



## SÍNDROME DE BURNOUT: DECADENCIA DEL DESEMPEÑO LABORAL Y LA SALUD MENTAL

### BURNOUT SYNDROME: DECLINE IN JOB PERFORMANCE AND MENTAL HEALTH

**Patricia Rodríguez Llanes**

*Universidad de Sonora*

[patricia.rodriguez@unison.mx](mailto:patricia.rodriguez@unison.mx)

**Blanca Aurelia Valenzuela**

*Universidad de Sonora*

[blanca.valenzuela@unison.mx](mailto:blanca.valenzuela@unison.mx)

**Marien León Baró**

*Universidad de Sonora*

[marien.leon@unison.mx](mailto:marien.leon@unison.mx)

#### Resumen

*El presente estudio está vinculado al amplio conocimiento sobre el síndrome de burnout y como este es reflejado en el personal laboral, indiferentemente de la labor y sector que este ejerza en el mercado latinoamericano, ya que su análisis es sobre esas variaciones existentes en varios perfiles profesionales que laboran bajo presión o estrés laboral. Se busca analizar las afectaciones del síndrome de burnout sobre la decadencia del desempeño laboral y la salud mental en varias poblaciones laborales mediante una metodología con enfoque mixto, de tipo descriptiva y con diseño no experimental. La muestra estuvo comprendida por nueve (9) autores para un análisis cualitativo y diez (10) personas para el estudio cuantitativo, que reflejaron sus estudios científicos sobre el síndrome de burnout en el área laboral de la salud, docencia y administrativa, para analizar sus diversas perspectivas mediante la triangulación de sus aportes. En cuanto a resultados, se pudo demostrar que este síndrome afecta a cualquier profesión de la misma forma, en cuanto a fatiga, agotamiento, despersonalización, reducción del rendimiento laboral, aislamiento social, problemas de salud física, emocional, baja autoestima y autoeficacia, todo esto los ha llevado al consumo de sustancias y dificultades en la vida personal general. Se considera importante que los empleadores apliquen nuevas gestiones de talento humano, en donde se priorice la salud física y mental de sus trabajadores, ofreciéndoles mejores oportunidades, no abusar de horarios y roles, disposición de atención psicológica, realizar momentos de recreación y premiación, como también cumplir con las respectivas leyes que protegen al personal.*

**Palabras clave:** *Síndrome de burnout, salud mental, psicología ocupacional, clima organizacional y organización del trabajo.*



## Abstract

*The present study is linked to the extensive knowledge about the burnout syndrome and how it is reflected in the workforce, regardless of the work and sector that it exercises in the Latin American market, since its analysis is about those existing variations in various professional profiles. Who work under pressure or job stress, this to analyze the effects of burnout syndrome on the decline in job performance and mental health in various working populations. The method was research with a mixed approach, of a descriptive type and with a non-experimental design. The sample consisted of nine (9) authors for a qualitative analysis and ten (10) people for the quantitative study, who reflected their scientific studies on burnout syndrome in the work area of health, teaching and administration, to analyze their diverse perspectives by triangulating their contributions. It was possible to demonstrate that this syndrome affects any profession in the same way, in terms of fatigue, exhaustion, depersonalization, reduced work performance, social isolation, physical and emotional health problems, low self-esteem and self-efficacy; all this has led them to substance use and difficulties in general personal life. We concluded that it is important that employers apply new human talent efforts, where the physical and mental health of their workers is prioritized, offering them better opportunities, not abusing schedules and roles, provision of psychological care, holding moments of recreation and awards, as well as comply with the respective laws that protect personnel.*

**Keywords:** *Burnout syndrome, mental health, occupational psychology, organizational climate and work organization.*

## Introducción

A continuación, se inicia este estudio basado en el síndrome de burnout y sus consecuencias en la sociedad laboral, a raíz de lo cotidiano que se ha vuelto en la actualidad post COVID-19, que trajeron con esto cambios significativos en las empresas y organizaciones a nivel mundial.

Dependiendo del perfil de la persona, las implicaciones para su salud variarán en términos de gravedad. Esto puede llevar a experimentar sentimientos de culpabilidad, que se consideran un síntoma adicional relevante para la evaluación de un diagnóstico preciso. Por esta razón, el síndrome de burnout representa una reacción al estrés laboral prolongado, siendo particular en aquellos que desempeñan ocupaciones centradas en la interacción con otras personas. (Figueiredo y Gil, 2016)

Existen una serie de empresas que en el 2018 fueron sometidos a un análisis de la tasa de agotamiento de sus empleados, teniendo como resultado lo siguiente: Credit Karma (71%), Oracle (63%), Amazon (60%), Microsoft (58%), Apple (57%), Google (54%), Facebook (50%) y Netflix (40%). Estas son cifras preocupantes a pesar de ser unas empresas modelo en el mundo. (Amoros, *et al.*, 2019).

La Norma Oficial Mexicana, establece en su II.2.2 por enfermedad de trabajo que sean diagnosticados, se permitirá al empleado ser retirado de cualquier área de riesgo, pero esto aplica cuando son empleos en industrias o fabricas bajo riesgos de químicos o peligrosidad (NOM-030-STPS-2009), más no el área psicológica que determina el síndrome de burnout, lo que sigue siendo contradictorio en un control de salud laboral.

Con el tiempo, se implementa una Política de Prevención de Riesgos Psicosociales, que



protege a los empleados que ejercen roles que provocan “trastornos de ansiedad, no orgánicos del ciclo sueño-vigilia y de estrés grave”. Estos se identifican con la aplicación de estudios, que de ser positivos serán reubicados de sus puestos de trabajo. (NOM-035-STPS-2018). Es allí donde el síndrome de burnout puede ser detectado, brindando una oportunidad de solución, aunque se dude de su existencia en el ámbito laboral.

