



**Síndrome de Burnout en personal administrativo y aprendices de una empresa  
privada de la ciudad de Ciénaga, Magdalena**

**Edgardo Jose de los Santos Bermúdez Almario**

20251821335

**Universidad Antonio Nariño**

Programa de Psicología

Facultad de Psicología

Santa Marta D.T.C.H, Colombia

2023

**Síndrome de Burnout en personal administrativo y aprendices de una empresa  
privada de la ciudad de Ciénaga, Magdalena**

**Edgardo Jose de los Santos Bermúdez Almario**

Proyecto de grado presentado como requisito parcial para optar al título de:

**Psicólogo**

Director (a):

Mg. Henry Bruges

Línea de Investigación:

Cultura organizacional, facultamiento y perdurabilidad organizacional

**Universidad Antonio Nariño**

Programa de Psicología

Facultad de Psicología

Santa Marta D.T.C.H, Colombia

2023

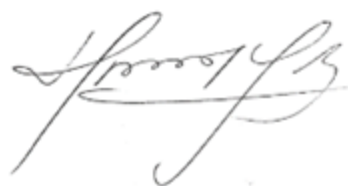
## NOTA DE ACEPTACIÓN

El trabajo de grado titulado

"Síndrome de burnout, en personal administrativo y aprendices de una empresa privada de la ciudad de Ciénaga, Magdalena"

Cumple con los requisitos para optar

Al título de Psicólogo.



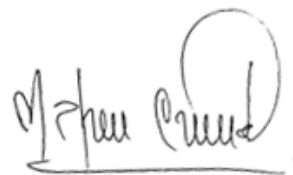
---

Firma del Tutor



---

Firma Jurado



---

Firma Jurado

Santa Marta, 22, 11, 2023.

## Contenido

<b>1. Resumen .....</b>	<b>1</b>
<b>2. Abstract .....</b>	<b>2</b>
<b>3. Introducción .....</b>	<b>3</b>
<b>1.1 Planteamiento del problema .....</b>	<b>3</b>
<b>4. Antecedentes.....</b>	<b>7</b>
<b>5. Objetivos.....</b>	<b>10</b>
3.1 Objetivo general .....	10
3.2 Objetivos específicos.....	10
<b>4. Justificación.....</b>	<b>11</b>
<b>5. Marco teorico .....</b>	<b>12</b>
<b>6. Diseño metodologico .....</b>	<b>16</b>
6.1 Tipo de investigación .....	16
6.2 Instrumentos .....	16
6.3 Población y muestra .....	17
6.4 Procedimiento.....	17
<b>7. Analisis de los resultados .....</b>	<b>18</b>
<b>8. Conclusiones.....</b>	<b>22</b>
<b>9. Recomendaciones.....</b>	<b>22</b>
<b>10. Referencias Bibliográficas .....</b>	<b>25</b>

## *Dedicatoria*

### ***A mis padres***

*Por su amor incondicional, sacrificio y constante estímulo. Sin su apoyo, este logro no habría sido posible.*

### ***A mis profesores***

*Cuyas enseñanzas han iluminado el camino hacia el conocimiento y me han impulsado a esforzarme siempre por alcanzar mis metas.*

### ***A mis amigos y seres queridos***

*Quienes han sido mi roca en los momentos difíciles y han compartido las alegrías de los triunfos.*

*Finalmente, dedico este trabajo a mi propio esfuerzo y dedicación, recordándome a mí mismo que la perseverancia y el compromiso son las claves para alcanzar cualquier objetivo.*

*Edgardo Jose de los Santos Bermúdez Almario*

## **Agradecimientos**

*A mis padres, impulsores de mi dedicación al estudio*

*A la superación personal, que me ha enseñado a dar lo mejor de mí.*

*A mi familia y abuelos eternos, con sus palabras sinceras.*

*Y a todos los que han creído en mí.*



## 1. Resumen

El estudio del Síndrome del Burnout ha ido en crecimiento desde el siglo XX e intensificado posterior a la pandemia por COVID-19 y la crisis actual mundial de salud mental. El presente estudio tiene como objetivo principal el analizar el nivel de desgaste ocupacional en el personal administrativo y aprendices de una empresa privada en el municipio de Ciénaga, Magdalena. La metodología empleada fue cuantitativa y el diseño fue descriptivo, así mismo se utilizó una muestra de 34 participantes, distribuidos entre administrativos y aprendices de la entidad privada. El cuestionario aplicado fue la Escala de Desgaste Ocupacional con una duraciones 20-30 por cada persona evaluada. El análisis de los datos se realizó a través del programa Microsoft Excel. Los resultados de la investigación afirman que los niveles altos y muy altos de desgaste ocupacional están presentes tanto en aprendices como administrativos; las personas que se identifican con el genero positivo tiene mayores niveles de desgaste emocional que los hombres.

**Palabras clave:** Síndrome de Burnout, desgaste ocupacional, salud mental.



## 2. Abstract

The study of Burnout Syndrome has been growing since the 20th century and intensified after the COVID-19 pandemic and the current world mental health crisis. The main objective of this study is to analyze the level of occupational burnout in the administrative personnel and apprentices of a private company in the municipality of Ciénaga, Magdalena. The methodology used was quantitative and the design was descriptive. A sample of 34 participants was used, distributed among administrative personnel and apprentices of the private entity. The questionnaire applied was the Occupational Attrition Scale with a duration of 20-30 for each person evaluated. The data analysis was carried out using Microsoft Excel. The results of the research affirm that high and very high levels of occupational burnout are present in both trainees and administrators; people who identify with the positive gender have higher levels of emotional burnout than men.

