



Gestión de riesgos psicosociales para prevenir el síndrome de burnout en los trabajadores de la empresa Venrental Cía. Ltda

Psychosocial risk management to prevent burnout syndrome in employees of the company Venrental Cia. Ltda

Gestão de riscos psicossociais para prevenir a síndrome de burnout nos trabalhadores da empresa Venrental Cia. Ltda

Xavier Oswaldo Estrella-Arias ^I
xavier.estrella@unach.com
<https://orcid.org/0000-0003-4937-1403>

Miguel Ángel Enríquez-Estrella ^{II}
menriquez@uea.edu.ec
<https://orcid.org/0000-0002-8937-9664>

Correspondencia: xavier.estrella@unach.com

Ciencias de la Salud
Artículo de Investigación

***Recibido:** 05 de noviembre de 2021 ***Aceptado:** 30 de Noviembre de 2021 *** Publicado:** 13 de Diciembre de 2021

- I. Ingeniero Agroindustrial, Universidad Nacional de Chimborazo, Riobamba, Ecuador.
- II. Ingeniero Agroindustrial, Magíster en Gestión de la Producción Agroindustrial, Docente de la Facultad de Ciencias de la Tierra de la Universidad Estatal Amazónica, Coordinador del grupo de Investigación estudiantil de la Escuela de Ingeniería Agroindustrial, Universidad Estatal Amazónica, Puyo, Ecuador.

Resumen

Los trabajadores de la construcción están expuestos a múltiples factores de riesgos psicosociales. El síndrome de burnout (SB), es uno de los grandes problemas en esta área que viene acompañado por múltiples factores de riesgos que afectan a la salud por las condiciones en las que laboran. La investigación tuvo como objetivo determinar el nivel del Síndrome de Burnout de los trabajadores de la empresa Venrental Cía. Ltda. La investigación fue no experimental, donde se aplicó un test de Maslach Burnout Inventory (MBI), que contiene variables sociodemográficas. La población estaba constituida por 59 trabajadores. El resultado encontrado con niveles de Burnout: de 25.4 % bajo, 72.9 % medio y 1.7 % alto, se correlacionan las variables sociodemográficas y dimensiones del test, encontrando hallazgos importantes. Se concluye la presencia media alta del Síndrome de Burnout entre los trabajadores de la empresa, lo que revela la necesidad de implementar medidas preventivas y de gestionar los riesgos psicosociales para disminuir su impacto en la salud de los trabajadores.

Palabras clave: Burnout; Test MBI; Gestión de Riesgos psicosociales.

Abstract

Construction workers are exposed to multiple psychosocial risk factors. Burnout syndrome (BS) is one of the major problems in this area, which is accompanied by multiple risk factors that affect health due to the conditions in which they work. The aim of the research was to determine the level of Burnout Syndrome among the workers of the company Venrental Cía. The research was non-experimental, where a Maslach Burnout Inventory (MBI) test was applied, which contains sociodemographic variables. The population consisted of 59 workers. The result found with Burnout levels: 25.4 % low, 72.9 % medium and 1.7 % high, the sociodemographic variables and dimensions of the test were correlated, finding important findings. It is concluded the high average presence of Burnout Syndrome among the workers of the company, which reveals the need to implement preventive measures and manage psychosocial risks to reduce their impact on the health of workers.

Keywords: Burnout; MBI test; Psychosocial Risk Management.

Resumo

Os trabalhadores da construção civil são expostos a múltiplos factores de risco psicossociais. A síndrome de Burnout (BS) é um dos maiores problemas nesta área, que é acompanhado por múltiplos factores de risco que afectam a saúde devido às condições em que trabalham. O objectivo da investigação era determinar o nível de Síndrome de Burnout entre os trabalhadores da empresa Venrental Cía. A investigação foi não experimental, onde foi aplicado um teste de Maslach Burnout Inventory (MBI), que contém variáveis sociodemográficas. A população era composta por 59 trabalhadores. O resultado encontrado com os níveis de Burnout: 25,4% baixo, 72,9% médio e 1,7% alto, as variáveis sociodemográficas e as dimensões do teste foram correlacionadas, encontrando resultados importantes. Conclui-se pela elevada presença média da Síndrome de Burnout entre os trabalhadores da empresa, o que revela a necessidade de implementar medidas preventivas e gerir os riscos psicossociais para reduzir o seu impacto sobre a saúde dos trabalhadores.

Palavras-chave: Burnout; Teste MBI; Gestão de Riscos Psicossociais.

Introducción

El Síndrome de Burnout (SB), trastorno frecuente presente en los trabajadores que realizan atención al cliente, sanitario, educación y no es la excepción los obreros de la construcción que se interrelacionan con otras personas, este síndrome tiene una gran importancia, la Organización Mundial de la Salud (OMS), en Abril (2019) menciona que el SB es una enfermedad profesional y un factor de riesgo laboral, se presenta en profesionales que están en contacto directo con personas. La actualidad mundial, la competitividad e inseguridad, la nueva revolución industrial, las Tics aplicadas al desarrollo del trabajo, contribuye a la aparición de sintomatología con características emocionales, de despersonalización y baja realización personal, trastornos que se reflejan por mala alimentación, falta de actividad física, ausencia de descanso, largas jornadas, etc., con presencia de dolencias físicas, psíquicas y factores de riesgo que afectan a la salud de los trabajadores.

Según Londoño (2016), la gestión del riesgo psicosocial se vuelve imprescindible en las organizaciones. Hoy, el trabajo se visualiza como un fenómeno laboral y psicosocial, porque el individuo interactúa consigo mismo y con su entorno como factores: sociales, culturales,

económicos (Rangel et al., 2015); las transformaciones laborales en el interior de la empresa generan factores de riesgo que necesitan ser gestionados, la afeción al personal causa deterioro en el bienestar y salud que debe ser priorizados (Pulido et al., 2015).

Según Díaz (2016), el trabajo es un conjunto de acciones constantes, que deben indagar sobre los factores de riesgo como el psicosocial que afectan a las personas en el aspecto: personal, familiar, laboral y social como corrobora (García et al., 2019). Según Ansoleaga (2015), establece que estos factores psicosociales dependen de las características de la empresa, las condiciones estándar y subestándar del puesto de trabajo que inciden en la accidentalidad, enfermedades profesionales y en la relación que este tiene con los compañeros de trabajo (Gómez, 2016), el tiempo de exposición al riesgo agrava al problema y afecta a la salud física y mental. Las condiciones presentes en el contexto laboral: el entorno físico y ambiental, así como el social (familia – amigos), el desarrollo propio de la actividad, la organización del trabajo: bajos sueldos, no hay promoción laboral y otros factores (Rodríguez et al., 2014) con implicaciones tanto al bienestar o la salud física y mental de las personas (Gil, 2016), con consecuencias en la actividad laboral, producción, etc., (Barreno, 2015).

La Organización Internacional del Trabajo – OIT, define a los factores psicosociales como los factores relacionados a la actividad laboral y su contexto, la capacidad que tiene el trabajador, sus necesidades, el aspecto cultural y lo que suceda fuera de la empresa influye en la salud y rendimiento en el trabajo (Jiménez, 2017).

