

Factores psicosociales causales del síndrome de Burnout en el personal de call center del Ecu 911 de la ciudad de Macas

Causal psychosocial factors of Burnout syndrome in call center personnel of Ecu 911 in the city of Macas

Edder Ismael Orna Brito, José Luis Solano Peláez

Resumen

Las personas que brindan atención al cliente de forma remota o telefónica están expuestas a una gran cantidad de estrés. El síndrome de burnout se caracteriza por un estado de agotamiento físico, emocional y mental, que está fuertemente relacionado con el trabajo. El presente trabajo se desarrolla con la finalidad de determinar los principales factores psicosociales que inciden en la aparición del síndrome de burnout y la afectación que este tiene en la salud, con el fin de identificar y prevenir esta enfermedad. Se realizó una investigación metodológica de tipo descriptiva, correlacional. Los datos recopilados a través de un cuestionario aplicado a 23 participantes, entre ellos personal de salud y personal de llamadas del Instituto de Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 de la ciudad de Macas, el cual se obtuvo los siguientes resultados el 52,2% de trabajadores encuestados poseen un nivel medio de cansancio emocional, así como el 69,6% posee un nivel medio de sobrecarga de trabajo, mientras que el 60,9% presentan bajo nivel de despersonalización factores que pueden ser relacionados con la aparición del síndrome de burnout, identificando que la principal causa de aparición del síndrome de burnout es la sobrecarga de trabajo.

Palabras clave: Burnout; Sobrecarga de trabajo; Tele operadores; Factir psicosocial

Edder Ismael Orna Brito

Universidad Católica de Cuenca | Cuenca | Ecuador | edder.orna@est.ucacue.edu.ec
<https://orcid.org/0009-0003-7667-2743>

José Luis Solano Peláez

Universidad Católica de Cuenca | Cuenca | Ecuador | jsolano@ucacue.edu.ec
<https://orcid.org/0000-0001-8388-0338>

<https://doi.org/10.46652/runas.v5i10.214>
ISSN 2737-6230
Vol. 5 No. 10 julio-diciembre 2024, e240214
Quito, Ecuador

Enviado: septiembre 10, 2024
Aceptado: noviembre 12, 2024
Publicado: diciembre 04, 2024
Continuous Publication



Abstract

People who provide remote or telephonic customer service are exposed to a great deal of stress. Burnout syndrome is characterized by a state of physical, emotional and mental exhaustion, which is strongly related to work. The present work is developed with the purpose of determining the main psychosocial factors that affect the appearance of burnout syndrome and the affectation it has on health, in order to identify and prevent this disease. A descriptive, correlational methodological research was carried out. The data collected through a questionnaire applied to 23 participants, including health personnel and call personnel of the Institute of Integrated Security Service ECU 911 of the city of Macas, which obtained the following results 52.2% of workers surveyed have a medium level of emotional fatigue, 69.6% have a medium level of work overload, while 60.9% have a low level of depersonalization, factors that can be related to the appearance of burnout syndrome, identifying that the main cause of the appearance of burnout syndrome is work overload.

Keywords: Burnout; Work overload; Psychosocial factor; Tele-operators; Psychosocial factor; Work overload

Introducción

El síndrome de desgaste ocupacional, también conocido como burnout, es un trastorno psicológico caracterizado por cansancio físico y mental, despersonalización y bajo rendimiento de la persona, que aparece como respuesta al estrés crónico en el trabajo causando alteración en la salud de los trabajadores. La psicóloga Cristina Maslach (1982), consideró esta como una enfermedad o desgaste emocional, que afectaba al personal productivo, a su vez Melo (2022), concuerda con la autora en que la afectación es más común en la clase trabajadora con aumento de la carga laboral. Dicho de otro modo, las enfermedades psicosociales, como el estrés laboral y el desapego emocional causa que el empleado se desarrolle en un ambiente agobiante que favorece a la presentación de enfermedades, y llevando así al aumento del número de ausentismos laborales.

Para argumentar que un profesional está “agotado”, se debe evidenciar el hecho de que una situación, ya sea laboral, familiar o social, ha sobrepasado o colapsado la capacidad de reacción de la persona, llegando así al final de un proceso de tensión y estrés continuo (Lovo, 2020).

El síndrome burnout es una enfermedad que afecta a todos los estratos sociales sin discriminar a ningún trabajador ya sea por su sexo, edad, raza o condición económica, sin hacer presunciones de su orientación sexual, ideología política o su ocupación (Miranda, 2019). Los principales factores que desencadenan el burnout son causas psicosociales, además de las afectaciones psicológicas como la falta de ánimo, ansiedad y abuso de sustancias, lo cual influye en el rendimiento de la productividad de las empresas debido al creciente índice de ausentismos e interfiriendo en las relaciones interpersonales entre compañeros de trabajo (Koppmann, 2021).

