría los trabajadores con nombramiento los que exceden las 40 horas de trabajo a la semana, este dato representa el 44,44% de la

población encuestada. Mientras que el 48,48% de los encuestados, correspondientes a la mayoría, cuenta con más de 10 años laborando en la empresa y a la vez posee nombramiento. Este dato es interesante, puesto que el exceso de horas de trabajo a la semana podría ser una causa para la presencia del burnout entre los trabajadores, y el tener ya tanto tiempo laborando para la empresa, posiblemente con horarios extendidos, podría influir negativamente en los trabajadores alentando el burnout.

Esta interpretación la podríamos relacionar con la investigación realizada en Quito enfocada en el personal de las líneas energizadas, donde se realiza una cruzada entre el tiempo que lleva el trabajador en la empresa frente a la incidencia de casos de burnout. Esta dio como resultado que a mayor tiempo laborando más casos de burnout se presentaron, el rango de 8 a 15 años de labores presentó un 29,73% de la población con niveles bajos de burnout, y el rango de 16 a 23 años de trabajo arrojó tener un 5,51% de encuestados con niveles altos de burnout. (Pinos Mora, Quimba Baquero, & Márquez Guzmán, 2019)

Una investigación realizada en una unidad médica donde compararon la prevalencia del burnout entre el personal administrativo con el médico, arrojó como resultado que el personal administrativo era más propenso a padecer esta patología y que en promedio los trabajadores presentaron niveles bajos de agotamiento emocional, pero niveles moderados en despersonalización y realización personal. Si comparamos estos resultados con nuestro estudio, se puede observar una similitud de patrón, puesto que los resultados de las encuestas mostraron también niveles moderados de despersonalización, pero niveles bajos de agotamiento emocional y realización personal. (Flores Tesillo & Ruíz Martínez, 2018)

Para complementar el argumento anterior, se puede también evidenciar similitud de resultados en un trabajo de investigación realizado al personal administrativo de una institución de educación superior en Yucatán, México. Este estudio también arrojó que el 50% de la población encuestada presentaba despersonalización y que esto puede desencadenar en sentimientos negativos para con los compañeros de trabajo y la institución. (Madero Llanes, Ulibarri Benítez, Pereya Chan, Paredes Cetina, & Briceño Gómez, 2013) En base a esto podemos llegar a la conclusión de que el personal que labora en áreas administrativas es más propenso a desarrollar indicios de despersonalización.

En el año 2022 se realizó un trabajo investigativo en el área administrativa de una empresa pública dedicada al sector eléctrico. En este estudio un dato de interés para comparar con nuestro trabajo es que son las mujeres quienes presentan mayores casos del síndrome de burnout en comparación con los hombres (Vera Garijo & Campos Quinto, 2022). Nuestra investigación arrojó un resultado similar, indicando también más casos de indicios de burnout en el personal del sexo femenino con un 67,74%. Entonces, podríamos considerar que el sexo del trabajador es un posible factor de riesgo para presentar burnout.

Otro punto a considerar en relación con el trabajo previamente mencionado, es que Vera Garijo & Campos Quinto (2022) señalan en sus resultados que el área más propensa a sufrir indicios de burnout es el área comercial con un 54,3%. Si lo llevamos a comparación con nuestro trabajo, nuestros resultados arrojan que el área con más indicios de burnout es la comercial con un 55%. Bajo estas premisas, podríamos llegar a la conclusión de que el trabajar dentro del área comercial de una empresa, es un factor decisivo para presentar burnout.

Para concluir, los trabajadores del área administrativa de la Empresa Eléctrica de Ambato presentan Síndrome de Burnout en niveles moderados, como punto a considerar, en tabla 3 muestra que el sexo mujer es un factor de riesgo para desarrollar Síndrome de Burnout, como lo menciona Guan (2017) que específicamente, los trabajadores que son mujeres, de etnia uygur, casados, que han trabajado durante menos de diez años en cualquier ocupación, tienen un mayor nivel de agotamiento laboral que otros.

De igual manera al analizar las tres dimensiones se confirma que existen indicios moderados tanto de agotamiento emocional, despersonalización, y de realización personal; esto sugiere que si existen casos de burnout en la empresa. En la tabla 2 el 78,57% señalan encontrarse agotados por los tiempos cortos y estrictos de trabajo, el 75% de la población indicó también tener una vida social nada buena debido al trabajo.

