

**Universidad Andina Simón Bolívar**

**Sede Ecuador**

**Área de Derecho**

Maestría en Derecho de la Empresa

**Manejo del *burnout* o síndrome de estar quemado por el trabajo (SQT)  
en la prevención de riesgos laborales como garantía de derechos de los  
trabajadores**

Miguel Alejandro Navarrete Astudillo

Tutora: Lina Victoria Parra Cortés

Quito, 2021





## Cláusula de cesión de derechos de publicación de tesis

Yo, Miguel Alejandro Navarrete Astudillo, autor de la tesis intitulada “Manejo del *burnout* o síndrome de estar quemado por el trabajo (SQT) en la prevención de riesgos laborales como garantía de derechos de los trabajadores”, mediante el presente documento dejo constancia 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 Derecho de la Empresa, 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.
3. En esta fecha entrego a la Secretaría General, el ejemplar respectivo y sus anexos en formato impreso y digital o electrónico.

Quito, 15 de octubre de 2021

Firma: \_\_\_\_\_



## Resumen

Esta investigación trata sobre el síndrome del *burnout* o estar quemado por exceso de trabajo (SQT), el cual data desde hace varios años a escala mundial y se encuentra presente en los trabajadores tanto públicos como privados que desempeñan sus actividades diarias en los diferentes sectores de la economía. Los trabajadores podrían encontrarse expuestos a cargas altas de trabajo que produce en ellos un desgaste tanto físico como mental. El exceso de estas cargas generaría en los trabajadores diferentes factores de riesgo psicosocial como: estrés prolongado, agotamiento o fatiga crónica, ineficacia en el trabajo, cinismo, ausentismo laboral, despersonalización y falta de realización personal, entre otros, que al ser prolongados, desembocan en lo que se conoce como el síndrome de estar quemado por el trabajo, o síndrome del *burnout*. Dicho esto, es importante mencionar que la legislación ecuatoriana no contempla aún dicho síndrome como enfermedad profesional, pese a estar catalogado por la Organización Mundial de la Salud (OMS) como fenómeno ocupacional, incluso como accidente laboral como lo es en otras legislaciones (España) y que debería ser considerada para la inclusión e implementación en la normativa legal del Ecuador, puesto que, de esa manera, existiría seguridad jurídica para los trabajadores en sus derechos laborales, principalmente en lo que respecta a la prevención de riesgos laborales de tipo psicosocial, que hoy en día aquejan cada vez más a la sociedad.

Palabras clave: agotamiento profesional, adaptación laboral, factores de riesgo psicosocial, nivel organizativo, nivel interpersonal, síndrome del *burnout*



A mis padres Carlos y Lucía por todo el amor, valores y la educación que me han brindado, pues sin ese primer paso, esto no sería posible.

A mi abuelita Inesita, quien desde el cielo, sé que me sigue enviando sus bendiciones y me acompaña en cada paso que doy.

A mis hermanos Carlos, Esteban, Lucía, por su incondicional apoyo.

De manera especial a mi querida y amada Tanya y mi pequeño Miguelito Alejandro, con quienes he pasado momentos inolvidables en su compañía, mi amor incondicional hacia ellos.

Y, a mi profesión, porque los abogados son un bien para la sociedad.





## **Agradecimientos**

A la prestigiosa Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador, en especial al Área de Derecho que me abrió las puertas de su alma mater, y me ha brindado excelentes profesores, los cuales han aportado de manera significativa en mis conocimientos.

A mi tutora, la doctora Lina Parra Cortés, por ser una persona honorable que ha contribuido de manera especial en el desarrollo de este trabajo académico.

A mis adorados padres Carlos y Lucía, mis hermanos Carlos, Esteban y Lucía, y a todos quienes me acompañaron de distintas maneras en este aprendizaje.

De manera especial a mi amada Tanya y mi pequeño Miguelito Alejandro, por su amor, apoyo, comprensión y por ser el motor de superación en mi vida profesional.



## Tabla de contenidos

Tablas .....	13
Introducción.....	15
Capítulo primero: Aspectos fundamentales del <i>burnout</i> .....	19
1. ¿Qué es el <i>burnout</i> ? .....	22
2. Fases del <i>burnout</i> .....	28
3. Riesgos y factores de riesgos psicosociales derivados del <i>burnout</i> .....	31
4. Derechos del trabajador, derivados de la prevención de riesgos laborales.....	42
5. Obligaciones del empleador frente al <i>burnout</i> .....	49
Capítulo segundo: Manejo del <i>burnout</i> o rumbo de acción en la empresa.....	53
1. Manejo del <i>burnout</i> dentro de la empresa, relativo a la prevención de riesgos laborales .....	54
2. Planificación de la actividad preventiva en la empresa u organización .....	59
3. Métodos de evaluación y mitigación de riesgos psicosociales .....	62
Conclusiones.....	69
Bibliografía.....	73



## Tablas

Tabla 1. Grupos de estresores susceptibles de desencadenar el SQT.....	42
Tabla 2. Modelo de intercambio social .....	55
Tabla 3. Niveles para la prevención del burnout .....	56
Tabla 4. Medidas de implementación de los niveles para prevención del burnout .....	57
Tabla 5. Niveles de intervención ante el burnout .....	61
Tabla 6. Evolución del concepto de burnout y sus instrumentos de medida.....	64
Tabla 7. Herramientas de estimación psicométrica del SQT.....	65
Tabla 8. Instrumento en versión Española (ver Salanova et al., 2000) del MBI – General Survey Shaufeli, Leiter, Maslach y Jackson (1996) .....	66



## Introducción

La palabra *burnout* tiene una traducción difícil al español, pero normalmente se traduce como: síndrome de estar quemado por el trabajo, en adelante (SQT), quemazón o ansio profesional, “*surmenage*”<sup>1</sup>, estrés organizacional ocupacional, entre otros. Este síndrome, tiene algunas características similares al estrés, aparece principalmente en trabajadores profesionales que se desempeñan en áreas de atención a usuarios, considerando su labor como de ayuda, atención al cliente, o son personas que trabajan en el servicio público, y que mantienen constante contacto con usuarios y/o pacientes y/o clientes dentro del desempeño de sus labores cotidianas, entre ellos tenemos: profesores,<sup>2</sup> personal médico y sanitario, asistentes sociales, funcionarios de prisiones, entre otros.

El *burnout* aparece inicialmente en el año 1974, definido por el psicólogo estadounidense de origen alemán Herbert Freudenberger, quien se refería a los comportamientos que había observado tanto en sí mismo, como en el personal sanitario de quienes eran sus compañeros de trabajo al igual que en los voluntarios que prestaban su servicios en la clínica de desintoxicación donde laboraba, los cuales, después de varios años, en su mayoría, se sentían agotados, fácilmente irritables y con una actitud cínica hacia los pacientes, además de tener tendencia a evitarlos. Freudenberger lo describió como “el agotamiento de la energía, experimentado por los profesionales, cuando se sienten sobrepasados por los problemas de los demás”.<sup>3</sup>

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 (1976) 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. De esta forma, Maslach dio cuenta en sus estudios de la relevancia en considerar los aspectos emocionales que operaban en el *burnout*, aduciendo que la tensión laboral es una variable interviniente significativa en el proceso de estrés y agotamiento psíquico, y que adecuadas

---

<sup>1</sup> “El surmenage es una forma antigua de llamar a los cuadros de estrés. Son en general crónicos y producen extenuación emocional, un desasosiego de la meta que se ha fijado y una baja de rendimiento”

<sup>2</sup> María Elena Napione Bergé, *¿Cuándo se quema el profesorado de secundaria?* (Madrid, 2011), 53, <http://www.ebooks7-24.com/?il=4938>.

<sup>3</sup> Bernardo Moreno Jiménez et al., “Artículo”, *La evaluación del burnout: Problemas y alternativas*, 1997, 3, <https://journals.copmadrid.org/jwop/files/1997/Vol2/Arti3.htm>.

estrategias de afrontamiento tenían implicaciones importantes para los individuos en cuanto a su identidad profesional y conductas laborales.<sup>4</sup>

Así mismo, la mencionada psicóloga Christina Maslach, dedicó varios años a estudiar la activación emocional necesaria para mantener la cabeza fría y actuar de un modo eficiente en medio de una crisis. Analizó los modelos, abrió la preocupación distanciada de cómo los profesionales sanitarios se implican en la cura sin sobre implicarse emocionalmente y la deshumanización defensiva, entendida cómo la necesidad de defenderse de las emociones tratando a las personas como si fueran objetos o problemas a solucionar.

El personal sanitario fue el primer campo de estudio de Maslach, pero pronto encontró que los abogados que también trabajaban con personas en extrema pobreza de igual manera reaccionaban de un modo semejante.

El Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo español (INSST) adopta la definición de Maslach<sup>5</sup> incorporándola en la Nota Técnica de Prevención de Riesgos del Trabajo, en adelante NTP 704, que en su parte pertinente, establece que es “una respuesta al estrés laboral crónico integrado por actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabaja y hacia el propio rol profesional, así como por la vivencia de encontrarse emocionalmente agotado [...]”.<sup>6</sup>

Siendo el Ecuador un estado constitucional de derechos y justicia, existen algunas faltantes en temas referentes a la protección laboral, puntualmente a los trabajadores que por diferentes motivos han sido víctimas del *burnout* o síndrome de estar quemado por el trabajo SQT. Por tal motivo, es necesario adecuar la legislación ecuatoriana a la realidad que sobrellevan los trabajadores en el ámbito empresarial, a quienes se les ha vulnerado sus derechos (salud, trabajo adecuado, buen vivir, vivir en un ambiente sano, entre otros), puesto que no se establecen los medios legales necesarios para prevenir y de ser el caso, sancionar a los causantes de dichas vulneraciones.

---

<sup>4</sup> Víctor Olivares Faúndez, “*Laudatio: Dra. Christina Maslach, Comprendiendo el Burnout*”, Ciencia y Trabajo, vol. 19, no. 58 (2017): 59 <https://www.scielo.cl/pdf/cyt/v19n58/0718-2449-cyt-19-58-00059.pdf>

<sup>5</sup> “una respuesta al estrés laboral crónico integrada por actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabaja y hacia el propio profesional, así como por la vivencia de encontrarse emocionalmente agotado. Esta respuesta ocurre con frecuencia en los profesionales de la salud y, en general, en profesionales de organizaciones de servicios que trabajan en contacto directo con los usuarios de la organización” Manuel Fidalgo Vega, “NTP 704: Síndrome de estar quemado por el trabajo o ‘*burnout*’ (I): definición y proceso de generación”, 2006, 3.

<sup>6</sup> *Ibid.*, 1.



La necesidad de estudiar el *burnout* o síndrome de quemarse por el trabajo SQT<sup>7</sup> está coligada al derecho que protege a cualquier trabajador respecto de su salud y seguridad en una organización empresarial; confiere además el derecho a un trabajo adecuado y al trabajo en un ambiente sano. La dimensión que abarca dicho derecho, implica que no deben estar sometidos los trabajadores a los motivos que son origen de exposición que genera perjuicios a la salud. En cuanto al *burnout*, se produce la exposición a riesgos psicosociales, o de organización del trabajo en los requerimientos que dependen netamente del servicio humano. Requerimientos que, en el entorno socioeconómico, repercuten en gran mayoría en la parte emocional de los trabajadores.

Por esta razón, es importante profundizar la investigación del manejo del *burnout* o síndrome de estar quemado por el trabajo (SQT) en la prevención de riesgos laborales como garantía de derechos de los trabajadores puesto que es indispensable para el ámbito laboral, en razón de que los trabajadores deben contar con tal protección en el ambiente psicosocial dentro de la organización, a fin de tener seguridad en el desempeño de sus funciones y/o labores, ya que, como veremos más adelante, el síndrome en cuestión, ocasiona una afectación grave tanto a la salud física como mental de los trabajadores.

---

<sup>7</sup> Ibid.



## Capítulo primero

### Aspectos fundamentales del *burnout*

El detrimento profesional, *burnout* o síndrome de estar quemado por el trabajo SQT, fue recientemente incorporado dentro de la Clasificación Internacional por la Organización Mundial de la Salud en adelante, (OMS)<sup>8</sup> catalogándolo al mismo como un fenómeno ocupacional que podría necesitar la atención médica o psicológica. Dicho organismo, establece las directrices y padrones sanitarios que clasifican o determinan las enfermedades a nivel mundial. La lista desarrollada por la OMS, se funda en estudios clínicos científicos verificados por muchos de los médicos con basto conocimiento sobre dicha materia en varios de los países a nivel internacional.

Dicho síndrome fue adoptado por los Estados que conforman la OMS, en la reunión llevada a cabo el 20 de mayo de 2019, posteriormente aclarado el 28 de mayo del mismo año en Ginebra-Suiza, el cual entró en vigencia el pasado 1 de enero de 2022.<sup>9</sup> Por primera vez el deterioro profesional, SQT o *burnout* entra en la categorización de la OMS como un “fenómeno ocupacional”<sup>10</sup> que podría necesitar de antelación médica o psicológica pero que no es considerada como una condición médica per se.

La Clasificación de Enfermedades de la OMS ha modificado su clasificación original denominada “CIE-10” por la denominada “CIE-11”, y proporciona una expresión habitual que coadyuva a nivel mundial con el intercambio de informaciones sanitarias en favor de todos por los profesionales de la salud que tengan interés en su investigación.<sup>11</sup>

Dicho trastorno se encuentra relacionado con el “QD85 síndrome de desgaste ocupacional”<sup>12</sup>, mismo que es producido por un trabajo excesivo, lo cual provoca

---

<sup>8</sup> Christian Lindmeier, “La Organización Mundial de la Salud (OMS) publica hoy su nueva Clasificación Internacional de Enfermedades (CIE-11)”, 18 de junio de 2018, 11, [https://www.who.int/es/news/item/17-06-2018-who-releases-new-international-classification-of-diseases-\(icd-11\)](https://www.who.int/es/news/item/17-06-2018-who-releases-new-international-classification-of-diseases-(icd-11)).

<sup>9</sup> Ibid.

<sup>10</sup> Ibid.

<sup>11</sup> Lindmeier, “La Organización Mundial de la Salud (OMS) publica hoy su nueva Clasificación Internacional de Enfermedades (CIE-11)”.

<sup>12</sup> “Es un síndrome conceptualizado como resultado del estrés crónico en el lugar de trabajo que no se ha manejado con éxito. Se caracteriza por tres dimensiones: 1) sentimientos de falta de energía o agotamiento; 2) aumento de la distancia mental con respecto al trabajo, o sentimientos negativos o cínicos con respecto al

agotamiento, falta de energía, bajo rendimiento, depresión, insomnio, cambios emocionales, alejamiento de labores y aislamiento, en los planos de lo físico, mental y emocional, así como, dolor de hombros, cuello, cabeza, tensión arterial, aumento de la frecuencia cardíaca, rigidez en la nuca y gastritis, particularmente producido por un exceso de trabajo, así como un por estrés prolongado, el cual consta como un diagnóstico médico oficial para la OMS, enfocado particularmente como consecuencia de un estrés crónico en el lugar de trabajo que no ha sido tratado a tiempo o sin éxito alguno. De tal forma que dicho padecimiento es el resultado atribuido netamente a causas del trabajo propio.<sup>13</sup>

El síndrome afecta en gran mayoría a los trabajadores vinculados con la atención a usuarios o con personas trabajadoras que deben resolver cuestiones de importancia en sus labores de forma celer e inmediata, tales como: personal médico, enfermeras, psicólogos, trabajadores del sector productivo o docentes inclusive, áreas en las que su horario por más que esté establecido en su contrato de trabajo, su nivel de responsabilidad hace que sus jornadas laborales superen en muchas ocasiones más de las 60 horas semanales, considerando que en el Ecuador la ley establece como jornada laboral, no más de las 40 horas, lo dicho, se encuentra tipificado en el art. 47 del Código de Trabajo.<sup>14</sup>

Un documento elaborado por la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económicos (OCDE) y del Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC). Indica que la cantidad en demasía de horas laboradas, la presión de parte del empleador y un ambiente no muy amigable entre los compañeros de trabajo o con los jefes exigentes, pueden provocar problemas mucho más complejos como el síndrome de “karoshi” denominado en Japón, y más conocido como la muerte por estrés laboral.

En Ecuador, el Código de Trabajo es la norma legal que estipula las relaciones laborales entre empleadores y trabajadores y es precisamente en dicha norma jurídica que

---

trabajo; y 3) una sensación de ineficacia y falta de realización. El síndrome de desgaste ocupacional se refiere específicamente a los fenómenos en el contexto laboral y no debe aplicarse para describir experiencias en otras áreas de la vida.” Organización Mundial de la Salud, “CIE-11 - CIE-11 para estadísticas de mortalidad y morbilidad”, 25 de mayo de 2019, sec. QD85, <http://id.who.int/icd/entity/129180281>.

<sup>13</sup> Paola Opazo Sáez, “La OMS aclara sobre el *burnout*: ‘fenómeno ocupacional’, no enfermedad”, blog, *Nación Farma*, (5 de junio de 2019), <https://nacionfarma.com/oms-aclara-burnout-fenomeno-ocupacional-no-enfermedad/>.

<sup>14</sup> “Art. 47.- De la jornada máxima.- La jornada máxima de trabajo será de ocho horas diarias, de manera que no exceda de cuarenta horas semanales, salvo disposición de la ley en contrario.” Ecuador, *Código del Trabajo*, Registro Oficial Suplemento 167, Codificación 17, 16 de diciembre de 2005, 27, <https://loyal.finder.lexis.com.ec>, art. 47.

debe contemplarse específicamente todo tipo de inter relaciones en el ambiente laboral. Así mismo, se debe reglamentar el problema del SQT o *burnout* laboral para establecer e implementar sanciones a los empleadores, así como las respectivas indemnizaciones a los trabajadores por sus derechos laborales vulnerados, puesto que ellos serían las víctimas de este tipo de afectación psicosocial que debe ser controlada por las empresas o los empleadores de cualquier trabajo mediante la prevención de riesgos laborales dentro de su organización.

El síndrome de *burnout*, está calificado como “la fase avanzada del estrés profesional”<sup>15</sup> el cual acarrea desequilibrio en las aspiraciones del ámbito profesional de los trabajadores, comparado con la realidad del trabajo diario que desempeñan, produciendo en ese sentido, “desmotivación, desinterés, malestar interno e insatisfacción laboral”<sup>16</sup> en los trabajadores que padecen el síndrome, además que produce tensión del individuo al interactuar frecuentemente con otras personas (usuarios, clientes, etc.)

