

Universidad Andina Simón Bolívar

Sede Ecuador

Área de Gestión

Maestría en Desarrollo del Talento Humano

Síndrome de Burnout en el personal correspondiente a las áreas de talento humano, administrativo y financiero del Ministerio del Ambiente, Agua y Transición Ecológica, y elaboración de un plan preventivo de este riesgo

Irina Mora Vélez

Tutor: Alexander Froilán Serrano Boada

Quito, 2024

Trabajo almacenado en el Repositorio Institucional UASB-DIGITAL con licencia Creative Commons 4.0 Internacional

	Reconocimiento de créditos de la obra No comercial Sin obras derivadas	
---	---	---

Para usar esta obra, deben respetarse los términos de esta licencia

Cláusula de cesión de derecho de publicación

Yo, Irina Mora Vélez, autora de la tesis intitulada “Síndrome de Burnout en el personal correspondiente a las áreas de talento humano, administrativo y financiero del Ministerio del Ambiente, Agua y Transición Ecológica, y elaboración de un plan preventivo de este riesgo”, mediante el presente documento dejo constancia de que la obra es de mi exclusiva autoría y producción, que la he elaborado para cumplir con uno de los requisitos previos para la obtención del título de Magíster en Desarrollo del Talento Humano en la Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador.

1. Cedo a la Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador, los derechos exclusivos de reproducción, comunicación pública, distribución y divulgación, durante 36 meses a partir de mi graduación, pudiendo por lo tanto la Universidad, utilizar y usar esta obra por cualquier medio conocido o por conocer, siempre y cuando no se lo haga para obtener beneficio económico. Esta autorización incluye la reproducción total o parcial en los formatos virtual, electrónico, digital, óptico, como usos en red local y en internet.
2. Declaro que, en caso de presentarse cualquier reclamación de parte de terceros respecto de los derechos de autor/a de la obra antes referida, yo asumiré toda responsabilidad frente a terceros y a la Universidad.
3. En esta fecha entrego a la Secretaría General, el ejemplar respectivo y sus anexos en formato impreso y digital o electrónico.

20 de septiembre de 2024

Firma: _____

Resumen

La Salud y Seguridad Ocupacional se vuelve más imprescindible en el ambiente laboral, actualmente las políticas públicas se han inclinado hacia el ser humano para que tenga un ambiente laboral sano y bajo las condiciones adecuadas que permitan al capital humano desempeñar sus actividades de una manera eficiente y eficaz. El síndrome de Burnout es cada vez más nombrado dentro de las empresas, y más aún cuando los empleados realizan labores repetitivas o de trabajo directo con los clientes, este patrón provoca cambios psicológicos negativos, que repercuten en la práctica de las actividades propias del puesto perdiendo la motivación de ejecución del trabajo con la mejor calidad. Es por esto que buscar alternativas para prevenir este riesgo laboral es una propuesta que nace sobre la necesidad de mantener un servicio de calidad dentro de las áreas de Talento Humano, Administrativa y Financiera del Ministerio del Ambiente, Agua y Transición Ecológica. Al realizar un estudio descriptivo del síndrome de burnout se conoce cuáles son los factores con mayor impacto en el personal y que genera desmotivación y a su vez el cambio de actitud hacia los clientes internos y externos de la institución. El considerar las áreas correspondientes a la Coordinación Administrativa Financiera, que son la Dirección de Talento Humano, la Dirección Administrativa y la Dirección Financiera se proyecta ofrecer las mejores alternativas para minimizar el riesgo que produce el síndrome de Burnout. De este modo, el instrumento de medición de aplicación es Maslach Burnout Inventory Survey MBI, el cual mide los índices de agotamiento, y deja visualizar la manifestación de los efectos de este riesgo psicosocial como son la pérdida de interés, pérdida de entusiasmo, disminución de la productividad, y cómo esto afecta la eficacia profesional. De estos factores, nace la elaboración de un plan preventivo de este riesgo. Al final, el Ministerio del Ambiente Agua y Transición Ecológica podrá contar con una herramienta que sea de aplicación desde la Dirección de Talento Humano y su área de Salud y Seguridad Ocupacional que mitigue el riesgo del síndrome de burnout tanto a corto como a largo plazo permitiendo a las autoridades tener este instrumento para velar por la eficacia del personal.

Palabras clave: trabajo, tarea, comportamiento, riesgo, prevención, Bornout

A mis padres Bella y Joselo quienes son fuente inspiración por esfuerzo y perseverancia en la vida demostrando alcanzar objetivos con honestidad y transmitiéndola con su gran ejemplo.

A mis hijas Paula y Thaís quienes han sido mis compañeras en todo momento de mi carrera, haciéndome ver que la vida no es una competencia y que el proceso hacia una meta es más significativo si se lo vive en un ambiente de amor y armonía.

A mi tutor de tesis Mgs. Alexander Serrano por apoyo, tiempo y guía para poder realizar la presente tesis, y que este proyecto sea de utilidad para el Ministerio de Ambiente, Agua y Transición Ecológica.

Tabla de contenidos

Tablas y figuras.....	11
Introducción	13
Capítulo primero Marco teórico	19
1. Salud laboral	19
2. Riesgo laboral	20
3. Factor psicosocial	20
4. Factores de riesgo psicosociales intralaborales	21
5. Estrés laboral	22
6. Síndrome de Burnout.....	23
7. Dimensiones psicológicas afectadas por Burnout	23
8. Factores que influyen en el desarrollo del síndrome de burnout.....	24
9. Características del puesto y el ambiente de trabajo	24
10. Síntomas del Síndrome de Burnout	25
11. Ruptura de la reciprocidad laboral.....	26
12. Métodos para medición del Burnout.....	27
Capítulo segundo Marco metodológico.....	29
1. Descripción del público objetivo	29
2. Enfoque metodológico.....	31
2.1. Tipo de investigación.....	32
3. Población y muestra.....	32
4. Técnicas para recolección de datos.....	36
4.1. Encuesta.....	36
5. Métodos para medición de Burnout.....	36
Capítulo tercero Análisis de los resultados.....	39
1. Análisis e interpretación de resultados	39

2.1. Resultado del agotamiento.....	40
2.2. Resultado del cinismo.....	42
2.3. Resultado de eficacia profesional.....	43
3. Resultados del Síndrome de Burnout en la CGAF.....	45
4. Resultados obtenido del Síndrome de Burnout general.....	46
Capítulo cuarto Plan preventivo.....	49
1. Elaboración del plan preventivo.....	49
1.1. Nivel organizativo.....	50
1.2. Nivel individual.....	51
2. Programa de manejo del Síndrome de Burnout.....	52
3. Cronograma estratégico.....	53
Conclusiones y recomendaciones.....	55
Obras citadas.....	59

Tablas y figuras

Tabla 1 Lista de síntomas del Síndrome de Burnout.....	26
Tabla 5 Número de funcionarios de la CAF.....	33
Tabla 2 Distribución de los servidores de las direcciones de la CAF	35
Tabla 6 Maslach Burnout Inventory General Survey - Norma NTP 732.....	39
Tabla 7 Datos obtenidos de los ítems de agotamiento.....	40
Tabla 8 Datos obtenidos de los ítems de cinismo.....	42
Tabla 9 Datos obtenidos de los ítems de eficacia profesional	43
Tabla 10 Síndrome de Burnout por Direcciones	45
Tabla 11 Total del Síndrome de Burnout	46
Tabla 12 Aspectos del Síndrome de Burnout	52
Tabla 13 Cronograma estratégico.....	53
Tabla 3 Escala de Likert	63
Tabla 4 Generalidades del método	63
Figura 1. Número de funcionarios encuestados.....	34
Figura 2. Rango de edades por género.....	35
Figura 3. Datos de ítem de agotamiento	41
Figura 4. Datos de ítem de agotamiento	42
Figura 5. Datos de ítem de Eficacia Profesional.....	44
Figura 6. Datos del Síndrome de Burnout por áreas.....	45
Figura 7. Datos del Síndrome de Burnout por áreas.....	47

Introducción

A escala mundial el medio laboral en el que nos desenvolvemos está dado por diferentes influencias globales y cambios acelerados, los individuos en general viven un ritmo de vida rápido y las organizaciones cada vez son más exigentes en sus requerimientos de personal, a este ritmo el síndrome de burnout o desgaste laboral incrementa cada vez más en todas las empresas a nivel mundial llevando a costos elevados y casi 3 millones de personas mueren al año por enfermedades relacionadas al estrés en el trabajo (Ethic, 2022).

Otro factor determinante para el estrés laboral fue la pandemia que al parecer agravó los efectos del agotamiento laboral. Ethic (2022) indica que “en los últimos años, los altos niveles de estrés laboral crónico han impulsado a decenas de miles de empleados chinos a renunciar a sus trabajos. Muchos de ellos han optado por mudarse a ciudades más baratas, donde puedan vivir de empleos menos exigentes y dedicar más tiempo a sí mismos”. Es decir, la pandemia aumentó el desarrollo del desgaste laboral, como consecuencia de los cambios en la modalidad de trabajo.

Es así como, la Organización Mundial de la Salud nombra que el 60 % de trabajadores en Estados Unidos padecen de este síndrome (Ethic, 2022). Por otra parte, según Mouzo (2019, 1) “Los expertos estiman que el burnout afecta al 10 % de los trabajadores y en sus formas más graves, entre el 2 % y el 5 %”.

Catsicaris et al. (2007, 236) Indican que “La primera referencia al concepto de *burnout* se puede encontrar en *Buddens-brooks*, una novela de Thomas Mann de 1901; allí se relata la decadencia personal y familiar de un senador cuyo apellido da nombre a la obra. Más tarde, Graham Greene utiliza el término en *A burnt-outcase*, una publicación de 1961”

Años después el término burnout fue descrito por Freudenberg, un psiquiatra que trabajaba en una clínica para toxicómanos de Nueva York, en 1974. Los conceptos y estudios sobre las causas que generan este síndrome son de alta importancia, para poder determinar y encontrar alternativas de solución que permitan llevar a las organizaciones a un mejor desarrollo de su personal.

Dentro de la misión de la Gestión de Talento Humano está velar por el buen funcionamiento, eficiencia, eficacia, buen ambiente laboral y estabilidad de todo lo que conforma la institución u organización y esto conlleva a analizar y mejorar la calidad de vida respecto de las relaciones laborales de los colaboradores, previniendo los riesgos laborales y los problemas psicosociales. En este contexto, la Universidad de Valencia realiza el siguiente estudio de prevención:

En prevención de riesgos laborales, denominamos factores psicosociales a aquellos factores de riesgo para la salud que se originan en la organización del trabajo y que pueden generar respuestas de tipo fisiológico, emocional, cognitivo y conductual y que pueden ser precursoras de enfermedad en ciertas circunstancias de intensidad, frecuencia y duración. Universidad de Valencia. (Universidad de Valencia 2023, 1)

En este sentido es importante evaluar el ambiente laboral, y los riesgos psicosociales con la finalidad de reconciliar los procesos y las personas.

En Ecuador existen escasos estudios sobre el síndrome de Burnout, uno de ellos aplicado en agencia misionera de Quito es del autor Santaella Palma (2022, 34), quien señala “la disminución del rendimiento y la producción de las empresas, se incrementó el ausentismo laboral, surgido de conflictos legales derivados de las condiciones de trabajo y responsabilidad patronal”. Indicando en su libro, el efecto compartido tanto para las organizaciones como para el individuo de forma que la operatividad de las empresas también cobra una consecuencia al no poner atención, realizar la medición y el control sobre los síntomas de esta enfermedad.

Sobre el efecto de este síndrome, Santaella Palma (2022, 6) dice que “implica disfunción del sistema nervioso simpático, afectación de la concentración de cortisol, depresión de la respuesta inmunológica y la carga alostática, síndrome metabólico y mayor riesgo para desarrollar enfermedades”. Por lo tanto, el permitir desarrollar este síndrome en el lugar trabajo acarrea pérdidas tanto para la empresa como para el individuo.

Con este antecedente y con la finalidad de colaborar con referencias probadas para esta clase de investigaciones éste estudio analiza la sintomatología del síndrome de burnout dentro de una institución pública, permitiendo que sea actual y novedoso debido a que las empresas públicas se caracterizan por priorizar el servicio para lo que fueron creadas y la atención a sus servidores se queda en segundo plano, para referencia se estudiará al Ministerio del Ambiente, Agua y Transición Ecológica.

Datos de la organización

Dentro de la Constitución del Ecuador se consagra el principio que, el agua es patrimonio nacional, correspondiente a sector estratégico, de uso público, inalienable, inembargable y siendo un recurso vital para la existencia de los seres humanos se crea, una institución gubernamental que vigile la tenencia de este recurso.

El Ministerio del Ambiente, Agua y Transición Ecológica, es una institución pública de la función ejecutiva, que nace como nueva creación a partir del Decreto 1007 de 3 de marzo de 2020, el cual fusiona a la Secretaría del Agua con la competencia de los procesos de gestión de los recursos hídricos de una manera integrada y sustentable en los ámbitos de cuencas, subcuentas, microcuencas o demarcaciones hidrográficas e hidrogeológicas de acuerdo a la Ley de Aguas, su Reglamento y demás normas conexas vigentes; y al Ministerio del Ambiente con la competencia del cuidado de los recursos naturales, su flora fauna y protección del medio ambiente. (EC Ministerio del Ambiente y Agua 2021, 28)

Al realizar la fusión institucional los grupos de trabajo sufren un cambio cultural, puesto que personal de ambas instituciones se vieron obligadas a unirse y acoplarse en su totalidad de gestiones, sobre todo las áreas administrativas, debían unificar procesos para dar continuidad, en este cambio se produce la salida de cuatrocientos servidores de nombramiento, con compra de renuncia, el personal que se quedó en su mayoría pertenecía al Ministerio de Ambiente de ese momento.

Debido a las políticas públicas y por medio de la Ley Orgánica del Servicio Público se elimina el plan de carrera para la función ejecutiva. Con ello las leyes conexas como la Norma Técnica de Clasificación y Valoración de Puestos, emitida por el Ministerio de Trabajo, determina una escala estricta y de parámetros restringidos que se ancla a escalas remunerativas fijas, las cuales no han tenido ningún tipo de incremento o alza durante los últimos diez años, adicionando a esto las políticas establecidas por el Ministerio de Finanzas para austeridad de las instituciones, que han coartado el acceso hacia bienes y servicios básicos para poder ejecutar un trabajo de calidad.

