



MAPA

Revista de Ciencias Sociales y Humanísticas

<http://revistamapa.org/index.php/es>

ISSN: 2602-8441

Fecha de presentación: enero, 2020 Fecha de aceptación: febrero, 2020 Fecha de publicación: abril, 2020

12

Efecto de Burnout en los trabajadores de las pymes del sector servicios de la ciudad de Guayaquil

Burnout effect on workers of SMEs in the services sector of the city of Guayaquil

Dr.C. José Bohórquez Zavala¹

jbohorquez@uteg.edu.ec

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-2212-2677>

Mag. Edith Katherine Caicedo Alvear²

edithcaicedoa-1987@hotmail.com

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-3107-3574>

Cita sugerida (APA, sexta edición)

Bohórquez Zavala, J. & Caicedo Alvear, E.K. (2020). Efecto de Burnout en los trabajadores de las pymes del sector servicios de la ciudad de Guayaquil. Revista Mapa, 12(19), 193- 209. Recuperado de <http://revistamapa.org/index.php/es>

¹ Doctor en Gestión Económica Global, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Perú

² Magíster en Administración de Empresas, Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil, Ecuador

MAPA | Revista de Ciencias Sociales y Humanística

Volumen 4 | No 19 | enero-abril, 2020

RESUMEN

Esta investigación científica se realizó con el propósito de poder incursionar sobre los efectos del síndrome de burnout en la calidad de vida, así como en la productividad laboral en los trabajadores de las PYMES de la ciudad de Guayaquil. Estas entidades al ofrecer plazas de trabajo, deben precautelar el cuidado y atención de los empleados, ya que el síndrome de Burnout, también conocido como síndrome de desgaste laboral, afecta de forma drástica a los trabajadores en general, por lo que se ha escogido el sector de las PYMES del sector servicios de la ciudad de Guayaquil para su estudio. Se muestra a cabalidad las causas y consecuencias de este síndrome, así como el inicio en la historia. Cada aspecto está fundamentado en estudios realizados con anterioridad y que tienen validez bibliográfica. Se usó una metodología mixta, puesto que, se necesitó encuestar a trabajadores de las pymes que tienen actividades en la ciudad de Guayaquil, para poder identificar el efecto directo del burnout y estudiar las posibles causas.

Palabras Claves: desgaste laboral, burnout, síndrome, PYMES, agotamiento, estrés ocupacional

ABSTRACT

This scientific research was carried out with the purpose of being able to explore the effects of burnout syndrome on the quality of life, as well as on labor productivity in workers of SMEs in the city of Guayaquil. These entities, when offering jobs, must take care of the care and attention of employees, since the Burnout syndrome, also known as burnout syndrome, drastically affects workers in general, which is why the SMEs sector of the service sector of the city of Guayaquil for study. The causes and consequences of this syndrome, as well as the beginning in history, are fully shown. Each aspect is based on studies carried out previously and that have bibliographic validity. A mixed methodology was used, since it was necessary to survey workers of SMEs that have activities in the city of Guayaquil, in order to identify the direct effect of burnout and study the possible causes.

Keywords: burnout, syndrome, SMEs, exhaustion, occupational stress

INTRODUCCIÓN

La palabra trabajo proviene del latín “tripalium”, en referencia a un instrumento de tortura para castigar a las personas que, al perder el derecho a la libertad, fueron sometidas a trabajos forzados. Desde un punto de vista religioso, el hombre estaba condenado a trabajar porque Eva y Adán constituían pecado. En el Génesis, el trabajo se considera el castigo sobre el que el hombre tendrá que trabajar, y con sudor, conseguir su alimento para sobrevivir.

Esta concepción es religiosa y cultural-familiar. La concepción religiosa se asocia con los valores de la cultura familiar y la influencia de personas significativas, se estructura en sentido personal y único que se sitúa entre la obligación y el placer de trabajar. El trabajo puede ser un castigo (Agudelo, Castaño, Arango, Durango, & Muñoz, 2016). Hay, sin embargo, una connotación de sufrimiento, culpa y castigo que, por otro lado, percibe al hombre moderno que le cuesta dar

sentido a la vida si no fuera por el trabajo. En este sentido, el trabajo significa necesidad y razón de vida.