Según la autora Granados (2011), la vida del trabajador está influenciada no sólo por cosas que suceden en el lugar de trabajo, sino también por aquellas que se incluyen en la vida diaria, es decir, todo lo que está fuera del trabajo, como la familia, los amigos, el tiempo libre. Esta relación de interacción mutua entre trabajo y vida personal o extralaboral influye en la capacidad de adaptación y afectación de su salud (Espinoza, 2020). Anzules (2022), define el agotamiento emocional como un vacío que deja a las personas sin fortaleza para realizar sus actividades; a la despersonalización la define como si la persona fuera una máquina solo cumpliendo órdenes, sin emociones

ni empatía por los demás, y a la falta de realización personal la define como si la persona fuera un fracaso sin ambiciones e incapaz de cumplir con sus objetivos.

Un estudio encontró que los médicos tienen un mayor riesgo de sufrir agotamiento profesional en relación a la población general. El 37,9 % de los médicos, en comparación con el 27,8 % de la población general, mostraron síntomas de agotamiento. Además, el 40,2 % de los médicos se encontraban insatisfechos con su equilibrio trabajo-vida, en comparación con el 23,2 % de la población general. El personal de enfermería también tiene un mayor riesgo de sufrir agotamiento profesional que la población general, ya que de 30 a 40 % de los enfermeros sufren agotamiento, en comparación con el 10 a 15 % de la población general. En general, los profesionales de la salud tienen un índice mayor de sufrir agotamiento profesional, lo cual se debe a una serie de factores, como las largas horas de trabajo, el estrés laboral y la exposición a la enfermedad (Valverde, 2019).

La autora Espinoza (2020), indica que para combatir esta afectación hay que buscar la satisfacción personal, ya que un empleado conforme tiende a ser más provechoso si tiene un estímulo agradable, además de encontrarse dentro de un puesto en áreas de liderazgo y recibiendo mejores ingresos. Sin embargo, la satisfacción del empleado no es un beneficio exclusivo de él, sino una mejora de la productividad de la empresa y su éxito organizacional; demostrando que, si el trabajador se encuentra con un nivel de motivación alto, trabajará de manera más armónica, por eso el salario emocional es una forma de recompensar a los empleados más allá del salario monetario. Con el fin de proporcionar recursos y procesos organizacionales de identificación y prevención de esta enfermedad que permitan el mejoramiento del ambiente laboral, además de proporcionar una fuente de información a futuras generaciones con el estudio de esta enfermedad, se pretende identificar los factores que provocan el síndrome de burnout en el personal del ECU 911 de la ciudad de Macas.

Síndrome de Burnout

El estrés laboral es una respuesta física y emocional que se produce cuando las demandas del trabajo superan los recursos del trabajador para hacerles frente. Estas demandas pueden ser de naturaleza física, cognitiva o emocional. Todos los trabajadores experimentan presión en el trabajo, pero el estrés laboral se produce cuando esta presión es excesiva o cuando el trabajador no tiene los recursos necesarios para hacerles frente. El modelo de esfuerzo-recompensa en el trabajo sostiene que el estrés y los trastornos psicosomáticos se producen cuando el esfuerzo del trabajador no está compensado por factores de recompensa, como el salario, la estima, la promoción profesional o la seguridad en el trabajo. En resumen, el estrés laboral se puede definir como la respuesta que se produce cuando las demandas del trabajo superan los recursos del trabajador. Esta respuesta puede tener consecuencias físicas, emocionales y conductuales (Navinés, 2021).

El síndrome de burnout es un trastorno emocional que se produce por el estrés crónico en el trabajo. Se caracteriza por tres síntomas principales: agotamiento físico y mental, despersonalización y cinismo.

zación y baja realización personal. El burnout es más común en trabajos que requieren una gran interacción con personas, como el cuidado de personas dependientes o la educación. En estos casos, los trabajadores suelen estar expuestos a situaciones estresantes, como la violencia, la enfermedad o el fracaso. También puede producirse en trabajos de tipo manual o administrativo, pero es menos frecuente. En estos casos, el estrés laboral suele ser causado por factores como la sobrecarga de trabajo, la falta de reconocimiento o las malas condiciones laborales. En cualquier caso, puede tener graves consecuencias para la salud física y mental de los trabajadores. Puede causar problemas de sueño, ansiedad, depresión y trastornos cardiovasculares; también puede afectar a la productividad y el rendimiento laboral (Pérez, 2010).

Gonzales (2022), define el burnout como un síndrome que se caracteriza por un estado de agotamiento físico, emocional y mental, que está fuertemente relacionado con el trabajo. Este agotamiento puede provocar una alienación hacia el trabajo y los colegas, que se manifiesta en un distanciamiento, cinismo, desconexión e indiferencia. Por esta razón, los inventarios como el MBI, que se crearon originalmente para fines de investigación, deben usarse con cautela. Es importante acompañarlos con un adecuado cernimiento médico y evaluación psicológica, para descartar otras posibles causas del malestar.

