



UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE INGENIERÍA
INDUSTRIAL**

**PROGRAMA DE MAESTRÍA DE SEGURIDAD,
SALUD E HIGIENE INDUSTRIAL**

**TRABAJO DE TITULACIÓN QUE SE PRESENTA
COMO REQUISITO PARA OPTAR POR EL GRADO
DE MAGÍSTER**

**MODALIDAD DE ESTUDIO
INFORME DE INVESTIGACIÓN**

TEMA

**“ANÁLISIS DE SÍNDROME DE BURNOUT Y
PERCEPCIÓN DE LA SALUD EN TRABAJADORES
DEL ÁREA ADMINISTRATIVA DE UNA EMPRESA
DEL SECTOR ELÉCTRICO”**

AUTORES

ING. VERA GARIJO SAMUEL FERNANDO

ING. CAMPOS QUINTO GISELLE YADIRA

**DIRECTOR DE TRABAJO DE TITULACIÓN
ING. ARIAS ULLOA CRISTIAN ARTURO MSc.**

GUAYAQUIL, ABRIL 2022

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

“La responsabilidad del contenido de este trabajo de Titulación, me corresponde exclusivamente y el patrimonio intelectual del mismo a la Facultad de Ingeniería Industrial de la Universidad de Guayaquil.”



firmado electrónicamente por:
**SAMUEL
FERNANDO VERA
GARIJO**

VERA GARIJO SAMUEL FERNANDO
C.I. No. 0916352644



CAMPOS QUINTO GISELLE YADIRA
C.I. No. 0914913405

TABLA DE CONTENIDO

1	RESUMEN	vii
2	SUMMARY	viii
3	RESULTADO PRUEBA SISTEMA ANTIPLAGIO	xi
4	APROBACIÓN DE DIRECTOR DE TRABAJO DE TITULACIÓN	xii
Capítulo I		
Introducción		
1.1	Antecedentes	1
1.2	Planteamiento del Problema	1
1.3	Objetivos General	2
1.4	Objetivos Específicos	3
Capítulo II		
Marco teórico		
2.1	Origen del Burnout	4
2.2	Instrumentos de medición del síndrome de Burnout	4
2.3	Estrés Laboral y Síndrome de Burnout	5
	Marco Conceptual	7
	Marco Legal	8
	Marco Institucional	9
	Tipo de Organización y Actividad	9
	Misión	10
	Visión	10
Capítulo III		
Metodología		
2.1	Enfoque de la Investigación	11
2.2	Modalidad de la Investigación	11
2.3	Tipo de Investigación	11
2.4	Población Muestra	12
2.4.1	Criterios de Inclusión	12
2.4.2	Criterios de Exclusión	12
2.5	Operacionalización de Variables	12

2.6	Técnicas e Instrumentos	13
2.7	Plan para Recolección de Información	15
2.8	Plan de Procesamiento de Información	15
Capítulo IV		
4.1	Análisis e Interpretación de Resultado	16
4.1.1	Niveles de Síndrome de Burnout obtenidos en los trabajadores de las áreas administrativas: Comercial, Financiero y Administración General.	16
4.1.2	Percepción de la Salud, Resultado Obtenido de la pregunta 42 de la I-ESST.	19
4.1.3	Relación entre las escalas del Síndrome de Burnout y la salud auto percibida, las variables sociodemográficas y laborales por medio del cálculo del coeficiente de relación de Pearson.	20
Capítulo V		
	Conclusiones	25
	Recomendaciones	25
	Referencias bibliografías	32

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Cuadro Estadístico de cuadros clínicos presentados anualmente.	2
Tabla 2. Instrumentos históricos para medir el síndrome de Burnout.	5
Tabla 3. Variables de la Investigación.	13
Tabla 4. Escala de medición tipo Likert para medir el MBI-GS.	14
Tabla 5. Cuestionario del MBI-GS.	14
Tabla 6. Percepción a la salud.	15
Tabla 7. Criterios de Valoración.	15
Tabla 8. Niveles de Burnout obtenidos en trabajadores Administrativos.	16
Tabla 9. Percepción del estado de salud en trabajadores Administrativos.	19
Tabla 10. Relación entre la Salud Auto percibida y las Escalas de Burnout	20
Tabla 11. Relación Variables Sociodemográficas con Cansancio Emocional.	21
Tabla 12. Relación Variables Sociodemográficas y Despersonalización.	22
Tabla 13. Relación Variables Sociodemográficas y Realización Personal.	22
Tabla 14. Relación entre los niveles de salud auto percibida y el riesgo de presentar el síndrome de Burnout.	23

INDICE DE FIGURAS

Figura 1. Distribución porcentual de los trabadores por área.	17
Figura 2. Distribución porcentual de los trabadores por sexo.	17
Figura 3. Incidencia puntual del síndrome de Burnout por área laboral.	18
Figura 4. Susceptibilidad al síndrome de Burnout por sexo.	18
Figura 5. Distribución porcentual de percepción de salud por área laboral.	19
Figura 6. Distribución relativa global de la salud auto percibida.	23

INDICE DE ANEXOS

Anexo 1: “Anexo II. Formato de Evaluación de la Aprobación de Tema/Problema propuesta trabajo de Titulación”	26
Anexo 2: “Anexo I. Formato de Petición para la Aprobación del Tema/Problema propuesto del Trabajo de Titulación”	27
Anexo 3: Carta de Aprobación de la Empresa para realizar la Investigación	28
Anexo 4A: Formato de Encuesta Maslach Burnout Inventory (MBI)	29
Anexo 4b: Matriz de Datos Consolidados del Resultado de la Encuesta.	31



RESUMEN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN
FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL
MAESTRIA EN SEGURIDAD, SALUD E HIGIENE INDUSTRIAL



UNIDAD DE TITULACIÓN

“ANÁLISIS DE SÍNDROME DE BURNOUT Y PERCEPCIÓN DE LA SALUD
EN TRABAJADORES DEL ÁREA ADMINISTRATIVA DE UNA EMPRESA
DEL SECTOR ELÉCTRICO”

Autores: Ing. Vera Garijo Samuel Fernando

Ing. Campos Quinto Giselle Yadira

Tutor: Ing. Arias Ulloa Cristian Arturo Msc

1 RESUMEN

La investigación se realizó en la Empresa Pública Estratégica Corporación Nacional de Eléctrica CNEL EP, ubicada en el cantón Milagro cuyo objetivo fue analizar los niveles del Síndrome de Burnout y la Salud auto percibida en trabajadores del área Administrativa (Comercial, Financiera y Administración General). En el mes de febrero del 2022 se realizó la encuesta a 64 trabajadores, se utilizó el instrumento Maslach Burnout Inventory (MBI) y de la pregunta 42 de la I-ESST; y para determinar la relación entre las escalas del Síndrome de Burnout y la salud auto percibida y las variables sociodemográficas, se empleó el cálculo de χ^2 de relación de Pearson. La metodología empleada fue descriptiva, cualitativa y cuantitativa. Se observó que existe Síndrome de **Burnout** en el **5%** de los trabajadores encuestados, esto corresponde a 3 trabajadores (2 hombres y 1 mujer) cuyas edades están entre los 25 a 45 años, y que laboran más de 5 años en la institución. Esta afectación, está directamente relacionada al cansancio emocional, despersonalización y falta de realización personal. Pero no solo se determinó presencia de burnout, sino también se determinó que existe **indicios de burnout** en el **55%** de los trabajadores encuestados, que corresponde a un total de 35 trabajadores de las áreas estudiadas. En cuanto a la auto percepción de la salud de los trabajadores, el 19% (12 trabajadores) perciben tener una salud regular, el 37% percibe tener una buena y 44% restante percibe tener una salud muy buena y excelente. Los datos obtenidos sugieren que el 56% de los trabajadores de la empresa requieren atención preventiva de salud para que alcancen los indicadores adecuados de rendimiento. Respecto a la relación estadística entre las escalas del Síndrome de Burnout y las variables sociodemográficas (edad, sexo, área, antigüedad) y auto percepción de la salud se determinó que no existe asociación estadística entre estas variables.

Palabras claves: Burnout, Salud, Riesgo, Síndrome, Despersonalización



Universidad de Guayaquil

**RESUMEN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN
FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL
MAESTRIA EN SEGURIDAD, SALUD E HIGIENE INDUSTRIAL**



UNIDAD DE TITULACIÓN

“ANALYSIS OF BURNOUT SYNDROME AND PERCEPTION OF HEALTH
IN WORKERS IN THE ADMINISTRATIVE AREA OF AN ELECTRICITY
SECTOR COMPANY”

Authors: Ing. Vera Garijo Samuel Fernando
Ing. Campos Quinto Giselle Yadira

Advisor: Ing. Arias Ulloa Cristian Arturo Msc

Abstract

The research was carried out in the Strategic Public Company National Electric Corporation CNEL EP, located in the Milagro canton, whose objective was to analyze the levels of Burnout Syndrome and self-perceived Health in workers in the Administrative area (Commercial, Financial and General Administration). In the month of February 2022, the survey was conducted on 64 workers, using the Maslach Burnout Inventory (MBI) instrument and question 42 of the I-ESST; and to determine the relationship between the Burnout Syndrome scales and self-perceived health and sociodemographic variables, the Pearson relationship Chi2 calculation was used. The methodology used was descriptive, qualitative and quantitative. It was observed that there is Burnout Syndrome in 5% of the workers surveyed, this corresponds to 3 workers (2 men and 1 woman) whose ages are between 25 and 45 years old, and who work more than 5 years in the institution. This affectation is directly related to emotional exhaustion, depersonalization and lack of personal fulfillment. But not only the presence of burnout was determined, but it was also determined that there are indications of burnout in 55% of the workers surveyed, which corresponds to a total of 35 workers in the areas studied. Regarding the self-perception of the health of the workers, 19% (12 workers) perceive that they have regular health, 37% perceive that they have good health, and the remaining 44% perceive that they have very good and excellent health. The data obtained suggest that 56% of the company's workers require preventive health care to achieve adequate performance indicators. Regarding the statistical relationship between the Burnout Syndrome scales and the sociodemographic variables (age, sex, area, seniority) and self-perception of health, it was determined that there is no statistical association between these variables.