En ese sentido, el *burnout* o quemarse por el trabajo SQT, es una “respuesta inadecuada a un estrés crónico”, puesto que genera "un conjunto de síntomas médico-biológicos y psicosociales inespecíficos, que se desarrollan en la actividad laboral, como resultado de una demanda excesiva de energía [...]”<sup>17</sup>

Dicho síndrome es más bien imperceptible, sin embargo, afecta y repercute en forma notable la calidad de vida de los trabajadores, puesto que lo convierte en un problema psicosocial de gran importancia, toda vez que el trabajador que lo padece, pierde su interés en las actividades laborales, su rendimiento laboral y capacidad de motivación se deterioran, lo cual afecta directamente a su salud física, mental y además se percibe su afectación por su entorno social.<sup>18</sup>

Asimismo, la problemática del SQT afecta en primera medida a la fuerza laboral que podría resultar más vulnerable al síndrome, además, los trabajadores que lo padecen, suelen ser personas con una elevada “auto-exigencia, baja tolerancia al fracaso, necesidad de excelencia, perfección o control y sentimiento de superioridad frente a la tarea”. Lo cual

---

<sup>15</sup> Gabriel Letelier, Enrique Navarrete, y Carmen Farfán, “Síndromes organizacionales: mobbing y *burnout*”, *Toluca, México* 1, n° 1 (mayo de 2014): 32.

<sup>16</sup> *Ibid.*

<sup>17</sup> *Ibid.*

<sup>18</sup> *Ibid.*, 32–33.

genera en ellos una distorsión cognitiva, enfocada en que “únicamente ellas son capaces de hacer las cosas bien, generando así una sobrecarga emocional”.<sup>19</sup>

El *burnout* no solo produce consecuencias negativas sobre los trabajadores que lo padecen, sino que a su vez, afecta considerablemente a las organizaciones empresariales en su productividad y funcionamiento, “ya que estos efectos negativos provocan un menor rendimiento productivo en las empresas, por la baja o suspensión de labores de los trabajadores afectados por este síndrome, lo cual, al mismo tiempo, produce un aumento del absentismo laboral que provoca altos costes que deben ser asumidos o cubiertos por las empresas,”<sup>20</sup> de tal manera que las mismas no paralizen o detengan su producción.

De igual manera, el acoso laboral que se explicará con mayor detalle en el presente trabajo, influye también en el clima laboral, afectando de tal manera en temas como la conexión, la cooperación, la colaboración y la calidad de las relaciones interpersonales con un importante resultado en la productividad y/o rendimiento empresarial.<sup>21</sup> Tanto es así, que estos resultados no acaban en las empresas, más bien afectan también a la sociedad y a las familias de los trabajadores y/o la fuerza laboral, quienes a la larga, son el músculo que genera riqueza a las empresas y a los estados en general.<sup>22</sup>

Para un mejor desarrollo de éste capítulo, se explicará con mayor detalle lo referente a temas como: ¿Qué es *burnout*?; fases del *burnout*; factores de riesgos y riesgos psicosociales derivados del *burnout*; derechos del trabajador, derivados de la prevención de riesgos laborales; y, obligaciones del empleador frente al *burnout*.

## 1. ¿Qué es el *burnout*?

Generalmente, la definición de *burnout* o SQT caracteriza al síndrome “como una respuesta inadecuada del individuo al interactuar con una relación de condiciones psicosociales nocivas de trabajo que no han sido corregidas con carácter previo.”<sup>23</sup> En ese

---

<sup>19</sup> Ibid., 33–34.

<sup>20</sup> Vanessa De Miguel Barrado y Manuel Jorge Ballester Prieto, “El acoso laboral como factor determinante en la productividad empresarial: El caso español”, 2016, 33.

<sup>21</sup> Ibid., 34.

<sup>22</sup> Ibid.

<sup>23</sup> Freudenberg Richelson, G. H., *The High Cost of High Achievement* (New York: Paperback-Bahtam Books, 1980).

sentido, la fatiga crónica, la ineficacia y negación de lo ocurrido son respuestas prolongadas atribuidas al síndrome de estar quemado por el trabajo, SQT o síndrome del *burnout*.

El mencionado síndrome, como se explicó en la parte introductoria del presente trabajo, fue descrito en el año 1974 por el psicólogo Herbert Freudenberg de Estados Unidos, quien por primera vez lo identificó como un cuadro clínico que podía revelar “el proceso de deterioro en la atención profesional”.<sup>24</sup> En palabras de Freudenberg, dicho síndrome se caracteriza por un “deterioro y cansancio excesivo progresivo unido a una reducción drástica de energía [...] acompañado a menudo de una pérdida de motivación [...] que a lo largo del tiempo afecta las actitudes, modales y el comportamiento del individuo en general”.<sup>25</sup> Añadía el autor, que es “una sensación de fracaso y una experiencia agotadora que resulta de una sobrecarga por exigencias de energía, recursos personales o fuerza espiritual del trabajador”.<sup>26</sup>

Como se indicará en el presente trabajo, el SQT o *burnout* debe ser considerado muy en cuenta por las empresas privadas dentro de su política de prevención de riesgos laborales dentro de la organización, de igual manera en las administraciones y empresas públicas, puesto que, hoy en día, el SQT, es uno de los riesgos laborales psicosociales que afectan en gran parte a los trabajadores a escala mundial. No está por demás recalcar y enfatizar que el *burnout* se origina en el estrés laboral crónico, en combinación con otros factores y/o variables relacionadas a la parte social, organizacional y personal. De tal forma, que presenta relaciones afectivas de carácter negativo que resultan per se negativas en quienes padecen dicho síndrome, especialmente afecta los niveles personales, mentales, sociales y laborales de cada trabajador.

Existen varios trabajos investigativos y/o académicos que insisten en la relevancia que tienen el SQT o *burnout* en las variables personales. Siendo precisos, existen trabajos que demuestran que variables como la autoeficacia o la competencia percibida representan con gran importancia un rol mediador en el proceso. Así mismo, otros trabajos investigativos

---

<sup>24</sup> Neil Valentín Vega et al., “Professional *burnout* syndrome”, *Revista Colombiana de Cirugía* 24, n° 3 (septiembre de 2009): 138–46.

<sup>25</sup> Abdessamad Lahib Dabaj y Jesús David Zarza Mota, *Mobbing, Burnout y Estrés Laboral: Guía para mejorar la salud y el bienestar emocional* (Ediciones difference, 2017).

<sup>26</sup> Ibid.

y/o académicos han otorgado mayor relevancia a las variables referentes a las organizaciones empresariales como: conflictos, ambigüedad de rol, trato con el cliente, entre otros.

En lo personal, consideramos que el SQT se representa en mayor medida en la segunda apreciación del párrafo precedente, puesto que, para nuestro punto de vista, es en el interno de cada organización, específicamente en el ambiente de trabajo que se generan las afectaciones psicosociales al trabajador. Sin embargo, mal haríamos en anticipar un criterio sin antes reflexionar sobre las demás características que comprenden al *burnout*.

Dicho esto, podríamos indicar que en las últimas décadas, respecto del “ámbito de la psicología del trabajo” se han incrementado en forma considerable los trabajos académicos y las investigaciones acerca del SQT o *burnout*, así mismo, en los existentes modelos explicativos, se denota una realidad práctica muy condicionada en un doble sentido. “Por un lado, desde una perspectiva conceptual, la mayor parte de las definiciones propuestas han resultado ser poco operativas. Por otro lado, y desde un ámbito más metodológico, al día de hoy la evaluación precisa del *burnout* sigue siendo una asignatura pendiente.”<sup>27</sup> Es importante mencionar que, actualmente el equipo WoNT de la Universitat Jaume I Castellón de España, están progresando con el avance de la medición del SQT o *burnout* a fin de establecer el método más adecuado y efectivo para identificar el mencionado síndrome. Del éxito que lleguen a obtener, dependerá grandemente que en los demás lugares del mundo se pueda comprender al síndrome en cuestión, a fin de poder además planear otras soluciones, puesto que el mismo, hoy en día se está destacando con gran importancia en la sociedad.

La psicóloga estadounidense Cristina Maslach, que es una de las principales investigadoras del SQT o *burnout*, ha sido quien en sus trabajos y publicaciones, ha afirmado que el SQT o *burnout* muestra una gran predominación en algunas profesiones como las relacionadas con la ayuda social (enfermeras, psicólogos, médicos, docentes, trabajadores sociales, entre otros). “Por tanto, el *burnout* presenta una elevada prevalencia en profesionales en las que la tarea consiste en satisfacer las necesidades del usuario”<sup>28</sup> entre los cuales tenemos: (docencia, sanidad, trabajo social, servicios penitenciarios, entre otros.).

---

<sup>27</sup> Edgar Bresó Esteve et al., “NTP 732: Síndrome de estar quemado por el trabajo ‘Burnout’ (III): Instrumento de medición”, 2006, 1.

<sup>28</sup> Leiter, M. P., Maslach, C. Leiter, *Nurse turnover: The mediating role of burnout. Journal of Nursing Management.*, 2009.



Aunque se han anticipado ya varias peculiaridades del síndrome prenombrado, por su acumulación y basta aprobación por parte de los doctrinarios, es necesario citar nuevamente la definición planteada por los autores Maslach, Schaufeli y Leiter en el año 2001,<sup>29</sup> quienes en forma conjunta definen al *burnout* como: “una respuesta prolongada a estresores crónicos a nivel personal y relacional en el trabajo, determinado a partir de las dimensiones conocidas como agotamiento, cinismo e ineficacia profesional [...]”.<sup>30</sup>

Como se puede considerar en la definición precedente, queda plasmado el carácter tridimensional del síndrome del *burnout* o SQT, es así, que se puede decir, que en primer lugar, tenemos al agotamiento, el cual hace alusión respecto de una sensación que implica no poder avanzar más en el plano emocional; en segundo lugar, tenemos el nivel social, el cual refiere al cinismo, el cual se presenta mostrando una actitud distante o despersonalizada respecto de sus compañeros de trabajo, así como también de la tarea profesional encomendada o por realizar; y, en tercer lugar, se podría considerar al nivel o ámbito profesional, del cual se podría decir también que la ineficacia profesional resulta equivalente a la sensación de elaborar las tareas encomendadas de manera incorrecta o inadecuada, lo cual denotaría una sensación de incompetencia en el individuo.

A pesar de que el común de la gente trabajadora de forma coloquial asocia la expresión de “estar quemado” SQT, como una afectación que significaría padecer sentimientos de agotamiento y frustración en el lugar de trabajo, lo cierto es que el *burnout* puede arrastrar graves problemas a media que avanza el cuadro clínico, por esta razón es que los trabajadores que lo padecen deben ser conscientes de los fuertes resultados que el SQT puede llegar a presentar en su salud y vida.

Autores como Jablonski enmarcan al síndrome de quemarse por el trabajo o *burnout* en los parámetros conceptuales propios del SQT, “aun siendo este un concepto en permanente evolución en tanto en cuanto se configura como un cuadro o conjunto sintomático, es decir, una relación de síntomas y de signos que se producen a un tiempo y que definen un estado determinado desde un planteamiento clínico”.<sup>31</sup>

---

<sup>29</sup> Maslach, C., Schaufeli, W.B., Leiter, M.P., *Job burnout*. vol. 52 (In S. T. Fiske, D.L. Schacter, & C. Zahn-Waxler (eds.), 2001).

<sup>30</sup> Ibid.

<sup>31</sup> JablonkiS., *Dictionary of syndromes and eponymic diseases*, 2.a ed. (Krieger: Malabar, FL, 1991).

Considerando al SQT o *burnout* como un síndrome, podríamos decir que el mismo contempla las siguientes características:

1. Se origina por la exposición de los trabajadores a cargas laborales que demandan mucha atención y concentración, lo cual genera mucha tensión en ellos.
2. En el transcurso del desarrollo de la tarea, se presenta una relación intensa y constante que perdura en el tiempo entre el trabajador y los clientes, pacientes o usuarios.
3. Sus facetas son diferentes a las caracterizadas por el estrés.

Con ajuste al criterio de Maslach, pero en cierta manera secundando el criterio de Schaufeli, podríamos aproximarnos de una nueva manera al síndrome de quemarse por el trabajo SQT o *burnout* definiéndolo al mismo como: “una respuesta al estrés laboral crónico integrado por actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabaja y hacia el propio rol profesional, así como por la vivencia de encontrarse emocionalmente agotado”<sup>32</sup>. En resumen, dicha definición refiere a una respuesta de la persona trabajadora frente al estrés cuando no marchan de la mejor manera las habilidades funcionales del individuo para afrontar la o las situaciones que provocan dicho estrés en el trabajador.

Sin embargo de lo expresado en el párrafo precedente, es importante señalar que las investigaciones de los autores prenombrados, referentes a las tres dimensiones del SQT o *burnout* (agotamiento, cinismo e ineficacia reducida profesional) han encaminado su estudio tradicional inicial, ampliándolo en el sentido de que puede ser aplicable para todo tipo de profesiones de cualquier sector de la economía. “A modo de ejemplo, existe un ámbito de estudio del denominado *burnout* académico, referido a estudiantes universitarios”<sup>33</sup>. Dicha expansión, lleva consigo extender el concepto de, sólo lo profesional, a otros ámbitos o actividades no necesariamente laborales (los estudiantes universitarios), por ejemplo, pero que, para efectos de estudio del *burnout*, también son considerados como trabajadores. En este sentido, Maslach, conjuntamente con Schaufeli, Salanova, González-Romá y Bakker<sup>34</sup> publicaron en 2002 la herramienta de medición denominada *Maslach Burnout Inventory*-

---

<sup>32</sup> Cristina Maslach, & J. Goldberg, *Prevention of burnout: New perspectives. Applied and Preventive Psychology*, 1998.

<sup>33</sup> Carmen Cecilia Caballero D. y Edgar Bresó, “Burnout in university students”, *Psicología desde el Caribe* 32, nº 3 (2015): 89–108, doi:10.14482/psdc.32.3.6217.

<sup>34</sup> W. Schaufeli, M. Salanova, V. González-Romá, & A. Bakker, *The measurement of Engagement and Burnout; A two sample confirmatory factor analytic approach. Journal of Happiness Studies*, 2002.

*Students Survey* por sus siglas (MBI-SS), la cual, ha permitido la medición del o *burnout* independientemente del ámbito ocupacional, dimensionándolo referentemente a “estudiantes”. Así, y por medio de la investigación experimental se ha confirmado que también los estudiantes presentan las tres dimensiones prenombradas como son: (agotamiento, cinismo y eficacia reducida) por ende, también se queman, pero en este caso, por efecto de sus estudios, que, como lo expresamos anteriormente, al estudio se le puede considerar un trabajo. De manera concreta, los autores revelan que al aplicar el MBI-SS, han observado que los estudiantes presentan niveles no solo de agotamiento, lo cual es comprensible por el hecho mismo de su calidad de estudiantes, pero lo que si llama la atención es que también presentan cinismo al momento de presentar sus tareas, además de que se evidencia una ineficacia reducida relacionada con las obligaciones que tienen dentro de su ámbito académico, lo cual resulta preocupante, puesto que podría presentarse también otro de los síntomas del *burnout*, como es el ausentismo, mismo que, explicaría tal vez el abandono prematuro de los estudios universitarios en los individuos que lo padecen.

De manera general, se podría determinar que “los modelos derivados de la teoría de las organizaciones son los más adecuados para explicar el síndrome de quemarse por el trabajo SQT”.<sup>35</sup> Esto se debe a que los modelos se enfocan principalmente en dar importancia a las causas que provocarían los cuadros estrés dentro de cada empresa u organización, de allí es que se tomarán las mejores estrategias a ser desarrolladas a fin de afrontar la experiencia de quemarse por el exceso de trabajo SQT. Por tanto, podríamos decir de manera general, que en el origen del *burnout* influyen tanto en la estructura de la empresa u organización, como en su clima organizacional y cultural. Es así que dichas proposiciones suelen provocar la aparición del estrés crónico para después producirse en una segunda fase el síndrome del SQT que lleva consigo graves prejuicios en la vida y salud de los trabajadores.

No obstante, existen una serie de indicadores que se pueden presentar dentro la estructura empresarial, (clima organizativo, cultural), que pueden advertir de la aparición del SQT o *burnout* en caso de producirse dosis nocivas, como son: (falta de recompensa labora,

---

<sup>35</sup> Gil-Monte, P. R., *El síndrome de quemarse por el trabajo: una enfermedad laboral en la sociedad del bienestar*. (Madrid, 2005).

déficit de información en la empresa, participaciones grupales negativas, sobrecarga de trabajo, entre otras), las cuales, al ser “nocivas”, generan en los trabajadores un estrés crónico.

Es importante destacar que, el solo hecho de pertenecer a una empresa, confiere al trabajador el derecho a la protección en su seguridad y salud ocupacional, este derecho se atribuye a razón de que “el empleador es un garante de los derechos de los trabajadores a su cargo, por el principio de subordinación, claro está, que esta protección está amparada de manera específica en lo referente al ambiente laboral.”<sup>36</sup> La dimensión del mencionado derecho conlleva además que el trabajador no debe por ningún motivo estar expuesto a potenciales perjuicios hacia su salud y en el ámbito del *burnout*, refiere a evitar su exposición a riesgos de tipo psicosocial que repercuten de manera específica en la parte emocional del trabajador.

Para poder comprender de mejor manera al SQT o *burnout*, es importante conocer las fases que dicho síndrome presenta en los trabajadores, según su nivel de afectación, dicho esto, en el siguiente subtema se explicará a profundidad las diferentes *fases del burnout*.

## 2. Fases del *burnout*

Según Fidalgo Vega en la Nota Técnica de Prevención NTP 704<sup>37</sup>, menciona que existen diversas fases concatenadas y circulares para diferentes actividades y puestos de trabajo, a razón tenemos:

*Fase inicial.* Refiere a que existe un gran entusiasmo por el trabajo y la actividad a desarrollar, además que la misma se inicia con alegría, dedicación y esmero por las tareas encomendadas.