Según Cardona (2020), el síndrome de burnout es un trastorno emocional que afecta a los profesionales que se sienten agotados, desmotivados y distantes de su trabajo. Asimismo, Morales (2015), refiere que el síndrome de burnout es una respuesta inadecuada al estrés crónico que se caracteriza por tres elementos: agotamiento emocional, despersonalización y disminución del desempeño laboral.

A continuación, se definen los tres componentes o elementos principales que caracterizan el síndrome.

Agotamiento o cansancio emocional

En este caso, la persona siente que no le quedan fuerzas para afrontar las demandas emocionales de su trabajo, se siente agotada, cansada, saturada y sin energía. Este desgaste puede manifestarse en el cuerpo, como en forma de cansancio, dolores musculares o problemas de salud, o en la mente, como en forma de ansiedad, depresión o dificultad para concentrarse (Cardona, 2020). Morales (2015), lo define como una pérdida progresiva de energía, falta de ánimo, una falta de apatía, un desgaste y fatiga emocional. En cambio, Navinés (2021), lo refiere a una sensación de agotamiento físico y emocional que puede ser causada por las exigencias del trabajo. Normalmente se caracteriza por un estado de agotamiento físico y emocional, así como por una pérdida de interés y motivación por el trabajo y se puede manifestar de diversas maneras, pero los síntomas más comunes son: agotamiento físico, que se refiere a la sensación de cansancio constante, falta de energía, problemas de sueño, etc.; el agotamiento emocional que es la sensación de vacío, desánimo, falta de motivación, etc.; el distanciamiento interpersonal que se define como relaciones interpersonales deterioradas, pérdida de empatía, etc.; y la ineficacia profesional que se define como

la sensación de no poder cumplir con las expectativas laborales, etc. Estos componentes pueden tener un impacto negativo significativo en la vida de las personas que lo padecen, provocando problemas de salud física y mental, dificultad para mantener relaciones personales y profesionales, e incluso puede conducir al abandono del trabajo (Guerrero, 2020).

Despersonalización

El cinismo, como también se la puede llamar, es una actitud de desprecio o desinterés por los demás, que se manifiesta en una respuesta fría e impersonal, con falta de empatía y sensibilidad. Esta actitud puede provocar un cambio negativo en las relaciones interpersonales, ya que se traduce en sentimientos, actitudes y respuestas negativas, distantes y frías. En el ámbito profesional, puede manifestarse en una falta de interés por los usuarios, a quienes se puede considerar como meras enfermedades o casos clínicos (Cardona, 2020). Según Morales (2015), el sujeto que sufre de burnout puede desarrollar una actitud cínica o distante hacia su trabajo como forma de protegerse de los sentimientos de impotencia, indefensión y frustración. Para Navinés (2021), la despersonalización es una medida de la capacidad de una persona para empatizar con los demás. Una persona que se valora poco a sí misma puede sentir que no es capaz de realizar determinadas tareas. Esto puede deberse a una inseguridad profunda, esta inseguridad puede manifestarse en el ámbito laboral como una actitud distante, descortés y negativa hacia los compañeros de trabajo (Guerrero, 2020).

Según Imam (2022), la despersonalización es un estado en el que las personas se vuelven indiferentes y distantes con los demás; es una dimensión del agotamiento laboral y puede ser un indicador de problemas de salud mental en el lugar de trabajo. En el contexto de una disputa en el lugar de trabajo, la despersonalización puede ser causada por la competencia entre los empleados por una posición deseada. Esta competencia puede conducir a un comportamiento agresivo y manipulador.

Reducción de la realización personal

Tendencia a evaluarse a uno mismo y al propio trabajo de forma negativa, lo que puede provocar una serie de consecuencias negativas, como irritabilidad, evitación de las relaciones profesionales, baja productividad, incapacidad para soportar la tensión, pérdida de la motivación hacia el trabajo, sentimientos de fracaso y baja autoestima (Cardona, 2020). Según Morales (2015), el trabajo ya no tiene sentido para el sujeto y para Navinés (2021), esta dimensión mide la satisfacción que una persona siente con su capacidad para realizar su trabajo de manera eficaz y productiva. La realización personal es un conjunto de características que permiten al individuo alcanzar sus metas y objetivos, asumir retos y crecer como persona, y es un aspecto importante para el bienestar y la felicidad de todo ser humano (Guerrero, 2020).

