



UNIVERSIDAD SAN GREGORIO DE PORTOVIEJO

Dirección de Posgrado

**SÍNDROME DE BURNOUT EN PERSONAL DE UNA INSTITUCIÓN
DE EDUCACIÓN SUPERIOR EN ECUADOR.**

AUTORA

DRA. LEIDA MARICELA MERO PINARGOTE

Artículo científico como requisito para la obtención del título de Magister en
Seguridad y Salud Ocupacional.

Portoviejo, 2021

✚ **Derechos de Autor:** Según la actual Ley de Propiedad Intelectual, Art 5:

“el derecho de autor nace y se protege por el solo hecho de la creación de la obra, independientemente de su mérito, destino o modo de expresión... El reconocimiento de los derechos de autor y de los derechos conexos no está sometido a registro, depósito, ni al cumplimiento de formalidad alguna.”
(Ecuador Ley de Propiedad Intelectual, Art. 5)

Inscribir el derecho de autor es opcional y si el estudiante lo decide debe inscribir los derechos de autor en el Instituto Ecuatoriano de Propiedad Intelectual (IEPI). Si lo va a hacer internacionalmente debe tomar en cuenta las normas internacionales para microfilmado.



UNIVERSIDAD
SAN GREGORIO
DE PORTOVIEJO

UNIVERSIDAD SAN GREGORIO DE PORTOVIEJO

Dirección de Posgrado

HOJA DE APROBACIÓN DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

**SÍNDROME DE BURNOUT EN PERSONAL DE UNA INSTITUCIÓN DE
EDUCACIÓN SUPERIOR EN ECUADOR.**

Autora

Dra. Leida Maricela Mero Pinargote

Dr. PhD. Radamés Borroto Cruz
Vicerrector Académico

Dr. PhD. Luis Vásquez Zamora
Coordinador Académico de MSSO

Ing. PhD. Janeth Salvador Moreno
Directora MSSO

Portoviejo, 2021

ÍNDICE

CERTIFICACIÓN INICIAL DE APROBACIÓN DEL TUTOR	1
FICHA DE SEGUIMIENTO DEL TUTOR.....	2
DEDICATORIA.....	3
AGRADECIMIENTO.....	4
ARTÍCULO CIENTÍFICO.....	5
I. INTRODUCCIÓN.....	6
II. METODOLOGÍA.....	9
III. RESULTADOS.....	10
IV. DISCUSIÓN.....	12
V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	14
VI. REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA.....	15
SOPORTE DE INVESTIGACIÓN.....	17
ANEXOS	28



CERTIFICACIÓN INICIAL DE APROBACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de tutor del/la estudiante Leida Maricela Mero Pinargote, que cursa estudios en el programa de cuarto nivel: Maestría en Seguridad y Salud Ocupacional, dictado en la Facultad de Postgrado de la USGP.

CERTIFICO:

Que he analizado el informe del trabajo científico con el título: SÍNDROME DE BURNOUT EN PERSONAL DE UNA INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR EN ECUADOR, presentado por el/la estudiante de postgrado Leida Maricela Mero Pinargote, con cédula de ciudadanía No. 131309723-8, como requisito previo para optar por el Grado Académico de Magíster en Seguridad y Salud Ocupacional y considero que dicho trabajo investigativo reúne los requisitos y méritos suficientes necesarios de carácter académico y científico, por lo que lo apruebo.

Tutor: Judith Galarza López

Manabí, Portoviejo, 2021

UNIVERSIDAD SAN GREGORIO DE PORTOVIEJO
POSTGRADO - USGP
CONTROL DE TUTORÍAS



Alumna/o: **Leida Maricela Mero Pinargote**

Fecha de entrega:

10 de agosto de 2021

Tema: **SÍNDROME DE BURNOUT EN PERSONAL DE UNA INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR EN ECUADOR**

FECHA	LUGAR	# DE SESIÓN	COMENTARIOS	FIRMAS	
				EGRESADO	TUTOR
4 de junio	USGP	1 ra.	Se revisa la estructura general del artículo y la introducción, orientando las correcciones que deben realizarse y la forma en que debe continuar el desarrollo del trabajo		
12 de junio	USGP	2 da.	Se revisan los instrumentos a aplicar y se ofrecen criterios sobre la población y muestra a ser estudiada		
25 de junio	USGP	3 ra.	Se valoran nuevamente los instrumentos y se procede a dar orientaciones sobre su aplicación		
4 de julio	USGP	4 TA	Se revisa la tabulación de los resultados obtenidos, a partir de la aplicación de los instrumentos y el procesamiento de la información		
11 de julio	USGP	5 TA	Se revisa la redacción del apartado relativo a la metodología utilizada y los resultados del estudio, se hacen las sugerencias correspondientes		
24 de julio	USGP	6 TA	Se revisan la discusión de los resultados y se sugieren correcciones		
29 de julio	USGP	7 TA	Se revisan nuevamente la discusión de los resultados y las conclusiones, se emiten recomendaciones		
2 de agosto	USGP	8 TA	Se revisan nuevamente las conclusiones y la bibliografía		
6 de agosto	USGP	9 TA	Se revisa el resumen y el artículo integrado		
9 de agosto	USGP	10 TA	Se corrobora la traducción del título, el resumen y las palabras clave		

OBSERVACIONES / RECOMENDACIONES FINALES

TUTOR :

Dra. Judith Galarza López

- ★ Dedicado con mucho amor a la fuente de mi inspiración y apoyo incondicional mis padres *Berny* y *Rossibell*, hermanos: *Luciana*, *Xavier*, sobrino *Mauro Joel*, y en especial a la luz de mis ojos mi hija *Amy Valentina*.

☯ Agradecimiento infinito a las personas que me brindaron un espacio en la Institución de Educación Superior y a las personas que me guiaron en el trayecto de esta investigación, en especial a mi tutora; sin ellos no hubiese sido posible.

ARTÍCULO CIENTÍFICO

SÍNDROME DE BURNOUT EN PERSONAL DE UNA INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR EN ECUADOR.

BURNOUT SYNDROME IN THE STAFF OF AN INSTITUTION OF HIGHER EDUCATION IN ECUADOR.

Autora:

Dra. Leida Maricela Mero Pinargote

Graduada de la Maestría de Seguridad y Salud Ocupacional “Quinta Cohorte”

Universidad San Gregorio de Portoviejo, Manabí-Ecuador

dra.mero.leida@outlook.es

Fecha de recibido:

Fecha de aceptado para publicación:

Fecha de publicación:

Resumen

En la actualidad, el Síndrome de Burnout ha impactado de forma negativa en el bienestar de las personas, trayendo como consecuencia serias dificultades al estar expuesta a un alto grado de estrés laboral crónico. El presente estudio tuvo como objetivo determinar la presencia del Síndrome de Burnout en el personal del área administrativa y operativa de una Institución de Educación Superior en Ecuador, para lo cual se aplicó el Maslach Burnout Inventory un instrumento que explora la presencia de dicho Síndrome, a partir de 3 dimensiones: agotamiento, despersonalización y realización personal. Se concluyó que existe la presencia del Síndrome de Burnout en un mínimo porcentaje (6%) en la población de estudio, lo cual ofrece información de interés para que se adopten medidas orientadas a reducir la incidencia de esta problemática.

Palabras clave: Institución de Educación Superior; personal administrativo y operativo; síndrome de burnout.

Abstract

Currently, the Burnout Syndrome has had a negative impact on people's well-being, resulting in serious difficulties when exposed to a high degree of chronic work stress. The objective of this study was to determine the presence of Burnout Syndrome in the personnel of the administrative and operational area of a Higher Education Institution in Ecuador, for which the Maslach Burnout Inventory was applied, an instrument that explores the presence of said Syndrome, to starting from 3 dimensions: exhaustion, depersonalization and personal fulfillment. It was concluded that there is the presence of Burnout Syndrome in a minimal percentage (6%) in the study population, which offers information of interest so that measures aimed at reducing the incidence of this problem are adopted.

Key words: Higher Education Institution; administrative and operational staff; burnout syndrome.

INTRODUCCIÓN

El estrés tiene su origen desde que existe la humanidad, cuando aún el hombre era considerado un nómada, el ya palpaba el estrés cada vez que necesitaba alimentarse y se iba de cacería, y experimentaba como respuesta “luchar o huir” al enfrentarse a todo tipo de animal salvaje, sensación descrita en 1915 por Walter Cannon (Veceroba et al., 2008). Se puede considerar entonces, que el estrés no es algo reciente, existe desde hace muchos años y está estrechamente enlazado con la vida, donde debe acoplarse a un mundo de constante metamorfosis (Barrio et al., 2006).

De acuerdo con estudios publicados por la Organización Internacional del Trabajo (OIT), cada año fallecen 2.78 millones de empleados por accidentes de trabajo, enfermedades profesionales y 374 millones de personas sufren accidentes laborales que no culmina en una fatalidad (OIT, 2019).

A nivel mundial se ha observado que todas las personas han experimentado algún grado de estrés como una respuesta fisiológica ante algún evento suscitado. Al encontrarse expuestas a determinados estímulos externos “estresores” todos los días, y con la misma intensidad, se generan cambios paulatinos que involucran, de manera directa e indirecta a la familia, el entorno laboral y al entorno social.

Por su parte, la norma técnica de prevención 355 del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo, afirma: “el organismo siempre se encuentra en un estado de estrés mínimo que, ante determinadas situaciones se incrementan, pudiendo producir un efecto beneficioso o negativo” (1994, p.1). En cierto sentido, se considera algo normal tener un mínimo nivel de estrés en nuestras vidas, resultando beneficioso como el “Eustrés”, sin embargo, con el transcurso del tiempo y dependiendo de su duración puede convertirse en un estrés perjudicial “Distrés”, que desestabiliza y se convierte en un agente nocivo para la salud emocional, cognitiva, conductual y fisiológica (Veceroba et al., 2008).

Si bien se reconoce que el entorno laboral puede constituir una fuente de gran satisfacción para los trabajadores por los beneficios que este brinda, también está sujeto a convertirse en una fuente de estrés y ocasionar alteraciones mentales, fisiológicas y cambios posturales (Vinaccia y Alvaran, 2004).

Según el Diccionario de la Real Academia Española, el término estrés proviene de la palabra inglesa “stress”, cuyo significado es: “tensión provocada por situaciones agobiantes que originan reacciones psicosomáticas o trastornos psicológicos a veces graves” (2020, p.1).

Por su parte, el Instituto Nacional de Seguridad y Salud Ocupacional NIOSH (1990), describe el estrés laboral como aquella “reacción dañina que se da a nivel emocional y físico cuando las exigencias del trabajo no corresponden al talento del empleado”. Sin embargo, la Organización Mundial de Salud (2003), lo refiere como “una respuesta de las personas ante unas demandas y unas presiones en el trabajo que no corresponden con sus conocimientos y habilidades y que ponen en peligro su capacidad de resistencia”.

A partir de estas definiciones podemos señalar que el estrés laboral es un resultado de la sucesión en cascada de un conjunto de reacciones dañinas a nivel afectivo, somático y a la sociedad, generadas por el incremento de determinadas demandas en el entorno laboral.

En la actualidad, el Síndrome de Burnout ha impactado de forma negativa en el bienestar de las personas, trayendo como consecuencia serias dificultades, al estar expuestas a un alto grado de estrés laboral crónico. Enfocándonos en el área de salud, la Pandemia de la Covid-19 ha generado una carga laboral excesiva en los trabajadores del sector, tomando en cuenta, que el virus SARS COV -2 no distingue raza, sexo, edad, condición social o económica, constituyendo el mayor factor estresor que se percibe en la actualidad.

El Síndrome de Burnout tiene su origen a mediados de los años 70 en profesionales de salud mental descrito por primera vez por el psiquiatra Freudenberger en Norteamérica, no obstante, es la Psicóloga Cristina Maslach quien le da un giro con sus ilustres aportaciones a la comunidad científica. En los años 90 para muchos autores ya no era algo que se presentaba solamente en personas que brindan servicios humanos su abanico se fue incrementando, abarcando a varias profesiones y no siempre estaba vinculado con el establecimiento de relaciones directas entre las personas; ideas que reafirmaron los postulados planteados por Maslach pudiéndose presentar el burnout en trabajadores con diferentes actividades laborales (Olivares, 2016).

Maslach et al., 2001 en su artículo Job burnout: “desgaste profesional” afirma que el agotamiento laboral es “un síndrome psicológico en respuesta a estresores interpersonales crónicos en el trabajo caracterizado por un agotamiento abrumador, sentimientos de cinismo y falta de realización personal” (pág. 399)

Para referirse a un mismo fenómeno psicosocial, cuya expresión anglosajona “burnout syndrome” proveniente del inglés al traducirse al español ha recibido al menos 19 terminologías, del cual la definición más acertada es la expresada por Gil - Monte como “un síndrome de quemarse por el trabajo” (Gil-Monte, 2003). En los países de habla inglesa es muy común que se refieran al término burnout como “quema o combustión total”. Desde el punto de vista de Maslach et al., 2001 (como se citó en Vieira, 2010) la expresa como “un estado de agotamiento completo de la energía individual asociado con una intensa frustración en el trabajo” (Vieira, 2010, pág. 1).

Existe consenso entonces, en que el burnout constituye una manifestación de sobreexplotación de trabajo, cuyos efectos inciden en áreas susceptibles para la salud mental y físicas de las personas. Por ello, conocer el entorno laboral, emocional y social del trabajador permite obtener una visión integral de los factores que estimulan o afectan su salud, ya que un ambiente laboral agradable incrementa el rendimiento del trabajador y tiende a minimizar el ausentismo, trayendo consigo mejoras en los resultados de la organización. En cambio, si el personal se encuentra inmerso en un entorno laboral negativo, se puede elevar el ausentismo, aparecer conflictos de roles y por ende, incrementarse las pérdidas económicas para la organización.