Según Leka (2016), los factores psicosociales se relacionan con la excesiva carga de trabajo, horarios, ambigüedad de roles, falta de comunicación, ausencia de recompensas, trabajo individual y no en equipo, carencia de resolución de problemas y relaciones negativas en el trabajo. La gestión en las empresas es importante tanto la estratégica, como la del talento humano en la que los agentes estresores se relacionan con los procesos del manejo empresarial por parte de la alta gerencia como de recursos humanos (Mintzberg, 2011; Gómez-Mejía, Balkin y Cardy, 2016).

Según Beasley, Branson y Hancock (2015), manifiestan que se presenta la necesidad de las empresas de implementar indicadores medibles para gestionar el riesgo, para establecer las causas raíz y realizar la prevención temprana del factor, de esta manera planificar por etapas la disminución o eliminación del riesgo, tales como la gestión de la seguridad y salud ocupacional para dar respuesta a la emergencia presente y poder eliminar o disminuir la acción que este tiene

ante el trabajador que también afecta a la empresa es por eso que la gestión tiene un rol importante y los factores psicosociales no es la excepción.

La permanencia del trabajador en la empresa hace que la alta gerencia de manera formal y por medio de los departamentos de seguridad y salud ocupacional planifiquen estrategias de mejora continua de entornos seguros y saludables que produzcan situaciones laborales positivas de bienestar laboral, productividad y que contribuya a la salud física y mental de sus trabajadores. La planificación estratégica temporizada y con indicadores reales delega funciones, establece responsabilidades a todos los miembros de la organización para la gestión de la prevención, sin descuidar los factores psicosociales (Segarra et al., 2017).

El Ministerio del Trabajo – MTE (2018), con acuerdo Ministerial 82 del 17 de Junio de 2017, expide la *“Normativa erradicación de la discriminación en el ámbito laboral”*, en el Art. 9 establece que las empresas con más de 10 trabajadores deben de manera obligatoria implementar un programa de prevención de riesgo psicosocial tanto en empresas públicas como privadas para dar cumplimiento a lo planteado por el MTE mediante un cuestionario para aplicarlo y la necesidad de gestionar este tipo de riesgos.

Uno de los factores de riesgo psicosocial es el Síndrome de Burnout (SB) que se encuentra presente en las organizaciones y se debe gestionar para disminuir su impacto en la salud física y mental del trabajador, El primer investigador sobre el SB fue Freudenberg en 1974, quien establece que es *“el algoritmo de la energía experimentado por los profesionales, cuando se sienten cansados por los problemas de los demás”* (Moreno, 2005), es decir que es la evaluación de cómo la persona realiza el trabajo y su relación comunicacional con los que trabaja o les atiende, es la sensación de estar agotados, de no dar más a nivel emocional con presencia de sentimientos negativos, actitudes y conductas de cinismo con los individuos que interactúa, provocan un quebrantamiento del ser humano como tal por lo duro de su trato a los demás en la parte personal y profesional (Monte, 2003).

El síndrome de Burnout, relacionado con los niveles de estrés, que se desarrollan en el ámbito laboral por el exceso de carga de trabajo, personas como en este caso que se dedican a la construcción tiene este problema (Bastidas et al., 2018). El SB es una respuesta al estrés laboral crónico. Según Maslach y Jackson la respuesta se da por la baja realización personal, elevado cansancio emocional y despersonalización por multiplicidad de factores.

El SB ocurre como una reacción aguda debida a la alta carga laboral, multiplicidad de actividades, jornadas excesivas que ocurren al inicio de la carrera profesional del individuo. Maslach, manifiesta y lo menciona Aranda & Pando (2015), El SB es la forma subjetiva de experimentar estado de agotamiento físico, emocional y mental debido a la preocupación que se presenta a lo largo del tiempo por situaciones problemáticas de afrontación del individuo.

La baja realización personal es una evaluación negativa, afecta a la capacidad para realizar la actividad laboral y la comunicación con las personas de la empresa y sus visitantes. El agotamiento emocional es el cansancio diario y continuo que se da por la relación directa con las personas por efectos del trabajo. La despersonalización es el desarrollo de afectos y sentimientos negativos, actitudes cínicas en contra de las personas con las que se comparte el trabajo.

Según Ortega, Salas y Correa (2014), la alta gerencia desconoce sobre el SB (síndrome del quemado), el impacto que este tiene en el rendimiento laboral, que afecta de manera directa al individuo que reacciona con una serie de conductas emocionales que el talento humano reacciona para afrontar los procesos de generación y producción, degenera la relación con los clientes y compañeros que no son atendidos de manera adecuada, no satisface las necesidades por las cuales acude a la empresa e inicia su desvalorización.

Adicionalmente, la estrategia lúdica y sus ventajas, es poco conocida por el docente. El juego lúdico educativo propone nuevas estrategias de enseñanza en prevención de riesgos laborales, basadas en la aplicación de métodos lúdicos como un juego reglado de acción pre-reflexiva, simbolización abstracta-lógica vivida para el logro de aprendizajes significativos (Cabezas,2019). Las redes sociales poseen relación con procesos de capacitación y ayudan de forma positiva para reafirman o mejoran destrezas y habilidades para trabajar en equipo, manejo de conductas emocionales, capacidad para organizarse y para pedir ayuda a otros en caso de necesidad (Santillán, 2016, 2019).

Es fundamental considerar en toda actividad digital, incluso en educación la necesidad de preservar la información para que sea informacionalmente adecuada en un futuro, como fuente histórica de información o patrimonio digital (Lima, 2021; Molina, 2015).

El objetivo de la investigación es la gestión de los riesgos psicosociales para prevenir el Síndrome de Burnout en los trabajadores de la empresa Venrental Cía. Ltda., como parte del aprendizaje generado en el Módulo de Psicología Laboral de la Maestría en prevención de Riesgos Laborales de la Universidad Nacional de Chimborazo.

Metodología

Diseño y Tipo de la Investigación

La investigación fue no experimental, es transversal por lo que se analizó en un solo momento de tiempo, fue descriptivo por la disgregación del fenómeno de la gestión psicosocial y del síndrome de burnout, su incidencia y los valores que toma en cada nivel o dimensión de lo investigado, también correlacional, ya que establece la relación entre las variables sociodemográficas y el test del Síndrome (MBI), fue de campo ya que utilizó técnicas como la observación, la encuesta al personal de la empresa.

Muestra y Población de estudio

La población de estudio fueron los trabajadores de la empresa Venrental Cía. Ltda., con un número de 59 se trabajó con toda la población.

Metodología y/o instrumentos utilizados

Los trabajadores de la empresa fueron encuestados mediante el test Maslach Burnout Inventory (MBI), se garantizó la confidencialidad de esta, la aplicación se lo hizo mediante un link creado en Google Forms, donde se realizó el test MBI para luego ser difundida a todo el personal.

La base de datos recolectada del test en el Google drive, fue descargada, se le codificó, luego se importó al programa estadístico SPSS V24 para ser programada y obtener los resultados del SB. El test consta de variables sociodemográficas.

En el test MBI (Maslach Burnout Inventory) se determinó la fiabilidad y confiabilidad del instrumento por medio del Alpha de Cronbach y Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) respectivamente. El MBI tiene 22 preguntas afirmativas sobre las dimensiones del test: Cansancio emocional (CE), Despersonalización (DP) y Realización Personal (RP); se valoraron con escala de Likert que va del 0 al 6; donde 0 es nunca y 6 todos los días. Las dimensiones del test son las siguientes:

Dimensión Cansancio Emocional (CE) con 9 preguntas. El valor explica que el individuo está exhausto mentalmente por la alta carga de trabajo. El puntaje máximo es de 54 que es directamente proporcional con el síndrome. A mayor puntaje mayor Burnout.