### Síndrome de Burnout

En efecto, el término “Burnout” fue inicialmente empleado por el psiquiatra Herbert Freudenberger en el año 1980. De una forma hipotética, lo comparó con un edificio incendiado que, a pesar de haber sido consumido por las llamas, perdió su estructura casi sin cambios, junto con los perfiles de las ventanas y los ladrillos. Incluso desde el exterior, daba la impresión de que no había ocurrido nada. Lo crucial residía en el interior, un edificio vacío y desolado. Se representa el agotamiento extenuante, despersonalización y falta de realización personal, de las personas que laboran bajo presión constante. (Gaytán, 2019).

De esta manera, la carencia de logro individual se define por el descontento y desvalorización de la labor que se desempeña, lo cual influye en la autorrealización y presenta un deterioro notable en el rendimiento laboral de su cotidianidad. En este aspecto, se engloban experiencias negativas, donde la persona se percibe a sí misma como inadecuada por desanimo en su gestión empresarial. (Saca y Álvarez, 2022).

Por otro lado, se refiere a una evolución psicológica, donde el estrés se vuelve crónico tras la relación y desempeño laboral, que se relaciona mediante un ambiente de estrés muy alto. En su esencia, esta disfunción se desarrolla principalmente en ocupaciones en

las que existe una interacción constante y directa con otras personas, con las que se pueden tener dificultades. (Requena, *et al.*, 2016). Ahora bien, se presentan ciertas afectaciones importantes en esta patología mediante la (Tabla 1):

**Tabla 1**  
*Afectaciones por comportamiento en los trabajadores*

| Comportamiento      | Síntomas   |
|---------------------|--|
| Emociones           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Agotamiento Emocional</li> <li>• Odio</li> <li>• Irritabilidad</li> </ul>   |
| Cogniciones         | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Baja autoestima</li> <li>• Baja realización profesional</li> <li>• Sentimiento de impotencia para el desempeño del rol profesional</li> </ul>               |
| Actitudes           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cinismo</li> <li>• Despersonalización</li> </ul>  |
| Conductas           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aislamiento</li> <li>• Absentismo</li> <li>• Conductas agresivas hacia los clientes</li> </ul>  |
| Sistema Fisiológico | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Insomnio</li> <li>• Dolores de cabeza</li> <li>• Dolores de espalda</li> <li>• fatiga</li> <li>• Hipertensión</li> <li>• Alteraciones hormonales</li> </ul> |

(Figueiredo y Gil, 2016)

Como bien se observa en la (Tabla 1), se resaltan múltiples facetas del síndrome de burnout en individuos, abarcando emociones que son obstáculos para sobrellevar un ambiente empresarial que sea cómodo, lo que implica otras complicaciones cogniciones, actitudes, conductas, dentro del sistema fisiológico. (Figueiredo y Gil, 2016). Es decir que, estas dimensiones señalan cómo el



agotamiento laboral puede afectar diversas esferas de la vida de un individuo, desde su bienestar emocional y relaciones interpersonales hasta su salud física y rendimiento en el trabajo.

En definitiva, el concepto de burnout puede cambiar por el transcurrir del tiempo y sus nuevos estudios, por el hecho de que los autores y la aplicación del instrumento de Maslach Burnout Inventory (MBI), suman más información que va nutriendo su comprensión y la magnitud de su importancia en el mercado laboral. (Vásquez, *et al.*, 2019)

### Desempeño laboral

Dentro del marco del programa de “Bienestar Emocional en el Trabajo”, se revela que en el contexto mexicano, las afecciones mentales que experimentan los empleados abarcan un 40% de casos, los cuales involucran estrés, depresión, trastornos de pánico y agorafobia. Como consecuencia directa, se observa un impacto en su asistencia laboral, con ausencias que pueden extenderse de 15 a 25 días consecutivos, lo que, lamentablemente, repercute en el adecuado cumplimiento de sus responsabilidades en las respectivas áreas de trabajo. (Gaytán, 2019)

En función de esta meta, se sugiere encarecidamente que el entorno laboral se configure de manera óptima, direccionado por una administración que implemente una formación precisa en competencias, asegurando que los empleados no se vean agotados por sus tareas. De hecho, la atención a los riesgos psicosociales es crucial para evitar que estos aspectos repercutan negativamente en sus hogares y vidas personales, impidiendo que su comportamiento impacte de manera adversa en otros individuos cercanos. (Saca y Álvarez, 2022).

Cabe destacar que, cuando se habla de los factores organizativos, como la gestión de horarios, jornadas laborales y turnos, también contribuyen en no tener un desempeño laboral apropiado. Esta visión más holística refuerza la necesidad de abordar la prevención y el manejo del burnout desde una perspectiva multidimensional, considerando tanto los aspectos emocionales como los físicos y organizativos para garantizar un ambiente laboral saludable y sostenible. Asimismo, se expone en la (Tabla 2) esos factores:

**Tabla 2**  
*Clasificación de factores de los riesgos laborales*

| Factor                         | Característica  |
|--------------------------------|---|
| Condiciones de seguridad       | Referentes a máquinas, vehículos, superficie de trabajo, pasillos, entre otras  |
| Condiciones del medio ambiente | Factores físicos (ruido, vibraciones), agentes químicos (aerosoles, gases) y contaminantes biológicos (virus, microbios). |
| Carga de trabajo               | Problemas derivados de las exigencias físicas y mentales (esfuerzo, posturas, responsabilidad).                           |
| Factores organizativos         | Problemas que puede generar la propia institución (jornada laboral, horarios, turnos).                                    |