El Síndrome de Burnout fue incluido en la nómina de la clasificación internacional de enfermedades de la Organización Mundial de la Salud (OMS), y el 1 de enero 2022 dicho síndrome entrará en vigor y posteriormente será considerado como una de las principales enfermedades ocupacionales del siglo XXI (OMS,2019)

El “Síndrome de Burnout” es una afección muy frecuente en el personal del área de salud. En el campo educativo existen moderados estudios sobre este tema realizados en docentes y son escasos en el personal administrativo y operativo de las Instituciones de Educación Superior.

Ante cada suceso nuestro cuerpo recibe y envía señales de alerta a través de sus neurotransmisores, situaciones que muchas veces pasan desapercibidas, o simplemente no le damos la importancia adecuada de que nos encontramos ante un problema, cuyos resultados son perjudiciales y esto a su vez se encuentra exacerbado actualmente por la pandemia de la Covid-19.

El presente estudio se realizó en una Institución de Educación Superior del Ecuador, en la cual labora como personal administrativo, un grupo de profesionales como ingenieros, abogados, licenciados. Este personal realiza funciones frente a un computador, elaborando informes, analizando documentos, respondiendo correos de solicitudes, solicitando peticiones, etc. Otro grupo asiste a la población universitaria, trabajadores y público en general, es decir, atiende a usuarios internos como estudiantes, empleados y a la ciudadanía en general, ya sea en sus diferentes subáreas como trabajo social, área de roles, área técnica y recepción.

Dicho personal administrativo cumple 8 horas diarias de trabajo. Realiza sus actividades laborales en dos tipos de modalidades: presencial y teletrabajo (virtual). A inicios de la pandemia, debido al confinamiento, un mayor porcentaje de trabajadores pasaron a la modalidad de teletrabajo. No obstante, después de varios meses, se han ido reintegrando a la modalidad presencial, de forma tal que actualmente solo se encuentra en teletrabajo el personal vulnerable (mayores de 65 años, con antecedentes patológicos previos, ya sea hipertensión arterial, diabetes, trastornos inmunológicos, entre otros).

En cambio, el personal operativo tiene un horario variable. Un grupo cumple 7 horas y media; otro, 8 horas y un tercero 9 horas diarias. Su trabajo se caracteriza por ser en un ambiente al aire libre, y entre ellos se agrupan supervisores, técnicos, guardias, personal auxiliar de limpieza y mensajeros.

En el personal operativo no se modificó la modalidad laboral, a pesar de la pandemia, desarrollando siempre actividades presenciales, relacionadas con la seguridad y vigilancia de la Institución, mensajería, limpieza en oficinas y otras áreas, entre otras.

Actualmente la crisis económica que se genera a raíz de la pandemia de la Covid-19 afecta a todo tipo de institución ya sea pública o privada. El sector educativo no fue la excepción también tuvo una disminución de presupuesto anual que recibe por parte del estado, por lo que en ciertas instituciones se vieron obligadas a realizar un recorte de personal en ciertas áreas. Cabe enfatizar que la Institución de educación Superior también se vio afectada por ser una institución pública y al momento no cuenta con 2 profesionales de vital importancia en el ámbito en la Salud Ocupacional: el Psicólogo y el Médico Ocupacional. Los tiempos de austeridad por el covid-19 generó en ciertas instituciones no solo despidos de personal (convirtiéndose en un factor de riesgo adicional) si no también la fusión de algunos departamentos y por ende en ciertos trabajadores generó una sobrecarga de las actividades laborales (otro factor de riesgo).

El objetivo del presente estudio es determinar la presencia o ausencia del Síndrome de Burnout en personal administrativo y operativo de 4 departamentos: Talento Humano, Sub-Área de seguridad y vigilancia, Consultorio Jurídico y la Dirección de seguridad, medioambiente y salud en el trabajo de una Institución de Educación Superior en Ecuador.

METODOLOGÍA

Teniendo en cuenta las definiciones descritas por Hernández Sampieri et al., (2014), podemos expresar que el estudio realizado es de tipo descriptivo, de corte transversal y se acoge a los enfoques cuantitativo y cualitativo de investigación.

La población de estudio estuvo conformada por el personal operativo y administrativo de cuatro departamentos: Dirección de Talento Humano, Sub-Área de seguridad y vigilancia, Consultorio Jurídico, Dirección de Seguridad, Medio Ambiente y Salud en el Trabajo de una Institución de Educación Superior en Ecuador. No se tomó en cuenta entre los sujetos de investigación a quienes se encontraban en teletrabajo, los que estaban con permiso médico y aquellos que no quisieron participar del estudio de investigación, o que dejaron preguntas en blanco en el instrumento aplicado. Obteniendo como resultado una muestra de 50 personas encuestadas.

Para recopilar la información en la población de estudio se utilizaron dos instrumentos:

1. Encuesta sociodemográfica: Se realizó una encuesta sociodemográfica estructurada, que consta de 9 preguntas, la cual permitió realizar un diagnóstico del estado de situación actual de los sujetos implicados en el estudio, sobre variables como sexo, edad, tiempo de servicio, nivel de estudio, estado civil, cargo que desempeña, tiempo de jornada laboral.
2. Maslach Burnout Inventory (MBI): El instrumento creado por Maslach en 1986, es una herramienta muy utilizada a nivel mundial. En Latinoamérica el MBI presenta buenos indicadores con una consistencia interna, tal es el caso que Souza et al., (2009) afirman que este instrumento se presenta como una escala válida y fiable, independientemente del lugar donde se estudie el síndrome (Bambula y Gómez, 2016). Consta de 22 preguntas que valoran 3 dimensiones: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal, cuyas respuestas opcionales tienen una valoración mediante escala tipo Likert del 1 al 5, representado de la siguiente manera: 1=Nunca; 2=Algunas veces al año; 3=Algunas veces al mes; 4=algunas veces a la semana; 5=Diariamente.

La subescala de Agotamiento emocional está formada por 9 ítems: 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20. Esta dimensión describe sentimientos de estar abrumado y agotado emocionalmente por el trabajo, con una puntuación máxima de 54. La subescala de Despersonalización está formada por 5 ítems: 5, 10, 11, 15, 22 que describen una respuesta impersonal y falta de sentimientos hacia los sujetos objeto de atención, como una actitud distante hacia el trabajo con una puntuación máxima de 30. La subescala de Realización personal en el trabajo está compuesta por 8 ítems: 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21 que describen sentimientos de competencia y realización exitosa en el trabajo, con una puntuación máxima de 48.

Puntuaciones altas en Agotamiento emocional y Despersonalización, acompañado de puntuación baja en realización personal describen los criterios del síndrome de Burnout.

Para procesar los datos se realizó en tres hojas de Microsoft Excel (la primera hoja la encuesta sociodemográfica, la segunda hoja el test de burnout y la tercera hoja los resultados consolidados) en la 2 hoja de Microsoft Excel se calculó el alfa de Cronbach; el cual adjunto fórmula para obtener el Alfa de Cronbach (Cascaes da Silva et al., 2015, p. 131) en el Excel donde se plasmó a los encuestados.

RESULTADOS

Mediante la encuesta sociodemográfica aplicada a los diferentes sujetos que participaron en el estudio, fue posible caracterizar a la población implicada, entre las que se destacan: el 26% representa al departamento de talento humano, el 40% a la subárea de seguridad y vigilancia, un 10% de la población labora en el consultorio jurídico y un 24% en la dirección de seguridad, medio ambiente y salud en el trabajo.

El 46% de los encuestados realiza tareas administrativas, el 40% de tipo operativa y un 14% actividades mixtas.

Según las funciones que desempeñan en la institución, se pudo constatar que el 28% realiza funciones como guardias encargados de la seguridad y vigilancia institucional, el 18% como personal técnico administrativo, el 12% como auxiliares, el 10% como analista, y el 8% como supervisores, entre los que se encuentran abogados, secretarias, asistentes y director.

Se evidencia un predominio entre los trabajadores del sexo masculino (74%) y un 26% del femenino.

Con respecto a la edad, el 24% se encuentra ubicado en el grupo etáreo de 42 a 52 años, el 22% entre 53 a 60, el 16% entre los 36 a 41 años, seguidos del 14% perteneciente a la edad comprendida entre los 31 a 35 años. El 10% son considerados adultos mayores y solo un 2% son adultos jóvenes que tienen entre 20 y 25 años.

En cuanto al tiempo de servicio en la institución, se identifica que el 82% trabaja desde hace más de 10 años, habiendo casos que se extienden a un tiempo mayor de 12 a 27 años de labor.

El 74% de trabajadores que tienen turnos matutinos, cumplen 8 horas diarias; mientras que el 18% labora en las tardes y un 8% en la noche. En cuanto a su estado civil, el 44% está representado por personas casadas, el 28% son solteros, el 26% sostienen una unión libre o son divorciados y el 1% es viudo.

Se obtuvo, además, que el 54% de los trabajadores son graduados del tercer nivel de enseñanza, el 22% culminó estudios de secundaria y un 12% de primaria. Solo el 12% ha concluido estudios de cuarto nivel.

Como resultado de la aplicación del instrumento de Maslach Burnout Inventory en la población de estudio, se identificaron los siguientes hallazgos:

- a) Un 6% de los trabajadores del área administrativa cumple con los criterios de portar el Síndrome de Burnout; de ellos el 67% son mujeres y el 33% hombres.
- b) El 67% se encuentra entre 53 a 60 años y el 33% entre 31 a 35 años.
- c) El 67% ha laborado más de 10 años en la institución y el 33% entre 3 y 5 años.
- d) La mayoría de los afectados son graduados de tercer nivel (67%)
- e) No se constatan diferencias significativas entre los solteros, casados y divorciados.

En cuanto a las dimensiones analizadas relacionadas con el Síndrome de Burnout se constató que:

- Escala de *agotamiento emocional* - con valores entre 29 y 41 (alto)
- Escala de *despersonalización*- con valores entre 13 y 19 (alto)
- Escala de *realización personal*- con valores entre 21 y 30 (bajo)

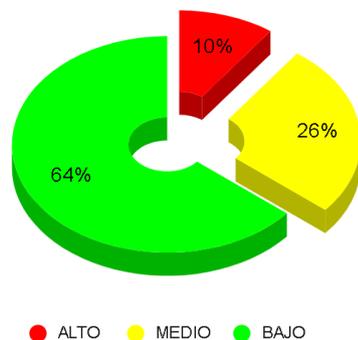
En la Tabla 1, se muestra el nivel de afectación en la población de estudio, según las tres dimensiones analizadas, de acuerdo con la semaforización: nivel alto (color rojo), nivel medio (color amarillo), nivel bajo (verde).

Tabla 1. Nivel de afectación en la población de estudio

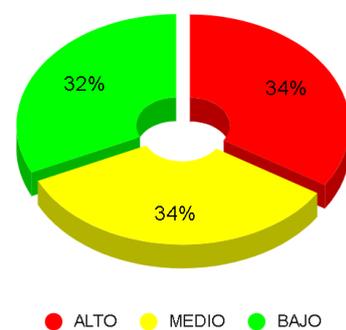
SUBESCALAS	AGOTAMIENTO EMOCIONAL		DESPERSONALIZACIÓN		REALIZACIÓN PERSONAL		SÍNDROME DE BURNOUT	
	FRECUENCIA	PORCENTAJE	FRECUENCIA	PORCENTAJE	FRECUENCIA	PORCENTAJE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
NIVEL BAJO	32	64%	16	32%	32	64%	15	30%
NIVEL MEDIO	13	26%	17	34%	15	30%	32	64%
NIVEL ALTO	5	10%	17	34%	3	6%	3	6%
TOTAL	50	100%	50	100%	50	100%	50	100%

Fuente: Personal administrativo y operativo de los 4 departamentos
Elaboración propia (2021).

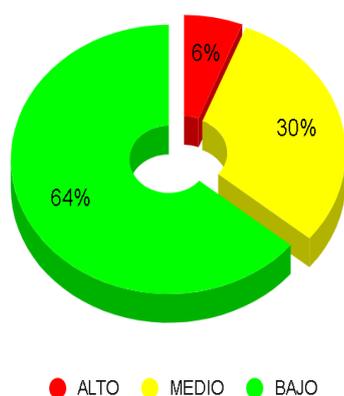
AGOTAMIENTO EMOCIONAL



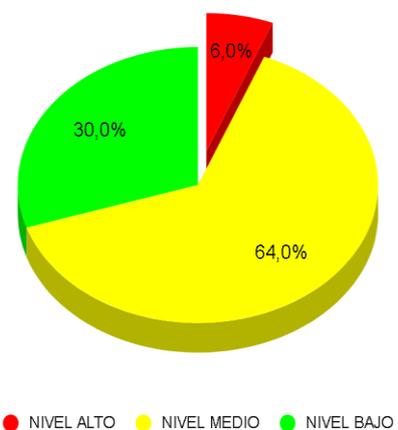
DESPERSONALIZACIÓN



REALIZACIÓN PERSONAL



SINDROME DE BURNOUT



El análisis de la dimensión *Agotamiento Emocional*, reveló que el 64% de la población se encuentra en un nivel bajo, el 26% en nivel medio y un 10% en nivel alto. En lo concerniente al nivel alto, este se evidencia más en el personal administrativo del sexo femenino en un 60%, con una edad entre los 53 a 60 años y con una antigüedad laboral de más de 10 años (60%). El 60% son graduados de tercer nivel, en su mayoría casados o solteros.

Al examinar la dimensión de *Despersonalización*, se evidencia que el 32% se encuentra en un nivel bajo, el 34% en un nivel medio y un 34% representado en un nivel alto, representados en similares proporciones entre el personal operativo y el administrativo. Predomina en este caso el sexo femenino con un 87%, y las edades comprendidas entre los 42 a 60 años. El 87,5% labora en la institución desde hace más de 10 años y 37,5% son graduados universitarios. Además, más de la mitad de los trabajadores están casados.

De acuerdo con la dimensión relativa a la *Realización personal*, el 6% de los trabajadores se encuentra en un nivel alto, el 30% en un nivel medio y el 64% en nivel bajo. En este caso, el 53% se corresponde con personal administrativo; el 65,6% son del sexo masculino, con edades comprendidas entre los 42 a los 60, y en su mayoría prestan servicios por más de 10 años en la institución (84%). Asimismo, el 60% tiene estudios de tercer nivel y el 43,8% son casados.