Dimensión Despersonalización (DP) con 5 preguntas, cuyo puntaje es de 30, se reconoce por la actitud de frialdad y alejamiento, si el puntaje es mayor en DP mayor es el Burnout en la persona.

Dimensión de Realización Personal (RP) Se compone de 8 preguntas, se evalúa sentimientos de autoeficacia y logro personal en el trabajo, cuyo puntaje es de 48 puntos. A mayor realización personal menor Burnout.

En la siguiente tabla se presentan las dimensiones, con las preguntas correspondientes a cada una de ellas, así como el puntaje correspondiente.

Cuadro N° 1: Dimensiones del Síndrome de Burnout

SÍNDROME DE BURNOUT Y DIMENSIONES	PREGUNTAS	PUNTAJE
Cansancio Emocional (CE)	P1, P2, P3, P6, P8, P13, P14, P16 y P20	Puntaje máximo 54
Despersonalización (DP)	P5, P10, P11, P15 y P22	Puntaje máximo 30
Realización personal (RP)	P4, P7, P9, P12, P17, P18, P19 y P21	Puntaje máximo 48

Fuente: Autores

Las dimensiones tienen un equilibrio interno, el cansancio emocional es una variable continua con diferencia de intensidad, el síndrome se valora por medio de percentiles. Los individuos con un valor mayor de P75 se valoran con alto, valores entre P75 y P25 medio y por debajo de P25 la categoría de dimensión es baja.

Cuadro N° 2: Escala de valor del Síndrome de Burnout

SÍNDROME DE BURNOUT	SÍNDROME DE BURNOUT
BAJO	De 0 a 44
MEDIO	De 45 a 88
ALTO	De 89 a 132

Fuente: Autores

Resultados y discusión

Cuadro N° 3: Variables sociodemográficas de los trabajadores

Estado Civil	Frecuencia	Nivel de Educación	Frecuencia	Edad	Frecuencia
Soltero	19	Primaria	5	19 - 28	10
Casado	34	Secundaria	34	29 - 38	31
Divorciado	2	Tercer Nivel	16	39 - 48	16
Unión Libre	4	Cuarto Nivel	4	49 - 58	2
Total	59				

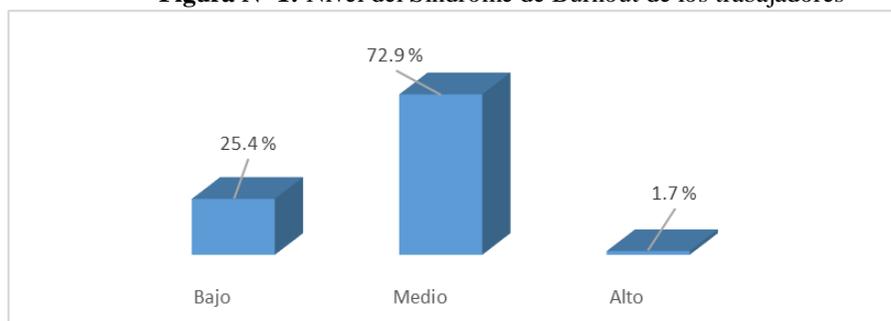
Fuente: Autores

El estado civil de los trabajadores de la empresa Venrental Cía. Ltda. Presenta los siguientes datos: 32.2 % son solteros, 57.6 % casados, 3.4 % divorciados y 6.8 % con unión libre, el porcentaje mayor en estado civil tiene una familia por lo que esto hace que el trabajador requiera satisfacer las necesidades familiares.

Referente al nivel educativo se tiene: 8.5 % conformación de primaria, 57.6 % secundaria, 27.1 % con tercer nivel y 6.8 % cuarto nivel; el porcentaje de preparación mayoritariamente es el operativo con mucha experiencia, pero con falta de preparación académica, sin embargo, existe un % importante que se encuentra profesionalmente capacitado con poca experiencia colocada en puestos claves para el desarrollo de su tarea y compartir su habilidad y destreza.

La edad correspondiente a los trabajadores es: el 16.9 % está entre 19 a 28 años, 52.5 % entre 29 a 38 años, 27.1 % de 39 a 48 años y 3.4 % de 49 a 58 años; el porcentaje de edad mayoritario es joven con un futuro de crecer profesionalmente en la empresa.

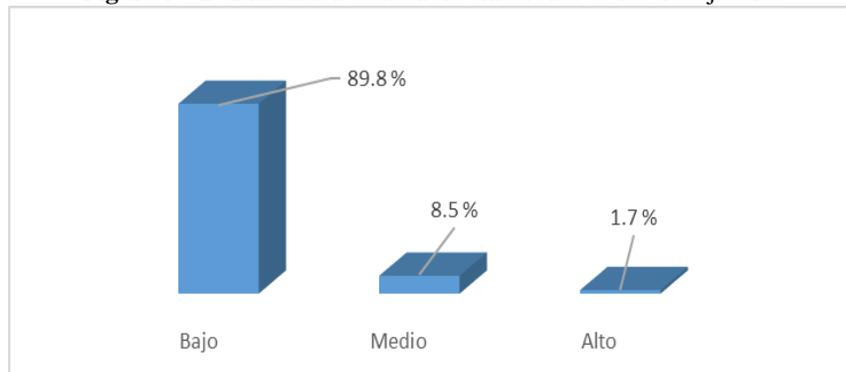
Figura N° 1: Nivel del Síndrome de Burnout de los trabajadores



Fuente: Autores

Referente al nivel del Síndrome de Burnout: el 25.4 % es bajo, 72.9 % medio y 1.7 % es alto, lo que significa que el SB es medio alto y que requiere de ser atendido de manera inmediata con medidas preventivas en la parte técnica, ingeniería, así como profesionalmente en la parte de salud mental por parte del médico ocupacional, puesto que aquellos trabajadores con SB alto afrontan con diferentes estrategias al problema. Estos datos que se mencionan en la investigación sobre el SB realizado por Cabezas (2016), presenta similares en el SB y plantea soluciones como: medicina ancestral. Aromaterapia, reflexología Podal, etc., para disminuir la incidencia del síndrome.

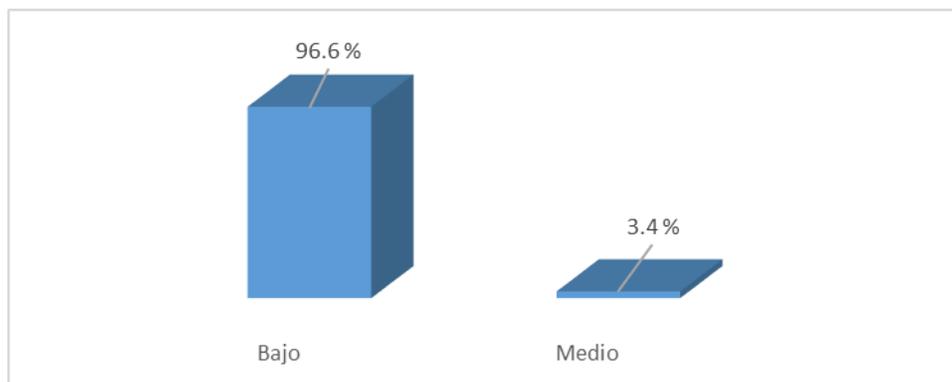
Figura N° 2: Dimensión Cansancio emocional de los trabajadores



Fuente: Autores

Referente a la dimensión Cansancio emocional (CE): el 89.8 es bajo, 8.5 % medio y 1.7 % es alto, lo que significa que el porcentaje de CE en su mayoría es bajo, sin embargo, el % de medio y alto es de cuidado requiere atención en promoción a la salud y que se concluye que la dimensión es proporcional para que se presente el SB.