Así, nuevas teorías han sugerido que el concepto de trabajo debe ser reconcebido con experiencia de vida saludable, respeto, compromiso y que contribuya a la calidad de vida. El trabajo forma la identidad del individuo, la profesión del individuo caracteriza su ser, el individuo es su profesión. Los diferentes espacios de trabajo ofrecidos constituyen diferentes oportunidades para la adquisición de atributos calificativos de la identidad del trabajador (Torres P. , 2016).

Desde el punto de vista psicológico, el trabajo provoca diferentes grados de motivación y satisfacción, principalmente en cuanto a la forma y el entorno en el que se realiza la tarea. A medida que el individuo se inserta en el contexto organizacional, está sujeto a diferentes variables que inciden directamente en su trabajo (Aldrete, 2016). Actualmente, existe una preocupación por la salud del individuo en este contexto, ya que se relaciona principalmente con la productividad de la empresa.

Es decir, para lograr productividad y calidad es necesario contar con personas sanas y calificadas. Por otro lado, la organización actúa de una forma en la que el individuo a menudo es presionado, lo que lo lleva a estados de enfermedad, insatisfacción y desmotivación. Entre estos, se encuentran la fatiga, los trastornos del sueño, el alcoholismo, el estrés y el síndrome de Burnout.

De hecho, dependiendo de su forma de ser, las personas pueden vivir sus propias experiencias laborales. Las diferencias individuales son un componente importante, que funcionan de una forma u otra en el trabajo (Torres E. , 2018). En una perspectiva interaccionista que considera un ajuste dinámico entre persona, lugar de trabajo y organización, se puede observar que el ajuste no siempre es el adecuado, y cuando lo es, el individuo tiende a darse cuenta de que no tiene suficientes recursos para ajustarse, el resultado es un estado de estrés. Estas

experiencias son generalmente negativas y pueden tener consecuencias graves y, a menudo, irreparables para la salud y el bienestar físico, psicológico y social (Apiquian, 2017).

También se advierte que aumenta el número de enfermedades directamente relacionadas con el estrés y, concomitantemente, la preocupación por las formas de prevención y cura. El estrés y sus estados crónicos afectan directamente la ejecución de la tarea y el desarrollo del trabajo (Ruiz I. , 2016). E incluso el trabajo que motiva y gratifica, cuando se hace con determinación, requiere esfuerzo, capacidad de concentración, razonamiento, implica desgaste físico y / o mental, se actúa sobre la calidad de vida.

Muchos autores afirman que las relaciones con otras personas en el lugar de trabajo son una fuente de estrés. Y en este sentido, el término Burnout aparece a mediados de la década de 1970, que en sentido literal significa “estar exhausto” o “quemado”, y que es característico de las profesiones de ayuda, servicios humanos o aquellas profesiones que consisten principalmente en ofrecer servicios humanos directos y de alta relevancia al usuario (Ruiz G. , 2015).

Cabe señalar que el Burnout está formado por varios estados sucesivos que se producen a lo largo del tiempo y representan una forma de adaptarse a las fuentes de estrés. Así, el Burnout y el estrés son fenómenos que expresan su relevancia para la salud del individuo y la organización (Esteras, Charot, & Sandín, 2018). Por lo tanto, al considerar la calidad de vida en el trabajo, a fin de abarcar aspectos de bienestar biopsicosocial y salud, se deben tomar medidas de prevención y tratamiento para que estos estados no afecten a la organización de manera que obstaculice la productividad y el desarrollo, ni siquiera al individuo en su salud y calidad de vida.

Se agrega que, a la hora de tomar medidas, ya sean de prevención o de tratamiento, es necesario conocer los conceptos de dichos estados en su esencia, para que no se produzcan distorsiones como suele ocurrir, refiriéndose

al Burnout como sinónimo de estrés, cuando en realidad se trata de una respuesta al estrés crónico. Sin embargo, es relevante asociar estos términos relacionándolos con la práctica dentro del contexto organizacional (Lasagni, Álvarez, & Rando, 2017).

