



Impacto del síndrome de burnout en el vínculo familiar del personal de una empresa de seguros en Quito-Ecuador

Impact of burnout syndrome on family ties among employees of an insurance company in Quito, Ecuador

Impacto da síndrome de burnout nos laços familiares entre os colaboradores de uma seguradora em Quito, Equador

Silvana Fernanda Pazmiño Herrera ^{II}
silvana.pazmino0083@utc.edu.ec
<https://orcid.org/0009-0009-5495-6829>

Luis Fernando Muisin Salazar ^I
luis.muisin4336@utc.edu.ec
<https://orcid.org/0000-0002-0940-3071>

Correspondencia: silvana.pazmino0083@utc.edu.ec

Ciencias Técnicas y Aplicadas
Artículo de Investigación

* **Recibido:** 14 de enero de 2025 * **Aceptado:** 25 de febrero de 2025 * **Publicado:** 31 de marzo de 2025

- I. Universidad Técnica de Cotopaxi, Quito, Ecuador.
- II. Universidad Técnica de Cotopaxi, Quito, Ecuador.

Resumen

El síndrome de burnout está reconocido como un factor de riesgo laboral y representa un problema para la salud de los trabajadores en ambientes de alta presión, como el sector de los seguros. La constante exposición al estrés laboral es una de sus principales causas, ocasionando bajo rendimiento laboral, ansiedad, depresión, entre otros. El objetivo de esta investigación es analizar el impacto que tiene el síndrome de burnout sobre los empleados de una empresa de seguros. Para ello, se empleó una metodología cuantitativa y descriptiva, empleando para la recopilación de información el Cuestionario de Burnout de Copenhague. Asimismo, se aplicó una encuesta a 123 empleados de la empresa en estudio. Los resultados revelan una distribución de los grados de agotamiento emocional (29,3 %), despersonalización (48,8 %) y realización personal entre los empleados (35,8 %). Estos hallazgos enfatizan la necesidad de implementar intervenciones sobre la salud mental de los trabajadores, con el fin de mejorar su satisfacción y, por ende, el desempeño laboral. El síndrome de burnout puede además generar un impacto en el vínculo familiar de los empleados que lo padecen, lo que refuerza la estrategia de intervención en salud mental con un enfoque personalizado y la derivación a atención psicológica.

Palabras clave: Síndrome de burnout; estrés laboral; agotamiento; sobrecarga laboral.

Abstract

Burnout syndrome is recognized as an occupational risk factor and represents a health problem for workers in high-pressure environments, such as the insurance sector. Constant exposure to work-related stress is one of its main causes, resulting in poor job performance, anxiety, depression, and other issues. The objective of this research is to analyze the impact of burnout syndrome on employees at an insurance company. A quantitative and descriptive methodology was used, using the Copenhagen Burnout Questionnaire to gather data. A survey was also administered to 123 employees at the company under study. The results reveal a distribution of levels of emotional exhaustion (29.3%), depersonalization (48.8%), and personal accomplishment (35.8%) among employees. These findings emphasize the need to implement interventions targeting workers' mental health to improve their satisfaction and, consequently, their job performance. Burnout syndrome can also impact the family ties of employees who suffer from it, which reinforces the mental health intervention strategy with a personalized approach and referral to psychological care.

Keywords: Burnout syndrome; work-related stress; exhaustion; work overload.

Resumo

A síndrome de burnout é reconhecida como um fator de risco ocupacional e representa um problema de saúde para os trabalhadores em ambientes de alta pressão, como o setor segurador. A exposição constante ao stress relacionado com o trabalho é uma das principais causas, resultando num baixo desempenho no trabalho, ansiedade, depressão, entre outras. O objetivo desta investigação é analisar o impacto que a síndrome de burnout causa nos colaboradores de uma seguradora. Para tal, foi utilizada uma metodologia quantitativa e descritiva, utilizando o Copenhagen Burnout Questionnaire para a recolha de informação. Foi ainda aplicada uma sondagem a 123 funcionários da empresa em estudo. Os resultados revelam uma distribuição de graus de exaustão emocional (29,3%), despersonalização (48,8%) e realização pessoal entre os colaboradores (35,8%). Estes achados enfatizam a necessidade de implementar intervenções que visem a saúde mental dos trabalhadores para melhorar a sua satisfação e, conseqüentemente, o seu desempenho no trabalho. A síndrome de burnout pode também ter impacto nos laços familiares dos colaboradores que dela sofrem, o que reforça a estratégia de intervenção em saúde mental com uma abordagem personalizada e encaminhamento para atendimento psicológico.

Palavras-chave: Síndrome de Burnout; stress no trabalho; exaustão; sobrecarga de trabalho.

Introducción

A nivel mundial, las empresas aseguradoras han tenido que enfrentar a través de los años condiciones operativas cada vez más difíciles debido a la presencia de diversos factores que generan incertidumbre y presión en este ramo. Entre estos factores destacan los grandes desastres naturales que causan alteraciones que afectan la confianza de los usuarios y la imagen de la industria. Sin dejar de lado que las crisis económicas que enfrentan algunos países, imponen restricciones tanto financieras como operativas, que buscan la adaptación de las empresas de seguros a estos mercados inestables (USIC, 2022).