*Fase de estancamiento.* En esta fase, no se cumplen las expectativas laborales de parte del trabajador y se valora negativamente la relación con el servicio o trabajo prestado contrastado con la remuneración percibida, existe además un desequilibrio entre demanda de trabajo y los recursos para el desarrollo del mismo, lo cual genera un estrés de tipo psicosocial, que provoca en el trabajador una respuesta de tipo ineficaz.

---

<sup>36</sup> José Antonio Burneo Burneo y José Antonio Burneo Carrera, “Responsabilidad del empleador por mobbing horizontal”, *FORO. Revista de Derecho* (2021): 49, doi:10.32719/26312484.2021.35.3.

<sup>37</sup> Fidalgo Vega, “NTP 704”, 7.

*Fase de frustración.* Fundamentalmente en esta fase, se demuestra la frustración, desilusión, desaliento, desánimo del trabajador. El trabajo carece de sentido, y por lo general la irritación del trabajador genera conflictos con el grupo de trabajo. Es importante mencionar que en esta fase, se pueden presentar fallas en la salud del trabajador y podría empezar a presentar problemas fisiológicos, emocionales y de conducta.

*Fase de apatía.* Esta fase, refiere a que aparecen una serie de cambios de actitud con la conducta del trabajador, estos cambios, se los conoce como (afrontamiento defensivo),<sup>38</sup> el cual consiste en la “tendencia a tratar a los clientes de forma distanciada y mecánica, además de la anteposición cínica de la satisfacción de las propias necesidades al mejor servicio para con el cliente y por un afrontamiento defensivo enfocado en evitar las tareas estresantes y de retirada personal”,<sup>39</sup> lo cual se conoce como: mecanismos de defensa del trabajador.

*Fase de quemado.* Esta última fase, es el colapso cognitivo y emocional del trabajador, además que conlleva importantes consecuencias para la salud y puede obligarlo a dejar el trabajo, conocido como (ausentismo laboral),<sup>40</sup> lo cual, repercutirá en él y lo arrastraría a una vida profesional de insatisfacción y frustración.

Estas fases descriptivas del SQT o *burnout*, tienen carácter cíclico, es así, que pueden repetirse en el mismo o en diferentes trabajos en los que se contrate a personal laboral, de igual manera, dichas afectaciones persisten en los diferentes momentos de la vida laboral de un trabajador.<sup>41</sup>

Como se ha mencionado anteriormente, el SQT o *burnout*, “es una respuesta inadecuada a un estrés de tipo crónico”<sup>42</sup>, el cual presenta las características siguientes:

1. *Síntomas psíquicos.* agotamiento psicológico y emocional;
2. *Síntomas del organismo.* cansancio corporal (mayor debilidad durante o después de la tarea desarrollada).

---

<sup>38</sup> Ibid.

<sup>39</sup> Ibid.

<sup>40</sup> Ibid.

<sup>41</sup> Ibid.

<sup>42</sup> M<sup>a</sup> Esperanza Serrano Ferrer, “El Burnout o Síndrome del Quemado / Publico Blog”, blog, *El Burnout o Síndrome del Quemado*, (14 de abril de 2007), <https://www.administracionpublica.com/el-burnout-o-sindrome-del-quemado/>.

- El trabajador, asumiendo que ayuda a calmar la situación, intenta alejarse del problema desarrollando en sí, una actitud distante, fría, despersonalizada y poco preocupante, demostrando así, una falta de compromiso con la empresa y el trabajo en general.
- El trabajador presenta sentimientos inadecuados, además denota su incompetencia, ineficacia respecto de las tareas a realizar, puesto que se frustra al momento de ejecutarlas.

El SQT o *burnout* no nace de forma espontánea. Se trata de un proceso incesante de carácter crónico; allí se reflejan tres aspectos fundamentales:

1. Disconformidad entre las especificaciones previas a la asignación del trabajo con las actividades propias del trabajo ejecutado;
2. Respuesta emocional por la disconformidad (fatiga y tensión); y,
3. El trabajador procura cumplir con las tareas encomendadas enfrentándose a la situación, con lo cual tiende a desarrollar otros componentes neuróticos que modifican las actitudes y/o conductas referentes al trabajo en general.<sup>43</sup>

A manera de resumen, se podría colegir que los estresores crónicos que desembocan a consecuencia del síndrome de estar quemado por el trabajo SQT o *burnout*, son combinados en las variables de carácter social, individual y organizacional, en ese sentido, se trata de un síndrome que abarca vínculos negativos que llegan a perjudicar a los trabajadores en el ámbito social, personal y laboral. En las variables individuales con género de autoeficacia su consecuencia es personal en lo físico, presentando agotamiento y malestar general; por el contrario, en las variables sociales, especialmente de apoyo, su consecuencia social sería el cinismo; y, en las variables organizacionales que tienen relación con el clima laboral y/o la reciprocidad, su consecuencia laboral es la incompetencia en las tareas asignadas o por desarrollar.

En ese sentido de ideas y toda vez que se han explicado de manera exhaustiva las fases del síndrome de estar quemado por el trabajo SQT o *burnout*, es importante analizar ahora los riesgos y los factores de riesgos de tipo psicosocial, los cuales hoy en día afectan en gran magnitud a los trabajadores y que además se derivan a consecuencia de padecer *burnout*.

---

<sup>43</sup> Ibid.

### 3. Riesgos y factores de riesgos psicosociales derivados del *burnout*

Los efectos de los factores psicosociales de riesgo “actúan sobre la salud del trabajador a través de los mecanismos de la respuesta del estrés”.<sup>44</sup> Tal como lo recoge la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y la Organización Mundial de la Salud (OMS).<sup>45</sup> “Los riesgos psicosociales, principalmente en razón de su frecuente asociación al estrés agudo, hacen que los efectos principales sean mayores”.<sup>46</sup> El acoso laboral, la violencia, o incluso el acoso sexual son algunos de los riesgos que pueden conllevar efectos negativos en los trabajadores, además de que dichos riesgos son los que regularmente aquejan generalmente al funcionamiento de la persona trabajadora.

“Otras formas de riesgos psicosociales como el estrés, la inseguridad laboral o el *burnout* y el desgaste profesional son formas de estrés crónico que por su generalidad aquejan a una gran parte del personal laboral de una empresa u organización por el propio estilo de vida personal o profesional al que están expuestos los trabajadores”.<sup>47</sup> Tanto los unos como los otros afectan generalmente al funcionamiento de su trabajador, ya sea en los niveles de seguridad personal que, al ser prolongadas, desembocan en trastornos adaptativos.

Los riesgos psicosociales además se caracterizan por su manera de provocar daños a la salud, tanto física como mental del trabajador, puesto que, en efecto, ocasionan consecuencias visibles en la salud general de la persona trabajadora.

“Aunque no pueda hacerse una diferenciación clara, los riesgos psicosociales, por su propia naturaleza, afectan de forma importante y global a los procesos de adaptación de la persona y su sistema de estabilidad y equilibrio mental”.<sup>48</sup> Existen datos estadísticos vigentes que muestran que la depresión, la ansiedad y otros indicadores que denotan una pésima salud mental, están también relacionados o coligados con la exposición a los riesgos psicosociales en el ámbito laboral.

Los riesgos psicosociales, son de hecho, “violaciones importantes de las expectativas laborales básicas, por lo que pueden generar alteraciones del sistema de procesos, cognitivos,

---

<sup>44</sup> Bernardo Moreno Jiménez y Carmen Báez León, “Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas”, noviembre de 2010, 20.

<sup>45</sup> Ibid.

<sup>46</sup> Ibid.

<sup>47</sup> Ibid., 21.

<sup>48</sup> Ibid.

emocionales y conductuales que llevan incluso a trastornos mentales de total importancia para el trabajador”.<sup>49</sup> La aparición de perturbaciones relacionadas con la depresión, suicidios o incluso conductas suicidas, suelen estar entre las más comunes.

De igual manera, el trastorno de estrés postraumático, que se ha hecho cada vez más frecuente en contenidos laborales, ha sido sugerido además por la OIT como una enfermedad profesional.<sup>50</sup> Las estadísticas refieren a que la presencia del trastorno de estrés postraumático en el aspecto laboral es cada vez más alto, además que está asociado especialmente a los riesgos psicosociales, tales como: el acoso laboral, la violencia y el acoso sexual, entre otros.

Dicho esto, resulta complicado detallar mediante un listado específico los diferentes riesgos psicosociales más relevantes. Sin embargo, existe un significativo consenso sobre los más relevantes en materia laboral, como por ejemplo: la violencia en el trabajo, el estrés y el acoso laboral.

A continuación, definiremos los riesgos antes indicados además de otros que también son considerados en el ámbito laboral como riesgos, puesto que han generado afectaciones en la calidad de vida y salud de los trabajadores:

El primero de ellos, es el *estrés*<sup>51</sup> el cual es seguramente el riesgo psicosocial con más reconocimiento a nivel mundial entre todos los riesgos, puesto que se presenta como una respuesta general ante los factores psicosociales de riesgos. En ese sentido, la Comisión Europea (U.E) define el estrés laboral como: “Un patrón de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y de comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido del trabajo, organización del trabajo y el medio ambiente de trabajo. Es un estado que se caracteriza por altos niveles de excitación y de respuesta y la frecuente sensación de no poder afrontarlos”.<sup>52</sup>

*La violencia en el trabajo*<sup>53</sup> en diferentes formas, es posiblemente el segundo riesgo psicosocial ubicado en el orden de importancia.

---

<sup>49</sup> Ibid., 21–22.

<sup>50</sup> Ibid., 21–22.

<sup>51</sup> Ibid., 22.

<sup>52</sup> Mariola Serrano Argüeso, “Prevention of emotional impact situations on work environment. A theoretical study and an analysis of its incidence in the sanitary professional in the Basque country-Spain”, 2015, 9.

<sup>53</sup> Moreno Jiménez y Báez León, “Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas”, 27.



Se considera violencia laboral cualquier incidente en el que una persona sea maltratada, amenazada o agredida en el trabajo y que ponga en peligro su seguridad, su salud, su bienestar o su rendimiento. La violencia laboral comprende los insultos, las amenazas y las agresiones físicas o psicológicas por personas ajenas al centro de trabajo dirigidas a una persona durante su jornada laboral. La violencia puede tener un componente racial o sexual.<sup>54</sup>

La violencia en el trabajo “ocurre cuando el ambiente es penetrado por intimidación discriminatoria, ridiculización, e insultos, lo suficientemente severos para alterar las condiciones de trabajo”. Por su parte la OIT, en su convenio número 190 publicado en el Registro Oficial No. 69 del 25 de mayo del 2022, el cual trata sobre “la eliminación de la violencia y el acoso en el mundo del trabajo”, manifiesta en su artículo 1, literales a) y b) lo siguiente:

- a) la expresión "violencia y acoso" en el mundo del trabajo designa un conjunto de comportamientos y prácticas inaceptables, o de amenazas de tales comportamientos y prácticas, ya sea que se manifiesten una sola vez o de manera repetida, que tengan por objeto, que causen o sean susceptibles de causar, un daño físico, psicológico, sexual o económico, e incluye la violencia y el acoso por razón de género, y
- b) la expresión "violencia y acoso por razón de género" designa la violencia y el acoso que van dirigidos contra las personas por razón de su sexo o género, o que afectan de manera desproporcionada a personas de un sexo o género determinado, e incluye el acoso sexual.<sup>55</sup>

El *acoso laboral*<sup>56</sup> es considerado como una de las tantas formas de violencia en el trabajo, pero por sus propias características, así como por varias de sus repercusiones, “parece que debe ser tomado en cuenta como una forma determinada de riesgo laboral y no sólo como forma de violencia laboral”.<sup>57</sup> Es una forma de comportamiento negativo entre compañeros de trabajo de la misma jerarquía “mobbing horizontal”,<sup>58</sup> así como entre personas que ocupan puestos superiores jerárquicos dentro de una empresa, por el que la persona que llamaremos “víctima” de dicho acoso, es vejada, humillada y atacada varias veces por el personal superior o inferior de su entorno laboral, directa o indirectamente por una o más personas de dicho

---

<sup>54</sup> Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo, “La seguridad y la salud laborales en el sector de la enseñanza”, n° 46 (2003): 1.

<sup>55</sup> Ecuador, *Convenio Sobre Eliminación de Violencia y Acoso en Mundo del Trabajo*, Registro Oficial 69, 25 de mayo de 2022, 2, <https://loyal.finder.lexis.com.ec> art. 1 lits. a) y b).

<sup>56</sup> Moreno Jiménez y Báez León, “Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas”, 32.

<sup>57</sup> Ibid.

<sup>58</sup> Burneo Burneo y Burneo Carrera, “Responsabilidad del empleador por mobbing horizontal”, 49.

entorno, con el objetivo y con el fin de perturbarla y provocar en ella un ambiente de intimidación, humillante y ofensivo.

Los efectos de los atentados a la propia dignidad e intimidad del trabajador no tienen ni la misma forma, ni la misma naturaleza ni las mismas consecuencias que pueden tener un atraco o asalto o la violencia física o verbal de un cliente. Los efectos del acoso laboral en la salud de los trabajadores son de clara importancia y están teniendo una atención cada vez mayor por la jurisprudencia de los diferentes países europeos.<sup>59</sup>

Lo mencionado por la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el trabajo, refiere justamente que el acoso laboral es un problema de seguridad y salud que hoy en día los jueces lo están considerando al momento de dictaminar sus fallos, al igual que cuantificar el daño causado a la víctima de dicho acoso, y porque no, una sanción al empleado o empleador que lo ocasionó.

En nuestra legislación ecuatoriana, el *Código del Trabajo*, referencialmente al acoso laboral, establece en su artículo 42 numeral 36,<sup>60</sup> las diferentes obligaciones que deben cumplir los empleadores, entre las cuales consta la implementación de programas de capacitación, así como las políticas internas que deberán ser impartidas al personal de cada compañía en lo referente a las diferentes modalidades de acoso laboral, las cuales deberán estar enfocadas en la prevención de todas las formas de hostigamiento, discriminación, perturbación e intimidación a los que podrían estar expuestos los trabajadores dentro del ámbito laboral.

Así mismo, la normativa legal referida, contempla en sus artículos 44, 46, 172 num. 8, 173 num. 4, 545 num. 8 y 195.3, las prohibiciones, procedimientos e indemnizaciones que tendría un trabajador en caso de ser víctima de acoso laboral o incluso las sanciones al trabajador o empleador en caso de conocer afectaciones a trabajadores que sean víctimas de dicho acoso, esto con el fin de que cualquier persona dentro de una organización o empresa, sea esta pública o privada, puedan denunciar ante la autoridad competente la afectación de un trabajador, que sea víctima o victimario de dicho acoso dentro del ámbito laboral.

---

<sup>59</sup> Moreno Jiménez y Báez León, “Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas”, 33.

<sup>60</sup> “Art. 42.- Obligaciones del empleador.- Son obligaciones del empleador:

36. Implementar programas de capacitación y políticas orientadas a identificar las distintas modalidades del acoso laboral, para prevenir el cometimiento de toda forma de discriminación, hostigamiento, intimidación y perturbación que se pudiera generar en la relación laboral con los trabajadores y de éstos con el empleador.” Ecuador, *Código Trabajo*, 20–24, art. 42. num. 36.

En ese sentido, es indispensable citar a Burneo y Burneo a lo referente a que “para que se pruebe la existencia de *mobbing*, tiene que ser reiterado, puesto que los actos aislados, a ojos de la normativa ecuatoriana, no son considerados como acoso laboral”.<sup>61</sup> Aclara el autor, que la norma legal no contempla un tiempo determinado para que se pueda considerar o imputar el acoso al victimario, sin embargo, sugiere que el tiempo prolongado o reiterado deba referirse a un plazo mayor a noventa días, es decir una vez que concluya el periodo de prueba art. 15 del Código del Trabajo,<sup>62</sup> en razón de que varios empleadores se acogen a dicho artículo para terminar la relación laboral sin indemnización ni repercusión alguna.

De esta manera, existen indemnizaciones a los trabajadores que sean víctimas de acoso laboral. Burneo y Burneo, en su obra, manifiestan que es el empleador quien debe garantizar el derecho a un ambiente sano dentro del ámbito laboral y que su responsabilidad va más allá del respeto de la normativa legal para canalizar de manera efectiva las reclamaciones de los trabajadores por actos “abusivos y tan perjudiciales a nivel psicológico para los trabajadores”.<sup>63</sup> De igual manera, los empleadores podrán recibir sanciones en caso de no cumplir con los presupuestos establecidos en el *Protocolo de Prevención y Violencia contra la Mujer Espacios de Trabajo*, implementado mediante *Acuerdo Ministerial No. MDT-2020-244*, publicado en el Registro Oficial No. 355 de fecha 22 de diciembre de 2020, mismo que inclusive estipula que responderán por omisión los empleadores en caso de no denunciar o implementar las políticas y protocolos de prevención contra la violencia de mujeres en los espacios de trabajo, es así que el art. 10 literal i) de la normativa legal antes indicada reza:

Si el empleador no ha implementado y ejecutado el Programa de Prevención de Riesgos Psicosociales y el "Protocolo de prevención y atención de casos de discriminación, acoso laboral y/o toda forma de violencia contra la mujer en los espacios de trabajo", emitidos por el Ministerio del Trabajo, el Inspector del Trabajo pondrá en conocimiento de la Dirección de Seguridad, Salud en el Trabajo y Gestión Integral de Riesgos, quien elaborará el informe de sanción para la empresa, el cual será emitido por la Dirección Regional de Trabajo y Servicio Público.<sup>64</sup>

---

<sup>61</sup> Burneo Burneo y Burneo Carrera, “Responsabilidad del empleador por mobbing horizontal”, 54.

<sup>62</sup> “art.15.- Periodo de Prueba.- [...] Durante el período de prueba, cualquiera de las partes lo puede dar por terminado libremente.”Ecuador, *Código Trabajo*, 10.

<sup>63</sup> Burneo Burneo y Burneo Carrera, “Responsabilidad del empleador por mobbing horizontal”, 49.

<sup>64</sup> Ecuador, *Protocolo de Prevención y Violencia Contra la Mujer en Espacios de Trabajo*, Registro Oficial 355, 22 de diciembre de 2020, 6–7, <https://loyal.finder.lexis.com.ec>.

