



TRABAJOS FINALES DE MAESTRÍA

MDTH-P-2016-A-2019

Medición del Síndrome de Burnout en personal técnico de una institución pública del Ecuador

Propuesta de artículo presentado como requisito parcial para optar al
título de:

Magister en Dirección de Talento Humano

Por el estudiante:
Nelson Eduardo YÉPEZ FRANCO

Bajo la dirección de:
María VERA PEREA, PhD

Universidad Espíritu Santo
Facultad de Postgrados
Guayaquil - Ecuador
Agosto de 2019

Medición del Síndrome de Burnout en personal técnico de una institución pública del Ecuador

Measurement of Burnout Syndrome in technical staff from a public institution in Ecuador

Nelson Eduardo YÉPEZ FRANCO¹

Resumen

Antecedentes: Las condiciones de trabajo, una excesiva carga laboral y/o una intensa relación con usuarios de un servicio son factores que pueden causar un estrés crónico en el trabajo si se presentan de manera prolongada, pudiendo un trabajador ser afectado por el síndrome de burnout. Este síndrome se caracteriza por presentar en las personas agotamiento, cinismo e ineficacia profesional. El presente trabajo tiene como objetivo medir el síndrome de Burnout en personal técnico de una institución pública del Ecuador dedicada a la facilitación y control de actividades de comercio exterior.

Método: Se aplicó el Maslach Burnout Inventory-General Survey a 193 técnicos . Se llevaron a cabo análisis descriptivo y factorial exploratorio.

Resultados: Las personas encuestadas presentan el síndrome de burnout en un nivel medio bajo para las dimensiones de Agotamiento y Cinismo, y presentan un nivel alto para la dimensión Eficacia Profesional. Los datos analizados presentan consistencia interna con un alfa de Cronbach de 0.701 y existe una correlación entre variables de 0.855 en el test KMO.

Conclusiones: Para la muestra seleccionada el síndrome de burnout se presenta en un nivel medio bajo, se realizan sugerencias a la organización para prevenir y disminuir los efectos del estrés utilizando herramientas como el diseño de puestos y revisando la carga laboral asignada.

Palabras clave

Síndrome de Burnout, MBI-GS, Personal Técnico, Comercio Exterior y Medición.

Abstract

Background: Working conditions, an excessive workload and/or an intense relationship with users of a service are factors that can cause a chronic stress in a job, if they occur in a prolonged way a worker can be affected by the burnout syndrome. This syndrome is characterized by people suffering from exhaustion, cynicism and professional inefficiency. The objective of this study is to measure burnout syndrome in technical personnel of a public institution in Ecuador dedicated to the facilitation and control of foreign trade activities.

Method: The Maslach Burnout Inventory-General Survey was applied to 193 technicians . Descriptive Analysis and Exploratory Factor Analysis was carried out.

Results: The people surveyed presented the burnout syndrome at a medium low level for the Exhaustion and Cynicism dimensions, and presented a high level for the Professional Efficiency dimension. The analyzed data present internal consistency with a Cronbach's alpha of 0.701 and there is a correlation between variables of 0.855 in the KMO test.

Conclusions: For the selected sample the burnout syndrome is presented at a medium low level, suggestions are made to the organization to prevent and reduce the effects of stress using tools such as job crafting and reviewing the workload assigned.

Key words

Burnout Syndrome, MBI-GS, Technical Staff, Foreign Trade and Measurement

Clasificación JEL JEL Classification

M31

¹ Ing. en Ciencias Empresariales. Universidad Espíritu Santo .Ecuador. E-mail nevepez@uees.edu.ec.

INTRODUCCIÓN

El Síndrome de Burnout es un padecimiento conocido también como síndrome de desgaste profesional o síndrome de fatiga en el trabajo; el cual se declaró por la Organización Mundial de la Salud (OMS) como un factor de riesgo laboral en el año 2000 (Saborío Morales & Hidalgo, 2015). Burnout, se halla dentro del catálogo del estrés laboral. Las investigaciones acerca del estrés en el trabajo se han incrementado a partir de la década de los años 90; Según la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2016) se dan especialmente respecto al impacto que éste, tiene en la salud de los empleados y sobre su desempeño en actividades ordinarias.

Burnout puede llegar a afectar la calidad de vida de la persona, así como ponerla en constante riesgo para la salud debido a la presión laboral que se le puede dar. De acuerdo con la OIT (2016) el estrés, la depresión y la ansiedad generada en el trabajo conllevan a accidentes laborales y en un enfoque más amplio; a la pérdida anual del 4% al 6% del Producto Interno Bruto (PIB) global. La situación es tal que, de acuerdo a la OMS (Forbes, 2017) el estrés laboral afecta a más del 75% de la población mexicana ocupando el primer lugar en la escala de población más estresada del mundo, seguido de China con el 73% y Estados Unidos con el 59%.

El síndrome de burnout se relaciona con las funciones y/o actividades profesionales que desempeña una persona. Se reconoce la existencia de variables personales que afectan la prevalencia de su manifestación; personalidad, autoconfianza, autoestima y auto eficiencia (Morales, García, & Silva, 2017). Esto bajo un contexto en el que hay profesionales a los que se les demanda contacto con otros seres humanos ocasionando un desgaste psico-emocional o en su defecto un estrés crónico (Ramírez, 2017).

Resulta importante que las organizaciones empresariales mantengan una buena asistencia en salud y seguridad ocupacional. Esto con mayor énfasis debido a que aproximadamente se ocasionan 2 millones de muertes vinculadas al trabajo, 271 millones de accidentes y 160 millones de enfermedades (Patlán, 2013). Por ello, la salud y seguridad ocupacional en las empresas públicas como privadas debe asegurarse prestar atención a los colaboradores con lo que se garantiza un desempeño óptimo en las actividades laborales. La atención parte desde la ubicación adecuada en el área profesional hasta el clima organizacional manejado por la entidad pública o privada. No obstante, también debe destinarse atención a la vigilancia de las prolongadas jornadas laborales, la sobrecarga de

trabajo, las exigencias cognitivas y emocionales, e incluso el tipo de contrato pactado con el empleado.

Bajo esta perspectiva se han originado diversas investigaciones para la identificación de diferentes factores que tienden a ocasionar el *burnout*. La idea para realizar la búsqueda de información a profundidad sobre esta temática y ante todo a cargo de las organizaciones empresariales es con la finalidad de poder gestionar los recursos humanos de una manera correcta. Particularmente, la gestión de recursos humanos bajo los paradigmas profesionales actuales pretende atender las demandas de su capital humano para así alcanzar un bienestar y productividad. Por lo tanto, tal perspectiva atiende a la concepción de las empresas y a su búsqueda del cumplimiento de los objetivos.

El Modelo de Demandas y Recursos Laborales o su equivalente en inglés, Job Demands-Resources Model (JD-R), ha sido ampliamente utilizado en la identificación de factores que ocasionan el síndrome de burnout (Bakker & Demerouti, 2013) desde una perspectiva de demandas y recursos laborales que engloban los factores del estrés laboral y las posteriores afectaciones para la organización en general (Bakker & Demerouti, 2007). Así, “el modelo JD-R se puede utilizar como una herramienta para la gestión de recursos humanos” (Bakker & Demerouti, 2007, p. 309).

El presente trabajo tiene como objetivo la medición del síndrome de burnout en el personal técnico de una institución pública del país. En cuanto a la estructura, en primer lugar, se lleva a cabo una revisión de la literatura pertinente, para luego especificar la metodología que describe el tipo de investigación empleada junto a las variables e instrumentos de medición. Posterior a ello, se llevó a cabo el procesamiento y análisis, mostrando los resultados obtenidos, discusión y conclusiones.

REVISIÓN DE LA LITERATURA

Síndrome de Burnout-Definición

En 1974 Freudenberger fue el primero en denominar al síndrome como burnout cuando observaba que se desarrollaban características no saludables en el estado físico y mental de jóvenes voluntarios en el trabajo con pacientes con adicción. En un periodo entre uno y tres años, los individuos presentaban una pérdida progresiva de energía, desmotivación, falta de interés por el trabajo hasta llegar al agotamiento, junto con ansiedad y depresión.

Por las observaciones se concluyó la existencia de un deterioro en el desempeño de las actividades de los voluntarios; el tipo de trabajo que era realizado carecía de un horario fijo de trabajo, se prolongaba durante muchas horas y recibían escasamente un salario, convirtiéndose en insensibles, poco comprensivos y agresivos a las personas (Carlin & Garcés, 2010).

Tras Freudemberger, se realizaron diferentes estudios sobre el *burnout*. En la Tabla 1 se resumen las contribuciones desde 1974 hasta inclusive el año 2009 en este ámbito. La siguiente tabla describe cronológicamente los aportes en el síndrome de burnout.