**Key words:** Burnout syndrome, occupational burnout, mental health.

### **3. Introducción**

#### **1.1 Planteamiento del problema**

Al finalizar la pandemia mundial por COVID-19, aumentaron los esfuerzos por estudiar y adaptarse a las nuevas necesidades de salud mental; esto se ve reflejado en campañas digitales, el aumento en las conductas suicidas, así como el incremento de los diagnósticos de ansiedad y depresión en población joven y adulta, además de la intensificación de los factores de riesgo psicosociales y la adaptación a las nuevas modalidades laborales. Como resultado, la humanidad se ha visto en la obligación de responder a nuevas necesidades emocionales, sociales y laborales, a la vez que debe responder de forma estratégica y adecuadas a las problemáticas que tienen antecedentes e historia en las distintas esferas del ser humano. Referente a esto, se rescatan las modificaciones que se realizaron a la vida laboral, poniendo en la mira de los investigadores problemáticas de manejo de estrés, dolor crónico, déficit de habilidades sociales, manejo adecuado del tiempo y la ausencia de hábitos de vida saludable que permitan brindarle al ser humano un bienestar integral. Es así, como en la actualidad diversos sectores profesionales experimentan un aumento significativo en los casos de desgaste ocupacional (también conocido como Síndrome de Burnout), siendo este un estado que no solo impacta negativamente en la salud mental de los trabajadores sino que también tiene consecuencias graves para la eficacia y eficiencia de la organización en general.

Ante las contingencias actuales, se hace necesario fortalecer los factores protectores que promueven la salud mental en los trabajadores. Un aspecto clave al momento de tomar un enfoque del cuidado de la salud mental de la población que labora consiste en la asociación positiva que se encuentra entre el bienestar y la productividad de los empleados (Valdebenito, 2016); de igual

forma algunas entidades organizacionales buscan promover el “estado mental positivo” y de realización que puedan experimentar los trabajadores dentro de la empresa para aumentar la eficacia de la misma (Viveros & Fierro, 2020). Consecuente con lo descrito, según Cadillo (2021) se expone que contar con una salud mental adecuada “implica la capacidad para resolver problemas y relaciones plenas, es decir, la capacidad de sentirse bien” y esto genera un impacto positivo en la labor efectuada. Autores como Cardozo y Mendivelso (2019) indican que desde el 2008 hasta el 2017, el año en el que se presentaron los niveles de agotamiento emocional más alto fueron en el 2009 con el 95%, el 2015 con 43% y el 2014 con un 42% de prevalencia. Estos datos, según los autores mencionados se encuentran asociados a las horas de trabajo extendidas, la alta carga laboral y las exigencias que realiza el personal con el que se trabaja distintos a los jefes inmediatos; siendo las industrias más afectadas las relacionadas con los centros penitenciarios y hospitales y centros de salud.

Estadísticas como las mencionadas exponen la necesidad de identificar síntomas y signos asociadas al síndrome de Burnout dentro de las organizaciones laborales de tal forma que sea posible apoyar y brindar herramientas a los trabajadores que padecen de altos niveles de estrés y desgaste laboral. En este orden de ideas, el Síndrome de Burnout es “la consecuencia de un fenómeno intrapsíquico procedente de una predisposición de la personalidad y también del estrés del trabajo” (Cadillo, 2021), en donde convergen aspectos sociales, emocionales y físicos que afectan el desempeño del trabajo y que pueden provocar cuadros clínicos coronarios y diagnósticos complejos en su salud mental como lo son la depresión y ansiedad. Autores representativos como Maslach & Jackson (1981) explican que el agotamiento emocional impacta en la pérdida de la experimentación de emociones positivas en el lugar de trabajo, lo cual es congruente con lo descrito por Castillo (2001) al mencionar que “el agotamiento emocional se refiere a la falta de

recursos emocionales y al sentimiento de que nada se puede ofrecer a otra persona”, también indica que las manifestaciones físicas de este síndrome se describen como dolores de cabeza, insomnio, percepción negativa del si mismo e irritabilidad entre compañeros de trabajo y los usuarios externos del mismo.

Ahora bien, al hablar de medidas en salud se menciona que en la actualización del libro de la Clasificación Internacional de Enfermedades en su 11ª versión (CIE-11) (Torres, 2022) se clasifica como el Síndrome de Desgaste profesional en donde se especifican los criterios de evaluación del cuadro clínico y se da la apertura a un diagnóstico oportuno, lo cual beneficia al estudio de este síndrome al permitir obtener estadísticas reales del padecimiento de la sintomatología asociada al desgaste laboral. Estudios previos han hallado que el desgaste ocupacional se activa ante factores de riesgo como “la carga laboral, la inseguridad en el empleo y las condiciones de trabajo” (Zimmerman et al, 2013), también las jornadas laborales extensas, la interferencia en el tiempo dedicado al ocio y la familia tienen a generar “desgaste emocional e insatisfacción de logro” (Uribe, 2020); a esto se agrega que en estudios realizados en Colombia se ha identificado un bajo sentimiento de realización personal y un resultados que oscilan entre el nivel medio y alto de despersonalización, variable asociada al trato irritable hacia el usuario (Erazo, 2018).

Las investigaciones han demostrado que el Síndrome de Burnout esta presente en todos los establecimientos organizacionales a nivel mundial y por tanto es importante realizar investigaciones que permitan identificar los niveles de desgaste profesional en cada empresa, de tal manera que sea posible realizar recomendaciones y cambios en las políticas administrativas en beneficio de la población trabajadora. Sin embargo, los estudios se encuentran concentrados en entidades publicas gubernamentales y centros de salud como hospitales y clínicas, dejando de lado

entidades privadas que también tienen tendencias a padecer del Síndrome de Burnout. De acuerdo con lo descrito, en el presente proyecto de investigación se describen características de desgaste ocupacional experimentado por los empleados y practicantes profesionales de una empresa privada del municipio de Ciénaga.