De la misma manera, la resolución del convenio internacional de la OIT número 156 publicado en el Registro Oficial Suplemento No. 641 de fecha 15 de febrero de 2012, el cual trata sobre “la igualdad de oportunidades y de trato entre trabajadores y trabajadoras con responsabilidades familiares”, menciona:

Si nuestra Constitución garantiza el derecho al trabajo y la obligación de respetarlo, no cabe que los trabajadores o trabajadoras con responsabilidades familiares sean separados de su empleo por esa circunstancia, pues ello implicaría un acto discriminatorio que se halla prohibido por el artículo 11 numeral 2 de la Carta Suprema, norma que señala: "nadie puede discriminado por razones de etnia, lugar de nacimiento, edad, sexo, identidad de género (...) ni por cualquier otra distinción personal o colectiva, temporal o permanente, que tenga por objeto o resultado menoscabar o anular el reconocimiento, goce o ejercicio de los derechos".<sup>65</sup>

Procesalmente, aquel empleador que ha sido encausado en un trámite de visto bueno ante la Inspectoría del Trabajo, ya sea por acción u omisión de acoso laboral provocado directa o indirectamente por terceros dentro de la empresa u organización, deberá ser obligado a indemnizar al trabajador o trabajadora víctima de dicho acoso laboral, con el “valor de un año de la remuneración que venía percibiendo”<sup>66</sup> conforme lo establecido en el art. 195.3 inciso segundo del Código del Trabajo.

Haciendo una diferenciación entre lo que respecta al acoso laboral y al *burnout*, se puede mencionar que, por una parte, en el SQT o *burnout* no necesariamente el trabajador que padece el síndrome del quemado o *burnout*, está desbordado por la situación o está sufriendo un trato vejatorio por parte de su empleador o superiores, sino que en varias ocasiones, esto puede obedecer a una situación de, por ejemplo, monotonía en la tarea que desarrolla (trabajos repetitivos), o estar haciendo siempre lo mismo, o bien, por hartazgo de tratar con usuarios, clientes, proveedores o de siempre ir resolviendo problemas, que no necesariamente nacen de la organización o empresa; mientras que en el acoso laboral, como se mencionó en los párrafos precedentes, la afectación al trabajador necesariamente debe ser provocado por la empresa o terceros, ya sea de igual o mayor jerarquía dentro de la empresa u organización y además que debe ser reiterado y repetitivo, lo cual significa que su finalidad es el daño inminente hacia ese trabajador. Sin embargo, para efectos de la presente investigación, se deben considerar tanto al acoso laboral como al *burnout* o desgaste

---

<sup>65</sup> Ecuador, *Convenio Sobre Igualdad de Trato de Trabajadores y Trabajadoras*, Registro Oficial Suplemento 641, 15 de febrero de 2012, 6–7, <https://loyal.finder.lexis.com.ec> art. 2.

<sup>66</sup> Ecuador, *Código Trabajo*, preprint 195.3 inciso 2do.

ocupacional como factores de riesgo de tipo psicosocial pero que a nuestro criterio deberían ser analizados por la legislación ecuatoriana de manera individual, a fin de que exista una diferenciación jurídica específica para cada uno de ellos.

Siguiendo con la definición de los riesgos y/o factores de riesgo derivados del *burnout*, así como la temática planteada, tenemos al *mobbing* como *hostigamiento psicológico*,<sup>67</sup> del cual se podría decir que son todo tipo de actos y/o conductas que provocan ofensas, humillaciones, desacreditaciones y descalificaciones al personal dentro del ámbito laboral, mismas que pueden estar dirigidas hacia una o varias personas de la organización, ya sea en forma directa por el empleador o indirecta por los propios compañeros de trabajo. Un aspecto central en el marco conceptual del *mobbing* es la desigualdad de poder entre los involucrados (víctima y victimario),<sup>68</sup> lo cual indica que la experiencia de la carencia de recursos frente a “la experiencia de la agresión interpersonal es uno de los mecanismos críticos del resultado”,<sup>69</sup> de igual manera, Moreno-Jiménez y Báez-León explican sobre el *mobbing* que:

La escasa capacidad de recursos y la percepción de la importancia y gravedad de la agresión interpersonal son los dos elementos que definen la gravedad del *mobbing*. Una de sus formas es la que Einarsen (1999) ha denominado “acoso depredador” referida a una situación en la que predomina la posición de poder y su ejercicio arbitrario a fin de obtener beneficios complementarios a expensas de los derechos de otros. En esta situación la víctima se siente alienada de los acontecimientos y sin capacidad de reacción. La experiencia de falta de recursos o de expropiación de los mismos es crítica. Un esfuerzo reciente por tratar de aportar una definición operativa de *mobbing* lo hace como exposición a conductas de violencia psicológica de forma reiterada y prolongada en el marco de una relación laboral.<sup>70</sup>

Por su parte, Burneo y Buerno mencionan en referencia al *mobbing* que “es un acto doloso y eminentemente dañoso”,<sup>71</sup> citan además a Fernández Madrid indicando que “la idea de no solo la existencia de una intención evidente del acosador por causar un perjuicio en el compañero de trabajo, sino que también supone actos preparatorios de planeación y

---

<sup>67</sup> Moreno Jiménez y Báez León, “Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas”, 33.

<sup>68</sup> Ibid.

<sup>69</sup> Alberto Trimboli et al., *El Fin Del Manicomio Construcción Colectiva de Políticas y Experiencias de Salud Mental y Derechos* (Ciudad Autónoma de Buenos Aires: Centro de Publicaciones Educativas y Material Didáctico, 2021), 48, <http://public.ebib.com/choice/PublicFullRecord.aspx?p=6528213>.

<sup>70</sup> Moreno Jiménez y Báez León, “Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas”, 34.

<sup>71</sup> Burneo Burneo y Burneo Carrera, “Responsabilidad del empleador por *mobbing* horizontal”, 56.

organización; de modo tal que el acosador se esfuerza por dañar”, concluyen referenciando lo estipulado en el art. 29 del Código Civil<sup>72</sup> referente al dolo, sin embargo, aclaran que tal perjuicio dañoso o doloso debe ser probado por la víctima, puesto que, conforme el art. 1475 del mencionado cuerpo legal,<sup>73</sup> de la norma legal antes indicada, el dolo no se presume.

Otro factor de riesgo que se deriva del SQT es *el acoso sexual*,<sup>74</sup> el cual se encuentra también enmarcado “como una de las maneras de violencia laboral, es más, frecuentemente se lo categoriza como una modalidad del acoso laboral,” sin embargo, el acoso sexual tiene tipificación expresa en el contexto propio de la legislación penal ecuatoriana art.166<sup>75</sup> del *Código Orgánico Integral Penal*, es por esto que, conforme sus formas específicas y consecuencias especiales hacen que no se asemeje con el acoso laboral o la violencia en el trabajo. Sin embargo, el acoso sexual ha sido estudiado y ha generado estudios y trabajos, empíricos sobre la afectación al gremio laboral, lo cual se podría considerar como un riesgo laboral específico y consecuentemente un tema actual de investigación laboral, personal y social, en casos futuros.

Por su parte, Moreno-Jiménez y Báez-León añaden una breve reseña histórica asociada al acoso sexual explicando que:

El tema comenzó a formularse en la década de los años setenta con el resurgimiento de los movimientos feministas y su reclamación de los derechos civiles, especialmente en los Estados Unidos de América. Fue en USA, basándose en el concepto de discriminación sexual, dónde comenzó el planteamiento legal del acoso sexual (Sheffey y Tindale, 1992). Actualmente, el acoso sexual se considera un tipo de conducta que atenta contra los derechos fundamentales de la persona, una violación de su derecho a la intimidad y en último término a la libertad, por ello, la mayoría de los ordenamientos jurídicos la recogen y la tipifican actualmente.<sup>76</sup>

<sup>72</sup> “Art. 29.- [...] El dolo consiste en la intención positiva de irrogar injuria a la persona o propiedad de otro”.

<sup>73</sup> “Art. 1475.- El dolo no se presume sino en los casos especialmente previstos por la ley. En los demás debe probarse”.

<sup>74</sup> Moreno Jiménez y Báez León, “Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas”, 35.

<sup>75</sup> “Art. 166.- Acoso sexual.- La persona que solicite algún acto de naturaleza sexual, para sí o para un tercero, prevaliéndose de situación de autoridad laboral, docente, religiosa o similar, sea tutora o tutor, curadora o curador, ministros de culto, profesional de la educación o de la salud, personal responsable en la atención y cuidado del paciente o que mantenga vínculo familiar o cualquier otra forma que implique subordinación de la víctima, con la amenaza de causar a la víctima o a un tercero un mal relacionado con las legítimas expectativas que pueda tener en el ámbito de dicha relación de subordinación, será sancionada con pena privativa de libertad de uno a cinco años”. Ecuador, *Código Orgánico Integral Penal (COIP)*, Registro Oficial Suplemento 180, 10 de febrero de 2014, 66, <https://loyal.finder.lexis.com.ec>, art. 166.

<sup>76</sup> Moreno Jiménez y Báez León, “Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas”, 35.

Los autores hacen referencia a la discriminación sexual y es de allí precisamente que se desprende y se tipifica en las legislaciones mundiales el acoso sexual, el cual no es otra cosa que la conducta de un individuo que atenta contra los derechos constitucionales y/o fundamentales de otra persona, especialmente a su intimidad, libertad y sexualidad.

Prosiguiendo con la temática planteada, tenemos otro riesgo laboral como es *la inseguridad laboral*<sup>77</sup> de la cual se puede decir sin temor a equivocarnos que ha existido desde siempre, aún más con las nuevas modalidades y condiciones emergentes de trabajo contempladas en la *Ley Orgánica de Apoyo Humanitario* creada y aprobada por consecuencia de la pandemia mundial por el *covid-19*, la globalización y los procesos empresariales actuales de fusión, absorción, escisión, transformación, cambios en los giros de negocio o de líneas productivas en las empresas, además de la reducción de personal derivada de una mal llamada “fuerza mayor”, ha provocado en los trabajadores una total inseguridad, siendo actualmente un riesgo laboral<sup>78</sup> con categoría propia, ya sea por su extensión como por sus efectos en la sociedad trabajadora, en ese sentido, Moreno-Jiménez y Báez-León explican:

La inseguridad laboral podría definirse como una preocupación general acerca de la existencia del trabajo en el futuro, y también como una amenaza percibida de características de trabajo diferentes, tales como la posición dentro de una organización o las oportunidades de carrera. Rodgers y Rodgers, (1989) consideran que trabajo precario es aquel en el que hay un bajo nivel de certeza acerca de su continuidad, bajo control sobre el trabajo, escaso nivel de protección frente al desempleo o discriminación e insuficiente remuneración. Así la inseguridad laboral se ha descrito como uno de los riesgos laborales más importantes (De Witte, 1999; Goudswaard y Andries, 2002). Un elemento relevante que lo diferencia de los factores de riesgo es la importancia de sus consecuencias. En los factores de riesgo similares como la intensidad de trabajo o la irregularidad del tiempo de trabajo, están afectadas características del trabajo, mientras que en la inseguridad laboral lo que está afectado es el mismo trabajo, su misma continuidad, no las formas que pueda adoptar, por lo que sus consecuencias son claramente mayores.<sup>79</sup>

En ese sentido, se puede deducir claramente que son las condiciones propias del trabajo, así como las normas legales que lo regulan, las que producen el efecto de la inseguridad laboral y es por dicha razón que se considera a la inseguridad en el trabajo como un riesgo laboral.

---

<sup>77</sup> Ibid., 39.

<sup>78</sup> Ibid., 42.

<sup>79</sup> Ibid., 39–40.

Avanzando con los riesgos y/o factores de riesgos, tenemos al protagonista de la presente investigación es decir: el *burnout o desgaste profesional*,<sup>80</sup> el cual, no se considera como un hecho que ocurre por estar dentro de una empresa, organización o trabajo, sino más bien que es el resultado a causa del estrés crónico laboral y organizacional producido por diferentes factores que lo provocan y que producen en el trabajador un estado de agotamiento emocional y de fatiga crónica que lo desmotiva para las tareas laborales.

Nuevamente, Moreno-Jiménez y Báez-león caracterizan al síndrome en cuestión como un riesgo laboral, explicándolo con mayor detalle a continuación:

Su carácter de riesgo laboral proviene de la extensión alcanzada de las importantes consecuencias laborales y personales que puede tener y de la incipiente preocupación legal y jurisprudencial que ha tenido. Se diferencia del estrés como riesgo psicosocial en sus mayores efectos sobre el agotamiento emocional, más que en el físico, y su consiguiente pérdida de motivación laboral.<sup>81</sup>

En ese sentido, se podría acotar que el *burnout* o desgaste profesional, a diferencia del estrés como riesgo psicosocial, es más bien un riesgo laboral que afecta directamente al bienestar del trabajador.

Concluyendo con los factores de riesgos que se derivan del *burnout* tenemos al *trabajo emocional*,<sup>82</sup> definido por Martínez Iñigo, “como el autocontrol de las emociones positivas y negativas, determinando que, especialmente de estas últimas, se deriva de la existencia de normas organizacionales sobre la expresión emocional en el desempeño”<sup>83</sup> del puesto de trabajo de cada empleado, mismo que tienen como objetivo asegurar la satisfacción del empleador referente al usuario o cliente, además de la consecución de objetivos requeridos por la empresa en que laboran. El autor menciona además que “el trabajo emocional implica el control de las emociones de uno mismo para influir en las emociones de su cliente, con el objetivo de ser eficaz en su trabajo (lo cual, en el sector servicios, incluye el crear y/o mantener un estado emocional positivo en su cliente)”.<sup>84</sup> En ese sentido, se podría decir que el trabajo emocional, es un componente necesario para todo trabajo en el cual se interactúa con personas (ventas, atención al cliente, personal de hospitales y/o sanitario, entre

---

<sup>80</sup> Ibid., 42.

<sup>81</sup> Ibid.

<sup>82</sup> Ibid., 47.

<sup>83</sup> Ibid.

<sup>84</sup> Ibid., 47–48.



otros), puestos de trabajo que requieren indudables influencias en el bienestar físico y psicológico del trabajador que opera en esos puestos, debido a su complejidad y al consumo de recursos que se demandan.

Los autores Moreno-Jiménez y Báez-León, citan a Horschild, quien menciona las dos maneras en que los trabajadores “para expresar sus emociones organizacionalmente deseables en sus clientes deben ejercer un control sobre ellas”,<sup>85</sup> estas son:

*Actuación superficial.* Es el proceso por el que el trabajador expresa una emoción distinta a la que siente.

*Actuación profunda.* Cuando el trabajador modifica la emoción que siente y por tanto que expresa. Este control necesita un trabajo cognitivo pero resulta en una emoción más auténtica.<sup>86</sup>

Conforme lo han manifestado los autores Moreno-Jiménez, Gálvez, Rodríguez Carvajal, Garrosa, el análisis del estudio respecto del *Trabajo Emocional* se encuentra abarcando cada vez más relevancia para valorar la eficacia empresarial de la organización, además del bienestar personal de los trabajadores, ya que parece ser que en aquellas profesiones que son más afectadas por el trabajo emocional (personal sanitario, personal carcelario, personal docente, entre otros), se presentan mayores niveles de estrés, el cual, si llegara a intensificarse, se volvería crónico y por tanto un factor de riesgo psicosocial que provocaría el síndrome del *burnout* o SQT, el cual, en aquellos trabajadores con trabajo emocional menor, no se presenta a menudo. Sin embargo, no existe ninguna legislación en el Ecuador que contemple lo manifestado al respecto.

A nivel empresarial u organizacional, también existen factores de riesgo per se, al igual o relativos al diseño del puesto de trabajo, así como a las relaciones interpersonales; a modo de ilustración, se incorpora el siguiente cuadro con el detalle de los grupos de estresores susceptibles de desencadenar el SQT o *burnout*, acogido de la *Nota Técnica de Prevención NTP 704* publicada por el Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales de España, en conjunto con el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, mismo que se detalla a continuación:

---

<sup>85</sup> Ibid., 48.

<sup>86</sup> Ibid.

Tabla 1  
**Grupos de estresores susceptibles de desencadenar el SQT**

Factores de riesgo a nivel de organización	
•	Estructura de la organización muy jerarquizada y rígida
•	Falta de apoyo instrumental por parte de la organización
•	Exceso de burocracia, "burocracia profesionalizada"
•	Falta de participación de los trabajadores
•	Falta de coordinación entre las unidades
•	Falta de formación práctica a los trabajadores en nuevas tecnologías
•	Falta de refuerzo o recompensa
•	Falta de desarrollo profesional
•	Relaciones conflictivas en la organización
•	Estilo de dirección inadecuado
•	Desigualdad percibida en la gestión de los RRHH
Factores de riesgo relativos al diseño del puesto de trabajo	
•	Sobrecarga de trabajo, exigencias emocionales en la interacción con el cliente
•	Descompensación entre responsabilidad y autonomía
•	Falta de tiempo para la atención del usuario (paciente, cliente, subordinado, etc.)
•	Disfunciones de rol: conflicto-ambigüedad-sobrecarga del rol
•	Carga emocional excesiva
•	Falta de control de los resultados de la tarea
•	Falta de apoyo social
•	Tareas inacabadas que no tienen fin
•	Poca autonomía decisional
•	Estresores económicos
•	Insatisfacción en el trabajo
Factores de riesgo relativos a las relaciones interpersonales	
•	Trato con usuarios difíciles o problemáticos
•	Relaciones conflictivas con clientes
•	Negativa dinámica de trabajo
•	Relaciones tensas, competitivas, conflictos entre compañeros y usuarios
•	Falta de apoyo social
•	Falta de colaboración entre compañeros en tareas complementarias
•	Proceso de contagio social del (SQT)
•	Ausencia de reciprocidad en los intercambios sociales

Fuente: NTP 704

Elaboración: Fidalgo Vega, Manuel<sup>87</sup>

Como se puede observar en la Tabla 1, existen estresores susceptibles de desencadenar SQT o *burnout* los cuales se clasifican en tres niveles que son: (organizacional, diseño del puesto de trabajo, y relaciones interpersonales), mismos que contemplan algunos factores de riesgos relacionados con el síndrome en cuestión.

Toda vez que se han abordado los temas referentes al *burnout*, sus fases, riesgos y factores de riesgos psicosociales derivados del SQT, es momento de enumerar y/o especificar dentro de la normativa legal los derechos que tienen los trabajadores, así como las obligaciones de los empleadores referente a la legislación laboral, además de la prevención de riesgos laborales.