En resumen, se pudo constatar que en la población estudiada prevalece una baja realización personal con un 64%, seguido por la despersonalización en el 34% y un 10% de agotamiento emocional; esto es los hombres presenta puntuaciones altas en falta de realización personal, no obstante, es notable que las mujeres presentan altos índices en la subescala de agotamiento y despersonalización, aproximadamente un tercio de la población de estudio.

Los resultados obtenidos del Alfa de Cronbach obtenido en el Excel son de 0.76 que nos indica una alta confiabilidad de los resultados.

Tabla 2. Estadísticos de Fiabilidad

Alfa de Cronbach	Número de Ítems	Sumatoria de las varianzas de los ítems	Varianza total del instrumento
0.76	22	37.78	138.46

DISCUSIÓN

En la investigación realizada por Baird y Saltos (2020), en el cual se evaluó el síndrome de Burnout en 40 profesionales de las áreas de emergencia, consulta externa y administrativa que laboraban en un Hospital Básico de la provincia de Manabí, se destacan entre las analogías encontradas con la investigación realizada, que este Síndrome se presentó en un mínimo porcentaje (2,5% en el personal administrativo del Hospital de Manabí y en un 6% del personal administrativo, de una Institución de Educación Superior).

Una de las características sociodemográficas que también poseen un comportamiento similar con respecto a los resultados obtenidos por Baird y Saltos (2020), se refiere al sexo, ya que en ambos estudios se encontró una mayor prevalencia en mujeres, en una relación de 2:1 (2 mujeres: 1 hombre). Esto coincide también con lo planteado por Esteras et al., (2014) en el cual afirma “el género femenino presenta mayores niveles de agotamiento emocional” y suele ser más susceptible a presentar Síndrome de Burnout (p. 80). Según este autor, probablemente las demandas laborales son tan elevadas, que en muchas ocasiones les obliga a llevar trabajo a casa, a lo cual se suman las labores de hogar como madre, maestra de sus hijos, entre otras tareas hogareñas que incrementan el estrés.

Otro de los factores analizados en el estudio de Baird y Saltos (2020) se relaciona con el tiempo de servicio y la aparición del Síndrome de Burnout en los trabajadores. En dicho estudio el personal aquejado tenía menos de 10 años de antigüedad; sin embargo, en nuestro estudio se presentó en trabajadores con más de 10 años de desempeño institucional. Esto se corresponde con los resultados de otros estudios realizados sobre esta temática (Menéndez et al., 2018), que valoran el tiempo de dedicación en un mismo puesto de trabajo, como un factor de riesgo ya que, al realizar una misma tarea por un largo periodo, puede afectarse el trabajador y llegar a presentar el Síndrome de Burnout.

A sí mismo, en el estudio de Baird y Saltos (2020), se identificó a la despersonalización como elemento prevaleciente en un 45%, mientras que, en nuestra investigación, se evidencio a la ausencia de realización personal (64%), el elemento más significativo destacado por el género masculino.

De acuerdo con nuestra investigación aproximadamente un tercio de la población de estudio se encuentra con nivel alto de despersonalización; sin embargo, el otro tercio se encuentra en nivel medio.

Desde el punto de vista de prevención, llama la atención el 64% de la población de estudio que se encuentra en riesgo medio de padecer el Síndrome de Burnout a corto, mediano o largo plazo si no realiza una intervención oportuna, es por eso por lo que se recomienda tal como expresan Gil-Monte (2003) “realizar estrategias de intervención a nivel individual, colectivo y organizacional” (p. 30) para mitigar hasta cierto punto este fenómeno psicosocial.

Dentro de las recomendaciones se debe empezar por sensibilizar a las autoridades sobre la importancia de la intervención oportuna para este fenómeno que en la actualidad se exagera con la pandemia de la covid-19, planificar las estrategias de intervención, y finalmente ejecutar dichas estrategias y medidas preventivas a corto y mediano plazo dentro del cual deberá incluir tratamiento con varias sesiones terapéuticas al personal afectado por el síndrome de burnout.

Como parte de una intervención estratégica se recomienda crear e implementar un programa de prevención caracterizado por medidas preventivas y actividades de control para mitigar los factores de riesgo psicosocial asociado con el burnout; socializar charlas de motivación personal, talleres, capacitaciones académicas continua, talleres relacionados de cómo afrontar el estrés, como fortalecer relaciones interpersonales, pausas activas, descanso oportuno, actividad física, buena alimentación e hidratación, etc. Una recomendación para evitar la monotonía se sugiere rotar en las distintas áreas.

CONCLUSIÓN Y RECOMENDACIONES

Se constató la presencia del Síndrome de Burnout en un 6% de la población estudiada en el personal administrativo de una Institución de Educación Superior. Sin embargo, hay que tomar en cuenta que el personal operativo y administrativo de los 4 departamentos: Talento Humano, Sub-área de seguridad y vigilancia, Consultorio Jurídico y la Dirección de seguridad, Medio Ambiente y Salud en el Trabajo, se encuentran en riesgo medio, representado por un 64% de la población de estudio, donde se debe intervenir oportunamente; ya que, si no se les da la debida atención a dichos trabajadores, a corto o largo plazo pueden padecer el Síndrome de Burnout.

Se sugiere diseñar e implementar estrategias de intervención, orientadas fundamentalmente a afrontar el estrés, por medio del incremento de la actividad física, la relajación, el autocontrol, y la capacitación continua, entre otras. También se pueden instrumentar acciones de impacto a nivel colectivo e institucional. Estas estrategias deben de llevarse a cabo de conjunto con los departamentos de Psicología y Salud Ocupacional, quienes se ocuparán a la vez, de monitorear el comportamiento de las dimensiones estudiadas de manera sistemática en la Institución de Educación Superior.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Barrio, J. A., García, M. R., Ruiz, I., & Arce, A. (2006). El estrés como respuesta. *International Journal of Developmental and Educational Psychology*, 1(1), 37-48.
- Organización Internacional del trabajo (2019). Seguridad y Salud en el trabajo. Recuperado de <https://www.ilo.org/global/topics/safety-and-health-at-work/lang-es/index.htm>
- Cuixart, S. N. (1994). NTP 355: Fisiología del estrés. *Barcelona: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo INSHT*.
- Večeřová-Procházková, A., & Honzák, R. (2008). Stres, eustres a distres. *Interní medicína pro praxi*, 10(4), 188-192
- Alpi, S. V., & Flórez, L. A. (2004). El síndrome del Burnout en una muestra de auxiliares de enfermería: un estudio exploratorio. *Universitas Psychologica*, 3(1), 35-45.
- Real Academia Española, (2020). Estrés. Recuperado de <https://dle.rae.es/estr%C3%A9s>
- Olivares-Faúndez, V. (2016). Christina Maslach, comprendiendo el burnout. *entrega del doctorado honoris causa a Christina Maslach*.
- Maslach, C., Schaufeli, WB y Leiter, MP (2001). Desgaste profesional. *Revisión anual de psicología*, 52 (1), 397-422.
- Gil-Monte, P. R. (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*, 19(2), 181-197.
- Vieira, I. (2010). Conceito (s) de burnout: questões atuais da pesquisa e a contribuição da clínica. *Revista brasileira de Saúde ocupacional*, 35, 269-276.
- Instituto Nacional para la seguridad y Salud Ocupacional NIOSH (1999) Recuperado de https://www.cdc.gov/spanish/niosh/docs/99-101_sp/
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of organizational behavior*, 2(2), 99-113.
- Hernández-Sampieri, Roberto; Fernández-Collado, Carlos; Batista-Lucio, Pilar (2014) *Metodología de la Investigación*. México, Sexta edición por McGRA W-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S. A. DE C. V.
- Cascaes da Silva, F., Gonçalves, E., Valdivia Arancibia, B. A., Bento, G. G., Silva Castro, T. L. D., Soleman Hernandez, S. S., & Silva, R. D. (2015). Estimadores de consistencia interna en las investigaciones en salud: el uso del coeficiente alfa. *Revista Peruana de medicina experimental y salud pública*, 32(1), 129-138.

- Baird Cedeño, M. M., & Saltos Rojas, M. A. (2020). Síndrome de Burnout en un Hospital Básico de la Provincia de Manabí. *Revista San Gregorio*, (43), 65-77.
- Menéndez Pín, T. D. R., Calle García, A. J., Delgado Janumis, D. A., Espinel García, J. T., Cedeño Quijije, Y. G. (2018). Síndrome de Burnout y calidad de atención del personal de enfermería de un Hospital General en la provincia de Manabí, Ecuador. *Contribuciones a Las Ciencias Sociales*, (octubre).
- Esteras, J., Chorot, P., & Sandín, B. (2014). PREDICCIÓN DEL BURNOUT EN LOS DOCENTES: PAPEL DE LOS FACTORES ORGANIZACIONALES, PERSONALES Y SOCIODEMOGRÁFICOS. *Revista de Psicopatología y Psicología Clínica*, 19(2).
- Gil-Monte, P. R. (2003). El síndrome de quemarse por el trabajo (síndrome de burnout) en profesionales de enfermería. *Revista Eletrônica InterAção Psy*, 1(1), 19-33.
- Llanes, J. E. M., Benítez, H. A. U., Chan, A. M. P., Cetina, F. E. P., & Gómez, M. A. B. (2013). Burnout en personal administrativo de una institución de educación superior tecnológica de Yucatán, México. *Revista Electrónica de Psicología Iztacala*, 16(3), 741-763.

SOPORTE DE LA INVESTIGACIÓN

TÍTULO

“SÍNDROME DE BURNOUT EN PERSONAL DE UNA INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR EN ECUADOR”

Palabras Clave: Institución de educación superior; personal administrativo y operativo; síndrome de burnout.

PROBLEMA CIENTÍFICO

¿Existe el Síndrome de Burnout en el trabajo del personal administrativo y operativo de cuatro departamentos: Talento Humano, Subárea de Seguridad y Vigilancia, Consultorio Jurídico y Dirección de Seguridad, Medio Ambiente y Salud en el Trabajo de una Institución de Educación Superior en Ecuador durante el periodo de Junio a Agosto del 2021.?

FUNDAMENTACIÓN DEL PROBLEMA

Si bien se reconoce que el entorno laboral puede constituir una fuente de gran satisfacción para los trabajadores por los beneficios que este brinda, también está sujeto a convertirse en una fuente de estrés y ocasionar alteraciones mentales, fisiológicas y cambios posturales (Vinaccia y Alvaran, 2004).

Los trabajadores que prestan sus servicios para cualquier institución ya sea pública o privada pueden estar inmersos a distintos grados de estrés, a veces puede ser considerado normal sentir algo de estrés, pero cuando no se tiene un tratamiento terapéutico eficaz puede conllevar a problemas ya sea a corto, mediano o largo plazo, el cual puede exacerbarse por la pandemia de la Covid-19

En la actualidad, el Síndrome de Burnout ha impactado de forma negativa en el bienestar de las personas, trayendo como consecuencia serias dificultades, al estar expuestas a un alto grado de estrés laboral crónico.

El “Síndrome de Burnout” es una afección muy frecuente en el personal del área de salud. En el campo educativo existen moderados estudios sobre este tema realizados en docentes y son escasos en el personal administrativo y operativo de las Instituciones de Educación Superior

OBJETIVO

El objetivo del presente estudio es determinar la presencia o ausencia del Síndrome de Burnout en personal administrativo y operativo de 4 departamentos: Talento Humano, Sub-área de seguridad y vigilancia, Consultorio Jurídico y la Dirección de seguridad, medioambiente y salud en el trabajo de una Institución de Educación Superior en Ecuador

INTRODUCCIÓN

El estrés tiene su origen desde que existe la humanidad, cuando aún el hombre era considerado un nómada, el ya palpaba el estrés cada vez que necesitaba alimentarse y se iba de cacería, y experimentaba como respuesta “luchar o huir” al enfrentarse a todo tipo de animal salvaje, sensación descrita en 1915 por Walter Canon (Vecerova et al.,2008). Se puede considerar entonces, que el estrés no es algo reciente, existe desde hace muchos años y está estrechamente enlazado con la vida, donde debe acoplarse a un mundo de constante metamorfosis (Barrio et al., 2006).

De acuerdo con estudios publicados por la Organización Internacional del Trabajo (OIT), cada año fallecen 2.78 millones de empleados por accidentes de trabajo, enfermedades profesionales y 374 millones de personas sufren accidentes laborales que no culmina en una fatalidad (OIT, 2019).

A nivel mundial se ha observado que todas las personas han experimentado algún grado de estrés como una respuesta fisiológica ante algún evento suscitado. Al encontrarse expuestas a determinados estímulos externos “estresores” todos los días, y con la misma intensidad, se generan cambios paulatinos que involucran, de manera directa e indirecta a la familia, el entorno laboral y al entorno social.

Por su parte, la norma técnica de prevención 355 del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo, afirma: “el organismo siempre se encuentra en un estado de estrés mínimo que, ante determinadas situaciones se incrementan, pudiendo producir un efecto beneficioso o negativo” (1994, p.1). En cierto sentido, se considera algo normal tener un mínimo nivel de estrés en nuestras vidas, resultando beneficioso como el “Eustrés”, sin embargo, con el transcurso del tiempo y dependiendo de su duración puede convertirse en un estrés perjudicial “Distrés”, que desestabiliza y se convierte en un agente nocivo para la salud emocional, cognitiva, conductual y fisiológica (Veceroba et al., 2008).

Si bien se reconoce que el entorno laboral puede constituir una fuente de gran satisfacción para los trabajadores por los beneficios que este brinda, también está sujeto a convertirse en una fuente de estrés y ocasionar alteraciones mentales, fisiológicas y cambios posturales (Vinaccia y Alvaran, 2004).

Según el Diccionario de la Real Academia Española, el término estrés proviene de la palabra inglesa “stress”, cuyo significado es: “tensión provocada por situaciones agobiantes que originan reacciones psicósomáticas o trastornos psicológicos a veces graves” (2020, p.1).