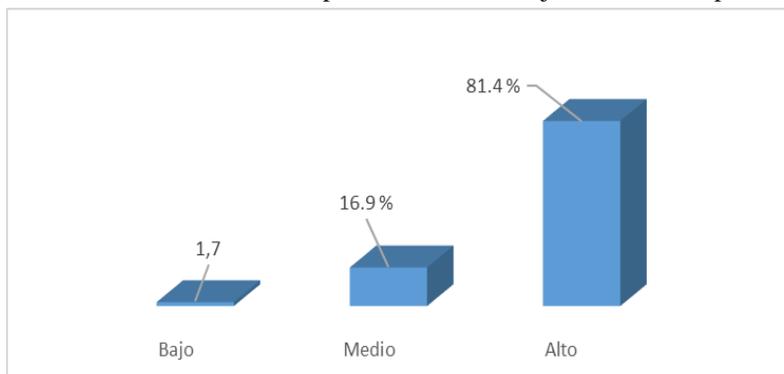
Figura N° 3: Dimensión Despersonalización de los trabajadores



Fuente: Autores

Referente a la dimensión Despersonalización (DP): el 96.6 % es bajo y 3.4 % es alto, lo que significa que el porcentaje de DP en su mayoría es bajo, sin embargo, el % medio influye de manera proporcional con la presencia del síndrome.

Figura N° 4: Dimensión Realización personal de los trabajadores de la empresa Venrental



Fuente: Autores

Referente a la dimensión Realización Personal (RP): el 1.7 % es bajo, 16.9 % medio y 81.4 % es alto, lo que significa que el porcentaje de RP en su mayoría es alto, sin embargo, este % actúa de manera inversa para que el SB en este y otros casos sea bajo.

Cuadro N° 4: Fiabilidad del test MBI

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach
0.679	0.679

Fuente: Autores

Referente a la fiabilidad del test MBI por medio del Alpha de Cronbach este es de 0.679, el instrumento es bueno por lo que se puede aplicar en este entorno, existe la posibilidad de mejorar el instrumento sacando preguntas para que suba el Alpha y así generar un nuevo constructo.

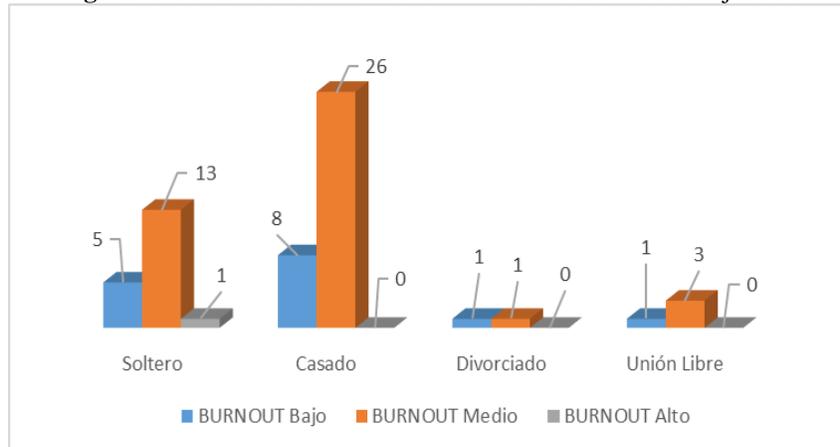
Cuadro N° 5: Confiabilidad del test MBI

Prueba de KMO y Bartlett	
Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo	0.656
gl.	231
Sig.	0.000

Fuente: Autores

Referente a la confiabilidad del test MBI por medio del KMO este es de 0.656, el instrumento es bueno por lo que se puede aplicar en este entorno, existe la posibilidad de mejorar el instrumento con el aumento de personas encuestadas con este test.

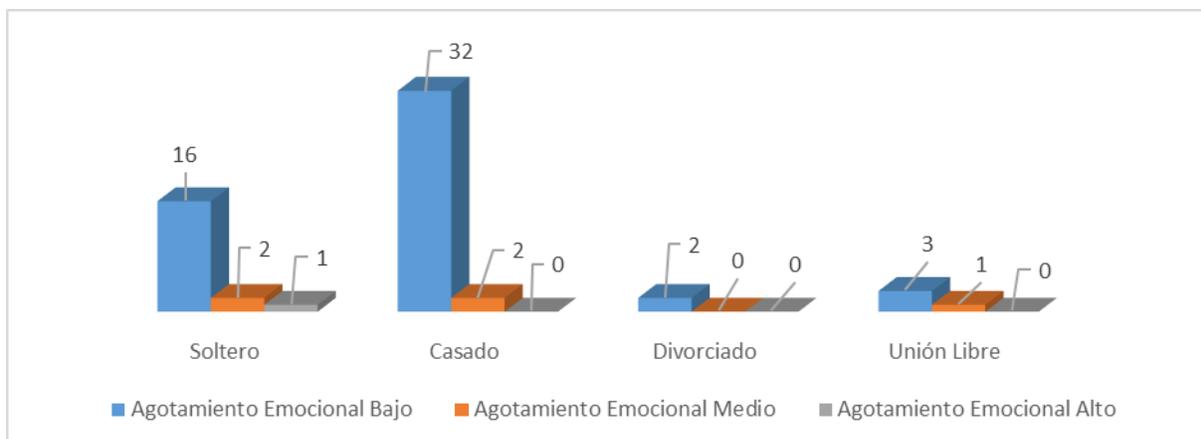
Figura N° 5: Correlación Estado Civil vs Burnout en los trabajadores



Fuente: Autores

Referente a la correlación entre el estado civil y el Burnout por medio del V de Cramer cuyo valor es de: 0.157, significa que la relación entre las variables es pequeña no tiene incidencia; adicionalmente existe personas solteras: 5 con SB bajo, 13 con medio y 1 alta; casadas: 8 SB bajo, 26 medio; divorciadas: 1 con SB bajo, 1 medio y con unión libre: 1 bajo, 3 medio por lo que se concluye que existe una frecuencia elevada con SB medio y pocos casos con alto.

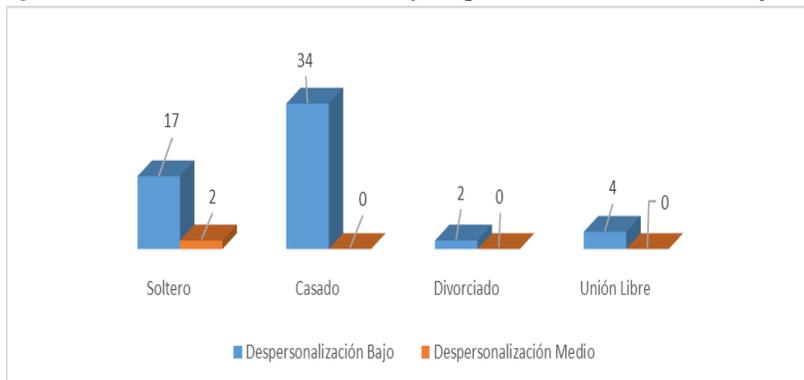
Figura N° 6: Correlación Estado Civil o cansancio emocional en los trabajadores



Fuente: Autores

Referente a la correlación entre el estado civil y el cansancio emocional por medio del V de Cramer cuyo valor es de: 0.188, significa que la relación entre las variables es pequeña y no tiene incidencia; adicionalmente existe personas solteras: 16 con CE bajo, 2 con medio y 1 alta; casadas: 32 con CE bajo, 2 medio; divorciadas: 2 con CE bajo y con unión libre: 3 bajo, 1 medio por lo que existe una frecuencia mayor en bajo de CE y pocos casos con medio alto.