#### 4. Derechos del trabajador, derivados de la prevención de riesgos laborales

En Ecuador, la Constitución de la República, norma suprema que rige para todos los ciudadanos con inclusión de los extranjeros en el territorio nacional, consagra los siguientes derechos en el ámbito laboral:

<sup>87</sup> Fidalgo Vega, "NTP 704", 5.

Derecho al trabajo *art. 33*<sup>88</sup>, que establece: “El Estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado.”, así como también, el Estado reconoce y garantiza a las personas lo consagrado en el *art. 66*<sup>89</sup>, en sus numerales 2 y 17 que establecen: “2. El derecho a una vida digna, que asegure la salud, alimentación y nutrición, agua potable, vivienda, saneamiento ambiental, educación, trabajo, empleo, descanso y ocio, cultura física, vestido, seguridad social y otros servicios sociales necesarios.” y el “17. El derecho a la libertad de trabajo. Nadie será obligado a realizar un trabajo gratuito o forzoso, salvo los casos que determine la ley.”.

De igual manera, concuerda el *art. 325*<sup>90</sup> de la carta suprema que el Estado garantiza el derecho al trabajo y puntualiza que “Se reconocen todas las modalidades de trabajo, en relación de dependencia [...] a todas las trabajadoras y trabajadores.”.

Dentro de los principios que garantiza nuestra Constitución, se pueden rescatar lo contemplado en el *art. 326* numerales 1, 2, 5, y 6<sup>91</sup> que abarcan el impulso del “pleno empleo y la eliminación del subempleo y del desempleo”, además que “los derechos laborales son irrenunciables e intangibles” y que toda o cualquier estipulación en contrario sería nula, incluso, se reconoce que “toda persona tendrá derecho a desarrollar sus labores en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar.[...]”, además que todo trabajador deberá ser rehabilitado después de un accidente de trabajo o enfermedad profesional, adicionalmente que tendrá el derecho a ser reintegrado al trabajo y a mantener la relación laboral con su empleador de acuerdo con la ley.

Por su parte, el Código del Trabajo en su artículo 38, establece que: “Los riesgos provenientes del trabajo son de cargo del empleador y cuando, a consecuencia de ellos, el trabajador sufre daño personal, estará en la obligación de indemnizarle de acuerdo con las disposiciones de este Código, siempre que tal beneficio no le sea concedido por el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.”<sup>92</sup>, así mismo, el Título IV, arts. 347, 349,<sup>93</sup> del

---

<sup>88</sup> Ecuador, *Constitución de la República del Ecuador*, Registro Oficial 449, 20 de octubre de 2008, 19, <https://loyal.finder.lexis.com.ec>, art. 33.

<sup>89</sup> *Ibid.*, 33–3, art. 66.

<sup>90</sup> *Ibid.*, 162, art. 325.

<sup>91</sup> *Ibid.*, art. 326 num. 1, 2, 5 y 6.

<sup>92</sup> Ecuador, *Código Trabajo*, 19 art. 38.

<sup>93</sup> Ecuador, *Código Trabajo*, 102–3, arts. 347-349.

mencionado cuerpo legal en materia de prevención en riesgos laborales, contempla la determinación de los riesgos y de la responsabilidad del empleador. Dichos articulados, refieren a los riesgos por eventualidades dañosas a las que están sujetos los trabajadores, producto de la ocupación o actividad que desempeñan dentro de una organización, se establece además que: “Para los efectos de la responsabilidad del empleador se consideran riesgos del trabajo las enfermedades profesionales y los accidentes”, y definen a las enfermedades profesionales como: “las afecciones agudas o crónicas causadas de una manera directa por el ejercicio de la profesión o labor que realiza el trabajador y que producen incapacidad”. En ninguna parte del cuerpo normativo legal en materia laboral, se contemplan los riesgos o factores de riesgos psicosociales, únicamente se hacen referencia a los de tipo físico y ergonómico.

Así mismo, el Capítulo V, de la ley referida, contempla disposiciones sobre “la prevención de los riesgos, las medidas de seguridad e higiene, los puestos de auxilio, y la disminución de la capacidad para el trabajo, el art. 410”,<sup>94</sup> contempla las obligaciones respecto de la prevención de riesgos, determinando que “los empleadores están obligados a asegurar a sus trabajadores condiciones de trabajo que no presenten peligro para su salud o su vida”. De igual manera, “los trabajadores están obligados a acatar las medidas de prevención, seguridad e higiene determinadas en los reglamentos y facilitadas por el empleador.”, y su omisión, es causal de terminación del contrato de trabajo.

Por su parte, el art. 428<sup>95</sup> manifiesta que la Dirección Regional del Trabajo, será la encargada de emitir los reglamentos sobre prevención de riesgos, y determinará los “mecanismos preventivos de los riesgos provenientes del trabajo que hayan de emplearse en las diversas industrias” del país. Sin embargo, hasta que dicha estipulación se cumpla, recomienda a los empleadores de “fábricas, talleres o laboratorios, se pongan en práctica las medidas preventivas que creyeren necesarias en favor de la salud y seguridad de los trabajadores”.

El art. 539<sup>96</sup> contempla que es competencia del Ministerio de Trabajo y Empleo la organización, reglamentación y protección del trabajo, así como las demás atribuciones que contempla dicho cuerpo legal al igual que la Ley de Régimen Administrativo en materia

---

<sup>94</sup> Ibid., 116, art. 410.

<sup>95</sup> Ibid., 118, art. 428.

<sup>96</sup> Ibid., 137, art. 539.

laboral. “El Ministerio rector del trabajo ejercerá la rectoría en materia de seguridad en el trabajo y en la prevención de riesgos laborales y será competente para emitir normas y regulaciones a nivel nacional en la materia”.

En la normativa legal, además de los derechos y obligaciones enunciados, también se contempla, la obligatoriedad de implantar un sistema de gestión en seguridad y salud para el trabajo en todas las empresas e instituciones tanto públicas como privadas dentro del territorio nacional, sin perjuicio del tipo de empresa, sea esta, pequeña, mediana o grande, su actividad económica o su giro de negocio, pero sí, de la cantidad de trabajadores que se encuentren registrados en su nómina, a fin de establecer los diferentes requisitos u obligaciones a las que deben someterse y cumplir.

En ese sentido, podemos indicar que las empresas o instituciones que tienen de entre uno a diez trabajadores obligatoriamente deberán “elaborar y someter a la aprobación del Ministerio de Trabajo y Empleo por medio de la Dirección Regional del Trabajo, un reglamento de higiene y seguridad, el mismo que será renovado cada dos años”,<sup>97</sup> conforme lo establece el art. 434 del Código del Trabajo.

Así mismo, según lo establecido en el art. 14 del *Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores*, expedido mediante Decreto Ejecutivo No. DEJ 2393 - RO 565 de fecha 17 de noviembre de 1986, en concordancia con el numeral 2.5 de la *Política Nacional de Salud en el Trabajo*, expedida mediante Acuerdo Ministerial No. ACM 347 - RS 925 de fecha 20 de mayo de 2019, disponen que: “todo centro de trabajo en que laboren más de quince trabajadores deberá organizarse un Comité de Seguridad e Higiene del Trabajo integrado en forma paritaria por tres representantes de los trabajadores y tres representantes de los empleadores[...]”,<sup>98</sup> además que “las empresas que dispongan de más de un centro de trabajo, conformarán subcomités de Seguridad e Higiene a más del Comité, en cada uno de los centros que superen la cifra de diez trabajadores, sin perjuicio de nominar un comité central o coordinador”.<sup>99</sup>

---

<sup>97</sup> Ibid., 119, art. 434.

<sup>98</sup> Ecuador, *Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores*, Registro Oficial 565, 17 de noviembre de 1986, 7, <https://loyal.finder.lexis.com.ec>, art. 14.

<sup>99</sup> Ecuador, *Política Nacional de Salud en el Trabajo*, Registro Oficial Edición Especial 925, 20 de mayo de 2019, 29, <https://loyal.finder.lexis.com.ec>, num. 2.5.

De igual manera, el *numeral 1 del art. 15* del mencionado Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores<sup>100</sup>, manifiesta que: “las empresas que cuenten con cien o más trabajadores estables, se deberá contar con una Unidad de Seguridad e Higiene, dirigido por un técnico en la materia, que reportará a la más alta autoridad de la empresa o entidad”, aclarando que, aquellas “que tengan un número inferior a cien trabajadores, pero mayor de cincuenta, se deberá contar con un técnico en seguridad e higiene del trabajo”.

Contextualizando lo contemplado en las normas y reglamentos nacionales enunciados, podríamos indicar que a los trabajadores la ley los ampara respecto de garantías y derechos derivados de la prevención de riesgos laborales, sin embargo, al enfocarnos meramente en el tema del *burnout* o síndrome de estar quemado por el trabajo SQT, resulta inconcebible que la normativa legal y laboral no contemple dicha definición ni protección al trabajador en caso de presentarse riesgos o factores de riesgo psicosociales así como enfermedades profesionales derivadas del *burnout*. En ese sentido, es importante mencionar que el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS), en su *Reglamento del Seguro General de Riesgos del Trabajo*, menciona en su art. 9: “Se consideran factores de riesgos específicos que entrañan el riesgo de enfermedad profesional u ocupacional, y que ocasionan efectos a los asegurados, los siguientes: químico, físico, biológico, ergonómico y *psicosocial*.”<sup>101</sup>, además menciona que: “Se considerarán enfermedades profesionales u ocupacionales las publicadas en la lista de la Organización Internacional del Trabajo, OIT [...] o las señaladas en instrumentos técnicos y legales de organismos internacionales, de los cuales el Ecuador sea parte.”<sup>102</sup> Sin embargo, hay un inconveniente con las normas legales citadas, y es que, por un lado, se podría considerar a los riesgos de tipo psicosocial que contempla el reglamento del IESS, pero en materia de *burnout* no se encuentra la definición o conceptualización, por tanto su aplicación resulta dificultosa al momento de llevarla a un caso legal vía administrativa o peor aún en sede judicial.

Por esta razón, es importante mencionar que en otras legislaciones, inclusive la OMS, si bien, no tiene contemplado y/o normado el *burnout* o síndrome de estar quemado por el trabajo como una enfermedad profesional, sino más bien como fenómeno ocupacional, sí

---

<sup>100</sup> Ecuador, *Reglamento HSE*, 8, art. 15, num. 1.

<sup>101</sup> Ecuador, *Reglamento del Seguro General de Riesgos del Trabajo*, Registro Oficial Edición Especial 632, 12 de julio de 2016, 4–5, <https://loyal.finder.lexis.com.ec> art.9.

<sup>102</sup> *Ibid.* art.9.

que, existen legislaciones como la española que aparte de catalogar al SQT, como un factor de riesgo psicosocial, también lo establecen en su normativa ministerial e institucional, así como en resoluciones judiciales al *burnout* o SQT como accidente de trabajo enmarcado en lo referente a la prevención de riesgos laborales, dicho esto, y a modo de ejemplo podemos indicar:

En España, las Notas Técnicas de Prevención *NTP704 (I)* y *705 (II)* expedidas por el Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, así como el Instituto Nacional de Seguridad en el Trabajo, establecen al “Síndrome de estar quemado por el trabajo o ‘*burnout*’”, definiéndolo como:

El síndrome de *burnout* es una patología derivada de la interacción del individuo con unas determinadas condiciones psicosociales nocivas de trabajo. El producto de dicha interacción, que se describe a continuación, es lo que denominaremos "síndrome de estar quemado por el trabajo" (SQT), habitualmente conocido como "síndrome de *burnout*". Cuando no se realiza la evaluación y la prevención de riesgos psicosociales -especialmente en entornos de servicios humanos-, o no se protege adecuadamente al trabajador frente a esta consecuencia o, en todo caso, no se adapta el trabajo a la persona, el SQT puede aparecer.<sup>103</sup>

De igual manera, en la legislación española, la *Ley 31/1995* garantiza a los trabajadores frente a los riesgos en seguridad y salud a los que está expuesto el trabajador en materia de prevención de riesgos labores, su prevención y protección, así como las medidas que deben adoptar frente a los posibles riesgos que enfrente el trabajador en el desarrollo de sus actividades.

Lo interesante de la justicia española, es que existen algunas sentencias con fuerza de jurisprudencia en las cuales los jueces y tribunales han categorizado al *burnout*, no como enfermedad profesional, sino más bien como accidente laboral, es así que la “Sentencia Social N° 870/2018, Tribunal Superior de Justicia de Cantabria, Sala de lo Social, Sección 1, Rec 706/2018 de 17 de Diciembre de 2018”,<sup>104</sup> en su parte pertinente menciona:

Imposibilidad de encuadrar determinadas patologías psíquicas contraídas por motivo u ocasión del trabajo como enfermedades profesionales al no figurar en la lista cerrada de dichas enfermedades (artículo 116 de la LGSS. en relación con el Real Decreto 1299/2006, de 10-11), por lo que tanto la doctrina científica como judicial han de reconducir esas patologías psíquicas a la noción indicada de 'enfermedades del trabajo'. Multitud de dolencias

<sup>103</sup> Fidalgo Vega, “NTP 704”, 1.

<sup>104</sup> España - Cataluña Tribunal Superior de Justicia de Cantabria, “Sentencia”, *Sentencia Social N.º 870/2018*, 17 de diciembre de 2018, <https://www.iberley.es/print/sentencias/48078476>.

que padecen los trabajadores relacionadas con el trabajo resultan protegidas como accidentes de trabajo. De entre ellas destacan los trastornos o padecimientos que emanan del estrés en el trabajo, tanto de carácter físico (trastornos gastrointestinales, cardiovasculares, respiratorios, endocrinos o musculares), como de carácter psíquico: fatiga crónica, depresión, insomnio, la ansiedad o el agotamiento psíquico conocido como síndrome de 'burnout'. Son las enfermedades o procesos de alteración de la salud del trabajador [...] <sup>105</sup>

Así mismo, la “Sentencia Social N° 1720/2015, Tribunal Superior de Justicia de Comunidad Valenciana, Sala de lo Social, Sección 1, Rec 159/2015 de 15 de Septiembre de 2015”, <sup>106</sup> en lo referente al *burnout* como accidente de trabajo refiere:

[...] ser causa de la patología. Y esto es lo que sucede en el presente caso ya que no se conocen otras causas de origen común con mayor impacto que permitan excluir de forma indubitada el carácter laboral de la dolencia que aqueja a la actora. Dicho de otro modo y como señala la STSJ Cataluña núm. 5356/2006 (Sala de lo Social, Sección 1), de 12 julio, 'ello equivaldría a negar síndromes que, casi ignorados hasta la actualidad, se encuentran en estudio y desarrollo, como es el llamado *burnout* o síndrome del quemado, en cuanto en éstos cobra importancia la propia forma de asumir las exigencias del trabajo que tiene cada trabajador. Es innegable que el trabajo incide de forma distinta en cada individuo y que los mecanismos de defensa son diferentes en cada caso, de forma que los más débiles resortes frente a los denominados 'riesgos psicosociales del trabajo' conducen al trabajador con más facilidad a desarrollar trastornos de adaptación al mismo, mientras que en supuestos de contar con más[...] Estimamos el Recurso de Suplicación interpuesto en nombre de D.ª María Esther, contra la sentencia dictada por el Juzgado de lo Social nº. Cuatro de los de Castellón y su provincia, de fecha 30 de mayo de 2014, en virtud de demanda presentada a su instancia contra el Instituto Nacional de la Seguridad Social, la Tesorería General de la Seguridad Social, Unión de Mutuas y Hoteles Marina D'or S.L.; y, revocando la referida sentencia estimamos la demanda y declaramos accidente de trabajo la contingencia de la que deriva el proceso de incapacidad temporal de la demandante, condenando a los demandados a las consecuencias legales derivadas de dicha declaración [...] <sup>107</sup>

Para los países Andinos suscriptores, entre ellos el Ecuador, existe la normativa contemplada en el *Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo* <sup>108</sup> o *Acuerdo de Cartagena 584*, y su respectivo *Reglamento*, <sup>109</sup> que en materia de prevención de riesgos laborales, establece que: “los empleadores serán solidariamente responsables por la aplicación de las medidas de prevención y protección frente a los riesgos del trabajo [...] de

---

<sup>105</sup> Ibid.

<sup>106</sup> España Tribunal Superior de Justicia de la Comunidad Valenciana, “Sentencia”, *Sentencia Social N.º 1720/2015*, 15 de septiembre de 2015, <https://www.iberley.es/print/sentencia-social-n-1720-2015>.

<sup>107</sup> Ibid.

<sup>108</sup> Ecuador, *Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo*, Registro Oficial Suplemento 461 / Decisión del Acuerdo de Cartagena 584, 15 de noviembre de 2004, 1, <https://loyal.finder.lexis.com.ec>.

<sup>109</sup> Ecuador, *Reglamento del Instrumento Andino de Seguridad en el Trabajo*, Registro Oficial Edición Especial 28 / Resolución de la Secretaría Andina 957, 12 de marzo de 2008, 1, <https://loyal.finder.lexis.com.ec>.



acuerdo a los factores de riesgo a que se encuentren expuestos los trabajadores y las trabajadoras [...]”, sin embargo, no se menciona nada respecto del agotamiento laboral, o síndrome de estar quemado por el trabajo SQT, ni mucho menos la terminología *burnout*, pero si se establecen aspectos referentes a riesgos psicosociales, estrés laboral, entre otros, que, en parte sirven para que las empresas dentro de sus políticas y/o reglamentos internos valoricen psicológicamente a los trabajadores a fin de que puedan implementar la prevención del *burnout*.

## 5. Obligaciones del empleador frente al *burnout*

La normativa legal ecuatoriana, contempla ciertos tipos de obligaciones del empleador respecto de la prevención de riesgos laborales, a razón: el art. 410<sup>110</sup> establece las obligaciones respecto de la prevención de riesgos, determinando que “los empleadores están obligados a asegurar a sus trabajadores condiciones de trabajo que no presenten peligro para su salud o su vida.” De igual manera, como obligaciones para los trabajadores tenemos que: “los trabajadores están obligados a acatar las medidas de prevención, seguridad e higiene determinadas en los reglamentos y facilitadas por el empleador”, y su omisión constituye justa causa para la terminación del contrato de trabajo.