Keywords: Burnout, Health, Risk, Syndrome, Depersonalization

FICHA DE REGISTRO DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA			
FICHA DE REGISTRO DE TRABAJO DE TITULACIÓN			
TÍTULO:	ANÁLISIS DE SÍNDROME DE BURNOUT Y PERCEPCIÓN DE LA SALUD EN TRABAJADORES DEL ÁREA ADMINISTRATIVA DE UNA EMPRESA DEL SECTOR ELÉCTRICO		
AUTORES:	ING. VERA GARIJO SAMUEL FERNANDO ING. CAMPOS QUINTO GISELLE YADIRA		
DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN:	ING. CRISTIAN ARTURO ARIAS ULLOA MSc.		
INSTITUCIÓN:	UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL		
UNIDAD/FACULTAD:	INGENIERÍA INDUSTRIAL		
PROGRAMA DE MAESTRÍA:	SEGURIDAD, SALUD E HIGIENE INDUSTRIAL		
GRADO OBTENIDO:	MAGÍSTER EN SEGURIDAD, SALUD E HIGIENE INDUSTRIAL		
FECHA DE PUBLICACIÓN:	ABRIL 2022	No. DE PÁGINAS:	44
ÁREAS TEMÁTICAS:	SEGURIDAD INDUSTRIAL – SALUD OCUPACIONAL		
PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:	Burnout, Salud, Riesgo, Síndrome, Despersonalización / Burnout, Health, Risk, Syndrome, Depersonalization		
<p>La investigación se realizó en la Empresa Pública Estratégica Corporación Nacional de Eléctrica CNEL EP, ubicada en el cantón Milagro cuyo objetivo fue analizar los niveles del Síndrome de Burnout y la Salud auto percibida en trabajadores del área Administrativa (Comercial, Financiera y Administración General). En el mes de febrero del 2022 se realizó la encuesta a 64 trabajadores, se utilizó el instrumento Maslach Burnout Inventory (MBI) y de la pregunta 42 de la I-ESST; y para determinar la relación entre las escalas del Síndrome de Burnout y la salud auto percibida y las variables sociodemográficas, se empleó el cálculo de Chi² de relación de Pearson. La metodología empleada fue descriptiva, cualitativa y cuantitativa. Se observó que existe Síndrome de Burnout en el 5% de los trabajadores encuestados, esto corresponde a 3 trabajadores (2 hombres y 1 mujer) cuyas edades están entre los 25 a 45 años, y que laboran más de 5 años en la institución. Esta afectación, está directamente relacionada al cansancio emocional, despersonalización y falta de realización personal. Pero no solo se determinó presencia de burnout, sino también se determinó que existe indicios de burnout en el 55% de los trabajadores encuestados, que corresponde a un total de 35 trabajadores de las áreas estudiadas. En cuanto a la auto percepción de la salud de los trabajadores, el 19% (12 trabajadores) perciben tener una salud regular, el 37% percibe tener una buena y 44% restante percibe tener una salud muy buena y excelente. Los datos obtenidos</p>			

sugieren que el 56% de los trabajadores de la empresa requieren atención preventiva de salud para que alcancen los indicadores adecuados de rendimiento. Respecto a la relación estadística entre las escalas del Síndrome de Burnout y las variables sociodemográficas (edad, sexo, área, antigüedad) y auto percepción de la salud se determinó que no existe asociación estadística entre estas variables.

The research was carried out in the Strategic Public Company National Electric Corporation CNEL EP, located in the Milagro canton, whose objective was to analyze the levels of Burnout Syndrome and self-perceived Health in workers in the Administrative area (Commercial, Financial and General Administration). In the month of February 2022, the survey was conducted on 64 workers, using the Maslach Burnout Inventory (MBI) instrument and question 42 of the I-ESST; and to determine the relationship between the Burnout Syndrome scales and self-perceived health and sociodemographic variables, the Pearson relationship Chi2 calculation was used. The methodology used was descriptive, qualitative and quantitative. It was observed that there is Burnout Syndrome in 5% of the workers surveyed, this corresponds to 3 workers (2 men and 1 woman) whose ages are between 25 and 45 years old, and who work more than 5 years in the institution. This affection is directly related to emotional exhaustion, depersonalization and lack of personal fulfillment. But not only the presence of burnout was determined, but it was also determined that there are indications of burnout in 55% of the workers surveyed, which corresponds to a total of 35 workers in the areas studied. Regarding the self-perception of the health of the workers, 19% (12 workers) perceive that they have regular health, 37% perceive that they have good health, and the remaining 44% perceive that they have very good and excellent health. The data obtained suggest that 56% of the company's workers require preventive health care to achieve adequate performance indicators. Regarding the statistical relationship between the Burnout Syndrome scales and the sociodemographic variables (age, sex, area, seniority) and self-perception of health, it was determined that there is no statistical association between these variables.

ADJUNTO PDF:	SI (X)	NO
CONTACTO CON AUTORES:	Teléfono: 0979553705 0978868740	E-mail: Ingsamvg7_7@hotmail.com y-cqg@hotmail.com
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN:	Nombre: ING. RAMON MAQUILON NICOLA MSC.	
	Teléfono: 04-2277309	
	E-mail: titulacion.ingenieria.industrial@ug.edu.ec	

2 RESULTADO PRUEBA SISTEMA ANTIPLAGIO



UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL
DEPARTAMENTO DE POSGRADO
MAESTRÍA EN SEGURIDAD, SALUD E HIGIENE INDUSTRIAL
COHORTE 1
CERTIFICADO DE PORCENTAJE DE SIMILITUD



Yo, Cristian Arturo Arias Ulloa, habiendo sido nombrado, tutor del trabajo de titulación, certifico que el presente trabajo de titulación ha sido elaborado por CAMPOS QUINTO GISELLE YADIRA y VERA GARIJO SAMUEL FERNANDO, con mi respectiva supervisión como requerimiento parcial para la obtención del título de **Máster en Seguridad, Salud e Higiene Industrial**.

Se informa que el trabajo de titulación: "ANÁLISIS DE SÍNDROME DE BURNOUT Y PERCEPCIÓN DE LA SALUD EN TRABAJADORES DEL ÁREA ADMINISTRATIVA DE UNA EMPRESA DEL SECTOR ELÉCTRICO", ha sido revisado por el programa anti plagio URKUND quedando el 4% de coincidencia.

Dando por concluida esta tutoría de trabajo de titulación, CERTIFICO, para los fines pertinentes, que el/os estudiante está apto para continuar con el proceso.



Document Information

Analyzed document	2022_03_10_VERA Y CAMPOS_URKUND.pdf (D129986904)
Submitted	2022-03-10T15:47:00.0000000
Submitted by	Cristian Arias
Submitter email	cristian.ariasu@ug.edu.ec
Similarity	4%
Analysis address	cristian.ariasu.ug@analysis.arkund.com



Firmado electrónicamente por:
CRISTIAN
ARTURO ARIAS
ULLOA

Sources included in the report

SA	M1.269_20202_Fita 2. Disseny del TFM_14611451.txt Document M1.269_20202_Fita 2. Disseny del TFM_14611451.txt (D102027210)	3
----	--	---



Firmado electrónicamente por:
CRISTIAN
ARTURO ARIAS
ULLOA

Cristian Arturo Arias Ulloa

C.I. 0916658784

3 APROBACIÓN DE DIRECTOR DE TRABAJO DE TITULACIÓN



ANEXOS DEL INSTRUCTIVO DEL
PROCESO DE TITULACIÓN EN POSGRADO



ANEXO V. - CERTIFICADO DEL DIRECTOR DE TRABAJO DE TITULACIÓN

Guayaquil, 10 marzo de 2022

Ing. Ramón Maquilón Nicola MSc.
Decano de la Facultad de Ingeniería Industrial
Universidad de Guayaquil

De mis consideraciones:

Envío a Ud. el Informe correspondiente a la tutoría realizada al Trabajo de Titulación denominada “ANÁLISIS DE SÍNDROME DE BURNOUT Y PERCEPCIÓN DE LA SALUD EN TRABAJADORES DEL ÁREA ADMINISTRATIVA DE UNA EMPRESA DEL SECTOR ELÉCTRICO.” de los estudiantes Campos Quinto Giselle Yadira y Vera Garijo Samuel Fernando, de la maestría en Seguridad, Salud e Higiene Industrial, indicando que han cumplido con todos los parámetros establecidos en la normativa vigente:

- El trabajo es el resultado de una investigación.
- El estudiante demuestra conocimiento profesional integral.
- El trabajo presenta una propuesta en el área de conocimiento (*Ergonomía y Psicosociología en el trabajo y Salud ocupacional – Informe de investigación*)
- El nivel de argumentación es coherente con el campo de conocimiento.

Adicionalmente, se adjunta el certificado de porcentaje de similitud (firmada), la versión aprobada del trabajo de titulación, el registro de tutorías y la rúbrica de evaluación del trabajo de titulación.

Dando por concluida esta tutoría de trabajo de titulación, CERTIFICO, para los fines pertinentes, que el/os estudiante está apto para continuar con el proceso.

Atentamente,



Identificado digitalmente por:
**CRISTIAN
ARTURO ARIAS
ULLOA**

Cristian Arturo Arias Ulloa

C.I. 0916658784

Capítulo I

Introducción

1.1 Antecedentes

Antes de hablar del Síndrome de Burnout es necesario conocer primero acerca del estrés laboral, el cual resulta producto de una sobre carga de trabajo, que tiene como consecuencia agotamiento físico y mental, depresión e irritabilidad, lo que hace que el trabajador no tenga un rendimiento óptimo en sus funciones, afectándose a él y a la empresa.

El Síndrome de Burnout, es una forma inadecuada de afrontar el estrés crónico cuyos rasgos principales son el agotamiento emocional, la despersonalización y la disminución del desempeño personal. (Maslach 1982). P. Gil-Monte lo define como: “una respuesta al estrés laboral crónico integrado por actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabaja y hacia el propio rol profesional, así como por la vivencia de encontrarse agotado”. (p.2).

Por lo ante expuesto, el presente trabajo de investigación es de vital importancia pues ayudará a determinar los niveles de burnout que presenta el personal de las áreas administrativas de la empresa eléctrica, y su influencia en el desempeño laboral, pues no permite al trabajador realizar sus funciones de manera óptima.

1.2 Planteamiento del Problema

Con el pasar el tiempo se ha detectado que las personas encargadas de la parte administrativa de la empresa eléctrica presentan sintomatología como: dorso lumbalgia, agotamiento físico, colon irritable, cefaleas, hipertensión y dolor muscular, lo cual se asocia a la demanda laboral o el aumento de carga de trabajo y la exigencia del cumplimiento de indicadores que pueden no ser alcanzables, sumado a esto un personal conformista, dependiente, se puede evidenciar un desequilibrio en el ambiente laboral, con bajo rendimiento y baja productividad.

La demanda laboral adicional, viene acompañado de largas jornadas de trabajo, falta de información, exceso de burocracia sin apoyo, como fallo principal.

En los últimos 5 años en la empresa Eléctrica Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP UN Milagro, el área de Salud Ocupacional, registra año a año cuadros clínicos y enfermedades como: Cefaleas, crisis hipertensiva, ansiedad,

cervicalgias, y fatiga; grupo que representa el 26% de la población total de los trabajadores, cuyo detalle se expone en la Tabla No.1.

Tabla 1. Cuadro Estadístico de cuadros clínicos presentados anualmente.

Año de ocurrencia / cuadros c. y enfermedades	Cuadros Clínicos	Cantidad de cuadros clínicos presentados	Total
2015	Cefalea	1	2
	Hipertensión Refractaria	1	
2016	Ataque de pánico	1	2
	Malestar Corporal	1	
	Ansiedad	2	
2017	Cervicalgia	1	4
	Hipertensión	1	
	Ansiedad	1	
2018	Cefalea	2	4
	Cervicalgia	1	
2019	Hipertensión	2	2
2020	Ataque de pánico	1	2
	Cervicalgia	1	
2021	Hipertensión	1	1
			17

Información tomada del Dpto. médico de CNEL EP MLG, Elaborado por los autores.

Por lo antes mencionado, y considerando que el recurso principal en una empresa es el humano, surge la necesidad de conocer si en el personal administrativo de las áreas: Comercial, Financiero y Administración General de una empresa distribución de energía eléctrica existe Síndrome de Burnout, y si este tiene relación con la percepción de la salud del personal, con la finalidad de que el presente trabajo sea puesto en conocimiento del área de Seguridad Industrial y Salud Ocupacional de la empresa para que se tomen las medidas pertinentes y evitar de esta manera enfermedades profesionales y accidentes de trabajo por causa del estrés crónico laboral (Burnout).