Tabla 1

Cronología de aportes a la definición del Burnout

Año	Autores	Aporte
1953	Schwartz y Mill	Identifican un sentimiento de baja moral de distanciamiento en personal de enfermeras dentro de un hospital de psiquiatría.
1974	Freudenberger	Reconoce al burnout como una sensación de fracaso y de existencia agotada producida por sobrecarga de exigencias para la vida profesional de un empleado
1976	Maslach	Demarca al síndrome de estar quemado en un enfoque hacia trabajadores de servicios humanos.
1980	Cherniss	Se conjetura al síndrome como una medida de adaptación defensiva en la sobrecarga de estrés.
1981	Maslach y Jackson	Es una reacción comportamental del estrés laboral. Se reconoce como síndrome tridimensional; cansancio emocional, despersonalización y realización personal.
1987	Burke	Se define como un proceso de adaptación visto por el estrés laboral.
1990	Dale y Weinberg	Burnout se identifica como reacción al estrés, alejado de una reacción bajo una circunstancia ocasional y es desarrollado con el tiempo.
1992	Kahn y Byosiere	Indagan empíricamente y exponen la presencia de estresores en diferentes sitios de trabajo, que no se centran en los de área de servicios humanos.
1996	Maslach y Leiter	Se reconoce y presentan tres modelos para la medición del síndrome, donde destaca el MBI General Survey que no se centra únicamente en los empleados para servicios humanos.
1997	Maslach y Leiter	La visibilidad del síndrome se

fomenta por las políticas empresariales que lo provocan y por la globalización de la economía.

2000	Farber	El burnout está presente en gran cantidad de ambientes laborales a la actualidad. Esto a razón de exigencias y competitividad en el ámbito profesional.
2001	Demerouti, Nachreiner, Bakker, Schaufeli	Proponen y prueban el Modelo de Demandas y Recursos Laborales JD-R planteando que las condiciones de trabajo se reúnen en dos categorías; demandas y recursos laborales, que condicionan los resultados.
2008	Bakker	El modelo JD-R incluye medidas sobre el rendimiento generado al presentarse burnout.
2013	Bakker y Demerouti	Se propone la presencia de relaciones recíprocas en las variables del modelo JD-R.

Fuente: Elaborado por el autor.

Dimensiones del Burnout

Inicialmente el síndrome de *burnout* se ha asociado a los trabajos con contacto directo con clientes, sobre todo a las profesiones relacionadas con la salud, educación y trabajadores sociales. Las dimensiones que conforman el burnout se han reconocido desde los aportes teóricos de Maslach y Jackson (1981) en el cual se describe al síndrome como un constructo tridimensional, que se puede medir por el agotamiento emocional, despersonalización y por el logro personal. Estas dimensiones atienden al enfoque del síndrome, hacia labores relacionadas a los servicios humanos.

De acuerdo a Maslach, Schaufeli, y Leiter, en Job Burnout (2001) las dimensiones del burnout son agotamiento, cinismo o despersonalización (una actitud distante hacia el trabajo), y eficacia profesional reducida. Además, el síndrome no se presenta únicamente en profesiones que mantienen contacto directo con clientes o usuarios.

Según Maslach (1993) citado por Vera, Salanova y Martín (2010) el *agotamiento emocional* se refiere a la carga extendida de emociones y a recursos emocionales agotados; la *despersonalización*, se enlaza a una reacción negativa, agresiva, cínica o distante con las personas de su entorno contribuyendo a pérdida de idealismo; y la *falta de eficacia profesional*, se enfoca en la reducción o falta de actitudes, aptitudes, habilidades o competencias que influyen en la productividad del trabajo.

Además, estudios realizados por Salanova (2005) en conjunto con otros investigadores se incluye como parte central del burnout el agotamiento,

cinismo y despersonalización mientras que la dimensión de falta de eficacia profesional se considera un factor independiente pero importante para la evaluación del síndrome de burnout. Por ende, dentro del estudio de Vera, Salanova y Martín (2010) atribuyen que el síndrome de burnout está integrado por cuatro dimensiones: agotamiento, falta de eficacia profesional, cinismo y despersonalización. En efecto, para el reconocimiento independiente de las últimas dimensiones antes mencionadas, dichos autores redefinieron su concepto debido a que en estudios anteriores la despersonalización contenía al cinismo, por esa razón se estableció que la despersonalización, se refiere a las actitudes o reacciones distantes y exclusión ante las personas o compañeros; mientras que el cinismo se trata de la indiferencia y actitudes distantes en relación a las actividades o funciones laborales.

Antecedentes del Síndrome de Burnout

Burnout se ha considerado en la presentación y desarrollo de diversos estudios, lo cual ha contribuido a sustentar su evolución, dimensiones y causas que generan dicho síndrome, a su vez, se ha suscitado la posibilidad de medir su presencia en el estado de ánimo o cargas que tiene una persona para cumplir con sus metas. Como se mostró en la Tabla 1, se ha cuestionado la especialización del constructo para labores entorno al trabajo social y enseñanza. Autores como Maslach (1981) defendieron la especificación del burnout a los servicios humanos. En lo que, otros autores como Kahn y Byosiere (1992) entregan evidencias de que los factores estresantes se hallan en diferentes contextos de trabajo. La dinámica de este planteamiento se promueve debido a que la presencia de las tres dimensiones del síndrome propuestas por Maslach en un inicio, pueden formularse en una forma general para el ámbito laboral.

Los autores Demerouti, Bakker, Nachreiner y Schaufeli (2001) puntualizan que los estresores laborales tienen antecedentes similares a los del síndrome de burnout. El modelo citado se basa en que el síndrome de burnout se origina por dos diferentes procesos. En el primer proceso, los aspectos exigentes del trabajo (es decir, las demandas extremas de trabajo) conducen a una sobrecarga constante y, al final, al agotamiento. En el segundo proceso, la falta de recursos complica el cumplimiento de las demandas laborales, lo que lleva a un comportamiento de retirada (Demerouti et al. 2001).

El modelo JD-R- identificó dos categorías clave de condiciones de trabajo que parecen desempeñar un papel en el proceso de burnout (Bakker & Demerouti, 2007).

Dicho modelo presenta como el ámbito laboral afecta o contribuye al desarrollo del síndrome de burnout, debido a que factores internos como externos se integran y forman parte de los antecedentes del burnout (demanda y recursos de trabajo).

En el modelo JD-R se llega a reconocer que “las demandas y recursos laborales tienen efectos directos e indirectos sobre el estrés laboral y la motivación” (Bakker & Demerouti, 2013, p.107). En la siguiente figura se muestra que los dos factores principales aun cuando son subconstrucciones con procesos distintos, pueden causar influencias conjuntas.

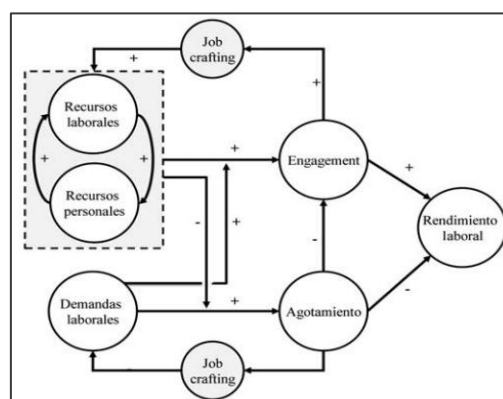


Figura 1. Modelo JD-R de burnout, interrelación. Tomado de “La teoría de las demandas y los recursos laborales”. Bakker y Demerouti, (2001).

De tal manera, que las demandas se relacionan con el componente del burnout de agotamiento; “conceptualmente hablando, el agotamiento emocional se asemeja mucho a las reacciones de estrés tradicionales que se estudian en la investigación del estrés ocupacional, como la fatiga, la depresión relacionada con el trabajo, las quejas psicósomáticas y la ansiedad” (Demerouti et al., 2001, p.499). En este sentido, las demandas amplían el impacto generado por el proceso del componente de recursos laborables. Por lo tanto, las demandas y recursos laborables juegan un papel en el deterioro de salud y en el proceso motivacional (López, 2017).

Consecuentes del Síndrome de Burnout

Al tratar de los consecuentes del burnout, en los trabajos investigativos se hace énfasis en el papel negativo que el síndrome produce para las organizaciones como para los individuos (López, 2017). Esto se refiere a una esfera de afectaciones que, en todo sentido resta oportunidades individuales y grupales. Un rasgo que le suma importancia es el carácter de progresivo, a más de un simple estado de dolencia. Desde la perspectiva tridimensional del burnout entregada por Maslach, Schaufeli, y

Leiter (2001) el constructo tiene un vínculo secuencial que al prolongarse termina en ineficacia y dolencias subyacentes.

La importancia del agotamiento, tanto para el individuo como para el lugar de trabajo, reside en sus vínculos con los resultados importantes. La mayoría de los resultados que se han estudiado han sido relacionados con el desempeño laboral. También se ha prestado cierta atención a los resultados de salud, dado que burnout se considera un fenómeno de estrés (Maslach, Schaufeli, & Leiter, 2001).

Si bien los resultados del burnout se enfocan en agotamiento y desempeño laboral. Al identificar a fondo consecuentes se distingue cierto descuerdo en cuanto a su clasificación (López, 2017). Sin embargo, independiente de la forma en que se agrupen los consecuentes, es apremiante no confundir los síntomas o antecedentes que se reconocen en la conceptualización y en los modelos construidos; tal como se representa en el modelo JD-R.

De esta manera la dimensión del burnout correspondiente a la despersonalización es el efecto que tienen los recursos en el comportamiento organizacional y los períodos de absentismo (Bakker & Demerouti, 2013). Estos aspectos, son parte del desempeño necesario para cumplir con la actividad de negocio de las organizaciones.

Según Rubio (2011) surgen consecuencias tanto para el individuo o persona como la organización. Con respecto al individuo, se basa en el modelo de Maslach enfocado en las tres dimensiones burnout generándose tres niveles para la descripción de consecuencias, *nivel personal*, donde el cansancio emocional no permite un desarrollo del nivel afectivo de la persona; *nivel social*, crea conductas evasivas, actitudes irritables e indiferencia y, por último, *nivel laboral*, conlleva a una desconfianza de sí mismo y de las actividades que ejecuta, es decir, que tiene una consecuencia a nivel cognitivo.