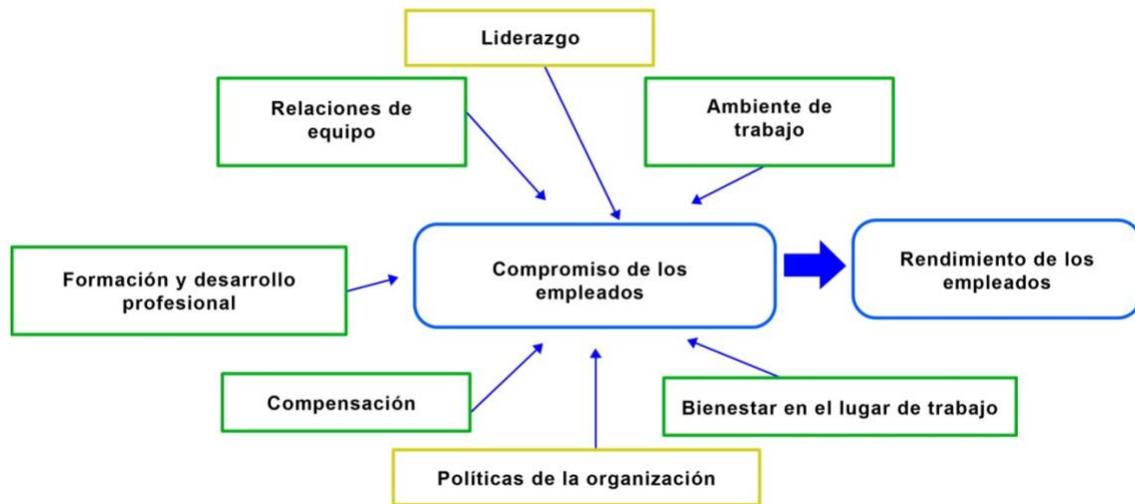
(Mejía, *et al.*, 2021)

La información proporcionada en la (Tabla 2) resalta una amplia gama de aspectos que contribuyen al síndrome de burnout, expandiendo la comprensión más allá de las dimensiones emocionales y cognitivas. En donde la carga de trabajo también se amplía, considerando no solo las exigencias mentales sino también las físicas, las cuales pueden llevar a un agotamiento significativo. (Mejía, *et al.*, 2021).

**Clima Organizacional**

Esto depende de la cultura que hayan vivenciado sus miembros, ya que es considerada un factor externo e independiente

que ejerce influencia sobre las entidades organizativas. Estas son: la familia, la iglesia, la comunidad y la educación, lo que aporta influencias propias para enriquecer la dinámica organizativa. (Amoros, *et al.*, 2019)



**Figura 1** Desempeño del empleado

Fuente: (Brito, 2020)

Sobre la (Figura 1), es importante señalar que, la inclusión de la justicia organizacional dentro de los problemas presentados en su clima laboral, permite reducir los niveles alterados de los factores de riesgos del burnout. Se logra bajo este criterio, manejar mejores controles de presión, relaciones interpersonales, la imparcialidad y equidad entre los compañeros de trabajo; se evita las repercusiones psicológicas y emocionales significativas por hacer justicia a lo que se ocasione, que antes no había sido justo solucionar. (Vásquez, *et al.*, 2019).

lo cual disminuye su habilidad para abordar de manera efectiva las demandas laborales. Como resultado, se observa una pérdida de motivación, una disminución en el compromiso y un incremento en la susceptibilidad a padecer afecciones físicas, lo que conlleva a una reducción del desempeño laboral. (Amoros, *et al.*, 2019).

A manera representativa, se expone en la (Tabla 3) información ante este punto:

**Salud mental y laboral**

El incremento de la competencia en el ámbito empresarial somete a los empleados a amenazas para su bienestar físico y emocional,

**Tabla 3**  
Salud mental y laboral

| Comportamiento        | Síntomas  |
|-----------------------|---|
| Agotamiento emocional | Cansancio o fatiga físicas como psíquicas.                            |
| Despersonalización    | Sentimientos, actitudes y reacciones negativas caracterizadas por una |



|                           |   |
|---------------------------|---|
|                           | actitud distante y apática hacia otros.   |
| Sentimiento de bajo logro | Falta de realización personal o laboral, que se origina cuando exceden sus capacidades. |

(Requena, *et al.*, 2016).

En consecuencia, se vuelve útil implementar continuamente dentro del entorno laboral, evaluaciones a los empleados que puedan garantizar la eficacia de sus controles internos que eviten situaciones asociadas a las condiciones de salud negativas a causa del trabajo; con esto se contribuye en evitar nuevos casos, y se aporta una solución a los que ya estén avanzados.

Estas complicaciones se desencadenan por diversas situaciones a las que se enfrentan las organizaciones, las cuales deben enfatizar más en el bienestar de sus integrantes, como condición para crear un mejor ambiente laboral, pensando en su parte psíquica y física. Pero, los encargados de realizarlo, deben estudiar los factores de riesgos psicosociales que los afectan, para darle una solución representativa. (Sarabia, *et al.*, 2022).

## Metodología

En cuanto a la metodología, se expone el enfoque, tipo y diseño más acorde a este estudio, pensando en su realidad actual y como este se adaptó a la profundidad de la realidad actual ante el síndrome de burnout. Definiendo una población, técnicas e instrumentos para lograrlo.

## Enfoque de investigación

La posición de la investigación será mixta, a raíz de que sus fases contribuye a adquirir una gama más amplia de enfoques sobre el fenómeno en estudio. Esto abarca la frecuencia, extensión y tamaño desde una

perspectiva cuantitativa, así como la profundidad y complejidad bajo un enfoque cualitativo. En definitiva, se incluye la generalización en el contexto cuantitativo y la comprensión en el ámbito cualitativo, (Albayero, *et al.*, 2020).

## Tipo de investigación

Para la selección del tipo, se tiene la descriptiva, ya que es un procedimiento que se lleva a cabo cuando se tiene la intención de detallar de manera completa todos los aspectos fundamentales de una situación o fenómeno. (Guevara, *et al.*, 2020). Para ello, se indagó en las distintas posturas del síndrome de burnout, según varias profesiones, concretando los criterios que más afectan esta patología.

## Diseño de investigación

Por otro parte, el diseño es no experimental, por tratarse de una investigación que se ejecuta sin alterar de manera intencionada las variables, porque se basa en la observación de los fenómenos en su contexto natural y posteriormente se procede al análisis de los mismos. (Valle, 2022). Además de esto, solo se estudió lo que sucede ante el síndrome de burnout, sin tener que realizar algún tipo de experimento para lograrlo, sino de la naturaleza del contexto.