Por otro lado, al igual que diversos sectores de la economía, el negocio de los seguros experimentó una transformación digital desde la pandemia, haciendo necesaria la adopción de nuevas tecnologías y nuevas formas de trabajo, como el teletrabajo. Estos cambios y la creciente competencia en el sector han incrementado la carga laboral y la presión por captar clientes, lo que

ha contribuido al aumento del riesgo de agotamiento profesional (burnout) entre los productores de seguros (Muñoz, 2023).

El síndrome de burnout, definido inicialmente por la Organización Mundial de la Salud como síndrome de desgaste profesional o síndrome de sobrecarga emocional, ha sido estandarizado a través de aportaciones científicas. Sin embargo, un estudio realizado por Guseva et al., (2021) recopiló 88 definiciones diferentes de burnout. Estos autores llegaron al consenso de que el burnout es un estado de desgaste tanto físico como emocional, que surge como consecuencia de la exposición continua a situaciones problemáticas en el ámbito de trabajo.

En este sentido, el síndrome de burnout, como factor incidente en riesgo laboral, afecta la calidad de vida, la salud mental e incluso hasta pone en riesgo la vida del individuo que lo sufre. No obstante, no solo impacta la salud de los trabajadores, sino que también repercute negativamente en la productividad y la economía de la organización al provocar un aumento en el absentismo laboral, disminución de la calidad asistencial (en el caso del personal de salud) y bajo rendimiento, lo que puede llevar a un mal funcionamiento general (Molina, 2020). Además, puede resultar en un mayor índice de accidentes laborales y lesiones, así como en renunciaciones o jubilaciones anticipadas. En el caso de empresas prestadoras de servicios, como las aseguradoras, el síndrome de burnout se puede reflejar en la calidad del servicio a los usuarios, la cual se torna deficiente y la falta de cumplimiento de objetivos, sin dejar de lado el estrés, la ansiedad, la depresión y un autoconcepto negativo para quien lo padece (Boamah et al., 2022).

El cumplimiento de los objetivos y la presión de los presupuestos de las empresas generan en los trabajadores un estrés constante, el cual es un importante factor de riesgo psicosocial que puede derivar en el síndrome de burnout si no se gestiona adecuadamente (Zhou et al., 2024). Asimismo, el síndrome de burnout conlleva tener actitudes negativas hacia el trabajo, las personas del entorno y hacia sí mismo como individuo y profesional (Shankar, 2023); por lo que se considera como una patología que tiene su origen en el entorno laboral y no en el trabajador.

Sumado a lo anterior, en el contexto de la reducción de los logros personales, la prevalencia de autoevaluación negativa, sobre todo en relación con el trabajo con los clientes, conduce a un cansancio emocional y ocasiona una insatisfacción. De igual forma, la despersonalización representa un conjunto de actitudes negativas hacia los clientes, mientras que el agotamiento emocional concibe una reducción de los recursos emocionales y una sensación de que los empleados no pueden dar más de sí mismos psicológicamente (Nagle et al., 2024).

El síndrome de burnout constituye un problema recurrente en los entornos laborales modernos, especialmente en aquellos de alta demanda como el de las aseguradoras (Backhaus et al., 2024), en las cuales la exigencia por el cumplimiento de objetivos, atender clientes y adaptarse a cambios constantes genera una gran presión en los empleados (Köhne & Köhne, 2024). Además, estos escenarios generalmente se caracterizan por largas jornadas laborales y altos niveles de estrés, que afectan de forma negativa la salud mental y emocional de los trabajadores (Demerouti, 2024).

Por otro lado, las consecuencias de este síndrome en el ámbito familiar pueden ser complicadas, puesto que quienes lo sufren suelen encontrar dificultades para conciliar sus responsabilidades laborales y familiares, lo que generalmente deriva en conflictos, relaciones interpersonales tensas y una disminución de satisfacción dentro del núcleo familiar (Yikilmaz et al., 2024).

De esta manera, además del impacto en el entorno laboral, el síndrome de burnout afecta la dinámica y el bienestar del vínculo familiar de quienes lo padecen (Harmandeep, 2023; Oprinca et al., 2025). El agotamiento emocional que sienten los afectados, va generando un distanciamiento, disminuyendo su participación en actividades familiares. La inexistencia de una conexión emocional puede generar en la pareja, los hijos y otros familiares una sensación de abandono y soledad, puesto que, a pesar de percibir su presencia física, no sienten que se involucre de manera afectiva (Pico & Zamora, 2023).

De igual forma, los cambios de humor típicos de este síndrome debilitan el ambiente familiar debido a las continuas tensiones y conflictos. El estrés y la frustración acumulada en el lugar de trabajo es llevada al hogar, causando discusiones y desacuerdos, debido al agotamiento emocional del trabajador. Por ello, se le dificulta gestionar sus emociones y reaccionar de mejor forma ante las situaciones cotidianas, lo que genera un entorno familiar disfuncional y en tensión (Pastor, 2022).

El síndrome de burnout puede influir en que el trabajador descuide sus obligaciones con la familia, debido al cansancio o por sentirse abrumado. De esta manera, actividades como las labores del hogar, el cuidado de los hijos o las atenciones hacia la pareja pueden quedar relegadas, ocasionando resentimiento en los demás miembros de la familia (INSST, 2024). Sin dejar de lado que el burnout puede generar estrés, ansiedad, trastornos del sueño y problemas académicos en los niños, así como síntomas de estrés, depresión y conflictos en la pareja. En casos extremos, el burnout puede incluso desencadenar enfermedades físicas en los miembros de la familia (Pico & Zamora, 2023).