Sin embargo, el mismo autor describe que no son los únicos consecuentes del síndrome, sino también surge consecuentes en la *salud*, creando alteraciones funcionales en los sistemas del organismo como fatiga, sueño, tics nerviosos, dolores de cabeza y musculares; *carácter y conducta*, ocasiona un nivel alto de desconcentración, desconfianza, frustración; *relaciones sociales*, produce una baja calidad de vida creada por la gran cantidad de problemas personales que implican mantener relaciones hostiles y una mínima comunicación con quienes lo rodean; y *motivación*, debido a una incorrecta distribución de actividades o funciones en el trabajo implica que su ánimo por el trabajo disminuya ocasionado el absentismo laboral e incapacidades laborales (Rubio, 2011).

Mientras que, en relación a la organización, se genera un *deterioro del ambiente laboral*, presentándose una descoordinación entre el equipo de trabajo que genera conflictos e inconformidades; *servicio de mala calidad*, generándose un alto nivel de quejas o reclamos y una baja satisfacción de los clientes; *absentismo laboral*, generado por la baja motivación al personal, quien busca evitar labores como sea posible representado principalmente por la impuntualidad (Rubio, 2011).

En el caso investigativo de Vera et al. (2010) se aprecia que dentro de los consecuentes se percibe experiencias positivas como: el compromiso, el cual se refiere a un estado mental y psicológico saludable, positivo y sobre todo satisfactorio enfocado al trabajo con base a tres dimensiones denominadas vigor, dedicación y absorción; y la satisfacción laboral como factores relevantes para una evaluación individual y grupal.

Por ende, para conocer a profundidad el síndrome de Burnout y aspectos relevantes, se sustenta el desarrollo del presente estudio bajo los siguientes objetivos específicos:

- 1) Realizar una revisión de la literatura del constructo burnout, sus antecedentes, conceptos, características, dimensiones y un comparativo con otros métodos de medición del síndrome de burnout.
- 2) Determinar la metodología y tipo de investigación a ser aplicada en la muestra.
- 3) Diagnosticar el nivel porcentual del síndrome de burnout que presentan los técnicos.
- 4) Proponer sugerencias a la organización para reducir los riesgos psicosociales atribuibles al síndrome de burnout.

Modelos de Medición del Síndrome de Burnout

El síndrome de burnout ha sido ampliamente estudiado a lo largo de los últimos 40 años, uno de los motivos más importante para hacer posible su estudio y desarrollo, es el poder haber contado durante este tiempo con instrumentos para su diagnóstico que han mostrado la fiabilidad y validez necesaria (Molinero, Basart & Moncada, 2013).

En sus inicios el MBI se conceptualizó para medir de manera particular la presencia del burnout en educadores y personas que laboren en el sector de servicios (enfermeras, policías, médicos, asistentes sociales, terapeutas, etc.), a este instrumento se lo denominó Maslach Burnout Inventory-Human Services Survey (MBI-HSS) y evaluaba el burnout bajo tres dimensiones originales: agotamiento emocional, despersonalización y reducida realización personal (Díaz & Gómez, 2016).

Salanova y Llorens (2008) explicaron que debido a que el instrumento permite su uso de manera ágil y simple, este factor coadyuvó a su vez, a que la definición de burnout aplicada en el MBI se vuelva la de mayor aceptación.

Si bien el MBI se ha convertido en el instrumento más utilizado para evaluar el síndrome de burnout, existen otras medidas, tal es el caso del Burnout Measure (BM) de Pines y Aronson (1988) (Martínez, 2010).

Los ítems del MBI se presentan en términos generales para poder ser aplicados a cualquier tipo de grupo ocupacional y fue diseñado con una sola dimensión del burnout: el agotamiento.

Los autores Schaufeli y Van Dierendonck (1993) argumentan que al estudiar el BM se encontraron problemas derivados de su estructura factorial y las bases teóricas que lo soportan (Buzzetti, 2005).

Los autores Boles, Dean, Ricks, Short y Wang (2000) descubrieron que la herramienta de medición del síndrome burnout conocida como Maslach Burnout Inventory MBI, es posible de ser generalizada a poblaciones distintas a las ocupaciones o trabajos relacionadas con servicios humanos (Arquero et al., 2006). De aquí que existan otros instrumentos derivados del MBI-HSS para medir el síndrome de burnout.

El MBI-SS

El síndrome de burnout a través del Maslach Burnout Inventory ha pasado del estudio sobre profesiones específicas (MBI-HSS) al estudio bajo un enfoque general de profesiones (MBI-GSS). Destacándose su última aproximación que lo regresa al carácter específico; para este fin se desarrolla el Maslach Burnout Inventory-Student Survey (MBI-SS) (Durán, 2001).

Este instrumento analiza al síndrome de burnout sobre estudiantes universitarios, bajo la premisa de que al igual que un profesional, un estudiante universitario puede llegar enfrentarse a condiciones riesgosas atribuibles a demandas constantes, excesivas y no apropiadas, con un desenlace o irresueltas de manera crónica, produciéndose un daño psicosocial importante (Caballero, Bresó, & González, 2015).

El MBI-SS fue desarrollado por Schaufeli, Salanova, González-Romá y Bakker (2002) y ha permitido medir el burnout fuera del ámbito ocupacional, mantiene una base de tres dimensiones que son: agotamiento, cinismo y autoeficacia académica, con 16 ítems en total (Hederich & Caballero-Domínguez, 2016).

El MBI-GSS

El Maslach Burnout Inventory ha pasado por un proceso de adaptación a otros grupos ocupacionales desde su enfoque original (educadores, médicos, enfermeros, policías, etc.) (Miravalles, 2017).

En atención a esa necesidad nace el Maslach Burnout Inventory-General Services Survey o conocido como MBI-GSS creado por Schaufeli, Leiter, Maslach y Jackson (1996). Este instrumento presenta tres dimensiones: agotamiento, cinismo y eficacia profesional, conteniendo 16 ítems originales (Hederich, Caballero-Domínguez, 2016).

Tabla 2

Evolución del concepto de burnout y sus instrumentos de medida

Instrumentos de Medida del Burnout				
Año	Dimensiones que componen el síndrome (autores)	Instrumento de medida	# de ítems	Muestra
1981	Agotamiento, emocional, Despersonalización y Baja realización personal (Maslach y Jackson)	MBI-Human Services Survey	22	Profesionales de ayuda y servicios
1996	Agotamiento, Cinismo e Ineficacia profesional (Schaufeli, Leiter, Maslach y Jackson)	MBI-General Services Survey	16	Todo tipo de profesionales
2002	Agotamiento, Cinismo e Ineficacia académica (Schaufeli, Salanova González-Romá y Bakker)	MBI-Student Survey	16	Estudiantes universitarios

Fuente: Elaborado por el autor.

Análisis de la Fiabilidad del Instrumento

La versión española y adaptada del instrumento seleccionado para esta investigación fue publicado en la Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones (ver Salanova, Schaufeli, Llorens, Peiró y Grau, 2000). La muestra de este estudio estuvo compuesta por 514 trabajadores españoles de diversas organizaciones públicas y privadas (Salanova et al., 2000).

El análisis de consistencia interna (alfa de Cronbach) para cada una de las escalas del burnout mostró lo siguiente: agotamiento $\alpha=.85$, cinismo $\alpha=.78$ y Eficacia profesional $\alpha=.73$. Las correlaciones observadas entre las escalas del MBI-GS están dentro del rango del manual americano sobre burnout (Maslach, Jackson, & Leiter, 1996). Por este motivo, se concluye que la estructura de tres factores del MBI-GS está razonablemente confirmada para la muestra mencionada.

Datos Normativos y Baremos a Utilizar

Con respecto, a los baremos y los datos normativos para aplicar el cuestionario MBI-GSS, en la versión adaptada para la población española de Salanova et al. (2000), se utilizaron los recomendados en la nota técnica NTP-732 del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo de España, que orienta la interpretación del MBI-GSS. Esta nota técnica fue elaborada por Bresó, Salanova, Schaufeli, y Nogareda (2007) y define los niveles de burnout de acuerdo a los percentiles obtenidos en una muestra de 1.963 trabajadores españoles de diferentes ocupaciones, de manera que el primer cuartil agrupa los valores bajos en cada una de las dimensiones, el segundo y tercer cuartil los valores medios, y el cuarto cuartil los valores altos. De esta forma, se considera que un individuo presenta el síndrome de burnout si muestra valores altos en agotamiento y cinismo y bajos en autoeficacia.

En la tabla 3 se muestran los parámetros definidos en la nota técnica NTP-732.

Tabla 3

Datos normativos para la corrección de las puntuaciones de las escalas de burnout (N=1.963)

	Agotamiento	Cinismo	Eficacia profesional
Muy bajo	>5%	<0,4	<0,2
Bajo	5 - 25%	0,5 - 1,2	0,3 - 0,5
Medio (Bajo)	25 - 50%	1,3 - 2	0,6 - 1,24
Medio (Alto)	50 - 75%	2,1 - 2,8	1,25 - 2,25
Alto	75 - 95%	2,9 - 4,5	2,26 - 4
Muy Alto	>95%	>4,5	>4
Media Aritmética			
Desviación Típica	2,12	1,5	4,45
	1,23	1,3	0,9

Fuente: Tomada de la Nota Técnica NTP-732 del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo de España elaborada por Bresó, Salanova, Schaufeli y Nogareda (2007)

Adicionalmente, la muestra de trabajadores españoles es bastante heterogénea (trabajadores de oficina, operarios de industrias cerámicas, profesores, usuarios de tecnologías de la información y comunicación, etc.) y presenta validez suficiente. Las pruebas de fiabilidad y consistencia interna de las tres escalas del burnout son adecuadas ($\alpha > 0,70$).