El ministerio cuenta actualmente con 2200 servidores públicos en Ecuador divididos 745 en planta central, de los cuales 112 servidores corresponden al área Administrativa Financiera la misma que está dividida en Dirección de Talento Humano, Dirección Financiera y Dirección Administrativa.

Estas áreas conforman uno los procesos habilitantes, dentro de los cuales se efectuará el presente estudio y propuesta tomándolos en su totalidad como población para la aplicación del instrumento de investigación.

Los servidores que forman parte de las áreas de Talento Humano, Administrativa y Financiera han presentado una serie de quejas al verse afectados por todos estos factores mostrando en su comportamiento un agotamiento emocional, el cual se puede visualizar en el accionar diario, con la demostración de inconformidad, así como también se pudo ver reflejado en las encuestas realizadas de clima laboral. Además, esta molestia se denota en las capacitaciones recibidas, a las cuales asisten sin motivación ni ánimo para continuar con sus funciones.

Antecedentes Históricos del Síndrome de Burnout

Según Quaa et al. (2002, 52), en el año de 1973 un psicólogo clínico familiar de la ciudad de New York, llamado Herbert Freudenberger, introdujo el concepto de Burnout señalando “el sentimiento crónico de desánimo, apatía y despersonalización relacionado con el trabajo”.

Con base en sus estudios dio a conocer que el agotamiento emocional se debe al trabajo demandante y envolvente de los profesionales de ramas dedicados al servicio como son los servicios de salud y educación principalmente.

Al mismo tiempo, se encuentran las publicaciones y estudios de la doctora Cristina Maslach, que amplía el concepto y la investigación sobre el Burnout cuyos postulados, tales como "Burned-Out" (1976), "Burnout: The Cost of Caring" (1982) y el "Maslach Burnout Inventory" (1982), han abierto un abanico de posibilidades en los fenómenos psicosociales, que se caracterizan porque producen deterioro en las personas en su ambiente laboral y en su vida personal. Gracias a sus aportes se conocen las afecciones a nivel transcultural y empresarial, determinando así nuevos estudios muy importantes para la humanidad y para el sector empresarial.

Para Morales y Hidalgo (2024, 13), el Síndrome de Burnout es “también conocido como síndrome de aniquilamiento, o síndrome de estar quemado, emocional o profesionalmente es considerado por la Organización Mundial de la Salud como una enfermedad laboral que provoca problemas en la salud física y mental de los trabajadores”. En cuanto a los riesgos laborales dentro de la profesión y el entorno social, este tipo de afección debe estar acompañado de una intervención.

Es pertinente tener un enfoque individual ya que muestran resultados más satisfactorios, al realizar un estudio uno a uno. Adicionalmente se pueden realizar distintos tipos de intervención dentro de las organizaciones, que en su mayoría están centrados en el bienestar emocional de cada persona.

El estrés es una respuesta personal y es el resultado negativo de un desequilibrio entre la presión y la capacidad de la persona para afrontarla; es decir es la manera en que la gente se siente cuando es demasiado; es el nudo en el estómago, la tensión en los hombros, la incapacidad para dormir, los problemas de conducta, estos son los signos físicos, mentales y sociales de que ya no es capaz de afrontar (Silva, López y Columba 2024, 6).

Los estilos de vida contemporáneos imponen demandas crecientes, lo que incrementa notablemente las cargas de tensión para el hombre moderno. Este aumento de la tensión puede dar lugar a la manifestación de diversas patologías, las cuales son asimiladas de manera diferente por cada individuo. Se consideran aspectos como las diferencias individuales, que se reflejan en el estado actual de salud y la historia clínica de cada persona.

Justificación

El Síndrome de Burnout es un tema de interés social que mundialmente se cataloga como una respuesta prolongada derivada de estresores emocionales provenientes del ambiente laboral, que afectan en tres dimensiones: agotamiento, cinismo, ineficacia.

En Ecuador, se ha estudiado el síndrome burnout enfocado a la rama de los trabajadores de la salud, por lo que se considera que el presente trabajo contiene datos reales que colaboran a la expansión de los estudios referente a Burnout en otros campos laborales, por tal razón la población de estudio proviene del Ministerio del Ambiente, Agua y Transición Ecológica.

La fusión del Ministerio del Ambiente y la Secretaría Nacional del Agua generó una reorganización significativa en las estructuras de ambas instituciones. En la Secretaría Nacional del Agua, el 70% del personal tenía nombramiento y estaba próximo a la jubilación, lo que resultó en su desvinculación. Por otro lado, el personal del Ministerio del Ambiente estaba compuesto mayoritariamente por nuevas contrataciones.

Identificar los riesgos psicosociales asociados con estos cambios es crucial, ya que el estrés crónico no solo afecta la salud mental y física de los servidores públicos, sino que también repercute negativamente en la calidad del servicio ofrecido a los usuarios. Este estudio busca, por tanto, analizar y abordar estas problemáticas para mejorar el bienestar del personal y la eficiencia en la atención al público.

Actualmente este personal muestra desmotivación reflejándose en los porcentajes de participación de encuestas de clima laboral. Se deja visible que existe malestar en las tres áreas especialmente en los servidores del área de Talento Humano que manifiesta

desmotivación al efectuar las actividades cotidianas, que al no existir ningún tipo de compensación ni remunerativa ni de ninguna otra índole, no encuentran mayor motivación en sus tareas asignadas.

El presente estudio aporta con datos y argumentos significativos en donde se demuestra que la satisfacción laboral le permite al colaborador alcanzar su máximo desempeño. Se puede evidenciar que el ganar psicosocial, potencia el vínculo que tiene el colaborador con la empresa, lo cual es directamente proporcional al rendimiento en el campo laboral.

En este sentido la definición de la situación psicosocial que existe en el Ministerio del Ambiente, Agua y Transición Ecológica, ayudará en la definición y ejecución de políticas de prevención de este riesgo psicosocial.

Objetivo general

Identificar la presencia del síndrome de burnout en el personal de las Direcciones de Talento Humano, Administrativo y Financiero del Ministerio del Ambiente, Agua y Transición Ecológica, y elaborar un plan preventivo que minimice el riesgo psicosocial asociado.

Objetivos específicos

- Conocer desde la literatura académica los principales factores que conllevan al burnout en los servidores públicos de las áreas de talento humano, administrativa y financiera del Ministerio del Ambiente, Agua y Transición Ecológica.
- Evaluar los factores potenciales del Síndrome de Burnout, a través de la aplicación del método Maslach Burnout Inventory MBI en las áreas de talento humano, administrativa y financiera del Ministerio del Ambiente, Agua y Transición Ecológica
- Proponer un plan de prevención del síndrome de burnout para las áreas de la Coordinación General Administrativa Financiera del Ministerio del Ambiente, Agua y Transición Ecológica.

Capítulo primero

Marco teórico

1. Salud laboral

La humanidad en búsqueda del desarrollo ha ido modificando los hábitos, las costumbres de comer, trasladarse, de obtener su comodidad, de cuidar su propiedad con la finalidad de mejorar su calidad de vida.

Con este cambio la industria y el trabajo crean una dinámica entre los recursos humanos y económicos, derivándose una combinación entre actividades productivas y comportamiento humano.

El ambiente laboral, influye en las actividades que los colaboradores van desarrollando en conjunto, como lo mencionan los autores:

Al referirnos a la relación entre trabajo y salud, optamos por el término Salud Laboral, porque ayuda de manera directa a señalar los fenómenos centrales que tratamos de analizar y comprender, con la finalidad de preservar y mejorar la salud de las personas que trabajan. Por supuesto la evaluación y el control de los problemas de salud laboral son por naturaleza multidisciplinarios y requieren de intervenciones procedentes de muchas áreas profesionales. (Frutos et al. 2022, 7)

El trabajo como toda actividad humana va transformándose conforme se desarrolla la tecnología, los medios de comunicación, medios de transporte en su ambiente externo y esto al mismo tiempo influyen en el ambiente interno de una organización. En consecuencia, la revolución industrial también adoptó otras formas de adecuación al trabajo, relacionando a esto a la comodidad y desarrollo psicológico de la sociedad, dando a luz a los principios de la salud laboral.

El trabajo ocupa la mayor parte del tiempo de los individuos por lo que representa un papel fundamental en la salud tanto física como mental de los trabajadores.

En este contexto además de ir modificándose el trabajo fue cambiando el comportamiento del trabajador, debido a la corriente laboral que también forma parte de una cultura laboral, existiendo aquí los demás factores sociales que intervienen, como cambios sociológicos, socioeconómicos y de cultura.

La automatización y el avance tecnológico han desplazado en gran medida el trabajo manual, lo que ha dado lugar a un nuevo orden organizacional caracterizado por la implementación de normas y políticas actualizadas, que hacían que los empleados se

sujeten a aspectos como la seguridad ocupacional, con el objetivo principal de resguardar tanto la integridad física como mental.

2. Riesgo laboral

El Síndrome de Burnout es un riesgo laboral según el informe del Comité Mixto OIT-OMS (1984, 16), que trata sobre medicina del trabajo que en su texto menciona: “Se ha establecido una relación entre el trabajo monótono y rutinario, efectuado en un ambiente poco estimulante propio de la producción en masa (por ejemplo: líneas de montaje con ritmos de trabajo impuestos y determinadas tareas de oficina) y diferentes categorías de afecciones orgánicas, trastornos fisiológicos y otras enfermedades”, cuyas afectaciones se agravan con el tiempo, de lo cual puede derivarse un quebrantamiento tanto físico como mental, dejando en la persona una actitud negativa como son el tedio, la lentitud y la ira.

3. Factor psicosocial

Los entornos laborales contemporáneos, caracterizados por la globalización, la transformación tecnológica y la intensificación de la competencia, han experimentado cambios profundos que han redefinido la naturaleza del trabajo. Estos cambios han dado lugar a una creciente preocupación por los factores psicosociales en el ámbito laboral.

Un factor psicosocial puede entenderse como cualquier condición presente en un entorno de trabajo que se relacione directamente con el modo en que éste se organiza, las responsabilidades del cargo, el ejercicio de sus funciones, e, incluso, con el ambiente, y que presenta un potencial de afectación tanto para el cumplimiento de la labor como para el bienestar de quien la ejerce. (Moreno Ximenez y Baez 2010, 188)

Por lo tanto, un factor psicosocial corresponde a las condiciones generales del trabajo, a la repetición de actos, a la presión física y psicológica que existiera en las funciones, o a la falta de incentivo, que afecta también a la realización personal.

Los efectos son tan imperceptibles que llegan a notarse cuando ya se han acumulado con el pasar del tiempo, cuando los síntomas son actitudes psicosociales que se manifiestan a través de sentimientos como ansiedad depresión o apatía.

Otras investigaciones sobre riesgos psicosociales en el trabajo y salud ocupacional dicen:

El mundo laboral es un fenómeno complejo y cambiante. En el informe del año 2006 de la Conferencia Internacional del Trabajo se identifican cuatro fuerzas como los

principales motores del cambio en el mundo del trabajo: 1) el imperativo del desarrollo; 2) la transformación tecnológica; 3) la intensificación de la competencia a escala mundial; y 4) la mayor orientación en función de los mercados, y una función más reducida del Estado. Junto a esas fuerzas se considera que las mujeres y los hombres que trabajan percibirán cada vez más su propia situación laboral desde una perspectiva mundial. Estos cambios, además de afectar a las economías de los países, tienen consecuencias sobre la población laboral activa, pues influyen en las opciones de empleo; las relaciones sociales o familiares; las necesidades de formación; la actualización de conocimientos y destrezas; los ritmos de trabajo; la disponibilidad de recursos; la ordenación de los procesos laborales; los cambios en las ofertas laborales, y también sobre la salud de la población. (Gil Monte 2012, 232)

Con este antecedente se señala que en base a estas variaciones se experimenta el desarrollo de enfermedades laborales registradas en los últimos años. Estos apuntan a una situación en la que el riesgo laboral por enfermedades psicosociales implique consecuencias comportamentales incrementado enfermedades y ausentismo de los colaboradores.

4. Factores de riesgo psicosociales intralaborales

Los riesgos psicosociales son un conjunto de factores que se identifican en el espacio laboral estos pueden afectar a los trabajadores tanto en la salud como en lo emocional.

En el libro estudio de riesgos psicosociales, Moreno Ximenez y Baez León (2010, 3) mencionan: “Cualquier condición presente en un entorno de trabajo que se relacione directamente con el modo en que éste se organiza, las responsabilidades del cargo, el ejercicio de sus funciones, e, incluso, con el ambiente y que presenta un potencial de afectación tanto para el cumplimiento de la labor como para el bienestar de quien la ejerce”. Asimismo el factor psicosocial puede ser positivo o negativo para el ejecutor, teniendo doble potencial ya que se determina conforme la calidad de vida que desarrolle el colaborador, con la existencia de este que puede resultar favorable o desfavorable.

Los mismos autores (2010, 3) comparan en su literatura y expresa: “el riesgo psicosocial propiamente dicho se relaciona con aspectos como el diseño del trabajo, su organización y dirección, así como con los ambientes organizacionales y sociales que lo rodean y presentan capacidad de ocasionar efectos nocivos a nivel biológico, psicológico”.

Por lo tanto, el riesgo psicosocial es real y tiene efectos nocivos directos sobre los empleados. No existe una norma legal o institucional que determine los factores

psicosociales en alguna clasificación, más existe un compendio técnico que se basa en evidencia empírica, basado en teorías y estadísticas obtenidas por experiencia y medición.

En España, el Ministerio de Trabajo y Asuntos sociales España (2000, 8) determina que por cada carga, ritmo, tiempo, algunos factores psicosociales del trabajo pueden ser:

Tareas con ciclos cortos, fragmentadas, sin sentido, tareas cortas. - Trabajo monótono, con falta de variedad, con alta repetitividad. - Trabajo poco valorado. - Tareas desagradables, que pueden generar rechazo. - Desajuste entre exigencias de las tareas y capacidades del trabajador, bien por exceso o por defecto. - Carga cuantitativa de trabajo insuficiente o excesivo. - Ritmos elevados de trabajo. - Ritmos impuestos no modificables (por tecnología, clientes, automatismos. - Plazos estrictos de ejecución. - Niveles elevados y sostenidos de concentración y atención. – Interrupciones. - Errores frecuentes. Imprevisibilidad de tareas. - Tiempo inadecuado para el desempeño de tareas.