Por su parte, el Instituto Nacional de Seguridad y Salud Ocupacional NIOSH (1990), describe el estrés laboral como aquella “reacción dañina que se da a nivel emocional y físico cuando las

exigencias del trabajo no corresponden al talento del empleado”. Sin embargo, la Organización Mundial de Salud (2003), lo refiere como “una respuesta de las personas ante unas demandas y unas presiones en el trabajo que no corresponden con sus conocimientos y habilidades y que ponen en peligro su capacidad de resistencia”.

A partir de estas definiciones podemos señalar que el estrés laboral es un resultado de la sucesión en cascada de un conjunto de reacciones dañinas a nivel afectivo, somático y a la sociedad, generadas por el incremento de determinadas demandas en el entorno laboral.

En la actualidad, el Síndrome de Burnout ha impactado de forma negativa en el bienestar de las personas, trayendo como consecuencia serias dificultades, al estar expuestas a un alto grado de estrés laboral crónico. Enfocándonos en el área de salud, la Pandemia de la Covid-19 ha generado una carga laboral excesiva en los trabajadores del sector, tomando en cuenta, que el virus SARS COV -2 no distingue raza, sexo, edad, condición social o económica, constituyendo el mayor factor estresor que se percibe en la actualidad.

El Síndrome de Burnout tiene su origen a mediados de los años 70 en profesionales de salud mental descrito por primera vez por el psiquiatra Freudenberger en Norteamérica, no obstante, es la Psicóloga Cristina Maslach quien le da un giro con sus ilustres aportaciones a la comunidad científica. En los años 90 para muchos autores ya no era algo que se presentaba solamente en personas que brindan servicios humanos su abanico se fue incrementando, abarcando a varias profesiones y no siempre estaba vinculado con el establecimiento de relaciones directas entre las personas; ideas que reafirmaron los postulados planteados por Maslach pudiéndose presentar el burnout en trabajadores con diferentes actividades laborales (Olivares, 2016).

Maslach et al., 2001 en su artículo Job burnout: “desgaste profesional” afirma que el agotamiento laboral es “un síndrome psicológico en respuesta a estresores interpersonales crónicos en el trabajo caracterizado por un agotamiento abrumador, sentimientos de cinismo y falta de realización personal” (pág. 399)

Para referirse a un mismo fenómeno psicosocial, cuya expresión anglosajona “burnout syndrome” proveniente del inglés al traducirse al español ha recibido al menos 19 terminologías, del cual la definición más acertada es la expresada por Gil - Monte como “un síndrome de quemarse por el trabajo” (Gil-Monte, 2003). En los países de habla inglesa es muy común que se refieran al término burnout como “quema o combustión total”. Desde el punto de vista de Maslach et al., 2001 (como se citó en Vieira, 2010) la expresa como “un estado de agotamiento completo de la energía individual asociado con una intensa frustración en el trabajo” (Vieira, 2010, pág. 1).

Existe consenso entonces, en que el burnout constituye una manifestación de sobreexplotación de trabajo, cuyos efectos inciden en áreas susceptibles para la salud mental y físicas de las personas. Por ello, conocer el entorno laboral, emocional y social del trabajador permite obtener una visión integral de los factores que estimulan o afectan su salud, ya que un ambiente laboral agradable incrementa el rendimiento del trabajador y tiende a minimizar el ausentismo, trayendo consigo mejoras en los resultados de la organización. En cambio, si el personal se encuentra inmerso en un entorno laboral negativo, se puede elevar el ausentismo, aparecer conflictos de roles y, por ende, incrementarse las pérdidas económicas para la organización.

El Síndrome de Burnout fue incluido en la nómina de la clasificación internacional de enfermedades de la Organización Mundial de la Salud (OMS), y el 1 de enero 2022 dicho síndrome entrará en vigor y posteriormente será considerado como una de las principales enfermedades ocupacionales del siglo XXI (OMS,2019)

El “Síndrome de Burnout” es una afección muy frecuente en el personal del área de salud. En el campo educativo existen moderados estudios sobre este tema realizados en docentes y son escasos en el personal administrativo y operativo de las Instituciones de Educación Superior.

Ante cada suceso nuestro cuerpo recibe y envía señales de alerta a través de sus neurotransmisores, situaciones que muchas veces pasan desapercibidas, o simplemente no le damos la importancia adecuada de que nos encontramos ante un problema, cuyos resultados son perjudiciales y esto a su vez se encuentra exacerbado actualmente por la pandemia de la Covid-19.

El presente estudio se realizó en una Institución de Educación Superior del Ecuador, en la cual labora como personal administrativo, un grupo de profesionales como ingenieros, abogados, licenciados. Este personal realiza funciones frente a un computador, elaborando informes, analizando documentos, respondiendo correos de solicitudes, solicitando peticiones, etc. Otro grupo asiste a la población universitaria, trabajadores y público en general, es decir, atiende a usuarios internos como estudiantes, empleados y a la ciudadanía en general, ya sea en sus diferentes subáreas como trabajo social, área de roles, área técnica y recepción.

Dicho personal administrativo cumple 8 horas diarias de trabajo. Realiza sus actividades laborales en dos tipos de modalidades: presencial y teletrabajo (virtual). A inicios de la pandemia, debido al confinamiento, un mayor porcentaje de trabajadores pasaron a la modalidad de teletrabajo. No obstante, después de varios meses, se han ido reintegrando a la modalidad presencial, de forma tal que actualmente solo se encuentra en teletrabajo el personal vulnerable (mayores de 65 años, con antecedentes patológicos previos, ya sea hipertensión arterial, diabetes, trastornos inmunológicos, entre otros).

En cambio, el personal operativo tiene un horario variable. Un grupo cumple 7 horas y media; otro, 8 horas y un tercero 9 horas diarias. Su trabajo se caracteriza por ser en un ambiente al aire libre, y entre ellos se agrupan supervisores, técnicos, guardias, personal auxiliar de limpieza y mensajeros.

En el personal operativo no se modificó la modalidad laboral, a pesar de la pandemia, desarrollando siempre actividades presenciales, relacionadas con la seguridad y vigilancia de la Institución, mensajería, limpieza en oficinas y otras áreas, entre otras.

Actualmente la crisis económica que se genera a raíz de la pandemia de la Covid-19 afecta a todo tipo de institución ya sea pública o privada. El sector educativo no fue la excepción también tuvo una disminución de presupuesto anual que recibe por parte del estado, por lo que en ciertas instituciones se vieron obligadas a realizar un recorte de personal en ciertas áreas. Cabe enfatizar que la Institución de educación Superior también se vio afectada por ser una institución pública y al momento no cuenta con 2 profesionales de vital importancia en el ámbito en la Salud Ocupacional: el Psicólogo y el Médico Ocupacional. Los tiempos de austeridad por el covid-19 generó en ciertas instituciones no solo despidos de personal (convirtiéndose en un factor de riesgo adicional) si no también la fusión de algunos departamentos y por ende en ciertos trabajadores generó una sobrecarga de las actividades laborales (otro factor de riesgo).

El objetivo del presente estudio es determinar la presencia o ausencia del Síndrome de Burnout en personal administrativo y operativo de 4 departamentos: Talento Humano, Sub-área de seguridad y vigilancia, Consultorio Jurídico y la Dirección de seguridad, medioambiente y salud en el trabajo de una Institución de Educación Superior en Ecuador.

METODOLOGÍA

Teniendo en cuenta las definiciones descritas por Hernández Sampieri et al., (2014), podemos expresar que el estudio realizado es de tipo descriptivo, de corte transversal y se acoge a los enfoques cuantitativo y cualitativo de investigación.

La población de estudio estuvo conformada por el personal operativo y administrativo de cuatro departamentos: Dirección de Talento Humano, Sub-Área de seguridad y vigilancia, Consultorio Jurídico, Dirección de Seguridad, Medio Ambiente y Salud en el Trabajo de una Institución de Educación Superior en Ecuador. No se tomó en cuenta entre los sujetos de investigación a quienes se encontraban en teletrabajo, los que estaban con permiso médico y aquellos que no quisieron participar del estudio de investigación, o que dejaron preguntas en blanco en el instrumento aplicado. Obteniendo como resultado una muestra de 50 personas encuestadas.

Para recopilar la información en la población de estudio se utilizaron dos instrumentos:

3. Encuesta sociodemográfica: Se realizó una encuesta sociodemográfica estructurada, que consta de 9 preguntas, la cual permitió realizar un diagnóstico del estado de situación actual de los sujetos implicados en el estudio, sobre variables como sexo, edad, tiempo de servicio, nivel de estudio, estado civil, cargo que desempeña, tiempo de jornada laboral.
4. Maslach Burnout Inventory (MBI): El instrumento creado por Maslach en 1986, es una herramienta muy utilizada a nivel mundial. En Latinoamérica el MBI presenta buenos indicadores con una consistencia interna, tal es el caso que Souza et al., (2009) afirman que este instrumento se presenta como una escala válida y fiable, independientemente del lugar donde se estudie el síndrome (Bambula y Gómez, 2016). Consta de 22 preguntas que valoran 3 dimensiones: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal, cuyas respuestas opcionales tienen una valoración mediante escala tipo Likert del 1 al 5, representado de la siguiente manera: 1=Nunca; 2=Algunas veces al año; 3=Algunas veces al mes; 4=algunas veces a la semana; 5=Diariamente.

La subescala de Agotamiento emocional está formada por 9 ítems: 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20. Esta dimensión describe sentimientos de estar abrumado y agotado emocionalmente por el trabajo, con una puntuación máxima de 54. La subescala de Despersonalización está formada por 5 ítems: 5, 10, 11, 15, 22 que describen una respuesta impersonal y falta de sentimientos hacia los sujetos objeto de atención, como una actitud distante hacia el trabajo con una puntuación máxima de 30. La subescala de Realización personal en el trabajo está compuesta por 8 ítems: 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21 que describen sentimientos de competencia y realización exitosa en el trabajo, con una puntuación máxima de 48.

Puntuaciones altas en Agotamiento emocional y Despersonalización, acompañado de puntuación baja en realización personal describen los criterios del síndrome de Burnout.

Una vez que se obtuvo la recopilación de información se procedió a procesar los datos en tres hojas Microsoft Excel (la primera hoja la encuesta sociodemográfica, la segunda hoja el test de burnout y la tercera hoja los resultados consolidados) en la 2 hoja de Microsoft Excel se calculó el alfa de Cronbach; el cual adjunto fórmula para obtener el Alfa de Cronbach (Cascaes da Silva et al., 2015, p. 131) en el Excel donde se plasmó a los encuestados.

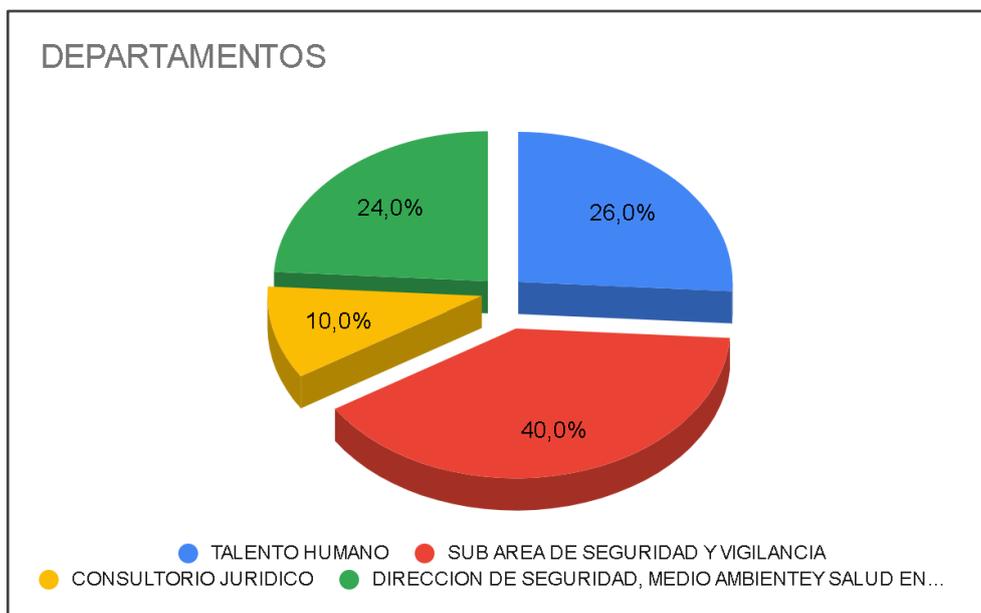
$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

RESULTADOS

Mediante la encuesta sociodemográfica aplicada a los diferentes sujetos que participaron en el estudio, fue posible caracterizar a la población implicada, entre las que se destacan: el 26% representa al departamento de talento humano, el 40% a la sub-área de seguridad y vigilancia, un 10% de la población labora en el consultorio jurídico y un 24% en la dirección de seguridad, medio ambiente y salud en el trabajo, tal como se muestra en el gráfico 1.

El 46% de los encuestados realiza tareas administrativas, el 40% de tipo operativa y un 14% actividades mixtas.

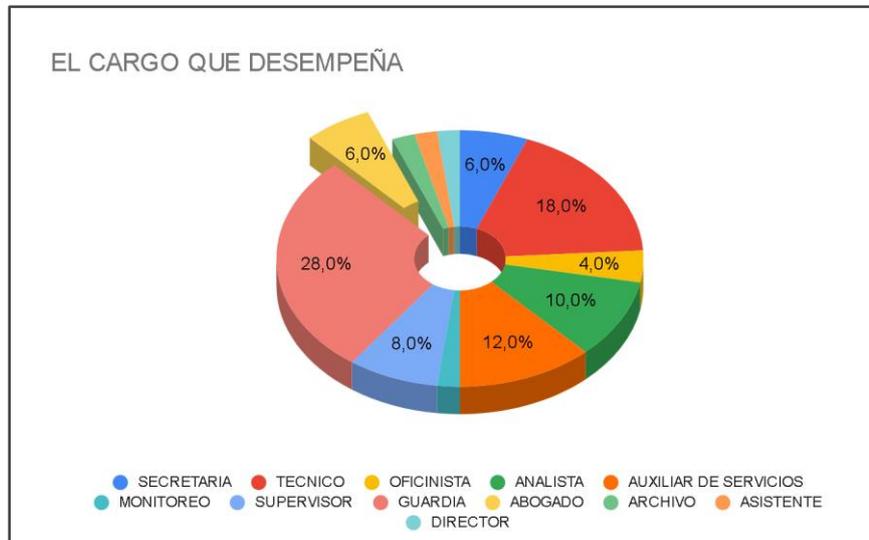
Gráfico N 1 Departamentos de población de estudio
Elaboración propia (2021)



Según las funciones que desempeñan en la institución, se pudo constatar que el 28% realiza funciones como guardias encargados de la seguridad y vigilancia institucional, el 18% como personal técnico administrativo, el 12% como auxiliares, el 10% como analista, y el 8% como

supervisores, entre los que se encuentran abogados, secretarias, asistentes y director. Tal como se muestra en el gráfico N 2.