Por el contrario, Guerrero (2020), en su estudio menciona que la baja realización personal que pueden presentar las personas se manifiesta en actitudes conformistas, falta de aspiraciones, falta de identificación con la institución en la que está laborando, realización de tareas de forma mecánica, todo esto acompañado de apatía, irritabilidad, agresividad, desánimo, insomnio e incluso síntomas físicos como dolores abdominales y dolores de cabeza. También puede presentarse como un sentimiento de frustración por no alcanzar los objetivos laborales, la cual a largo plazo se convierte en una fuente de malestar, que puede afectar el desempeño laboral de la persona, las relaciones personales, ya sea entre compañeros de trabajo o familiares, y la salud física (Guerrero, 2020).

Sobrecarga de trabajo o carga mental de trabajo

Según el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo de España -INSHT- La sobrecarga de trabajo es un factor desencadenante y perpetuador del síndrome de burnout. Este síndrome, caracterizado por un agotamiento físico, emocional y mental crónico, se desarrolla con frecuencia en personas que experimentan demandas laborales excesivas y prolongadas en el tiempo. (Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST), 2019). La carga de trabajo representa el conjunto de tareas y responsabilidades asignadas a un empleado. La carga mental se refiere a la complejidad cognitiva de estas tareas, mientras que la física al esfuerzo físico requerido. La sobrecarga, que surge cuando estas demandas son excesivas, puede llevar al agotamiento, la disminución de la productividad y problemas de salud (Perez, 2013).

Metodología

Para la recolección de datos, se realizó un cuestionario aplicado a 23 participantes, entre ellos personal de salud y personal de llamadas del Instituto de Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 de la ciudad de Macas, para recolectar datos y obtener estadísticas. De estos resultados, se obtuvieron, en primer lugar, los datos demográficos del grupo participante, como género, edad, estado civil, número de hijos, así como datos relevantes para el estudio como horas de sueño y número de turnos nocturnos por mes.

Para la medición del burnout, se utilizó como instrumento el Maslach Burnout Inventory Student Survey (MBI-SS) modificado, que consta de 22 ítems modificados a la realidad de la empresa, que permitirán evaluar 4 factores: síndrome de burnout (6 ítems), cansancio emocional (6 ítems), despersonalización (4 ítems) y sobrecarga de trabajo (3 ítems). Cada ítem se responderá en una escala tipo Likert de 5 puntos que van desde “nunca” (= 0) hasta “siempre” (= 4). Para evaluar la confiabilidad del instrumento, se realizó un análisis del Alfa de Cronbach obteniendo un coeficiente mayor a 0.8, lo cual denota un alto grado de confiabilidad y consistencia interna. Además, se utilizó la estadística inferencial para determinar el grado de correlación entre las variables objeto de estudio, apoyados en el software estadístico IBM SPSS.

Resultados

A continuación, se encuentran los resultados correspondientes a las características de los encuestados.

Tabla 1. Características de los encuestados

Variable	Fr	%
Género		
Masculino	11	47,8 %
Femenino	12	52,2 %
Total	23	100 %
EDAD		
20 a 33 años	10	43,5 %
34 a 45 años	7	30,4 %
46 a 55 años	6	26,1 %
Total	23	100 %
Estado Civil		
Soltera/o	8	34,8 %
Casada	9	39,1 %
Unión libre	4	17,4 %
Divorciada	2	8,7 %
Total	23	100 %
Número de hijos		
Ningún hijo	6	26,1 %
1	4	17,4 %
2	7	30,4 %
Más de 3	6	26,1 %
Total	23	100%
Actividades extralaborales		
Si	13	56,5 %
No	10	43,5 %
Total	23	100 %
Horas de sueño		
4 horas o menos	3	13 %
5 - 7 horas	15	65,2 %
8 horas o más	5	21,7 %
Total	23	100 %
Antigüedad en el Cargo		
1 año o menos	3	13 %
2-4 años	3	13 %
5-7 años	8	34,8 %
Más de 8 años	9	39,1 %
Total	23	100 %
Turnos nocturnos/ mes		
0-4	2	8,7 %
5-9	19	82,6 %

Variable	Fr	%
Más de 10	2	8,7 %
Total	23	100%

Fuente: elaboración propia

Entre los 11 hombres y 12 mujeres encuestadas, los resultados muestran que el 43,5% son jóvenes que se encuentran entre los 20 a 33 años de edad. Además, el 56,5% están casados o en unión libre y el 73,9% tiene hijos.

Un 56,5 % de ellos realiza actividades extralaborales, y un 65,2% asegura que duerme entre 5-7 horas diarias. En cuanto a antigüedad del cargo, un 73,9 % lleva trabajando más de 5 años y el 82,6% tiene entre 5 a 9 turnos nocturnos al mes.

Síndrome de Burnout

A continuación, se encuentran los resultados del análisis del síndrome de burnout.