5. Estrés laboral

Dentro de la cotidianidad se encuentra un factor nombrado como estrés que se refiere a lo que le ocurre a una persona que se sitúa en un estado de preocupación o tensión mental. Salarus (2000, 41), en su libro refiere: “En los Estados Unidos, las primeras inquietudes profesionales surgieron a raíz de la Primera y Segunda Guerra Mundial, especialmente la última. Puede decirse con legitimidad que la guerra es un motivo fundamental para la aparición del estrés”. En este contexto, se da a conocer que después de la Primera y Segunda Guerra Mundial, es uno de los factores psicológicos heredados, y que han perdurado en el transcurso del tiempo.

Por ende, si algún país tiene una de sus fuerzas en guerra sintonizará a sus soldados y a sus habitantes a un nivel de ansiedad y estrés necesarios para este escenario, a lo cual todos somos observadores en un mundo globalizado que está altamente informado y que podemos ser espectadores de la teoría.

Todos los seres humanos tenemos un grado de estrés que naturalmente se presenta como una respuesta natural a situaciones externas. El autor Rojas (2023, 11) menciona que el “estrés es la respuesta del organismo a un estado de tensión excesiva y permanente que se prolonga más allá de las propias fuerzas y es la versión moderna de la ansiedad, que se va a manifestar a través de tres planos específicos: físico, psicológico y de conducta”.

6. Síndrome de Burnout

El síndrome de Burnout es determinado por Freudenberg desde los años 1970 aproximadamente. Su precursor hace referencia al desgaste laboral, que afecta en su mayoría a quienes prestan servicios directamente con las personas.

Fue dado a conocer por medio de los trabajos de Cristina Maslach en 1976, que en el Congreso Anual de la Asociación Estadounidense de Psicología, indicó la existencia de una situación que caracterizaba a los trabajadores del sector de los servicios humanos, específicamente, en su publicación menciona:

El burnout nace en EE.UU. a mediados de los años setenta como una forma de describir las reacciones adversas que se producían en el trabajo de los servicios sociales, siendo la psicóloga social Maslach quien, sustancialmente, comenzó a reflexionar sobre este fenómeno, utilizando el término “burnout” para describir un nuevo síndrome clínico caracterizado por el agotamiento que se observaba entre los profesionales de la salud mental. (Olivares 2017, 1)

Es así como los estudios sobre el síndrome de Burnout indican que también es conocido como síndrome de aniquilamiento, o de estar quemado, considerándose como una enfermedad laboral que afecta en general a las profesiones que se encuentran al servicio de otras personas.

La repetición de actividades causa agotamiento psíquico afectando en su conducta laboral provocando estrés y agotamiento psíquico. Este síndrome aparece en las personas que en su respuesta al estrés crónico se caracteriza sentimentalmente por actitudes negativas hacia las personas con las que trabaja en las tareas que desempeña su rol laboral.

7. Dimensiones psicológicas afectadas por Burnout

Para los autores Quintal et al. (2008), el síndrome de Burnout se refleja como una consecuencia al estrés laboral crónico y a nivel personal que presenta las siguientes características:

Despersonalización: se manifiesta con actitudes de cinismo hacia las personas con las que trabaja, marca actitudes negativas y distancia personal en el trabajo: es decir es el reflejo de la insatisfacción laboral. Agotamiento emocional: es la fatiga emocional, física y mental, la misma se refleja con pesadez falta de ánimo para cumplir con su trabajo llevándolo a sentimientos de impotencia o inutilidad. Sentimiento de bajo logro o realización profesional: De la misma forma una vez que el colaborador expresa síntomas mentales que tiene rasgos de agotamiento termina afectando la parte laboral y presenta las siguientes características: cuando estima que la demanda de pedidos en su tarea es mayor a su capacidad de rendimiento, esto supone respuestas negativas hacia él propiamente y hacia su trabajo, reflejado en síntomas como: evitar el contacto personal,

y profesional, baja autoestima, incapacidad para soportar presión, bajo rendimiento, distanciamiento a las personas.

Estas dimensiones son notables en los comportamientos del personal, una vez que se han detectado el síndrome de Burnout lo cual refleja falta de motivaciones y pérdida de contacto entre compañeros.

8. Factores que influyen en el desarrollo del síndrome de burnout

Todo síntoma de un síndrome proviene de factores influyentes que según su repetición afecta directamente o no en un colaborador. De acuerdo con Hiscox España (2018, 4): “Uno de los primeros pasos para acertar con las necesidades de protección es conocer los factores de riesgo laboral existentes en el puesto”; es decir, los condicionantes o situaciones que pueden poner en peligro la salud tanto física como mental de los trabajadores.

El Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT) clasifica los factores de riesgo laboral en cinco grupos o categorías. Según los estudios sobre seguridad laboral, los empleados pueden estar expuestos a cinco factores de riesgo: condiciones de seguridad, entorno físico, contaminantes, carga de trabajo y organización del trabajo, siendo los dos últimos factores los que principalmente contribuyen al desarrollo del síndrome de Burnout.

9. Características del puesto y el ambiente de trabajo

La empresa, por medio de talento humano, es la encargada de organizar el trabajo, mejorando el desarrollo de este, en situaciones como: los cargos existentes, las tareas de cada puesto, horarios y turnos específicos. Estos factores son los que influyen en el ambiente de trabajo; en este sentido Sap Concur Team (2022, 1) menciona:

El ambiente de trabajo involucra no solo el espacio físico donde se desenvuelven los trabajadores, sino también otros aspectos como nivel de ruido, beneficios adicionales, relaciones cordiales y respetuosa con pares, gerentes y subalternos, buena comunicación interna y calidad del aire, entre otros... la satisfacción de los trabajadores requiere un liderazgo eficaz, así como la aplicación de estrategias que favorezcan un ambiente laboral diverso y productivo que permita sentar las bases de una organización innovadora, exitosa y creativa.

Es decir, la salud y seguridad en el trabajo vela por mantener un ambiente adecuado tanto en los espacios físicos donde se desenvuelven los colaboradores como en

los aspectos de clima laboral, comunicación, desarrollo personal y aspectos de equilibrio emocional que influyen en cada individuo.

Para la Indeed México (2024, 8), las características más importantes del ambiente laboral son:

Atmósfera productiva: el ambiente laboral se caracteriza por un entorno productivo en el cual para el desempeño de los colaboradores procura un espacio con ambiente apropiado al trabajo como: tranquilo, libre de ruidos, iluminado de temperatura adecuada y Canales de comunicación: eficientes y eficaces, abiertos con transparencia y fluidez ya que es necesario que la información circule entre los miembros del equipo también una característica importante de la comunicación es que debe ser horizontal debido a que promueve y enmarca una retroalimentación más fácil, así mismo la toma de decisiones, la búsqueda de soluciones y la optimización de los recursos. Equipos de trabajo empáticos: la empatía en los equipos de trabajo se caracterizan por una buena relación entre los miembros del equipo que genere entendimiento y colaboración. Refuerzos positivos: la retroalimentación es una herramienta importante de crecimiento y reafirmación de conocimientos esto generará, crecimiento personal y motivación en los miembros. Oportunidades de crecimiento: en los ambientes laborales favorables se promueve el desarrollo personal y profesional de los colaboradores, en una organización esto se evidencia en la capacidad de llevar a cabo las actividades laborales con las actividades formativas. Líderes y gerentes con espíritu optimista: dentro de un ambiente de trabajo favorable se mantienen líderes optimistas con ambiente de aliento y de confianza en momentos difíciles. Equilibrio entre la vida personal y laboral: en un ambiente laboral positivo los trabajadores encuentran una vida laboral que no absorbe su vida personal.

Cada una de estas características es indispensable e influye para contar con un ambiente propicio y adecuado del trabajo donde los comportamientos personales van a ser el reflejo en el desempeño laboral.

10. Síntomas del Síndrome de Burnout

La sintomatología psicológica del síndrome de burnout es extenso y se puede modelar en síntomas leves moderados o graves; Rosales y Rosales (2013, 5) los clasifica en:

Leve: cuando son síntomas físicos vagos no específicos y su operatividad es interrumpida en bajo grados de rendimiento puede ser por ejemplo una cefalea, dolor de espalda leve. Moderado: viene con síntomas de insomnio, déficit de atención, bajo grado de concentración. Grave: cuando se da ausentismo, aversión a sus tareas comúnmente realizadas, cinismo aislamiento, depresión, cansancio emocional.

La presencia de estos síntomas causa bajo rendimiento laboral y bajo estado de ánimo del colaborador; por lo tanto, se debe considerar estricta atención desde los síntomas leves hasta los graves, realizando prevención cuando estos sean detectados.

La mitigación se la debe efectuar desde la experticia de las direcciones a cargo para promover personal sano y ambientes cálidos. Apiquiant Guiart (2019, 2), sostiene que “el cuadro crónico genera baja autoestima y un estado de frustración agobiante con melancolía y tristeza”. La lista de síntomas que se revisa en este estudio es extensa, aunque no existe una definición totalmente aceptada, la mayoría de autores coincide en los siguientes síntomas:

Tabla 1
Lista de síntomas del Síndrome de Burnout

Síntomas físicos	Síntomas emocionales	Síntomas conductuales y actitudes
Fatiga crónica,	Irritabilidad	Cinismo
Dolor de cabeza	Depresión	Apatía
Dolor muscular cuello y espalda	Ansiedad generalizada	Hostilidad
Insomnio,	Frustración	Susplicacia
Pérdida o aumento de peso	Aburrimiento	Sarcasmo, Pesimismo
Desordenes gastrointestinales	Distanciamiento afectivo	Ausentismo
Dolores en el pecho	Impaciencia	Abuso del café, fármacos, tabaco
Palpitaciones	Desorientación	Distanciamiento personal
Hipertensión	Sentimientos de soledad y vacío	Conflictos con sus compañeros
Crisis asmática	Impotencia	Agresividad
Resfriados frecuentes		Cambios bruscos de humor
Aparición de alergias		Irritabilidad

Fuente: (Apiquiant Guiart 2019)

Elaboración propia

11. Ruptura de la reciprocidad laboral

El síndrome de Burnout tiene como característica el desgaste profesional enfocándose en la presencia de tres factores, agotamiento emocional, despersonalización, y reducción del desarrollo profesional. Los autores Hurtado y Pereira (2023, 8) publican que: “El síndrome de desgaste profesional, como síndrome ocupacional, es producto de la ruptura de la reciprocidad laboral, es decir, el desequilibrio prolongado entre los esfuerzos que un individuo imprime y lo que recibe a cambio de su trabajo”.

El desgaste progresivo y prolongado del esfuerzo que un individuo pone frente a lo que recibe de su trabajo será el reflejo del ambiente laboral y el agotamiento emocional es la sensación de que el trabajo ha consumido del individuo los estados emocionales.

Conforme se han ido estudiando las sintomatologías, se puede señalar que la combinación entre la salud, productividad y trabajo, es fundamental para el desenvolvimiento.

Como se denota el estrés laboral viene de la sensación de la ruptura de la reciprocidad o el desequilibrio entre los esfuerzos y las recompensas laborales, que afecta individualmente al colaborador y directamente a la organización.

12. Métodos para medición del Burnout

Es importante medir los riesgos psicosociales del ambiente de trabajo directamente con los colaboradores. Cada tipo de riesgo dentro de la Salud y Seguridad Laboral son medibles; por ejemplo: los riesgos físicos, el ruido, la posición de la persona o los movimientos repetidos. Al contrario, los factores psicosociales no son tangibles por lo que es importante medirlos con herramientas especializadas para ello.

La relación entre la organización del trabajo, los factores psicosociales y la salud no parece tan evidente como la que existe entre otros factores de riesgo (el ruido, por ejemplo) y la salud. Los efectos de la organización del trabajo son más intangibles e inespecíficos, y se manifiestan a través de diversos mecanismos emocionales (sentimientos de ansiedad, depresión, alienación, apatía, etc.), cognitivos (restricción de la percepción, de la habilidad para la concentración, la creatividad o la toma de decisiones, etc.), conductuales (abuso de alcohol, tabaco, drogas, asunción de riesgos innecesarios, etc.), y fisiológicos (reacciones neuroendocrinas). (Centro Nacional de Condiciones de Trabajo, 2000, 3)

Algunos de los métodos que miden el estrés laboral y los riesgos psicosociales más utilizados en Ecuador se encuentran las COPSOQ (ISTAS21, PSQCAT21), Medición del Riesgo del Ministerio de Trabajo, MBI, y OMINT. Este último es un método utilizado desde el ámbito educativo para maestros.

Inicialmente se empezó a realizar el estudio por los requerimientos que solicita el Ministerio de Trabajo (MDT), al ser de cumplimiento obligatorio dentro del sector público. Sin embargo es importante exponer que el MDT basa el estudio de riesgo psicosocial desde la normativa legal del Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo “Decisión 584” y sobre todo se enfoca más a los riesgos ergonómicos.

Para los otros campos y sobre todo el psicológico el MDT solicita la aplicación de actividades y programas que debe realizar el área de salud y seguridad ocupacional, con lo cual se plantea la aplicación del método MBI Maslach Burnout Inventory ya que este mide la satisfacción laboral.

Si bien es cierto el método COPSOQ (ISTAS21, PSQCAT21), también es un nuevo método bastante utilizado y tiene gran similitud con la encuesta de aplicación NPT 732. Sin embargo, la base de las preguntas, los procesos de aplicación, el detalle de la encuesta seleccionada, a ser aplicado no presentó una dinámica favorable.

Para esta investigación, inicialmente se ejecutó una prueba de manera física con una muestra de 22 servidores públicos una vez definido el campo total de la muestra se procedió a levantar la encuesta de manera virtual con la finalidad de procesar los datos de forma más dinámica. Se tuvo en cuenta que el método MBI Maslach Burnout Inventory es el que ayudará al Ministerio del Ambiente, Agua y Transición Ecológica a obtener los datos necesarios detectando el nivel de burnout, lo cual para el área de Salud y Seguridad Ocupacional le servirá de instrumento para la aplicación del plan preventivo, haciendo que el presente estudio sea de total utilidad práctica para la institución.

Capítulo segundo

Marco metodológico

1. Descripción del público objetivo

El Ministerio de Ambiente, Agua y Transición Ecológica mediante Decreto Presidencial 1007 se fusiona entre dos instituciones conformadas por la Secretaría del Agua y el Ministerio del Ambiente, para este proceso de fusión el gobierno dio un plazo de sesenta días, en el cual se realizó una nueva planificación del talento humano, y se procedió a desvincular a más de cuatrocientos funcionarios que en su gran mayoría pertenecían a la Secretaría del Agua y que en gran parte eran próximos a la jubilación, mientras que en el Ministerio del Ambiente la mayoría de personal era de contratación ocasional con poco tiempo en la institución, los cuales se mantienen en la misma hasta la presente fecha, esto será un factor muy importante a contemplar para el presente estudio.