En cuanto al tiempo de trabajo se puede observar que el 62,81% del total de la población cuenta con más de 5 años de trabajo bajo la modalidad de nombramiento en la empresa, esta misma población al momento de verse comparada con las dimensiones del

síndrome de burnout señalan tener niveles altos de despersonalización, y en su mayoría el personal que cuenta con nombramiento señala tener más casos de burnout. Entonces se puede inferir que, a mayor tiempo de trabajo, existe mayor estabilidad laboral con un empleo fijo pero repetitivo a través de los años, esto es un factor de riesgo al que se ven expuestos para presentar burnout.

Un trabajo investigativo previo, cuyo estudio realizado al personal operativo de la Empresa Eléctrica de Ambato arrojó como resultado que existían niveles medios de agotamiento emocional y realización personal, con niveles bajos de despersonalización. Esto le dio como resultado que entre el personal analizado existía la presencia del síndrome de burnout con un nivel moderado y, que posiblemente esto se deba a un clima organizacional deficiente. (Vargas Ramos & Cepeda Cahuatijo, 2015) Si comparamos este trabajo con el ahora realizado, podemos evidenciar que los resultados no han variado mucho desde aquella fecha, puesto que aún se evidencia un nivel de burnout moderado entre el personal.

En la revisión de la literatura, en el estudio de (Raspa, López, & Moya, 2019) presentan muy alta incidencia de este síndrome en los trabajadores de una institución de Maracaibo por otros factores como la situación del País, la sobrecarga de trabajo, demandas emocionales excesivas y conflictos interpersonales lo que aumenta la incidencia. En comparación con el presente estudio se puede observar cierta asociación, puesto se ha podido constatar una sobrecarga de trabajo más específicamente en el personal con nombramiento y más años de trabajo.

Con respecto a la hipótesis que se planteó al inicio de este estudio se demuestra que si existe relación entre el tipo de contrato con la incidencia de burnout en la población que se investigó, es decir que la incidencia de la misma es moderada, y por lo tanto se acepta la hipótesis propuesta.

En cuanto a las limitaciones del presente trabajo investigativo, una de las principales limitantes fue el hecho de que en su mayoría el personal no se encontraba disponible para la toma de las encuestas. Esto es debido a que gran parte del personal no se encontraba por motivos como reposo médico, vacaciones y eventos propios de la institución. Por otro lado, en cuanto a realizar los cálculos estadísticos se obtuvo varios errores por lo cual se tuvo que recategorizar las variables edad, educación,

departamento, tiempo de trabajo y tipo de contrato en la base de datos y con esto se puso calcular el Odds Ratio de cada variable.

Por otro lado, para los resultados de este estudio se contó con procedimientos de confiabilidad y validez en el manejo de los instrumentos, con lo que permite determinar la veracidad de las mediciones realizadas.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

El presente trabajo investigativo nos sirvió para observar si existían o no casos del síndrome de burnout dentro del personal administrativo de la Empresa Eléctrica de Ambato, dicha investigación dio como resultado que dentro de la población encuestada el sexo más expuesto a sufrir este síndrome es el femenino. También se pudo observar que existen trabajadores que laboran más de 40 horas a la semana (alrededor del 41,67%), esto supone un riesgo para el trabajador puesto que el agotamiento físico y mental será mayor debido a la carga laboral. Los encuestados mencionaron además que los plazos para realizar un trabajo son cortos y estrictos, además de que algunas veces el tiempo brindado para el mismo es muy corto, este dato dio resultados estadísticos fuertemente compatibles con agotamiento emocional y despersonalización, ambos perjudiciales para el trabajador. Como recomendación, se sugiera a la empresa tomar este dato en cuenta y evitar aplazar las jornadas laborales más del tiempo necesario estipulado por ley (40 horas a la semana), se sugiere dar plazos de entrega de trabajo un poco más flexibles para evitar la sobrecarga laboral.

En general los encuestados indican que el trabajo no les permite mantener una vida social buena. Se obtuvo que los trabajadores con más de 10 años de labores para la empresa presentaron mayores indicios de padecer burnout. Se sugiere tomar en cuenta los periodos vacacionales de los empleados para evitar la fatiga laboral de los mismos, también considerar con el personal de más antigüedad la suma de días correspondiente al tiempo de labores que se debe de aumentar a las vacaciones del mismo.

Una vez concluida nuestra investigación se pudo evidenciar que la prevalencia del síndrome del trabajador quemado o burnout, dentro de la empresa en mención tiene unos valores estadísticos moderados, por lo tanto, es necesario que se tomen correctivos inmediatos por parte de la organización para evitar el aumento de casos. Se recomienda a la empresa promover programas de motivación al personal, ya sean pausas creativas durante las jornadas de trabajo, o actividades físicas que promuevan el bienestar de los trabajadores, adicional se adjunta una tabla de recomendaciones para mitigar los casos de burnout en el personal.