La salud mental del trabajador

La organización del trabajo ejerce una acción específica sobre el hombre, cuyo impacto es el aparato psíquico (Journals, 2018). En determinadas condiciones, emerge un sufrimiento que puede atribuirse al choque entre una historia individual, portadora de proyectos, esperanzas y deseos, y una organización del trabajo que los ignora. Este sufrimiento, de carácter mental, comienza cuando el hombre, en el trabajo, ya no puede realizar cambios en su tarea para adecuarla más a sus necesidades fisiológicas y deseos psicológicos, es decir, cuando la relación hombre-humano el trabajo está bloqueado (Dala, 2018).

La salud y la enfermedad no son fenómenos aislados que puedan definirse en sí mismos, pues están profundamente vinculados al contexto socio-económico-cultural, tanto en su producción como en la percepción del conocimiento que investiga y propone soluciones (Maschal, 2017). Todas las concepciones de enfermedad presuponen una norma objetiva que permite determinar un modelo referencial. Esto es superlativamente evidente cuando se trata de enfermedades mentales.

Para medir lo que es o no razonable en una conducta será necesario compararla consigo misma y con otras conductas comúnmente aceptadas en cada sociedad y en un momento histórico determinado (León, León, & Cantero, 2016). Este criterio comparativo, al tiempo que permite establecer la norma a partir de la observación de la desviación y promoverla autoritariamente en la práctica, permite articular la historia individual y la historia de la sociedad, entendiéndolas como un cambio progresivo e interdependiente.

Y el sufrimiento del individuo repercute en su estado de salud y también en su desempeño, ya que hay cambios y / o disfunciones personales y organizativas. Este sufrimiento proviene de sentimientos generados por diferentes aspectos y que afectan a la organización en todo su contexto (Aranda & Pando, 2016). Los sentimientos como generadores de disfunciones son numerosos y entre ellos se encuentran:

Sentimiento de indignidad: vivido como la vergüenza de ser robótico, de no ser más que un apéndice de la máquina, a veces de estar sucio, de no tener más imaginación o inteligencia, etc. (Ramos, 2017);

Sensación de inutilidad: percibida por la falta de cualificación y finalidad del trabajo, ya que muchas veces no conocen el significado de su trabajo en relación con la actividad de la organización en su conjunto (Ortiz, y otros, 2019);

Sensación de descalificación: cuyo significado resuena no solo contigo sino con el entorno laboral.

La experiencia depresiva condensa de alguna manera los sentimientos de indignidad, inutilidad y descalificación, expandiéndolos. Esta depresión está dominada por el cansancio (Olivares, Mena, & Jélvez, 2018). Cansancio que proviene no solo de los esfuerzos musculares, sino también de los psico sensoriales.

Asociados con el cansancio, porque también son importantes, están:

Fatiga - resultante de la sobrecarga de trabajo;

Insatisfacción - resultante de la confrontación con la esfera de aspiraciones, motivaciones o deseos;

Satisfacción - la satisfacción laboral ocupa un lugar fundamental en el problema de la relación salud-trabajo. A menudo, desatendida o desconocida, es causa no solo de numerosos sufrimientos somáticos de determinismo físico directo, sino

también de otras enfermedades del cuerpo mediadas por algo que afecta al aparato mental;

Frustración: resultante de un contenido significativo inadecuado al potencial y las necesidades del individuo;

Angustia - resultante de un conflicto intrapsíquico, es decir, de una contradicción entre dos impulsos irreconciliables (dos impulsos, dos deseos...); (Gonzalez, 2019)

Miedo - está presente en todo tipo de ocupaciones profesionales, especialmente aquellas que están expuestas a riesgos relacionados con la integridad física. Una prueba más de la existencia e intensidad del miedo la proporcionan los problemas de sueño y, sobre todo, el consumo de psicofármacos;