Como resultado de lo anteriormente expuesto, este artículo analiza el impacto del síndrome de burnout en los empleados de una compañía de seguros, utilizando un enfoque multidisciplinario que involucra la psicología organizacional, la sociología y la gestión empresarial. Por lo que busca comprender cómo la dinámica laboral afecta la vida personal y proponer estrategias para mitigar los efectos del burnout en el entorno familiar.

Metodología

Diseño de la investigación

Se optó por un diseño de investigación cuantitativa y descriptiva, que permite obtener datos objetivos y medibles sobre la prevalencia y las características del burnout entre los trabajadores. El estudio se diseñó bajo un enfoque transversal, es decir, se recogieron datos en un único punto de tiempo, lo que permitió obtener una instantánea de la situación de los trabajadores en relación con el burnout y sus implicaciones en ese momento específico (de Toro et al., 2024). Esto con el fin de evaluar de manera precisa tanto los factores profesionales como los personales que pueden incidir en la aparición del síndrome burnout en cada uno de los colaboradores dentro de la empresa de seguros.

Población y tamaño muestral

La población objeto de estudio corresponde a los trabajadores pertenecientes a una empresa de seguros. La muestra estuvo constituida por 123 trabajadores seleccionados en forma representativa y con base en género, edad y antigüedad laboral dentro de la empresa de tamaño medio. Esta selección se realizó de forma aleatoria, escogiendo a trabajadores pertenecientes a diferentes áreas de la empresa (ventas, atención al cliente, administración, entre otras), con el objetivo de identificar patrones y correlaciones en los ítems del instrumento a aplicar. La composición de la muestra, según tipología de género, es de 41,5% hombres y 58,5% mujeres (tabla 1).

Tabla 1: Distribución del género de los trabajadores de la empresa de seguros

	Frecuencia	Porcentaje (%)	Porcentaje acumulado (%)
Válidos			
Hombres	51	41,5	41,5
Mujer	72	58,5	100,0
Total	123	100,0	

Instrumento de recolección de datos

La recogida de datos se realizó a través de la aplicación del Cuestionario de Burnout de Copenhague (CBI, por sus siglas en inglés), un instrumento validado internacionalmente para evaluar los niveles de agotamiento emocional, despersonalización y reducción de la realización personal en los empleados (Weirick, 2024). Este cuestionario es un instrumento que se utiliza para medir el síndrome de burnout en contextos laborales y ha de constar de 19 ítems distribuidos en tres dimensiones clave:

- a. Agotamiento emocional: Evalúa la sensación de agotamiento y sobrecarga emocional relacionada con las demandas laborales.
- b. Despersonalización: Mide la tendencia a desarrollar una actitud distante o negativa hacia los compañeros de trabajo, clientes o tareas, como mecanismo de defensa ante el estrés.
- c. Reducción de la realización personal: Refleja la percepción de falta de logros y el sentimiento de ineficacia en el trabajo.

A su vez, estas dimensiones se dividen en subdimensiones relacionadas con el burnout personal (agotamiento personal y sensación de cansancio), el burnout relacionado con el trabajo y el burnout relacionado con los compañeros.

Cada ítem del cuestionario se puntúa en una escala de 0 (nunca) a 6 (siempre), lo que permite determinar la intensidad del burnout en cada una de las dimensiones.

En la tabla 2 se presentan las dimensiones del instrumento y los ítems a evaluar.

Tabla 2: Instrumento de recolección de información

Dimensión	Número de ítems	Descripción	Ítems
Burnout personal	6	Evalúa el agotamiento personal y la sensación de cansancio.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Me siento físicamente agotado. 2. Me siento emocionalmente agotado. 3. Me siento cansado. 4. Me siento fatigado. 5. Me siento sin energía. 6. Me siento agotado.

Dimensión	Número de ítems	Descripción	Ítems
Burnout relacionado con el trabajo	7	Mide el agotamiento relacionado con el trabajo (Realización personal).	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mi trabajo me hace sentir agotado. 2. Me siento cansado después de trabajar. 3. Mi trabajo es estresante. 4. Me siento sobrecargado en mi trabajo. 5. Me siento desbordado por mis responsabilidades laborales. 6. Me siento insatisfecho con mi trabajo. 7. Me siento frustrado por mi trabajo.
Burnout relacionado con los compañeros	6	Evalúa el agotamiento en interacciones con compañeros (Despersonalización)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Me siento agotado después de tratar con compañeros. 2. Me siento emocionalmente agotado por los compañeros. 3. Me siento frustrado con los compañeros. 4. Me siento desbordado por las demandas de los compañeros. 5. Me siento cansado de las interacciones con los compañeros. 6. Me siento insatisfecho con mi trato a los compañeros.

Nota. Adaptado de Weirick, 2024

Por otro lado, se aplicó una encuesta conformada por 10 preguntas con el fin de evaluar las dimensiones más problemáticas. Dicha encuesta se presenta en la tabla 3.