Tabla 2. Dimensiones del burnout

Variable	Fr	%
Síndrome De Burnout (SB)		
Bajo	15	65,2 %
Medio	8	34,8 %
Total	23	100 %
Cansancio Emocional (CE)		
Bajo	11	47,8 %
Medio	12	52,2 %
Total	23	100 %
Despersonalización (D)		
Bajo	14	60,9 %
Medio	9	39,1 %
Total	23	100 %
Sobrecarga De Trabajo (ST)		
Bajo	6	26,1 %

Variable	Fr	%
Medio	16	69,6 %
Alto	1	4,3 %
Total	23	100 %

Fuente: elaboración propia

Los resultados muestran que el 52,2% de trabajadores encuestados poseen un nivel medio de cansancio emocional, así como el 69,6% posee un nivel medio de sobrecarga de trabajo, mientras que el 60,9% presentan bajo nivel de despersonalización y un 65,2% presenta un nivel bajo de síndrome de burnout. Para determinar la prevalencia del burnout, se contabilizó los encuestados que cumplieran con las características previamente establecidas: alto SB, alto CE, alta D y alta ST, obteniendo lo siguiente:

Tabla 3. Prevalencia del burnout

Variable	Fr	%
PRESENCIA DE BURNOUT		
No	22	95,7 %
Si	1	4,3%
Total	23	100 %

Fuente: elaboración propia

Por lo que, según lo indicado en la Tabla 3, se determinó que hay presencia del síndrome de burnout en una de 23 personas pertenecientes al personal de salud y personal de llamadas del Instituto de Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 de la ciudad de Macas. A continuación, se detallan las características de los encuestados:

Tabla 4. Características de los encuestados con síndrome de Burnout

Variable	Burnout		Sin burnout		Total	
	Fr	%	Fr	%	Fr	%
GÉNERO						
Masculino	1	100 %	10	45,5 %	11	47,8%
Femenino	0	0 %	12	54,5 %	12	52,2%
Total	1	100 %	22	100%	23	100 %
EDAD						
20 a 33 años	0	0 %	10	45,5 %	10	43,5 %
34 a 45 años	1	100 %	6	27,3 %	7	30,4 %
46 a 55 años	0	0 %	6	27,3 %	6	26,1 %
Total	1	100 %	22	100 %	23	100 %
ESTADO CIVIL						
Soltera/o	0	0 %	8	36,4 %	8	34,8 %

Variable	Burnout		Sin burnout		Total	
	Fr	%	Fr	%	Fr	%
Casada	1	100 %	8	36,4 %	9	39,1 %
Unión libre	0	0 %	4	18,2 %	4	17,4 %
Divorciada	0	0 %	2	9,1 %	2	8,7 %
Total	1	100 %	22	100 %	23	100 %
NÚMERO DE HIJOS						
Ningún hijo	0	0 %	6	27,3 %	6	26,1 %
1	0	0 %	4	18,2 %	4	17,4 %
2	1	100 %	6	27,3 %	7	30,4 %
Más de 3	0	0 %	6	27,3 %	6	26,1 %
Total	1	100 %	22	100 %	23	100 %
ACTIVIDADES EXTRALABORALES						
Si	1	100 %	12	54,5 %	13	56,5 %
No	0	0 %	10	45,5 %	10	43,5 %
Total	1	100 %	22	100 %	23	100 %
HORAS DE SUEÑO						
4 horas o menos	0	0 %	3	13,6 %	3	13 %
5 - 7 horas	1	100 %	14	63,6 %	15	65,2 %
8 horas o más	0	0 %	5	22,7 %	5	21,7 %
Total	1	100 %	22	100 %	23	100 %
ANTIGÜEDAD EN EL CARGO						
1 año o menos	0	0 %	3	13,6 %	3	13 %
2-4 años	0	0 %	3	13,6 %	3	13 %
5-7 años	0	0 %	8	36,4 %	8	34,8 %
Más de 8 años	1	100 %	8	36,4 %	9	39,1 %
Total	1	100 %	22	100 %	23	100 %
TURNOS NOCTURNOS/ MES						
0-4	0	0 %	2	9,1 %	2	8,7 %
5-9	1	100 %	18	81,8 %	19	82,6 %
Más de 10	0	0 %	2	9,1 %	2	8,7 %
Total	1	100 %	22	100 %	23	100 %

Fuente: elaboración propia

Al haber una sola persona que haya presentado el síndrome de burnout, se puede observar que es un hombre casado entre los 34-45 años que tiene 2 hijos. Realiza actividades extralaborales, duerme entre 5-7 horas, lleva trabajando más de 8 años en el cargo y es asignado entre 5-9 turnos nocturnos por mes.

Por otra parte, los trabajadores que no presentaron el síndrome son hombres y mujeres en similar proporción, que se encuentran mayormente entre los 20 a 45 años de edad, la mayoría casados o en unión libre y tienen hijos. Más de la mitad realiza actividades extralaborales, y presentan un buen patrón de sueño entre 5-7 horas diarias. La gran mayoría lleva trabajando más de 5 años y cumplen con 5 a 9 turnos nocturnos al mes.