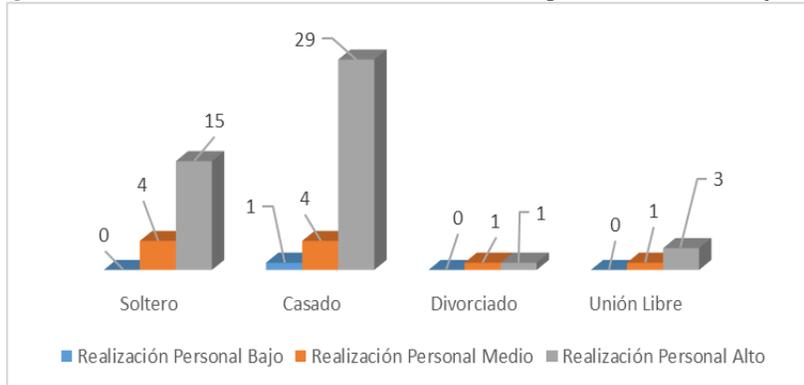
Figura N° 7: Correlación Estado Civil y despersonalización en los trabajadores



Fuente: Autores

Referente a la correlación entre el estado civil y despersonalización por medio del V de Cramer cuyo valor es de: 0.272, significa que la relación entre las variables es pequeña, no tiene incidencia; adicionalmente existe personas solteras: 17 con DP bajo, 2 con medio; casadas: 34 con DP bajo; divorciadas: 2 con DP bajo y unión libre: 4 bajo, existe una frecuencia mayor en DP baja y pocos casos con medio.

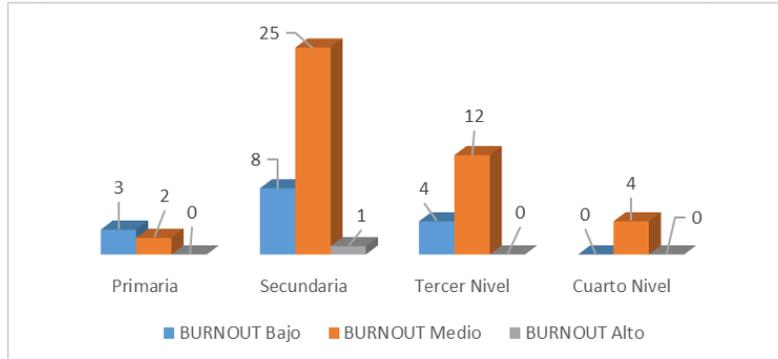
Figura N° 8: Correlación Estado Civil o realización personal en los trabajadores



Fuente: Autores

Referente a la correlación entre el estado civil y realización personal por medio del V de Cramer cuyo valor es de: 0.166, significa que la relación entre las variables es pequeña, no tiene incidencia; adicionalmente existe personas solteras: 4 con RP medio, 15 con alto; casadas: 1 con RP bajo, 4 medio y 29 alto; divorciadas: 1 con RP con medio y 1 alto y con unión libre: 1 medio, 3 alto , existe una frecuencia mayor en RP media alta se sienten comprometidos con la empresa.

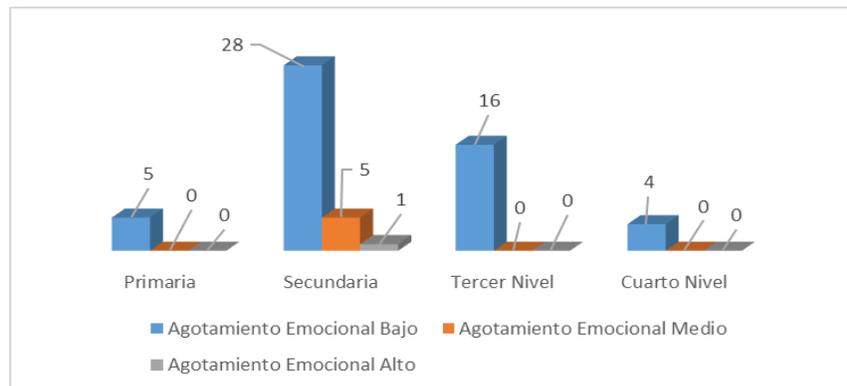
Figura N° 9: Correlación nivel educativo vs Burnout en los trabajadores



Fuente: Autores

Referente a la correlación entre el nivel educativo y Burnout por medio del V de Cramer cuyo valor es de: 0.212, significa que la relación entre las variables es pequeña, no tiene incidencia; adicionalmente existe personas con formación primaria: 3 con SB bajo, 2 medio; secundaria: 8 con SB bajo, 25 medio y 1; tercer nivel: 4 con SB con bajo, 12 medio y con cuarto nivel: 4 medio, existe una frecuencia mayor en SB bajo medio: los casos de medio hacia arriba deben ser atendidos inmediatamente por medio de apoyo psicológico para evitar problemas de salud física y mental.

Figura N° 10: Correlación nivel educativo vs cansancio emocional en los trabajadores



Fuente: Autores

Referente a la correlación entre el nivel educativo y cansancio emocional por medio del V de Cramer cuyo valor es de: 0.204, significa que la relación entre las variables es pequeña, no tiene incidencia; adicionalmente existe personas con formación primaria: 5 con CE bajo; secundaria: 28 con CE bajo, 5 medio y 1 alto; tercer nivel: 16 con CE con bajo y con cuarto nivel: 4 medio; existe una frecuencia mayor en CE baja medio, existen pocos casos de medio alto que requieren que la empresa implemente en la gestión la organización del trabajo en las actividades laborales.

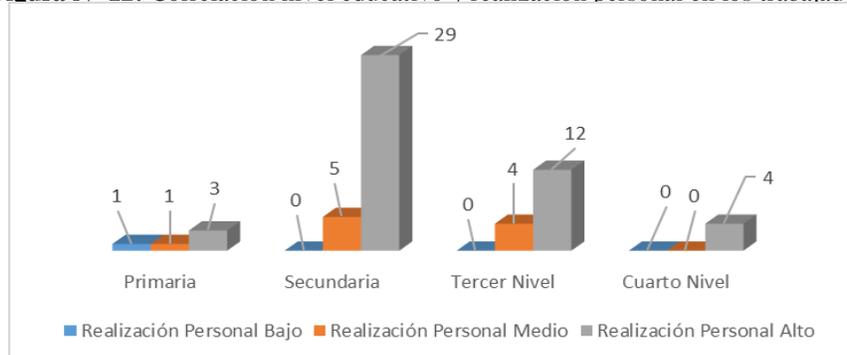
Figura N° 11: Correlación nivel educativo vs despersonalización en los trabajadores



Fuente: Autores

Referente a la correlación entre el nivel educativo y despersonalización por medio del V de Cramer cuyo valor es de: 0.161, significa que la relación entre las variables es pequeña, no tiene incidencia; adicionalmente existe personas con formación primaria: 5 con DP bajo; secundaria: 32 con DP bajo, 2 medio; tercer nivel: 16 con DP con bajo y con cuarto nivel: 4 bajo; existe una frecuencia mayor en DP bajo medio, no existe casos altos, por lo que los trabajadores con DP media deben recibir atención en salud mental sobre la incidencia del SB.