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

Se pretende utilizar para esta investigación un enfoque Postpositivista, dado que las suposiciones de este enfoque se consideran más válidas para la investigación cuantitativa que cualitativa y han representado la forma tradicional de investigación científica (Creswell, 2009). El modelo utilizado para el proceso metodológico tiene 3 fases que contienen 8 pasos (Kumar, 2005):

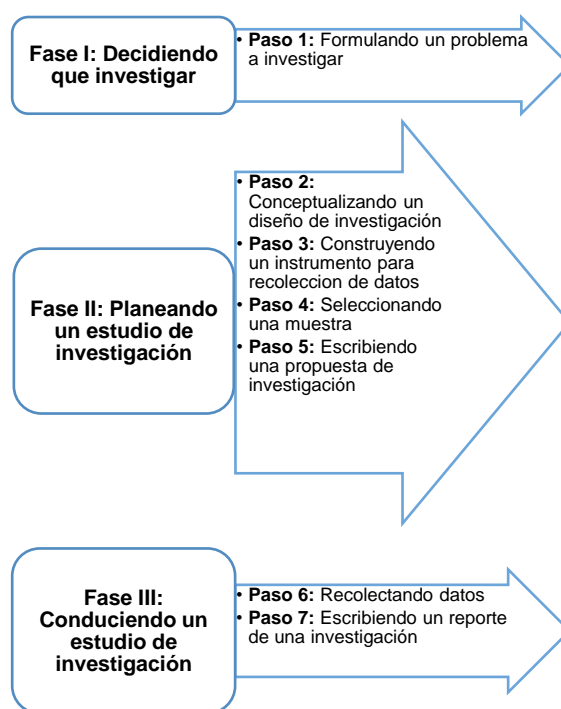


Figura 2. Proceso metodológico por usar con sus fases y pasos respectivos. Tomado de "Metodología de la Investigación: Una guía paso a paso para principiantes" (Kumar, 2005)

En estudios cuantitativos el tipo de razonamiento deductivo se utiliza "con el objetivo de probar o verificar una teoría en lugar de desarrollarla, el investigador avanza una teoría, recopila datos para probarla y reflexiona sobre su confirmación o desconfirmación por los resultados." (Creswell, 2009, p.7).

Para la presente investigación se contó con la autorización de la institución pública y se trabajó en conjunto con la Dirección de Talento Humano de esta institución, para poder suministrar el cuestionario vía online a todos los técnicos

mediante un correo electrónico donde se encontraba el link que les permitiera llenar el cuestionario. Las respuestas al cuestionario las realizaron durante el horario de trabajo. Todos los participantes colaboraron de manera voluntaria, individual y anónima, en 10 ciudades donde trabajan 461 técnicos.

El síndrome de burnout se medirá utilizando el Maslach Burnout Inventory- General Services Survey (MBI-GSS; Schaufeli, Leiter, Maslach y Jackson, (1986)) en la versión adaptada para la población española de Salanova, Schaufeli, Llorens, Grau y Peiró (2000). Consiste en 16 ítems con una escala de respuesta tipo Likert de 7 puntos que van de 0 (nunca) a 6 (siempre).

El MBI-GS tiene tres dimensiones: Agotamiento (5 ítems), Cinismo (4 ítems) y Eficacia Profesional (7 ítems).

Las **variables de definidas para este estudio son:** 1) Variable dependiente: burnout, dividida en sus tres dimensiones: agotamiento, cinismo y eficacia profesional. 2) Variables de control: edad, sexo, nivel de escolaridad, antigüedad en la organización, cantidad de horas laborables, tipo de contratación, tipo de jornada laboral, área de trabajo y ciudad de trabajo.

Para este trabajo como sujeto de estudio se seleccionó a los servidores públicos de una institución, que laboran bajo el puesto de trabajo denominado: técnico. Este puesto requiere como áreas de conocimiento: comercio exterior, administración y economía.

La labor de las personas que trabajan bajo este cargo es revisar física y documentalmente un número determinado de trámites –relacionados con normativa de comercio exterior- por día. Por consiguiente, si el número de trámites a revisar por cada servidor excede su capacidad promedio de atención, es probable que estos servidores estén expuestos a un estrés laboral crónico.

Dentro de la descripción y perfil del cargo se detalla lo siguiente:

- Grado ocupacional: describe el puesto otorgado dentro de la escala salarial del sector público, que para este cargo es Servidor Público 5 y tiene una remuneración de USD 1.212.
- Competencias técnicas: destreza matemática, organización de la información y pensamiento crítico.
- Competencias conductuales: trabajo en equipo, iniciativa y orientación al servicio.
- Nivel de instrucción: el requerido para este cargo, es de tercer grado, es decir, título universitario.

El cargo técnico tiene como actividades básicas o esenciales:

- Ejecutar actividades operativas para el cumplimiento de procesos.
- Ejecutar actividades administrativas para el cumplimiento de procesos.
- Aplicar y proponer acciones de mejora a las políticas, estrategias y procedimientos, de las actividades inherentes a su trabajo.
- Realizar la valoración de las mercancías y la correcta aplicación de los métodos.
- Seleccionar la correcta clasificación arancelaria de las mercancías, utilizando las reglas de clasificación.
- Aplicar procedimientos de acuerdo a la realidad operativa de su trabajo.
- Realizar actividades operativas de control en máquinas de Rayos X.
- Realizar y reportar listado de tasas y liquidaciones dentro del periodo asignado.

ANÁLISIS DE RESULTADOS

La presente investigación busca encontrar resultados que determinen el síndrome de Burnout dentro de los 193 participantes que formaron parte del estudio y haciendo uso de una encuesta. El mencionado instrumento de investigación ha sido elaborado mediante el seguimiento de varios parámetros que permitan identificar determinadas características en las personas encuestadas y, de esta forma, poder obtener conclusiones favorables para el estudio.

Análisis Descriptivo de las Variables Control y Datos Demográficos

Como se ha podido explicar en apartados anteriores, la investigación llevada a cabo en una institución pública específica necesita ser controlada por variables externas a la idea principal o al propósito final que es la identificación de los síntomas del síndrome en cuestión. Al respecto, las variables control pueden aislar perfectamente determinadas características que puedan generar estimaciones errores y, de esta forma, sesgar la investigación (Anderson, 2005).

La encuesta propuesta, brinda un conjunto de preguntas que pretenden recabar la información demográfica y variables de control presentadas en los encuestados; tales como: edad, sexo, antigüedad en la institución, entre otras. La tabla 4 describe la información estadística que se recaba, por medio de las variables control, de los

193 participantes en la encuesta. Haciendo uso de lo mencionado, se describen a continuación ciertas características relevantes y que más llaman la atención en la investigación.

Con respecto al sexo de los agentes estudiados, se puede observar que el 51.8% de los participantes en la encuesta eran hombres y el 48.2% eran mujeres. Además, aunque en la encuesta se haya permitido la respuesta abierta para brindar información de la edad del participante, la presente investigación ha logrado encontrar 4 tipos de categorías de edad con el fin de simplificar el análisis. Por ello, se ha determinado que el 51.3% de los trabajadores encuestados se encuentran dentro de un rango de edad entre 25 y 34 años. Además, la segunda mayor cantidad de encuestados ha informado que su edad se encuentra entre 35 y 44 años, con una participación del 36.8% del total de participantes.

Con respecto al nivel de escolaridad, el 46.6% de los encuestados han manifestado que su nivel de escolaridad es de pregrado mientras que, en el caso de los trabajadores que poseen maestría y especialización, estos corresponden al 47.7% de los agentes consultados. Asimismo, con respecto a la antigüedad en la institución pública, el 80.8% de los trabajadores ha mencionado que se encuentran laborando para la organización entre 1 y 10 años. Además, se puede observar que el 18.1% de los encuestados llevan trabajando entre 11 y 20 años para la institución. Al respecto, este tipo de indicadores muestran que la muestra determinada tiene una experiencia favorable dentro de la institución por lo que se podría asumir que, por la cantidad de tiempo laborando en ella, están en pleno conocimiento del movimiento en la organización y clima laboral con el que se trata día a día.

Tabla 4

Descripción estadística de la Información demográfica y Variables de control, presente en los participantes.