Asimismo, la normativa laboral que en nuestra legislación adopta una posición garantista, obliga a los empleadores respecto de sus trabajadores que tienen a cargo, a fungir dentro del ámbito laboral, como garantes de sus derechos. Es justamente por dicha calidad que la legislación les otorga que tienen la responsabilidad y la obligación de implementar Reglamentos Internos de Trabajo, Reglamentos de Seguridad y Salud en el Trabajo y demás Políticas Internas a fin de precautelar la seguridad de los trabajadores, así como llevar un control anual y periódico en sus matrices de riesgos, sobre los accidentes y/o enfermedades laborales o profesionales, además de las valoraciones y/o mediciones de factores de riesgos psicosociales ocurridos en el ambiente de trabajo.

Idealmente, las políticas internas son un pilar fundamental que sirven en las empresas para reglamentar las obligaciones y derechos de los trabajadores, así como también se acoplan a la actividad o giro del negocio de los empleadores. Sin embargo, en dichas

---

<sup>110</sup> Ecuador, *Código Trabajo*, 116, art. 410.

reglamentaciones también se podrían contemplar normas de prevención de riesgos psicosociales que puedan de alguna manera afectar al trabajador en casos de exposición prolongada, por lo que podría ser necesaria una reubicación, un asesoramiento psicológico o acompañamiento en el puesto de trabajo, entre otros, a fin de prevenir el SQT. Burneo y Burneo explican que “la figura del Reglamento Interno de Trabajo (RIT) tiene bastantes similitudes. El R.I.T. se encuentra regulado en el artículo 64 del Código del Trabajo, si bien este artículo se refiere a fábricas también incluye a establecimientos de trabajo colectivo, por lo que podría aplicarse a una variedad de organizaciones”,<sup>111</sup> en las cuales se presente continuamente interacción con muchos trabajadores, al igual que su función esté relacionada con las actividades de tipo servicio, atención al usuario, y demás actividades en las que se puedan desarrollar factores de riesgo que perjudiquen de manera considerable al trabajador.

En materia de *burnout* o síndrome de estar quemado por el trabajo SQT, no existe, como tal, normativa legal ecuatoriana que contemple obligaciones para los empleadores respecto de esta situación que cada vez afecta a más personas trabajadoras y que no cuentan con protección legal para prevenir el riesgo, que incluso, si se volviera de manera crónica, podría desembocar en una enfermedad muy grave que pondría en peligro la salud de ese trabajador víctima del *burnout*.

En esa línea de pensamiento, además de las consideraciones detalladas en el subtema anterior, además de que, como se indicó previamente, no existe dentro de la normativa legal ecuatoriana obligaciones del empleador específicamente a lo concerniente al *burnout*, consideramos necesario establecer lineamientos contemplados en otras legislaciones, tales como la española, a fin de que, estas puedan ser acogidas por el Ecuador, para de esta manera, contar con protección legal que ampare a los trabajadores tanto públicos como privados en lo concerniente a prevenir el *burnout* o síndrome de estar quemado por el trabajo SQT como factor de riesgo psicosocial en el ámbito laboral, dentro de las funciones que se desempeñen en una empresa o institución.

Por las razones expuestas, es necesario preguntarse ¿cómo deberían tratar los empleadores el *burnout* o síndrome de estar quemado por el trabajo SQT? Para responder a la interrogante, es necesario analizar previamente desde el punto de vista normativo y legal así como los instrumentos y convenios internacionales que se mencionaron en los párrafos

---

<sup>111</sup> Burneo Burneo y Burneo Carrera, “Responsabilidad del empleador por mobbing horizontal”, 52.

precedentes, los cuales sirven de guía para el desarrollo del siguiente capítulo de nuestra investigación, la cual se enfoca básicamente en el cuatro pilares fundamentales que son: el manejo del *burnout* o rumbo de acción dentro de la empresa; Manejo del *burnout* dentro de la empresa, relativo a la prevención de riesgos laborales; Planificación de la actividad preventiva en la empresa u organización; y para concluir con la metodología de evaluación y mitigación de riesgos psicosociales.



## Capítulo segundo

### Manejo del *burnout* o rumbo de acción en la empresa

Los entornos de un trabajo tienen un predominio considerable sobre la salud laboral de los trabajadores, lo cual, consecuentemente está vinculado directamente con la calidad del trabajo y/o servicio que ofrecen las empresas u organizaciones. Dentro de dichas consecuencias tenemos: “tasas de accidentalidad, la morbilidad y el absentismo de los profesionales que están directamente ligadas a las condiciones de trabajo”.<sup>112</sup> Del mismo modo, las cualidades con las que se desenvuelven los trabajadores hacia los clientes o usuarios de la empresa u organización, inclusive el trabajo y/o servicio que brindan están ligados íntegramente a los riesgos relacionados a su entorno laboral. “En algunos sectores de actividad esto cobra especial relevancia, debido a que los profesionales trabajan en continua interacción con personal, prestándoles el servicio”.<sup>113</sup>

De manera general podemos anticipar que no contamos con datos precisos sobre la predominación del *burnout* o SQT, referente a la población generacional, de algunos grupos que demuestran un mayor riesgo. Sin embargo, se podrían anticipar algunos aspectos significativos<sup>114</sup> como: diferencias en función de la edad, así, el grupo poblacional entre los 30 y los 50 años de edad, presenta mayor prevalencia; en variables como: el nivel de estudios, el estado civil, número de hijos, el tipo de contrato de trabajo suscrito con la empresa y/o la organización, no se puede establecer una tendencia clara con relación a otras.

Como se ha venido explicando, la mayoría de los estudios se han centrado en las profesiones de contacto como: personal docente, sanitario, fuerzas de seguridad pública, servicios sociales, funcionarios de prisiones, entre otros, es decir, en los profesionales cuyas tareas consisten en mantener una relación frecuente con los usuarios. Generalmente, algunos estudios revelan que la predominación en estas profesiones ondea entre el 10 y el 50 por ciento de los trabajadores en general.

---

<sup>112</sup> Fidalgo Vega, “NTP 704”, 3.

<sup>113</sup> Ibid.

<sup>114</sup> Moreno Jiménez y Báez León, “Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas”, 544–49.

No obstante, en el párrafo precedente, el *burnout* no es exclusivo para este tipo de trabajadores, puesto que existen también estudios con supervisores, directores, técnicos, ingenieros, secretarios, vendedores, entre otros; incluso con otros trabajadores que no pertenecen al denominado “sector servicios”. Esta realidad conlleva consecuencias perjudiciales sobre la salud laboral, tanto a nivel organizativo de la empresa como a nivel individual de cada trabajador.

La conclusión general de todos los estudios, es que el SQT o *burnout* es un problema con gran magnitud para ser tenido muy en cuenta, tanto por las consecuencias que acarrea para la salud de los trabajadores, como para las empresas u organizaciones sean públicas o privadas.

Para un mejor desarrollo de éste capítulo, se explicará con mayor detalle lo referente a temas como: Manejo del *burnout* dentro de la empresa, relativo a la prevención de riesgos laborales; Planificación de la actividad preventiva en la empresa u organización; para concluir con la metodología de evaluación y mitigación de riesgos psicosociales.

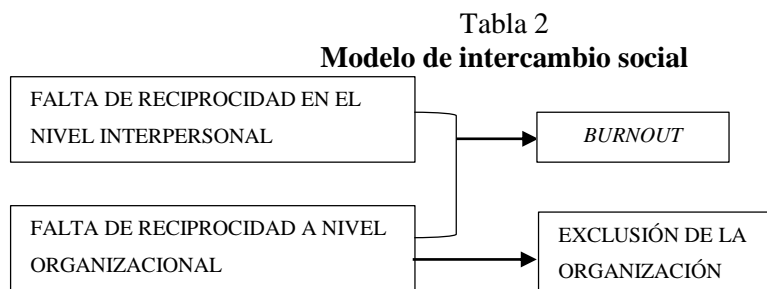
## **1. Manejo del *burnout* dentro de la empresa, relativo a la prevención de riesgos laborales**

El origen del *burnout* o SQT se desarrolla debido a los diferentes requerimientos de interacción que se producen dentro del entorno laboral, específicamente con el trato con clientes de la empresa u organización. Cuando dichas exigencias son demasiado excesivas, acompañadas de tensión en el aspecto emocional y cognitivo, generan en el trabajador condiciones propias de “estrés”,<sup>115</sup> las cuales, al ser crónico actúan y producen en el empleado un patrón de respuestas que concuerdan con los síntomas del *burnout*. Estas condiciones previas susceptibles de provocar el daño existen en muchos sectores de la economía relacionados a la actividad que generan los trabajadores en general.

---

<sup>115</sup> “El estrés es una respuesta que es producto de una combinación de variables físicas, psicológicas y sociales. A menudo, este síndrome se desencadena bajo unas condiciones de trabajo en las que se destacan especialmente estresores como escasez de personal, - que supone sobrecarga laboral-, trabajo en turnos, trato con usuarios problemáticos, contacto directo con la enfermedad, con el dolor y con la muerte, falta de especificidad de funciones y tareas -lo que supone conflicto y ambigüedad de rol-, falta de autonomía y autoridad en el trabajo para poder tomar decisiones, rápidos cambios tecnológicos, etc.” Fidalgo Vega, “NTP 704”, 4.

Adicionalmente, se puede indicar que debe existir un balance entre los intercambios sociales, las demandas, la prestación de servicios y los recursos de los que dispone el trabajador, los cuales deben ser recíprocos en relación de su esfuerzo por parte del empleador, empresa u organización, puesto que, de allí se condiciona o determinan las consecuencias del *burnout* o SQT. En la siguiente figura se ilustra un ejemplo de modelo de intercambio social relacionado con el síndrome:



Fuente: NTP 704

Elaboración: Schaufeli, 1996

Sin embargo, se han determinado infinidad de protocolos de aplicabilidad para empresas u organizaciones, mismos que están encaminados a prevenir el síndrome del trabajador quemado por exceso de trabajo SQT o *burnout*, y todos ellos se pueden clasificar en tres niveles de acción distintos, mismos que son aplicables obviamente a las organizaciones o empresas. En ese sentido, tenemos la descripción y desarrollo de los siguientes niveles: *nivel organizativo*, *nivel interpersonal* y *nivel individual*, los cuales, se ilustran en la Tabla 3 en la presente investigación.

De esta manera, el *nivel organizativo* sirve o se caracteriza para implementar las medidas fundamentales dentro de la organización o empresa; de igual manera, en el *nivel interpersonal* se originan las interacciones que se producen dentro de la organización o empresa tanto a nivel de trabajadores, empleadores e inclusive sus socios u accionistas; y, finalmente en el *nivel individual*, se establecen las categorías individuales, esto es, aquellas enfocadas en el trabajador. No está por demás aclarar que los tres niveles, deben estar enfocados e implementados por y desde la empresa u organización para que cobre sentido la prevención del SQT o *burnout*.

Lo dicho en los párrafos precedentes se ilustra de manera sucinta en la tabla que se detalla a continuación:

Tabla 3  
**Niveles para la prevención del burnout**

<b>Prevención del <i>burnout</i></b> Medidas a adoptar desde la empresa		
<b>Nivel Organizativo</b> Se efectúan medidas enfocadas principalmente en la empresa u organización.	<b>Nivel Interpersonal</b> Se promueven las interacciones que se producen dentro de la empresa y entre quienes la conforman.	<b>Nivel Individual</b> Se categorizan las acciones individuales, esto es: aquellas enfocadas en el trabajador.

Fuente: NTP 705  
 Elaboración propia

En el ámbito empresarial u organizacional, se presenta una disminución de la comunicación así como de las relaciones interpersonales “(indiferencia, frialdad con las personas con las que trabaja) [...]”;<sup>116</sup> disminuye la capacidad en el trabajo, al igual que el compromiso para el desarrollo del mismo, baja el rendimiento y la eficacia, además se produce un absentismo de trabajadores en la organización, existe además desmotivación para los trabajadores ya que aumentan las rotaciones a causa de los abandonos producidos, lo cual provoca una gran afectación en los servicios que se presta a los clientes, surgen además, sentimientos de indiferencia y desesperación frente al trabajo lo cual produce un incremento en las quejas de clientes o usuarios.

Es por ello que se implementan las posibles medidas que deben utilizar las empresas u organizaciones para cada nivel de prevención del *burnout* o SQT, las cuales supone algunas acciones que deben ser integradas entre sí, para conformar una intervención preventiva global en las empresas y mejorar al gobierno corporativo de las mismas, a saber, se ilustra la siguiente figura de las medias de implementación de los niveles para la prevención eficaz del *burnout* o SQT en los ambientes laborales u organizacionales:

<sup>116</sup> Manuel Fidalgo Vega, “NTP 705: Síndrome de estar quemado por el trabajo o ‘*burnout*’ (II): consecuencias, evaluación y prevención”, 2006, 2.



Tabla 4

**Medidas de implementación de los niveles para prevención del burnout**

Nivel Organizativo	Nivel Interpersonal	Nivel Individual
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar y evaluar los posibles riesgos psicosociales, modificando los aspectos que pueden ser origen de la aparición del (SQT).</li> <li>• Implementar programas para acoger a los nuevos empleados que contemplen el ajuste entre los objetivos de la empresa y los percibidos por el trabajador.</li> <li>• Crear mecanismos de retroalimentación o retroinformación del resultado del trabajo.</li> <li>• Potenciar el trabajo en equipo.</li> <li>• Apostar por la formación continua.</li> <li>• Descentralizar la toma de decisiones incrementando el grado de autonomía y control del trabajo.</li> <li>• Definir los puestos de trabajo, (job description) evitando duplicar competencias y tareas que desemboquen en conflictos de roles.</li> <li>• Fijar objetivos claros para el desarrollo de las tareas.</li> <li>• Crear grupos de soporte para evitar la ansiedad y la angustia.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Promover los vínculos sociales de trabajo en grupo y evitar el aislamiento.</li> <li>• Ofrecer formación en estrategias de colaboración y cooperación grupal.</li> <li>• Ofrecer apoyo social en el trabajo.</li> <li>• Formar grupos de apoyo para debatir entre los profesionales la relación con el trabajo.</li> <li>• Excelencia en la dirección, para lo que se requiere formar a los trabajadores.</li> <li>• Entrenamiento en habilidades sociales.</li> <li>• Implementar sistemas de participación democráticos.</li> <li>• Fortalecer la dinámica grupal para incrementar el control de la nómina sobre las demandas psicológicas del trabajo.</li> <li>• Establecer trabajos de supervisión profesional (en grupo) a los trabajadores.</li> <li>• Implementar sistemas de participación democráticos.</li> <li>• Fortalecer la dinámica grupal para incrementar el control de la nómina sobre las demandas psicológicas del trabajo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ofrecer un servicio de orientación profesional a los empleados.</li> <li>• Diversificar las tareas y procurar la rotación en las mismas.</li> <li>• Implementar programas de reciclaje y de formación continua.</li> <li>• Mejorar los recursos de resistencia para que los trabajadores puedan afrontar las situaciones estresantes.</li> <li>• Ofrecer formación en la identificación, discriminación y resolución de conflictos dentro de la empresa. (Compliance laboral)</li> <li>• Formar en el manejo de la ansiedad y del estrés en situaciones inevitables de relación con el usuario.</li> <li>• Favorecer la rotación y los cambios de ambiente de trabajo.</li> <li>• Ofrecer formación sobre técnicas para mantener distancia emocional con los usuarios, o lo que se denomina equilibrio sobre implicación y la indiferencia.</li> <li>• Supervisión profesional individual.</li> <li>• Promover los recursos de comunicación y de negociación.</li> <li>• Lograr el ajuste individuo – puesto de trabajo.</li> </ul>

Fuente: NTP 705

Elaboración propia

Como se puede observar en la Tabla 4, las medidas de implementación de los niveles para prevención del burnout son tres: nivel organizativo, nivel interpersonal y nivel individual. De esta manera, el *nivel organizativo* sirve o se caracteriza para implementar las medidas fundamentales dentro de la organización o empresa; de igual manera, en el *nivel interpersonal* se originan las interacciones que se producen dentro de la organización o empresa tanto a nivel de trabajadores, empleadores e inclusive sus socios o accionistas; y, finalmente en el *nivel individual*, se establecen las categorías individuales, esto es, aquellas enfocadas en el trabajador. No está por demás aclarar que los tres niveles, deben estar enfocados e implementados por y desde la empresa u organización para que cobre sentido la prevención del SQT o *burnout*.

Sin embargo de lo anterior y ya desde la perspectiva legal, tenemos que a la par de la Constitución de la República del Ecuador, se podría utilizar como norma supletoria en igual jerarquía de la norma suprema constitucional, el convenio número 190 emitido por la Organización Internacional de Trabajo OIT, publicado en el Registro Oficial No. 69 del 25 de mayo del 2022, el cual trata sobre el tema de “la eliminación de la violencia y el acoso en el mundo del trabajo”, y que en su art. 10 que reza: “garantizar un fácil acceso a vías de recurso y reparación apropiadas y eficaces y a mecanismos y procedimientos de notificación y de solución de conflictos en los casos de violencia y acoso en el mundo del trabajo, que sean seguros, equitativos y eficaces”;<sup>117</sup> de igual manera, el convenio número 155, emitido por la prenombrada organización, publicada mediante Decreto Institucional No. 1981 de fecha 22 de junio de 1981, que trata sobre “seguridad y salud de los trabajadores y medio ambiente de trabajo” y que en su art. 4 numeral 2 menciona que el objeto de dicha política consiste básicamente en “prevenir los accidentes y los daños para la salud que sean consecuencia del trabajo, guarden relación con la actividad laboral o sobrevengan durante el trabajo, reduciendo al mínimo, en la medida en que sea razonable y factible, las causas de los riesgos inherentes al medio ambiente de trabajo.”<sup>118</sup>; así mismo, el art. 9 numeral 2, prevé: “El sistema de control deberá prever sanciones adecuadas en caso de infracción de las leyes o de los reglamentos.”<sup>119</sup>; el convenio número 187 sobre “el marco promocional para la seguridad y salud en el trabajo”, de la mencionada organización, el cual fue publicado mediante Decreto Institucional No. 2006 de fecha 31 de mayo del 2006 y que en su art. 3 numeral 1, manifiesta: “todo miembro deberá promover un ambiente de trabajo seguro y saludable mediante la elaboración de una política nacional.”<sup>120</sup>, en ese sentido, es que el Ecuador expidió mediante Acuerdo Ministerial No. ACM 347 - RS 925 de fecha 20 de mayo de 2019, la *Política Nacional de Salud en el Trabajo*, que en su numeral 2.5 dispone que: “colaboran en la mejora continua para proteger y promover la salud, seguridad y bienestar de los trabajadores y la sustentabilidad del espacio de trabajo, basado en necesidades identificadas como: el entorno físico del trabajo, el entorno psicosocial del trabajo, los

---

<sup>117</sup> Ecuador, *190-OIT*, 4 art. 10.