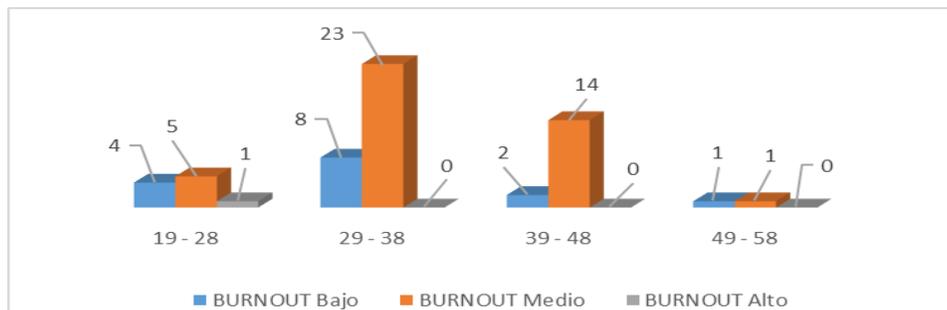
Figura N° 12: Correlación nivel educativo y realización personal en los trabajadores



Fuente: Autores

Referente a la correlación entre el nivel educativo y realización personal por medio del V de Cramer cuyo valor es de: 0.330, significa que la relación entre las variables es mediana tiene incidencia; adicionalmente existe personas con formación primaria: 1 con RP bajo, 1 media y 3 alta; secundaria: 5 con RP medio y 29 alta; tercer nivel: 4 con RP media, 12 alta y con cuarto nivel: 4 alta; existe una frecuencia mayor en RP media alta, la RP es importante dentro de las organizaciones ya que el personal se siente comprometido con la misma y logran satisfacer por medio de su remuneración las necesidades personales y profesionales.

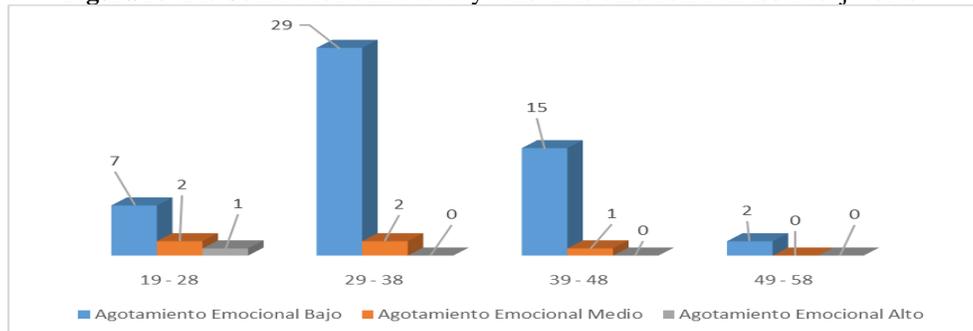
Figura N° 13: Correlación entre edad y Burnout en los trabajadores



Fuente: Autores

Referente a la correlación entre edad y Burnout por medio del V de Cramer cuyo valor es de: 0.270, significa que la relación entre las variables es baja, no tiene incidencia; adicionalmente existe personas de 19 a 28 años: 4 con SB bajo, 5 media y 1 alto; de 29 a 38 años: 8 con SB bajo, 23 medio; de 39 a 48 años: 2 con SB bajo, 14 medio y de 49 a 58 años: 1 con SB bajo, 1 medio; existe una frecuencia mayor en SB baja media, el caso SB alto debe atenderse inmediatamente y los medios apoyo preventivo en salud para que este personal no incremente su Burnout.

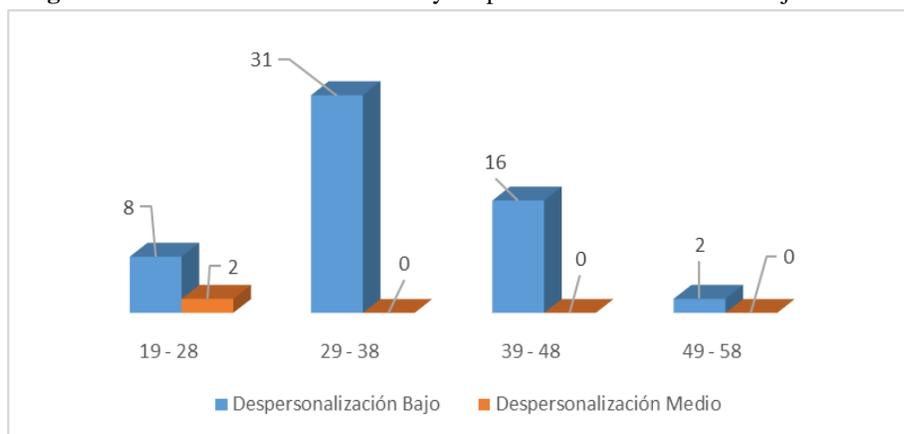
Figura N° 14: Correlación entre edad y cansancio emocional en los trabajadores



Fuente: Autores

Referente a la correlación entre edad y cansancio emocional por medio del V de Cramer cuyo valor es de: 0.251, significa que la relación entre las variables es baja, no tiene incidencia; adicionalmente existe personas de 19 a 28 años: 7 con CE bajo, 2 medio y 1 alto; de 29 a 38 años: 29 con CE bajo, 2 medio; de 39 a 48 años: 15 con CE bajo, 1 medio y de 49 a 58 años: 2 con CE bajo; existe una frecuencia mayor en CE baja media, en el caso CE alto se debe priorizar medidas técnicas administrativas que mejoren o distribuyan el tiempo de trabajo por puesto y por tarea.

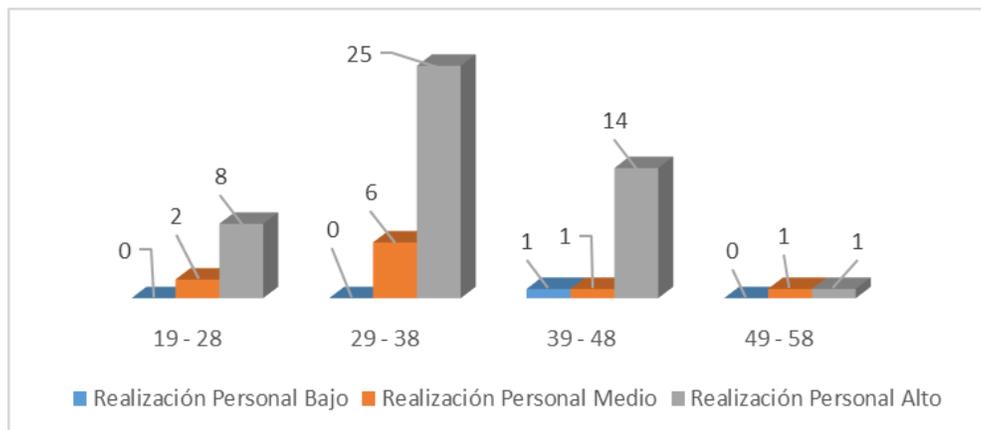
Figura N° 15: Correlación entre edad y despersonalización en los trabajadores



Fuente: Autores

Referente a la correlación entre edad y despersonalización por medio del V de Cramer cuyo valor es de: 0.415, significa que la relación entre las variables es moderada, tiene incidencia; adicionalmente existe personas de 19 a 28 años: 8 con DP bajo, 2 medio; de 29 a 38 años: 31 con DP bajo; de 39 a 48 años: 16 con DP bajo y de 49 a 58 años: 2 con DP bajo; existe una frecuencia mayor en DP baja, el caso de DP media presente se recomienda que es necesario capacitarlo sobre el tema mediante estrategias de afrontamiento para el problema como es el uso de la Psicología positiva.