Sexo del participante			
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Hombre	100	51,8	51,8
Mujer	93	48,2	100,0
Total	193	100,0	
Edad del participante			
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Entre 25 y 34	99	51,3%	51,3%
Entre 35 y 44	71	36,8%	88,1%
Entre 45 y 54	18	9,3%	97,4%
Entre 55 y 65	5	2,6%	100,0%
Total	193	100,0%	

Nivel de Escolaridad			
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Pregrado	90	46,6	46,6
Diplomado	11	5,7	52,3
Especialización	53	27,5	79,8
Maestría	39	20,2	100,0
Total	193	100,0	
Antigüedad en la Organización			
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Entre 1 y 10	156	80,8%	80,8%
Entre 11 y 20	35	18,1%	99,0%
Entre 21 y 30	2	1,0%	100,0%
Total	193	100,0%	
Nº de horas trabajadas al día (promedio)			
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
6	4	2,1	2,1
7	3	1,6	3,6
8	126	65,3	68,9
9	39	20,2	89,1
10	14	7,3	96,4
11	3	1,6	97,9
12	4	2,1	100,0
Total	193	100,0	
Tipo de Contrato			
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Contrato Ocasional	30	15,5	15,5
Nombramiento Provisional	27	14,0	29,5
Nombramiento Definitivo	136	70,5	100,0
Total	193	100,0	
Tipo de Jornada Laboral			
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Normal (lunes a viernes)	142	73,6	73,6
Especial (incluye sábado y domingo)	11	5,7	79,3
Turnos Rotativos	40	20,7	100,0
Total	193	100,0	
Área de Trabajo			
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Exportaciones	4	2,1	2,1
Zona Primaria	101	52,3	54,4
Sala de arribo internacional	11	5,7	60,1
Courier	14	7,3	67,4
Aforo Universal	16	8,3	75,6
Aforo Documental	8	4,1	79,8
Aforo físico intrusivo	8	4,1	83,9

Aforo físico no intrusivo	3	1,6	85,5
Regímenes especiales y garantías	24	12,4	97,9
Remates	4	2,1	100,0
Total	193	100,0	
Ciudad en la que Trabaja			
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Cuenca	6	3,1	3,1
Esmeraldas	4	2,1	5,2
Guayaquil Norte	24	12,4	17,6
Guayaquil Sur	30	15,5	33,2
Huaquillas	22	11,4	44,6
Latacunga	2	1,0	45,6
Loja - Macará	7	3,6	49,2
Manta	12	6,2	55,4
Machala	17	8,8	64,2
Tulcán	27	14,0	78,2
Quito	42	21,8	100,0
Total	193	100,0	

El número de horas trabajadas oscila entre 6 y 10 horas promedio al día. Por ello, al momento de realizar la encuesta se pudo observar que la mayor cantidad de trabajadores, exactamente el 85.5% del total encuestado, ha respondido que trabajan entre 8 y 9 horas promedio al día. Por otra parte, el porcentaje de trabajadores que se encuentran laborando menos de 8 horas es del 3.6%; mientras que, en el caso de los encuestados que trabajan más de 9 horas promedio al día, el porcentaje de participación sobre el total es del 10.9%.

Además, con respecto al tipo de contrato laboral que poseen los encuestados, se ha podido determinar que el 70.5% de ellos tienen un contrato por nombramiento definitivo. En el caso de la jornada laboral, el 73.6% de los encuestados ha manifestado que su jornada es normal, es decir, trabaja de lunes a viernes. Adicionalmente, el 20.7% de los participantes en el estudio han manifestado que sus turnos son rotativos.

En el caso del área de trabajo en donde se desenvuelven los participantes del estudio, el 52.3% de ellos, ha manifestado que se encuentran realizando sus labores cotidianas en el área denominada Zona Primaria. Finalmente, con respecto a la ciudad en donde los encuestados se encuentran laborando, el 21.8% de los participantes en el estudio realizan sus

actividades en Quito. Además, el 28% de los encuestados manifestaron encontrarse laborando en la ciudad de Guayaquil, sea sector norte o sur.

Análisis de Fiabilidad y Correlación Ítem

Para realizar el análisis de Fiabilidad y Correlación Ítem propuesto en el presente apartado, se van a tomar en consideración un total de 16 ítems, también considerados como preguntas de la encuesta, para poder determinar los estadísticos correspondientes. Al respecto, estos 16 ítems, serán los que han sido planteados luego de la extracción de información demográfica y variables de control. En este sentido, se realiza el análisis en el programa estadístico SPSS, tomando en consideración preguntas que corresponden a una escala determinada.

Al respecto, como indicador primordial para medir la fiabilidad de la escala, se propone hacer uso del Alfa de Cronbach. Para poder realizar el análisis mencionado se debe tomar en consideración que esto será de forma general. Es decir, el Alfa de Cronbach que se procederá a calcular toma todas las preguntas antes mencionadas y se realiza esta aclaración debido a que, luego de realizar la agrupación de preguntas acorde a características específicas que las relacione entre sí, se puede obtener el mismo estadístico por grupo.

Tabla 5

Estadísticos de Fiabilidad por cálculo del Alfa de Cronbach.

Estadísticos de Fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach Basado en el Ítem Estandarizado	Numero de Ítems
0.701	0.557	16

En la tabla anterior, se muestra al indicador estadístico alfa de Cronbach. Al respecto, es calculado mediante un promedio de las correlaciones entre los ítems. Es decir, al momento de tener una matriz de correlación, el alfa de Cronbach no es más que una media ponderada de todas las correlaciones existentes entre las preguntas planteadas de la encuesta. Por ello, lo que se espera es que el alfa de Cronbach se encuentre lo más cercano a 1.

Haciendo uso de la tabla 5, al ser 0.701 el Alfa de Cronbach, se puede inferir que las preguntas se encuentran altamente correlacionadas entre sí, por lo que se esperaría una robustez en el análisis propuesto utilizando los ítems seleccionados. Además, para un análisis mucho mejor desglosado, en el anexo de la presente investigación, se presenta la matriz de correlación

inter-ítems, o también llamada matriz de correlación entre preguntas de la encuesta.

Análisis Factorial

Luego de que se ha realizado la confirmación de la relación que existe entre los ítems de la encuesta, el Alfa de Cronbach permite identificar a la escala usada como fiable para poder acaparar toda la información necesaria. Al respecto, el análisis factorial puede ser una herramienta viable para realizar inferencias, acorde a la agrupación de los ítems.

Como se menciona anteriormente, el análisis factorial podrá ayudar en la presente investigación a encontrar componentes que asocien a las preguntas, o ítems, planteadas en la encuesta de modo que se haga una reducción de dimensiones y se determinen las categorías del síndrome de Burnout.

Tabla 6

Test KMO y Esfericidad de Bartlett

Test KMO y Bartlett's		
Kaiser-Meyer-Olkin Medida de Adecuación Muestral.		.855
Test de Esfericidad de Bartlett	Chi Cuadrado Aproxim.	1459.776
	gl	120
	Sig.	.000

El test de KMO permite identificar el tipo de relación que tienen las preguntas con la cantidad de información que extraen para poder explicar la agrupación de los ítems. Es decir, mientras el KMO se acerca más a 1 -en el presente caso es de 0.855- se puede afirmar que las preguntas están altamente relacionadas o que poseen una alta relación para poder realizar un análisis factorial. Además, en el caso del Test de Esfericidad de Barlett, al tener un valor P menor al nivel de significancia, el cual para esta investigación fue fijado en un porcentaje del 5%, se puede rechazar la hipótesis nula y no descartar la hipótesis alternativa que indica que la escala usada en los ítems pueden ser usados para realizar agrupaciones por medio de un Análisis Factorial, haciendo uso del método por Componentes Principales.

Tabla 7

Comunalidades del Análisis Factorial

Comunalidades	Comunalidades	
	Inicial	Extracción
Estoy emocionalmente agotado por mi trabajo	1.000	.606

Estoy "consumido" al final de un día de trabajo	1.000	.512
Estoy cansado cuando me levanto por la mañana y tengo que afrontar otro día en mi puesto de trabajo	1.000	.727
Trabajar todo el día es una tensión para mí	1.000	.526
Puedo resolver de manera eficaz los problemas que surgen en mi trabajo	1.000	.455
Estoy "quemado" por el trabajo	1.000	.719
Contribuyo efectivamente a lo que hace mi organización	1.000	.478
He perdido interés por mi trabajo desde que empecé en este puesto	1.000	.594
He perdido entusiasmo por mi trabajo	1.000	.624
En mi opinión soy bueno en mi puesto	1.000	.573
Me estimula conseguir objetivos en mi trabajo	1.000	.355
He conseguido muchas cosas valiosas en este puesto	1.000	.182
Me he vuelto más cínico respecto a la utilidad de mi trabajo	1.000	.358
Dudo de la trascendencia y valor de mi trabajo	1.000	.316
En mi trabajo, tengo la seguridad de que soy eficaz en la finalización de las cosas	1.000	.284
En mi trabajo me siento lleno de energía	1.000	.504

Luego del cálculo de los estadísticos de comprobación, aquellos que determinan que los ítems pueden ser usados para un análisis factorial, se realiza el cálculo de las comunalidades. Al respecto, éstas indican el aporte que representa el ítem al análisis factorial que pretende realizar; por ello, la presente investigación propone tomar como preguntas relevantes a los ítems que tengan un nivel de extracción mayor al 0.4. Al respecto, las preguntas 11, 12, 13, 14 y 15, tienen niveles muy bajos de extracción, pero, debido a que el cuestionario ha sido tomado en consideración por el modelo JD-R de burnout, se las puede considerar, aunque no se cumpla con la robustez.