#### 4. Antecedentes

El número de investigaciones que se encuentran actualmente sobre el Síndrome de Burnout va en ascenso día a día. Se estima que el interés de las entidades por comprender la conducta del ser humano y encontrar las formas de potenciar sus habilidades laborales, sociales y emocionales motiva a que áreas como talento humano y desarrollo organizacional tomen las riendas del proceso investigativo y puedan dar las líneas para diseñar planes de intervención adecuados para cada población. En el caso del Síndrome de Burnout, las investigaciones que descritas a continuación tienen relación con el personal de la salud, los factores de riesgo tanto en mujeres como en hombres, modelos empleados para la comprensión del fenómeno, así como la discriminación entre entidades públicas y privadas. Se resalta, a nivel general, el interés en la prevención del estrés laboral y por consiguiente del Burnout.

Trabajos recientes como los de Viveros y Fierro (2020) estudiaron la correlación de los niveles de compromiso empresarial y Síndrome de Burnout en una empresa de telecomunicaciones, empleando una muestra de 42 trabajadores ubicados en Huila, Colombia bajo un enfoque descriptivo – correlacional que les permitirá identificar la relación entre ambas variables de estudio. Su paradigma les permitió identificar 3 conclusiones: 1. Existe una correlación negativa entre el nivel de compromiso que tienen los empleados y el desgaste ocupacional, explicando que a medida que los trabajadores se sienten más comprometidos con la empresa menor malestar ocupacional presentan, 2. Las empresas no realizan acciones preventivas del síndrome de burnout en sus trabajadores y por último, 3. Se estima que variables como la antigüedad en la empresa y el área de trabajo del empleado no son suficientes para explicar por sí solas la aparición de sintomatología asociada al Burnout.

Por su parte, Deza (2018) realizó un estudio correlacional para analizar la relación entre el compromiso organizacional y el desgaste ocupacional en trabajadores del sector público. Emplearon una muestra de 350 individuos, encontrando una relación inversa entre ambas variables, al igual que la investigación citada en el párrafo anterior. De este estudio se resalta que “aun cuando la magnitud de relación encontrada en las variables es moderada, no sería un determinante para señalar que ante la ausencia o presencia del compromiso organizacional podrá aumentar o disminuir el desgaste ocupacional”. De igual forma, mencionan que es importante desarrollar programas de prevención del síndrome de Burnout, incluyendo incentivos laborales para garantizar la mejora de la productividad y la atención brindada al público atendido. Como complemento, Manjarrez et al (2020) utiliza un enfoque mixto en donde converge la aplicación de una entrevista semiestructurada de 15 preguntas y un cuestionario de desgaste ocupacional aplicándose a un total de 15 individuos; encontraron que “se presenta una carencia en las subcategorías de liderazgo, iniciativa y adaptabilidad al cambio”, así mismo notaron en la entrevista que los empleado no reconocen cuales son las estrategias motivacionales ejecutadas por la empresa que promuevan su bienestar integral, perjudicando eso al rendimiento laboral.

Otros autores han estudiado la correlación entre Síndrome de Burnout y conductas suicidas en hombres, como por ejemplo Bastías y Calderón (2018) quienes trabajaron con una muestra de 90 funcionarios hombres de los sistemas de seguridad de la ciudad de Chillan. Encontraron que “existe una correlación positiva con tendencia débil entre ambas variables” (Bastías y Calderón, 2018), lo que significa que si bien ambas variables no dependen la una de la otra en su totalidad, las características de ambos cuadros clínicos se encuentran vinculadas a la pérdida de esperanza de obtener una mejorar calidad de vida laboral en el empleo actual; conjuntamente, los autores mencionan y resaltan la importancia de que el ambiente laboral pueda promover los factores

protectores de salud mental a sus empleados procurando respetar sus derechos y posibilitar el crecimiento personal y profesional de cada empleado de la empresa. Paralelo a esto, estudios en trabajadores del área de enfermería se ha revisado la relación entre Burnout, el estrés laboral y la calidad de vida en 502 profesionales del área de un hospital del sur de Brasil empleando un modelo descriptivo; entre sus resultados se destaca que el síndrome de burnout se relaciona con “la alta demanda, el bajo control sobre el trabajo, el poco apoyo social recibido en el trabajo, menores percepciones de la calidad de vida física” (Vidotti et al., 2019) además, de vincularse con altos niveles de estrés y la percepción negativa del propio trabajo.

En casos similares, Bracho (2020) ha estudiado la relación entre la fatiga laboral y el Síndrome de Burnout en un estudio descriptivo utilizando cuestionarios de preguntas estructuradas aplicadas a 22 empleados de una empresa ferretera. Entre los resultados encontró que síntomas como la fatiga mental, el nerviosismo y los problemas atencionales estuvieron presentes en la generalidad de la muestra abordada. Entre sus conclusiones, recomiendan evaluar a los empleados de manera individual a través de entrevistas para identificar planes de trabajo que prevengan la fatiga laboral y otros aspectos que puedan afectar el desempeño en el trabajo. Complementando lo mencionado, Araoz y Ramos (2020) elaboran un estudio para analizar las variables sociodemográficas asociadas al Síndrome de Burnout en 114 docentes de educación primaria y secundaria encontrando que la muestra tomada presenta altos niveles de desgaste ocupacional, cansancio emocional y despersonalización. En casos similares, Fernández (2017) explora el desgaste ocupacional en 76 docentes de una institución de Santa Marta, Colombia, hallando en sus resultados que la mayoría de los docentes presente un nivel moderado de desgaste ocupacional, resaltando los altos puntajes en las dimensiones de agotamiento, despersonalización e insatisfacción de logros.