1.3 Objetivos General

Analizar los niveles del Síndrome de Burnout y la salud auto percibida en trabajadores del área Administrativa (Comercial, Financiera y Administración General) de una empresa pública del sector eléctrico a través del instrumento Maslach Burnout Inventory (MBI) y de la pregunta 42 de la I-ESST identificando la existencia, fuerza y dirección de una relación estadística entre las escalas

cansancio emocional, despersonalización y realización personal frente a la percepción de la salud.

1.4 Objetivos Específicos

Identificar los niveles del Síndrome de Burnout de los trabajadores del área de Administrativa (Comercial, Financiera y Administración General) de la empresa pública del sector eléctrico con la aplicación instrumento Maslach Burnout Inventory (MBI).

Conocer la percepción de la salud a través de la pregunta 42 de la I-ESST de los trabajadores del área de Administrativa (Comercial, Financiera y Administración General) de la empresa pública del sector eléctrico.

Establecer si existe relación entre las escalas del Síndrome de Burnout y la Salud Auto percibida y las variables sociodemográficas y laborales por medio del cálculo del coeficiente de relación de Pearson.

Capítulo II

Marco teórico

2.1 Origen del Burnout

En 1974 el Psiquiatra Freudenberger, quien trabajaba en la clínica de Toxicómanos, en Nueva York, introdujo por primera vez en la literatura médica el término Burnout, al observar que la mayoría de los voluntarios después de un año de trabajar sufrían una pérdida progresiva de energía hasta llegar al agotamiento, síntomas de ansiedad y depresión, así como desmotivación en su trabajo y agresividad con los pacientes. A raíz de estos hallazgos explicó: “El Burnout es fallar, desgastarse o sentirse exhausto, debido a las demandas excesivas de energía, fuerzas o recursos” (p.306).

En los años 80 la psicóloga Cristina Maslach de la Universidad de Berkeley, California en EEUU, retoma el término utilizado por Freudenberger para definir el síndrome de agotamiento profesional o burnout, y en conjunto con el psicólogo Michael P. Leiter de la Universidad de Acadia Nova Escotia, Canadá, desarrollaron un instrumento para medir el síndrome, al cual llaman cuestionario de Maslach, que desde su desarrollo en 1986 es el instrumento más utilizado en todo el mundo. (p.306).

2.2 Instrumentos de medición del síndrome de Burnout

En la tabla a continuación, se detallan los distintos instrumentos utilizados para medir el síndrome de Burnout, a lo largo de casi tres décadas de investigaciones:

Tabla 2. Instrumentos históricos para medir el síndrome de Burnout.

Año	Autor	Instrumento	Items	Factores
1976	Dworkin y Dworkin	Cuestionario de Burnout	8	- Falta de significado y control - Ausencia de normas - Aislamiento
1978	Pines y Kafry	Tedium Scale	?	?
1980	Jones	Scale for Health Professionals	?	?
1981	Maslach y Jackson	Maslach Burnout Inventory (MBI)	22	- Cansancio emocional - Despersonalización - Reducido logro personal
1981	Petegrew y Wolff	Teacher Estrés Measure	64	13 factores
1984	Fimian	Teacher Estrés Inventory	?	- 5 factores de fuentes del estrés - 5 factores de efectos del estrés
1987	Seidman y Zager	Teacher Burnout Scale	21	- Satisfacción de la carrera - Apoyo de la administración - Afrontamiento del estrés - Actitudes hacia los estudiantes
1988	Schults y Long	Teacher Estrés Measure	36	- Estrés y ambigüedad del rol - Satisfacción laboral - Satisfacción personal - Estructura de la tarea - Apoyo gerencial - Gestión de la organización
1990	Moreno Gimenez y Olivier	Cuestionario Breve de Burnout	21	- Cansancio emocional - Despersonalización - Realización personal - Tedlo - Características de la tarea - Clima organizacional - Calidad de vida
1993	Filgueira	Cuestionario de Burnout para profesionales sanitarios	53	- Fuentes de tensión - Trastornos físicos - Trastornos conductuales - Insatisfacción laboral - Agotamiento emocional - Deterioro de rendimiento - Despersonalización - Problema de relación
1995	Guerra, Martínez y Esparza	Cuestionario de actitudes ante el trabajo	65	- Ocho categorías - Las mismas definidas anteriormente para el Cuestionario de Filgueira (1993)

Fuente: Garcés de los Fayos, López, Soler & García Montalvo. 1997.

2.3 Estrés Laboral y Síndrome de Burnout

El estrés laboral es identificado como un grupo de reacciones emocionales, psicológicas, cognitivas y conductuales ante exigencias profesionales que

sobrepasan los conocimientos y habilidades del trabajador para desempeñarse de forma óptima. Zambrano, M. E. (2018).

De acuerdo a la Organización Internacional del Trabajo (OIT) “El estrés no es un trastorno a la salud, sino el primer signo de una respuesta a un daño físico y emocional. “El estrés es una respuesta a uno o más riesgos psicosociales y puede tener consecuencias para la salud mental y física y el bienestar de una persona”. (Robles, 2017)

El “síndrome de Burnout” o desgaste ocupacional, que es un tipo de estrés crónico, ocurre más frecuente en aquellos que trabajan con personas, y que están sometidos a trabajos pesados y rutinarios. (Torres L.D. 2019).

El estrés por sí mismo no causa Burnout, las personas podrían continuar aptas en el desempeño de sus tareas, sintiendo que su trabajo es significativo y apreciado por los demás. (Torres L.D. 2019).

El síndrome de Burnout no sólo está asociado a la sobrecarga y fatiga laboral, sino que también tiene que ver con el estrecho y continuo contacto interpersonal, con la despersonalización y con una falta de motivación por la labor que se desempeña (Torres L.D. 2019).

El síndrome del Burnout afecta la salud mental y la estabilidad de quienes lo padecen, esto se ve reflejado en los síntomas que se generan por estrés laboral, ya que muchas veces el individuo puede exigirse demasiado laboralmente y descuida su estado de salud “...De ahí que surjan síntomas adversos: depresión, falta de apetito, irritabilidad, fatiga, dolores musculares,” etc. Citado por (Tallado y Ugaz, 2019). El estrés laboral se genera cuando la demanda y exigencia de las actividades laborales superan la capacidad de quien las ejecuta. Dentro de una organización que maneja una actividad económica comercial como lo es la atención al cliente, se manejan altos índices de estrés debido a la interacción elevada con distintos clientes y los indicadores que los agentes deben cumplir dentro de sus funciones. Esto tiene consecuencias incluso para las empresas dado que puede incrementar la rotación de personal.

El síndrome burnout es causado por el estrés crónico laboral, y se caracteriza por ser un estado de agotamiento emocional, este afecta factores psicosociales y los mecanismos fisiológicos de quien lo padece. De acuerdo con Gil-Monte (2006) “En

la comunidad científica se reconoce el conjunto de síntomas y signos que pertenecen a una patología” siguiendo esta teoría, el síndrome del quemado (SQ) conocido bajo el nombre de burnout, presenta factores y síntomas que pueden considerarse patológicos.

Marco Conceptual

Síndrome de Burnout: también llamado síndrome de desgaste profesional o síndrome de estar quemado, es un estado de agotamiento físico, emocional o mental, derivado de la interacción del individuo con determinadas condiciones psicosociales, que tiene consecuencias en la autoestima por lo que las personas pierden interés en sus tareas, muestran actitudes de frialdad hacia otros y puede llegar a profundos niveles de depresión si no se previene a tiempo. (Olivares 2017)

MBI (Maslach Burnout Inventory): Instrumento de medición creado por Christina Maslach y Susan E. Jackson de la Universidad de Berkeley, California en el año 1981. Es un cuestionario genérico que sirve para evaluar el nivel de desgaste profesional en cualquier tipo de trabajo o empleado, y está constituido por tres escalas: agotamiento emocional, cinismo y eficacia profesional. (Faúndez, 2017)

Agotamiento emocional: Es estar oprimido física y psíquicamente por la demanda de trabajo. Zambrano (2018)

Personal administrativo: Para este caso, personas que se encargan del funcionamiento de las áreas: Financiero, comercial y talento humano de una empresa eléctrica.

Seguridad y salud laboral: Tiene por objeto la aplicación de medidas y el desarrollo de las actividades necesarias para la prevención de riesgos derivados del trabajo.

Factor de riesgo psicosocial: Condiciones psicosociales cuya identificación y evaluación muestra efectos negativos en la salud de los trabajadores o en el trabajo. (Salamanca, 2019)

Carga física: Esfuerzo fisiológico que demanda la ocupación, generalmente se da en términos de postura corporal, fuerza, movimiento y traslado de cargas e implica el uso de los componentes del sistema osteomuscular, cardiovascular y metabólico.

Carga emocional: Exigencias psicoafectivas de las tareas o de los procesos propios del rol que desempeña el trabajador en su labor y/o de las condiciones en que debe realizarlo.

Carga mental: Demanda de actividad cognoscitiva que implica una tarea. Algunas de las variables relacionadas son: la minuciosidad, la concentración, la variedad de las tareas, el apremio de tiempo, la complejidad, volumen y velocidad de la tarea.

Estrés laboral: Es un desequilibrio percibido entre la demanda del trabajo y la capacidad de respuesta del individuo, bajo unas condiciones en las que el fracaso ante esta demanda posee importantes consecuencias percibidas. (Favieres y Mansilla, s.f. p.22).

Cansancio Emocional: Vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo. (Patricio 2018)

Despersonalización: Actitudes frialdad y distanciamiento. (Patricio 2018)

Realización Personal: Auto eficiencia y realización personal en el trabajo. (Patricio 2018)

Salud: Es un estado de perfecto bienestar físico, mental, social y no solo la ausencia de enfermedades. (Patricio 2018)

Marco Legal

CAN 584

Capítulo III

Gestión de la Seguridad y Salud en los Centros de Trabajo - Obligaciones de los Empleadores

Art. 11.- En todo lugar de trabajo se deberán tomar medidas tendientes a disminuir los riesgos laborales. Estas medidas deberán basarse, para el logro de este objetivo, en directrices sobre sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo y su entorno como responsabilidad social y empresarial.

Para tal fin, las empresas elaborarán planes integrales de prevención de riesgos que comprenderán al menos las siguientes acciones:

K) Fomentar la adaptación del trabajo y de los puestos de trabajo a las capacidades de los trabajadores, habida cuenta de su estado de salud física y mental,

teniendo en cuenta la ergonomía y las demás disciplinas relacionadas con los diferentes tipos de riesgos psicosociales en el trabajo.

Decreto Ejecutivo 2393

Art 1.- Del Ministerio de Trabajo

k.- Fomentar la adaptación del trabajo y de los puestos de trabajo a las capacidades de los trabajadores, habida cuenta de su estado de salud física y mental, teniendo en cuenta la ergonomía y las demás disciplinas relacionadas con los diferentes tipos de riesgos psicosociales en el trabajo.

Art. 3.- Del Ministerio de Trabajo

4. Impulsar, realizar y participar en estudios e investigaciones sobre la prevención de riesgos y mejoramiento del medio ambiente laboral; y, de manera especial en el diagnóstico de enfermedades profesionales en nuestro medio.

Resolución 513 del IESS

Art. 9.- Factores de Riesgo de las Enfermedades Profesionales u Ocupacionales.