Tabla 8

Matriz de total de varianza explicada

Componentes	Valores propios Iniciales		
	Total	% de Varianza	Acumulado %
1	5.994	37.465	37.465
2	1.819	11.367	48.832
3	1.479	9.243	58.074
4	.978	6.111	64.186
5	.934	5.837	70.023
6	.740	4.625	74.648
7	.711	4.441	79.089

8	.605	3.783	82.872
9	.516	3.227	86.099
10	.486	3.039	89.139
11	.471	2.943	92.082
12	.451	2.821	94.903
13	.257	1.609	96.511
14	.226	1.414	97.925
15	.196	1.227	99.153
16	.136	.847	100.000

La tabla presentada anteriormente, muestra los componentes extraídos del análisis factorial. Estos componentes son características que no son visibles con facilidad pero que logra agrupar a los ítems considerados en el análisis. Al respecto, se puede apreciar que los primeros 3 componentes explican el 58% de la varianza total; por ello, una alternativa es generar un análisis factorial con 3 de estos componentes. Sin embargo, la teoría del modelo JD-R de Burnout presenta que existen 2 tipos de características fundamentales para encontrar el síndrome en estudio, por lo que la presente investigación propone realizar el análisis factorial agrupando todos los ítems en 2 componentes que expliquen este síndrome.

Tabla 9

Componentes Extraídos por el Análisis Factorial

Ítems	Componentes	
	1	2
Estoy emocionalmente agotado por mi trabajo	.747	.221
Estoy "consumido" al final de un día de trabajo	.675	.239
Estoy cansado cuando me levanto por la mañana y tengo que afrontar otro día en mi puesto de trabajo	.786	.329
Trabajar todo el día es una tensión para mí	.722	
Puedo resolver de manera eficaz los problemas que surgen en mi trabajo	-.227	.635
Estoy "quemado" por el trabajo	.833	.157
Contribuyo efectivamente a lo que hace mi organización	-.211	.658
He perdido interés por mi trabajo desde que empecé en este puesto	.770	
He perdido entusiasmo por mi trabajo	.789	
En mi opinión soy bueno en mi puesto	-.414	.634
Me estimula conseguir objetivos en mi trabajo	-.496	.329

He conseguido muchas cosas valiosas en este puesto	-.415	
Me he vuelto más cínico respecto a la utilidad de mi trabajo	.589	.106
Dudo de la trascendencia y valor de mi trabajo	.560	
En mi trabajo, tengo la seguridad de que soy eficaz en la finalización de las cosas	-.290	.448
En mi trabajo me siento lleno de energía	-.708	

Finalmente, se puede obtener los 2 componentes que agrupan a los ítems de forma que se creen las características del síndrome de burnout. La matriz de componentes mostrada en la tabla anterior ha presentado los pesos porcentuales entre las preguntas de la encuesta y los componentes creados por medio del Análisis Factorial. Posteriormente, para poder llegar a la creación de las 2 categorías del síndrome de Burnout, Agotamiento y Desconexión (Cinismo), se tomarán en consideración la agrupación de las preguntas con los componentes haciendo uso de los pesos positivos. Es decir, las preguntas se irán agrupando a medida que se tengan pesos positivos con los componentes.

Al respecto, el componente 1 engloba la categoría de agotamiento mientras que, el componente 2, recoge toda la información para la categoría desconexión.

Tabla 10

Descriptivas escalas de burnout (N=193)

	M	DT	a	Agotamiento	Cinismo	Eficacia profesional
Agotamiento	1,80	1,50	0,87	-	0,608	-0,326
Cinismo	0,69	1,20	0,85	0,608	-	-0,437
Eficacia profesional	5,65	0,53	0,78	-0,326	-0,437	-

Nota: M = Media Aritmética, DT = Desviación Típica

Utilizando los datos normativos de la nota técnica NTP-732 para la corrección de las puntuaciones de las escalas de burnout presentados en la Tabla 3, se determina que la dimensión de Agotamiento al tener una media de 1,8 muestra que las personas encuestadas tienen un nivel Medio Bajo para esta dimensión, según el cuadro de escalas. Para el caso del Cinismo, que obtuvo una media de 0,69 los datos normativos utilizados ubican a los encuestados también en el nivel Medio Bajo. Finalmente, para la dimensión

Eficacia Profesional se muestra una media 5,65 que la ubica en el nivel Alto.

Conclusión de Análisis de los Resultados

Como se puede observar en los resultados obtenidos anteriormente las personas encuestadas tienden a padecer del síndrome de burnout en el nivel Medio Bajo –de acuerdo a los resultados obtenidos en las dimensiones de Agotamiento y Cinismo- y presentan un nivel Alto en la dimensión de Eficacia Profesional, es decir, los encuestados tienen una percepción general que su rendimiento profesional es muy bueno y significativo.

Aplicando métodos estadísticos, se puede concluir que los datos analizados presentan consistencia interna, al tener un alfa de Cronbach superior a 0.70, también se puede inferir que las preguntas se encuentran altamente correlacionadas entre sí, dado que el test KMO muestra un coeficiente de 0.855.

Discusión

Los análisis obtenidos permitieron evaluar los niveles del síndrome de burnout de las personas encuestadas en sus jornadas laborales de tal manera que podemos dar paso a comprobar si nuestros objetivos fueron cumplidos.

La metodología usada en el trabajo tuvo como objetivo evaluar los resultados y buscar una conclusión concreta sobre el análisis factorial implementado anteriormente. De esta manera, fue posible establecer el nivel en el que el síndrome de burnout se presenta para la muestra seleccionada, y se brindan sugerencias de cómo la organización puede ayudar a disminuir o prevenir la aparición del síndrome.

En la investigación realizada por Morán (2013) se midió la prevalencia al síndrome de Burnout en 95 participantes de diferentes tipos de ocupaciones o cargos, que laboraban para el Servicio Nacional de Aduana del Ecuador en la ciudad de Guayaquil.

Esta investigación comparó los resultados obtenidos en las dimensiones del síndrome de Burnout entre hombres y mujeres por separado. Determinando que para 75% de los hombres se presentó un nivel alto en la dimensión de Agotamiento, mientras que 72% de las mujeres lo presentaron en un nivel medio para la misma dimensión. Con respecto al constructo Despersonalización o Cinismo este se mantuvo dentro de niveles bajos en ambos géneros. A su vez, la dimensión Eficacia Profesional obtuvo un nivel medio para el 57% de los hombres y un nivel alto para el 60% de las mujeres.

Al analizar los resultados obtenidos de las dimensiones en conjunto, Morán (2013) concluyó que la prevalencia del síndrome de Burnout no fue evidenciada en los participantes debido a que solo existe alteración significativa en una dimensión de las 3 que componen el síndrome, en ambos géneros.

Entre las similitudes encontradas en esta investigación y la realizada por Morán (2013) destacan que ambas se realizaron en una institución pública del Ecuador relacionada con actividades de comercio exterior. Sin embargo, los participantes pertenecen en el primer caso a una misma ocupación, mientras que en el segundo caso a diferentes ocupaciones. Por otro lado, en la investigación mencionada se compararon los resultados por género.

Finalmente los resultados en el caso de esta investigación determinan la presencia del síndrome de Burnout en un nivel Bajo entre los participantes objeto de estudio, no siendo estos los mismos resultados obtenidos en la investigación realizada por Morán (2013).

Conclusión General del Trabajo

El síndrome de Burnout se considera una enfermedad que al pasar el tiempo puede llegar a afectar a una gran cantidad de personas. El estudio que se aplicó sirvió para comprobar que este síndrome repercute directamente a las personas que ejercen una labor demandante, y que para el caso de la presente muestra el nivel obtenido fue bajo. Adicionalmente se buscó cumplir con los objetivos específicos de la presente investigación, al presentar recomendaciones a considerar para la organización encaminadas a ayudar, a aquellas personas que lo sufren diariamente debido a que viven una jornada laboral muy demandante y que aun sintiéndose desinteresados, deben realizar sus tareas y obligaciones para servir al país.

Limitaciones de la Investigación

En su inicio esta investigación buscaba realizar un censo a un total de 461 personas que poseen la ocupación de técnico, debido a que la encuesta no tenía el carácter de obligatoria para el personal encuestado, el número total de participantes fue solo de 193, equivalente al 41% de la población.

Al ser un grupo con características muy propias, y por ser muy específica la ocupación de los participantes de la muestra; el valor de dicha investigación también se podría ver limitado (Argibay, 2009).

Dentro de la revisión efectuada en sitios de búsqueda académicos utilizando como palabras claves: síndrome de Burnout, MBI-GS, personal técnico, comercio exterior y medición; se obtuvo únicamente 123 resultados lo que demuestra que existe una cantidad limitada de investigaciones previas sobre esta temática, especialmente para el tipo de ocupación seleccionada para esta investigación y relacionada con actividades de comercio exterior dentro de la esfera del servicio público.

Si a esta búsqueda se adiciona la palabra "Ecuador", se obtiene 43 resultados, lo que evidencia que para el contexto específico de este país existe inclusive una menor cantidad de investigaciones previas.

Finalmente, solo una de las investigaciones obtenida en las búsquedas realizadas, presenta información con respecto a la medición del síndrome de Burnout en una ocupación o trabajo relacionado al comercio exterior dentro de una institución pública del Ecuador.

Futuras Líneas de Investigación

Es posible aplicar una medición del síndrome de Burnout a otros puestos de trabajo de carácter administrativo o de apoyo y a personal con formación militar en instituciones del sector público relacionadas con actividades de comercio exterior, a fin de comparar los resultados obtenidos entre diferentes ocupaciones o tipos de trabajo en el mismo contexto de actividades, y utilizando como enfoque el modelo J-DR.

De igual manera, bajo el enfoque del modelo J-DR y en este mismo ámbito, se vuelve relevante medir Engagement, con el fin de poder comparar resultados en las mediciones del síndrome de Burnout y del Engagement cuando herramientas como el "job crafting" sean utilizadas en este tipo de organizaciones.