## Sujetos de Estudio

Esta metodología posibilita la elección de casos que sean alcanzables y estén dispuestos a participar. Esto se basa en la accesibilidad adecuada y en la cercanía de los individuos con respecto al investigador. (Otzen y Manterola, 2017)

Se utilizaron nueve (9) autores que sirvieron para analizar sus estudios científicos cualitativamente, en cuanto a sus aportes ante el síndrome de burnout. Además, se utilizaron



diez (10) personas para el estudio cuantitativo que reflejaron sobre el síndrome de burnout, en el área laboral de la salud, docencia y administrativa, para comprender sus diversas perspectivas.

### **Recolección de datos**

En primer lugar, esta recolección fue realizada por medio de unas encuestas, por ser un método que implica la obtención de información directamente de los individuos que están vinculados con el tema en cuestión. (Useche, et al. (2019). En donde hay mayor cantidad de interacción para conocer de manera cerrada sus opiniones al respecto del síndrome de burnout.

En segundo lugar, se aplicó la triangulación porque se aproxima a la posibilidad de que se obtengan resultados con mayor validez y credibilidad científica, a raíz de la experiencia de otros autores. Esto se logra al considerar el proceso necesario y la diversidad en términos de los diseños utilizados y su combinación. (Jiménez y García, 2021).

### **Resultados**

En este momento, se presenta lo ocurrido después de la recolección de datos, que fue realizado por un análisis cualitativo de nueve (9) autores, y otro cuantitativo a treinta (30) profesionales aleatorios. Para ello, el primero fue mediante la triangulación de información y el segundo por medio de una encuesta, con la finalidad de argumentar estudios sobre el síndrome de burnout en el personal del área de la salud, administración y docencia.

### **Análisis cualitativo**

Para iniciar, se presenta en la (Tabla 4) el análisis resultante que exhibe las contribuciones realizadas en estudios y/o investigaciones análogas a este, con el propósito de indagar en la manera en que se ha tratado el síndrome de burnout. Esto involucra la metodología aplicada y las resoluciones identificadas mediante la utilización de la plataforma Google Académico como fuente de información.



**Tabla 4**

*Análisis cualitativo de síndrome de Burnout de estudios realizados en distintos ámbitos.*

| Nro. | Área           | Autor(es) y año                | Título   | Revista o Universidad  |
|------|----------------|--------------------------------|--|--|
| 1    | Administración | Camacho (2019)                 | Una mirada desde el Síndrome de Burnout hacia la Gerencia Integral en el Siglo XXI.  | Revista Scientific, 4(13), 40-59   |
| 2    | Educación      | Ascoy (2019)                   | El clima organizacional y el síndrome de Burnout de los trabajadores de la Institución Educativa Particular “Cuna Jardín Materno Infantil California” de Víctor Larco, 2019.       | Universidad Cesar Vallejo  |
| 3    | Salud          | Aguilar, <i>et al.</i> (2020)  | Síndrome de burnout. Biondesarrollo y reversión de impactos en el sector de la salud del estado de Guanajuato, México.   | Región y Sociedad, 32, e1308   |
| 4    | Educación      | Olivares, <i>et al.</i> (2021) | Síndrome de burnout. La multiplicidad de roles y su impacto en la labor docente.   | Revista Electrónica Interuniversitaria de Formación del Profesorado, 24(3), 203-219. |
| 5    | Educación      | Vásquez (2021)                 | Apoyo social percibido y síndrome de burnout en cuidadoras de guarderías infantiles en México.   | Universidad Autónoma del Estado de Morelos   |
| 6    | Administración | Milla (2021).                  | Clima laboral y síndrome de burnout en los trabajadores de la empresa One Channel Service S.A.C. Lima 2020.  | Universidad Autónoma del Perú  |
| 7    | Administración | Cuellar y Panqueba (2021)      | Propuesta de Intervención para Mitigar el Riesgo Psicosocial asociado a Estrés y Síndrome de Burnout en los Trabajadores del Área Administrativa de la Empresa City Parking S.A.S. | Universidad ECCI   |
| 8    | Salud          | Martínez y Figueroa (2021)     | Prevalencia de Síndrome de Burnout en el personal de la Región Sanitaria IX, Ameca, Secretaría de Salud Jalisco, México.   | Salud Jalisco, 9(1), 8 – 15.   |
| 9    | Salud          | Rengifo (2022)                 | El síndrome de burnout y su relación con el desempeño laboral en los trabajadores de la clínica Good Hope, 2022.   | Revista de Investigación Valor Agregado, 9(1), 28-42.                                |

Fuente: Propia (2023)



Basado en los estudios cualitativos, se pudieron determinar varios aspectos importantes de considerar, entre ellos se tiene:

### **Profesionales de la salud**

En cuanto al área de la salud se tuvieron tres (3) perspectivas diferentes:

En el primer estudio, existe un alto porcentaje de casos diagnosticados con síndrome de burnout (93.70%), en donde resaltan los síntomas de despersonalización (90.70%) e insatisfacción (89.70%). A pesar de estos resultados, los empleados destacaron positivamente su desempeño laboral (92.70%), conocimiento del trabajo (97%), calidad de trabajo (93.70%), responsabilidad (93.70%), productividad (85.7%), habilidades y destrezas (96%) y la actitud hacia la empresa (86.30%), siendo necesario mejorar las condiciones que los desmotivan. (Rengifo, 2022).

En el segundo estudio, se extrajo que el agotamiento emocional (33.3%), la despersonalización (36.19%) y Falta de Realización personal (38.3%). Pero, es importante tomar en cuenta que esto puede variar según la carga laboral de cada persona y sus capacidades personales. (Martínez y Figueroa, 2021).