Tabla 7. Recomendaciones para prevenir Burnout

Organizativo	Interpersonal	Individual
Establecer programas de acogida entre los objetivos de la organización y los percibidos por el individuo.	Fortalecer vínculos sociales entre los trabajadores, con estrategias de colaboración y cooperación grupal.	Orientación profesional al inicio del trabajo.
Establecer mecanismos de retroalimentación de resultado del trabajo.	Planificar el apoyo social en el trabajo	Conocer la diversificación de las tareas y la rotación en las mismas.
Promover el trabajo en equipo.	Entrenamiento en habilidades sociales	Programas de formación continua.
Disponer de oportunidad para la formación continua y desarrollo del trabajo.	Establecer sistemas democráticos-participativos en el trabajo.	Mejorar los recursos de resistencia y proteger a la persona para afrontar las situaciones estresantes.
Aumentar el grado de autonomía y control del trabajo, descentralizando la toma de decisiones.		Formar en la identificación, discriminación y resolución de problemas.
Disponer del análisis y la definición de los puestos de trabajo, evitando ambigüedades y conflictos de roles		Entrenar en el manejo de la ansiedad y el estrés en situaciones inevitables de relación con el usuario.
Regular las demandas en lo referente a la carga de trabajo, adecuarla.		Implementar cambios de ambiente de trabajo, rotaciones.
Mejorar las redes de comunicación y promover la participación en la organización.		Entrenamiento en el manejo de la distancia emocional con el usuario, manteniendo un equilibrio entre la sobre implicación y la
Fomentar la flexibilidad horaria.		Aumentar los recursos o habilidades comunicativas y de negociación

Fuente: Elaboración propia (CDC 2020)

REFERENCIAS

- Balladares Ponguillo, K. A., & Hablick Sánchez, F. C. (2017). Burnout: el síndrome laboral. *Journal of business and entrepreneurial studies*, vol. 1, núm. 1, 2017.
- Basińska, B. A., & Gruszczyńska, E. (2019). Job-related emotions and job burnout among civil servants: examining the shape of the relationship in cross-sectional and longitudinal models. *Medycyna Pracy*, 70(2):201–211.
- Cepeda Cahuatijo, V. d. (2015). *EL ESTRÉS LABORAL Y EL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL DE LOS COLABORADORES DEL SECTOR OPERATIVO DE LA EMPRESA ELÉCTRICA AMBATO S.A, PROVINCIA DE TUNGURAHUA*. Obtenido de Repositorio de la Universidad Técnica de Ambato.
- Da Silva Valente, M. d., Lopes, C. S., Pastor-Valero, M., & Rossi Menezes, P. (2016). Psychosocial Work Conditions and Burnout Among Brazilian Bank Employees: A Cross-Sectional Study. *The Annals of Occupational Hygiene, Volume 60, Issue 5*, 567–580.
- Durán Alvear, C. (2021). Mobbing, burnout y clima organizacional en funcionarios públicos de la región del Maule. (*Doctoral dissertation, Universidad de Talca (Chile). Facultad de Psicología*).
- Espinoza Beltran, E. S. (2017). *Estrés laboral y depresión en servidores públicos nombrados de la Dirección Regional de Salud Junín - 2017*. Obtenido de Repositorio de la Universidad Peruana Los Andes: <https://hdl.handle.net/20.500.12848/761>
- Flores Tesillo, S., & Ruíz Martínez, A. (2018). Burnout en profesionales de la salud y personal administrativo en una unidad médica de primer nivel. *Psicología y Salud*, 28(1), 63-72.
- Forbes Alvarez, R. (2011). El síndrome de burnout: síntomas, causas y medidas de atención en la empresa. *Éxito empresarial*, 160, 1-4.
- Gil-Montes, P. (2003). Burnout syndrome: ¿síndrome de quemarse por el trabajo, desgaste profesional, estrés laboral o enfermedad de Tomás? *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, Volumen 19, n.º 2 - Págs. 181-197.
- Guan, S., Xiaerfuding, X., Ning, L., Lian, Y., Jiang, Y., Liu, J., & Ng, T. B. (2017). Effect of Job Strain on Job Burnout, Mental Fatigue and Chronic Diseases among Civil Servants in the Xinjiang Uygur Autonomous Region of China. *Int J Environ Res Public Health*, 14(8): 872.
- Güler, Y., Şengül, S., Çaliş, H., & Karabulut, Z. (2019). Burnout syndrome should not be underestimated. *REV ASSOC MED BRAS*, 1356-1360.
- Gutiérrez, G., Celis, M., Moreno, S., Farias, F., & Suárez, J. (2006). Síndrome de burnout. *Archivos de Neurociencias*, 11(4), 305-309.
- Hurtado, D., & Pereira, F. (2012). EL SÍNDROME DE DESGASTE PROFESIONAL (BURNOUT SYNDROME): MANIFESTACIÓN DE LA RUPTURA DE RECIPROCIDAD LABORAL. *Revista Salud Bosque*, 2(2), 29-38.
- Loureiro, H., Pereira, A. N., Oliveira, A. P., & Pessoa, A. R. (2008). Burnout no trabalho. *Referência - Revista de Enfermagem*, vol. II, núm. 7, pp. 33-41.