Recomendaciones

Primero, se recomienda que la organización evalúe la extensión de las jornadas laborales, especialmente para las jornadas que implican el uso de turnos rotativos, así como también las condiciones de trabajo mediante la realización de estudios de salud y seguridad ocupacional. Adicionalmente se deben acoger recomendaciones de la Organización Mundial de la Salud (OMS) y la Organización Internacional del Trabajo (OIT) sobre estos aspectos (OIT, 1992).

Como segundo punto se sugiere fomentar actividades de integración y que fomenten la escucha activa. Esta recomendación es muy

importante dado que la productividad dentro de un equipo de trabajo puede disminuir debido al estrés que sus miembros mantienen al estar preocupados por poder culminar sus tareas o actividades pendientes. Por lo tanto, es vital que la organización fomente momentos de integración entre sus empleados tales como: reuniones o charlas, donde el equipo de trabajo pueda interactuar de manera distendida logrando un ambiente laboral más flexible, armónico y empoderador.

Como tercer punto, es importante que la organización realice una revisión anual de las funciones y actividades del personal con la finalidad de conocer la cantidad de funciones y actividades que posee cada persona evitando que se genere una sobrecarga de funciones y actividades que promueva un mal estado de ánimo y salud del personal, y que como consecuencia con el paso de tiempo disminuya su productividad y eficiencia. Así mismo, esta revisión permitirá que al empleado se le otorguen funciones o actividades claras y acordes a sus aptitudes y actitudes, tal como permitió explorar el modelo JD-R, para lo cual se pueden utilizar herramientas como el "job crafting".

Finalmente, es fundamental que una organización establezca un plan de capacitación con temas relacionados al manejo de conflictos, manejo y prevención de estrés, de tal forma, que los servidores posean herramientas que los ayuden a prevenir las consecuencias del estrés.

Estas recomendaciones se integran como un conjunto de acciones que permitirán a la organización brindar un adecuado seguimiento y control sobre el bienestar y salud de sus empleados.

Apéndices

1. Sexo:

- a) Mujer
- b) Hombre

2. Edad: _____ años

3. Nivel de escolaridad:

- a) Pregrado
- b) Diplomado
- c) Especialización
- d) Maestría
- e) Doctorado

4. Antigüedad en la organización: _____ años

5. Cantidad de horas que trabaja al día en promedio: _____

6. Tipo de contratación:

- a) Contrato ocasional
- b) Nombramiento provisional
- c) Nombramiento definitivo

7. Tipo de jornada laboral:

- a) Normal (lunes a viernes)
- b) Especial (incluye sábado y domingo)
- c) Turnos rotativos

8. En qué área trabaja:

- a) Exportaciones

- b) Zona primaria
- c) Sala de arribo internacional
- d) Courier
- e) Aforo universal
- f) Aforo documental
- g) Aforo físico intrusivo
- h) Aforo físico no intrusivo
- i) Regímenes especiales y garantías
- j) Remates

9. Identifique la ciudad en que trabaja:

- a) Cuenca
- b) Esmeraldas
- c) Guayaquil Norte
- d) Guayaquil Sur
- e) Huaquillas
- f) Latacunga
- g) Loja - Macará
- h) Manta
- i) Machala
- j) Tulcán
- k) Quito

Cuadro 1
Instrumento en versión Española (ver Salanova et al., 2000) del MBI - General Survey Schaufeli, Leiter, Maslach y Jackson (1996)

0 Nunca / Ninguna vez	1 Casi nunca / Pocas veces al aTA	2 Algunas veces / Una vez al mes o menos	3 Regularme nte / Pocas veces al mes	4 Bastantes veces / Una vez por semana	5 Casi siempre / Pocas veces por semana	6 Siempre / Todos los dvece
--------------------------------	---	--	--	--	---	--------------------------------------

1.	Estoy emocionalmente agotado por mi trabajo (A)	
2.	Estoy "consumido" al final de un día de trabajo (A)	
3.	Estoy cansado cuando me levanto por la mañana y tengo que afrontar otro día en mi puesto de trabajo (A)	
4.	Trabajar todo el día es una tensión para mí (A)	
5.	Puedo resolver de manera eficaz los problemas que surgen en mi trabajo (E)	
6.	Estoy "quemado" por el trabajo (A)	
7.	Contribuyo efectivamente a lo que hace mi organización (E)	
8.	He perdido interés por mi trabajo desde que empecé en este puesto (C)	
9.	He perdido entusiasmo por mi trabajo (C)	
10.	En mi opinión soy bueno en mi puesto (E)	
11.	Me estimula conseguir objetivos en mi trabajo (E)	
12.	He conseguido muchas cosas valiosas en este puesto (E)	
13.	Me he vuelto más cínico respecto a la utilidad de mi trabajo (C)	
14.	Dudo de la trascendencia y valor de mi trabajo (C)	
15.	En mi trabajo, tengo la seguridad de que soy eficaz en la finalización de las cosas (E)	
16.	En mi trabajo me siento lleno de energía (E)	

Agotamiento	= (A)/5	_____
Cinismo	= (C)/4	_____
Eficacia profesional	= (E)/7	_____

Autorización de la Institución Pública



Memorando Nro. SENAE-SGG-2017-0085-M

Guayaquil, 06 de diciembre de 2017

PARA: Ing. Nelson Eduardo Yépez Franco
Asesor 5

Srta. Ing. Silvia Viviana Cedeño Nevarez
Directora Nacional de Talento Humano

ASUNTO: En atención al Memorando No. SENAE-DDG-2017-1795-M

De mi consideración:

En atención a su Memorando No. SENAE-DDG-2017-1795-M, mediante el cual señala y solicita: *"...me permito comunicar que estoy cursando una maestría en la Universidad de Especialidades Espíritu Santo en Dirección de Talento Humano, y como requisito para poder graduarme debo elaborar un trabajo de titulación para lo cual he propuesto realizar un trabajo con el siguiente título: "determinar la prevalencia del síndrome de burnout en servidores públicos"... Dentro de las administraciones aduaneras de los países del mundo como es de su conocimiento, existe el cargo denominado técnico-operador, los servidores públicos que lo desempeñan se dedican a la revisión de mercancías tanto a nivel físico como documental en puertos, aeropuertos y fronteras terrestres consideradas en la normativa técnica aduanera internacional como zonas primarias de aduana...solicito de manera muy respetuosa su autorización para poder llevar a cabo encuestas de carácter confidencial (no se solicita que se registre el nombre del encuestado) a fin de poder efectuar la investigación expuesta en líneas anteriores. En el trabajo de titulación a realizar se hará mención únicamente a que los servidores públicos encuestados pertenecen a una institución pública del Ecuador, preservando la confidencialidad de a que institución pública pertenecen añadiendo sugerencias de como poder mitigar la presencia del síndrome de Burnout en servidores públicos. De ser necesario cualquier otra reserva en cuanto a la información a divulgar dentro del estudio será recogida y aceptada previo a iniciar la toma de las encuestas...";* al respecto, esta Subdirección **concede la autorización** para llevar a cabo la encuesta requerida en su comunicación, debiendo mantenerse bajo debida reserva el nombre de la Institución, el cargo de los funcionarios que formarán parte de la encuesta así como sus nombres.

Se pone en conocimiento del presente requerimiento y autorización a la Dirección Nacional de Talento Humano, para los efectos de coordinación respectivos.

Con sentimientos de consideración, suscribo.

Atentamente,

Documento firmado electrónicamente

Ing. María Claudia Ames Leigh
SUBDIRECTOR GENERAL DE GESTIÓN INSTITUCIONAL

Referencias

- Anderson, B. D. O., y Moore, J. B., (2005). *Optimal Filtering*. Mineola, New York: Dover Publications.
- Argibay, J.C. (2009). Muestra en investigación cuantitativa. *Subjetividad y procesos cognitivos*, 13(1), 13-29.
- Arquero, J.L., Donoso, J.A., Hassall, T. y Joyce, J. (2006). El impacto del síndrome Burnout en los profesores noveles. Un estudio piloto. *Revista de Enseñanza Universitaria*, 27, 69–82.
- Bakker, A., Demerouti, E., y Euwema, M. (2005). Job Resources Buffer the impact of the Job Demands on Burnout. *Journal of Occupational Health Psychology*, 10(2), 170-180. Recuperado de: <https://pdfs.semanticscholar.org>
- Bakker, A. y Demerouti, E. (2007). The Job Demands-Resources model: state of the art. *Journal of Managerial Psychology*, 22(3), 309-328. Recuperado de: <http://www2.bi.no>
- Bakker, A., y Demerouti, E. (2013). La teoría de las demandas y los recursos laborales. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 29(3), 107-115. Doi: 10.5093/tr2013a16. Recuperado de: <http://jwop.elsevier.es>
- Bakker, A. B., Demerouti, E., Taris, T. W., Schaufeli, W. B., & Schreurs, P. J. G. (2003). A multigroup analysis of the job demands-resources model in four home care organizations. *International Journal of Stress Management*, 10, 16–38
- Bakker, A. B. y Demerouti, E. (2016). Job Demands-Resources Theory: Taking Stock and Looking Forward. *Journal of Occupational Health Psychology*, 3(2), 1–28. Recuperado de: www.investigacion.biblioteca.uvigo.e
- Bresó, E., Salanova, M., Schaufeli, W.B., y Nogareda, C. (2007). Síndrome de estar quemado por el trabajo "Burnout" (III): Instrumento de medición. Nota Técnica de Prevención, 732, 21ª Serie. *Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo*. [http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/701a750/ntp_732.pdf]
- Buzzetti-Bravo, M. (2005). Validación del Maslach Burnout Inventory (MBI), en dirigentes del colegio de profesores A.G. de Chile. Tesis de pregrado, Universidad de Chile, Santiago, Chile.
- Caballero, Carmen Cecilia, Bresó, Édgar, y González Gutiérrez, Orlando. (2015). Burnout in university students. *Psicología desde el Caribe*, 32(3), 424-441. <https://dx.doi.org/10.14482/psdc.32.3.6217>
- Carlin, M., y Garcés, E. (2010). El síndrome de burnout: Evolución histórica desde el contexto laboral al ámbito deportivo. *Anales de psicología*, 26 (1), 169-180. Recuperado de: <http://www.um.es>
- Cavanaugh, M. A.; Boswell, W. R.; Roehling, M. V. y Boudreau, J. W. (2000). An empirical examination of self-reported work stress among U.S. managers. *Journal of Applied Psychology*, 85(1), 65-74.
- Crawford, E. R.; LePine, J. A. y Rich, B. L. (2010). Linking job demands and resources to employee engagement and burnout: A theoretical extension and meta-analytic test. *Journal of Applied Psychology*, 95(5), 834-848.
- Creswell, J. W. (2009). Mapping the field of mixed methods research. *Journal of Mixed Methods Research*, 3, 95–108.
- Demerouti, E., Bakker, A. B., Nachreiner, F., y Schaufeli, W. B. (2001). The job demands-resources model of burnout. *Journal of Applied Psychology*, 86(3), 499-512.
- Díaz Bambula, Fátima, y Gómez, Ingrid Carolina. (2016). Research on burnout from 2000 to 2010 in Latin America. *Psicología desde el Caribe*, 33(1), 113-131. <https://dx.doi.org/10.14482/psdc.33.1.8065>