Actualmente el ya Ministerio de Ambiente, Agua y Transición Ecológica tiene 2200 servidores a nivel nacional, 745 personas en planta central, y para este estudio se pretende analizar a la Coordinación Administrativa Financiera del Ministerio del Ambiente, Agua y Transición Ecológica, la cual está estructurada por tres Direcciones departamentales, en donde hay un total de 112 servidores públicos.

Las actividades dentro de cada una de estas direcciones están basadas en una misión, para Talento Humano es la de “Administrar, implementar y gestionar el desarrollo de los subsistemas, mediante la aplicación de leyes, reglamentos, normas técnicas, políticas, métodos de procedimientos que permitan mejorar la gestión. La dirección cuenta con cuatro gestiones internas:

- Desarrollo Organizacional
- Administración del Talento Humano y Régimen Disciplinario
- Gestión de Remuneraciones y Nómina
- Seguridad y Salud Ocupacional,

La Dirección de Talento Humano, al igual que la Dirección Financiera conforma muchas actividades con productos, basados en la atención al cliente tanto interno como externo. Las subáreas están compuestas por:

- Área de nómina,
- Selección
- Desarrollo organizacional y

- Salud Seguridad Ocupacional.

Es necesario señalar que la mayoría de las actividades son constantes y repetitivas. Por consiguiente, el desarrollo de la presente tesis versa sobre la necesidad de velar por el interés de los servidores públicos y de las enfermedades o síndrome que se puedan presentar.

Respecto a la Dirección Administrativa, su misión es administrar eficaz y eficientemente los recursos materiales, logísticos, bienes, documentos, y servicios institucionales demandados para la gestión de la entidad, de conformidad a la normativa vigente.

Esta dirección cuenta con cuatro gestiones internas:

- Servicios Institucionales y Transporte
- Control de Bienes y Existencias
- Adquisiciones
- Documental y Archivo.

En la Dirección Administrativa, cada área de trabajo desarrolla sus propias actividades; sin embargo, en algunas se observa una constante repetición de tareas, lo que podría estar relacionado con la aparición de características asociadas al síndrome de burnout. Por ejemplo, en el área Documental y Archivo, el personal trabaja principalmente en ambientes cerrados, donde en ocasiones se reportan problemas respiratorios debido a la exposición al polvo o hongos presentes en la documentación, generados por la humedad u otros factores.

En la dirección de bienes y servicios el constante traslado de bienes muebles que son pesados de transportar han causado daños en la salud, direccionándose al aumento riesgo ergonómico, esto no deja de lado que junto a estos riesgos está el síndrome de burnout fruto de la consecuencia de los otros riesgos en mención.

Para la Dirección Financiera la misión es administrar, gestionar, suministrar los recursos financieros requeridos para la ejecución de los servicios, procesos, planes, programas y proyectos institucionales, en función a la normativa vigente, la misma cuenta con tres gestiones internas, la de presupuesto, contabilidad y tesorería.

Las actividades y productos finales son el resultado de actividades repetitivas varían en la carga laboral, normalmente dependiendo de las temporadas, las cuales son más fuertes al inicio de año, por apertura del presupuesto de toda la institución. En el mes de agosto donde se realizan los avances y en el mes de diciembre por cierre de año.

Siendo esta una de las direcciones donde claramente se puede sentir que la monotonía influye en el comportamiento del personal.

Se puede observar que en las tres áreas las misiones y gestiones internas son netamente administrativas sin embargo las actividades son repetitivas y cuando se realiza atención al público van generando una actitud diferente de los primeros años de ejecución ya cuando estos llevan más de los cinco.

Dentro del área de Salud y Seguridad Ocupacional en cuanto a los productos obligatorios determinados en el Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos, está el levantamiento de la matriz de riesgo en el trabajo e informe de evaluación de la medición de los factores de riesgos.

Es en esta parte que la presente tesis plantea realizar el estudio para determinar si existe burnout como riesgo psicosocial entre los servidores correspondiente a estas áreas administrativas agrupadas en la Coordinación Administrativa Financiera.

Un factor muy importante para el estudio es que muy pocas instituciones dan la verdadera importancia a lo que es la salud y seguridad ocupacional en el trabajo y más aún ver los factores de riesgos que pueden estar perjudicando a los servidores en sus actividades, por cuanto una necesidad es establecer un plan preventivo del burnout.

2. Enfoque metodológico

La naturaleza del presente estudio es exploratoria-descriptiva, con la finalidad de enfocarse en la medición de los fenómenos ocurridos con la aplicación de herramientas que permitan observar las características tanto cuantitativas como cualitativas. De este modo, según Sampieri, Fernández y Baptista (2014, 2) expresan: “Las investigaciones cuantitativas tienen una aproximación a las ciencias exactas es decir a las matemáticas y estadística para la recolección de datos que permiten una medición y análisis numérico”. Así, se obtuvieron los datos de estudio por medio de instrumentos que nos ayudarán a medir las características psicológicas.

Algunas veces una investigación puede caracterizarse como exploratoria, descriptiva, correlacional o explicativa, pero no situarse únicamente como tal. Esto es, aunque un estudio sea esencialmente exploratorio contendrá elementos descriptivos, o bien un estudio correlacional incluirá elementos descriptivos, y lo mismo ocurre con cada una de las clases de estudios. (Sampieri y Baptista 2014, 3)

El diseño de esta investigación es no experimental. Este modelo se utiliza cuando el investigador obtiene información e indaga sin manipular ninguna variable, y se observan los hechos tal y como se establecen en un tiempo determinado.

2.1. Tipo de investigación

El presente estudio pretende recolectar datos directamente de la población investigada, en el sitio en que ocurren, dentro de las características de su realidad donde ocurren los hechos, con la mínima manipulación posible, respetando los datos obtenidos sin modificar ni alterar las condiciones existentes. Por lo tanto, es una investigación de campo.

2.2. Nivel de investigación

Este tipo de investigación es de carácter explicativo; debido a que el investigador permite el análisis de las causas y consecuencias, de cada uno de los fenómenos estudiados para determinar el “Síndrome de Burnout”, en los hechos y situaciones que ellos presentan en el campo laboral, dentro del ministerio, determinando las peculiaridades y características relevantes para llegar a esta conclusión.

Es así que para obtener estas características el nivel de estudio de esta investigación también es transversal; debido a que la recolección de datos en un lugar determinado, donde se busca identificar las variables y analizar la interacción y su interrelación del sujeto de estudio con la misma.

Una vez obtenidos los datos de estudio se busca dirigir la investigación a una caracterización correlacional: debido a que este permite determinar el nivel de relación que existe entre los sujetos de estudio y la variable.

Conociendo el comportamiento habitual, conforme uno de los objetivos de esta investigación que es conocer la relación existente entre la fatiga laboral, la falta de incentivos, el estrés y el comportamiento de los colaboradores del Ministerio del Ambiente, Agua y Transición Ecológica.

3. Población y muestra

Para un buen estudio, Toledo y León (2020, 17) indican que “se quiere estimar un Parámetro del Universo partiendo de una muestra representativa”. De esta manera, en este estudio la población la componen 745 servidores del área operacional Administrativa del Ministerio del Ambiente, Agua y Transición Ecológica.

Dado que el objetivo principal es identificar indicios de Síndrome de Burnout, la selección de la muestra no se basa únicamente en los objetivos del estudio, sino también en consideraciones prácticas, conforme los criterios de cada investigador, establecidos de forma clara y oportuna.

La Coordinación Administrativa Financiera, con sus tres subdivisiones, registra un total de 112 servidores, a los cuales se aplicó la encuesta de estudio, debido a que en estas áreas son las que de toda la institución trabajan con servicio al cliente de manera diaria y sus actividades en gran parte son repetitivas a lo largo de los años de trabajo.

La clasificación de los servidores dentro de cada área se presenta a continuación, basada en los resultados obtenidos a través de un proceso de recolección cuantitativa de datos y su posterior tabulación en porcentajes."

La muestra es de 112 personas, el 20 % correspondiente a 22 personas de la Dirección de Administración de Talento Humano, el 65 % equivalente a 73 personas de la Dirección Administrativa, y finalmente el 15 % que corresponde a 17 personas de la Dirección Financiera. Este instrumento fue ejecutado del 6 al 10 de julio del 2023, en la Coordinación General Administrativa Financiera a todos los funcionarios de manera individual. Antes de la aplicación del instrumento MBI General Survey se realizó la debida explicación de las preguntas y se socializó la escala de calificaciones, como la importancia de la aplicación del instrumento que fuente de estudio para el presente trabajo con el fin de recolectar información verídica y confiable.

Los resultados obtenidos, tras la recolección de datos y su tabulación en porcentajes, se presentan a continuación.

Tabla 2
Número de funcionarios de la CAF

Dirección	Género	Número	Porcentaje
Dirección de Administración de Talento Humano	Hombres	8	20%
	Mujeres	14	
Dirección Administrativa	Hombres	56	65%
	Mujeres	17	
Dirección Financiera	Hombres	6	15%
	Mujeres	11	
Total		112	100%

Fuente: EC Ministerio del Ambiente, Agua y Transición Ecológica (2023)
Elaboración propia

Según la Tabla 5, se puede decir que se realizara la encuesta a todos los servidores públicos de la Coordinación General Administrativa Financiera (Dirección de

Administración de Talento Humano, Dirección Administrativa, Dirección Financiera) la mayoría son funcionarios de género masculino.

A continuación, se exponen los resultados derivados del proceso de recolección de datos y la tabulación de estos en porcentajes.

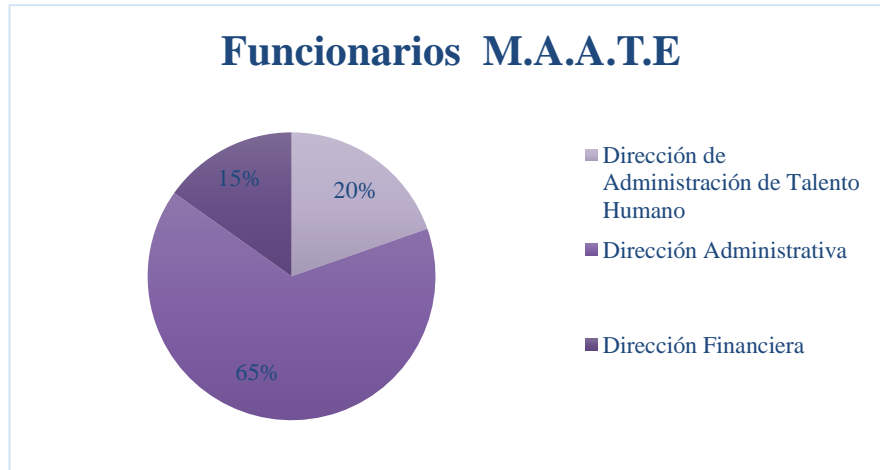


Figura 1. Número de funcionarios encuestados

Fuente: Ministerio del Ambiente, Agua y Transición Ecológica (2023)

En la Figura 1 se determina que la mayor parte de los funcionarios encuestados (65 %) correspondiente a 73 personas son de la Dirección Administrativa, mientras que el 15 % (equivalente a 17 personas) son de la Dirección Financiera. Finalmente, el 20 % equivalente a 22 personas corresponde a la Dirección de Administración de Talento Humano.

La tabulación de los datos nos permitió obtener los siguientes resultados porcentuales:

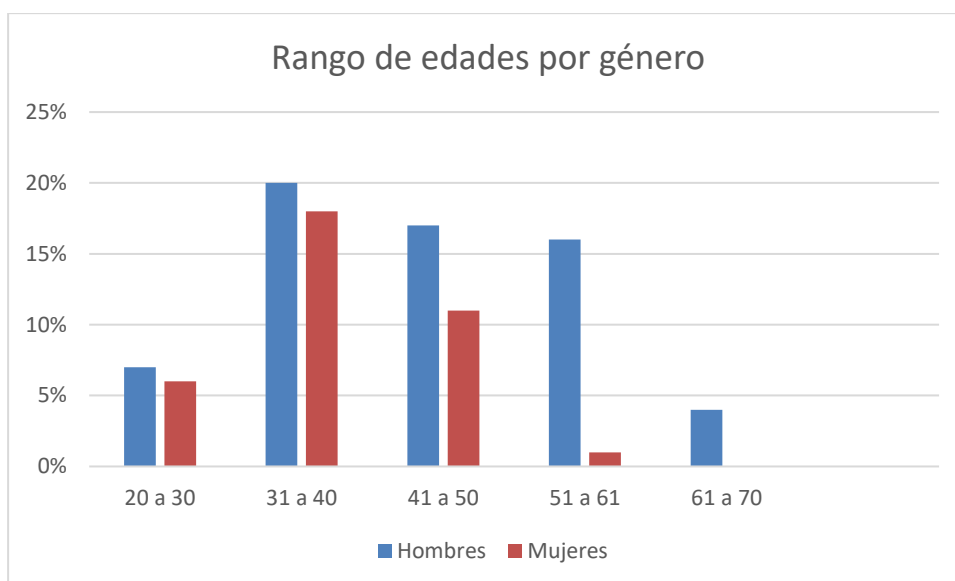


Figura 2. Rango de edades por género

Fuente: Ministerio del Ambiente, Agua y Transición Ecológica (2023)

De acuerdo con la Figura 2, la Coordinación General Administrativa Financiera cuenta con un total de hombres de 63%, correspondiente a 70 personas, comprendida en un rango de edades entre 20 a 70 años. Mientras que las mujeres cuentan con el 37%, equivalente 42 personas, comprendida en un rango de edades entre 20 a 51 años.

Tabla 3
Distribución de los servidores de las direcciones de la CAF

Dirección	Servidores	Hombres	% Hombres	Mujeres	% Mujeres
Dirección Administrativa Financiera	17	6	15%	17	85%
Dirección de Talento Humano	22	8	20%	14	80%
Dirección Administrativa	73	56	65%	17	35%
Total	112	70	63%	48	43%

Fuente: (EC, Ministerio del Ambiente y Agua 2021)

Elaboración propia

Un dato importante a considerar para este estudio es el tiempo que tienen los servidores en el mismo puesto de trabajo, teniendo como resultado que 52 tiene un tiempo menor a cinco años de labor, 37 servidores llevan entre 5 y 9 años en la institución, y 24 servidores tienen entre 10 y 20 años en el cargo.