Tabla 3: Encuesta a aplicar

Instrucciones: Por favor, indique en qué medida está de acuerdo o en desacuerdo con las siguientes afirmaciones, utilizando la siguiente escala:

- 1 = Totalmente en desacuerdo
- 2 = En desacuerdo
- 3 = Neutral
- 4 = De acuerdo
- 5 = Totalmente de acuerdo

Dimensión	Afirmación
Agotamiento emocional	1. Al final de mi jornada laboral, me siento tan agotado/a que no tengo energía para interactuar con mi familia. 1 2 3 4 5
	2. Las demandas de mi trabajo me dejan sin energía para participar en actividades familiares. 1 2 3 4 5
	3. Siento que mi familia me apoya lo suficiente para poder manejar el Burnout. 1 2 3 4 5
Despersonalización	4. He notado que mi actitud hacia mis familiares se ha vuelto más irritable o distante. 1 2 3 4 5
	5. El estrés laboral me dificulta mostrar empatía o paciencia con mi familia. 1 2 3 4 5
	6. El estrés del trabajo influye de manera negativa en la capacidad que tengo para lograr una comunicación efectiva con mi pareja o hijos. 1 2 3 4 5
Reducción de la realización personal	7. Mi burnout ha afectado de manera negativa la atmósfera en mi hogar. 1 2 3 4 5
	8. El burnout ha mermado la satisfacción que siento al ejercer mis roles familiares. 1 2 3 4 5

9. El burnout ha impactado de mala manera mi confianza en la capacidad que tengo para desempeñar mi rol de padre/madre o pareja.

1 2 3 4 5

10. El burnout ha obstaculizado el logro de objetivos importantes tanto personales como familiares.

1 2 3 4 5

Plan analítico empleado en la recopilación de los datos

La recolección de la información se llevó a cabo en dos fases. En la primera se aplicó a los participantes el CBI (Cuestionario de Burnout de Copenhague). Para ello se dispuso de un lugar tranquilo donde los encuestados pudieron dar sus respuestas anónimas y de forma individual. En la segunda etapa se procedió a analizar los datos recolectados, para ello se utilizaron métodos de estadística descriptiva (medias y desviaciones estándar) y correlacional (correlación de Pearson para relacionar los niveles de burnout y los indicadores de estrés familiar).

Plan análisis de datos

La información cuantitativa se analizó mediante el software estadístico SPSS, calculando los promedios de cada dimensión del burnout. Asimismo, se identificaron patrones y correlaciones entre las percepciones de los participantes ante la relación del agotamiento, la despersonalización y la disminución de la realización personal. Esta interpretación se realiza con base en las implicaciones de las puntuaciones (alta, media o baja); mediante la implementación del Análisis Factorial Exploratorio (AFE) para cada dimensión medida en ítems a escala (Seráfica & Castaño, 2024). Lo anterior, con la finalidad de identificar asociaciones significativas que pudieran sugerir impactos directos o indirectos del burnout en la vida de los empleados (Abdul & Ong, 2024).

Resultados

Descriptivo de las dimensiones del instrumento CBI

El CBI representa una herramienta valiosa para identificar y evaluar el síndrome de burnout en entornos laborales. En un amplio contexto de comprensión de estas dimensiones que tienden a mostrar puntos clave para lograr formular e implementar estrategias de intervención y prevención para mejorar el bienestar de los empleados en la empresa de seguros.

La tabla 4 proporciona una visión clara de la distribución de los niveles de cansancio emocional entre los participantes.

Tabla 4: Distribución de frecuencia de la dimensión cansancio emocional

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Niveles categóricos	Bajo	54	43,9	43,9
	Medio	33	26,8	70,7
	Alto	36	29,3	100,0
	Total	123	100,0	

Esta dimensión presenta una proporción del 43,9 % (54) del personal ubicado en la categoría de rango bajo, un porcentaje correspondiente al nivel alto del 29,3 % (36) y un 26,8 % (33) se encuentra en un nivel medio de cansancio emocional entre los participantes encuestados.

La tabla 5 proporciona una visión clara de la distribución de los niveles de despersonalización entre los participantes.

Tabla 5: Distribución de frecuencia de la dimensión despersonalización

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Niveles categóricos	Bajo	60	48,8	48,8
	Medio	35	28,5	77,2
	Alto	28	22,8	100,0
	Total	123	100,0	

Esta dimensión presenta una proporción del 48,8 % (60) del personal ubicado en la categoría de rango bajo, un porcentaje ubicado en el nivel medio del 28,5 % (35) y un 22,8% (28) se encuentra en un nivel alto de despersonalización entre los participantes encuestados.

La tabla 6 proporciona una visión clara de la distribución de los niveles de realización personal entre los participantes.

Tabla 6: Distribución de frecuencia de la dimensión realización personal

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Niveles categóricos	Bajo	44	35,8	35,8	35,8
	Medio	25	20,3	20,3	56,1
	Alto	54	43,9	43,9	100,0
	Total	123	100,0	100,0	

Esta dimensión presenta una proporción del 43,9 % (54) del personal ubicado en la categoría de rango alto, un porcentaje ubicado en el rango bajo del 35,8 % (44) y un 20,3 % (25) se encuentra en un nivel medio de realización personal.

Es importante señalar que un equilibrio saludable entre la vida laboral y familiar se caracteriza por una alta realización personal, donde el individuo se siente competente y satisfecho con su trabajo, junto con bajos niveles de cansancio emocional y despersonalización. En este contexto, la persona logra mantener una conexión positiva con su trabajo sin experimentar el desgaste emocional y la desconexión que caracterizan el burnout. En la muestra analizada, se observa que un grupo importante (43,9 %) de los trabajadores presenta niveles altos de realización personal.