Análisis correlacional

Para efectuar el análisis correlacional y determinar diferencias significativas entre las variables, en primar instancia se verificó la normalidad de datos con base a la prueba de Shapiro-wilk, dado que la muestra es menor a 50 datos; obteniendo un valor de p mayor 0,05 por lo cual no se rechaza la teoría, para las variables analizadas por lo que tiene una distribución normal. Además, se realizó la prueba no paramétrica correspondiente al Rho de Spearman a partir de la cual, fue posible establecer grado de correlación de las variables. A continuación, se muestran los resultados correspondientes a los análisis correlaciones entre las dimensiones del síndrome de burnout:

Tabla 5. Resultados del análisis correlacional entre las dimensiones del síndrome de burnout

	Rho de Spearman	SB	CE	D	SC
SB	Coefficiente de correlación	1,000	,868**	,821**	,913**
	Sig. (bilateral)	.	,000	,000	,002
	N	23	23	22	23
CE	Coefficiente de correlación	,868**	1,000	,637**	,839**
	Sig. (bilateral)	,000	.	,001	,000
	N	23	23	22	23
D	Coefficiente de correlación	,821**	,517**	1,000	,806**
	Sig. (bilateral)	,000	,001	.	,000
	N	22	22	22	22
ST	Coefficiente de correlación	,913**	,839**	,510**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	.
	N	23	23	22	23

Fuente: elaboración propia.

Los resultados de los análisis estadísticos muestran una relación fuerte entre la dimensión SB del burnout y la sobrecarga de trabajo (ST), de acuerdo al baremo de estimación de la correlación de Spearman, existe una correlación positiva moderada entre ambas variables, a su vez también presenta una correlación significativa de (SB) con las variables (CE) y (C) presentado una relación que del coeficiente se acerca a 1.

Discusión

Los factores psicosociales en nuestro estudio mostro que los valores obtenidos son más bajos en relación a estudio realizado por Guerrero (2020), en donde indica que las actividades que se realizan a través de computadoras o frente a una pantalla generaron más estrés laboral, Además, este estudio encontró que los tres componentes del síndrome de burnout (despersonalización, cansancio emocional y pérdida de la realización personal) se manifiestan de manera diferente en los docentes. En general, se encontró una prevalencia del síndrome de burnout del 82,2%. Sin embargo, el cansancio emocional fue el componente más prevalente, con un 59,8%, la despersonalización se manifiesta en un 53,3% de los docentes, y la pérdida de la realización personal en un 57,9% (Guerrero, 2020), a diferencia de nuestro estudio que se obtuvo, que el 52,2% de traba-

jadadores encuestados poseen un nivel medio de cansancio emocional, así como el 69,6% posee un nivel medio de sobrecarga de trabajo, mientras que el 60,9% presentan bajo nivel de despersonalización y un 65,2% presenta un nivel bajo de síndrome de burnout. Demostrando que el cansancio emocional es uno de los principales factores que influyen en el síndrome de burnout.

Al comparar nuestro estudio con una empresa de teleoperadores denotamos que las cifras obtenidas son mucho menores, cabe recalcar la muestra de nuestro estudio es pequeña a diferencia del estudio realizado por Delgadillo en el año 2022 a teleoperadores de salud, en el cual se encontró que el 60% de los teleoperadores presentan niveles medios de síndrome de burnout. Esto es menor que el porcentaje encontrado en el estudio anterior, de que fue de 82% pero mucho mayor que nuestro estudio ya que se encontró niveles medios y bajos de los factores desencadenantes de síndrome de burnout (Delgadillo, 2023). En cuanto a las dimensiones del síndrome de burnout, se encontró que el 55% presentan una baja realización personal, lo que significa que no se sienten satisfechos con su trabajo ni con su contribución a la empresa; el 50% presentan una despersonalización medianamente afectada, lo que significa que se han vuelto distantes o indiferentes a los clientes o usuarios; y el 35% presentan un cansancio emocional alto, lo que significa que se sienten agotados, irritables o desmotivados (Delgadillo, 2023). Comparando con nuestro estudio demostró que los niveles obtenidos son medios, pero se podría atribuir a las actividades extralaborales que realizan, ya que el porcentaje más alto de los factores de nuestro estudio fue la sobrecarga de trabajo con un 69,6 %, ya que un 56,5 % de la población de estudio realiza actividades extralaborales se podría atribuir al aumento de síndrome de burnout.