Con este antecedente se determina que la muestra en estudio fueron todos los trabajadores de las direcciones de la CAF del Ministerio del Ambiente, Agua y Transición Ecológica.

4. Técnicas para recolección de datos

Para la realización del presente estudio es necesario determinar una fuente de datos y la herramienta necesaria para realizar su recolección y medición por lo que se solicita autorización al coordinador de la CAF para efectuar las evaluaciones y aplicar los cuestionarios a las tres direcciones que se encuentran bajo su Administración.

4.1. Encuesta

Así también para determinar los datos a estudio se propone una investigación descriptiva sistemática según el siguiente autor en su texto indica que:

Este tipo de estudio busca únicamente describir situaciones o acontecimientos básicamente no está interesado en comprobar explicaciones, ni en probar determinadas hipótesis, ni en hacer predicciones, con mucha frecuencia las descripciones se hacen por encuestas, aunque estas también pueden servir para probar hipótesis específicas y poner a prueba explicaciones. (Monje Alvarez 2011, 1)

Por lo tanto, la herramienta a utilizar va a ser la encuesta por medio de cuestionarios aplicados a los servidores públicos.

La investigación es tanto cuantitativa como cualitativa. Los datos provienen de la población total del área de la CAF; adicionalmente, tiene componentes de enfoque cualitativo lo cual será un complemento de información sobre los métodos utilizados.

Para la investigación se procederá a utilizar los criterios de evaluación de MBI Maslach Burnout Inventory que mide el síndrome de estar quemado por el trabajo.

Para efectos de aplicar la herramienta de MBI se inició una socialización en el área informando en qué consisten los métodos y a su vez sensibilizando al personal con la finalidad de no causar ningún tipo de rechazo ni de nerviosismo en el personal. Al final, se evaluó la metodología seleccionada y se efectuó el análisis correspondiente de los resultados para poder emitir el plan preventivo.

5. Métodos para medición de Burnout

Como se ha mencionado, la aplicación para medición entre las herramientas existentes se utilizó la herramienta de Maslach & Jackson debido que se es específico para medición de “Síndrome de Burnout”. El autor Manso Pinto (2006, 2), en su publicación acerca de la herramienta de Maslach dice: “Desde su publicación, en los inicios de la década de los 80, el Maslach Burnout Inventory, versión Human Services

Survey - (MBI-HSS), ha venido siendo considerado como el instrumento más ampliamente utilizado para medir el síndrome de burnout en personas que se desempeñan en actividades asistenciales” o de ayuda de servicios, posteriormente se fue ampliando el concepto y en 1996 a través de Schaufeli, Leiter, Maslach y Jackson se publica la herramienta que aplica a todo tipo de profesionales, siendo esta la versión MBI General Survey (MBI GS).

Este instrumento, diseñado por Maslach & Jacson en 1981 y ampliado en 1996 con Schaufeli, Leiter, Maslach y Jackson, tiene como objetivo evaluar tres aspectos del “Síndrome de Burnout”: cansancio emocional, despersonalización y falta de realización personal. 22 ítems abarcan estas tres aristas:

- Cansancio emocional – 9 ítems
- Despersonalización – 5 ítem
- Realización personal – 8 ítems

Para las respuestas fijas se valoró una posición numérica, de acuerdo con una escala de Likert, gradando conceptos de muy bueno a malo de manera paralela a una numeración del uno al cinco. En este caso, en cada ítem se encuentra una pregunta que demarca un valor de 0 a 6 en la escala de Likert (ver Tabla 3).

La puntuación total se obtiene sumando todas las valoraciones de la escala que haya sido señalada por el entrevistado, para configurar las 3 escalas de medición.

El MBI-HSS (Maslach, Jackson, & Leiter, 1996) consiste de 22 ítems que se distribuyen en tres subescalas denominadas: Agotamiento Emocional (incluye nueve ítem a través de los cuales se valora el sentimiento del sujeto respecto a encontrarse saturado emocionalmente por el trabajo), Despersonalización (compuesta de cinco ítem a través de los cuales se valora una actitud fría e impersonal hacia las personas que se atiende) y Realización Personal (incluye ocho ítem que describen sentimientos de competencia y eficacia en la realización del trabajo). En el presente estudio se utilizó el MBI-HSS en su forma frecuencia, de acuerdo a la cual los sujetos valoran cada ítem en una escala de tipo-Likert indicando la recurrencia con la que han experimentado la situación descrita en cada uno de ellos. La escala tiene siete grados de frecuencia que van de 0 (nunca) a 6 (diariamente). (Manso Pinto 2006, 3)

Sobre la escala de base ampliada para todo tipo de profesionales MBI General Survey el instrumento NPT 732 presenta la evolución de concepto y el instrumento de medida.

En el cuadro 1 se muestra el MBI-GS pero adaptado a una muestra española, con los ítems que forman este instrumento general de evaluación del burnout en castellano. Este instrumento se puede utilizar también vía papel-y-lápiz, con su administración a los trabajadores y su posterior corrección manual. Los ítems deben ser respondidos por los

trabajadores haciendo uso de una escala de frecuencia de tipo Likert que va de cero "0" (nunca) a "6" (siempre). Altas puntuaciones en las dimensiones agotamiento y altas puntuaciones en la dimensión de cinismo unidas a bajas puntuaciones en la dimensión eficacia profesional serán indicadoras de burnout. Para obtener las puntuaciones de cada escala (Agotamiento, Cinismo y Eficacia Profesional) hay que sumar las puntuaciones obtenidas en cada uno de los ítems que pertenecen a cada escala y dividir el resultado por el número de ítems de la escala. Por ejemplo, para obtener la puntuación en la escala de "Agotamiento" hay que sumar cada una de las puntuaciones directas obtenidas en cada ítem de Agotamiento (A) y entonces dividir el total por 5 que es el número de ítems que forma la escala de Agotamiento. Hay que repetir esta operación para cada una de las escalas y para cada uno de los sujetos a los que se ha administrado el instrumento de medida. (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, 2007, 3)

Capítulo tercero

Análisis de los resultados

1. Análisis e interpretación de resultados

Para la presente investigación se utilizó el instrumento de medición Maslach Burnout Inventory General Survey (MBI-GS), desarrollado bajo la norma técnica de NTP 732 del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales de España. Este cuestionario consta de 15 ítems y se evalúa a través de una escala de calificación de 7 puntos, distribuidos de la siguiente manera:

- (0) Nunca/Ninguna vez
- (1) Casi nunca/Pocas veces al año
- (2) Algunas veces/Una vez al mes o menos
- (3) Regularmente/Pocas veces al mes
- (4) Bastantes veces/Una vez por semana
- (5) Casi siempre/Pocas veces por semana
- (6) Siempre/Todos los días

El instrumento fue aplicado a 112 funcionarios del Ministerio del Ambiente, Agua y Transición Ecológica. Este instrumento permite analizar tres dimensiones fundamentales del síndrome de burnout: **Agotamiento (A)**, **Cinismo (C)** y **Eficacia Profesional (E)**, a través de los datos obtenidos en la escala de puntuación.

Tabla 4
Maslach Burnout Inventory General Survey - Norma NTP 732

Nº	Ítems	Escala
1.	Estoy emocionalmente agotado por mi trabajo	A
2.	Estoy "consumido" al final de un día de trabajo	A
3.	Estoy cansado cuando me levanto por la mañana y tengo que afrontar otro día en mi puesto de trabajo	A
4.	Trabajar todo el día es una tensión para mí	A
5.	Puedo resolver de manera eficaz los problemas que surgen en mi trabajo	E
6.	Estoy "quemado" por el trabajo	A
7.	Contribuyo efectivamente a lo que hace mi organización	E
8.	He perdido interés por mi trabajo desde que empecé en este puesto	C
9.	He perdido entusiasmo por mi trabajo	C
10.	En mi opinión soy bueno en mi puesto	E
11.	Me estimula conseguir objetivos en mi trabajo	E
12.	He conseguido muchas cosas valiosas en este puesto	E

13.	Me he vuelto más cínico respecto a la utilidad de mi trabajo	C
14.	Dudo de la trascendencia y valor de mi trabajo	C
15.	En mi trabajo, tengo la seguridad de que soy eficaz en la finalización de las cosas	E

Fuente: Ministerio del Ambiente, Agua y Transición Ecológica (2023)
Elaboración propia

2.1. Resultado del agotamiento

A continuación, se presenta los resultados obtenidos con el método MBI-GS Maslach Burnout Inventory General Survey bajo de norma técnica de encuesta NTP 732 de la escala de “Agotamiento” la cual fue hecha a una muestra de 112 funcionarios del Ministerio del Ambiente, Agua y Transición Ecológica:

Tabla 5
Datos obtenidos de los ítems de agotamiento

Ítems	Nunca/ Ninguna vez	Casi nunca/ Pocas veces al año	Algunas veces/ Una vez al mes o menos	Regularmente/ Pocas veces al mes	Bastantes veces/ Una vez por semana	Casi siempre/ Pocas veces por semana	Siempre/ Todos los días
1. Agotado	25%	22%	35%	4%	7%	4%	2%
2. Consumido	18%	25%	29%	4%	6%	7%	3%
3. Cansado	48%	28%	10%	12%	0%	4%	3%
4. Tensionado	48%	23%	13%	8%	4%	3%	1%
6. Quemado	39%	30%	0%	3%	4%	4%	3%

Fuente: Ministerio del Ambiente, Agua y Transición Ecológica (2023). Elaboración propia

En la Tabla 7 se observan los resultados obtenidos de los ítems de Agotamiento. Estos datos permitirán determinar cómo se encuentra cada funcionario y cómo es su porcentaje de agotamiento en la Coordinación General Administrativa Financiera.

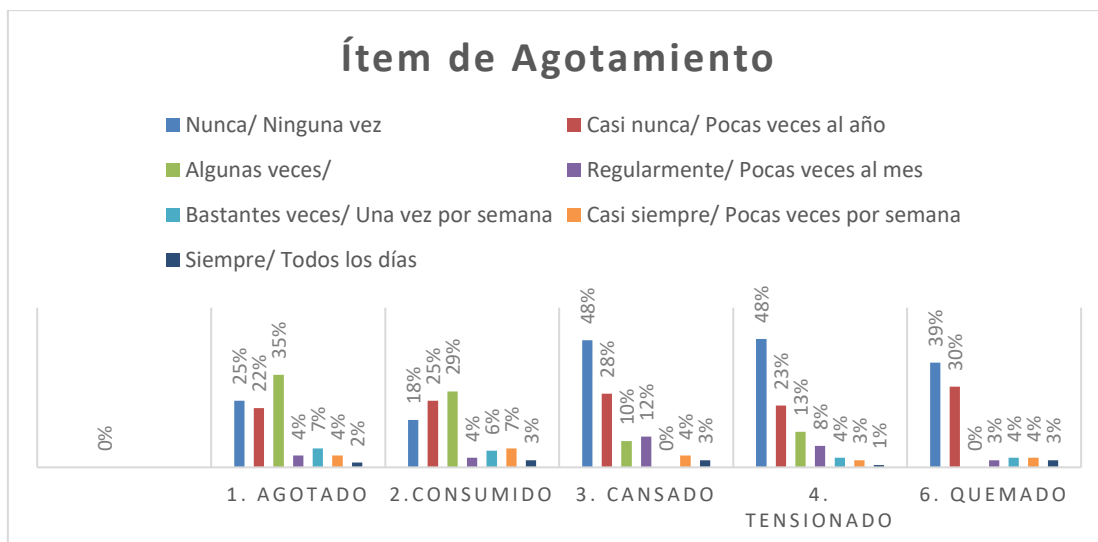


Figura 3. Datos de ítem de agotamiento

Fuente: Ministerio del Ambiente, Agua y Transición Ecológica (2023)

Los resultados obtenidos de los 112 funcionarios de las 3 direcciones que pertenecen a la Coordinación General Administrativa Financiera, en la escala de agotamiento nos muestra que la puntuación que predomina en el primer ítem es “Algunas veces/Una vez al mes o menos” con el 35 % equivalente a 39 funcionarios que se encuentran emocionalmente agotados por el trabajo; en el segundo ítem la puntuación con mayor frecuencia es de igual manera “Algunas veces/Una vez al mes o menos” con el 29 % perteneciente a 32 funcionarios que se encuentran consumidos al final de un día de trabajo. En el tercer ítem la puntuación con mayor escala es “Nunca/Ninguna Vez” con el 44 % equivalente a 49 funcionarios que no están cansados cuando se levantan por la mañana, para afrontar otro día de trabajo. La puntuación que predomina en el cuarto ítem es “Nunca/Ninguna Vez” con el 48% correspondiente a 54 funcionarios, para los cuales trabajar todo el día no es una tensión. Finalmente, en el ítem sexto predomina la puntuación “Nunca/Ninguna Vez” con el 39 % perteneciente a 44 funcionarios que dicen no encontrarse quemados por el trabajo.

Interpretación: Después del análisis de los resultados obtenidos de los ítems de Agotamiento, se puede determinar que la escala de agotamiento es baja en donde predomina la puntuación de “Nunca/Ninguna Vez”, se entiende que los funcionarios se sienten cómodos con sus responsabilidades dentro de su puesto de trabajo. La mayor parte de funcionarios afirman no sentirse cansados en el trabajo, ni estar consumidos a final de sus labores, concluyendo que dentro de la Coordinación General Administrativa Financiera no existe un agotamiento significativo en sus funcionarios.

2.2. Resultado del cinismo

Tabla 6
Datos obtenidos de los ítems de cinismo

Ítems	Nunca/ Ninguna vez	Casi nunca/ Pocas veces al año	Algunas veces/ Una vez al mes o menos	Regular mente/ Pocas veces al mes	Bastantes veces/ Una vez por semana	Casi siempre/ Pocas veces por semana	Siempre/ Todos los días
8. Perdido interés	69%	15%	5%	4%	4%	2%	2%
9. Perdido entusiasmo	63%	23%	4%	4%	3%	3%	0%
13. Cinismo	82%	11%	4%	3%	0%	1%	0%
14. Valor del trabajo	72%	12%	9%	4%	0%	2%	1%

Fuente: Ministerio del Ambiente, Agua y Transición Ecológica (2023)
Elaboración propia

En la Tabla 6 se observan los resultados obtenidos de los ítems de Cinismo, estos datos nos permitirán determinar cómo se encuentra cada funcionario y como es su porcentaje de cinismo dentro de la Coordinación General Administrativa Financiera.