Por el contrario, el síndrome de burnout se manifiesta cuando se observa una conjunción de factores: niveles elevados de cansancio emocional y despersonalización, acompañados de una marcada disminución en la realización personal. En otras palabras, la persona se siente exhausta y distante de su trabajo, al tiempo que percibe una falta de logros y satisfacción profesional. Para el caso de estudio, el 29,27 % de la muestra (36 trabajadores) presenta altos niveles de cansancio emocional y un 22,76 % (28 trabajadores) muestra altos niveles de despersonalización.

Estos hallazgos fundamentan el desarrollo de un plan de acción integral, que abarca tanto la intervención psicológica como el apoyo del trabajo social en las dinámicas familiares de los colaboradores que presentan burnout. El análisis detallado de los resultados permite identificar con precisión los elementos clave que requieren atención.

Resultados de la encuesta

- **Pregunta 1:** “Al final de mi jornada laboral, me siento tan agotado/a que no tengo energía para interactuar con mi familia”.

Un 30 % de los participantes está de acuerdo o totalmente de acuerdo con esta afirmación, lo que indica un alto nivel de agotamiento emocional en este grupo.

- **Pregunta 2:** “Las demandas de mi trabajo me dejan sin energía para participar en actividades familiares”.
Más del 20 % de los participantes se sienten agotados para participar en actividades familiares debido a las demandas laborales.
- **Pregunta 3:** “Siento que mi familia me apoya lo suficiente para poder manejar el burnout”.
Un 11 % considera que su familia no les da el soporte suficiente.
- **Pregunta 4:** “He notado que mi actitud hacia mis familiares se ha vuelto más irritable o distante”.
Un 10 % de los participantes reconoce actitudes negativas hacia sus familiares.
- **Pregunta 5:** “El estrés laboral me dificulta mostrar empatía o paciencia con mi familia”.
Un 22 % reconoce que el estrés laboral afecta su empatía o paciencia con la familia.
- **Pregunta 6:** “El estrés laboral influye negativamente en mi capacidad para comunicarme de manera efectiva con mi pareja o hijos”.
Un 11 % de los participantes siente que el estrés en el trabajo influye de manera negativa en la comunicación familiar.
- **Pregunta 7:** “Mi burnout ha afectado negativamente el ambiente general en mi hogar”.
La mayoría de los participantes (56 %) no está de acuerdo con esta afirmación.
- **Pregunta 8:** “El burnout ha disminuido mi satisfacción con mis roles familiares”.
El 60 % está en desacuerdo o en total desacuerdo con esta afirmación.
- **Pregunta 9:** “El burnout ha impactado de mala manera mi confianza en la capacidad que tengo para desempeñar mi rol de padre/madre o pareja”.
Un 11 % de los participantes siente que el burnout ha afectado su papel como padre/madre o pareja.
- **Pregunta 10:** “El burnout ha obstaculizado el logro de objetivos importantes, tanto personales como familiares”.

Ningún participante siente que el burnout haya sido un obstáculo para alcanzar sus metas personales o familiares. Los resultados muestran que la dimensión más crítica es el agotamiento emocional debido al alto porcentaje de participantes que se sienten fatigados y sin energía para interactuar con sus familiares. El estrés laboral, aunque en menor medida, también está afectando

los vínculos familiares, lo que se manifiesta en dificultades para demostrar empatía, paciencia y una buena comunicación.

El apoyo de la familia resalta como factor clave para reducir el síndrome de burnout y la sentir la ausencia de este apoyo podría empeorar los efectos. Aunque la mayoría de los participantes no sienten que el burnout haya afectado de manera negativa el ambiente en el hogar, la satisfacción de ejercer los roles familiares o que haya sido un impedimento para el logro de metas importantes, es importante atender a aquellos trabajadores que están experimentando estos efectos.

Se recomienda la implementación de estrategias orientadas al manejo del estrés en el ámbito laboral, promover un sano equilibrio entre las actividades laborales y las personales, promover la comunicación y el apoyo dentro de la familia y ofrecer asistencia profesional psicológica a quienes están sufriendo el síndrome de burnout.

Análisis factorial

A las métricas obtenidas tras la aplicación del cuestionario, se les realiza un análisis factorial exploratorio con el fin de identificar cuántos factores subyacentes hay en las respuestas de los participantes y cómo se relacionan con las dimensiones de cansancio emocional, despersonalización y realización personal.

La tabla 7 muestra los resultados de la medida de adecuación muestral de KMO y la prueba de esfericidad de Bartlett.

Tabla 7: Estadístico KMO y prueba de Bartlett

Medida de adecuación muestral de Kaiser-Meyer-Olkin.		0,817
Prueba de esfericidad de Bartlett	Chi-cuadrado aproximado	1098,398
	gl	231
	Sig.	0,000

Los datos proporcionados por la tabla 7 muestran que son adecuados para implementar un análisis factorial si el valor KMO representa un valor mayor que 0,7, siendo mejores los valores cercanos a 1 y los valores inferiores a 0,5. El KMO de los datos de 0,817 confirma la correlación de las variables y la idoneidad del análisis ($p < 0,001$); esto sugiere que la aplicación del análisis factorial es adecuada.