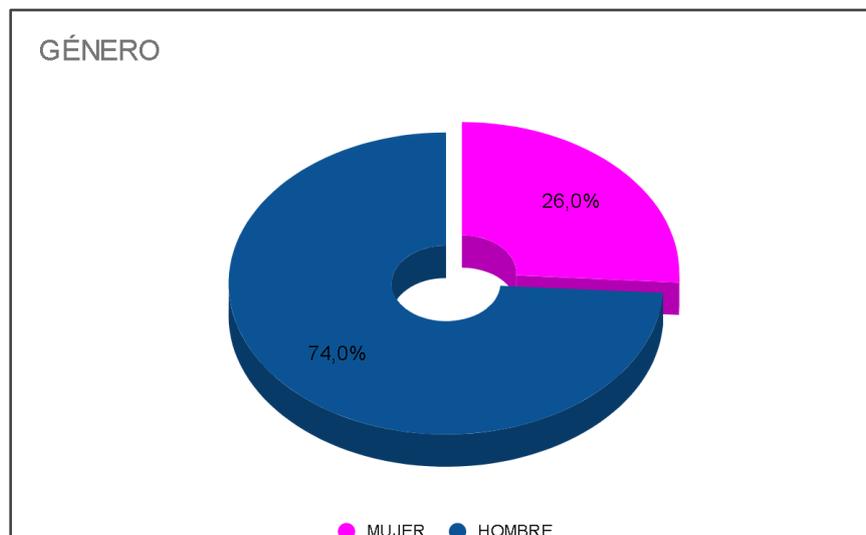
Gráfico N 2 Funciones que desempeña en la institución



Elaboración propia (2021). Fuente

Se evidencia un predominio entre los trabajadores del sexo masculino (74%) y un 26% del femenino, cuya representación gráfica se visualiza en el grafico N 3.

Gráfico N 3 Género de la población de estudio

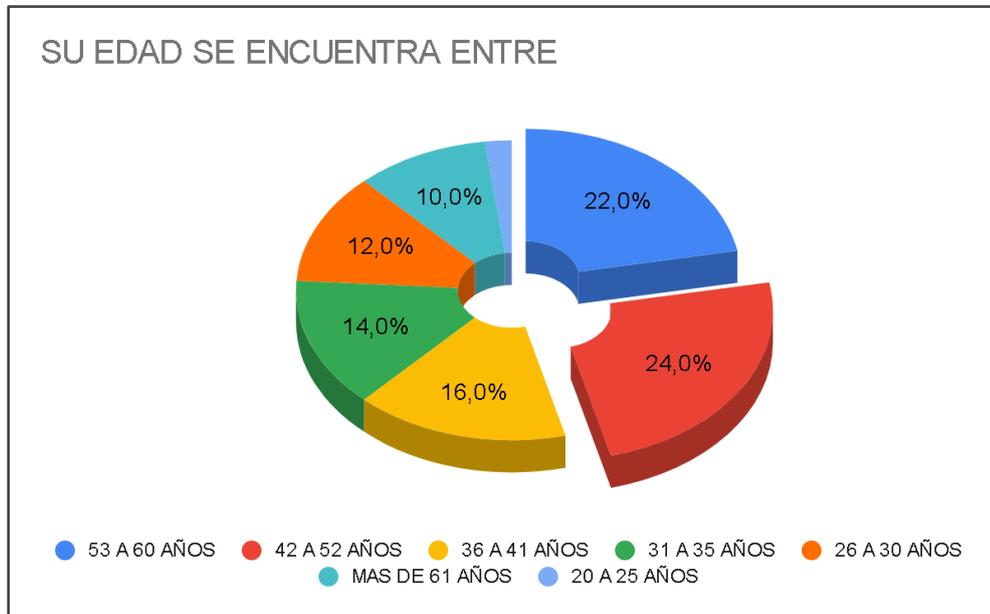


Elaboración propia (2021)

Con respecto a la edad, el 24% se encuentra ubicado en el grupo etáreo de 42 a 52 años, el 22% entre 53 a 60, el 16% entre los 36 a 41 años, seguidos del 14% perteneciente a la edad

comprendida entre los 31 a 35 años. El 10% son considerados adultos mayores y solo un 2% son adultos jóvenes que tienen entre 20 y 25 años; representación gráfica se visualiza en gráfico N 4.

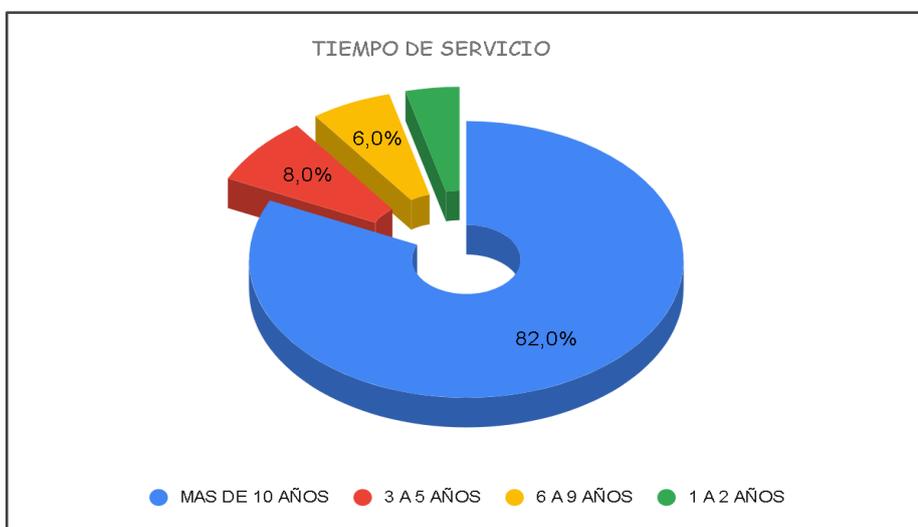
Gráfico N 4 Edad



Elaboración propia (2021)

En cuanto al tiempo de servicio en la institución, se identifica que el 82% trabaja desde hace más de 10 años, habiendo casos que se extienden a un tiempo mayor de 12 a 27 años de labor, tal como se muestra en el gráfico N 5.

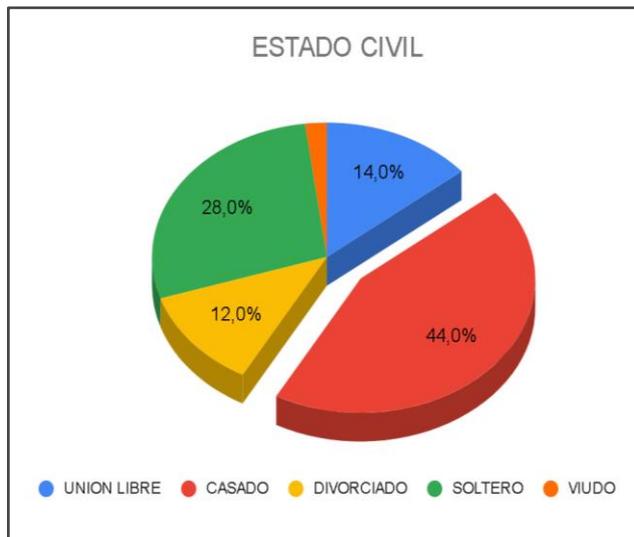
Gráfico N 5 Tiempo de servicio en la institución



Elaboración propia (2021)

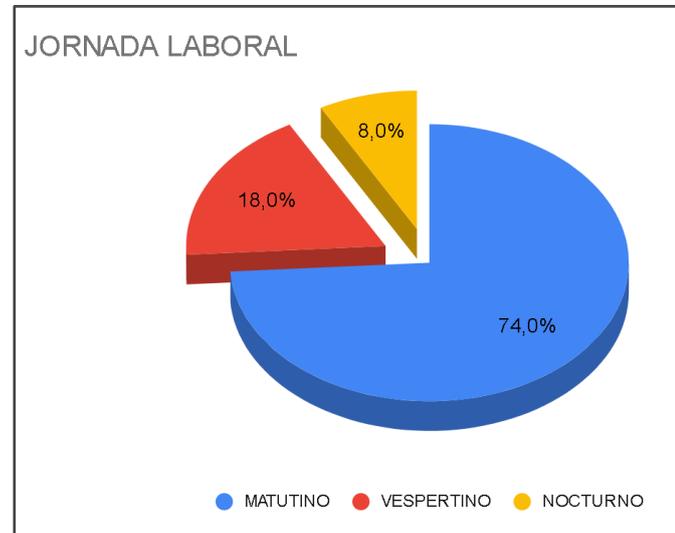
El 74% de trabajadores que tienen turnos matutinos, cumplen 8 horas diarias; mientras que el 18% labora en las tardes y un 8% en la noche, tal como se representa en gráfico N 7. En cuanto a su estado civil, el 44% está representado por personas casadas, el 28% son solteros, el 26% sostienen una unión libre o son divorciados y el 1% es viudo, como se visualiza en gráfico N 6.

Gráfico N 6



Elaboración propia (2021)

Gráfico N 7



Elaboración propia (2021)

Se obtuvo, además, que el 54% de los trabajadores son graduados del tercer nivel de enseñanza, el 22% culminó estudios de secundaria y un 12% de primaria. Solo el 12% ha concluido estudios de cuarto nivel, tal como se muestra en el gráfico N 8.

Gráfico N 8 Nivel de estudios



Elaboración propia (2021)

Como resultado de la aplicación del instrumento de Maslach Burnout Inventory en la población de estudio, se identificaron los siguientes hallazgos:

- f) Un 6% de los trabajadores del área administrativa cumple con los criterios de portar el Síndrome de Burnout; de ellos el 67% son mujeres y el 33% hombres.
- g) El 67% se encuentra entre 53 a 60 años y el 33% entre 31 a 35 años.
- h) El 67% ha laborado más de 10 años en la institución y el 33% entre 3 y 5 años.
- i) La mayoría de los afectados son graduados de tercer nivel (67%)
- j) No se constatan diferencias significativas entre los solteros, casados y divorciados.

Con respecto a las dimensiones analizadas relacionadas con el Síndrome de Burnout se constató que:

- Escala de *agotamiento emocional* - con valores entre 29 y 41 (alto)
- Escala de *despersonalización*- con valores entre 13 y 19 (alto)
- Escala de *realización personal*- con valores entre 21 y 30 (bajo)

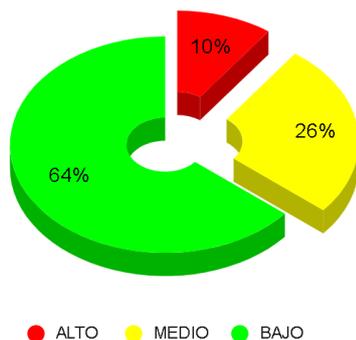
En la Tabla 1, se muestra el nivel de afectación en la población de estudio, según las tres dimensiones analizadas, de acuerdo con la semaforización: nivel alto (color rojo), nivel medio (color amarillo), nivel bajo(verde).

Tabla 1. Nivel de afectación en la población de estudio

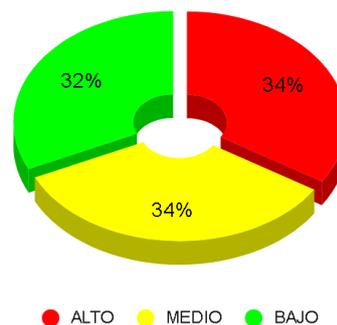
SUBESCALAS	AGOTAMIENTO EMOCIONAL		DESPERSONALIZACIÓN		REALIZACIÓN PERSONAL		SÍNDROME DE BURNOUT	
	FRECUENCIA	PORCENTAJE	FRECUENCIA	PORCENTAJE	FRECUENCIA	PORCENTAJE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
NIVEL BAJO	32	64%	16	32%	32	64%	15	30%
NIVEL MEDIO	13	26%	17	34%	15	30%	32	64%
NIVEL ALTO	5	10%	17	34%	3	6%	3	6%
TOTAL	50	100%	50	100%	50	100%	50	100%

Fuente: Personal administrativo y operativo de los 4 departamentos
Elaboración propia (2021).

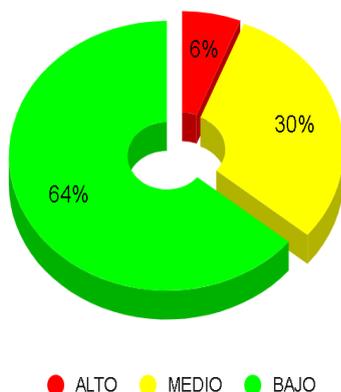
AGOTAMIENTO EMOCIONAL



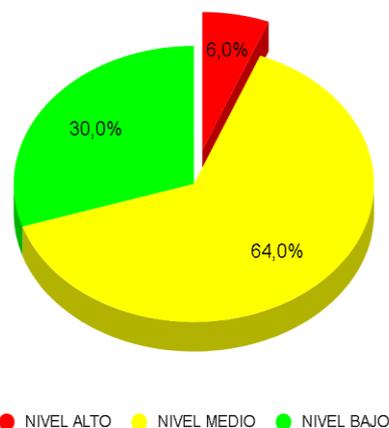
DESPERSONALIZACIÓN



REALIZACIÓN PERSONAL



SINDROME DE BURNOUT



El análisis de la dimensión *Agotamiento Emocional*, reveló que el 64% de la población se encuentra en un nivel bajo, el 26% en nivel medio y un 10% en nivel alto. En lo concerniente al nivel alto, este se evidencia más en el personal administrativo del sexo femenino en un 60%, con una edad entre los 53 a 60 años y con una antigüedad laboral de más de 10 años (60%). El 60% son graduados de tercer nivel, en su mayoría casados o solteros.