En el tercer estudio, se discutió el tema del cansancio emocional y desmotivación (0.78%), tipo de trabajo y su conformidad aspiracional para estar cómodos en su trabajo (0.65%), y finalmente, carencia de material y equipos afecta el rendimiento (0.87%). Todo en sí, es descuido de la empresa para el bienestar de sus empleados que sea alejado del burnout. (Aguilar, *et al.*, 2020)

### **Profesionales Educativos**

Ahora, en el área de la educación se obtuvieron tres (3) enfoques:

En primer lugar, se demostró que si el clima organizacional es agradable garantizaría la inexistencia del Síndrome de Burnout; ya que esto representa el involucramiento laboral, autorrealización, comunicación, supervisión y condiciones laborales. Sobre la despersonalización, agotamiento emocional y realización personal, se tuvo un (53.2%) de afectados, lo que demuestra la existencia de este síndrome en los docentes. (Ascoy, 2019)

En segundo lugar, hubo presencia de altos niveles de estrés en docentes universitarios, con un nivel alto (43%) y medio (41%), además de un (41%) en gestiones administrativas. En consecuencia, ha existido continuas inasistencias, incapacidades, renunciaciones, solicitud de jubilación y hasta la muerte, a raíz del desgaste mental que han enfrentado. (Olivares, *et al.*, 2021).

En tercer lugar, se estudiaron docentes de una guardería bajo unas dimensiones que esuvieron caracterizadas por el apoyo social, familiar (50%), de amistad (67%), de compañeros de trabajo (50%), el social (50%), y el organizacional (58%). Seguidamente, hubo un desgaste psíquico con (10.4) y bajo culpa (8.1), sin tener apoyo de jefes en un (10.7). En fin, se demuestran parte de las afectaciones a causa del síndrome de burnout, lo que es preocupante para esta población. (Vásquez, 2021).

### **Profesionales Administrativos**

Basado en esos profesionales del área administrativa, se tienen también tres (3) estudios que son importantes de abordar y analizar para poder comprender las situaciones presentadas con el síndrome de burnout:

Como primer caso, se tuvo un (70%) de diagnósticos del síndrome de burnout, resaltando a los que llevan más de 5 años laborando que presentan niveles más críticos. Pero, a pesar de esto entre ellos mismos han



implementado cambios en la rutina laboral para que sea más positivo y eviten esos bloqueos mentales que los perjudican. Todo con el fin de tener mejor estado emocional, más rendimiento y sentido de pertenencia. (Camacho, 2019).

Como segundo caso, se discute las consecuencias que tiene el clima organizacional con el síndrome de burnout, tomando en cuenta las dimensiones de autorrealización (31.7%), involucramiento laboral (50.4%), supervisión (39.8%), comunicación (35.8%), condiciones laborales (46.3%), agotamiento emocional (58.5%), despersonalización (53.7%) y la realización personal (45.5%). Todos son contribuyentes a un ambiente laboral negativo que influyen mayormente a padecer este síndrome, siendo una de las situaciones más importantes de solucionar por parte de la empresa donde laboran. (Milla, 2021).

Como primera intervención, se pudo clasificar según el género que tiene cada empleado, además de tomar en cuenta su labor de la salud, administración y educación, para ellos se tiene la (Tabla 5 y Gráfico 1):

**Tabla 5**  
*Género de los trabajadores evaluados*

| Área           | Masculino | Femenino |
|----------------|-----------|----------|
| Salud          | 4         | 6        |
| Administración | 4         | 6        |
| Educación      | 3         | 7        |

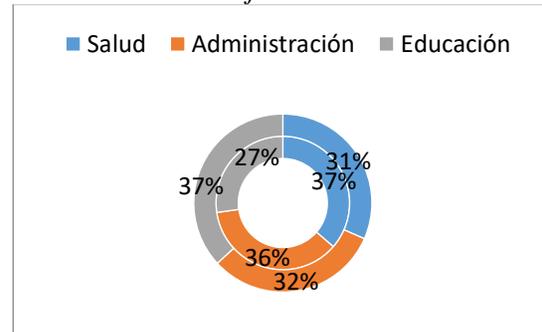
Como tercer caso, se tuvo un (25,6%) de estrés y el (33%) es a causa de las acciones laborales; las mismas son en la gestión Humana (100%), administrativa (57%), comercial (100%), financiera (75%), operaciones (69%) y gerencial (67%), siendo sumamente altos por llegar al tope de capacidad. En suma, es indispensable que los encargados de la empresa apliquen la mitigación de estos riesgos psicosociales para evitar problemas irreversibles por el síndrome de burnout en sus trabajadores. (Cuellar y Panqueba, 2021).

### Análisis cuantitativo

A continuación, se muestra la tabulación de los porcentajes adquiridos en el análisis cuantitativo, en donde se estudiaron a 10 profesionales al azar de cada área de la salud, administración y educación, para conocer sus propias percepciones sobre el síndrome de burnout, de manera que se compruebe sus afectaciones e incidencias para padecerlo.

### Gráfico 1

*Género de los trabajadores evaluados*



Se observa que, la mayoría de las personas son de sexo femenino, en educación (37%), Salud (37%) y administrativo (36%), lo genera mayor atracción por contratar mujeres en estos perfiles académicos.

Ahora, se realizó una clasificación por edad, revelando en la (Tabla 6 y Gráfico 2), lo siguiente:



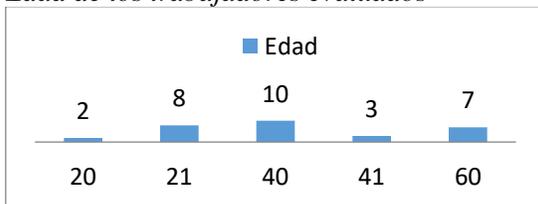
**Tabla 6**

*Edad de los trabajadores evaluados*

| Edad | Cantidad de personas |
|------|----------------------|
| 20   | 2                    |
| 21   | 8                    |
| 40   | 10                   |
| 41   | 3                    |
| 60   | 7                    |

**Gráfico 2**

*Edad de los trabajadores evaluados*



Se obtuvo que, las tres (3) edades promedios más comunes son 40, 21 y 60, que en la parte administrativa son los más mayores, seguido de la educación y finalizando con los de la salud.