## 5. Objetivos

### 3.1 Objetivo general

Analizar el nivel de desgaste ocupacional en el personal administrativo y aprendices de una empresa privada en el municipio de Ciénaga, Magdalena.

### 3.2 Objetivos específicos

Describir el nivel de desgaste ocupacional en el personal administrativo y aprendices de la empresa.

Identificar los factores de riesgo asociados al desgaste ocupacional en el personal administrativo y aprendices de la empresa.

Proponer recomendaciones para prevenir y reducir el desgaste ocupacional en el personal administrativo y aprendices de la empresa.

#### 4. Justificaciòn

El estudio del síndrome de Burnout ha tomado relevancia desde el siglo pasado cuando fue necesario comprender la correlación entre el estrés y el rendimiento laboral de los empleados de las organizaciones alrededor del mundo. Siendo coherentes con esto, el presente proyecto de investigación cobra validez científica al tratarse de realizar los cuestionarios y aplicaciones a una entidad privada a diferencia de otras investigaciones que se centran en entidades publicas principalmente del sector salud (Galeano, 2022; Uribe, 2020; Vidotti et al, 2019). En esta linea, autores como Paternina y Hernández (2020) indican que es “importante resaltar que este no solo pertenece a un gremio de profesionales (...) sino que pueden padecerlo todos aquellos que se encuentren en situaciones de estrés crónico”, es por ello que realizar estudios en las entidades de forma especifica responde a las necesidades expuestas en las recomendaciones de otras investigaciones.

Para efectos de este proyecto, la población beneficiada fueron los trabajadores de la entidad privada del municipio de Ciénaga, Magdalena, quienes al recibir las recomendaciones y los resultados encontrados en las escalas aplicadas pueden diseñar programas de intervenciones adecuados para su población. De igual forma, se consideran beneficiarios también las entidades y empresas del sector privado dado que las características laborales pueden ser similares y al encontrarse que la mayoría de las publicaciones científicas son en entidades publicas y del sector salud, pueden emplear los resultados y hacer uso de las recomendaciones aquí descritas. Por último, este estudio se considera viable dado que se tuvo el acceso a la población, los permisos necesarios para la aplicación de los instrumentos, así como las herramientas necesarias para el análisis de los datos.

## 5. Marco teorico

El marco teórico del Burnout es amplio dado que el inicio de su estudio se remonta al siglo pasado. Es por ello, que existen diversas teorías que explican su surgimiento, causas y estrategias de intervención que pueden ser adecuadas para cada uno de los tipos de organizaciones que existen hoy en día; de forma similar, es posible determinar que los avances en el estudio del Síndrome de Burnout deben trascender al avance científico y convertirse en el seguimiento de las recomendaciones generadas en cada investigación efectuada. De forma correspondiente, el estudio del estrés antecede a las exploraciones realizadas sobre el Síndrome de Burnout; este fenómeno del estrés, según Lovo (2020) es relevante dado que “el ser humano se enfrenta a condiciones prolongadas de activación ante la lucha o huida” que pueden relacionarse con niveles de estrés elevados en ambientes laborales en donde no se le brinda el acompañamiento necesario al empleado.

De acuerdo con lo descrito, el concepto del Síndrome de Burnout según Rodríguez (2010) citado en Viveros y Fierro (2020) se describe así:

“Se caracteriza por el surgimiento de sentimientos negativos, hacia las personas con las cuales se labora, situación conocida como despersonalización, también surgen sentimientos negativos encauzados hacia la propia persona, situación conocida como deficiencia en la realización personal y la sensación de no disponer de recursos emocionales, suficientes para afrontar las cargas que le rodean, aspectos conocido agotamiento emocional”

Así mismo, Cadillo (2021) afirma que el Burnout afecta a trabajadores en general y en todo tipo de entorno laboral, facilitando esto la generalización de las características del síndrome. Esto se complementa con lo descrito por Paternina y Hernández (2020) al ampliar el espectro del

Síndrome de Burnout hasta el entorno estudiantil en población universitaria, afirmando que son “sometidos a grandes y diversas jornadas de aprendizaje” propiciando niveles de ansiedad elevados, síntomas de estrés y depresión que pueden ser homólogos a las jornadas laborales extendidas y la presión social que se genera dentro de la empresa por cumplir con los objetivos pactados inicialmente.

Burgos y Orozco (2020) estudian el concepto del Burnout desde la conceptualización del “estrés laboral” definiéndolo como:

“El proceso que se evidencia en los seres humanos como producto de una serie de acontecimientos laborales que se han acumulado en consecuencia de una mala organización o distribución del tiempo hablando de cuestiones profesionales, permitir situaciones que no son correctas como el desmerecimiento al descanso y que influya negativamente de manera emocional a no sentirse reconocido y es que este síndrome no debe preocupar solo al que lo posee sino a la organización”