Figura N° 16: Correlación entre edad y realización personal en los trabajadores



Fuente: Autores

Referente a la correlación entre edad y realización personal por medio del V de Cramer cuyo valor es de: 0.217, significa que la relación entre las variables es baja, no tiene incidencia; adicionalmente existe personas de 19 a 28 años: 2 con RP media y 8 alta; de 29 a 38 años: 6 con RP media, 25 alta; de 39 a 48 años: 1 con RP bajo, 1 media y 14 alta; de 49 a 58 años: 1 con RP bajo y 1 alta; existe una frecuencia mayor en RP media alta, es decir que las personas de edad media se sienten satisfechos por su actividad en la organización beneficiando en la productividad.

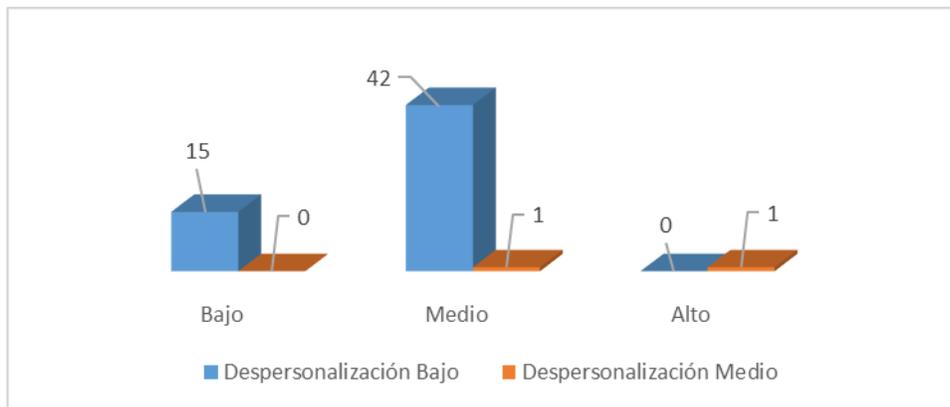
Figura N° 17: Correlación entre cansancio emocional y Burnout en los trabajadores



Fuente: Autores

Referente a la correlación entre cansancio emocional y Burnout por medio del V de Cramer cuyo valor es de: 0.719, significa que la relación entre las variables es alta, tiene incidencia; adicionalmente existe personas con SB bajo: 15 con CE bajo y 38 medio; SB medio: 5 con CE medio; SB alto: 1 con CE alto, se debe prestar atención en vista de que a mayor CE mayor SB con consecuencias a la salud física y mental del trabajador.

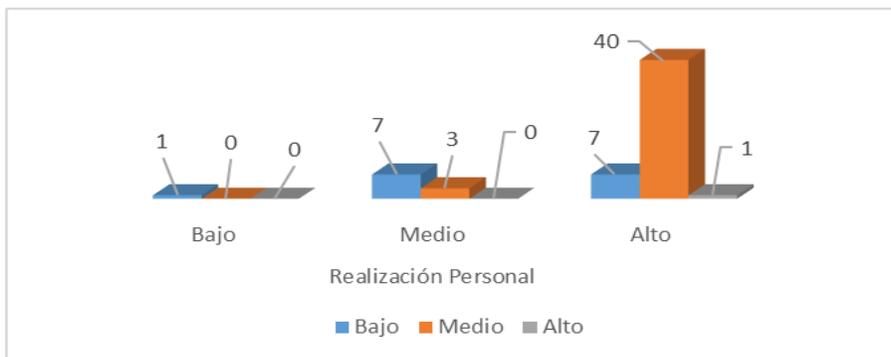
Figura N° 18: Correlación entre despersonalización y Burnout en los trabajadores



Fuente: Autores

Referente a la correlación entre despersonalización y Burnout por medio del V de Cramer cuyo valor es de: 0.703, significa que existe relación entre las variables y es alta, tiene incidencia; adicionalmente existe personas con SB bajo: 15 con DP bajo; SB medio: 42 con DP bajo y 1 medio; SB alto: 1 con DP alto, se debe considerar como un aspecto importante debido a que al incrementar DP sube el SB con graves consecuencias ya descritas.

Figura N° 19: Correlación entre realización personal y Burnout en los trabajadores



Fuente: Autores

Referente a la correlación entre realización personal y Burnout por medio del V de Cramer cuyo valor es de: 0.373, significa que la relación entre las variables es moderada, tiene incidencia; adicionalmente existe personas con SB bajo: 1 con RP bajo; SB medio: 7 con RP bajo y 3 medio; SB alto: 7 con RP bajo, 40 medio y 1 alto, este aspecto es positivo al subir la RP disminuye el SB.

Conclusión

Los trabajadores de la empresa Venrental Cía. Ltda., que estuvieron expuestos a niveles del Síndrome de Burnout tienen cerca del 73 %, detallado de la siguiente manera: niveles de Burnout de 25.4 % bajo, 72.9 % medio y 1.7 % alto, se concluye que el SB es medio y afecta con mayor frecuencia al personal más joven, por lo que se debe implementar promoción y prevención de la salud en los empleados.

El SB se debe a factores asociados relacionados con la falta de protección personal, deficiencia en la organización del trabajo, poca capacidad de afrontamiento del problema y mínima gestión psicológica en el trabajo por desconocimiento, así como los estilos de vida, jornadas con poco descanso que tienen los trabajadores por lo que se concluye que al existir una deficiencia en estos elementos descritos provoca accidentalidad y enfermedad.

El SB posee muchas formas de presentarse y causa múltiples problemas en la salud como: la ansiedad, depresión, estrés y excesivo consumo de alcohol, tabaco y otras sustancias que afectan a la salud física y mental de los trabajadores. Por esta razón se concluye que a nivel país los organismos de control deben exigir que las empresas gestionen los factores de riesgos y de manera especial los psicológicos.

Se concluye que el Síndrome de burnout (SB), al poseer un 1.7 % de Cansancio emocional alto, 3.4 % de despersonalización medio contribuyen al apareamiento del síndrome, y al poseer el 81.4 % de Realización Personal es un factor que disminuye el SB.

Referente a la gestión del riesgo psicológico se concluye que debe organizar el trabajo mediante pausas activas, reducción de la monotonía del trabajo, dosificación de tareas y primando la promoción y prevención de la salud, así como estrategias de afrontamiento en el campo de la Psicología Positiva.