- Se consideran factores de riesgos específicos que entrañan el riesgo de enfermedad profesional u ocupacional, y que ocasionan efectos a los asegurados, los siguientes: químico, físico, biológico, ergonómico y psicosocial.

Marco Institucional

Tipo de Organización y Actividad

La Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP, tiene como objeto brindar el servicio público de distribución y comercialización de energía eléctrica, dentro del área asignada, bajo el régimen de exclusividad regulado por el Estado, a efectos de satisfacer la demanda de energía.

Organigrama Estructural:



Misión

“Planificar, ejecutar y controlar de manera integral la compra, distribución y comercialización de energía, así como gestionar la expansión de la cobertura del servicio, en un marco de sustentabilidad económica y financiera, considerando aspectos técnicos, valor social, y cuidado del medio ambiente”.

Visión

La visión de Cnel EP en el largo plazo corresponde a: Hasta el año 2021 ser la empresa referente en América Latina en creación y puesta en marcha de modelos de negocios y servicios de distribución energética con una visión integral del ser humano, la sostenibilidad y la eficiencia empresarial”.

Capítulo III

Metodología

2.1 Enfoque de la Investigación

Dado que se busca comprobar los objetivos trazados, el presente trabajo consiste en un planteamiento metodológico de enfoque mixto (cualitativo y cuantitativo), puesto que este es el que mejor se adapta a las características y necesidades de la información.

El enfoque mixto es un conjunto de procesos “sistemáticos, empíricos y críticos de investigación que implican la recolección y el análisis de datos cuantitativos y cualitativos con integración y discusión conjunta, para realizar inferencias producto de toda la información recabada y lograr un mayor entendimiento del fenómeno” (Hernández, Fernández & Baptista, 2010, p. 546).

Para el análisis de las variables en el caso del Síndrome de Burnout se utilizó el cuestionario de Maslach Burnout Inventory, conformado por 22 ítems y su valoración se realiza a través de una escala de Likert, este cuestionario está conformado a su vez por tres sub escalas que miden la presencia o ausencia de este síndrome, dichas escalas son: Cansancio Emocional, Despersonalización y Realización Personal; además de la Encuesta sobre seguridad y salud en el trabajo para Ecuador: I-ESST.

2.2 Modalidad de la Investigación

Se utilizó la modalidad de investigación descriptiva, no experimental transversal, cualitativa y cuantitativa que trata de determinar la fuerza de asociación entre variables.

Descriptiva por que se busca especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido análisis (Dankhe, 1986).

2.3 Tipo de Investigación

La investigación se realizó con el método cualitativo y cuantitativo para así identificar los niveles del Síndrome de Burnout de los trabajadores del área de Administrativa (Comercial, Financiera y Administración General) de la empresa

pública del sector eléctrico, esto con la aplicación del instrumento Maslach Burnout Inventory y la pregunta 42 de la I-ESST para conocer la percepción de la salud. Lo indicado con la finalidad de poder establecer si existe relación entre las escalas del Síndrome de Burnout y la salud auto percibida y las variables sociodemográficas y laborales por medio del cálculo del coeficiente de relación de Pearson.

2.4 Población Muestra

La población fueron los trabajadores pertenecientes las áreas administrativas: Comercial, Financiera y Administración General de la empresa pública del sector eléctrico, que están expuestos a estrés laboral, De tal modo que, una población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones (Selltiz, 1974).

Se trabajó con toda la población objetiva 64 trabajadores, que eran los que se encontraban en modalidad de trabajo presencial.

Características de la población de la muestra:

2.4.1 Criterios de Inclusión

- Trabajadores que laboren en áreas administrativas: Comercial, Financiero y Administración general.
- Trabajadores que laboren jornadas completas (8 horas).
- Trabajadores que laboren 5 días a la semana.
- Trabajadores que oscilen en la edad comprendida entre 20 – 60 años.

2.4.2 Criterios de Exclusión

- Personal ausente por contagio de COVID 19.

2.5 Operacionalización de Variables

Variable independiente: Síndrome de Burnout

Síndrome de Burnout: también llamado síndrome de desgaste profesional o síndrome de estar quemado, es un estado de agotamiento físico, emocional o mental, derivado de la interacción del individuo con determinadas condiciones psicosociales, que tiene consecuencias en la autoestima por lo que las personas pierden interés en sus tareas, muestran actitudes de frialdad hacia otros y puede llegar a profundos niveles de depresión si no se previene a tiempo.

Variable dependiente: Salud Auto percibida

Salud: Es un estado de perfecto bienestar físico, mental, social y no solo la ausencia de enfermedades.

Tabla 3. Variables de la Investigación.

Variable	Dimensiones	Indicadores	Medidas	Instrumento
Burnout Variable Independiente	0= nunca. 1= pocas veces al año. 2= una vez al mes o menos. 3= unas pocas veces al mes. 4= una vez a la semana. 5= unas pocas veces a la semana. 6= todos los días	Cansancio Emocional Despersonalización Realización Personal	Alto Riesgo de burnout Riesgo Medio de burnout Bajo riesgo de Burnout.	Cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI)
Salud Auto percibida Variable Dependiente	1= Excelente 2= Muy Buena 3= Buena 4= Regular 5= Mala 6= Muy Mala 7= NS/NC	P42. ¿Cómo considera usted que es su salud?	Excelente Muy Buena Buena Regular Mala Muy Mala NS/NC	Encuesta sobre seguridad y salud en el trabajo para Ecuador: I-ESST

Información basada en Encuesta Maslach Burnout Inventory (MBI).

2.6 Técnicas e Instrumentos

Se utilizó en la investigación la técnica de encuesta para determinar datos relevantes y poder establecer la prevalencia del síndrome de Burnout.

El instrumento utilizado fue el cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI) está constituido por 22 ítems en forma de afirmaciones, sobre los sentimientos y actitudes del profesional en su trabajo y hacia los trabajadores y su función es medir el desgaste profesional. Este test pretende medir la frecuencia y la intensidad con la que se sufre el Burnout.

Mide los 3 aspectos del síndrome de Burnout:

1. Subescala de agotamiento o cansancio emocional. Valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo. Consta de 9 preguntas (1, 2, 3, 6, 8, 13, 14,16, 20.) Puntuación máxima 54.
2. Subescala de despersonalización. Valora el grado en que cada uno reconoce actitudes frialdad y distanciamiento Está formada por 5 ítems (5, 10, 11, 15, 22.) Puntuación máxima 30.

3. Subescala de realización personal. Evalúa los sentimientos de auto eficiencia y realización personal en el trabajo. Se compone de 8 ítems (4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21.) Puntuación máxima 48.

Tabla 4. Escala de medición tipo Likert para medir el MBI-GS.

0	1	2	3	4	5	6
Nunca	Pocas veces al año menos / Casi Nunca	Una vez al mes o menos / Alguna vez	Pocas veces al mes / Regularmente	Una vez a la semana / Bastantes veces	Pocas veces a la semana / Casi siempre	Todos los días/siempre

Información de Encuesta Maslach Burnout Inventory (MBI).

Tabla 5. Cuestionario del MBI-GS.

1. Me siento emocionalmente agotado/a por mi trabajo.	
2. Me siento cansado al final de la jornada de trabajo.	
3. Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado.	
4. Tengo facilidad para comprender como se sienten mis compañeros/as.	
5. Creo que estoy tratando a mis compañeros como si fueran objetos impersonales.	
6. Siento que trabajar todo el día con mis compañeros supone un gran esfuerzo y me cansa.	
7. Creo que trato con mucha eficacia los problemas de mis compañeros.	
8. Siento que mi trabajo me está desgastando. Me siento quemado por mi trabajo.	
9. Creo que con mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de mis compañeros.	
10. Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo mi trabajo.	
11. Pienso que este trabajo me está endureciendo emocionalmente.	
12. Me siento con mucha energía en mi trabajo.	
13. Me siento frustrado/a en mi trabajo.	
14. Creo que trabajo demasiado.	
15. No me preocupa realmente lo que les ocurra a algunos de mis compañeros.	
16. Trabajar directamente con mis compañeros me produce estrés.	
17. Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis compañeros.	
18. Me siento motivado después de trabajar en contacto con mis compañeros.	
19. Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.	
20. Me siento acabado en mi trabajo, al límite de mis posibilidades.	
21. En mi trabajo trato los problemas emocionalmente con mucha calma.	
22. Creo que los compañeros de trabajo me culpan de algunos de sus problemas.	

Información de Encuesta Maslach Burnout Inventory (MBI).

Además de la pregunta 42 de la encuesta sobre seguridad y salud en el trabajo para Ecuador: I-ESST.

P42. ¿Cómo considera usted que es su salud?

Tabla 6. Percepción a la salud.

Excelente	Muy Buena	Buena	Regular	Mala	Muy Mala	NS/NC
1	2	3	4	5	6	7

Información de Pregunta 42 I-ESST.

2.7 Plan para Recolección de Información

Para la recolección de información se realizó el respectivo acercamiento con el Administrador de la Unidad de Negocio Milagro, presentado una carta de solicitud de autorización para el levantamiento de datos correspondientes para el análisis e identificación de burnout en el área administrativa.

Obtenida la autorización del Administrador de la Unidad de Negocio Milagro, se realizó los acercamientos respectivos con los líderes de las áreas de: Talento Humano, Comercial y Financiero, para llegar a un consenso y poder realizar un cronograma para realizar las encuestas a los trabajadores.

Durante la recolección de información (encuesta burnout), se socializó el concepto de burnout y la encuesta de MBI.

2.8 Plan de Procesamiento de Información

Una vez que se recolectaron los datos fueron llevados a una matriz de Excel para la consolidación de los mismos, utilizando la semaforización donde los colores representan el nivel de alerta para determinar si existe o no estrés.

Tabla 7. Criterios de Valoración.

Indicadores a Medir	Nivel del Desgaste Profesional		
	Bajo	Medio	Alto
Cansancio Emocional	0 – 18	19 – 26	27 – 54
Despersonalización	0 – 5	6 – 9	10 – 30
Realización Personal	0 – 33	34 – 39	40 – 56

Información de Encuesta Maslach Burnout Inventory (MBI).

Indicadores Cansancio Emocional y Despersonalización:

Rojo: Alto; **Amarillo:** Medio y **Verde:** Bajo

Indicador Realización Personal:

Rojo: Bajo; **Amarillo:** Medio; **Verde:** Alto

Capítulo IV

Análisis e Interpretación de Resultado

A 64 trabajadores de las áreas administrativas: Comercial, Financiero y Administración General, se procede a realizar la encuesta de Maslach Burnout Inventory (MBI) y la pregunta 42 de la I-ESST para conocer la percepción de la salud.

Los resultados de las encuestas, se consolidan en una matriz de Excel que se detalla en el Anexo 7; dicha matriz es llevada al software SPSS Statistics, para el respectivo cálculo del coeficiente de relación de Pearson por el método de Chi-cuadrado.

3.1.1 Niveles de Síndrome de Burnout obtenidos en los trabajadores de las áreas administrativas: Comercial, Financiero y Administración General.

La presencia del síndrome de Burnout se resume conforme a la escala utilizada en la investigación; desglosándose por área laboral y según el sexo de los funcionarios evaluados.

Tabla 8. Niveles de Burnout obtenidos en trabajadores Administrativos.