En un estudio de Nabinas (2021), encontró que la prevalencia media de burnout en médicos residentes es del 50%, y que este aumenta con el tiempo. Los factores de riesgo más comunes son el género femenino, las especialidades quirúrgicas, cometer errores, dormir poco, la dificultad para conciliar la vida familiar y laboral, y la sobrecarga laboral. realizando un análisis con nuestro estudio cabe recalcar que el 52,2% de la población de estudio es del sexo femenino; mientras que el 65,2 % de las horas de sueño de la población oscilan entre 5-7 horas concordando así que son factores de riesgos para presentar síndrome de burnout ya que no tienen un descanso adecuado. En un estudio realizado en 2023 por Gupta, se encontró que las mujeres indias que trabajan turnos de noche en centros de llamadas transnacionales tienen un mayor riesgo de sufrir problemas de salud física y psicológica. Los hallazgos observados en este estudio indican que el trabajo nocturno y la doble carga de trabajo y familia pueden tener efectos negativos en la salud de las trabajadoras. Las mujeres que trabajan turnos de noche suelen tener dificultades para conciliar el sueño, lo que puede provocar fatiga, irritabilidad, problemas de concentración y memoria, y un mayor riesgo de accidentes.

Además, las mujeres que trabajan turnos de noche suelen tener menos tiempo para pasar con sus familias, lo que puede generar estrés y ansiedad (Gupta, 2023). Al comparar con nuestro estudio encontramos que el 82,6 % de la población presenta 5-9 turnos nocturnos, por lo que podemos atribuir esto como un factor desencadenante para provocar síndrome de burnout. A su vez identificando otros factores que también son atribuidos a la aparición del síndrome como son el número

de hijos ya que al tener hijos las personas deberán generar más fuentes de ingresos económicos conllevando a realizar actividades extralaborales y aumentando así la sobrecarga de trabajo.

Conclusión

A partir del análisis estadístico de los resultados obtenidos en la investigación, se concluye que la prevalencia del síndrome de burnout en el personal de salud y llamadas del Instituto de Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 en la ciudad de Macas es baja, afectando únicamente a una persona del total de encuestados. Este trabajador es un hombre casado, de entre 34 y 45 años, con dos hijos, que realiza actividades extralaborales, duerme entre 5 y 7 horas, lleva más de 8 años en su cargo y es asignado a 5-9 turnos nocturnos por mes. Por otro lado, el resto del personal, compuesto por hombres y mujeres en proporciones similares, con edades mayoritariamente entre los 20 y 45 años, casados o en unión libre y con hijos, no presenta síntomas de burnout. La mayoría de estos trabajadores realiza actividades extralaborales, duerme entre 5 y 7 horas diarias y cumple con 5-9 turnos nocturnos al mes, sin que estos factores se asocien significativamente con la aparición del síndrome.

A pesar de la baja prevalencia del burnout, se identificó que más de la mitad de los encuestados experimenta niveles medios de cansancio emocional y sobrecarga de trabajo, lo cual sugiere un entorno laboral que, si no se maneja adecuadamente, podría aumentar el riesgo de burnout en el futuro. Los niveles de despersonalización y la incidencia general del síndrome de burnout son bajos, lo que es un indicador positivo de la salud mental del personal. Sin embargo, el análisis correlacional mostró una fuerte relación entre la sobrecarga de trabajo y el desarrollo del burnout, seguido del cansancio emocional como otro factor relevante. Estos hallazgos enfatizan la necesidad de gestionar mejor las cargas laborales y de implementar medidas preventivas para evitar que el burnout se convierta en un problema mayor en el futuro. Se recomienda revisar los turnos laborales, fomentar un equilibrio adecuado entre la vida personal y laboral, e introducir programas de apoyo psicológico para el personal.

Referencias

- Alejandro Herrera Cardona, V. C. (2020). Síndrome de trabajador quemado, existencia del burnout sector salud. *Cultura del Cuidado Enfermería*, 17(1), 32-44.
- Amrita Gupta, T. V. (2023). Call Centers and Associated Health Hazard for Women Employees: A Review of Health Implications for Women Employees of Transnational Call Centers in India. *Sage*, 1-14.
- Anzules Guerra, J. B., Rojas González, L., Véliz Zevallos, I. J., Looz Vélez, K. E., Menéndez Pin, A. D. R., & Milián Hernández, E. J. (2022). Síndrome de Burnout en docentes de una universidad pública ecuatoriana. *Qhali*, 6(1), 9-15.
- Banco Interamericano de Desarrollo. (2021). Banco Interamericano de Desarrollo. <https://lc.cx/ypB-ya0>