Ahora bien, el Síndrome de Burnout según Barral-Coral et al, (2021) tiene 3 tipos de síntomas que pueden afectar al empleado: 1. Síntomas cognitivos: relacionados con la frustración profesional, 2. Síntomas emocionales: asociados al estrés, la baja autoestima y el desgaste emocional y 3. Síntomas actitudinales: vinculados a la indiferencia hacia los asuntos de la empresa y el trato inadecuado a los clientes y/o usuarios que se acerquen a la empresa por un servicio determinado. Paralelo a esto Fuster (2019) citado en Barral-Coral et al, (2021) indica que existen factores de riesgo individuales, relacionados con las características de los trabajadores a nivel personal como resultado de sus experiencias de vida que configuran las bases de su personalidad y que pueden ejercer un papel de factor de riesgo ante situaciones estresantes. Como segundo factor mencionan, las dificultades que pueden presentarse en la comunicación y socialización con los compañeros de trabajo, un clima laboral exigente y elevados niveles de presión por parte de

los superiores promoviendo tensiones entre los empleados al momento de comunicarse entre ellos; por último, mencionan los factores organizacionales como aspectos del ambiente laboral que son ajenos al personal que desempeña su labor pero que inciden en su salud mental. Al revisar la conjunción de esos 3 factores, es posible identificar cuando un trabajador puede presentar Síndrome de Burnout dentro del ambiente laboral.

Por su parte, Galeano (2022) menciona que entre las causas del Burnout se encuentran “el ambiente de trabajo tenso, antigüedad profesional, restar importancia al cansancio sin reconocer los propios límites, cambios en las políticas de la empresa”; así mismo indican que este síndrome afecta el contexto psicosocial del empleado, llegando a impactar a su vida personal y emocional en gran medida. Es por ello, que el Síndrome de Burnout está asociado a “dificultades físicas y emocionales que afectan al individuo (...) con el surgimiento de déficits económicos, sociales, personales y laborales tanto a la persona que lo posee como a la organización” (Viveros & Fierro, 2020).

Es necesario describir lo propuesto en el modelo circunflejo de afecto propuesto por Rusel en 1980 describe que “la estructura subyacente de las experiencias afectivas se puede caracterizar por dos continuos: placer – malestar y alta activación – baja activación”. Bajo esta perspectiva, todos los estados emocionales oscilan en esos dos continuos y por tanto permite identificar las experiencias que vive una persona en determinados momentos de su vida e implementar acciones que respondan a las necesidades de cada individuo (Casado, 2020). Por su parte, Viveros y Fierro (2020) lo explica como aquel que “permite diferenciar cuatro experiencias distintas vinculadas al trabajo” que oscilan entre: la adicción al trabajo, el engagement o compromiso laboral, el burnout y el bienestar, explicando que cada trabajador puede oscilar entre esos 4 componentes procurando

que con el acompañamiento adecuado pueda mantener el bienestar integral dentro de la empresa (Aguayo, 2017).

## 6. Diseño metodológico

### 6.1 Tipo de investigación

El tipo de investigación empleado en el presente proyecto es de tipo cuantitativo, dado que este enfoque se fundamenta en un esquema deductivo y lógico que busca formular preguntas de investigación e hipótesis para posteriormente probarlas (Hernández Sampieri et al, 2014). Así mismo, se emplea un diseño no experimental, el cual se define como “aquella que se realiza sin manipular deliberadamente las variables, sino que observa los fenómenos tal como se dan en su ambiente natural para después analizarlos” (Hernández Sampieri et al, 2014). En consecuencia con esto, se escoge el diseño de tipo descriptivo dado que se analizaron las propiedades y características de la variable en un solo momento, siendo esto definido como “aquel que tiene como propósito fundamental la descripción de las características de una población o de una muestra en un momento dado, sin establecer relaciones entre variables” (Hernández Sampieri et al, 2014).

### 6.2 Instrumentos

Para efectos del presente proyecto se implementa el instrumento titulado *Cuestionario de Escala de Desgaste Ocupacional (EDO)*. Según Chávez (2016) el cuestionario EDO puede aplicarse de en grupo o de forma individual, consta de 50 reactivos y una escala de verdad de 30 reactivos dentro de la prueba. La escala cuenta con validez de contenido y de constructo, así como una correlación significativa con las variables psicométricas evaluadas.

### 6.3 Población y muestra

La población utilizada para este estudio son los trabajadores y aprendices administrativos de una entidad privada ubicada en el municipio de Ciénaga, Magdalena. Se escoge una muestra a través del muestreo no probabilístico por conveniencia (Hernández Sampieri et al, 2014), en donde hay 34 participantes divididos entre 18 aprendices administrativos y 16 profesionales administrativos incluidos directivos y coordinadores.

### 6.4 Procedimiento

Inicialmente, se realiza la recolección de los consentimientos informados por parte de los participantes. Posteriormente, se realiza la aplicación del cuestionario seleccionado EDO en octubre del año 2023 y se procede con la recolección de la información y la organización de los datos en una matriz de Microsoft Excel, siendo esta la herramienta empleada para el diseño de las tablas y graficas de los resultados.



## 7. Analisis de los resultados

En el siguiente apartado se recogen los resultados descriptivos del presente estudio, el cual tuvo como objetivo analizar el nivel de desgaste emocional en el personal administrativo y aprendices de una empresa privada en el municipio de Ciénaga, Magdalena. Las pruebas analizadas completaron un total de 34 participantes entre los 18 y 45 años. El análisis de los resultados se realiza a través del uso de graficas que muestran los resultados encontrados.