Por otro lado, la prueba de esfericidad de Bartlett, la cual evalúa la diferencia entre la matriz de correlación y la matriz de identidad, indica que existen correlaciones suficientes entre las variables para justificar el análisis factorial.

Al implementar un análisis factorial exploratorio, se han determinado 5 componentes significativas que explican el 59,98% de la varianza total. Se utilizó la metodología de extracción de factores significativos según el análisis de componentes principales y rotación promax, lo cual es adecuado para identificar estructuras subyacentes en los datos (tabla 8).

Tabla 8: Factores y cargas factoriales para cada ítem utilizando el análisis de componentes principales con rotación promax y normalización de Kaiser: Inventario de agotamiento en el desempeño de los empleados de una empresa de seguros

Ítems	Componente				
	1	2	3	4	5
Me siento emocionalmente agotado/a por mi trabajo	0,645	0,249	-0,407	0,183	0,15
Me siento cansado/a al final de mi jornada de trabajo	0,681	0,285	-0,419	0,231	0,002
Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo, me siento fatigado	0,647	0,12	-0,206	-0,092	0,232
Tengo facilidad para comprender cómo se sienten mis compañeros de trabajo	0,165	0,636	0,001	-0,341	-0,173
Creo que estoy tratando a algunos compañeros como si fueran objetos impersonales	0,27	-0,226	0,335	0,259	-0,375
Siento que trabajar todo el día con mis compañeros supone un gran esfuerzo y me cansa	0,578	0,188	-0,059	-0,033	-0,096
Creo que trato con mucha eficacia los	0,083	0,721	0,205	-0,195	-0,373

problemas de mis compañeros					
Siento que mi trabajo me está desgastando.	0,828	0,18	-0,165	-0,028	-0,007
Me siento quemado por mi trabajo					
Creo que con mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de mis compañeros	0,003	0,73	0,034	-0,18	-0,263
Me he vuelto más insensible con mis compañeros desde que desempeño este trabajo	0,413	-0,112	0,622	-0,248	0,359
Pienso que este trabajo me está endureciendo emocionalmente	0,512	0,142	0,411	0,093	0,097
Me siento con mucha energía en mi trabajo	-0,568	0,348	0,016	0,334	-0,066
Me siento frustrado en mi trabajo	0,788	0,055	0,116	-0,047	0,201
Creo que trabajo demasiado	0,589	0,395	-0,2	0,248	-0,003
No me preocupa realmente lo que les ocurra a mis compañeros	0,141	-0,109	0,132	0,633	0,122
Trabajar directamente con los jefes me produce estrés	0,558	0,013	0,286	-0,026	0,045
Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis compañeros	-0,335	0,622	0,189	0,085	0,291
Me siento motivado después de trabajar en contacto con mis compañeros	-0,493	0,592	0,194	0,161	0,218
Creo que consigo muchas cosas valiosas en mi trabajo	-0,528	0,435	0,002	0,086	0,466
Me siento acabado en mi trabajo, al límite de mis posibilidades	0,763	0,02	0,207	-0,09	0,152

En mi trabajo, trato los problemas emocionalmente con mucha calma	-0,286	0,539	0,113	0,208	-0,079
Creo que los compañeros me culpan de algunos de sus problemas	0,451	-0,054	0,373	0,383	-0,326

Nota. Método de extracción: Análisis de componentes principales a 5 componentes extraídos.

La interpretación de la matriz de componentes rotados con la metódica promax permite obtener una estructura más clara al describir cuáles son las componentes que están correlacionadas, lo que es útil en este tipo de análisis. Estos resultados son obtenidos mediante el análisis factorial exploratorio, que permite facilitar la interpretación de los componentes, en el cual se definen en las filas ítems del cuestionario CBI y las columnas (componentes) que determinan las cargas de cada ítem en las componentes extraídas. En este contexto, las cargas más altas (en valor absoluto) indican que el ítem está fuertemente relacionado con ese componente.

Identificación de componentes

Componente 1 (Contribución del porcentaje de varianza explicada 27,191%): Alta carga en ítems relacionados con el agotamiento emocional y fatiga, como: "Me siento emocionalmente agotado/a por mi trabajo" (0.815) y "Me siento cansado/a al final de mi jornada de trabajo" (0.857).

Componente 2 (Contribución del porcentaje de varianza explicada 14,911%): Relacionado con la empatía y la motivación, con ítems como: "Me siento con mucha energía en mi trabajo" (0.664) y "Me siento motivado después de trabajar en contacto con mis compañeros" (0.827).

Componente 3 (Contribución del porcentaje de varianza explicada 7,032%): Refleja insensibilidad y dureza emocional: "Me he vuelto más insensible con mis compañeros" (0.805) y "Creo que estoy tratando a algunos compañeros como si fueran objetos impersonales" (0.605).

Componente 4 (Contribución del porcentaje de varianza explicada 5,622%): Se relaciona con la percepción del clima laboral y la interacción: "Creo que trato con mucha eficacia los problemas de mis compañeros" (0.840) y "Creo que con mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de mis compañeros" (0.762).

Componente 5 (Contribución del porcentaje de 5,224 % correspondiente a la varianza explicada): Comprende afirmaciones que muestran una actitud positiva hacia el trabajo, aunque con diversas cargas, por ejemplo "Considero que mis compañeros me culpan de algunos de sus problemas" (0.745).