Pensando en el síndrome de burnout, se preguntó sobre las horas de trabajo que realizan

Sobre esta última frase, se preguntó a los encuestados sobre los niveles de estrés, de manera que los clasificaran en una escala del (1 – 10), señalando en la (Tabla 8 y Gráfico 4) que:

a diario, revelando en el (Gráfico 3 y Tabla 7) esto:

**Tabla 7**

*Hora laborales*

| Horas           | Cantidad |
|-----------------|----------|
| 7 a 8 horas     | 21       |
| 9 a 10 horas    | 8        |
| Más de 10 horas | 1        |

**Gráfico 3**

*Hora laborales*



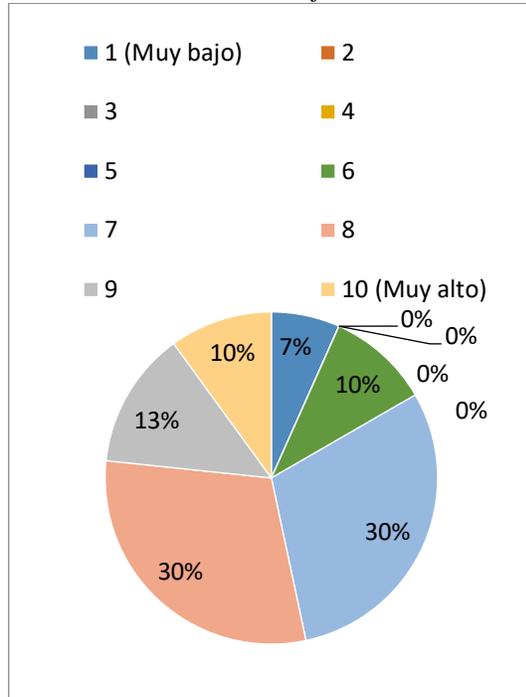
En suma, se demuestra que sí respetan el horario estipulado por la Ley de un máximo de 8 horas, pero, hay ocho (8) casos de personas que les tocan jornadas de nueve (9) a diez (10) horas, estando en el rango que ocasiona estrés laboral.

**Tabla 8**

*Nivel de estrés en el trabajo*

| Niveles       | Cantidad |
|---------------|----------|
| 1 (Muy bajo)  | 2        |
| 2             | 0        |
| 3             | 0        |
| 4             | 0        |
| 5             | 0        |
| 6             | 3        |
| 7             | 9        |
| 8             | 9        |
| 9             | 4        |
| 10 (Muy alto) | 3        |

**Gráfico 4**  
*Nivel de estrés en el trabajo*



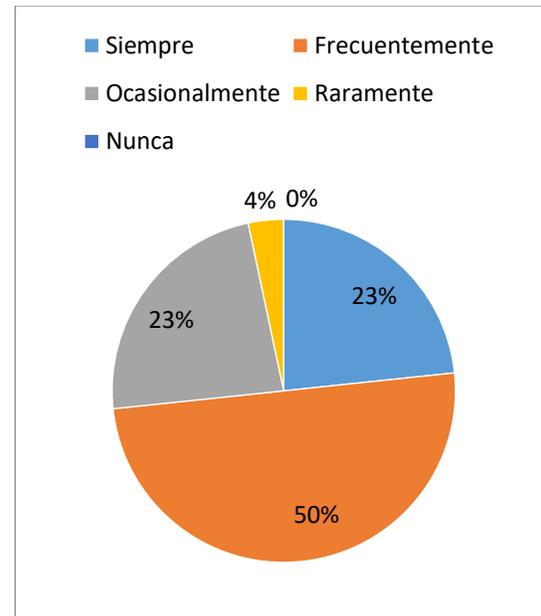
En concreto, se tuvo un (30%) tanto en un nivel siete (7) y ocho (8), siendo algo alto pero no está al límite de capacidad que pueda soportar una persona común.

Luego, pensando en el agotamiento y fatiga que pueden sentir constantemente, se tiene en la (Tabla 9 y Gráfico 5) lo siguiente:

**Tabla 9**  
*Agotamiento y Fatiga*

| Niveles        | Niveles |
|----------------|---------|
| Siempre        | 7       |
| Frecuentemente | 15      |
| Ocasionalmente | 7       |
| Raramente      | 1       |
| Nunca          | 0       |

**Gráfico 5**  
*Agotamiento y Fatiga*



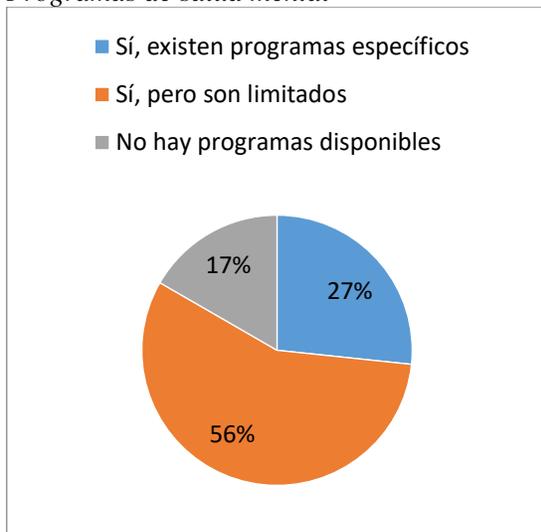
En definitiva, el (50%) enfrentan frecuentemente estos padecimientos de agotamiento o fatiga, que son parte de los síntomas más comunes en el síndrome de burnout.