Al analizar la dimensión de *Despersonalización*, se evidencia que el 32% se encuentra en un nivel bajo, el 34% en un nivel medio y un 34% representado en un nivel alto, representados en similares proporciones entre el personal operativo y el administrativo. Predomina en este caso el sexo femenino con un 87%, y las edades comprendidas entre los 42 a 60 años. El 87,5% labora en la institución desde hace más de 10 años y 37,5% son graduados universitarios. Además, más de la mitad de los trabajadores están casados.

De acuerdo con la dimensión relativa a la *Realización personal*, el 6% de los trabajadores se encuentra en un nivel alto, el 30% en un nivel medio y el 64% en nivel bajo. En este caso, el 53% se corresponde con personal administrativo; el 65,6% son del sexo masculino, con edades

comprendidas entre los 42 a los 60, y en su mayoría prestan servicios por más de 10 años en la institución (84%). Asimismo, el 60% tiene estudios de tercer nivel y el 43,8% son casados.

En resumen, se pudo constatar que en la población estudiada prevalece una baja realización personal con un 64%, seguido por la despersonalización en el 34% y un 10% de agotamiento emocional; esto es los hombres presenta puntuaciones altas en falta de realización personal, no obstante, es notable que las mujeres presentan altos índices en la subescala de agotamiento y despersonalización, aproximadamente un tercio de la población de estudio.

Los resultados obtenidos del Alfa de Cronbach obtenido en el Excel son de 0.76 que nos indica una alta confiabilidad de los resultados.

Tabla 2. Estadísticos de Fiabilidad

Alfa de Cronbach	Número de Ítems	Sumatoria de las varianzas de los ítems	Varianza total del instrumento
0.76	22	37.78	138.46

ANEXO

Estimado(a) Participante:

En el marco de la Maestría en Seguridad y Salud Ocupacional, nos encontramos desarrollando una investigación, cuyo objetivo es identificar si existe o no la presencia del Síndrome de Burnout en la población de estudio. Por ello, la información que usted nos brinde en este cuestionario será de gran utilidad y solo será utilizada con fines científicos.

Le solicitamos que lea detenidamente cada ítem antes de responder y que ofrezca su respuesta con absoluta sinceridad. La información que nos brinde será tratada anónima, confidencial y con fines académicos.

¡Muchas gracias, por su valiosa colaboración!

I. Información general

1.- A qué área pertenece Ud:

- Administrativo
- Operativo
- Mixto (administrativo-operativo.)

2.-Qué cargo desempeña

- Guardia
- Supervisor
- Jefe supervisor
- Auxiliar de servicio
- Secretaria
- Técnicos
- Director
- Otro, especifique _____

5.-Tiempo de Servicio

- 0-5 meses área anterior _____ años
- 6 meses a 12 meses
- 1 año a 2 años
- 3 a 5 años
- 6 a 9 años
- Más de 10 años

6.-Nivel de Estudios

- Ninguna Tercer Nivel
- Primaria Cuarto Nivel
- Secundaria Otros
- Indique profesión _____

3.-Cual es su género

Hombre
Mujer

4.- Su edad se encuentra entre

20 a 25 años
26 a 30 años
31 a 35 años
36 a 41 años
42 a 52 años
53 a 60 años
Más de 61 años

7.-Estado Civil

Soltero Viudo
Casado Divorciado
Unión Libre

8.-Cual es su Jornada de trabajo

Lunes a Viernes
Sábado, domingos y feriados
Otro especifique _____

9.-A que horario pertenece

7am a 2:30pm 7am a 3:30pm
2:30pm a 9:30pm 8am a 4 :30pm
9:30pm a 7am (7am a 7pm).
(7pm a 7am)
Otro especifique _____

2. MBI (INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH)

A continuación, encontrará una serie de enunciados acerca de su trabajo y de sus sentimientos en él. Le pedimos su colaboración respondiendo a ellos como lo siente.

No existen respuestas mejores o peores, la respuesta correcta es aquella que expresa verídicamente su propia existencia. Los resultados de este cuestionario son estrictamente confidenciales y en ningún caso accesibles a otras personas. Su objeto es contribuir al conocimiento de las condiciones de su trabajo y mejorar su nivel de satisfacción.

A cada una de las frases debe responder expresando la frecuencia con que tiene ese sentimiento de la siguiente forma:

- (1) Nunca
- (2) Algunas veces al año
- (3) Algunas veces al mes
- (4) Algunas veces a la semana
- (5) Diariamente

Por favor señale el número que considere más adecuado.

ITEMS	1	2	3	4	5
1. Me siento emocionalmente defraudado en mi trabajo					
2. Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado					
3. Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento agotado					
4. Siento que puedo entender fácilmente a las personas que tengo que atender					
5. Siento que estoy tratando a algunos beneficiados de mí, como si fuesen objetos impersonales					
6. Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa					
7. Siento que trato con mucha efectividad los problemas de las personas a las que tengo que atender					
8. Siento que mi trabajo me está desgastando					
9. Siento que estoy influyendo positivamente en las vidas 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 está endureciendo emocionalmente					
12. Me siento muy enérgico en mi trabajo					
13. Me siento frustrado por el trabajo					
14. Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo					
15. Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas a las que tengo que atender profesionalmente					
16. Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa					
17. Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo					
18. Me siento estimulado después de haber trabajado íntimamente con quienes tengo que atender					
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 beneficiarios de mi trabajo me culpan de algunos problemas					

Document Information

Analyzed document	Síndrome de Burnout LM.docx (D111151886)
Submitted	8/10/2021 11:12:00 PM
Submitted by	Janeth Salvador
Submitter email	jesalvador@sangregorio.edu.ec
Similarity	5%
Analysis address	jesalvador.sang@analysis.orkund.com

Sources included in the report

W	URL: https://odontounca.edu.py/wp-content/uploads/2021/06/MOLINAS-GALEANOTAMARA-JAQUELINE.pdf Fetched: 8/10/2021 11:13:00 PM		1
W	URL: https://html.rincondelvago.com/sindrome-de-burnout-en-personal-de-enfermeria.html Fetched: 11/28/2019 3:06:29 PM		1
W	URL: https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/UNC/3828/SINDROME%20DE%20BURNOUT%20EN%20EL%20PROFESIONAL%20DE%20ENFERMERIA%20-%20TESIS.%20ERLINDA.pdf?sequence=1&isAllowed=y Fetched: 6/14/2021 1:07:06 AM		1
W	URL: http://www.index-f.com/edocente/104pdf/10439.pdf Fetched: 8/10/2021 11:13:00 PM		1
W	URL: https://www.redalyc.org/journal/213/21345152008/html/ Fetched: 8/10/2021 11:13:00 PM		1
W	URL: https://revistas.itsup.edu.ec/index.php/Higia/article/download/497/905/3379 Fetched: 7/15/2021 12:21:55 AM		2
W	URL: https://docplayer.es/amp/114885611-Universidad-nacional-de-san-agustin-de-arequipa-escuela-de-posgrado-unidad-de-posgrado-de-la-facultad-de-medicina-humana.html Fetched: 12/12/2019 12:47:56 AM		1
SA	1611519141_tesis 1 parte.docx Document 1611519141_tesis 1 parte.docx (D93424552)		1
SA	Burnout presentacion final.docx Document Burnout presentacion final.docx (D110777569)		1

Entire Document

ARTÍCULO CIENTÍFICO

SÍNDROME DE BURNOUT EN PERSONAL DE UNA INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR EN ECUADOR.

BURNOUT SYNDROME IN THE STAFF OF AN INSTITUTION OF HIGHER EDUCATION IN ECUADOR.

Fecha de recibido: Fecha de aceptado para publicación: Fecha de publicación:

Resumen En la actualidad, el Síndrome de Burnout ha impactado de forma negativa en el bienestar de las personas, trayendo como consecuencia serias dificultades al estar expuesta a un alto grado de estrés laboral crónico. El presente estudio tuvo como objetivo determinar la presencia del Síndrome de Burnout en el personal del área administrativa y operativa de una Institución de Educación Superior en Ecuador, para lo cual se aplicó el Maslach Burnout Inventory un instrumento que explora la presencia de dicho Síndrome, a partir de 3 dimensiones: agotamiento, despersonalización y realización personal. Se concluyó que existe la presencia del Síndrome de Burnout en un mínimo porcentaje (6%) en la población de estudio, lo cual ofrece información de interés para que se adopten medidas orientadas a reducir la incidencia de esta problemática.

Palabras clave: Institución de Educación Superior; personal administrativo y operativo; Síndrome de Burnout.

Abstract Currently, the Burnout Syndrome has had a negative impact on people's well-being, resulting in serious difficulties when exposed to a high degree of chronic

65%

MATCHING BLOCK 1/10

W [https://odontounca.edu.py/wp-content/uploads/2 ...](https://odontounca.edu.py/wp-content/uploads/2...)

work stress. The objective of this study was to determine the presence of Burnout Syndrome in the personnel of the

administrative and operational area of a Higher Education Institution in Ecuador, for which the Maslach Burnout Inventory was applied, an instrument that explores the presence of said Syndrome, to starting from 3 dimensions: exhaustion, depersonalization and personal fulfillment. It was concluded that there is the presence of Burnout Syndrome in a minimum percentage (6%) in the study population, where it gives us the necessary guidelines so that immediate corrective measures are taken.

Key words: Higher Education Institution; administrative and operational staff; Burnout Syndrome. INTRODUCCIÓN

El estrés tiene su origen desde que existe la humanidad, cuando aún el hombre era considerado un nómada, el ya palpaba el estrés cada vez que necesitaba alimentarse y se iba de cacería, y experimentaba como respuesta "luchar o huir" al enfrentarse a todo tipo de animal salvaje, sensación descrita en 1915 por Walter Canon (Vecerova et al., 2008). Se puede considerar entonces, que el estrés no es algo reciente, existe desde hace muchos años y está estrechamente enlazado con la vida, donde debe acoplarse a un mundo de constante metamorfosis (Barrio et al., 2006).

De acuerdo con estudios publicados por la Organización Internacional del Trabajo (OIT), cada año fallecen 2.78 millones de empleados por accidentes de trabajo, enfermedades profesionales y 374 millones de personas sufren accidentes laborales que no culmina en una fatalidad (OIT, 2019).

A nivel mundial se ha observado que todas las personas han experimentado algún grado de estrés como una respuesta fisiológica ante algún evento suscitado. Al encontrarse expuestas a determinados estímulos externos "estresores" todos los días, y con la misma intensidad, se generan cambios paulatinos que involucran, de manera directa e indirecta a la familia, el entorno laboral y al entorno social.

Por su parte, la norma técnica de prevención 355 del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo, afirma: "el organismo siempre se encuentra en un estado de estrés mínimo que, ante determinadas situaciones se incrementa, pudiendo producir un efecto beneficioso o negativo" (1994, p.1). En cierto sentido, se considera algo normal tener un mínimo nivel de estrés en nuestras vidas, resultando beneficioso como el "Eustrés", sin embargo, con el transcurso del tiempo y dependiendo de su duración puede convertirse en un estrés perjudicial "Distrés", que desestabiliza y se convierte en un agente nocivo para la salud emocional, cognitiva, conductual y fisiológica (Veceroba et al., 2008).

Curiginal

Si bien se reconoce que el entorno laboral puede constituir una fuente de gran satisfacción para los trabajadores por los beneficios que este brinda, también está sujeto a convertirse en una fuente de estrés y ocasionar alteraciones mentales, fisiológicas y cambios posturales (Vinaccia y Alvaran, 2004).

Según el Diccionario de la Real Academia Española, el término estrés proviene de la palabra inglesa "stress", cuyo significado es: "

87%

MATCHING BLOCK 2/10

W [https://html.rincondelvago.com/sindrome-de-bur ...](https://html.rincondelvago.com/sindrome-de-bur...)

tensión provocada por situaciones agobiantes que originan reacciones psicósomáticas o trastornos psicológicos

a veces graves" (2020, p.1).

Por su parte, el Instituto Nacional de Seguridad y Salud Ocupacional NIOSH (1990), describe el estrés laboral como aquella "reacción dañina que se da a nivel emocional y físico cuando las exigencias del trabajo no corresponden al talento del empleado". Sin embargo, la Organización Mundial de Salud (2003), lo refiere como "una respuesta de las personas ante unas demandas y unas presiones en el trabajo que no corresponden con sus conocimientos y habilidades y que ponen en peligro su capacidad de resistencia".

A partir de estas definiciones podemos señalar que el estrés laboral es un resultado de la sucesión en cascada de un conjunto de reacciones dañinas a nivel afectivo, somático y a la sociedad, generadas por el incremento de determinadas demandas en el entorno laboral.

En la actualidad, el Síndrome de Burnout ha impactado de forma negativa en el bienestar de las personas, trayendo como consecuencia serias dificultades, al estar expuestas a un alto grado de estrés laboral crónico. Enfocándonos en el área de salud, la Pandemia de la Covid-19 ha generado una carga laboral excesiva en los trabajadores del sector, tomando en cuenta, que el virus SARS COV -2 no distingue raza, sexo, edad, condición social o económica, constituyendo el mayor factor estresor que se percibe en la actualidad.

El Síndrome de Burnout tiene su origen a mediados de los años 70 en profesionales de salud mental descrito por primera vez por el psiquiatra Freudenberger en Norteamérica, no obstante, es la Psicóloga Cristina Maslach quien le da un giro con sus ilustres aportaciones a la comunidad científica. En los años 90 para muchos autores ya no era algo que se presentaba solamente en personas que brindan servicios humanos su abanico se fue incrementando, abarcando a varias profesiones y no siempre estaba vinculado con el establecimiento de relaciones directas entre las personas; ideas que reafirmaron los postulados planteados por Maslach pudiéndose presentar el burnout en trabajadores con diferentes actividades laborales (Olivares, 2016).