Niveles del Síndrome Burnout	Sexo	Área Laboral			Total
		Administración General	Comercial	Financiera	
Sin Burnout	Mujer	2	4	2	8
	Hombre	5	11	2	18
	Subtotal	7	15	4	26
		36,8%	42,9%	40%	40%
Indicio de Burnout	Mujer	3	8	3	14
	Hombre	8	11	2	21
	Subtotal	11	19	5	35
		57,9%	54,3%	50%	55%
Con Burnout	Mujer			1	1
	Hombre	1	1		2
	Subtotal	1	1	1	3
		5,3%	2,9%	10%	5%
Total		19	35	10	64

Información obtenida del software SPSS Statistics, elaborado por los autores.

Con respecto del personal que labora en cada área, en la Fig.1 se evidencia que el área Comercial es la que aglutina mayor cantidad de trabajadores, y el área financiera es la que menos personal ocupa.

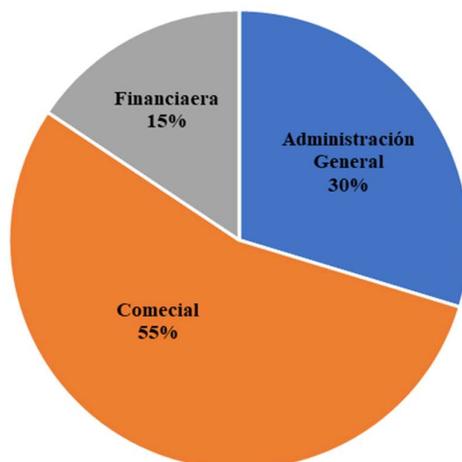


Figura 1. Distribución porcentual de los trabajadores por área.

En relación al sexo de los empleados, el que predomina es el sexo masculino; pero esta tendencia no es consistente cuando se midió esta variable dentro de cada área laboral; ya que en el área financiera el porcentaje más alto corresponde a mujeres. En la Fig. 2 ilustra lo expuesto.

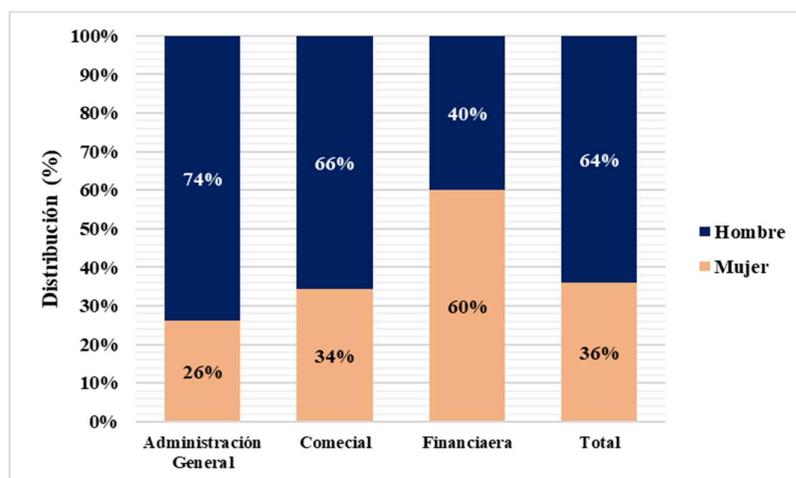


Figura 2. Distribución porcentual de los trabajadores por sexo.

En lo concerniente a la incidencia de los niveles del síndrome de Burnout, se midió por área laboral y por sexo. La fig. 3 destaca que en el área financiera la proporción de casos con Burnout es superior en un 190%, al compararla con el área de administración general; en tanto que, al área comercial, la supera en un 350%. Sin embargo, la proporción de casos con indicios de burnout, son más altos en el área de administración general y más bajos en el área financiera; consecuentemente, hay menor proporción de casos sin burnout en el área de administración general.

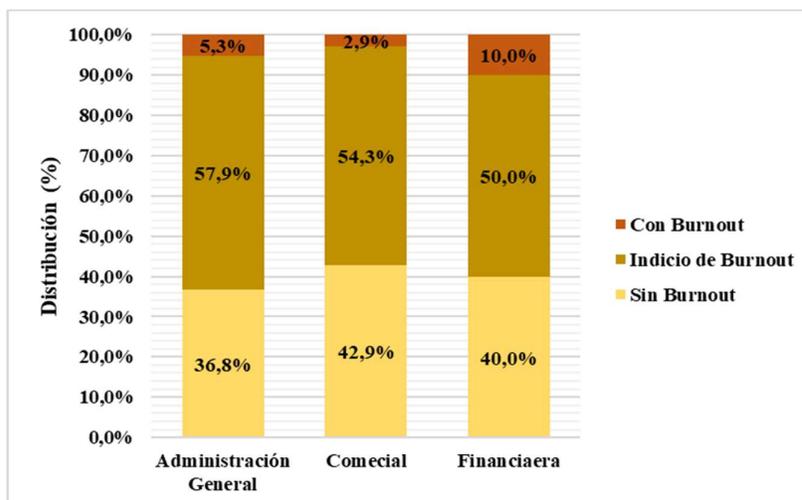


Figura 3. Incidencia puntual del síndrome de Burnout por área laboral.

Con lo indicado, se denota que, en todas las áreas que, más del 50% de los trabajadores encuestados presentan indicio de burnout.

La Fig. 4 presenta el indicador, globalmente y por sexo. Globalmente se evidencia que el síndrome está presente (4,7%), pero adicionalmente advierte que existe un alto porcentaje de los empleados (54,7%) **con indicios de burnout, a quienes se les debe atender con prontitud**, ya que manifestaron a estar próximos a manifestar dicha disfunción. Respecto del sexo, los hombres son un 12,2% más susceptibles que las mujeres a completar el cuadro del síndrome de Burnout. Sin embargo, en las mujeres el porcentaje de indicios del síndrome fue superior en un 18.8% al de los varones.

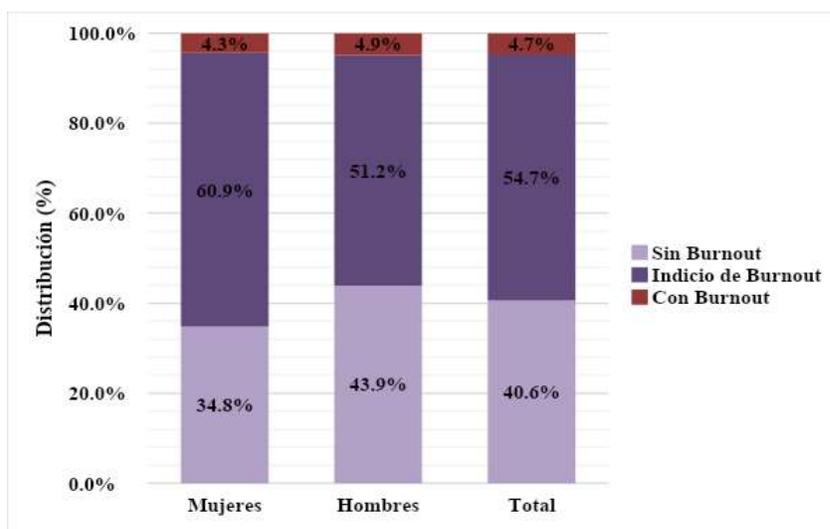


Figura 4. Susceptibilidad al síndrome de Burnout por sexo.

3.1.2 Percepción de la Salud, Resultado Obtenido de la pregunta 42 de la I-ESST.

Esta variable se describe globalmente y por área laboral, considerando los niveles, conforme la escala establecida; obtenidos en las encuestas realizadas al personal de la empresa evaluada en esta investigación.

Tabla 9. Percepción del estado de salud en trabajadores Administrativos.

Percepción de la Salud	Áreas Administrativas			Total
	Administración General	Comercial	Financiero	
Excelente	1 5%	1 3%	1 10%	3 5%
Muy Buena	5 26%	15 43%	5 50%	25 39%
Buena	9 47%	12 34%	3 30%	24 37%
Regular	4 21%	7 20%	1 10%	12 19%
Total	19	35	10	64

Información obtenida del software SPSS Statistics, elaborado por los autores.

La tabla 8 nos indica que, del total de trabajadores encuestados, el 5 % percibió su estado de salud como excelente, el 39% muy bueno, el 37% bueno, y el 19% regular. Con respecto de la percepción de la salud dentro de cada área laboral, la Fig. 5 expone la distribución porcentual correspondiente en cada área laboral; siendo el área financiera la que arrojó un mejor comportamiento que las otras dos áreas laborales.

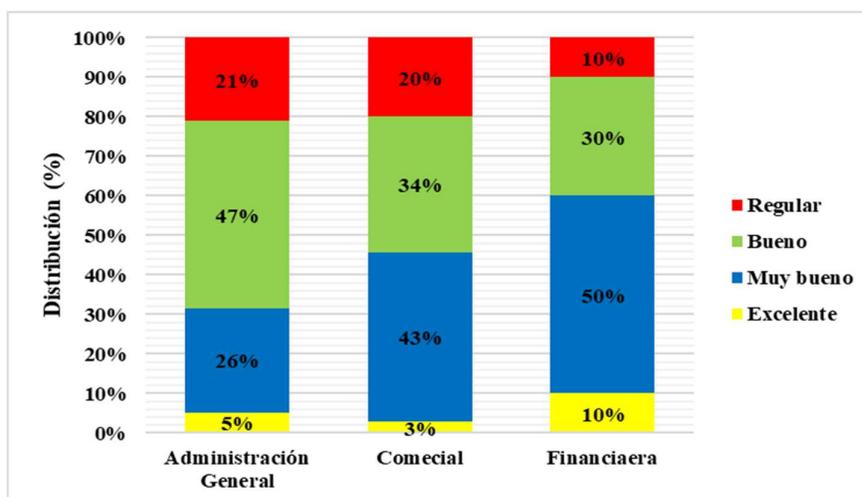


Figura 5. Distribución porcentual de percepción de salud por área laboral.

3.1.3 Relación entre las escalas del Síndrome de Burnout y la salud auto percibida, las variables sociodemográficas y laborales por medio del cálculo del coeficiente de relación de Pearson.

3.1.3.1 Relación Escalas de Burnout y Salud Auto percibida.

La información se sintetiza cotejando el nivel de salud auto percibida, con la escala de Burnout obtenida en las tres variables medidas.

Tabla 10. Relación entre la Salud Auto percibida y las Escalas de Burnout.

Salud Auto percibida	Escala de Burnout			Valor P
	Alto	Medio	Bajo	
Excelente	0	0	3	0,168
Muy Buena	7	4	14	
Buena	7	6	11	
Regular	5	5	2	
	Despersonalización			
Excelente	0	2	1	0,075
Muy Buena	5	7	13	
Buena	5	5	14	
Regular	7	3	2	
	Realización Personal			
Excelente	3	0	0	0,054
Muy Buena	14	5	6	
Buena	11	4	9	
Regular	1	3	8	

Información obtenida del software SPSS Statistics, elaborado por los autores.