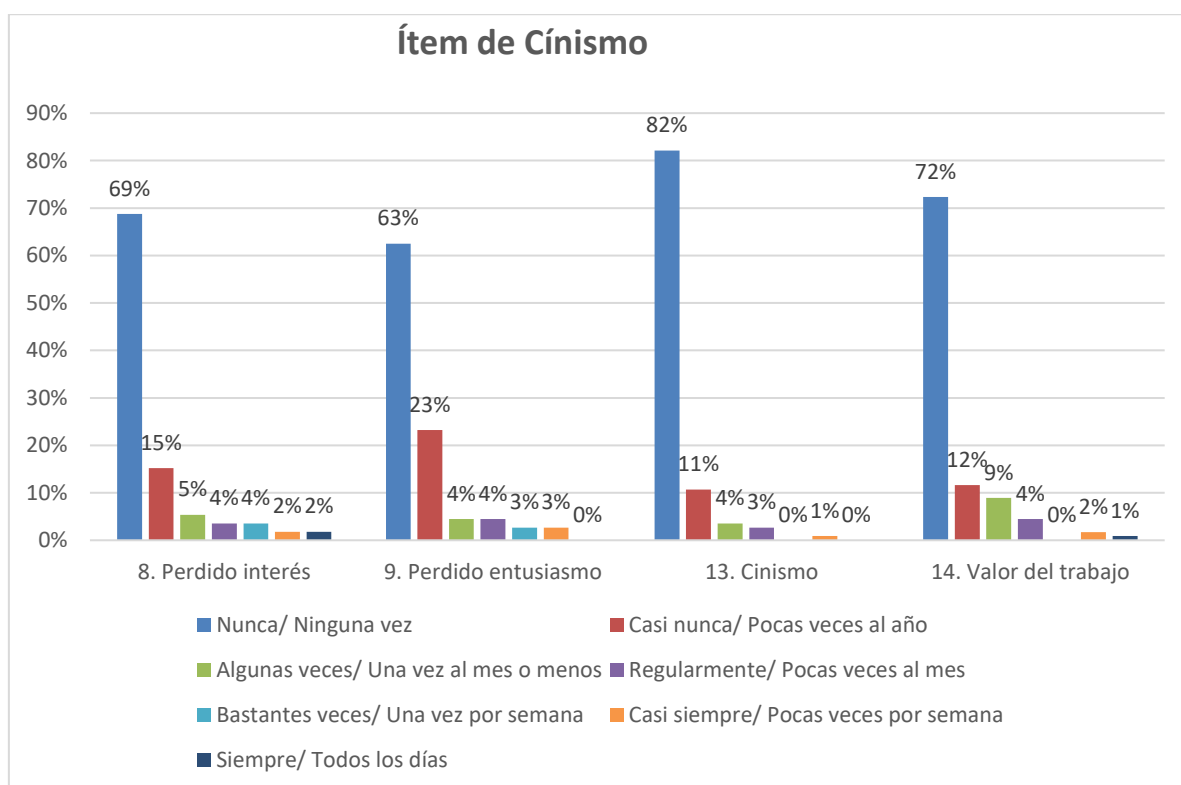


Figura 4. Datos de ítem de agotamiento

Fuente: Ministerio del Ambiente, Agua y Transición Ecológica (2023)

Los resultados obtenidos de los 112 funcionarios de las tres direcciones que pertenecen a la Coordinación General Administrativa Financiera, en la escala de cinismo muestra que en el octavo ítem la puntuación que predomina es “Nunca/Ninguna Vez” con el 69 % correspondiente a 77 funcionarios que mencionan no haber perdido interés por su trabajo desde que empezó en su puesto. La puntuación que sobresale en el noveno ítem es “Nunca/Ninguna Vez” con el 63% equivalente a 70 funcionarios que declaran no haber perdido entusiasmo por su trabajo. En el décimo tercer ítem la escala que predomina es “Nunca/Ninguna Vez” con el 82 % correspondiente a 92 funcionarios que declaran en ningún momento se ha vuelto cínico respecto a la utilidad de su trabajo. Finalmente, en el décimo cuarto la calificación que predomina es “Nunca/Ninguna Vez” con 72 % equivalente a 81 funcionarios que mencionan nunca haber dudado de la trascendencia y el valor de su trabajo.

Interpretación: Luego del análisis de los resultados obtenidos de los ítems de Cinismo, se determina que la escala de cinismo es baja en donde predomina la puntuación de “Nunca/Ninguna Vez”. Se entiende que esta escala es de menor incidencia en los funcionarios encuestados, demostrando que no han perdido interés, el entusiasmo y mucho menos han dudado del valor de su trabajo. Es evidente que los funcionarios cuentan con buenas condiciones laborales para cumplir de manera eficiente sus actividades, logrando la existencia de un interés por parte los funcionarios y la institución promoviendo la productividad y la calidad de sus servicios.

2.3. Resultado de eficacia profesional

Tabla 7

Datos obtenidos de los ítems de eficacia profesional

Ítems	Nunca/ Ninguna vez	Casi nunca/ Pocas veces al año	Algunas veces/ Una vez al mes o menos	Regular mente/ Pocas veces al mes	Bastantes veces/ Una vez por semana	Casi siempre / Pocas veces por semana	Siempre / Todos los días
5.Resolver problemas	0%	2%	5%	5%	6%	28%	54%
7.Contribuyo efectivamente	1%	2%	2%	10%	9%	18%	59%
10. Soy bueno en mi puesto	1%	1%	1%	2%	3%	15%	78%
11.Conseguir objetivos	0%	4%	4%	7%	0%	20%	65%
12.Conseguido cosas valiosas	0%	10%	6%	8%	10%	21%	45%
15. Soy eficaz	0%	0%	3%	1%	4%	25%	67%

Fuente: Ministerio del Ambiente, Agua y Transición Ecológica (2023). Elaboración propia

En la Tabla 9 se observan los resultados obtenidos de los ítems de Eficacia Profesional, estos datos nos permitirán determinar cómo se encuentra cada funcionario y como es su porcentaje de eficacia profesional dentro de la Coordinación General Administrativa Financiera.

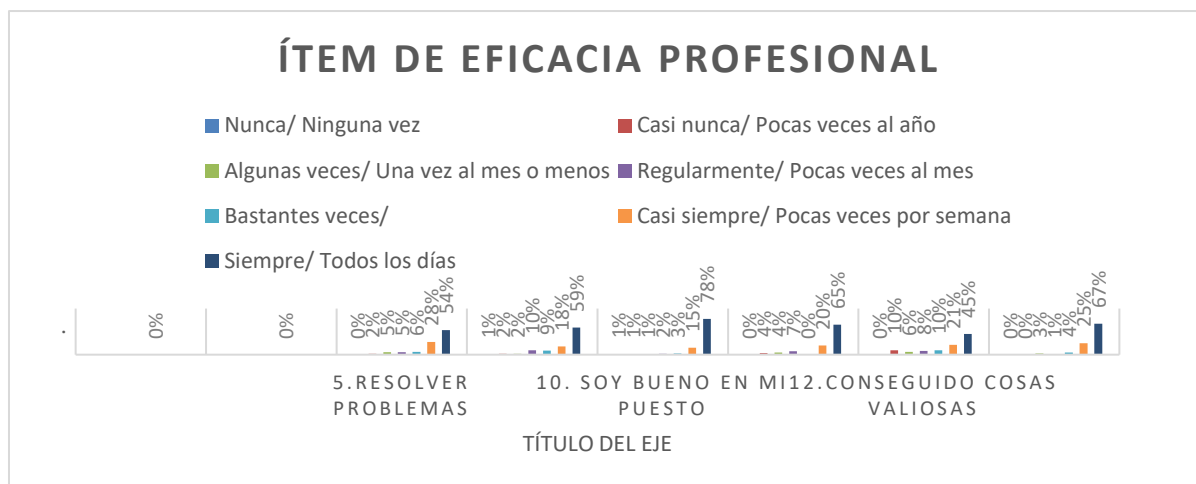


Figura 5. Datos de ítem de Eficacia Profesional

Fuente: Ministerio del Ambiente, Agua y Transición Ecológica (2023)

Los resultados obtenidos de los 122 funcionarios de las tres direcciones que pertenecen a la Coordinación General Administrativa Financiera, en la escala de eficacia profesional se mide a través de 6 ítems en la cual se observa altos niveles de eficacia en sus respuestas. En el quinto ítem la puntuación que predomina es “Siempre/ Todos los días” con el 54% correspondiente a 60 funcionarios que declaran poder resolver de manera eficaz los problemas que surgen en el trabajo; la calificación que sobresale en el ítem séptimo es “Siempre/ Todos los días” con el 59% equivalente a 66 funcionarios que mencionan contribuir efectivamente a lo que hace la institución. En el ítem décimo predomina la calificación “Siempre/ Todos los días” con el 78% que corresponde a 87 funcionarios que declaran ser buenos en su puesto de trabajo; por otra parte, en el ítem décimo primero la mayor escala es “Siempre/ Todos los días” con el 65% equivalente a 73 funcionarios que respondiendo a que siempre les estimula conseguir objetivos en su trabajo; en el décimo segundo la gran parte de respuesta fue “Siempre/ Todos los días” con el 45% que corresponde 50 funcionarios mencionan haber conseguido cosas valiosas en su puesto de trabajo; y finalmente en el décimo quinto ítem la escala que predomina es “Siempre/ Todos los días” con el 67% equivalente a 75 funcionarios que declaran que tienen seguridad de que son eficaz en la finalización de las cosas en su trabajo.

Interpretación: En referencia a la alta escala de evaluación de eficiencia profesional en las 3 direcciones de la Coordinación General Administrativa Financiera, que va desde “Siempre/Todos los días” en donde los funcionarios declaran sentirse buenos trabajadores, eficaces, efectivos que contribuyen dentro de la institución, lo que les permitió alcanzar objetivos y conseguir cosas valiosas durante su estancia, logrando, mejorando continuamente en su trabajo.

3. Resultados del Síndrome de Burnout en la CGAF

La Tabla 10 presenta los resultados obtenidos de cada escala (Agotamiento, Cinismo y Eficacia Profesional), individualmente por cada dirección:

Tabla 8
Síndrome de Burnout por Direcciones

Escala	Talento Humano	Administrativo	Financiero
Agotamiento	1,67	1,26	1,82
Cinismo	0,57	0,54	0,71
Eficacia Profesional	5,26	5,20	5,16

Fuente: Ministerio del Ambiente, Agua y Transición Ecológica (2023)
Elaboración propia

En la Tabla 10 se encuentran los resultados obtenidos de la muestra de 112 funcionarios que pertenecen a las Direcciones de Talento Humano, Administrativo y Financiero.

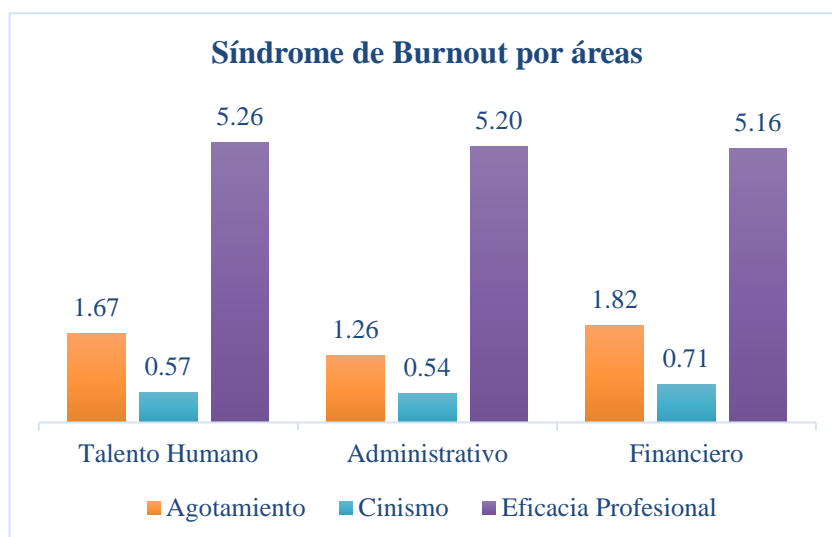


Figura 6. Datos del Síndrome de Burnout por áreas

Fuente: Ministerio del Ambiente, Agua y Transición Ecológica (2023)

Después del análisis de la evaluación del Síndrome de Burnout dentro de las 3 direcciones perteneciente a la Coordinación General Administrativa Financiera del Ministerio del Ambiente, Agua y Transición Ecológica, se puede observar de manera individual cada escala, en la primera escala de agotamiento dentro de Dirección de Administración de Talento Humano tiene una puntuación de 1,67 correspondiente a una puntuación Medio (Bajo), en la escala de cinismo de 0,57 equivalente a una puntuación baja; y finalmente en la escala de Eficacia profesional tiene una calificación de 5,26 o alto. Por otra parte, en la Dirección Administrativa la escala de agotamiento es 1,26 o bajo, en la escala de cinismo 0,54 o bajo, y finalmente en la escala Eficacia Profesional tiene una calificación de 5,20 o alto. Y la Dirección Financiera la escala de agotamiento es 1,82 o Medio (Bajo), en cinismo es de 0,71 o Medio (Bajo); y finalmente en la escala de Eficacia Profesional es de 5,16 correspondiente Medio (Alto).

4. Resultados obtenido del Síndrome de Burnout general

A continuación, se presenta de forma general los resultados obtenidos de las encuestas realizadas a los funcionarios de las distintas direcciones mencionadas anteriormente:

Tabla 9
Total del Síndrome de Burnout

Escala	Promedio	Puntuación
Agotamiento	1,58	Medio (Bajo)
Cinismo	0,61	Medio (Bajo)
Eficacia Profesional	5,21	Alto

Fuente: Ministerio del Ambiente, Agua y Transición Ecológica (2023)
Elaboración propia

La Tabla 11 presenta los resultados logrados con la aplicación del instrumento MBI General Survey al evaluar de manera individual cada escala (Agotamiento, Cinismo y Eficacia Profesional).