Ansiedad, tensión nerviosa y carga psico sensorial - relacionada con el miedo, generalmente resultado de la vigilancia, concentración y memorización, contribuyendo al sufrimiento sentido;

Ansiedad - en una organización se identifica fácilmente en relación al desempeño de cada individuo, principalmente relacionado con productividad, ritmo, cuotas de producción, ingresos, premios y bonificaciones;

Agresividad, hostilidad y perversidad - generada por las relaciones laborales, es decir: con la jerarquía, liderazgo, supervisión, otros trabajadores;

Alcoholismo;

·Uso de drogas (Hernandez, Juarez, Arias, Dickinson, & Eloisa, 2019).

En los últimos 15 años, el estrés ha sido objeto de estudio por muchos investigadores, ya que es evidente su relación con la salud. Las tres principales causas de mortalidad son el cáncer, las enfermedades cardíacas y cerebrovasculares, y que el estrés aparece como un factor de riesgo

relevante. Lo que justifica el progresivo interés en su prevención y control, así como en el tratamiento (Montenegro, 2017).

El término estrés proviene de la física, y en este campo del conocimiento tiene el sentido del grado de deformidad que sufre una estructura cuando se somete a un esfuerzo. Fue Hans Selye en 1926 quien utilizó este término por primera vez, y quien denominó estrés al conjunto de reacciones que desarrolla un organismo cuando se somete a una situación que requiere un esfuerzo para adaptarse a ella (Mariños, Otero, Tomateo, & Málaga, 2018).

Fisiológicamente, el estrés es el resultado de una reacción que tiene el cuerpo cuando es estimulado por factores externos desfavorables. La primera reacción del organismo, en estas circunstancias, es una descarga de adrenalina, y los órganos que más se sienten son los sistemas circulatorio y respiratorio (Agudelo, et al. 2016).

En el sistema circulatorio, la adrenalina promueve una aceleración de la frecuencia cardíaca, taquicardia y una disminución del tamaño de los vasos sanguíneos periféricos. En este sentido, la sangre circula más rápidamente para una mejor oxigenación, principalmente de los músculos y el cerebro, ya que había poca sangre en la periferia, lo que también reduce el sangrado en caso de lesiones superficiales.

En el sistema respiratorio, la adrenalina promueve la dilatación de los bronquios, la broncodilatación, e induce un aumento de los movimientos respiratorios, taquipnea, por lo que hay una mayor captación de oxígeno, que será transportado más rápidamente por el sistema circulatorio, también debidamente preparado por la adrenalina. Cuando pasa el peligro, el cuerpo se detiene con la sobreproducción de adrenalina y todo vuelve a la normalidad (Amador, 2017). En el mundo de hoy, está claro que las situaciones no son tan simples y el peligro y la agresión siempre están presentes. Es por eso que la reacción del cuerpo al estrés es taquicardia, palidez, sudoración y sibilancias. También puede haber

una presión arterial descontrolada, se provoca un aumento de la presión a niveles muy altos, pero eso no significa que la persona sea hipertensa.

El estrés es una relación particular entre una persona, su entorno y las circunstancias a las que es sometida, que se evalúa como una amenaza o algo que exige más que la propia habilidades o recursos y eso pone en peligro su bienestar. Sin embargo, cabe señalar que el estrés por sí solo no es suficiente para desencadenar una enfermedad orgánica o causar una disfunción significativa en la vida de la persona (León, León, & Cantero, 2016). Para que esto ocurra, es necesario que se cumplan otras condiciones, como la vulnerabilidad orgánica o una forma inadecuada de evaluar y afrontar la situación estresante.

Al abordar el estrés laboral, estos mismos autores lo consideran como aquellas situaciones en las que el individuo percibe su entorno laboral como amenazante, cuando sus necesidades de realización personal y profesional, y / o su salud física o mental, perjudican la interacción esto con el trabajo y este entorno tiene excesivas exigencias o que no contiene los recursos adecuados para afrontar tales situaciones (Journals, 2018).