- Durán, M. A. (2001). *El síndrome de burnout en organizaciones policiales: una aproximación secuencial*. Tesis doctoral no publicada, Facultad de Psicología, Universidad de Málaga, España.
- Forbes, R. (2011). El síndrome de burnout: síntomas, causas y medidas de atención en la empresa. *Éxito Empresarial*, (160), 1-4. Recuperado de: <http://www.cegesti.org>
- Forbes (24 de agosto de 2017). Mexicanos, los más estresados del mundo por su trabajo. *Forbes*. Recuperado de: <https://www.forbes.com.mx>
- Genoud, M., Broveglio, G., y Picasso, E. (2012). Motivaciones laborales en empresas productivas y servuctivas en Ciudad Autónoma de Buenos Aires (CABA) y Gran Buenos Aires (GBA) (Argentina). *Estudios Gerenciales*, 28(123), 65-84. Recuperado de: <https://ac.els-cdn.com>
- Guillén, I. y Aduna, A. (2008). La influencia de la cultura y del estilo de gestión sobre el clima organizacional. Estudio de caso de la mediana empresa en la delegación Iztapalapa. *Estudios Gerenciales*, 24 (106), 47-64. Recuperado de: <https://ac.els-cdn.com/>
- Hederich-Martínez, C., y Caballero-Domínguez, C. C. (2016). Validación del Cuestionario Maslach Burnout Inventory-Student Survey (MBI-SS) en contexto académico colombiano . *CES Psicología*, 9(1), 1-15.
- Kahn, R., y Byosiére, P. (1992). Stress in organizations. In M. D. Dunnette, & L. M. Hough. *Handbook of industrial and organizational psychology (2nd ed.)*, vol. 3. (pp. 571–650) Palo Alto: Consulting Psychologists Press.
- Kumar, R. (2005). *Research Methodology: A step by step guide for beginners*, 2nd edn, London: Sage.
- López, A. (2017). *El síndrome de burnout: antecedentes y consecuentes organizacionales en el ámbito de la sanidad pública Gallega* (Tesis Doctoral). Universidad De Vigo, Vigo
- Martínez, A. (2010). El síndrome de burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión. *Vivat Academia*, 112, 1-39.
- Maslach, C., y Jackson, S. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behaviour*, 2, 99-113. Recuperado de: <https://onlinelibrary.wiley.com/>
- Maslach, C., Jackson, S. y Leiter, M. Burnout inventory manual. 3rd edition. Palo Alto: California; 1996.
- Maslach, C., Schaufeli, W. B. & Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology*, 52(1), 397-422. Recuperado de <http://doi: 10.1146/annurev.psych.52.1.397>.
- Maslach, C. (2009). Comprendiendo el Burnout. *Ciencia & Trabajo*, (32), 37-43. Recuperado de: <http://www.vitoria-gasteiz.org>
- MedLine Plus. (2018). Recuperado en: <https://medlineplus.gov/spanish/depression.html>
- MetroEcuador. (2016). Recuperado en: <https://www.metroecuador.com.ec/ec/noticias/2017/02/23/ecuador-puesto-11-depresion-america-latina.html>
- Melamed, A., Shirom, A., Toker, S., Berliner, S., & Shapira, I. (2006). Burnout and risk of cardiovascular disease: Evidence, possible causal paths, and promising research directions. *Psychological Bulletin*, 132 , 327–353.
- Miravalles, J. (2017). *Prevención del síndrome de burnout*. Recuperado de <http://www.javiermiravalles.es/sindrome%20burnout/Prevencion.html>
- Molinero Ruiz, E., Basart Gómez-Quintero, H. y Moncada Lluís, S. (2013). Validation of the Copenhagen Burnout Inventory to assess professional burnout in Spain. *Revista Española de Salud Pública*. 87(2):165–79.

- Morales, S., García, V., y Silva, K. (3 de noviembre 2017-3 de mayo 2018). Burnout y satisfacción laboral: hallazgos diferenciales por género. *Revista PUCE*, (105), 101-124. Recuperado de: www.revistapuce.edu.ec
- Morán Gavilánez, S. (2013). *Prevalencia del estrés laboral en los trabajadores de 20 a 60 años del servicio nacional de aduana de Guayaquil. Plan de acción y prevención*, Tesis. Recuperado a partir de <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/9680>
- Organización Internacional del Trabajo (OIT), (1992). Previniendo el Estrés en el Trabajo. *Conditions of Work Digest*, 11, Oficina Internacional de Trabajo, Ginebra.
- Organización Internacional del Trabajo (OIT) (28 de abril 2016). Estrés en el trabajo: un reto colectivo (1). Recuperado de: <http://www.ilo.org/>
- Patlán, J. (2013). Efecto del burnout y la sobrecarga en la calidad de vida en el trabajo. *Estudios Gerenciales*, 29, 445-455. Recuperado de: <https://ac.els-cdn.com>
- Ramírez, M.R. (Junio-Julio 2017). El estrés no afecta solo a la parte emocional, sino que también se presenta como un cuadro de alteración física. *Perspectivas de Investigación*, (35), 8-9. Recuperado de: <http://www.revistagestion.ec>
- Rodríguez-Ramírez, J. (2010). Propuesta: Programa Integral de Autocuidado dirigido a personal de Enfermería. *Enfermería en Costa Rica*, 31(1), 2-7. Recuperado de: <http://www.binasss.sa.c>
- Rubio, J. (2003). *Fuente de estrés, Síndrome de Burnout y Actitudes disfuncionales en Orientadores de Instituto de Enseñanza Secundaria* (Tesis Doctoral). Universidad de Extremadura, Badajoz.
- Rubio, M. (2011). *Manual de riesgos psicosociales: el estrés y el síndrome de Burnout*. Editorial CEP, S.L. Obtenido de <https://bibliotecas.ups.edu.ec:2708/lib/bibliotecaupssp/reader.action?docID=3217326&query=sindrome+de+burnout#>
- Saborío Morales, L., y Hidalgo Murillo, L.F. (2015). Síndrome de Burnout. *Medicina Legal de Costa Rica*, 32(1), 1-6.
- Schaufeli, W. B. y Bakker, A. B. (2004). Job demands, job resources, and their relationship with burnout and engagement: a multi-sample study. *Journal of Organizational Behavior*, 25(3), 293-315.
- Schaufeli, W. B., y Taris, T. W. (2014). A critical review of the Job Demands-Resources Model: Implications for improving work and health. En G. Bauer & O. Hämmig (Eds.), *Bridging occupational, organizational and public health* (pp. 43-68). Dordrecht, the Netherlands: Springer. http://dx.doi.org/10.1007/978-94-007-5640-3_4
- Salanova, M., Bresó, E., y Schaufeli, W. (2005). Hacia un modelo Espiral de las creencias de eficacia en el estudio del burnout y del engagement. *Ansiedad y Estrés*, 11(2-3), 215-231. Recuperado de: <http://www.wilmarschaufeli.nl/>
- Salanova, M. y Llorens, S. (2008). Estado actual y retos futuros en el estudio del burnout. *Papeles del Psicólogo*. 29 (1), 59-67. Recuperado de: <http://www.cop.es/papeles>.
- Salanova, M., Schaufeli, W. B., Llorens, S., Peiró, J. M. y Grau, R. (2000). Desde el 'burnout' al 'engagement': ¿una nueva perspectiva? *Revista de Psicología del Trabajo y las Organizaciones*, 16 (2), 117-134.
- Vera, M., Salanova, M. y Martin, B. (2010). University faculty and work-related well-being: the importance of the triple workprofile. *Electronic Journal of Research in Educational Psychology*, 8, 581-602.