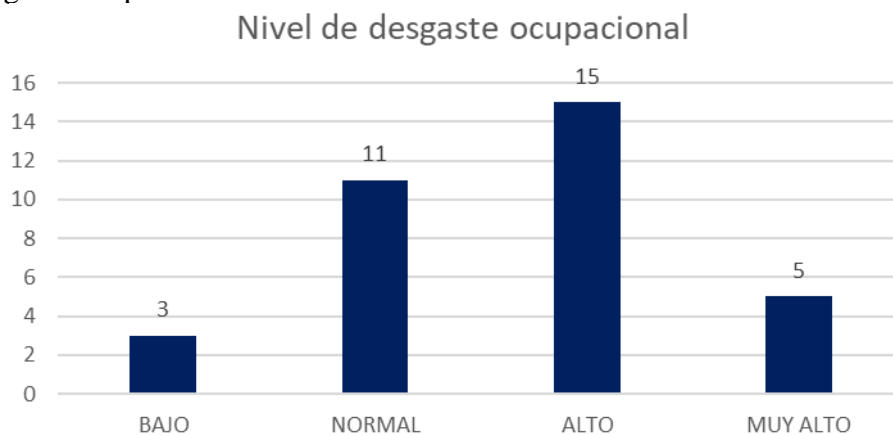
Tabla 1  
Variables sociodemográficas

<b>Cargo</b>				
Administrativo		Aprendiz		
16		18		
<b>Género</b>				
Femenino		Masculino		
20		14		
<b>Escolaridad</b>				
Técnico profesional		Profesional		Posgrado
17		12		5
<b>Área de trabajo</b>				
Almacén	Ambiental	Aseo	Comercial	GTH
3	1	2	7	2
PQR	RSE	SIG	RSE	Técnica
5	4	6	4	

En la tabla 1 se describen las variables sociodemográficas de los participantes del estudio. Es posible observar que el 59% de la población se identifica con el género femenino y el 41% con el género masculino. De igual forma, el 50% de los encuestados cuentan con título de profesional o posgrado y se distribuyen en distintas áreas de trabajo de acuerdo con la función desempeñada dentro de la institución organizacional, además se agrega que la distribución entre los participantes administrativos y aquellos aprendices es proporcional.

En lo referente al nivel de desgaste ocupacional descrito en la gráfica 1, el 59% de los encuestados ocupa niveles altos y muy altos de desgaste ocupacional, el 32% tiene un nivel normal de desgaste ocupacional y solo el 9% tiene un nivel sano de desgaste ocupacional. En la gráfica 2, es posible determinar que los aprendices tienen presencia dentro de sus encuestados de personas con un nivel bajo de desgaste ocupacional, a diferencia del cuerpo administrativo quienes se concentran principalmente en nivel alto de desgaste ocupacional y se distribuyen los participantes restantes entre el nivel muy alto y el nivel normal en términos de estrés laboral. Estos resultados son consecuentes con lo expuesto por Paternina y Hernández (2020) afirman que síntomas relacionados con el Burnout se observan desde etapas académicas universitarias dados los altos niveles de exigencia y presión social que pueden experimentar los estudiantes, aun si se encuentran en etapa de practicas profesionales siendo esta su primera experiencia laboral.

Gráfico 1  
Nivel de desgaste ocupacional

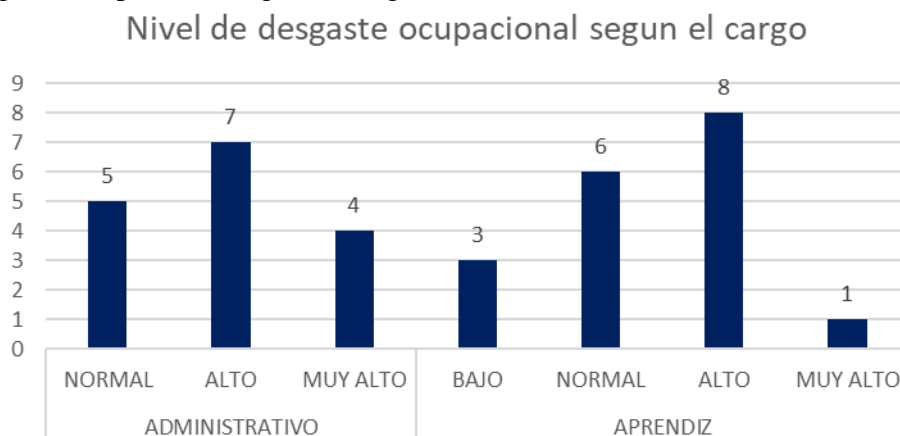


Por otro lado, diversos autores mencionan que de evaluarse en las empresas los niveles de desgaste ocupacional los resultados mostrarían que los trabajadores experimentan ciertos niveles de estrés laboral, tal como se muestra en la grafica 1 y se encuentra ampliado en la grafica 2 (Deza, 2018; Fernández, 2017; Manjarrez et al., 2020; Zimmerman et al, 2013). De acuerdo con esto,

independiente de el cargo que desempeñe el evaluado, es posible encontrar características conductuales, emocionales y sociales que se asocien al desgaste labora.