Para cerrar este análisis cuantitativo, se indagó en los programas de salud mental en el trabajo, lo que demostró en la (Tabla 10 y Gráfico 6) que:

**Tabla 10**  
*Programas de salud mental*

| Horas                             | Cantidad |
|-----------------------------------|----------|
| Sí, existen programas específicos | 8        |
| Sí, pero son limitados            | 17       |
| No hay programas disponibles      | 5        |

**Gráfico 6**  
*Programas de salud mental*



A manera de resumen, sí hay programas de salud mental, pero son limitados con un (56%) de afirmaciones al respecto.

## Discusión

Luego de conocer estos aportes, se entiende que el síndrome de burnout en el ámbito de la salud, exponen una serie de conclusiones inquietantes. Estos estudios han revelado que los trabajadores de la salud están particularmente propensos a experimentar síntomas como: agotamiento emocional, despersonalización y una falta de realización personal. Estos síntomas pueden manifestarse de diversas maneras y pueden variar en intensidad dependiendo de la carga laboral individual y las capacidades personales de cada individuo. (Rengifo, 2022; Martínez y Figueroa, 2021).

Además de estas consideraciones, están los aspectos organizativos y del entorno laboral que también emergen como elementos influyentes en este síndrome. En donde se

destaca la importancia de condiciones de trabajo adecuadas, como la disponibilidad de recursos materiales y equipos necesarios para desempeñar sus funciones de manera efectiva, para evitar un impacto negativo en la productividad y en la percepción general de bienestar en el trabajo. (Aguilar, *et al.*, 2020).

En otro enfoque, está el análisis global de los estudios sobre el síndrome de burnout en trabajadores del área de la educación, revelando patrones preocupantes en la influencia del clima organizacional, ya que está vinculado con la participación laboral, la realización personal, la comunicación y las condiciones de trabajo. (Ascoy, 2019).

De hecho, se identificaron afectados por despersonalización, agotamiento emocional y falta de realización personal. En donde también está presente la alta incidencia de estrés en docentes universitarios y gestiones administrativas, lo que ha conducido a consecuencias graves como ausentismo, renuncias y deterioro mental. (Olivares, *et al.*, 2021).

Cabe agregar que, se observa que la falta de apoyo social y de jefes contribuye al desgaste psíquico en ciertos contextos laborales lo que impacta negativamente a los trabajadores. (Vásquez, 2021). Con ello, se generan implicaciones en el bienestar y rendimiento de las personas, lo que subraya la urgente necesidad de abordar esta problemática de manera integral.

En un análisis abarcador de los efectos del síndrome de burnout en los trabajadores del área administrativa, se constata una problemática extendida. En el primer caso, se revela un diagnóstico alarmante, especialmente entre aquellos con más tiempo en el campo, quienes enfrentan niveles más severos, aunque han implementado cambios internos en sus rutinas para contrarrestar



bloqueos mentales y mejorar su bienestar emocional y desempeño. (Camacho, 2019).

También, se subraya la relación del clima organizacional con el síndrome, evidenciando cómo dimensiones como autorrealización, supervisión y comunicación influyen en su desarrollo. (Milla, 2021). Se observa que, altos niveles de estrés derivan principalmente de las acciones laborales, exacerbados en áreas como la gestión humana y comercial. (Cuellar y Panqueba, 2021).

En conjunto, estos casos indican la urgente necesidad de atender el síndrome de burnout en el ámbito administrativo, promoviendo cambios en la rutina laboral y mejorando el entorno organizacional para garantizar la salud mental y el rendimiento de los trabajadores.

## Conclusiones

La interpretación que se ha logrado concretar sobre el síndrome de burnout es que, ofrece una visión compleja de cómo esta problemática afecta perfectamente a un grupo laboral, en donde los síntomas pueden variar y su denominador común en términos está el agotamiento emocional, la despersonalización y la percepción de falta de realización personal. Luego de analizar exhaustivamente las investigaciones relacionadas con el síndrome de burnout en las áreas de salud, administración y educación, se pueden extraer las siguientes conclusiones:

### Área de la salud

1. Los trabajadores de la salud enfrentan riesgos de agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización personal, que pueden variar en intensidad dependiendo de la carga laboral y capacidades individuales.

2. El clima organizacional y las condiciones laborales son elementos cruciales que influyen en la aparición y desarrollo del síndrome de burnout en este ámbito.

3. La prevención y el manejo del síndrome de burnout deben incluir tanto aspectos individuales como organizacionales para garantizar el bienestar y rendimiento de los trabajadores.

### Área Administrativa

1. El síndrome de burnout también afecta a los trabajadores en el área administrativa, con diagnósticos preocupantes que muestran niveles más severos en aquellos con mayor experiencia laboral.

2. La relación entre el clima organizacional y el síndrome es evidente, donde factores como la autorrealización, supervisión y comunicación desempeñan un papel crucial.

3. La alta incidencia de estrés relacionado con las acciones laborales, especialmente en áreas como gestión humana y comercial, destaca la importancia de abordar los riesgos psicosociales en este sector.

### Área Educativa

1. Los docentes también enfrentan síntomas de burnout, con despersonalización, agotamiento emocional y falta de realización personal como elementos prominentes.

2. El clima organizacional y las dimensiones como la autorrealización y la comunicación influyen en la presencia del síndrome de burnout entre los educadores.

3. La alta incidencia de estrés en docentes universitarios y gestiones administrativas revela la necesidad urgente de mitigar los efectos del síndrome en el ámbito educativo.

En conjunto, estos análisis demuestran que el síndrome de burnout es una problemática seria que afecta a trabajadores en diversos



sectores. Tanto las condiciones individuales como organizacionales juegan un papel esencial en su desarrollo. Para abordar este problema, se requiere una estrategia integral que incluya la promoción de un clima laboral positivo, el manejo de la carga laboral y el fomento del bienestar emocional de los empleados.

Finalmente, está la importancia de los aspectos individuales como los contextos laborales y organizativos al abordar esta cuestión, en donde se destaca la necesidad de adoptar enfoques integrales para prevenir y mitigar los efectos del síndrome de burnout en los trabajadores y asegurar su bienestar y desempeño óptimo en este entorno desafiante.