- Lovo, J. (2021). Síndrome de burnout: Un problema moderno. *Revista entorno, Universidad Tecnológica de El Salvador*, número 70: 110-120.
- Madero Llanes, J., Ulibarri Benítez, H., Pereya Chan, A., Paredes Cetina, F., & Briceño Gómez, M. (2013). Burnout en personal administrativo de una institución de educación superior tecnológica de Yucatán. *Revista electrónica de psicología Iztacala*, 6(3), 741-763.
- Marrau, M. C. (2009). El síndrome de quemarse por el trabajo (burnout), en el marco contextualizador del estrés laboral. *Fundamentos en Humanidades*, vol. X, núm. 19, pp. 167-177.
- Montoya Zuluaga, P. A., & Moreno Moreno, S. (2012). Relación entre síndrome de burnout, estrategias de afrontamiento y engagement. *Psicología desde el Caribe*, vol. 29, núm. 1, pp. 205-227.
- Mora Galdon, L. (2020). El síndrome de burnout en el trabajo: causas, consecuencias e intervenciones en las organizaciones.
- OIT. (2016). *Estrés en el Trabajo: Un reto colectivo*. Obtenido de https://www.ilo.org/safework/info/publications/WCMS_466549/lang-es/index.htm
- Ortiz-Flórez, Y. Y., Mateus-Torrado, A. F., & Pérez-Fernández, B. J. (2022). Evaluation of the burnout syndrome in the departmental education secretariat of norte de santander (colombia). [Evaluación del Síndrome de burnout en la Secretaría de Educación Departamental de Norte de Santander (Colombia)] . *Revista De Salud Pública*, 1 - 7.
- Páliz Ibarra, P. (2022). Síndrome de burnout y su relación con el desempeño laboral del personal administrativo de la EP-EMAPA-A. (*Master's thesis, Pontificia Universidad Católica del Ecuador*).
- Pinos Mora, L., Quimba Baquero, M., & Márquez Guzmán, J. (2019). EL SÍNDROME DE BURNOUT Y SU IMPACTO EN EL RENDIMIENTO LABORAL DEL PERSONAL DE LÍNEAS ENERGIZADAS. *Revista de Ciencias de Seguridad y Defensa*, 152-170.
- Quispe Gambarini, D. J. (2017). *Clima laboral y síndrome de burnout en el personal administrativo de una entidad pública del Estado*. Obtenido de Universidad Cesar Vallejos: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/3357/Quispe_GDJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- RASPA, P., LÓPEZ, D. D., & MOYA, F. O. (2019). Síndrome de Burnout en trabajadores de empresas del sector comercio en la ciudad de Maracaibo, Venezuela. *Revista Espacios Vol. 40 (Nº 43)*, Pág. 8.
- Reis Coimbra, M. A., Aparecida Ferreira, L., De Souza Castro, S., Alves Araújo, A. P., Carvalho Santana, L., & Pereira Rezende, M. (2021). Fatores associados ao estresse ocupacional e saúde de trabalhadores em área administrativa pública: revisão integrativa. *Revista Família, Ciclos de Vida e Saúde no Contexto Social*, 9(4).
- Rodríguez Díaz, M. A. (2010). Burnout: un fenómeno creciente. *Psicología desde el Caribe*, núm. 26, julio-diciembre, pp. vii-x.