Tal como se observa en la Tabla 9, no hubo relación ($P > 0,05$) entre las variables de salud auto percibida con los niveles de la escala de Burnout. Sin embargo, las tendencias esperadas se evidencian en los datos, en las tres variables. Nótese, que en las dos primeras variables, cuando la percepción de salud es excelente, el nivel bajo de la escala de Burnout agrupa el 100% de las respuestas; cuando la percepción de salud es Muy buena, los niveles bajo y medio de la escala de Burnout agrupan al menos el 80% de las respuestas; cuando la percepción de salud es buena, los niveles medio y bajo de la escala de Burnout agrupa, al menos el 71% de las respuestas; en tanto que, cuando la percepción de salud es regular, los niveles alto y medio de la escala de Burnout agrupan el 83% de las respuestas. En la tercera variable, cuando la percepción de salud es excelente, el nivel alto de la escala de Burnout agrupa el 100% de las respuestas; cuando la percepción de salud es Muy buena, los niveles

Alto y medio de la escala de Burnout agrupan al menos el 76% de las respuestas; cuando la percepción de salud es buena, los niveles alto y medio de la escala de Burnout agrupa, al menos el 63% de las respuestas; en tanto que, cuando la percepción de salud es regular, los niveles medio y bajo de la escala de Burnout agrupan el 92% de las respuestas.

3.1.3.2 Relación de las Variables Sociodemográficas con la Escalas de Burnout.

En este acápite se expone la relación observada entre las variables sociodemográficas con las variables que fueron evaluadas a través de la escala de Burnout, que son: Cansancio emocional, despersonalización y realización personal.

Tabla 11. Relación Variables Sociodemográficas con Cansancio Emocional.

Variables Sociodemográficas	Estrato	Cansancio Emocional			Valor P
		Alto	Medio	Bajo	
Sexo	Femenino	7	9	7	0,054
	Masculino	12	6	23	
Edad (años)	25 - 35	7	6	5	0,474
	36 - 45	7	7	17	
	46 - 55	4	2	5	
	56 y mas	1	0	3	
Área	Administración General	8	5	6	0,434
	Comercial	8	7	20	
	Financiero	3	3	4	
Antigüedad (años)	Uno	0	0	2	0,366
	Entre 1 a 5	1	3	5	
	Más de 5	18	12	23	

Información obtenida del software SPSS Statistics, elaborado por los autores.

No se observó un patrón de relación de comportamiento en ninguna de las variables sociodemográficas con respecto del nivel de cansancio emocional ($P > 0,05$). Sin embargo, para la variable sexo se observó una tendencia semejante a la cuadrática, que evidencia un grado de asociación del 94,6%. En las mujeres, el nivel medio fue superior a los valores extremos y en los varones, ocurrió a la inversa, los valores más altos se ubican en los extremos de la escala de Burnout.

Tabla 12. Relación Variables Sociodemográficas y Despersonalización.

Variables Sociodemográficas	Estrato	Despersonalización			Valor P
		Alto	Bajo	Medio	
Sexo	Femenino	6	13	4	0,396
	Masculino	11	17	13	
Edad (años)	25 - 35	4	10	4	0,632
	36 - 45	10	11	10	
	46 - 55	2	6	3	
	56 y mas	1	3	0	
	Administración General	4	8	7	
Área	Comercial	11	16	8	0,688
	Financiero	2	6	2	
	Uno	1	1	0	
Antigüedad (años)	Entre 1 a 5	5	4	0	0,113
	Más de 5	11	25	17	

Información obtenida del software SPSS Statistics, elaborado por los autores.

No se observó relación en el comportamiento en ninguna de las variables sociodemográficas con respecto del nivel de despersonalización ($P > 0,05$).

Tabla 13. Relación Variables Sociodemográficas y Realización Personal.

Variables Sociodemográficas	Estrato	Realización personal			Valor P
		Alto	Bajo	Medio	
Sexo	Femenino	10	9	4	0,921
	Masculino	19	14	8	
Edad (años)	25 - 35	9	6	3	0,55
	36 - 45	12	13	6	
	46 - 55	7	3	1	
	56 y mas	1	1	2	
	Administración General	8	6	5	
Área	Comercial	16	14	5	0,842
	Financiero	5	3	2	
	Uno	0	2	0	
Antigüedad (años)	Entre 1 a 5	5	3	1	0,374
	Más de 5	24	18	11	

Información obtenida del software SPSS Statistics, elaborado por los autores.

No se observó relación en el comportamiento en ninguna de las variables sociodemográficas con respecto del nivel de realización personal ($P > 0,05$).

3.1.3.3 Relación entre los niveles de salud auto percibida y el riesgo de presentar el síndrome de Burnout.

Los datos contienen el diagnóstico inferencial acerca de estatus de salud auto percibida que manifestaron los trabajadores y la situación emocional real, acorde con las mediciones realizadas en todas las variables analizadas.

Tabla 14. Relación entre los niveles de salud auto percibida y el riesgo de presentar el síndrome de Burnout.

Niveles de salud auto percibida	Riesgo da presentar el síndrome			Total
	Sin Burnout	Burnout	Burnout	
Excelente	3	0	0	3
Muy buena	10	15	0	25
Buena	11	12	1	24
Regular	2	8	2	12
Total	26	35	3	64

Información obtenida del software SPSS Statistics, elaborado por los autores.

No hubo relación ($P = 0,07$) entre la salud auto percibida y el riesgo de presentar el síndrome de Burnout. Los resultados globales para la escala de salud auto percibida se describen en la Fig. 6. Los datos sugieren que el **56% de los trabajadores de la empresa requieren atención preventiva de salud** para que alcancen los indicadores adecuados de rendimiento.

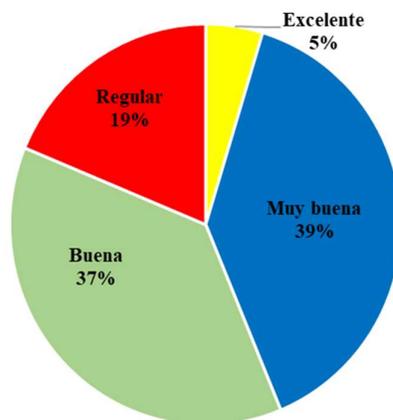


Figura 6. Distribución relativa global de la salud auto percibida.

El riesgo relativo global de susceptibilidad de los trabajadores a manifestar el síndrome de Burnout respecto del nivel de salud auto percibida se presenta en la Fig. 7. Los datos sugieren que el riesgo potencial a presentar el síndrome equivale al 55%, y se aglutina en el grupo de trabajadores que registraron indicios de Burnout, mismo que, como se explicó anteriormente, no se relaciona con el nivel de salud auto percibida.

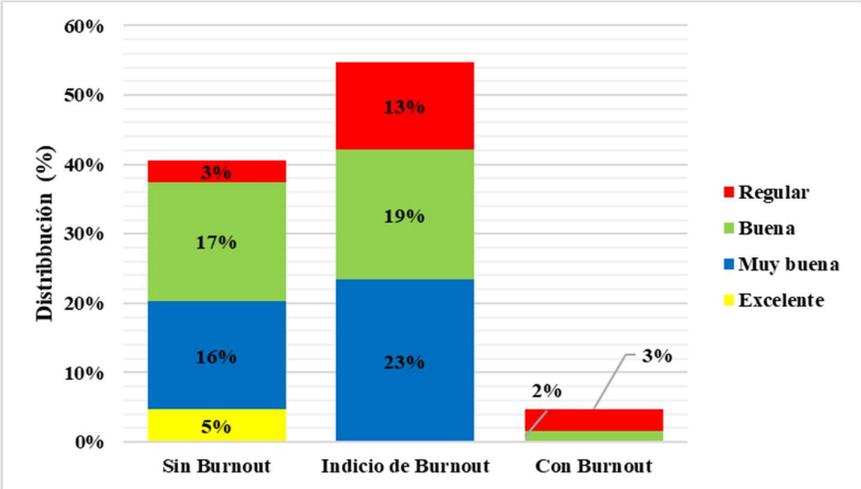


Figura 7. Distribución relativa global del riesgo a manifestar Burnout.

Capítulo V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Con la aplicación del cuestionario de Maslach Burnout Inventory, se pudo determinar que **existe Síndrome de Burnout e Indicios de Burnout** de los trabajadores encuestados de las áreas administrativas (Comercial, Financiera y Administración General).

En cuanto a la auto percepción de la salud de los trabajadores, determinada a través de la pregunta 42 de la I-ESST se observó que el comportamiento de la variable salud en el área Financiera fue mejor que en las otras áreas.

Finalmente se determina que, no existe relación estadística entre las escalas del Síndrome de Burnout y las variables sociodemográficas (edad, sexo, área, antigüedad) y auto percepción de la salud.

RECOMENDACIONES

Considerando la presencia de burnout e indicio de burnout encontrados en los trabajadores de las áreas administrativas estudiadas, y para evitar su incremento que consecuentemente desencadene en alguna enfermedad profesional, se recomienda tomar acciones al respecto:

- Determinar qué factores pueden estar provocando afectación a los trabajadores esto es, sobrecarga laboral, aspectos psicosociales o clima laboral, entre otros; con la finalidad de tomar acciones pertinentes para proporcionar un ambiente laboral adecuado al desarrollo de las facultades físicas y mentales de los trabajadores.
- Intervención del área de salud ocupacional de la empresa para aplicar acciones preventivas de salud, para evitar enfermedades profesionales y por ende bajo rendimiento de los trabajadores.

Anexos

Anexo 1: “Anexo II. Formato de Evaluación de la Aprobación de Tema/Problema propuesta trabajo de Titulación”



ANEXOS DEL INSTRUCTIVO DEL
PROCESO DE TITULACIÓN EN POSGRADO
ANEXO II.- FORMATO DE EVALUACIÓN DE LA APROBACIÓN DEL TEMA/PROBLEMA
PROPUESTO DEL TRABAJO DE TITULACION



FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL
PROGRAMA MAESTRÍA EN SEGURIDAD, SALUD E HIGIENE INDUSTRIAL

TRABAJO DE TITULACIÓN

Nombre de la propuesta de trabajo de la titulación:	"ANÁLISIS DE SÍNDROME DE BURNOUT Y PERCEPCIÓN DE LA SALUD EN TRABAJADORES DEL ÁREA ADMINISTRATIVA DE UNA EMPRESA DEL SECTOR ELÉCTRICO."		
Nombre del estudiante (s):	VERA GARIJO SAMUEL FERNANDO Y CAMPOS QUINTO GISELLE YADIRA		
Programa:	MAESTRÍA EN SEGURIDAD, SALUD E HIGIENE INDUSTRIAL		
Línea de Investigación:	SEGURIDAD INDUSTRIAL -SALUD OCUPACIONAL.		
Fecha de presentación de la propuesta de trabajo de Titulación:	7 de agosto del 2021	Fecha de evaluación de la propuesta de trabajo de Titulación:	15 de agosto del 2021

ASPECTO A CONSIDERAR	CUMPLIMIENTO		OBSERVACIONES
	SI	NO	
Título de la propuesta de trabajo de Titulación:	X		
Línea de Investigación:	X		
Objetivo de la Investigación:	X		
Modalidad de Titulación:	X		

X	APROBADO
	APROBADO CON OBSERVACIONES
	NO APROBADO

Director de Trabajo de Titulación: ARIAS ULLOA CRISTIAN ARTURO



Presidente del Comité Académico



Miembro del Comité Académico



Miembro del Comité Académico

Anexo 2: “Anexo I. Formato de Petición para la Aprobación del Tema/Problema propuesto del Trabajo de Titulación”



ANEXOS DEL INSTRUCTIVO DEL
PROCESO DE TITULACIÓN EN POSGRADO



ANEXO I.- FORMATO DE PETICIÓN PARA LA APROBACIÓN DEL TEMA/PROBLEMA PROPUESTO
DEL TRABAJO DE TITULACION

FACULTAD INGENIERÍA INDUSTRIAL

Guayaquil, 9 noviembre del 2021

Ing. Ramón Maquilón Nicola,
Decano de la Facultad de Ingeniería Industrial
Universidad de Guayaquil

De mi consideración:

Nosotros, Giselle Campos Quinto y Samuel Vera Garjo., estudiantes de la Maestría en Seguridad Salud e Higiene Industrial, de acuerdo a lo establecido en el Reglamento de Régimen Académico y a las opciones aprobadas por el CES en cada programa, solicitamos acogernos a la siguiente Modalidad de Titulación:

Informe de Investigación

Como tema/problema de investigación para desarrollar el trabajo de titulación se propone:

ANÁLISIS DE SÍNDROME DE BURNOUT Y PERCEPCIÓN DE LA SALUD EN TRABAJADORES DEL
ÁREA ADMINISTRATIVA DE UNA EMPRESA DEL SECTOR ELÉCTRICO

El tema/problema propuesto corresponde a la siguiente línea de investigación aprobada por el CES:
Seguridad Industrial -Salud Ocupacional

El objetivo general de la propuesta del trabajo de titulación es:

Analizar los niveles del Síndrome de Burnout y la salud auto percibida en trabajadores del área Administrativa de una empresa pública del sector eléctrico a través del instrumento Maslach Burnout Inventory y de la pregunta 42 de la I-ESST identificando la existencia, fuerza y dirección de una relación estadística entre las escalas cansancio emocional, despersonalización y realización personal frente a la percepción de la salud.