Referencias

1. Abril Sarmiento, V. C., & Colina Revilla, R. A. (2019). Automatización de signos y síntomas en diagnósticos de enfermedades profesionales según la organización internacional del trabajo (OIT) (Doctoral dissertation, Quito/UIDE/2019).
2. Ansoleaga, E. « Indicadores de salud mental asociados a riesgo psicosocial laboral en un hospital público,» *Revista médica de Chile*, vol. 143, n° 1, pp. 47- 55, 2015.
3. Aranda, C., & Pando, M. (2015). Edad, síndrome de agotamiento profesional (burnout), apoyo social y autoestima en agentes de tránsito, México. México: Universidad de Querétaro.
4. Barrero E. y et al., «Factores de riesgo psicosocial y síndrome de Burnout en trabajadores de una empresa dedicada a la recreación y el entretenimiento educativo infantil en Bogotá DC,» *Revista Salud UIS*, vol. 47, n° 1, 2015.
5. Bastidas Alarcón, F. E., Cruz Sigüenza, E. L., Cepeda Godoy, C. R., Mejía Paucar, L. M., & Noguera Cunda, A. J. (2018). Análisis del síndrome de Burnout y Work Engagement en obreros del área de la construcción en la ciudad de Riobamba, aplicando los cuestionarios de Maslach Burnout Inventory y Uwes. *Ciencia Digital*, 2(4), 93-124. <https://doi.org/10.33262/cienciadigital.v2i4.213>
6. Beasley, Mark; Branson, Bruce; Hancock, Bonnie. (2010). Current State of Enterprise Risk Oversight and Market Perceptions of COSO's ERM Framework. 2010. Recuperado el 16 de mayo de 2015, de <http://www.coso.org/documents/COSOSurveyReportFULLWeb-R6FINALforWEBPOSTING111710.pdf>
7. Cabezas, E. (2016). Análisis del síndrome de Burnout en docentes de la Facultad de Ingeniería de la Universidad Nacional de Chimborazo y su incidencia en el desempeño laboral. *Industrial Data*, 19(1), 59–68. <https://doi.org/10.15381/idata.v19i1.12538>
8. Cabezas-Heredia, E., Molina-Granja, F., & Ricaurte, P. (2019). Estrategia Lúdica para enseñanza en estudiantes de Ingeniería. Caso práctico. *Revista Espacios*, 40(15).
9. Díaz C. y et al., «Factores de riesgos psicosociales extra laborales en personal administrativo universitario,» *Revista Enfermería Actual en Costa Rica*, n° 31, p. 14, 2016.

10. García-Echeverri, P. Hurtado-Olaya, D. Quintero-Patiño, D. Rivera-Porras y Ureña-Villamizar, «La gestión de las emociones, una necesidad en el contexto educativo y en la formación profesional,» *Revista Espacios*, vol. 39, nº 49, pp. 8-21, 2018.
11. Gil Monte , P. R. (2003). Burnout syndrome: síndrome de quemarse por el trabajo, desgaste profesional, estrés laboral o enfermedad de Tomás. *XIX(2)*.
12. Gil-Monte, P. R., López-Vílchez, J., Llorca-Rubio, J. L., & Sánchez Piernas, J. (2016). Prevalencia de riesgos psicosociales en personal de la administración de justicia de la Comunidad Valenciana (España). *Liberabit*, 22(1), 7-19.
13. Gómez, M. “Sobre la psicología organizacional y del trabajo en Colombia”. *Revista Colombiana de Ciencias Sociales*, vol. 7, nº 1, pp. 1131- 153, 2016.
14. Gómez-Mejía, L., Balkin, L. & Cardy, R. (2016). *Gestión de Recursos Humanos*. Pearson.
15. Jiménez, L., Lorence, B., Hidalgo, V., & Menéndez, S. (2017). Análisis factorial de las escalas FACES (Family Adaptability and Cohesion Evaluation Scales) con familias en situación de riesgo psicosocial. *Universitas Psychologica*, 16(2).
16. Leka, S. (2016). Psychosocial risk management: Calamity or opportunity? *Occupational Medicine*, 66(2), 89–91.
17. Lima, J. S., Molina-Granja, F., Lozada-Yanez, R., Velasco, D., Peñafiel, G. A., & Castelo, L. P. (2021, July). The Importance of the Digital Preservation of Data and Its Application in Universities. In *International Conference on Knowledge Management in Organizations* (pp. 345-353). Springer, Cham.
18. Londoño, M. “Validación psicométrica de un conjunto de instrumentos que miden percepciones en el trabajo como factores psicosociales”, *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*, vol. 29, nº 2, pp. 174-192, 2016.
19. Mintzberg, H. (2011). From management development to organization development with Impact. *Od Practitioner*, 43(3), 25-29. Ministerio de Trabajo de Ecuador. (2018). *Guía de la Implementación del Programa de Prevención de Riesgos Psicosociales*. Ecuador. Quito: Ministerio de Trabajo y Empleo de Ecuador.
20. Molina-Granja F., Rodríguez G. (2015) Digital Preservation and Criminal Investigation: A Pending Subject. In: Rocha A., Correia A., Costanzo S., Reis L. (eds) *New Contributions in Information Systems and Technologies. Advances in Intelligent Systems and Computing*, vol 353. Springer, Cham. https://doi.org/10.1007/978-3-319-16486-1_30

21. Moreno B, J. R. (2005). Breve Historia del Burnout a través de sus instrumentos de evolución. 1, 161-183.
22. Ortega, C., Salas, R., & Correa, R. (2014). Aspectos epidemiológicos del síndrome de burnout en el personal sanitario. México: Hospital Aquilino Tejeira.
23. Pulido N. y et al., «Análisis bibliométrico de la producción científica sobre Riesgo psicosocial laboral, publicada entre 2000 y 2010,» *Diversitas: perspectivas en psicología*, vol. 11, n° 1, pp. 147-161, 2015.
24. Rangel P. y et al., «Interacción universidad y entorno: marco para el emprendimiento,» *Educación y Educadores*, vol. 18, n° 1, p. 2, 2015.
25. Rodríguez E. y et al., «Doble presencia: un riesgo psicosocial que evidencia la desigualdad entre hombres y mujeres en la conciliación de la vida familiar y laboral,» *ReiDoCrea: Revista electrónica de investigación y docencia creativa*, n° 3, pp. 172-179, 2014.
26. Santillán-Lima, J. C., Molina-Recalde, A. P., Molina-Granja, F. T., Vásconez-Barrera, M. F., Rivadeneira, E. P., & Lozada-Yáñez, R. M. (2019). Las redes sociales en el rendimiento académico. Colegios particulares de la ciudad de Riobamba (Ecuador). *Revista Espacios*, 40(8).
27. Santillán Lima, J. C., Llanga Vargas, A., Mayorga, W., & Valdiviezo, S. (2016). Evaluación del requerimiento tecnológico para servicios educativos, propuesta de infraestructura de red inalámbrica del Campus La Dolorosa de la Universidad Nacional de Chimborazo. II Congreso Internacional Educación Contemporánea, Calidad Educativa y Buen Vivir. In II Congreso Internacional Educación Contemporánea, Calidad Educativa y Buen Vivir.
28. Segarra Cañamares, M., Villena Escribano, B. M., González García, M. N., Romero Barriuso, A., & Rodríguez Sáiz, A. (2017). Occupational risk-prevention diagnosis: A study of construction SMEs in Spain. *Safety Science*, 92, 104–115. <https://doi.org/10.1016/j.ssci.2016.09.016>

© 2021 por los autores. Este artículo es de acceso abierto y distribuido según los términos y condiciones de la licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional (CC BY-NC-SA 4.0) (<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>).