Este análisis proporciona información valiosa sobre las dimensiones del burnout y cómo se relacionan con las dimensiones de interacción social y el clima laboral. En función de estos resultados, se deben centrar en formular o desarrollar estrategias de intervención que aborden el agotamiento emocional y mejoren el bienestar laboral.

Discusión

Las personas con bajo nivel de burnout experimentan un bajo agotamiento emocional y despersonalización, pero una alta realización personal; tal situación quedó plasmada por Brady et al. (2020). Para abordar esto, se debe fortalecer el bienestar, implementar programas de reconocimiento y ofrecer talleres de desarrollo personal, además de la implementación de intervenciones tempranas que incluyan programas de manejo del estrés, monitoreo y capacitación en administración del tiempo y técnicas de autocuidado.

Los niveles altos de burnout requieren intervención inmediata, apoyo psicológico, ajustes en la carga de trabajo y comunicación (Allam et al., 2021). Esta intervención está conformada por una serie de estrategias que incluyen actividades de bienestar, tutoría, talleres de manejo del estrés, encuestas de satisfacción, acceso a recursos de salud mental y revisión de las políticas del lugar de trabajo para garantizar un entorno laboral sostenible (Wang et al., 2020).

Con respecto a las consideraciones éticas, esta investigación aseguró la confidencialidad de la información otorgada por los participantes, quienes se mantuvieron en el anonimato durante todo el proceso. A aquellos empleados cuyos resultados reflejasen síntomas de burnout, se les ofreció la posibilidad de recibir ayuda psicológica, dando cumplimiento con los principios éticos de la empresa y las normativas sobre bienestar laboral.

La metodología empleada durante la investigación permitió obtener un panorama completo sobre las consecuencias del síndrome de burnout, no solo a nivel laboral, sino también a nivel familiar. Esta comprensión de los factores interrelacionados que pueden influir en la calidad de vida de los trabajadores es esencial para el desarrollo de programas de intervención efectivos.

Conclusiones

Esta investigación puso de manifiesto la alta prevalencia que tiene el síndrome de burnout entre los empleados de una empresa aseguradora, donde resaltan altos niveles de agotamiento emocional y despersonalización, junto a una notable sensación de falta de realización personal.

Estos hallazgos enfatizan la importancia de comprender cómo el estrés a nivel laboral afecta tanto el rendimiento profesional como el entorno familiar de los empleados que lo sufren. La alta prevalencia de agotamiento emocional (29,3 %) y despersonalización (48,8 %) señala que los empleados están enfrentando una gran carga emocional que puede convertirse en irritabilidad, aislamiento o dificultades para separar los problemas del trabajo al llegar al hogar.

Debido a que el síndrome de burnout puede ocasionar tensiones y conflictos en las relaciones familiares, se recomienda la implementación de un plan de intervención en salud mental que incluya charlas informativas y derivaciones a atención con profesionales de la psicología. Estas acciones están enfocadas a sensibilizar al personal sobre los síntomas del burnout y favorecer la práctica del autocuidado, con el objetivo de disminuir las consecuencias negativas del estrés laboral.

Asimismo, es recomendable evaluar periódicamente el bienestar de los empleados con el fin de realizar ajustes en las intervenciones diseñadas en caso de ser necesario; de esta manera se garantizará su efectividad, tomando en cuenta las opiniones de los involucrados.

Referencias

1. Abdul, A. & Ong, T. (2024). Prevalence and associated factors of burnout among working adults in Southeast Asia: results from a public health assessment. *Frontiers in public health*, 12, 1326227. <https://doi.org/10.3389/fpubh.2024.1326227>
2. Allam, Z., Malik, A. & George, S. (2021). The Relationship Between Emotional Exhaustion, Depersonalization, Personal Accomplishment, and Job Satisfaction: An Empirical Study in Saudi Arabia. *Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 8(5), 1109–1117. <https://koreascience.kr/article/JAKO202112748675343.pdf>
3. Backhaus, I., Lohmann, A., Burr, H., Nielsen, K., di Tecco, C. & Dragano, N. (2024). Organizational change: challenges for workplace psychosocial risks and employee mental health. *BMC public health*, 24(1), 2477. <https://doi.org/10.1186/s12889-024-19815-w>