En espera de acogida favorable nuestra solicitud, y a la designación de un director para el trabajo de titulación, suscribimos.

Muy atentamente,

Cédula de ciudadanía: 0914913405
coq@hotmail.com
Programa de RPC-SO-46-No. 772.2018

Cédula de ciudadanía: 0916352644 E-mail: ingsomvg7_7@hotmail.com Estudiantes del

Anexo 3: Carta de Aprobación de la Empresa para realizar la Investigación

CNEL-MLG-ADM-2021-1079-E

Milagro, 7 de diciembre del 2021

Sr. Mgs.
Enrique Veloz Zambrano
Administrador de UN CNELEP Encargado-MLG
En su despacho,

M. Galbarza
Autorizado.
8-Dic-21

De mi consideración:

Giselle Campos Quinto con C.I. 0914913405 y ..Samuel Vera Garijo, con C.I. 0916352644, Profesional Socio Ambiental del área de RS. SISO del CNELEP UN MLG, actual egresado de la MAESTRIA EN SEGURIDAD, SALUD E HIGIENE INDUSTRIAL, con la finalidad de poder desarrollar mi tesis dentro de las instalaciones de CNELEP UN MLG: "Análisis de Síndrome de Burnout en Trabajadores del Área Administrativa de una Empresa del Sector Eléctrico", solicito a usted muy comedidamente se autorice a quien corresponda para realizar la coordinación respectiva y lograr el levantamiento de datos correspondientes para el análisis e identificación de presencia de Burnout en el área administrativa de CNELEP MLG, información que servirá a futuro como una herramienta fundamental para la Prevención de Riesgo Psicosocial dentro de la empresa.

Atentamente,

[Signature]
Mgs. Samuel Vera
Garijo C.I. 0916352644
Luz
OK. entrega
Presente con lo
requerido
[Signature]
19/01/2022

AD
SECRETARIA
8 Dic 2021
10:30
RECIBIDO

Anexo 4A: Formato de Encuesta Maslach Burnout Inventory (MBI)

**ENCUESTA MBI DE SÍNDROME DE BURNOUT Y PERCEPCIÓN DE LA SALUD
EN LOS TRABAJADORES DEL ÁREA ADMINISTRATIVA DE CNEL EP UNIDAD DE
NEGOCIO MILAGRO**

DIMENSIÓN SOCIODEMOGRÁFICA Y LABORAL

P.1. Sexo Hombre Mujer

P.2. Edad 25-35 36-45 46-55 56 y más años

P.3. Profesión

P.4. Área de Trabajo y Cargo

P.5. Tipo de Turno 8 horas 12 horas 24 horas

P.6. ¿Qué tiempo que lleva laborando en su área?

Menos de 1 año Entre 1 y 5 años Más de 5 años

DIMENSIÓN SÍNDROME DE BURNOUT

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

0= NUNCA
1= POCAS VECES AL AÑO.
2= UNA VEZ AL MES O MENOS.
3= UNAS POCAS VECES AL MES.
4= UNA VEZ A LA SEMANA.
5= UNAS POCAS VECES A LA SEMANA.
6= TODOS LOS DÍAS.

1. Me siento emocionalmente agotado/a por mi trabajo.	1
2. Me siento cansado al final de la jornada de trabajo.	1
3. Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado.	1
4. Tengo facilidad para comprender como se sienten mis compañeros/as.	6
5. Creo que estoy tratando a mis compañeros como si fueran objetos impersonales.	0
6. Siento que trabajar todo el día con mis compañeros supone un gran esfuerzo y me cansa.	0

7. Creo que trato con mucha eficacia los problemas de mis compañeros.	5
8. Siento que mi trabajo me está desgastando. Me siento quemado por mi trabajo.	0
9. Creo que con mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de mis compañeros.	6
10. Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo mi trabajo.	0
11. Pienso que este trabajo me está endureciendo emocionalmente.	0
12. Me siento con mucha energía en mi trabajo.	6
13. Me siento frustrado/a en mi trabajo.	0
14. Creo que trabajo demasiado.	0
15. No me preocupa realmente lo que les ocurra a algunos de mis compañeros.	0
16. Trabajar directamente con mis compañeros me produce estrés.	0
17. Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis compañeros.	6
18. Me siento motivado después de trabajar en contacto con mis compañeros.	5
19. Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.	6
20. Me siento acabado en mi trabajo, al límite de mis posibilidades.	2
21. En mi trabajo trato los problemas emocionalmente con mucha calma.	6
22. Creo que los compañeros de trabajo me culpan de algunos de sus problemas.	0

**2.- ENCUESTA SOBRE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO PARA
ECUADOR: I-ESST, EN LOS TRABAJADORES DEL ÁREA ADMINISTRATIVA DE
CNEL EP UN MILAGRO**

P42. ¿Cómo considera usted que es su salud?

Marcar con una X

Excelente	Muy Buena	Buena	Regular	Mala	Muy Mala	NS/NC
1	2	3	4	5	6	7
	X					

Anexo 4b: Matriz de Datos Consolidados del Resultado de la Encuesta.