El estrés laboral se debe a las tensiones asociadas al trabajo y la vida profesional. Los agentes de estrés vinculados al trabajo tienen diferentes orígenes: condiciones externas (economía, política) y exigencias culturales (demandas sociales y familiares). Sin embargo, se ha señalado que la fuente de tensión más importante es la condición interior.

Se explica cómo estresores del entorno físico: ruido, iluminación, temperatura, higiene, intoxicación, clima y disposición del espacio físico para el trabajo (ergonomía); y como principales exigencias estresantes: trabajo por turnos, trabajo nocturno, sobrecarga de trabajo, exposición a riesgos y peligros (Nidia & Almanza, 2019). Así, el trabajo, además de posibilitar el crecimiento, las

transformaciones, el reconocimiento y la independencia personal y profesional, también genera problemas de insatisfacción, desinterés, apatía e irritación.

Los valores de salud y enfermedad se construyen, en la empresa, bajo el enfoque de la productividad, bajo los principios que se adoptan de la responsabilidad social y el valor que se le da a la preservación de las personas, las historias de accidentes laborales y la propia cultura de la organización. (Apiquian, 2017) La presión organizacional lleva al individuo a estados de estrés, que inciden directamente en la Calidad de Vida Laboral.

El estrés no siempre es dañino, sin embargo, el estrés prolongado es una de las causas del agotamiento, que puede conducir al agotamiento. Es decir, el estrés puede conducir o no a un desgaste general del organismo en función de su intensidad, duración, vulnerabilidad del individuo y capacidad para gestionarlo (Amador, 2017). La salud y la enfermedad no son fenómenos aislados que se puedan definir en sí mismos, sino que están vinculados al contexto socio-económico-cultural, tanto en su producción como en la percepción del conocimiento que investiga y propone soluciones.

Se afirman que el estrés es un estado intermedio entre la salud y la enfermedad, un estado durante el cual el cuerpo lucha contra el agente causante de la enfermedad. Cuando se enfrenta a un agresor (factor estresante), el cuerpo reacciona (Torres P. , 2016). Esta reacción tiene tres etapas: alarma, resistencia y agotamiento. La fase de Alarma consiste en una fase muy rápida de orientación e identificación del peligro, se prepara el cuerpo para la propia reacción, es decir, la fase de resistencia. En ocasiones las sensaciones no se identifican como estrés, por lo que muchos no se dan cuenta de que se encuentran en ese estado.

La fase de Resistencia es una fase que puede durar años. Es la forma en que el cuerpo se adapta a la nueva situación. Forma parte del estrés total del individuo y se produce de dos formas básicas: sintóxica (tolerancia y aceptación) y catotóxica (en contra, no aceptación) (Gonzalez, 2019). Esto ocurre cuando la

persona intenta adaptarse a la nueva situación, restableciendo el equilibrio interno. La fase de Agotamiento consiste en la extinción de las resistencias, ya sea por la desaparición del estresante, el agresor, o por el cansancio de los mecanismos de resistencia. Entonces, es en este caso que el resultado será el de la enfermedad o incluso un colapso.

Los trastornos psicológicos en el trabajo constituyen una de las diez categorías frecuentes de "enfermedades" profesionales. Varios estudios han mostrado diversidad de variables organizacionales, que contribuyen a situaciones que provocan reacciones psicológicas y psicosomáticas (Gomero, Palomino, Ruiz, & Llapyesán, 2020). El estrés tiene un alto costo para las empresas ya que refleja directamente la productividad a través de ausencias, horas de trabajo perdidas, desperdicio de material de trabajo y altos costos en la atención médica y, además, puede dañar la imagen de la empresa.

Así, el interés actual por los efectos y consecuencias del estrés en los contextos laborales responde a varias razones, pero principalmente a los costos económicos derivados, tanto para los individuos como para las organizaciones. La relación del hombre con la organización del trabajo es la fuente de la carga psíquica del trabajo (Journals, 2018). Cuando el reordenamiento de la organización del trabajo ya no es posible, cuando la relación del trabajador con la organización se bloquea, comienza el sufrimiento.