- Román Tinoco, I. M., & Muñoz Loor, K. (2020). Síndrome de Burnout y su impacto en los trabajadores de las pymes del sector alimenticio de la ciudad de Guayaquil, Ecuador. *Revista Ciencia & Tecnología*, 28,31.
- Sigcha Gonzalez, F. (2012-2013). EL SÍNDROME DE BURNOUT (DETERIORO PROFESIONAL) Y SU IMPACTO EN EL RENDIMIENTO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA ELÉCTRICA PROVINCIAL COTOPAXI S.A. 2012-2013. *Universidad Técnica de Ambato*.
- Taruchaín Pozo, L., & Mayorga Álvarez, M. (2020). Síndrome Burnout en funcionarios públicos de la Provincia de Tungurahua. *Centros: Revista Científica Universitaria*, 9(2), 1-19.
- Vargas Ramos, M., & Cepeda Cahuatijo, V. (2015). EL ESTRÉS LABORAL Y EL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL DE LOS COLABORADORES DEL SECTOR OPERATIVO DE LA EMPRESA ELECTRICA AMBATO S.A, PROVINCIA DE TUNGURAHUA. *Universidad Técnica de Ambato*.
- VERA GARIJO, S. F., & CAMPOS QUINTO, G. Y. (2022). ANÁLISIS DE SÍNDROME DE BURNOUT Y PERCEPCIÓN DE LA SALUD EN TRABAJADORES DEL ÁREA ADMINISTRATIVA DE UNA EMPRESA DEL SECTOR ELÉCTRICO. Obtenido de Repositorio Institucional de la Universidad de Guayaquil: <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/60242>
- Woranetipo, S., & Chavanovich, J. (2021). Three-way Interactions of Workload, Social Support and Coping Strategy on Job Burnout. *The Journal of Behavioral Science*, Vol. 16, Issue 1, 58-72.

ANEXOS

Anexo 1. Encuesta aplicada a participantes del estudio

ENCUESTA

Se va a realizar el estudio sobre la prevalencia de síndrome de burnout en el personal administrativo de la EEASA., se desarrolló la presente encuesta que tiene como finalidad evaluar sentimientos y actitudes del personal profesional, con el fin de evaluar la presencia del Síndrome de Burnout (trabajador quemado) para medir el desgaste laboral asociado al estrés crónico presente en trabajadores.

PAUTAS PARA DESARROLLAR EL CUESTIONARIO

- Estimado(a) colaborador(a), en primer lugar, se le agradece su colaboración con el desarrollo de la presente encuesta. Como maestrantes, su ayuda para la obtención de datos, nos permitirá desarrollar nuestro trabajo investigativo con el fin de colaborar a la comunidad científica, con la autorización de la Presidencia Ejecutiva para desarrollar la encuesta y de igual manera, se respeta el anonimato del participante
- Al iniciar la encuesta, como primer punto se le realizaran preguntas de índole y de su jornada laboral. Seguido se realizará el cuestionario de Maslach Burnout para detectar la presencia de dicho síndrome entre los colaboradores. La encuesta no tiene tiempo límite, por que tome su tiempo y realicelo con calma y tranquilidad. Solo deberá de marcar una respuesta por cada casillero correspondiente.

PG.1 ¿Sexo?

Hombre

Mujer

PG.2 ¿Qué edad tiene usted?

Menos que 20 años

20-29 años

30-39 años

40-49 años

50 años o más que 50 años.....

PG.3 ¿A qué nivel educacional corresponde?

Educación Secundaria

Educación Superior No Universitaria (tecnología).....

Educación Superior Universitaria.....

Educación Superior Universitaria de Postgrado

PG4 ¿Qué tipo de relación tiene con la empresa donde trabaja?

Contrato temporal

Contrato temporal con duración definida

Nombramiento

PG.5 ¿Cuántas horas de trabajo reales hace habitualmente a la semana según su experiencia en las últimas cuatro semanas?

Menos de 40 horas a la semana.....

40 horas a la semana

Más de 40 horas a la semana.....

PG.6 ¿Cuánto tiempo lleva trabajando en la empresa actual?

Menos de 1 año

De 1 – 5 años.....

De 5 – 10 años.....

Más de 10 años

PG.7 ¿En qué departamento trabaja dentro de la empresa?

- Presidencia Ejecutiva.....
- Planificación.....
- Auditoría Interna.....
- Financiero
- Distribución
- Relaciones Industriales.....
- Comercial.....

PG.8 En general, ¿su horario de trabajo se adapta a sus compromisos sociales y familiares?

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

PG.9 En su puesto de trabajo, con qué frecuencia es necesario...

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

CUESTIONARIO MASLACH BURNOUT

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

7.	Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes							
8.	Siento que mi trabajo me esta desgastando							
9.	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo							
10.	Siento que me he hecho más duro con la gente							
11.	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente							
12.	Me siento con mucha energía en mi trabajo							
13.	Me siento frustrado en mi trabajo							
14.	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo							
15.	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis pacientes							
16.	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa							
17.	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes							
18.	Me siento estimado después de haber trabajado en contacto con mis pacientes							
19.	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo							
20.	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades							
21.	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada							
22.	Me parece que los pacientes me culpan de alguno de sus problemas							