Maslach et al., 2001 en su artículo Job burnout: "desgaste profesional" afirma que el agotamiento laboral

52%

MATCHING BLOCK 3/10

W [https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handl ...](https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handl...)

es "un síndrome psicológico en respuesta a estresores interpersonales crónicos en el trabajo caracterizado por un agotamiento abrumador, sentimientos de cinismo y

falta de realización personal" (pág. 399)

Para referirse a un mismo fenómeno psicosocial, cuya expresión anglosajona "burnout syndrome" proveniente del inglés al traducirse al español ha recibido al menos 19 terminologías, del cual la definición más acertada es la expresada por Gil-Monte como "un síndrome de quemarse por el trabajo" (Gil-Monte, 2003). En los países de habla inglesa es muy común que se refieran al término burnout como "quemadura o combustión total". Desde el punto de vista de Maslach et al., 2001 (como se citó en Vieira, 2010) la expresa como "un estado de agotamiento completo de la energía individual asociado con una intensa frustración en el trabajo" (Vieira, 2010, pág. 1).

Existe consenso entonces, en que el burnout constituye una manifestación de sobreexplotación de trabajo, cuyos efectos inciden en áreas susceptibles para la salud mental y físicas de las personas. Por ello, conocer el entorno laboral, emocional y social del trabajador permite obtener una visión integral de los factores que estimulan o afectan su salud, ya que un ambiente laboral agradable incrementa el rendimiento del trabajador y tiende a minimizar el ausentismo, trayendo consigo mejoras en los resultados de la organización. En cambio, si el personal se encuentra inmerso en un entorno

laboral negativo, se puede elevar el ausentismo, aparecer conflictos de roles y por ende, incrementarse las pérdidas económicas para la organización.

El Síndrome de Burnout fue incluido en la nómina de

100%

MATCHING BLOCK 4/10

W <http://www.index-f.com/edocente/104pdf/10439.pdf>

la clasificación internacional de enfermedades de la Organización Mundial de la Salud (OMS),

y el 1 de enero 2022 dicho síndrome entrará en vigencia y posteriormente será considerado como una de las principales enfermedades ocupacionales del siglo XXI (OMS,2019)

El "Síndrome de Burnout" es una afección muy frecuente en el personal del área de salud. En el campo educativo existen moderados estudios sobre este tema realizados en docentes y son escasos en el personal administrativo y operativo de las Instituciones de Educación Superior.

Ante cada suceso nuestro cuerpo recibe y envía señales de alerta a través de sus neurotransmisores, situaciones que muchas veces pasan desapercibidas, o simplemente no le damos la importancia adecuada de que nos encontramos ante un problema, cuyos resultados son perjudiciales y esto a su vez se encuentra exacerbado actualmente por la pandemia de la Covid-19. El presente estudio se realizó en una Institución de Educación Superior del Ecuador, en la cual labora como personal administrativo, un grupo de profesionales como ingenieros, abogados, licenciados. Este personal realiza funciones frente a un computador, elaborando informes, analizando documentos, respondiendo correos de solicitudes, solicitando peticiones, etc. Otro grupo asiste a la población universitaria, trabajadores y público en general, es decir, atiende a usuarios internos como estudiantes, empleados y a la ciudadanía en general, ya sea en sus diferentes sub áreas como trabajo social, área de roles, área técnica y recepción.

Dicho personal administrativo cumple 8 horas diarias de trabajo. Realiza sus actividades laborales en dos tipos de modalidades: presencial y teletrabajo (virtual). A inicios de la pandemia, debido al confinamiento, un mayor porcentaje de trabajadores pasaron a la modalidad de teletrabajo. No obstante, después de varios meses, se han ido reintegrando a la modalidad presencial, de forma tal que actualmente solo se encuentra en teletrabajo el personal vulnerable (mayores de 65 años, con antecedentes patológicos previos, ya sea hipertensión arterial, diabetes, trastornos inmunológicos, entre otros).

En cambio, el personal operativo tiene un horario variable. Un grupo cumple 7 horas y media; otro, 8 horas y un tercero 9 horas diarias. Su trabajo se caracteriza por ser en un ambiente al aire libre, y entre ellos se agrupan supervisores, técnicos, guardias, personal auxiliar de limpieza y mensajeros.

En el personal operativo no se modificó la modalidad laboral, a pesar de la pandemia, desarrollando siempre actividades presenciales, relacionadas con la seguridad y vigilancia de la Institución, mensajería, limpieza en oficinas y otras áreas, entre otras.

Actualmente la crisis económica que se genera a raíz de la pandemia de la Covid-19 afecta a todo tipo de institución ya sea pública o privada. El sector educativo no fue la excepción también tuvo una disminución de presupuesto anual que recibe por parte del estado, por lo que en ciertas instituciones se vieron obligadas a realizar un recorte de personal en ciertas áreas. Cabe enfatizar que la Institución de educación Superior también se vio afectada por ser una institución pública y al momento no cuenta con 2 profesionales de vital importancia en el ámbito de la Salud Ocupacional: el Psicólogo y el Médico Ocupacional. Los tiempos de austeridad por el covid-19 generó en ciertas instituciones no solo despidos de personal (convirtiéndose en un factor de riesgo adicional) si no también la fusión de algunos departamentos y por ende en ciertos trabajadores generó una sobrecarga de las actividades laborales (otro factor de riesgo).

El objetivo del presente estudio es determinar la presencia o ausencia del Síndrome de Burnout en personal administrativo y operativo de 4 departamentos: Talento Humano, Sub área de seguridad y vigilancia, Consultorio Jurídico y la Dirección de seguridad, medioambiente y salud en el trabajo de una Institución de Educación Superior en Ecuador.

METODOLOGÍA

Teniendo en cuenta las definiciones descritas por Hernández Sampieri et al., (2014), podemos expresar que el estudio realizado es de tipo descriptivo, de corte transversal y se acoge a los enfoques cuantitativo y cualitativo de investigación.

Curiginal

La población de estudio estuvo conformada por el personal operativo y administrativo de cuatro departamentos: Dirección de Talento Humano, Sub Área de seguridad y vigilancia, Consultorio Jurídico, Dirección de Seguridad, Medio Ambiente y Salud en el Trabajo de una Institución de Educación Superior en Ecuador. No se tomó en cuenta entre los sujetos de investigación a quienes se encontraban en teletrabajo, los que estaban con permiso médico y aquellos que no quisieron participar del estudio de investigación, o que dejaron preguntas en blanco en el instrumento aplicado. Obteniendo como resultado una muestra de 50 personas encuestadas.

Para recopilar la información en la población de estudio se utilizaron dos instrumentos:

1. Encuesta sociodemográfica: Se realizó una encuesta sociodemográfica estructurada, que consta de 9 preguntas, la cual permitió realizar un diagnóstico del estado de situación actual de los sujetos implicados en el estudio, sobre variables como sexo, edad, tiempo de servicio, nivel de estudio, estado civil, cargo que desempeña, tiempo de jornada laboral.

2. Maslach Burnout Inventory (MBI): El instrumento creado por Maslach en 1986, es una herramienta muy utilizada a nivel mundial. En Latinoamérica el MBI presenta buenos indicadores con una consistencia interna, tal es el caso que

100%

MATCHING BLOCK 5/10

W

[https://www.redalyc.org/journal/213/2134515200 ...](https://www.redalyc.org/journal/213/2134515200...)

Souza et al., (2009) afirman que este instrumento se presenta como una escala válida y fiable, independientemente del lugar donde se estudie el síndrome (

Bambula y Gómez, 2016). Consta de 22 preguntas que valoran 3 dimensiones: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal, cuyas respuestas opcionales tienen una valoración mediante escala tipo Likert del 1 al 5, representado de

91%

MATCHING BLOCK 6/10

W

[https://revistas.itsup.edu.ec/index.php/Higia/ ...](https://revistas.itsup.edu.ec/index.php/Higia/...)

la siguiente manera: 1=Nunca; 2=Algunas veces al año; 3=Algunas veces al mes; 4=algunas veces a la semana; 5=Diariamente.

77%

MATCHING BLOCK 7/10

W

[https://docplayer.es/amp/114885611-Universidad ...](https://docplayer.es/amp/114885611-Universidad...)

La subescala de Agotamiento emocional está formada por 9 ítems: 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20. Esta dimensión describe sentimientos de estar abrumado y agotado emocionalmente por el trabajo,

con una puntuación máxima de 54.

La

100%

MATCHING BLOCK 9/10

SA

1611519141_tesis 1 parte.docx (D93424552)

subescala de Despersonalización está formada por 5 ítems: 5, 10, 11, 15, 22 que describen una respuesta impersonal y falta de sentimientos hacia los sujetos objeto de atención,

como una actitud distante hacia el trabajo con una puntuación máxima de 30.

92%

MATCHING BLOCK 8/10

W

[https://revistas.itsup.edu.ec/index.php/Higia/ ...](https://revistas.itsup.edu.ec/index.php/Higia/...)

La subescala de Realización personal en el trabajo está compuesta por 8 ítems: 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21 que describen sentimientos de competencia y realización exitosa en el trabajo,

con una puntuación máxima de 48.

Puntuaciones altas en Agotamiento emocional y Despersonalización, acompañado de puntuación baja en realización personal describen los criterios del síndrome de Burnout.

Para procesar los datos se realizó en tres hojas de Microsoft Excel (la primera hoja la encuesta sociodemográfica, la segunda hoja el test de burnout y la tercera hoja los resultados consolidados) en la 2 hoja de Microsoft Excel se calculó el alfa de Cronbach; el cual adjunto fórmula para obtener el Alfa de Cronbach (Cascaes da Silva et al., 2015, p. 131) en el Excel donde se plasmó a los encuestados.

RESULTADOS

Mediante la encuesta sociodemográfica aplicada a los diferentes sujetos que participaron en el estudio, fue posible caracterizar a la población implicada, entre las que se destacan: el 26% representa al departamento de talento humano, el 40% a la sub área de seguridad y vigilancia, un 10% de la población labora en el consultorio jurídico y un 24% en la dirección de seguridad, medio ambiente y salud en el trabajo. El 46% de los encuestados realiza tareas administrativas, el 40% de tipo operativa y un 14% actividades mixtas. Según las funciones que desempeñan en la institución, se pudo constatar que el 28% realiza funciones como guardias encargados de la seguridad y vigilancia institucional, el 18% como personal técnico administrativo, el 12% como auxiliares, el 10% como analista, y el 8% como supervisores, entre los que se encuentran abogados, secretarías, asistentes y director. Se evidencia un predominio entre los trabajadores del sexo masculino (74%) y un 26% del femenino. Con respecto a la edad, el 24% se encuentra ubicado en el grupo etáreo de 42 a 52 años, el 22% entre 53 a 60, el 16% entre los 36 a 41 años, seguidos del 14% perteneciente a la edad comprendida entre los 31 a 35 años. El 10% son considerados adultos mayores y solo un 2% son adultos jóvenes que tienen entre 20 y 25 años.

En cuanto al tiempo de servicio en la institución, se identifica que el 82% trabaja desde hace más de 10 años, habiendo casos que se extienden a un tiempo mayor de 12 a 27 años de labor.

El 74% de trabajadores que tienen turnos matutinos, cumplen 8 horas diarias; mientras que el 18% labora en las tardes y un 8% en la noche. En cuanto a su estado civil, el 44% está representado por personas casadas, el 28% son solteros, el 26% sostienen una unión libre o son divorciados y el 1% es viudo.

Se obtuvo, además, que el 54% de los trabajadores son graduados del tercer nivel de enseñanza, el 22% culminó estudios de secundaria y un 12% de primaria. Solo el 12% ha concluido estudios de cuarto nivel.

Como resultado de la aplicación del instrumento de Maslach Burnout Inventory en la población de estudio, se identificaron los siguientes hallazgos:

a) Un 6% de los trabajadores del área administrativa cumple con los criterios de portar el Síndrome de Burnout; de ellos el 67% son mujeres y el 33% hombres. b) El 67% se encuentra entre 53 a 60 años y el 33% entre 31 a 35 años. c) El 67% ha laborado más de 10 años en la institución y el 33% entre 3 y 5 años. d) La mayoría de los afectados son graduados de tercer nivel (67%) e) No se constatan diferencias significativas entre los solteros, casados y divorciados.

En cuanto a las dimensiones analizadas relacionadas con el Síndrome de Burnout se constató que: • Escala de agotamiento emocional - con valores entre 29 y 41 (alto) • Escala de despersonalización- con valores entre 13 y 19 (alto) • Escala de realización personal- con valores entre 21 y 30 (bajo)

En la Tabla 1, se muestra el nivel de afectación en la población de estudio, según las tres dimensiones analizadas, de acuerdo con la semaforización: nivel alto (color rojo), nivel medio (color amarillo), nivel bajo(verde).

Tabla 1. Nivel de afectación en la población de estudio

SUBESCALAS

AGOTAMIENTO EMOCIONAL DESPERSONALIZACIÓN REALIZACIÓN PERSONAL SÍNDROME DE BURNOUT

FRECUENCIA	PORCENTAJE	FRECUENCIA	PORCENTAJE	FRECUENCIA	PORCENTAJE	FRECUENCIA	PORCENTAJE	NIVEL
BAJO	32 64%	16 32%	32 64%	15 30%	NIVEL MEDIO	13 26%	17 34%	15 30%
					NIVEL ALTO	5 10%	17 34%	3 6%
TOTAL	50 100%	50 100%	50 100%	50 100%	Fuente:	Personal administrativo y operativo de los 4 departamentos		

Elaboración propia (2021).

El análisis de la dimensión Agotamiento Emocional, reveló que el 64% de la población se encuentra en un nivel bajo, el 26% en nivel medio y un 10% en nivel alto. En lo concerniente al nivel alto, este se evidencia más en el personal administrativo del sexo femenino en un 60%, con una edad entre los 53 a 60 años y con una antigüedad laboral de más de 10 años (60%). El 60% son graduados de tercer nivel, en su mayoría casados o solteros.