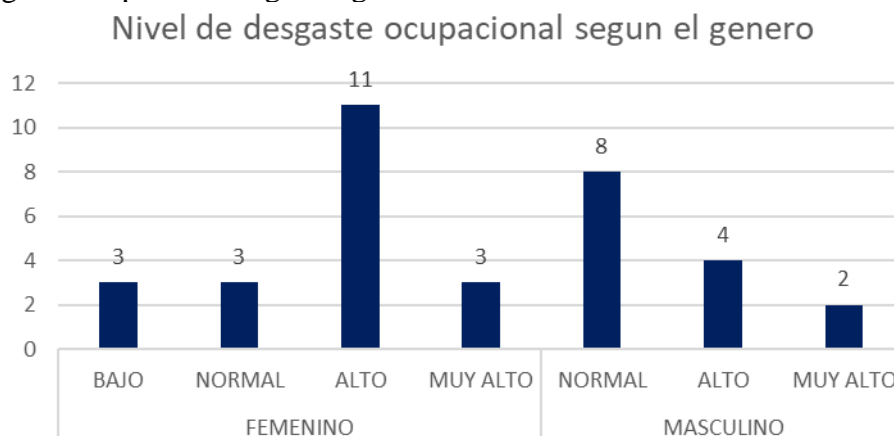
Gráfico 2

Nivel de desgaste ocupacional según el cargo



La grafica 3 presenta los resultados obtenidos al analizar la variable de género (masculino/femenino) y el nivel de desgaste ocupacional. Se describe que contrario a lo expuesto en algunas investigaciones, se encuentran diferencias entre los resultados del nivel alto en mujeres en comparación con el nivel alto en hombres. Diversos autores afirman que no existe diferencia entre la sintomatología del desgaste ocupacional entre géneros (Barral-Coral et al., 2021; A. P. Burgos & Orozco, 2020; Galeano, 2022), sin embargo autores como Burgos y Valverde (2019) en su investigación sobre acoso laboral, describe que el nivel de desgaste en mujeres es mayor dado que tienen mayores factores de riesgo para ser vulneradas en comparación con los hombres. Así mismo, Casado (2020) estudia la relación entre bienestar laboral y mujeres y reafirma que las mujeres tienen más barreras para lograr alcanzar el bienestar laboral, dadas las responsabilidades que socialmente se le atribuyen en su rol femenino, coincidiendo este aspecto en que sean mayor el numero de mujeres con nivel alto de desgaste emocional que en los hombres.

Gráfico 3  
Nivel de desgaste ocupacional según el género



Los resultados descritos en el presente estudio son congruentes con lo encontrado en la revisión del estado del arte realizada e indican la prevalencia del niveles altos y muy altos de desgaste ocupacional en las entidades privadas (Bastías & Calderón, 2018), siendo un síndrome que no distingue entre organizaciones, género o cargos.

## **8. Conclusiones**

El objetivo de este proyecto fue analizar el nivel de desgaste ocupacional en el personal administrativo y aprendices de una empresa privada en el municipio de Ciénaga, Magdalena. Este objetivo pudo lograrse a través de la implementación de un diseño de investigación descriptivo en donde fue aplicado el cuestionario EDO (Cuestionario de Escala de Desgaste Ocupacional a un grupo de 34 participantes distribuidos entre trabajadores y aprendices administrativos de la entidad privada. El análisis de la información se realizó a través de la organización de los datos en una matriz de Excel, de la cual se extrajeron las graficas y tablas necesarias para realizar la descripción de los datos.

Referente al primer objetivo específico del presente estudio, se logra describir el nivel de desgaste ocupacional en la población evaluada como se puede observar en las graficas 1, 2 y 3. Al analizar los datos de los niveles de desgaste ocupacional se puede indicar que tanto administrativos como aprendices padecen de síntomas asociados al Síndrome de Burnout tal como lo explican estudios previamente referenciados. Así mismo, se logran identificar los factores de riesgo asociados al desgaste ocupacional a través del diseño de graficas donde se muestra la contingencia de variables como género y rol en la empresa siendo dos variables previamente revisadas por diversos autores; este hallazgo permitió confirmar que las participantes que se identifican con el género femenino tienen niveles altos y muy altos de desgaste ocupacional en comparación con los hombres de la misma empresa.

## **9. Recomendaciones**

Por último, en el tercer objetivo referente a realizar las recomendaciones de acuerdo con los resultados obtenidos es posible determinar que:

- La entidad organizacional privada debe evaluar a cada uno de sus empleados de forma individual agregando instrumentos cualitativos como entrevistas semiestructuradas, para así conocer la realidad emocional, social y laboral de cada individuo.
- La organización debe velar por un clima laboral adecuado, donde los empleados se sientan cómodos expresando su postura frente a las decisiones que toma la empresa, pero también puedan sentir que su palabra, dedicación y entrega son valorados por la empresa. Esto permitirá que las empresas tengan mejores resultados al tener empleados más satisfechos con su lugar de trabajo.
- Brindar incentivos tangibles e intangibles que se encuentren en el marco de un programa de reforzadores, con la finalidad de que los empleados puedan sentir que su trabajo es valorado y de gran utilidad para la empresa.



## 10. Referencias Bibliográficas

- Aguayo, Á. del C. (2017). El bienestar y el burnout en docentes, desde el modelo de demandas y recursos laborales: La inteligencia emocional como variable moderadora y el afecto positivo y negativo como variables mediadoras [Universidad de Granada]. <https://digibug.ugr.es/handle/10481/47614>
- Araoz, E. G. E., & Ramos, N. A. G. (2020). Síndrome de burnout y variables sociodemográficas en docentes peruanos. *Archivos Venezolanos de Farmacología y Terapéutica*, 39(6), 714-720.
- Barral-Coral, S., Alban, G. G., & López-Barba, D. (2021). Estudio comparativo del síndrome de burnout en una muestra multiocupacional ecuatoriana. *Revista Científica Retos de la Ciencia*, 5(11), 1-12.
- Bastías, S.- sole bastias@gmail com, & Calderón, M.- melissapaz ca@gmail com. (2018). Síndrome de burnout y su relación con el riesgo de conducta suicida en hombres funcionarios de sistemas de seguridad privada de la ciudad de Chillán [Universidad Bio-Bio]. <http://repopib.ubiobio.cl/jspui/handle/123456789/2465>
- Bracho, D. C. (2020). Síndrome de burnout y fatiga laboral. *CIENCIAMATRIA*, 6(Extra 1), 264-294.
- Burgos, A. P., & Orozco, I. (2020). SÍNDROME DE BURNOUT Y SU INCIDENCIA EN EL ÁMBITO LABORAL. *Revista de Investigación Formativa: Innovación y Aplicaciones Técnico - Tecnológicas*, 2(1), Article 1.
- Burgos, G. A., & Valverde, L. A. (2019). Mobbing y Desgaste Ocupacional en trabajadores públicos de Trujillo [Universidad Cesar Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/37477>
- Cadillo, R. I. T. (2021). Estrés laboral. A propósito del síndrome del trabajador quemado (síndrome de burnout) durante la pandemia. *Revista de Derecho Procesal del Trabajo*, 4(4), Article 4. <https://doi.org/10.47308/rdpt.v4i4.4>
- Cardozo, E. A., & Mendivelso, J. (2019). ANÁLISIS ESTADÍSTICO DE LOS ESTUDIOS DEL SÍNDROME DE BURNOUT EN LAS DIFERENTES RAMAS DE LA INDUSTRIA EN COLOMBIA ENTRE LOS AÑOS 2000 Y 2017 [Universidad