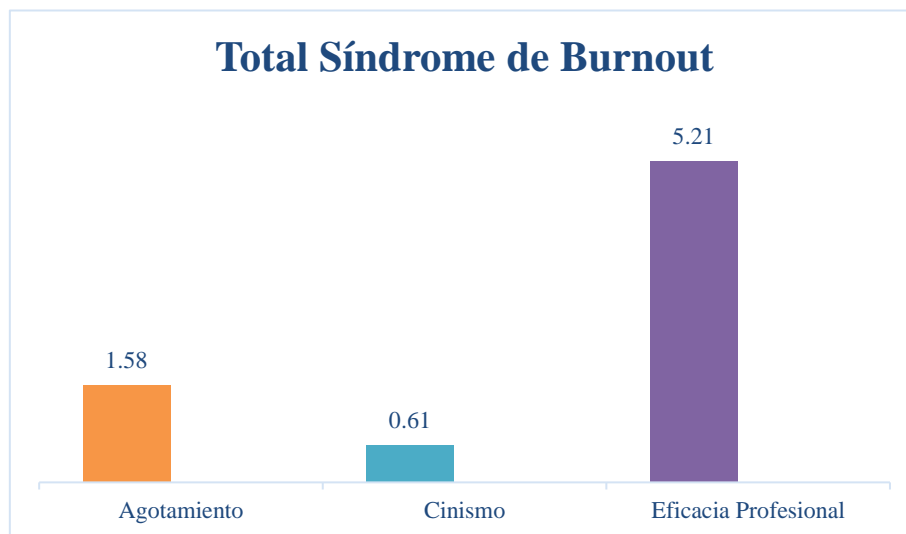


Figura 7. Datos del Síndrome de Burnout por áreas
Fuente: Ministerio del Ambiente, Agua y Transición Ecológica (2023)

Como se puede observar, en la gráfica anterior los datos obtenidos después de aplicar el instrumento MBI General Survey con respecto al Síndrome de Burnout la puntuación de Agotamiento es Medio (Bajo), en Cinismo de igual forma Medio (Bajo) y Eficacia Profesional es Alto, con esto se puede concluir mencionando que es bajo la cantidad de funcionarios que presentan características que representan el Síndrome de Burnout, y finalmente la mayor parte de funcionarios que pertenecen a la Dirección de Administrativa de Talento Humano, Administrativa y Financiera muestran una Eficacia Profesional alta al sentirse eficaces y se encuentran a gusto con su trabajo, el Agotamiento en general es Medio (Bajo) al igual que el Cinismo Medio (Bajo).

Es importante promover espacios y plataformas de diálogos, con el fin prevenir y tratar a los funcionarios que presentan características representativas de Agotamiento, Cinismo y Baja Eficacia Profesional, mejorando sus condiciones laborales y emocionales.

Capítulo cuarto

Plan preventivo

El síndrome de burnout impacta diversas áreas, por lo que es fundamental implementar intervenciones en tres niveles:

Nivel individual: es decir considerar los procesos cognitivos de autoevaluación de cada servidor y el desarrollo cognitivo y conductual es el que le permite controlar y eliminar síntomas de estrés.

Nivel grupal: es conocido que una institución es un grupo de personas que le dan vida al objetivo institucional y operacional por lo que es necesario desarrollar habilidades sociales y de apoyo entre equipos de trabajo.

Nivel organizacional: es necesario organizar la operatividad organizacional eliminando los factores de estrés y desorden que son los que interviene en el desarrollo del síndrome de burnout.

Con estos antecedentes el presente estudio forma buscar una estrategia de intervención organizacional como el principio fundamental institucional para prevenir el síndrome de burnout.

1. Elaboración del plan preventivo

Es necesario establecer varias estrategias para reducir o en mejor plano cortar con la sintomatología que lleva a los servidores del Ministerio del Ambiente, Agua y Transición Ecológica a desarrollar “Síndrome de Burnout”, así como para elevar los niveles de realización y calidad de vida en las organizaciones

Es muy probable que se ponga en primer plano la intervención individual, cuando lo real es que el problema radica en la organización, el Plan de intervención, es un plan netamente de acción y es una herramienta que se basa en el análisis anterior a los Síntomas de “Síndrome de Burnout”, cada una de las estrategias que se forman es utilizada exclusivamente para cada organización, debido a que dentro de los edificios, quienes ocupan el lugar de cada actividad son seres humanos, lo que le da la calidad de ser una organización viva de procesos cambiantes de forma que todos los procesos pueden estar sujetos a perfección.

Este plan de acción es utilizado por las organizaciones para corregir situaciones que no tienen los resultados esperados o a su vez para potencializar las características de

este que pretendemos mejorar y así cumplir con los objetivos, Misión, Visión y planificación anual.

Para elaborar este plan de acción se ha tomado como referencia un documento oficial emitido por las instituciones de salud y trabajo en España debido a que las herramientas existentes en el Ecuador no tienen carga dirigida a la medición del “Síndrome de Burnout”, el cual realmente se dirige al cuidado de los trabajadores y en la prevención que debe existir ante este tipo de riesgos psicosociales.

Es importante señalar que en Europa existe el desarrollo de una mejor cultura de salud mental, y debido a eso es que encontramos varios materiales bibliográficos con fuentes de desarrollo de herramientas de medición, que nos ayudan en el estudio de esta investigación. El ministerio de trabajo de España en conjunto con el Instituto de Seguridad e Higiene en el trabajo del mismo país, publicaron un manual de prevención del “Síndrome de Burnout”.

A continuación, se describe los procesos y las oportunidades de mejora que existan en la organización. Conforme los rasgos encontrados por medio de las encuestas.

1.1. Nivel organizativo

- Evaluar periódicamente, los riesgos psicosociales con la finalidad de identificarlos.
- Determinar los objetivos organizacionales, y determinar los objetivos personales individuales, con la finalidad de formar un vínculo donde se perciba que ambas partes sean favorecidos.
- Generar dentro de la cultura organizacional un espacio de retroalimentación.
- Generar planes de carrera profesional, con la finalidad de mover a los servidores públicos y que no se quede en un mismo puesto por años.
- Determinar autonomía y control de trabajo individual conforme el grado administrativo que le permita.
- Generar los descriptivos de cargos y puestos conforme la individualidad del Ministerio.
- Realizar auditorías periódicas con la finalidad de estandarizar las cargas laborales, más equitativas.
- Generar una cultura de comunicación, con fluidez y pertinencia.

- Determinar líderes de cada Dirección sobre y con el cual podamos coordinar e identificar los posibles casos de “Síndrome de Burnout”.
- Facilitar a los servidores públicos del Ministerio las herramientas necesarias para conseguir los objetivos institucionales.

1.2. Nivel individual

- Realizar una inducción al servidor público al inicio de su trabajo.
- Promover la diversificación de tareas y la rotación.
- Poner en agenda y capacitación programas de formación continua.
- Promover un programa de mejoramiento de competencias.
- Poner en práctica programas de atención al cliente manejo de emociones y situaciones de presión bajo resolución de conflictos.
- Capacitar al servidor público en el control de ansiedad y estrés.
- Capacitar de forma que se genere conocimiento, entre el trabajador y el puesto de trabajo.
- No todas medidas propuestas deben ser implementadas dado que este trabajo es un plan propuesta y cada puesto de trabajo como cada institución tiene sus propias características. Por lo tanto a continuación se emite varias medidas de impacto para la organización.
- Determinar las funciones, del perfil de puestos y cargos, conforme el manual de funciones de la organización, debido a que únicamente de esta manera cualquier servidor que ocupe el puesto sabrá cuáles son sus actividades, y en caso de existir estas herramientas se debe formarlas conforme la actualidad de las tecnologías y actividades.
- Evitar las jornadas laborales sean largas excesivas y horarios o turnos consecutivos. Determinar la base legal que permite los pagos de horas extras, el problema psicosocial suscita cuando se afecta el factor económico.
- Es necesario fortalecer la formación de líderes, es decir dentro de la estructura orgánica funcional se establecen los jefes de cada área, por lo que es primordial establecer retroalimentación para los líderes y delegar que usen la repetición de lo aprendido. Este tipo de liderazgo es al que más se apegan los servidores.

- Crear zonas de distracción, dentro del ambiente físico de la institución, desde hace varios años atrás es necesario un área de socialización, debido a que ayuda a disminuir la monotonía además permite, que se genere un ambiente de más compromiso conexión entre los compañeros y positivismo.
- Planificar planes de desarrollo y carrera profesional, muchas veces se escucha en las mesas de trabajo del área de talento humano, que las personas buscan desarrollarse en la empresa, las nuevas generaciones desde los 80' y 90' está programada para varias experiencias y quedarse en un solo puesto le va a generar la emoción de estancamiento por lo que están entrenados para cambios liderazgos y varios escenarios de trabajo.
- Una vez que se logra identificar los factores de riesgo psicosocial y se puede establecer opciones de mejora se puede hacer un plan de acción sobre algunos ítems importantes.

2. Programa de manejo del Síndrome de Burnout

Específicamente este síndrome representa al agotamiento emocional, para palear este síndrome podemos realizar la revisión de perfiles de cargo, y las actividades que se desempeña para evitar acciones repetidas y cambio de roles, esta corrección se puede realizar mediante auditorias de trabajo, bajo estas aristas se puede manejar las tres fuentes:

Tabla 10
Aspectos del Síndrome de Burnout

Agotamiento emocional	Revisión de perfiles de puestos y cargos
Despersonalización	Realizar talleres de integración
Realización personal	Se debe realizar encuestas para determinar cuáles son los intereses profesionales.

Fuente: Ministerio del Ambiente, Agua y Transición Ecológica (2023)
Elaboración propia

3. Cronograma estratégico

Tabla 11
Cronograma estratégico

Nro.	Actividades Propuesta de mejora	Factor Psicoemocional	Objetivo	Participantes	Indicador
1	Revisión de Perfiles de Cargo	Agotamiento Emocional – Burnout	Determinar actividades a desempeñar y evitar ambigüedad de roles	Jefaturas de Dirección TH	Actualización de perfiles cumplimiento del 100%
2	Realizar auditorías de trabajo	Agotamiento Emocional- Burnout	Determinar el número de servidores que se necesita en cada área	Jefaturas de Dirección TH	Número de Áreas con sus cargos revisados cumplimiento 100%
3	Realizar Talleres de Counseling	Despersonalización - Burnout	Empoderar el manejo emocional de los colaboradores frente a la atención al usuario.	Todos los servidores públicos	Encuestas Realizadas
4	Realizar encuestas de interés profesional	Realización personal-Burnout	Determinar los intereses personales del servidor	Todos los servidores públicos	Encuestas Realizadas
5	Determinar altos potenciales	Realización personal-Burnout	Determinar los potenciales más altos con la finalidad de generar un plan de carrera profesional.	Jefaturas de Dirección TH	Tabulación de los Altos potenciales identificados
6	Generar reuniones de retroalimentación	Satisfacción Laboral- Satisfacción con las jefaturas	Mejora de la comunicación y empatía entre jefaturas y operativos	Todos los servidores públicos	Número de reuniones realizadas en el mes 7 de 8 planificadas

Fuente: Ministerio del Ambiente, Agua y Transición Ecológica (2023)

Elaboración propia

Conclusiones y recomendaciones

Conclusiones

Conforme los objetivos planteados en este proyecto de investigación, se determinó que el “Síndrome de Burnout” se define como la combinación de tres factores agotamiento emocional, despersonalización y reducción de la realización personal. La causa se debe al estrés laboral que es difícilmente controlada de manera consciente por los trabajadores hasta transformarse en un estrés laboral crónico, y aunque existe hoy en día un fuerte interés de las organizaciones en las últimas décadas implementando gradualmente la creación de áreas de salud y seguridad ocupacional que cuenten con expertos médicos que ayuden a minimizar las sintomatologías estas no han podido ser erradicadas, muy al contrario se produce un acrecentamiento, mismo que si no es detectado con los métodos adecuados y tomando las decisiones como planes de acciones que ayuden a minimizar o erradicar este síndrome, tendrá un mayor número de trabajadores provocando perjuicios a las organizaciones. Es por este motivo que este estudio tiene la finalidad que sea de gran utilidad para el Ministerio de Ambiente, Agua y Transición Ecológica al cual se entregará la propuesta para su respectiva implementación.

Específicamente para la población analizada en función de las 3 dimensiones del Burnout se encontró que en los servidores públicos del Ministerio del Ambiente existe tendencia a presentar altos niveles de eficacia profesional, y niveles medio-bajo de la variable agotamiento y bajos niveles en cinismo. Los resultados obtenidos del síndrome de Burnout aplicados para el Ministerio del Ambiente, Agua y Transición Ecológica nos muestran en puntuación que existe un nivel de agotamiento medio bajo con un 21,35% de los trabajadores, en cuanto al nivel de cinismo este se presenta en un 8,24% correspondiente a un nivel de igual manera medio bajo y en cuanto a la eficacia profesional está en un 70,40% establecido en un nivel medio alto.

Los resultados obtenidos en este estudio indican que, aunque el índice de síndrome de Burnout es bajo en los funcionarios de las áreas de talento humano, administrativo y financiero del Ministerio del Ambiente, Agua y Transición Ecológica, se han identificado signos tempranos que sugieren una tendencia al alza. Estos indicios, reflejados en los

porcentajes y datos recolectados, advierten sobre la posibilidad de un incremento en la prevalencia del Burnout si no se implementan medidas preventivas adecuadas.

No obstante, a pesar de que los resultados obtenidos en este estudio reflejan bajos niveles de agotamiento y cinismo en los trabajadores del Ministerio del Ambiente, Agua y Transición Ecológica, es importante señalar que esta evaluación contrasta con la realidad observada en la institución. Se reportaron numerosos casos de acoso laboral y ausentismo, lo que indica la posible presencia de factores estresantes significativos. Esta discrepancia puede deberse, en parte, a que los datos fueron recolectados por personal de la misma institución, lo que pudo influir en la sinceridad de las respuestas, ya que los encuestados podrían haber respondido de manera sesgada al sentir que estaban siendo observados por sus propios compañeros.

Esta posible falta de transparencia en las respuestas refleja una dinámica común en estudios donde el personal interno realiza las evaluaciones. En muchos casos, los empleados tienden a minimizar o distorsionar sus respuestas por temor a represalias o a ser percibidos de manera negativa, lo que resulta en una subestimación de la prevalencia del síndrome de Burnout. Así, aunque las cifras sugieren que la mayoría de los trabajadores no experimenta niveles alarmantes de agotamiento o cinismo, los indicadores indirectos (como el acoso laboral y el ausentismo) alertan sobre una posible minimización del problema.