- Brito Laredo, J. (2018). Calidad educativa en las instituciones de educación superior: evaluación del síndrome de burnout en los profesores. *RIDE. Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 8(16), 516-534.
- CEPAL. (2018). Panorama de la Gestión Pública en América Latina y el Caribe. https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/42396/4/S1701222_es.pdf
- Correa-López, L. E., Loayza-Castro, J. A., Vargas, M., Huamán, M. O., Roldán-Arbieto, L., & Perez, M. (2019). Adaptación y validación de un cuestionario para medir burnout académico en estudiantes de medicina de la universidad Ricardo Palma. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, 19(1).
- Cruz, E. C. (2020). Síndrome de burnout en docentes universitarios durante dictado de clases virtuales. *Desafíos*, 11(2), 136–141.
- Delgadillo, O. L. (2023). Niveles de Síndrome de burnout en los teleoperadores de Essalud en línea-Cusco 2022. *TRASCENDER*, 1(1), 28-44.
- Domingo I Valls, A., Bueno, X., & Treviño Maruri, R. (2021). “El nuevo censo de 2021 en España: un debate metodológico, epistemológico y político pendiente. *Revista Internacional de Sociología*, 11.
- Espinoza Saldívar, A. K. (2020). Vista de salario emocional: una solución alternativa para la mejora del rendimiento laboral. *NovaRua: Revista Universitaria de Administración*, 12(20), 72-89.
- Faúndez, V., & Gil-Monte, P. (2009). Análisis de las principales fortalezas y debilidades del “Maslach Burnout Inventory”. (*MBI*). *Ciencia & Trabajo*, 11(32), 160-167.
- Gálvez, C. A. (2020). Inteligencia emocional y burnout en docentes de educación inicial de Ayacucho. *Apuntes Universitarios*, 10(2), 30–45. <https://doi.org/10.17162/au.v10i2.438>.
- García Velázquez, A., Pineda Domínguez, D., & Andrade Vallejo, M. (2015). Las capacidades tecnológicas para la innovación en empresas de manufactura. *Universidad & Empresa*, 17(29), 257-278.
- Hernández, E. F. T., González, L. F. E. S., & Olivarez, V. G. (2019). Análisis del “Burnout” y sus escalas de medición. *Praxis Investigativa revista electrónica de la Red Durango de Investigadores Educativos*, 11(20), 106-124.
- Imam, H., Chambel, M. J., Nauman, S., & Yasin, H. (2022). El conflicto de estatus y la creatividad de equipo: los roles de la despersonalización y la conciencia organizativa. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 38(2), 101-110.
- Intriago Miranda, S. A. (2019). Síndrome del “Burnout” en personal de salud de un centro hospitalario de la dirección distrital Junín-Bolívar. *Revista San Gregorio*, 1(35). <https://doi.org/10.36097/rsan.v1i35.962>
- INEGI. (2012). *Proceso estándar para el aprovechamiento de registros administrativos*. México. INEGI.
- Instituto Nacional de Estadística y Censos - INEC. (2022). *Metodología para transformar registros administrativos en registros estadísticos*.
- Jurado Melo, V. C. (2022). Prevalencia del síndrome de burnout en el personal de salud del Hospital Básico Pelileo. ¿Existe síndrome de burnout en un hospital de segundo nivel? *Revista Universitaria con proyección científica*, 6(1), 31–39. <https://doi.org/10.31243/mdc.uta.v6i1.1561.2022>

- López Doblaz, J., Faus Bertomen, A., & Gómez Redondo, R. (2021). El censo de población y viviendas de 2021 basado en registros administrativos: un gran paso adelante en el conocimiento estadístico de la población en España. *Revista Internacional de Sociología*, 5.
- Lovo, J. (2020). Síndrome de burnout: Un problema moderno. *Entorno*, (70), 110–120. <https://doi.org/10.5377/entorno.v0i70.10371>
- Medrano, L. A., Ortiz, A., Flores-Kanter, P. E., Domínguez-Lara, S. A., & Gibelli, S. (2018). Medición de recursos personales sociocognitivos en organizaciones: Análisis psicométricos en trabajadores argentinos. *Revista Evaluar*, 18(2).
- Ricard Navinés, V. O.-S. (2021). Estrés laboral y burnout en los médicos residentes, antes y durante la pandemia por COVID-19: una puesta al día. *Medicina Clínica*, 157(3), 130-140.
- Rositas, J. (2014). Los tamaños de las muestras en encuestas de las ciencias sociales y su repercusión en la generación del conocimiento. *Innovaciones de Negocios* 11(22), 235-268.
- Sarmiento Valverde, G. S., & Hospital Nacional Antonio Lorena. Cusco, Perú. (2019). Burnout en el servicio de emergencia de un hospital. *Horizonte médico*, 19(1), 67–72. <https://doi.org/10.24265/horizmed.2019.v19n1.11>
- Worley, J. A., Vassar, M., Wheeler, D. L., y Barnes, L. L. B. (2008). Estructura factorial de las puntuaciones del Inventario de agotamiento de Maslach: una revisión y metanálisis de 45 estudios analíticos de factores exploratorios y confirmatorios. *Medición Educativa y Psicológica*, 68(5), 797-823. <https://doi.org/10.1177/0013164408315268>

Declaración

Conflicto de interés

No tenemos ningún conflicto de interés que declarar.

Financiamiento

Sin ayuda financiera de partes externas a este artículo.

Nota

El artículo es original y no ha sido publicado previamente.