No.	SEXO	EDAD	ÁREA	CARGO	TIEMPO EN LA EMPRESA	Cansancio emocional	NIVEL	Despersonalización	NIVEL	Realización personal	NIVEL	SALUD	RESULTADO FINAL
1	MASCULINO	36-45	ADMINISTRACION GENERAL	Especialista en Control de Gestion	Más 5 AÑOS	46	ALTO	17	ALTO	26	BAJO	REGULAR	BURNOUT
2	FEMENINO	46-55	COMERCIAL	Directora Comercial encargada	Más 5 AÑOS	40	ALTO	11	ALTO	45	ALTO	BUENA	INDICIO DE BURNOUT
3	MASCULINO	36-45	COMERCIAL	Especialista de Facturacion	1 AÑO	12	BAJO	12	ALTO	28	BAJO	BUENA	INDICIO DE BURNOUT
4	MASCULINO	25-35	COMERCIAL	Tecnico de Catastro	Más 5 AÑOS	7	BAJO	10	ALTO	33	BAJO	REGULAR	INDICIO DE BURNOUT
5	MASCULINO	25-35	COMERCIAL	Prof. Facturacion	Más 5 AÑOS	36	ALTO	1	BAJO	23	BAJO	BUENA	INDICIO DE BURNOUT
6	MASCULINO	25-35	COMERCIAL	Tecnico de Catastro	Entre 1 a 5 AÑOS	5	BAJO	5	BAJO	41	ALTO	MUY BUENA	SIN BURNOUT
7	MASCULINO	46-55	COMERCIAL	Lider Clientes Especiales	Más 5 AÑOS	14	BAJO	0	BAJO	48	ALTO	BUENA	SIN BURNOUT
8	MASCULINO	36-45	COMERCIAL	Profesional de Instalación Cliente Industrial	Más 5 AÑOS	5	BAJO	1	BAJO	48	ALTO	MUY BUENA	SIN BURNOUT
9	MASCULINO	36-45	COMERCIAL	Profesional servicio clientes especiales	1 AÑO	15	BAJO	5	BAJO	25	BAJO	BUENA	INDICIO DE BURNOUT
10	MASCULINO	36-45	COMERCIAL	Profesional de Cartera	Más 5 AÑOS	25	MEDIO	2	BAJO	42	ALTO	MUY BUENA	SIN BURNOUT
11	FEMENINO	36-45	COMERCIAL	Recaudadora	Más 5 AÑOS	18	BAJO	4	BAJO	22	BAJO	MUY BUENA	INDICIO DE BURNOUT
12	FEMENINO	36-45	COMERCIAL	Ing. Comercial	Más 5 AÑOS	21	MEDIO	7	MEDIO	37	MEDIO	REGULAR	SIN BURNOUT
13	MASCULINO	25-35	COMERCIAL	Especialista en catastro y Facturacion	Más 5 AÑOS	41	ALTO	11	ALTO	36	MEDIO	MUY BUENA	INDICIO DE BURNOUT
14	MASCULINO	25-35	COMERCIAL	Prof. Facturacion	Más 5 AÑOS	31	ALTO	8	MEDIO	40	ALTO	MUY BUENA	INDICIO DE BURNOUT
15	FEMENINO	25-35	COMERCIAL	Técnico de Cobranzas	Más 5 AÑOS	21	MEDIO	1	BAJO	41	ALTO	BUENA	SIN BURNOUT
16	FEMENINO	25-35	COMERCIAL	Técnico de Recaudación	Más 5 AÑOS	1	BAJO	0	BAJO	48	ALTO	MUY BUENA	SIN BURNOUT
17	MASCULINO	46-55	COMERCIAL	Técnico de Cobranzas	Más 5 AÑOS	18	BAJO	1	BAJO	48	ALTO	BUENA	SIN BURNOUT
18	FEMENINO	56 y MAS	COMERCIAL	Profesional Servicio a Cliente	Más 5 AÑOS	10	BAJO	2	BAJO	31	BAJO	MUY BUENA	INDICIO DE BURNOUT
19	MASCULINO	25-35	COMERCIAL	Prof. De control de energía de clientes especiales	Más 5 AÑOS	41	ALTO	24	ALTO	35	BAJO	REGULAR	BURNOUT
20	MASCULINO	36-45	COMERCIAL	Prof. Instal Servicio Electrico	Más 5 AÑOS	3	BAJO	6	MEDIO	42	ALTO	MUY BUENA	SIN BURNOUT
21	MASCULINO	25-35	COMERCIAL	Tec. Clientes Masivos	Entre 1 a 5 AÑOS	10	BAJO	1	BAJO	45	ALTO	MUY BUENA	SIN BURNOUT
22	MASCULINO	36-45	COMERCIAL	Agente de Agencia	Más 5 AÑOS	9	BAJO	3	BAJO	36	MEDIO	BUENA	SIN BURNOUT
23	MASCULINO	25-35	COMERCIAL	Prof. Clientes especiales	Más 5 AÑOS	19	MEDIO	6	MEDIO	46	ALTO	BUENA	SIN BURNOUT
24	MASCULINO	36-45	COMERCIAL	Servicio al cliente	Más 5 AÑOS	9	BAJO	6	MEDIO	48	ALTO	ECELENTE	SIN BURNOUT
25	MASCULINO	36-45	COMERCIAL	Profesional de Atención al cliente	Entre 1 a 5 AÑOS	8	BAJO	11	ALTO	16	BAJO	MUY BUENA	INDICIO DE BURNOUT
26	FEMENINO	36-45	COMERCIAL	Servicio al cliente	Entre 1 a 5 AÑOS	22	MEDIO	11	ALTO	33	BAJO	REGULAR	INDICIO DE BURNOUT
27	FEMENINO	36-45	COMERCIAL	Servicio al cliente	Entre 1 a 5 AÑOS	22	MEDIO	16	ALTO	30	BAJO	REGULAR	INDICIO DE BURNOUT
28	FEMENINO	25-35	COMERCIAL	Técnico de Cobranzas	Más 5 AÑOS	26	MEDIO	0	BAJO	45	ALTO	MUY BUENA	SIN BURNOUT
29	MASCULINO	36-45	COMERCIAL	Tecnico de Catastro	Más 5 AÑOS	4	BAJO	6	MEDIO	26	BAJO	MUY BUENA	INDICIO DE BURNOUT
30	FEMENINO	46-55	COMERCIAL	Tecnico de Servicio al cliente	Más 5 AÑOS	37	ALTO	14	ALTO	43	ALTO	REGULAR	INDICIO DE BURNOUT
31	FEMENINO	25-35	COMERCIAL	Servicio al cliente	Más 5 AÑOS	13	BAJO	5	BAJO	30	BAJO	BUENA	INDICIO DE BURNOUT
32	MASCULINO	36-45	COMERCIAL	Lider Comercial	Más 5 AÑOS	43	ALTO	14	ALTO	38	MEDIO	BUENA	INDICIO DE BURNOUT
33	FEMENINO	36-45	COMERCIAL	Profesional de Servicio a Clientes Especiales	Más 5 AÑOS	3	BAJO	0	BAJO	32	BAJO	BUENA	INDICIO DE BURNOUT
34	MASCULINO	36-45	COMERCIAL	Técnico de Servicio al Cliente	Más 5 AÑOS	2	BAJO	15	ALTO	41	ALTO	MUY BUENA	INDICIO DE BURNOUT
35	MASCULINO	36-45	COMERCIAL	PROFESIONAL INSTRUMENTISTA	Más 5 AÑOS	14	ALTO	9	MEDIO	38	BAJO	REGULAR	INDICIO DE BURNOUT
36	MASCULINO	36-45	COMERCIAL	Electricista - Lab. Medidores	Más 5 AÑOS	11	BAJO	7	MEDIO	36	MEDIO	MUY BUENA	SIN BURNOUT
37	MASCULINO	56 y MAS	ADMINISTRACION GENERAL	Lider de Mantenimiento	Más 5 AÑOS	37	ALTO	5	BAJO	38	MEDIO	MUY BUENA	INDICIO DE BURNOUT
38	MASCULINO	36-45	ADMINISTRACION GENERAL	Especialista Centro Operaciones	Más 5 AÑOS	13	BAJO	7	MEDIO	40	ALTO	BUENA	SIN BURNOUT
39	MASCULINO	25-35	ADMINISTRACION GENERAL	Lider de Mantenimiento de Equipos Electricos	Más 5 AÑOS	21	MEDIO	7	MEDIO	32	BAJO	MUY BUENA	INDICIO DE BURNOUT
40	FEMENINO	25-35	ADMINISTRACION GENERAL	Profesional de Centro de Operaciones	Más 5 AÑOS	49	ALTO	8	MEDIO	25	BAJO	BUENA	INDICIO DE BURNOUT
41	FEMENINO	36-45	FINANCIERO	Profesional Financiero	Más 5 AÑOS	36	ALTO	10	ALTO	23	BAJO	BUENA	BURNOUT
42	MASCULINO	46-55	FINANCIERO	Conductor	Más 5 AÑOS	13	BAJO	6	MEDIO	31	BAJO	MUY BUENA	INDICIO DE BURNOUT
43	MASCULINO	56 y MAS	FINANCIERO	Profesional Movilizacion	Más 5 AÑOS	14	BAJO	0	BAJO	36	MEDIO	MUY BUENA	SIN BURNOUT
44	FEMENINO	36-45	FINANCIERO	Lider Financiero	Más 5 AÑOS	31	ALTO	2	BAJO	42	ALTO	MUY BUENA	INDICIO DE BURNOUT
45	FEMENINO	46-55	FINANCIERO	Profesional de Gestión Financiera	Más 5 AÑOS	23	MEDIO	2	BAJO	27	BAJO	BUENA	INDICIO DE BURNOUT
46	FEMENINO	25-35	FINANCIERO	RE CONTRACTUAL / LIDER DE ADO	Más 5 AÑOS	31	ALTO	4	BAJO	41	ALTO	MUY BUENA	INDICIO DE BURNOUT
47	MASCULINO	36-45	FINANCIERO	Tecnico Adquisiciones	Más 5 AÑOS	26	MEDIO	1	BAJO	42	ALTO	MUY BUENA	SIN BURNOUT
48	FEMENINO	36-45	FINANCIERO	PROFESIONAL CONTRACTUAL	Más 5 AÑOS	19	MEDIO	3	BAJO	44	ALTO	BUENA	SIN BURNOUT
49	MASCULINO	36-45	FINANCIERO	PROFESIONAL DE GESTION FINANCIERA	Más 5 AÑOS	17	BAJO	10	ALTO	37	MEDIO	REGULAR	INDICIO DE BURNOUT
50	FEMENINO	46-55	FINANCIERO	Ing. CPA	Más 5 AÑOS	0	BAJO	9	MEDIO	48	ALTO	ECELENTE	SIN BURNOUT
51	FEMENINO	36-45	ADMINISTRACION GENERAL	Profesional Juridico	Entre 1 a 5 AÑOS	2	BAJO	10	ALTO	48	ALTO	BUENA	INDICIO DE BURNOUT
52	MASCULINO	46-55	ADMINISTRACION GENERAL	Profesional Juridico	Más 5 AÑOS	24	MEDIO	3	BAJO	40	ALTO	BUENA	SIN BURNOUT
53	MASCULINO	56 y MAS	ADMINISTRACION GENERAL	Coordinador de Gestión	Más 5 AÑOS	2	BAJO	10	ALTO	48	ALTO	MUY BUENA	INDICIO DE BURNOUT
54	MASCULINO	46-55	ADMINISTRACION GENERAL	Profesional Juridico	Más 5 AÑOS	30	ALTO	6	MEDIO	37	MEDIO	MUY BUENA	INDICIO DE BURNOUT
55	MASCULINO	36-45	ADMINISTRACION GENERAL	Profesional Socio Ambiental	Más 5 AÑOS	31	ALTO	0	BAJO	31	BAJO	BUENA	INDICIO DE BURNOUT
56	MASCULINO	36-45	ADMINISTRACION GENERAL	Profesional Socio Ambiental	Más 5 AÑOS	24	MEDIO	8	MEDIO	32	BAJO	REGULAR	INDICIO DE BURNOUT
57	MASCULINO	46-55	ADMINISTRACION GENERAL	Lider de RS-SISO	Más 5 AÑOS	12	BAJO	5	BAJO	41	ALTO	BUENA	SIN BURNOUT
58	MASCULINO	36-45	ADMINISTRACION GENERAL	Profesional de Seguridad Industrial	Entre 1 a 5 AÑOS	10	BAJO	1	BAJO	43	ALTO	ECELENTE	SIN BURNOUT
59	MASCULINO	36-45	ADMINISTRACION GENERAL	Profesional de Seguridad Industrial	Más 5 AÑOS	5	BAJO	6	MEDIO	40	ALTO	BUENA	SIN BURNOUT
60	MASCULINO	25-35	ADMINISTRACION GENERAL	Profesional de Seguridad Industrial	Entre 1 a 5 AÑOS	30	ALTO	13	ALTO	40	ALTO	MUY BUENA	INDICIO DE BURNOUT
61	MASCULINO	46-55	ADMINISTRACION GENERAL	Socializador	Más 5 AÑOS	37	ALTO	3	BAJO	28	BAJO	REGULAR	INDICIO DE BURNOUT
62	FEMENINO	25-35	ADMINISTRACION GENERAL	Médico Ocupacional	Más 5 AÑOS	21	MEDIO	2	BAJO	36	MEDIO	REGULAR	SIN BURNOUT
63	FEMENINO	25-35	ADMINISTRACION GENERAL	Profesional de Soporte de Aplicaciones e Infraestructura	Entre 1 a 5 AÑOS	23	MEDIO	3	BAJO	38	MEDIO	BUENA	SIN BURNOUT
64	FEMENINO	36-45	ADMINISTRACION GENERAL	Profesional de Soporte de Aplicaciones e Infraestructura	Más 5 AÑOS	45	ALTO	7	MEDIO	39	MEDIO	BUENA	INDICIO DE BURNOUT

Referencias bibliografías

- Faúndez, V. O. (2017). Laudatio: Dra. Christina Maslach, *Cielo*, 5.
- Guillermo Axayacalt Gutiérrez Acves, M. A. (2006). *Neurociens*. México.
- Hugo Ferrari Cardoso, a. M. (2017). Síndrome de burnout: Análise da literatura nacional entre 2006 e 2015. *Organizações e Trabalho*, 121.
- Lilian Patricia Pinos Mora, M. P. (2018). El Síndrome de Bournout y su Impacto en el Rendimiento Laboral Del Personal de Líneas Energizadas. *Ciencias de Seguridad y Defensa*, 152.
- Lovo, J. (2021). The burnout syndrome: a modern problem. *Entorno*, 11.
- Luzuriaga, D. M. (2021). Tesis: Síndrome de Burnout en el desempeño administrativo del Talento Humano. *Universidad Técnica de Ambato*, 70.
- Patricio, P. S. (2018). Diagnóstico de Burnout en enfermeras del área de obstetricia del Hospital General Enrique Garcés. *Universidad Central del Ecuador*, 108.
- Pedro R. Gil-Monte, E. M.-R.-S. (2006). Relación entre el Síndrome de Quemarse por el Trabajo y Síntomas Cardiovasculares: Un Estudio en Técnicos de Prevención de Riesgos Laborales. *Psicología/Interamerican Journal of Psychology*, 6.
- Robles, J. M. (2017). Proceso de Identificación de los Riesgos Psicosociales presentes en la actividad Laboral de los trabajadores de NAVEFAR S.A. *Facultad Ciencias Psicológicas*, 67.
- Salamanca, S. P. (2019). Análisis de los factores de riesgo psicosocial a nivel Nacional e Internacional. *Temas*, 7.
- Torres, L. D. (2019). Identificación de los factores psicológicos del síndrome de Burnout bajo el modelo de Maslach y Jackson en docentes y personal administrativo de la Universidad de los Llanos, sede San Antonio en la ciudad de Villavicencio. *Universidad de los Llanos*, 39.
- Zambrano, M. E. (2018). Tesis “Evaluación de Estrés Laboral en el personal Operativo de centro de Operaciones de control de CNEL EP. *Universidad Internacional SEK*, 94.