Además, en el transcurso del proceso de estudio de esta tesis, un factor muy relevante fue la fusión institucional que impactó significativamente en los resultados finales del Burnout. Inicialmente, se contaba con un 70% de personal bajo nombramiento, con varios años laborando en la institución. Sin embargo, tras las desvinculaciones y el ingreso de nuevo personal, el Burnout detectado se redujo a un 30%. No obstante, el análisis histórico muestra que es en el personal con cinco años o más de antigüedad donde comienzan a surgir las primeras alertas del síndrome. Esto indica que el tiempo que un trabajador permanece en un mismo puesto, especialmente en funciones que implican trato directo con clientes, ya sean internos o externos, puede generar un desgaste profesional significativo. Por ello, resulta crucial implementar medidas de prevención que aborden estos riesgos de manera proactiva.

Si bien los resultados del estudio muestran un nivel bajo de Burnout en el Ministerio, con una línea base del 30%, esta cifra debe interpretarse como una alerta de un posible incremento del síndrome si no se implementan estrategias preventivas

efectivas. Es indispensable que el Ministerio implemente el plan preventivo propuesto y realice un monitoreo constante de los comportamientos de los servidores públicos, a cargo del área de Salud y Seguridad Ocupacional.

El presente estudio no solo es relevante para el Ministerio en el que se realizó, sino que también resulta aplicable a otras instituciones públicas reguladas por la Ley Orgánica de Servicio Público y el Ministerio de Trabajo, como ente rector en materia de talento humano. La investigación proporciona una línea base que podría servir como referencia para un proceso más amplio de estudio sobre el aumento del Burnout en los últimos años, especialmente considerando el impacto de las diferentes generaciones en el entorno laboral y sus respectivos factores de estrés.

Se puede señalar que las autoridades a cargo del área de Talento Humano deben ser más preparados en el ámbito de psicología organizacional debiendo ser conscientes que lo primero que debe evitarse es el síndrome de burnout es decir formar profesionales expertos en reconocer las expresiones y sintomatología de los servidores de una institución, que tengan herramientas de mitigación como programas de intervención y estrategias de mitigación de riesgos psicosociales con conocimientos en procesos de evaluación, desarrollo de estrategias conductivas, estrategias de formación de equipos en entorno organizacional.

Así mismo a nivel individual el uso de estrategias de afrontamiento del control sobre el problema previene el desarrollo del síndrome de burnout, con entrenamiento en solución de problemas, técnicas de asertividad, y técnicas de manejo eficaz del tiempo, determinación de objetivos tanto personales como laborales pueden ayudar al desarrollo normal del trabajo sin llegar a desarrollar burnout.

Recomendaciones

Es necesario aplicar las propuestas correctivas con la finalidad de intervenir y mitigar los riesgos psicosociales en los que están inmersos los trabajadores.

Se recomienda que se aplique un análisis de puestos y cargos con la finalidad de ocupar cargos que puedan contar con estabilidad laboral.

Es fundamental que las autoridades encargadas del área de Talento Humano implementen evaluaciones más objetivas y anónimas, acompañadas de capacitaciones especializadas en psicología organizacional, para garantizar una detección más precisa

del síndrome de Burnout. Además, sería recomendable que los procesos de evaluación sean realizados por personal externo, lo que permitiría obtener resultados más imparciales y un diagnóstico más certero de la situación laboral.

Por medio de este trabajo se pretende generar nuevos cambios y conciencia dentro del Ministerio, a lo cual se hace necesario un seguimiento con evaluación y estudio a cargo de Talento Humano con la finalidad de evitar enfermedades psicosociales.

Se recomienda tener un sistema y una metodología de evaluación de desempeño que debe ser socializado e implementado conjuntamente con la propuesta del plan de acción.

Se recomienda que en base a la nueva realidad laboral que pasa el mundo entero es necesario implementar nuevas metodologías de trabajo que sean para siempre y no solo usadas en tiempos de pandemia o de emergencia nacional, con ellas es necesario establecer tiempos de recuperación para el trabajador ya que esto le permitirá aislarse de su rutina y rendir desde un ambiente más propio para con ello refrescar del cansancio mental.

A nivel grupal, es necesario formar grupos de trabajo y grupos de apoyo social, que incluya tanto apoyo emocional como evaluación grupal, adecuación del ambiente laboral, revisión periódica de las tareas de cada puesto operativo en forma grupal, retroalimentación e intervención grupal.

A nivel organizacional, deben existir cronogramas con programas de intervención socialización de comunicación con programas de retroalimentación, información sobre desempeño de roles, programas de desarrollo organizacional, de escalafones profesionales y de desarrollo de mejor ambiente laboral.

Para futuros estudios sobre el Burnout, se recomienda incorporar herramientas cualitativas, como entrevistas en profundidad y grupos focales, que permitan explorar con mayor detalle las causas subyacentes del estrés laboral crónico y el agotamiento emocional. Estas técnicas cualitativas complementarán los enfoques cuantitativos, proporcionando una visión más integral de los factores que contribuyen al desarrollo del síndrome de Burnout en los trabajadores. De esta manera, se podrá identificar no solo los síntomas, sino también las dinámicas laborales, los problemas de gestión y los aspectos culturales que pueden estar influyendo en el bienestar de los funcionarios.

Obras citadas

- Apiquian, Alejandra. 2007. *El síndrome del burnout en las empresas*. Mérida: Universidad Anáhuac México Norte. <https://www.anahuac.mx/mexico/EscuelasyFacultades/psicologia/sites/default/files/inline-files/sindrome%20burnout.pdf>.
- Catsicaris, Cristina, Alfredo Eymann, Nicolás Cacchiarelli, y Ignacio Usandivaras. 2007. “La persona del médico residente y el síndrome de desgaste profesional (burnout): Un modelo de prevención en la formación médica”. *Arch Argent Pediatr*: 235-6.
- ECU Ministerio del Ambiente y Agua. 2021. “Plan Estratégico Institucional 2021 – 2024”. *Ministerio del Ambiente y Agua*. <https://www.ambiente.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/04/PLAN-ESTRATEGICO-INSTITUCIONAL-MAAE.pdf>.
- ESP Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. 2005. “NTP 703: El método COPSOQ (ISTAS21, PSQCAT21) de evaluación de riesgos psicosociales”. *INSST*. https://www.insst.es/documents/94886/327446/ntp_703.pdf/2c8e594e-6330-429e-ae3d-f03d590ae087.
- . 2006. “NTP 732: Síndrome de estar quemado por el trabajo ‘Burnout’ (III): Instrumento de medición”. *INSST*. https://www.insst.es/documents/94886/326775/ntp_732.pdf.
- Esteve, Edgar Bresó, Marta Salanova, Wilmar Schaufeli, y Carme Nogareda. "NTP 732: Síndrome de estar quemado por el trabajo 'Burnout' (III): Instrumento de medición." *Psicología Educativa*, 2007.
- Ethic. 2022. “Burnout: El desgaste laboral le cuesta millones a la economía global”. *Ethic*. 27 de abril. <https://ethic.es/2022/04/burnout-el-desgaste-laboral-le-cuesta-millones-a-la-economia-global/>.
- Gil Monte, Pedro. 2012. “Riesgos psicosociales en el trabajo y salud ocupacional”. *Rev Peru Med Exp Salud Publica* 29 (2): 237-41. <http://www.scielo.org.pe/pdf/rins/v29n2/a12v29n2.pdf>.
- Hiscox, España. 2018. “Seguridad en el trabajo: Los factores de riesgo laboral”. *Hiscox España*, 6 de julio. <https://www.hiscox.es/factores-de-riesgo-laboral>.

- Hurtado, David, y Francisco Pereira. 2023. *Revista Salud Bosque* 13 (2).
<https://revistasaludbosque.unbosque.edu.co/index.php/RSB/article/view/61/47>.
- Maldonado Luna, Sandra Margarita. 2007. “Manual práctico para el diseño de la Escala Likert”. *Xihmai* 2 (4).
<https://revistas.lasallep.edu.mx/index.php/xihmai/article/view/101>.
- Manso Pinto, Juan. 2006. “Estructura factorial del Maslach Burnout Inventory- Version Human Services Survey - en Chile”. *Revista Interamericana de Psicología* 40 (1): 115-8.
- Monje Alvarez, Carlos Arturo. 2011. *Metodología de la investigación Cuantitativa y Cualitativa Guía Didáctica*. Neiva: Universidad Sur Colombiana.
- Morales, Lachiner Saborio, y Luis Fernando Hidalgo Murillo. 2010. “Síndrome de Burnout”. *Medicina Legal de Costa Rica* 32 (1).
https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-00152015000100014.
- Moreno Ximenez, Bernardo, y Carmen Baez León. 2010. “Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas”. *INSST*.
<https://www.insst.es/documents/94886/96076/Factores+y+riesgos+psicosociales%2C+formas%2C+consecuencias%2C+medidas+y+buenas+pr%C3%A1cticas/c4cde3ce-a4b6-45e9-9907-cb4d693c19cf>.
- Muguira, Andrés. 2023. “¿Qué es la escala de Likert y cómo utilizarla?”. *QuestionPro*, 23 de diciembre. <https://www.questionpro.com/blog/es/que-es-la-escala-de-likert-y-como-utilizarla/>.
- Mouzo, Jessica. 2019. “El ‘burnout’ toma peso en la lista de dolencias de la OMS”. *El País*. 28 de mayo.
https://elpais.com/sociedad/2019/05/27/actualidad/1558956228_933147.html.
- Olivares Faúndez, Victor. 2017. “Laudatio: Dra. Christina Maslach, Comprendiendo el Burnout”. *Ciencia y Trabajo* 19 (58): 59-63. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492017000100059>.
- Organización Internacional del Trabajo. 1984. “Factores psicosociales en el trabajo: Naturaleza, incidencia y prevención”. *Oficina Internacional del Trabajo Ginebra*.
<https://www.factorrespicosociales.com/wp-content/uploads/2019/02/FPS-OIT-OMS.pdf>.

- PER Instituto Nacional de Salud. 2023. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_serial&pid=1726-4634&lng=es&nrm=iso.
- Quaas, Cecilia, Macarena Born, Christian Davis, y Felipe Young. 2002. “Salud mental de los docentes: Investigaciones realizadas sobre el síndrome de burnout”. *Revista Científica de la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso*.
- Quintal, Escamilla, Isabel Molina, José Peiró, y Inés Marco. 2008. “El cinismo: una estrategia de afrontamiento diferencial en función del género”. *Psicothema* 20 (4): 596-602. <https://www.redalyc.org/pdf/727/72720414.pdf>.
- Regueiro, Ana María. 2020. “Conceptos básicos: ¿Qué es el estrés y cómo nos afecta?”. *UMA*. <https://www.uma.es/media/files/tallerestr%C3%A9s.pdf>.
- Rojas, Enrique. 2023. “Del estrés al 'burnout': cómo conocerlos para evitar caer en sus redes”. *Alimente*. 8 de octubre. https://www.alimente.elconfidencial.com/bienestar/2023-10-08/estres-al-burnout-conocerlos-para-no-caer-en-sus-redes_3749280/.
- Rosales Ricardo, Yuri, y Fredy R. Rosales Paneque. 2013. “Burnout estudiantil universitario: Conceptualización y estudio”. *Salud mental* 36 (4): 337-45. [https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0185-33252013000400009#:~:text=Freudenberger%20\(1974\)%20describe%20el%20burnout,la%20%22adici%C3%B3n%20al%20trabajo%22](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0185-33252013000400009#:~:text=Freudenberger%20(1974)%20describe%20el%20burnout,la%20%22adici%C3%B3n%20al%20trabajo%22).
- Ruiz-Frutos, Carlos, Jordi Delclós, Elena Ronda, Ana M. García, y Fernando G. Benavides. 2022. *Salud laboral: Conceptos y técnicas para la prevención de riesgos laborales*, 5.^a ed. Italia: GEA Consultoría Editorial S.L. <https://books.google.com.ec/books?hl=es&lr=&id=zY1hEAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=libro+salud+laboral&ots=gfu-d1RIBG&sig=XcrkXLsBxq5ZcVxUyJlkFcJLwKA#v=onepage&q=libro%20salud%20laboral&f=false>.
- Salarus, Richard. 2000. *En estrés y emoción manejo e implicaciones en nuestra salud*. Bilbao: Editorial Desclée de Brouwer S.A.
- Hernández Sampieri, Roberto, Carlos Fernández Collado, y Pilar Baptista Lucio. 2014. *Metodología de la investigación*. Ciudad de México: MacGraw-Hill.
- Santaella Palma, Luis Eduardo. 2022. “Incidencia del síndrome de Burnout y su relación con sobrepeso, sedentarismo y presión arterial elevada”. *Revista Científica UISRAEL*. <https://revista.uisrael.edu.ec/index.php/rcui/article/view/601/677>.

- Silva-Ramos, María Fernanda, Juan Carlos López-Cocotle, y María Elena Columba Meza-Zamora. 2020. “Estrés académico en estudiantes universitarios”. *Investigación y Ciencia* 28 (79): 75-83. <https://www.redalyc.org/journal/674/67462875008/html/>.
- Toledo León Díaz, Neftali. 2020. “Técnicas de investigación cualitativas y cuantitativas FAD UAEMex”. *Core*. <https://core.ac.uk/download/pdf/80531608.pdf>.
- Universidad de Valencia. 2023. “Riesgos psicosociales”. *Universidad de Valencia*. 23 de diciembre. <https://www.uv.es/uvweb/servicio-prevencion-medio-ambiente/es/salud-prevencion/unidades/unidad-ergonomia-psicosociologia-aplicada/psicosociologia/riesgos-psicosociales-1285946793511.html>.

Anexos

Tabla 12
Escala de Likert

Nombre de la escala	Nunca	Algunas veces al año o menos	Una vez al mes o menos	Algunas veces al mes	Una vez a la semana	Una vez a la semana	Todos los días
Valoración de la escala	0	1	2	3	4	5	6

Fuente: (Maldonado 2007)

Elaboración propia.

Tabla 13
Generalidades del método

Nombre:	Inventario “Burnout” de Maslach
Autor:	Maslach y S. E. Jackson, 1981
Aplicación:	Colectiva – Individual
Duración:	15 a 20 minutos
Finalidad:	Evaluación de “Síndrome de Burnout” como son cansancio emocional, despersonalización y falta de autorrealización personal.

Fuente: Ministerio del Ambiente, Agua y Transición Ecológica (2023)

Elaboración propia