<sup>118</sup> Ecuador, *Convenio Sobre Seguridad y Salud de los Trabajadores*, Documento Institucional 1981, 22 de junio de 1981, 2, <https://loyal.finder.lexis.com.ec> art. 4 num. 2.

<sup>119</sup> *Ibid.*, 3 art. 3 num. 1.

<sup>120</sup> Ecuador, *Convenio Sobre Marco Promocional Para Seguridad, Salud en el Trabajo*, Documento Institucional 2006, 31 de mayo de 2006, 3, <https://loyal.finder.lexis.com.ec> art. 3 num. 1.

recursos personales de salud en el espacio de trabajo, la participación de la empresa en la comunidad”.

Por esta razón, es que los empleadores en su posición de garantes de los derechos de los trabajadores como se lo ha venido mencionando a lo largo de la investigación, deberían aplicar dentro de su empresa u organización especialmente en materia de prevención de riesgos laborales y como prevención de los riesgos y factores de riesgos de tipo psicosocial, la normativa internacional que se menciona anteriormente a fin de precautelar la seguridad y salud de cada uno de sus trabajadores, puesto que son ellos la fuerza laboral que genera riqueza a las empresas a nivel nacional así como a nivel mundial.

Para ello, es importante contar con una buena planificación de la actividad preventiva dentro de una empresa u organización respecto a la temática planteada, esto es, los riesgos y factores de riesgos psicosociales en especial el *burnout* o síndrome de estar quemado por el trabajo.

## **2. Planificación de la actividad preventiva en la empresa u organización**

Una vez que se hayan analizado los orígenes, resultados y las acciones a seguir para prevenir el *burnout*, es necesario centrarse en ¿qué hacer cuando el riesgo se ha materializado y el SQT o *burnout* se ha hecho presente? En primer lugar, cabe indicar que, quienes son los primeros en darse cuenta de su presencia son las personas cercanas al trabajador, el cual inclusive no suele percatarse del problema que tiene.

Por este hecho, la primera estrategia a seguir, es la intervención social, que se la puede aplicar como una variable reguladora más relevante de los dos niveles del SQT o *burnout*. Se ha evidenciado que el apoyo de las personas que están cerca a las personas trabajadoras advierten en gran medida la presencia del síndrome y advierten que el *burnout* adquiera mayores consecuencias que perjudiquen al trabajador. En ese sentido, el nivel de SQT o *burnout* se detiene por el apoyo, de tal modo que, todas las empresas deberían por medio de un trabajador social o ayuda profesional institucionalizar el soporte social entre compañeros de trabajo, de cualquier nivel jerárquico en la empresa u organización. No está por demás indicar, que dicho soporte abarca en gran medida la necesidad humana de comunicarse con sus pares, lo cual genera confianza emocional adecuada para el trabajador.

Dicho esto, los responsables (administradores, directivos, socios o accionistas) de las empresas u organizaciones en las que el *burnout* o SQT se ha hecho presente, deben afrontarlo por medio de medidas correctivas y preventivas, como por ejemplo: las que promuevan el fortalecimiento de las relaciones entre empleadores y trabajadores, de igual manera, entre los trabajadores de nómina sin discriminación del cargo que ocupen; fomentar la participación en la empresa; consolidar las dinámicas grupales; medidas, que en un principio se las considera como correctoras, también sirven como preventivas para el mejor desempeño interno dentro de la empresa.

No está por demás mencionar que, en realidad no existe un procedimiento fácil que cuente con la capacidad de evidenciar de forma sencilla y efectiva la presencia del SQT o *burnout*, dentro de la empresa u organización, por esta razón, es que lo habitual es aplicar y/o utilizar uno de los modelos de intervención detallados en la figura seis además de los respectivos componentes que actúan de forma complementaria para la medición.

No obstante, de manera general, se puede indicar que cualquier técnica aplicada para la medición y/o tratamiento del estrés también puede ser eficaz para establecer el SQT o *burnout*, sin dejar de considerar que, como lo expresado dentro de la presente investigación, el estrés y el *burnout* presentan características distintas y deben ser tratados de forma diferente.

En el plano personal, relativo al trabajador, es importante optimizar los recursos de resistencia o de protección que sirven para enfrentar de manera eficaz los estresores inherentes al desempeño de la actividad laboral asignada, de tal manera que, se procure incrementar la percepción de control, la autoestima personal y la autoeficacia del trabajador.

De igual manera, es indispensable trabajar en no incurrir en actuaciones erróneas que provoquen desadaptación del personal de la empresa, al igual de no incurrir en actuaciones que provoquen (expectativas irreales o falsas esperanzas), más bien practicar la autorregulación (mejora de las habilidades sociales).<sup>121</sup>

Se han intervenido habitualmente, ante casos de SQT, con técnicas cognitivo-conductuales como las de afrontamiento del estrés, reestructuración cognitiva, inoculación de estrés, terapia racional emotiva y ensayo conductual. Desde la perspectiva cognitiva es esencial hacer frente a las cogniciones erróneas o desadaptativas, como expectativas irreales y falsas

---

<sup>121</sup> Fidalgo Vega, “NTP 705”, 7.

esperanzas. También pueden utilizarse técnicas de entrenamiento en relajación, de autorregulación o control, de gestión del tiempo, de mejora de habilidades sociales, etc.<sup>122</sup>

Lo cual querría decir que, en cualquier caso, para realizar acciones correctivas y preventivas dentro de la organización, el personal o el técnico de prevención en riesgos laborales de las empresas u organizaciones deben conocer primero las causas que han originado el SQT o *burnout* en el trabajador. A fin de proceder con la respectiva evaluación y diagnóstico a ser aplicado y/o realizado por dicho profesional experto en la materia.

Para mayor comprensión de lo expresado en los párrafos precedentes, se incorpora, a modo de resumen una figura referente a los dos niveles de intervención ante el SQT o *burnout*, esto es:

Tabla 5  
**Niveles de intervención ante el burnout**

Dos niveles de intervención ante el (SQT) o <i>burnout</i>	
Intervención grupal	La primera estrategia de intervención es el apoyo social: variable moderadora más relevante de los efectos del (SQT).  Cualquier técnica adecuada para el tratamiento del estrés puede ser también eficaz con el <i>burnout</i> .
Intervención individual	Mejorar los recursos de resistencia o de protección para afrontar con más eficacia los estresores inherentes al desarrollo de la tarea.  Potenciar la percepción de control y la autoestima.

Fuente: NTP 704 - 705

Elaboración: Fidalgo Vega, Manuel

Como se puede observar en la Tabla 5, los niveles de intervención ante el burnout son dos: Intervención grupal e Intervención individual; En la *Intervención grupal*, opera la estrategia del apoyo social, la cual es una variante moderadora en los efectos del SQT y su aplicación se basa en la implementación de cualquier técnica para el tratamiento del estrés que resulte eficaz para la prevención del *burnout*. En la *Intervención individual*, se pueden mejorar los recursos de resistencia para afrontar con mayor eficacia los estresores inherentes al desarrollo de la tarea fomentando la percepción de control y la autoestima de los trabajadores en su ámbito laboral, para ello, se deben además implantar los métodos de

<sup>122</sup> Ibid.

evaluación y mitigación de riesgos psicosociales que se describen con mayor detalle a continuación.

### **3. Métodos de evaluación y mitigación de riesgos psicosociales**

Fue a partir de la publicación del *Maslach Burnout Inventory*, por sus siglas (MBI), en el año 1981, que se implementaron los criterios de evaluación del síndrome del *burnout* o SQT, establecidos por Maslach y Jackson. A partir de este momento, se determinan los primeros criterios de evaluación del mencionado síndrome mediante un instrumento de medida estandarizado para su evaluación. Es importante mencionar, que desde entonces el estudio del *burnout* ha atravesado diferentes etapas.

Así, en primera medida, sólo se consideraba a los profesionales dedicados a empleos “de contacto” con personas como: “docentes, profesionales de la salud”, entre otros, considerándose a este grupo como los más susceptibles de padecer *burnout*. Sin embargo, hoy en día se ha evidenciado que el *burnout* o SQT no solamente puede afectar a dicho grupo, sino que también afecta a otro tipo de profesionales que no trabajan con “usuarios”, sino que están ubicados en otros sectores de la economía, más relacionados con “objetos” como los del sector de la producción (operarios de producción de una industria, entre otros similares.).

El método *Maslach Burnout Inventory* (MBI) fue en primera medida el más óptimo para calcular el *burnout* en educadores y personal del sector servicios (salud, asistentes sociales, personal de enfermería, entre otros). En ese sentido, la escala del MBI evaluaba de forma rápida y sencilla por tres dimensiones (agotamiento, cinismo, ineficacia personal) y estas a su vez por tres sub-dimensiones que hacían del cuestionario el más utilizado en el medio psicosocial, por ende, la definición del SQT o *burnout* implícita en el MBI es la más aceptada.

Sin perjuicio de lo expresado anteriormente, es importante conocer en primera medida las principales técnicas y/o metodologías de evaluación del *burnout* como son:

*Cualitativas*. Las cuales están basadas principalmente en la entrevista, pero también son complementadas por técnicas de afrontamiento o estudio de las relaciones.

*Cuantitativas*. Son aquellas que se denominan clásicamente como cuestionarios, además de ser las más conocidas, pueden ser de varios tipos:

- *Inespecíficos*. Tomada de la información procedente de los métodos de evaluación psicosociales más importantes de estudio de factores psicosociales. Incluye preguntas dentro de los métodos él (FPSICO,<sup>123</sup> el ISTAS 21<sup>124</sup> o el MPF<sup>125</sup>). En ciertas ocasiones, la información no se la obtiene de forma directa, ya sea con preguntas sobre el agotamiento, o la despersonalización, sino más bien con preguntas sobre las relaciones interpersonales o la presión que se genera por el tiempo que se desarrolla la tarea.
- *Específicos*. Para el estudio del SQT o *burnout*. tenemos diferentes estructuras que se pueden categorizar de la siguiente manera:
  - a) *Generales*. No tienen en cuenta la actividad y sirven para estudiar cualquiera de ellas. El más conocido es el método Maslach Burnout Inventory - General Survey (MBI-GS), implementado por Maslach, Schaufeli, Leiter y Jackson.
  - b) *Dirigidos*. Consienten en evaluar el *burnout* en trabajadores del sector sanitario, docentes y fuerza policial, además son los más conocidos.

Sin embargo, autores como Aronson, Leiter, Schaufeli o Pines, entre otros, sostienen que la sintomatología del *burnout* también puede afectar a trabajadores de distintos ámbitos al asistencial o al docente, y por esta razón, han desarrollado nuevos instrumentos genéricos de medición del SQT en relación a la clase de trabajo o actividad que se desempeñe. En ese sentido, como ya se ha adelantado, el método Maslach Burnout Inventory -General Survey (MBI-GS) publicado en 1996, se utiliza para medir el *burnout* o SQT “en todo tipo de trabajos con independencia de las tareas que se realicen”.<sup>126</sup>

En la siguiente figura, se puede observar, cómo ha evolucionado en el transcurso de los años los conceptos del SQT al igual que sus respectivos métodos de evaluación, así como la muestra aplicable para cada uno de ellos:

---

<sup>123</sup> INSST - Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo. Madrid, “¿Qué es el FPSICO 4.0? - Portal INSST - INSST”, *Portal INSST*, Octubre de 2021, <https://www.insst.es/-/que-es-el-fpsico-4-0->.

<sup>124</sup> Salvador Moncada i Lluís et al., “NTP 703: El método COPSQ (ISTAS21, PSQCAT21) de evaluación de riesgos psicosociales”, 2000, 2.

<sup>125</sup> Área de Prevención de Riesgos Laborales (CSIC), “Procedimiento de Prevención de Riesgos Laborales”, *Procedimiento de Valoración y Actuaciones en Materia de Prevención de Riesgo Psicosocial Incluyendo Prevención de Riesgo de Acoso*, noviembre de 2010, 10, <https://www.icms.us-csic.es/sites/icms.us-csic.es>.

<sup>126</sup> La Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones (Salanova, Schaufeli, Llorens, Grau y Peiró, 2000), publicó la versión en español del mismo.

Tabla 6  
**Evolución del concepto de burnout y sus instrumentos de medida**

Medida del <i>burnout</i> basado en MBI			
Año	Dimensiones	Instrumento de Medida	Muestra
1981	Agotamiento emocional Despersonalización Baja realización personal	<i>MBI-Human Services</i> . (Maslach y Jackson, 1981)	Profesionales de ayuda y Servicios
1996	Agotamiento Cinismo Ineficacia profesional	<i>MBI-General Survey</i> . (Schaufeli, Leiter, Maslach y Jackson, 1996)	Todo tipo de profesionales
2002	Agotamiento Cinismo Ineficacia	<i>MBI-Student Survey</i> . (Schaufeli, Salanova, González-Roma y Bakker 2002)	Estudiantes universitarios

Fuente: NTP 732

Elaboración: Bresó Esteve, Edgar; Salanova, Marisa; Schaufeli, Wilmar; Equipo de Investigación WoNT Prevención Psicosocial – UNIVERSITAT JAUME I DE CASTELLÓN; Nogareda, Clotilde

Sin embargo, y como ya se ha expuesto en el presente trabajo investigativo, a manera de resumen se puede mencionar que el síndrome del SQT o *burnout* con sus tres dimensiones (agotamiento, cinismo e ineficacia profesional), ha sido objeto de estudio, por Maslach y Jackson, quienes en 1981 desarrollan el implemento de medida *Maslach Burnout Inventory – Human Services (MBI-HS)*, enfocado en evaluar el SQT en profesionales de sectores de ayuda y servicios; posteriormente, otros autores como, Schaufeli, Leiter, Maslach y Jackson, en 1996 implementaron el método *Maslach Burnout Inventory - General Survey (MBI-GS)*, enfocado principalmente para medir el *burnout* o SQT en todo tipo de profesiones y/o trabajos con independencia de las tareas que se realicen; y, por último, los autores Schaufeli, Salanova, González-Roma y Bakker, quienes en el año 2002, implementaron el método *Maslach Burnout Inventory - Student Survey (MBI-SS)*, enfocado principalmente para medir el (*burnout* académico) en estudiantes universitarios principalmente, concibiendo el “trabajo” en un sentido más extenso, considerando a los estudiantes como “trabajadores” en consideración a su desgaste y susceptibilidad de sufrir *burnout*.<sup>127</sup>

No obstante, Existen otras herramientas de medición psicométrica del SQT, cuestionarios o instrumentos de medición como:

<sup>127</sup> La Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones (Salanova, Schaufeli, Llorens, Grau y Peiró, 2000), publicó la versión en español del mismo.



Tabla 7  
**Herramientas de estimación psicométrica del SQT**

<b>Instrumentos de medición</b>	<b>Autores</b>
Tedium Measure (TM)	Pines, Aronson y Kafry (1981).
Staff Burnout Scake (SBS)	Jones (1980).
Indicadores de Burnout	Gillespie (1979 y 1980).
Mener-Luck Burnout Scale (ELBOS).	-----
Burnout Scale (BS)	Kremer y Hofman (1985).
Teacher Burnout Scale	Seidman y Zager (1986).
Energy Depletion Index (EDI)	Garden (1987).
Mattheus Burnout Scale for Employees (MBSE)	Mattews (1990).
Escala de Variables Predictoras del Burnout (ECPB)	Aveni y Albani (1992).
Escala de Efectos Psíquicos del Burnout (EPB)	García Izquierdo (1990).
Cuestionario de Burnout del Profesorado (CBP)	Moreno y Oliver (1993).
Holland Burnout Assessment Survey (HBAS)	Holland y Michael (1993).
Rome Burnout Inventory (RBI)	Venturi, Rizo, Porcus y Pancheri (1994).
Escala de Burnout de Directores de Colegio	Fruedman (1995).
Cuestionario para la Evaluación del Síndrome de estar Quemado por el Trabajo en Profesiones de la Salud (CESQT PS)	Pedro Gil Monte (2005).

Fuente: NTP 704

Elaboración: Fidalgo Vega, Manuel

A manera de ejemplo, y en relación a la temática de investigación del presente trabajo, en la Tabla 8 que se ilustrará a continuación, se describirá y/o ilustrará el instrumento de medida “cuestionario” MBI-GS descrito además en la Tabla 6, puesto que es el que consideramos adecuado para aplicarlo en cualquier tipo de profesionales y/o trabajadores dentro de una empresa u organización. Es importante indicar que las compañías, empresas u organizaciones, los pueden implementar ya sea en registros que se pueden distribuir a sus empleados “en papel” o si es más práctico, también se los puede cumplimentar de manera electrónica, que dicho sea de paso, se van actualizando constantemente. En ese sentido, el personal de talento humano o los administradores de la empresa o el responsable del área de HSE, los puede revisar accediendo en línea, y extraer la información necesaria para proceder con a tomar el registro respectivo en la matriz de riesgo, así como la mitigación de riesgos y el rumbo de acción en caso de evidenciarse personal de la empresa con alto riesgo de padecer *burnout* dentro de la empresa u organización. “Es de gran interés conocer y utilizar en la evaluación del *burnout* el instrumento en versión española propuesto por Salanova et al (2000), del MBI-General Survey Schaueli, Leiter, Maslach y Jackson (1996)” y recogido por la Nota Técnica de Prevención 732, a razón:

Tabla 8  
**Instrumento en versión Española (ver Salanova et al., 2000) del MBI – General Survey  
 Shaufeli, Leiter, Maslach y Jackson (1996)**

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
----------------------------	--	---	--	---	--	----------------------------------

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 de 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)	

Agotamiento	= (A) / 5	_____
Cinismo	= (C) / 4	_____
Eficacia profesional	= (E) / 6	_____

Fuente: NTP 732

Elaboración: Bresó Esteve, Edgar; Salanova, Marisa; Schaufeli, Wilmar; Equipo de Investigación WoNT Prevención Psicosocial – UNIVERSITAT JAUME I DE CASTELLÓN; Nogareda, Clotilde.