4. Boamah, S., Hamadi, H., Havaei, F., Smith, H. & Webb, F. (2022). Striking a Balance between Work and Play: The Effects of Work-Life Interference and Burnout on Faculty Turnover Intentions and Career Satisfaction. *International journal of environmental research and public health*, 19(2), 809. <https://doi.org/10.3390/ijerph19020809>
5. Brady, K., Ni, P., Sheldrick, R., Trockel, M., Shanafelt, T., Rowe, S. et al. (2020). Describing the emotional exhaustion, depersonalization, and low personal accomplishment symptoms associated with Maslach Burnout Inventory subscale scores in US physicians: an item response theory analysis. *Journal of patient-reported outcomes*, 4(1), 42. <https://doi.org/10.1186/s41687-020-00204-x>
6. de-Toro, X., Rubilar, G. & Saracostti, M. (2024). Revisiting longitudinal qualitative studies in social work: considerations for design and methodological insights. *Longitudinal and life course studies : international journal*, 15(3), 407–430. <https://doi.org/10.1332/17579597Y2024D000000022>
7. Demerouti, E. (2024). Burnout: a comprehensive review. *Zeitschrift für Arbeitswissenschaft*, 78, 492–504. <https://link.springer.com/article/10.1007/s41449-024-00452-3>
8. Guseva, I., Marca, S., Dell'Oro, F., Balázs, Á., Bergamaschi, E., Besse, C. et al. (2021). Harmonized definition of occupational burnout: A systematic review, semantic analysis, and Delphi consensus in 29 countries. *Scandinavian journal of work, environment & health*, 47(2), 95–107. <https://doi.org/10.5271/sjweh.3935>
9. Harmandeep, K. (Diciembre de 2023). The Impact of Occupational Stress on the Performance of Employees: Systematic Review. *International Journal of Applied Business and Management Studies*, 8(2), 1-21. http://www.ijabms.com/wp-content/uploads/2024/01/02_Kaur.pdf
10. INSST. (2024). NTP 705: Síndrome de estar quemado por el trabajo o "burnout" (II): consecuencias, evaluación y prevención. <https://www.insst.es/noticias-insst/sindrome-de-desgaste-profesional-burnout>
11. Köhne, T. & Köhne, M. (2024). Uncovering the Impact of Digitalization on the Performance of Insurance Distribution. *Risks*, 12(8), 1-30. <https://www.mdpi.com/2227-9091/12/8/129>

12. Molina, D. (2020). Consecuencias del síndrome de burnout en el trabajo y estrategias de prevención de riesgos para la seguridad y salud laboral. CIELO. https://www.cielolaboral.com/wp-content/uploads/2020/03/molina_noticias_cielo_n3_2020.pdf
13. Muñoz, M. (2023). El estrés laboral y la calidad de atención del servicio en los trabajadores de una empresa de seguros de Lima - Miraflores 2022. [Tesis de Grado]. Universidad Ricardo Palma. <https://repositorio.urp.edu.pe/entities/publication/d61351e1-c56b-496a-9a29-4f74cdba54a5>
14. Nagle, E., Griskevica, I., Rajevska, O., Ivanovs, A., Mihailova, S. & Skruzkalne, I. (2024). Factors affecting healthcare workers burnout and their conceptual models: scoping review. *BMC psychology*, 12(1), 637. <https://doi.org/10.1186/s40359-024-02130-9>
15. Oprinca, L., Mohor, C., Oprinca, G., Cardoso, R., Domnariu, C., Cristian, A. et al. (2025). Burnout Syndrome in forensic medicine and its association with vicarious trauma, posttraumatic stress syndrome and occupational stress. *International journal of legal medicine*, 10.1007/s00414-024-03398-7. Advance online publication. <https://doi.org/10.1007/s00414-024-03398-7>
16. Pastor, A. (2022). La influencia del conflicto familia-trabajo en la salud mental del personal de la unidad militar de emergencias. *Sanidad Militar*, 78(4), 206-215. <https://dx.doi.org/10.4321/s1887-85712022000400003>
17. Pico, M. & Zamora, A. (2023). Síndrome de Burnout y su Relación con el Entorno Familiar del Personal de Salud. *Centro de Salud Santa Ana-24h, Manabí*. 593 Digital Publisher CEIT, 8(4), 558-567 <https://doi.org/10.33386/593dp.2023.4.1968>
18. Serafica, J. & Castaño, A. (2024). Análisis de la estructura factorial del Inventario de Burnout de Copenhague (CBI-S) en estudiantes universitarios: Un análisis factorial exploratorio. *Psicología y Educación: Revista Multidisciplinaria*, 19(1), 56-66. <https://doi.org/10.5281/zenodo.10991608>
19. Shankar, P. (2023). Burnout Syndrome. *RGUHS Journal of Medical Sciences*, 13(3), 105-111. <https://journalgrid.com/view/article/rjms/12433693>
20. USIC. (2022). 5 tips para evitar el burnout como productor de seguros. <https://usicgroup.com/tips-para-evitar-el-burnout-como-productor-de-seguros/>

21. Wang, J., Wang, W., Laureys, S. & Di, H. (2020). Burnout syndrome in healthcare professionals who care for patients with prolonged disorders of consciousness: a cross-sectional survey. *BMC health services research*, 20(1), 841. <https://doi.org/10.1186/s12913-020-05694-5>
22. Weirick, M. (2024). Use of the Copenhagen Burnout Inventory among US academic librarians: Examining construct validity through factor structure and model fit. *The Journal of Academic Librarianship*, 50(5), 1-8. doi:<https://doi.org/10.1016/j.acalib.2024.102922>
23. Yikilmaz, I., Surucu, L., Maslakci, A., Dalmis, A. & Toros, E. (2024). Exploring the Relationship between Surface Acting, Job Stress, and Emotional Exhaustion in Health Professionals: The Moderating Role of LMX. *Behavioral sciences (Basel, Switzerland)*, 14(8), 637. <https://doi.org/10.3390/bs14080637>
24. Zhou, Y., Jin, T. & Zhang, L. (2024). Can the stress be managed? Stress mindset as a mitigating factor in the influence of job demands on burnout. *Nursing open*, 11(9), e70028. <https://doi.org/10.1002/nop2.70028>

© 2025 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/>).