Al examinar la dimensión de Despersonalización,

se evidencia que el 32% se encuentra en un nivel bajo, el 34% en un nivel medio y un 34%

representado en un nivel alto, representados en similares proporciones entre el personal operativo y el administrativo. Predomina en este caso el sexo femenino con un 87%, y las edades comprendidas entre los 42 a 60 años. El 87,5% labora en la institución desde hace más de 10 años y 37,5% son graduados universitarios. Además, más de la mitad de los trabajadores están casados.

De acuerdo con la dimensión relativa a la Realización personal, el 6% de los trabajadores se encuentra en un nivel alto, el 30% en un nivel medio y el 64% en nivel bajo. En este caso, el 53% se corresponde con personal administrativo; el 65,6% son del sexo masculino, con edades comprendidas entre los 42 a los 60, y en su mayoría prestan servicios por más de 10 años en la institución (84%). Asimismo, el 60% tiene estudios de tercer nivel y el 43,8% son casados.

En resumen, se pudo constatar que en la población estudiada prevalece una baja realización personal con un 64%, seguido por la despersonalización en el 34% y un 10% de agotamiento emocional; esto es los hombres presenta puntuaciones altas en falta de realización personal, no obstante, es notable que la mujer presenta altos índices en la subescala de agotamiento y despersonalización, aproximadamente un tercio de la población de estudio.

Los resultados obtenidos del Alfa de Cronbach obtenido en el Excel son de 0.76 que nos indica una alta confiabilidad de los resultados.

Tabla 2. Estadísticos de Fiabilidad

Alfa de Cronbach	Número de Ítems	Sumatoria de las varianzas de los ítems	Varianza total del instrumento
0.76	22	37.78	138.46

DISCUSIÓN

En la investigación realizada por Baird y Saltos (2020), en el cual se evaluó el síndrome de Burnout en 40 profesionales de las áreas de emergencia, consulta externa y administrativa que laboraban en un Hospital Básico de la provincia de Manabí, se destacan entre las analogías encontradas con la investigación realizada, que este Síndrome se presentó en un mínimo porcentaje (2,5% en el personal administrativo del Hospital de Manabí y en un 6% del personal administrativo, de una Institución de Educación Superior).

Una de las características sociodemográficas que también poseen un comportamiento similar con respecto a los resultados obtenidos por Baird y Saltos (2020), se refiere al sexo, ya que en ambos estudios se encontró una mayor prevalencia en mujeres, en una relación de 2:1 (2 mujeres: 1 hombre). Esto coincide también con lo planteado por Esteras et al., (2014) en el cual afirma "el género femenino presenta mayores niveles de agotamiento emocional" y suele ser más susceptible a presentar Síndrome de Burnout (p. 80). Según este autor, probablemente las demandas laborales son tan elevadas, que en muchas ocasiones les obliga a llevar trabajo a casa, a lo cual se suman las labores de hogar como madre, maestra de sus hijos, entre otras tareas hogareñas que incrementan el estrés.

Otro de los factores analizados en el estudio de Baird y saltos (2020) se relaciona con el tiempo de servicio y la aparición del Síndrome de Burnout en los trabajadores. En dicho estudio el personal aquejado tenía menos de 10 años de antigüedad; sin embargo, en nuestro estudio se presentó en trabajadores con más de 10 años de desempeño institucional. Esto se corresponde con los resultados de otros estudios realizados sobre esta temática (Menéndez et al., 2018), que valoran el tiempo de dedicación en un mismo puesto de trabajo, como un factor de riesgo ya que al realizar una misma tarea por un largo periodo, puede afectarse el trabajador y llegar a presentar el Síndrome de Burnout.

Asimismo, en el estudio de Baird y saltos (2020), se identificó a la despersonalización como elemento prevaleciente en un 45%, mientras que, en nuestra investigación, se evidencio a la ausencia de realización personal (64%), el elemento más significativo destacado por el género masculino.

De acuerdo a nuestra investigación aproximadamente un tercio de la población de estudio, se encuentra con nivel alto de despersonalización; sin embargo, el otro tercio se encuentra en nivel medio.

Desde el punto de vista de prevención, llama la atención el 64% de la población de estudio que se encuentra en riesgo medio de padecer el Síndrome de Burnout a corto, mediano o largo plazo si no realiza una intervención oportuna, es por

Curiginal

eso que se recomienda tal como expresan Gil-Monte (2003) "realizar estrategias de intervención a nivel individual, colectivo y organizacional" (p. 30) para mitigar hasta cierto punto este fenómeno psicosocial.

Dentro de las recomendaciones se debe empezar por sensibilizar a las autoridades sobre la importancia de la intervención oportuna para este fenómeno que en la actualidad se exagera con la pandemia del covid-19, planificar las estrategias de intervención, y finalmente ejecutar dichas estrategias y medidas preventivas a corto o mediano plazo, dentro del cual debería incluir tratamiento con varias sesiones terapéuticas al personal afectado por el síndrome de burnout.

Como parte de una intervención estratégica se recomienda crear e implementar un programa de prevención caracterizado por medidas preventivas y actividades de control para mitigar los factores de riesgo psicosocial asociado con el burnout; socializar charlas de motivación personal, talleres, capacitaciones académicas continua, talleres relacionados de cómo afrontar el estrés, como fortalecer relaciones interpersonales, pausas activas, descanso oportuno, actividad física, buena alimentación e hidratación, etc. Una recomendación para evitar la monotonía se sugiere rotar en las distintas áreas.

CONCLUSIÓN Y RECOMENDACIONES

Se constató la presencia del Síndrome de Burnout en un 6% de la población estudiada en el personal administrativo de una Institución de Educación Superior. Sin embargo, hay que tomar en cuenta que el personal operativo y administrativo de los 4 departamentos: Talento Humano, Sub área de seguridad y vigilancia, Consultorio Jurídico y la Dirección de seguridad, Medio Ambiente y Salud en el Trabajo, se encuentran en riesgo medio, representado por un 64% de la población de estudio, donde se debe intervenir oportunamente; ya que, si no se les da la debida atención a dichos trabajadores, a corto o largo plazo pueden padecer el Síndrome de Burnout.

Se sugiere diseñar e implementar estrategias de intervención, orientadas fundamentalmente a afrontar el estrés, por medio del incremento de la actividad física, la relajación, el autocontrol, y la capacitación continua, entre otras. También se pueden instrumentar acciones de impacto a nivel colectivo e institucional. Estas estrategias deben de llevarse a cabo de conjunto con los departamentos de Psicología y Salud Ocupacional, quienes se ocuparán a la vez, de monitorear el comportamiento de las dimensiones estudiadas de manera sistemática en la Institución de Educación Superior.

Hit and source - focused comparison, Side by Side

Submitted text As student entered the text in the submitted document.
Matching text As the text appears in the source.

1/10	SUBMITTED TEXT	21 WORDS	65% MATCHING TEXT	21 WORDS
<p>work stress. The objective of this study was to determine the presence of Burnout Syndrome in the personnel of the</p>		<p>work The objective of this study was to determine the perception of stress and the presence Burnout Syndrome in of the</p>		
<p>W https://odontounca.edu.py/wp-content/uploads/2021/06/MOLINAS-GALEANOTAMARA-JAQUELINE.pdf</p>				

2/10	SUBMITTED TEXT	13 WORDS	87% MATCHING TEXT	13 WORDS
<p>tensión provocada por situaciones agobiantes que originan reacciones psicósomáticas o trastornos psicológicos</p>		<p>tensión provocada por situaciones agobiantes que originan reacciones psicósomáticas o trastorno psicológico</p>		
<p>W https://html.rincondelvago.com/sindrome-de-burnout-en-personal-de-enfermeria.html</p>				

3/10	SUBMITTED TEXT	23 WORDS	52% MATCHING TEXT	23 WORDS
<p>es "un síndrome psicológico en respuesta a estresores interpersonales crónicos en el trabajo caracterizado por un agotamiento abrumador, sentimientos de cinismo y</p>		<p>Es un síndrome psicológico que implica una respuesta prolongada a estresores interpersonales crónicos en el trabajo. Las tres dimensiones claves de esta respuesta son un agotamiento extenuante, sentimiento de cinismo y</p>		
<p>W https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/UNC/3828/SINDROME%20DE%20BURNOUT%20EN%20EL%20P%20ROF...</p>				

4/10	SUBMITTED TEXT	14 WORDS	100% MATCHING TEXT	14 WORDS
<p>la clasificación internacional de enfermedades de la Organización Mundial de la Salud (OMS),</p>		<p>La clasificación internacional de enfermedades de la Organización Mundial de la Salud (OMS)</p>		
<p>W http://www.index-f.com/edocente/104pdf/10439.pdf</p>				

5/10	SUBMITTED TEXT	25 WORDS	100% MATCHING TEXT	25 WORDS
<p>Souza et al., (2009) afirman que este instrumento se presenta como una escala válida y fiable, independientemente del lugar donde se estudie el síndrome (</p>		<p>Souza et al. (2009) afirman que este instrumento se presenta como una escala válida y fiable, independientemente del lugar donde se estudie el síndrome.</p>		
<p>W https://www.redalyc.org/journal/213/21345152008/html/</p>				

6/10	SUBMITTED TEXT	18 WORDS	91% MATCHING TEXT	18 WORDS
<p>la siguiente manera: 1=Nunca; 2=Algunas veces al año; 3=Algunas veces al mes; 4=algunas veces a la semana; 5=Diariamente.</p>		<p>la siguiente forma: (1) Nunca (2) Algunas veces al año (3) Algunas veces al mes (4) Algunas veces a la semana (5) Diariamente</p>		
<p>W https://revistas.itsup.edu.ec/index.php/Higia/article/download/497/905/3379</p>				

7/10	SUBMITTED TEXT	33 WORDS	77% MATCHING TEXT	33 WORDS
<p>La subescala de Agotamiento emocional está formada por 9 ítems: 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20. Esta dimensión describe sentimientos de estar abrumado y agotado emocionalmente por el trabajo,</p>		<p>La subescala de agotamiento emocional está formada por 9 ítems describen sentimientos de estar abrumado y agotado emocionalmente por el trabajo.</p>		
<p>W https://docplayer.es/amp/114885611-Universidad-nacional-de-san-agustin-de-arequipa-escuela-de-pos ...</p>				

9/10	SUBMITTED TEXT	29 WORDS	100% MATCHING TEXT	29 WORDS
<p>subescala de Despersonalización está formada por 5 ítems: 5, 10, 11, 15, 22 que describen una respuesta impersonal y falta de sentimientos hacia los sujetos objeto de atención,</p>		<p>Subescala de despersonalización. • Está formada por 5 ítems que describen una respuesta impersonal y falta de sentimientos hacia los sujetos objeto de atención. •</p>		
<p>SA 1611519141_tesis 1 parte.docx (D93424552)</p>				

8/10	SUBMITTED TEXT	33 WORDS	92% MATCHING TEXT	33 WORDS
<p>La subescala de Realización personal en el trabajo está compuesta por 8 ítems: 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21 que describen sentimientos de competencia y realización exitosa en el trabajo,</p>		<p>La subescala de realización personal en el trabajo ("personal accomplishment") (está compuesta por 8 ítems que describen sentimientos de competencia y realización exitosa en el trabajo</p>		
<p>W https://revistas.itsup.edu.ec/index.php/Higia/article/download/497/905/3379</p>				

5/10	SUBMITTED TEXT	25 WORDS	100% MATCHING TEXT	25 WORDS
	Souza et al., (2009) afirman que este instrumento se presenta como una escala válida y fiable, independientemente del lugar donde se estudie el síndrome (Souza et al. (2009) afirman que este instrumento se presenta como una escala válida y fiable, independientemente del lugar donde se estudie el síndrome.	
	W https://www.redalyc.org/journal/213/21345152008/html/			

6/10	SUBMITTED TEXT	18 WORDS	91% MATCHING TEXT	18 WORDS
	la siguiente manera: 1=Nunca; 2=Algunas veces al año; 3=Algunas veces al mes; 4=algunas veces a la semana; 5=Diariamente.		la siguiente forma: (1) Nunca (2) Algunas veces al año (3) Algunas veces al mes (4) Algunas veces a la semana (5) Diariamente	
	W https://revistas.itsup.edu.ec/index.php/Higia/article/download/497/905/3379			

7/10	SUBMITTED TEXT	33 WORDS	77% MATCHING TEXT	33 WORDS
	La subescala de Agotamiento emocional está formada por 9 ítems: 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20. Esta dimensión describe sentimientos de estar abrumado y agotado emocionalmente por el trabajo,		La subescala de agotamiento emocional está formada por 9 ítems describen sentimientos de estar abrumado y agotado emocionalmente por el trabajo.	
	W https://docplayer.es/amp/114885611-Universidad-nacional-de-san-agustin-de-arequipa-escuela-de-pos...			

9/10	SUBMITTED TEXT	29 WORDS	100% MATCHING TEXT	29 WORDS
	subescala de Despersonalización está formada por 5 ítems: 5, 10, 11, 15, 22 que describen una respuesta impersonal y falta de sentimientos hacia los sujetos objeto de atención,		Subescala de despersonalización. • Está formada por 5 ítems que describen una respuesta impersonal y falta de sentimientos hacia los sujetos objeto de atención. •	
	SA 1611519141_tesis 1 parte.docx (D93424552)			

8/10	SUBMITTED TEXT	33 WORDS	92% MATCHING TEXT	33 WORDS
	La subescala de Realización personal en el trabajo está compuesta por 8 ítems: 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21 que describen sentimientos de competencia y realización exitosa en el trabajo,		La subescala de realización personal en el trabajo ("personal accomplishment") (está compuesta por 8 ítems que describen sentimientos de competencia y realización exitosa en el trabajo	
	W https://revistas.itsup.edu.ec/index.php/Higia/article/download/497/905/3379			

Curiginal

10/10

SUBMITTED TEXT

21 WORDS

70% MATCHING TEXT

21 WORDS

se evidencia que el 32% se encuentra en un nivel bajo, el 34% en un nivel medio y un 34%

se observa que el 49% de sujetos tiene un nivel bajo, el 23% un nivel medio, y un 28%

SA Burnout presentacion final.docx (D110777569)