En la Tabla 8 se muestra el método de evaluación MBI-GS, puesto que es el más general para medir el SQT o *burnout*, claro está, adaptados a una muestra ejemplificativa de manera general, a fin de obtener la evaluación del SQT o *burnout*. El presente instrumento de medición se lo puede completar de forma manual por los trabajadores y/o servidores públicos o privados según el caso. “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*".<sup>128</sup>

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.<sup>129</sup>

De igual manera, para obtener la puntuación en la escala del "Cinismo" hay que sumar cada una de las puntuaciones directas obtenidas en cada ítem de Cinismo (C) y el resultado, dividirlo para 4 que es el número de ítems que forman la escala de Cinismo.

Así mismo, para obtener la puntuación en la escala del "Eficacia profesional" hay que sumar cada una de las puntuaciones directas obtenidas en cada ítem de la Eficacia profesional (E) y el resultado, dividirlo para 6 que es el número de ítems que forman la escala de Eficacia profesional.

Este instrumento puede ser útil para realizar una primera medida del *burnout* en los trabajadores de una empresa u organización, además que permite la comparación de los resultados que se obtengan con una muestra sistemática de la población trabajadora tanto a nivel nacional como inclusive a nivel internacional.

Lo ideal sería que en un futuro se pueda recopilar más muestras de ocupaciones específicas, con lo cual se podría ir clarificando la medición del *burnout* o SQT, para de esta manera realizar diagnósticos más precisos sobre la sintomatología del síndrome tanto a nivel nacional como internacional.

---

<sup>128</sup> Bresó Esteve et al., "NTP 732", 3.

<sup>129</sup> Ibid.



## Conclusiones

Lo investigado en el presente trabajo, nos permite concluir que el síndrome del *burnout* es un fenómeno ocupacional que cada día afecta a la clase trabajadora tanto a escala nacional como a escala mundial, puesto que así lo ha categorizado la OMS.

El Ecuador, siendo un Estado Constitucional de Derechos y Justicia, debería velar por la protección a la clase trabajadora en todos sus ámbitos, especialmente en materia de prevención de riesgos laborales que hoy en día requieren actualizaciones urgentes en su normativa legal a fin de precautelar las nuevas afectaciones laborales que menoscaban la salud de los trabajadores que las padecen.

La legislación laboral, especialmente a lo que respecta a la prevención de riesgos laborales, está desactualizada, puesto que la norma data del año 1986, sin que hayan existido reformas relevantes y/o ajustadas a la realidad nacional y menos aún contempla aspectos o definiciones como SQT o *burnout* que serviría de base para la debida y adecuada protección a los trabajadores víctimas de un síndrome o fenómeno ocupacional que hoy en día se está destacando con gran importancia en la sociedad y es uno de los riesgos laborales de tipo psicosocial que estaría afectando a gran parte a los trabajadores tanto a escala nacional como mundial.

La escasa, o poca normativa legal ecuatoriana en materia de prevención en riesgos laborales, específicamente la ausencia total de la contemplación del *burnout* en la normativa legal, ya sea, como un fenómeno ocupacional como lo ha categorizado la OMS o un síndrome de desgaste ocupacional como lo ha determinado el INSST en sus NTP españolas o cómo una enfermedad profesional, tal como numerosos autores lo han descrito de esa manera, tomando en cuenta que hoy por hoy, el “encierro” y la pandemia por covid-19 han generado en los trabajadores mayores casos de *burnout* por los diferentes cambios en las nuevas modalidades de trabajo como el teletrabajo, el cual a raíz de la creación de la Ley Orgánica de Apoyo Humanitario contempló el derecho a la desconexión, sin embargo, ahora que se está regresando a una “normalidad” y por ende a la prespecialidad, un trabajador que labora por ocho horas en el mejor de los casos, a veces diez, doce horas de trabajo, y que al terminar su jornada laboral en el trayecto hacia su hogar, le llega un mensaje, un *WhatsApp*, una

llamada, un correo, tiene que llegar a conectarse nuevamente, no comparte calidad de vida con su familia, con sus hijos y en ese sentido, la norma legal no contempla un derecho a la desconexión para el trabajador presencial, lo cual ha generado una mayor cantidad de bajas labores y que debieron preverse en razón de que los empleadores como lo hemos mencionado, son los garantistas de los derechos de los trabajadores por el principio de subordinación.

Por esta razón es que el SQT debe ser considerado y debe ser tomado muy en cuenta por las empresas u organizaciones empresariales tanto públicas como privadas ya que hoy en día es ya uno de los daños laborales de tipo psicosocial de mayor importancia.

Dentro de la planificación de la actividad preventiva, las empresas podrían adoptar los métodos de evaluación como los que propone Maslach, así, en caso de una empresa del sector salud o personal de contacto con usuarios o de ayuda y/o servicios, se puede adoptar el método *MBI – Human Services* que abarca o se dimensiona en el agotamiento emocional, la despersonalización y la baja realización personal.

De igual manera, si son empresas del otro tipo de giro de negocio o para cualquier tipo de profesiones, se podría optar por el método *MBI-General Survey* que es aplicable en todo tipo de trabajadores y se dimensiona en lo referente al agotamiento, cinismo y la ineficacia profesional.

A nivel organizacional, se debe exhortar a los empleadores tanto públicos como privados para que, de manera personal y en pro de la clase trabajadora, dentro de su estructura organizacional y como implantación de un buen gobierno corporativo, establezcan las políticas internas relacionadas a la prevención de riesgos laborales, específicamente las mediciones y/o valoraciones anuales a los trabajadores de cada una de las instituciones y organizaciones del territorio nacional, a fin de que exista efectivamente una protección adecuada a los trabajadores respecto de la prevención de riesgos laborales con especial énfasis en lo que respecta a riesgos psicosociales, SQT o *burnout*.

En el mismo sentido, los empleadores en su calidad de garantes de los derechos de los trabajadores que tienen a su cargo, además que por el principio de subordinación, son los obligados a precautelar la seguridad y salud de su nómina, implementando para ese caso, los respectivos Reglamentos Internos de Trabajo, Reglamentos de Seguridad y Salud en el Trabajo, además de las Políticas Internas que sirven para precautelar la seguridad de los

trabajadores, y lleven además un control anual y periódico en sus matrices de riesgos, sobre los accidentes y/o enfermedades laborales o profesionales, específicamente las valoraciones y/o mediciones de factores de riesgos psicosociales en lo referente al SQT o *burnout*, ocurridos en el ambiente de trabajo, al igual que deben prevenir el cometimiento de violaciones a los derechos y garantías fundamentales de la clase trabajadora.

De la investigación realizada y los estudios analizados, se puede argumentar que, para evitar que un trabajador con síndrome *burnout* o de estar quemado por exceso de trabajo SQT, sea separado de una empresa, sea con baja laboral o peor aún con visto bueno, por no tener la protección legal estipulada actualmente en la normativa legal de la materia o presupuestada a su vez por el ministerio del ramo, debería estipularse dicha protección, a fin de que pueda ser indemnizado por enfermedad profesional o accidente laboral según lo categoricen los Inspectores de Trabajo o Jueces de Trabajo a nivel nacional, lo cual garantizaría por principio pro-operario, el derecho a la seguridad y salud del trabajador, además de la normativa internacional contemplada en las recomendaciones de la OIT, mismas que dicho sea de paso, están suscritas por el Ecuador, y que en materia de prevención de riesgos laborales, contemplan algunas salidas viables a la problemática de los riesgos y factores de riesgos psicosociales, que es precisamente donde tiene erradicación el *burnout* a fin de precautelar los derechos de los trabajadores.

Por esta razón, es importante tener en cuenta que una empresa es más competitiva y eficaz si sus componentes tienen mejor salud y mejor calidad de vida en el trabajo, ya que de no ser así, repercutiría negativamente sobre las empresas, es decir (más incidentes, más accidentes, más absentismo, rotaciones, disminución de la productividad, disminución de la calidad, entre otros).

Por lo antes expresado, se podría recomendar al Presidente de la República, a los Legisladores y al Ministro de Trabajo y a las Agrupaciones Gremiales de los Trabajadores a nivel nacional, para que realicen mesas de trabajo, entre empleadores y trabajadores a fin de que se establezcan las debidas garantías constitucionales respecto del *burnout* o síndrome de estar quemado por exceso de trabajo SQT, a fin de que exista y se incorpore dentro de la normativa legal correspondiente, la definición del *burnout* al igual que las respectivas sanciones e indemnizaciones que, de ser el caso, deberían percibir los trabajadores víctimas de este fenómeno ocupacional, de tal manera, que contarían con la protección legal requerida

a fin de que se garanticen sus derechos respecto de este síndrome que cada día afecta a la población nacional.



## Bibliografía

- Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo. “La seguridad y la salud laborales en el sector de la enseñanza”, n° 46 (2003): 2.
- Área de Prevención de Riesgos Laborales (CSIC). “Procedimiento de Prevención de Riesgos Laborales”. *Procedimiento de Valoración y Actuaciones en Materia de Prevención de Riesgo Psicosocial Incluyendo Prevención de Riesgo de Acoso*, noviembre de 2010. <https://www.icms.us-csic.es/sites/icms.us-csic.es>.
- Argüeso, Mariola Serrano. “Prevention of emotional impact situations on work environment. A theoretical study and an analysis of its incidence in the sanitary professional in the Basque country-Spain”, 2015, 31.
- Barrado, Vanessa De Miguel, y Manuel Jorge Ballester Prieto. “El acoso laboral como factor determinante en la productividad empresarial: El caso español”, 2016, 21.
- Bresó Esteve, Edgar, Marisa Salanova, Wilmar Schaufeli, Equipo de Investigación WoNT Prevención Psicosocial, Clotilde Nogareda, y Centro Nacional de Condiciones de Trabajo. “NTP 732: Síndrome de estar quemado por el trabajo ‘Burnout’ (III): Instrumento de medición”, 2006, 5.
- Burneo Burneo, José Antonio, y José Antonio Burneo Carrera. “Responsabilidad del empleador por mobbing horizontal”. *FORO. Revista de Derecho*, 4 de enero de 2021, 48–63. doi:10.32719/26312484.2021.35.3.
- Caballero D., Carmen Cecilia, y Edgar Bresó. “Burnout in university students”. *psicología desde el caribe* 32, n° 3 (1 de septiembre de 2015): 89–108. doi:10.14482/psdc.32.3.6217.
- Dabaj, Abdessamad Lahib, y Jesús David Zarza Mota. *Mobbing, Burnout y Estrés Laboral: Guía para mejorar la salud y el bienestar emocional*. Ediciones difference, 2017.
- Ecuador. *Código del Trabajo*. Registro Oficial Suplemento 167, Codificación 17, 16 de diciembre de 2005. <https://loyal.finder.lexis.com.ec>.
- . *Código Orgánico Integral Penal (COIP)*. Registro Oficial Suplemento 180, 10 de febrero de 2014. <https://loyal.finder.lexis.com.ec>.
- . *Constitución de la República del Ecuador*. Registro Oficial 449, 20 de octubre de 2008. <https://loyal.finder.lexis.com.ec>.
- . *Convenio Sobre Eliminación de Violencia y Acoso en Mundo del Trabajo*. Registro Oficial 69, 25 de mayo de 2022. <https://loyal.finder.lexis.com.ec>.
- . *Convenio Sobre Igualdad de Trato de Trabajadores y Trabajadoras*. Registro Oficial Suplemento 641, 15 de febrero de 2012. <https://loyal.finder.lexis.com.ec>.
- . *Convenio Sobre Marco Promocional Para Seguridad, Salud en el Trabajo*. Documento Institucional 2006, 31 de mayo de 2006. <https://loyal.finder.lexis.com.ec>.
- . *Convenio Sobre Seguridad y Salud de los Trabajadores*. Documento Institucional 1981, 22 de junio de 1981. <https://loyal.finder.lexis.com.ec>.
- . *Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo*. Registro Oficial Suplemento 461 / Decisión del Acuerdo de Cartagena 584, 15 de noviembre de 2004. <https://loyal.finder.lexis.com.ec>.
- . *Política Nacional de Salud en el Trabajo*. Registro Oficial Edición Especial 925, 20 de mayo de 2019. <https://loyal.finder.lexis.com.ec>.

- . *Protocolo de Prevención y Violencia Contra la Mujer en Espacios de Trabajo*. Registro Oficial 355, 22 de diciembre de 2020. <https://loyal.finder.lexis.com.ec>.
- . *Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores*. Registro Oficial 565, 1 de noviembre de 1986. <https://loyal.finder.lexis.com.ec>.
- . *Reglamento del Instrumento Andino de Seguridad en el Trabajo*. Registro Oficial Edición Especial 28 / Resolución de la Secretaría Andina 957, 12 de marzo de 2008. <https://loyal.finder.lexis.com.ec>.
- . *Reglamento del Seguro General de Riesgos del Trabajo*. Registro Oficial Edición Especial 632, 12 de julio de 2016. <https://loyal.finder.lexis.com.ec>.
- España - Cataluña Tribunal Superior de Justicia de Cantabria. “Sentencia”. *Sentencia Social* N.º 870/2018, 17 de diciembre de 2018. <https://www.iberley.es/print/sentencias/48078476>.
- España Tribunal Superior de Justicia de la Comunidad Valenciana. “Sentencia”. *Sentencia Social* N.º 1720/2015, 15 de septiembre de 2015. <https://www.iberley.es/print/sentencia-social-n-1720-2015>.
- Ferrer, M<sup>a</sup> Esperanza Serrano. “El Burnout o Síndrome del Quemado / Publico Blog”. Blog. *El Burnout o Síndrome del Quemado*, 14 de abril de 2007. <https://www.administracionpublica.com/el-burnout-o-sindrome-del-quemado/>.
- Fidalgo Vega, Manuel. “NTP 704: Síndrome de estar quemado por el trabajo o ‘burnout’ (I): definición y proceso de generación”, 2006, 7.
- . “NTP 705: Síndrome de estar quemado por el trabajo o ‘burnout’ (II): consecuencias, evaluación y prevención”, 2006, 7.
- Gil-Monte, P. R. *El síndrome de quemarse por el trabajo: una enfermedad laboral en la sociedad del bienestar*. Madrid, 2005.
- INSST - Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo. Madrid. “¿Qué es el FPSICO 4.0? - Portal INSST - INSST”. *Portal INSST*, Octubre de 2021. <https://www.insst.es/-/que-es-el-fpsico-4-0->.
- Jablonki S. *Dictionary of syndromes and eponymic diseases*. 2da. Krieger: Malabar, FL, 1991.
- Jiménez, Bernardo Moreno, Rocío Bustos Rodríguez, Alberto Matallana Álvarez, y Teresa Miralles Caballero. “Artículo”. *La evaluación del burnout. Problemas y alternativas*, 1997. <https://journals.copmadrid.org/jwop/files/1997/Vol2/Arti3.htm>.
- Leiter, M. P., Maslach, C. Leiter. *Nurse turnover: The mediating role of burnout*. *Journal of Nursing Management*, 2009.
- Letelier, Gabriel, Enrique Navarrete, y Carmen Farfán. “Síndromes organizacionales: mobbing y burnout”. *Toluca, México* 1, n° 1 (mayo de 2014): 12.
- Lindmeier, Christian. “La Organización Mundial de la Salud (OMS) publica hoy su nueva Clasificación Internacional de Enfermedades (CIE-11)”, 18 de junio de 2018. [https://www.who.int/es/news/item/17-06-2018-who-releases-new-international-classification-of-diseases-\(icd-11\)](https://www.who.int/es/news/item/17-06-2018-who-releases-new-international-classification-of-diseases-(icd-11)).
- Maslach, C., & Goldberg, J. *Prevention of burnout: New perspectives*. *Applied and Preventive Psychology*, 1998.
- Maslach, C., Schaufeli, W.B., Leiter, M.P. *Job burnout*. Vol. 52. In S. T. Fiske, D.L. Schacter, & C. Zahn-Waxler (eds.), 2001.
- Moncada i Lluís, Salvador, Clara Llorens Serrano, Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud (ISTAS), Tage S. Kristensen, ARBEITMILJOINSTITUTTET (Instituto Nacional de Salud Ocupacional de Dinamarca), y Sofía Vega Martínez. “NTP 703:

- El método COPSOQ (ISTAS21, PSQCAT21) de evaluación de riesgos psicosociales”, 2000, 7.
- Moreno Jiménez, Bernardo, y Carmen Báez León. “Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas”, noviembre de 2010, 189.
- Napione Bergé, María Elena. *¿Cuándo se quema el profesorado de secundaria?* Díaz de Saltos, S.A. Madrid, 2011. <http://www.ebooks7-24.com/?il=4938>.
- Opazo Sáez, Paola. “La OMS aclara sobre el burnout: ‘fenómeno ocupacional’, no enfermedad”. Blog. *Nación Farma*, 5 de junio de 2019. <https://nacionfarma.com/oms-aclara-burnout-fenomeno-ocupacional-no-enfermedad/>.
- Organización Mundial de la Salud. “CIE-11 - CIE-11 para estadísticas de mortalidad y morbilidad”, 25 de mayo de 2019. <http://id.who.int/icd/entity/129180281>.
- Richelson, G., Freudenberg, H; *The High Cost of High Achievement*. New York: Paperback-Bahtam Books, 1980.
- Schaufeli, W., Salanova, M., Gonzalez-Roma, V., & Bakker, A. *The measurement of Engagement and Burnout; A two sample confirmatory factor analytic approach. Journal of Happiness Studies*, 2002.
- Trimboli, Alberto, Andrea Demasi, Emilia Estivalet Broide, Juan Carlos Fantin, Guillermo Daniel Fotia, Leonardo Gorbacz, Gabriela Greggio, María Laura Guerrero, Ramiro Hernández, y María Graciela Iglesias. *El Fin Del Manicomio Construcción Colectiva de Políticas y Experiencias de Salud Mental y Derechos*. Ciudad Autónoma de Buenos Aires: Centro de Publicaciones Educativas y Material Didactico, 2021. <http://public.ebib.com/choice/PublicFullRecord.aspx?p=6528213>.
- Vega, Neil Valentín, Alvaro Sanabria, Luis Carlos Domínguez, Camilo Osorio, y Mónica Bejarano. “Professional burnout syndrome”. *Revista Colombiana de Cirugía* 24, n° 3 (septiembre de 2009): 138–46.