- Distrital Francisco Jose Caldas].  
<https://repository.udistrital.edu.co/bitstream/handle/11349/22505/Proyecto%20de%20Grado%20%28%20Sindrome%20de%20Burnout.%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Casado, L. (2020). Bienestar laboral, la mujer en el mundo laboral y Burnout [masterThesis, Universidad Internacional de Andalucía]. <https://dspace.unia.es/handle/10334/5783>
- Castillo, S. (2001). El Síndrome de «Burn Out» o Síndrome de Agotamiento Profesional. *Medicina Legal de Costa Rica*, 17(2), 11-14.
- Chávez, C. R. (2016). Propiedades Psicométricas del EDO Escala de Desgaste Ocupacional en Trabajadores de la Municipalidad Provincial de Trujillo [Universidad Cesar Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/258>
- Deza, E. M. (2018). Compromiso Organizacional Y Desgaste Ocupacional En Trabajadores Administrativos Del Sector Público Del Distrito De Trujillo. [Universidad Cesar Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/11265>
- Erazo, P. (2018). SÍNDROME DE BURNOUT EN PROFESORES DE UNA INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR DE MANIZALES-COLOMBIA. *Revista de investigaciones UCM*, 18(32), 15. <https://doi.org/10.22383/ri.v18i32.114>
- Fernández, M. P. (2017). Relación entre desgaste ocupacional y manifestaciones psicósomáticas en una muestra de docentes colombianos de la ciudad de Santa Marta. *Archivos de Medicina (Col)*, 17(1), 78-90.
- Galeano, L. P. (2022). Factores que provocan el síndrome de burnout y su incidencia en los trabajadores del sector público de Colombia [Universidad Militar Nueva Granada]. <http://repository.unimilitar.edu.co/handle/10654/44611>
- Hernandez Sampieri, R., Fernandez Collado, C., Baptista Lucio, P., Mendez Valencia, S., & Mendoza Torres, C. P. (2014). *Metodología de la investigación*. McGrawHill.
- Lovo, J. (2020). Síndrome de burnout: Un problema moderno. *Entorno*, 70, Article 70. <https://doi.org/10.5377/entorno.v0i70.10371>
- Manjarrez, M. L. M., Jaimes, M. F. S., & Hernández, D. M. V. (2020). RELACIÓN ENTRE EL DESGASTE Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN LOS FUNCIONARIOS DE COOMULTRUP. *Cuidado y Ocupación Humana*, 7(1), Article 1.

- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Organizational Behavior*, 2(2), 99-113. <https://doi.org/10.1002/job.4030020205>
- Paternina, L. K. D. A., & Hernández, J. A. C. (2020). Síndrome de Burnout en época de pandemia: Caso colombiano. *Interconectando Saberes*, 5(10), Article 10. <https://doi.org/10.25009/is.v0i10.2675>
- Torres, Y. (2022). OMS oficializa el Síndrome del Burnout como una enfermedad de trabajo. *Medicina y Salud Pública*. <https://medicinaysaludpublica.com/noticias/salud-publica/oms-oficializa-el-sindrome-del-burnout-como-una-enfermedad-de-trabajo/12348>
- Uribe, J. F. (2020). Riesgos psicosociales, burnout y psicosomáticos en trabajadores del sector público. *Investigación Administrativa*, 49-1(125), 1-17. <https://doi.org/10.35426/IAv49n125.03>
- Valdebenito, Z. (2016). Propuesta de valor al empleado para atraer y retener talento, a través de un modelo de recompensa total. <http://repositorio.uchile.cl/handle/2250/140138>
- Vidotti, V., Martins, J. T., Galdino, M. J. Q., Ribeiro, R. P., Robazzi, M. L. do C. C., Vidotti, V., Martins, J. T., Galdino, M. J. Q., Ribeiro, R. P., & Robazzi, M. L. do C. C. (2019). Síndrome de burnout, estrés laboral y calidad de vida en trabajadores de enfermería. *Enfermería Global*, 18(55), 344-376. <https://doi.org/10.6018/eglobal.18.3.325961>
- Viveros, O. I., & Fierro, C. A. (2020). Correlación de los niveles de engagement y síndrome de burnout en una empresa de telecomunicaciones. *Revista espacios*, 41(31), 14.
- Zimmerman, H. F. L., Rojas, L. E. A., & Acosta, C. R. (2013). DESGASTE OCUPACIONAL (BURNOUT) EN UNA EMPRESA MANUFACTURERA. 19. <https://investigacion.fca.unam.mx/docs/memorias/2013/3.05.pdf>