## Referencias

- Aguilar, M., Luna, J., Tovar, A. y Blancarte, E. (2020). Síndrome de burnout. Bidesarrollo y reversión de impactos en el sector de la salud del estado de Guanajuato, México. *Región y Sociedad*, 32, e1308.
- Albayero, M., Tejada, M. y Cerritos, J. (2020). Una aproximación teórica para la aplicación de la metodología del enfoque mixto en la investigación en enfermería. *Revista entorno*, (69), 45-50.
- Amoros, G., Cataño, P., Liñan, C. y Rosell, M. (2019). *Tipos de Cultura Organizacional y Síndrome de Burnout*. (Trabajo de Grado). ESAN Business.
- Ascoy, L. (2019). El clima organizacional y el síndrome de Burnout de los trabajadores de la Institución Educativa Particular “Cuna Jardín Materno Infantil California” de Víctor Larco, 2019. (Trabajo de Grado). Universidad Cesar Vallejo.
- Brito, C., Pitre, R. y Cardona, D. (2020). Clima Organizacional y su Influencia en el Desempeño del Personal en una Empresa de Servicio. *Información tecnológica*, 31, (1).
- Camacho, C. (2019). Una mirada desde el Síndrome de Burnout hacia la Gerencia Integral en el Siglo XXI. *Revista Científica*, 4(13), 40 – 59.
- Cuellar, P. y Panqueba, Y. (2021). Propuesta de Intervención para Mitigar el Riesgo Psicosocial asociado a Estrés y Síndrome de Burnout en los Trabajadores del Área Administrativa de la Empresa City Parking S.A.S. (Trabajo de Grado). Universidad ECCI.
- Figueiredo, H. y Gil, P. (2016). Capítulo 6. Síndrome de quemarse por el trabajo. *Psicología del trabajo*, 172 – 194.
- Gaytán, D. (2019). *Manejo del Síndrome de Burnout en empleados de la industria maquiladora en Ciudad Juárez*. (Trabajo de Grado). Universidad Autónoma de Ciudad Juárez.
- Guevara, G., Verdesoto, A. y Castro, N. (2020). Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción). *Revista Científica Mundo de la Investigación y el Conocimiento*, 4, (3), 163-173.
- Jiménez, V. y García, M. (2021). Triangulación metodológica en las investigaciones. *Revista Unida Científica*, 5, (2), 70-73.
- Martínez, E. y Figueroa, M. (2021). Prevalencia de Síndrome de Burnout en el personal de la Región Sanitaria IX, Ameca, Secretaría de Salud Jalisco, México. *Salud Jalisco*, 9(1), 8 – 15.
- Mejía, F., Rodríguez, S., Sánchez, I., Rosas, M. y Rojas, J. (2021). Evaluación del riesgo de síndrome de burnout en personal de la salud adscrito a la jurisdicción sanitaria no. VII, Orizaba, Veracruz, México. México: Red Iberoamericana de Academias de Investigación A.C.
- Milla, W. (2021). Clima laboral y síndrome de burnout en los trabajadores de la empresa One Channel Service S.A.C. Lima 2020. (Trabajo de Grado). Universidad Autónoma del Perú.
- NOM-030-STPS-2009. Norma Oficial Mexicana, Servicios preventivos de seguridad y salud en el trabajo Funciones y actividades. Tercera Sección. Poder Ejecutivo. Secretaría del Trabajo y Previsión Social. [Martes 22 de diciembre de 2009].



- NOM-035-STPS-2018. Guía Informativa. Factores de riesgo psicosocial Identificación, análisis y prevención. Secretaría del Trabajo y Prevención Social. [23 de octubre de 2018].
- Olivares, L., Nieto, G., Velázquez, K. & López, A. (2021). Síndrome de burnout. La multiplicidad de roles y su impacto en la labor docente. *Revista Electrónica Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, 24(3), 203 – 219.
- Otzen, T. y Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *Int. J. Morphol.*, 35, (1), 227-232.
- Rengifo, K. (2022). El síndrome de burnout y su relación con el desempeño laboral en los trabajadores de la clínica Good Hope, 2022. *Revista de Investigación Valor Agregado*, 9(1), 28 – 42.
- Requena, P., Ureña, A., Tomás, J., Oliver, A. y Galiana, G. (2016). Capítulo 8. Burnout en profesores universitarios dominicanos y su relación con la satisfacción laboral. *Psicología del trabajo*, 219 – 236.
- Saca, A. y Álvarez, D. (2022). Bienestar psicológico y síndrome de burnout en agentes Penitenciarios dedicados al cuidado de personas privadas de la Libertad en horarios diurno y nocturno, en crs turi-2019. *Rev. Int. PIENSO en Latinoamérica*, 4, (12), 25 – 36.
- Sarabia, L., Suárez, C., Tipán, D. Y Sarabia, D. (2022). Factores de riesgo psicosocial en los trabajadores del operador logístico multinacional Grupo R, Quito-Ecuador, periodo noviembre-diciembre del 2020. *Rev. Int. PIENSO en Latinoamérica*, 4, (12), 37 – 51.
- Useche, M., Artigas, W., Queipo, B. y Perozo, E. (2019). *Técnicas e instrumentos de recolección de datos cuali-cuantitativos*. Primera Edición. La Guajira: Editorial Gente Nueva, © Universidad de La Guajira.
- Valle, W. (2022). *Diseños de investigación no experimental. Psicología Experimental*. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote (ULADECH).
- Vásquez, A. (2021). Apoyo social percibido y síndrome de burnout en cuidadoras de guarderías infantiles en México. (Trabajo de Grado). Universidad Autónoma del Estado de Morelos.
- Vásquez, E., Aranda, C. y Ortiz, A. (2019). Síndrome de burnout y justicia organizacional: una revisión sistemática. *Salud de los trabajadores*, 27, (2), 147-158.