El concepto de Burnout surgió en Estados Unidos a mediados de la década de 1970, para explicar el proceso de deterioro en el cuidado y atención profesional de los trabajadores en las organizaciones. A lo largo de los años, este síndrome de "burn out" se ha establecido como una respuesta al estrés laboral crónico integrado, debido a actitudes y sentimientos negativos.

No existe una definición unánime de este síndrome, existe consenso en considerar que aparece en el individuo como respuesta al estrés laboral (Agudelo, et al. 2016). Es una experiencia subjetiva interna que agrupa

sentimientos y actitudes y tiene un rostro negativo para el individuo, ya que implica cambios psicofisiológicos, problemas y disfunciones con consecuencias nocivas para la persona y la organización.

Se afirma que el Burnout es el resultado del agotamiento, la decepción y la pérdida de interés por la actividad laboral que surge en profesiones que trabajan en contacto directo con personas en servicio como consecuencia de este contacto diario en su trabajo (Ruiz D. , 2016). Algunos investigadores hicieron propuestas de delimitación conceptual y así establecieron procedimientos y criterios para el diagnóstico diferencial. Se correlacionan fatiga emocional, física y mental, sentimientos de impotencia e inutilidad, falta de entusiasmo por el trabajo, por la vida en general y la baja autoestima con estados que combinan este síndrome.

En la definición de Maslach y Jackson (2018), encontramos el agotamiento nervioso y la despersonalización, donde la primera puede ser entendida por la situación que sienten los trabajadores cuando ya no pueden darse emocionalmente, es una situación de agotamiento de la energía de los recursos emocionales. Ellos mismos, una experiencia de agotamiento emocional, debido al contacto diario que se mantiene con las personas que van a servir como objeto de trabajo (León, León, & Cantero, 2016). El desarrollo de sentimientos y actitudes negativas y cinismo por las personas que reciben el trabajo. Estas personas son vistas por los profesionales de forma deshumanizada, etiquetadas negativamente, debido a un endurecimiento emocional y los profesionales todavía las responsabilizan de sus problemas. Se ha afirmado que el Burnout estaba estrictamente vinculado a los profesionales de la salud, quienes luego perdieron el interés, la empatía y el respeto por sus pacientes.

La falta de realización personal en el trabajo constituye la tendencia de estos profesionales a autoevaluarse negativamente y, de manera especial, esta valoración negativa afecta la capacidad para realizar el trabajo y la relación con

las personas a las que sirven. Los trabajadores están descontentos consigo mismos y descontentos con sus resultados en el trabajo (Ramos, 2017).

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Una vez aplicada la encuesta a los trabajadores de las PYMES del sector servicios, y tabulado los resultados, se tienen los siguientes resultados:

Tres de cada diez trabajadores dijeron estar emocionalmente cansados del trabajo más de una vez a la semana, el 35% informó sentirse exhausto con la misma frecuencia. En el 11% de los casos, el cansancio aparece todos los días, por la mañana, con la perspectiva de otra jornada laboral. El estrés laboral diario es del 14%. Sin embargo, la mayoría de los encuestados considera que desempeñan bien sus deberes profesionales.

El 22% de los encuestados que tomaron medicación para combatir el estrés indicó un período de tratamiento mínimo de tres años. Entre las explicaciones del descontento con el trabajo, destacamos el contenido de las propias funciones, que los trabajadores ven como una posibilidad de progresión profesional, y la mala relación con los superiores jerárquicos.

De aquellos que sienten falta de apoyo por parte de jefes o supervisores en momentos de estrés, el 50% están en riesgo de agotamiento. Solo el 19% de quienes afirman ser apoyados se encuentran en la misma situación. Falta de asistencia, pero desde el departamento de recursos humanos, el 71% de los encuestados se queja. De estos, el 47% muestra signos de estrés crónico cuando hay apoyo, solo el 12% está en riesgo.

En el 77% de los casos, se dice que los encuestados son trabajadores fijos, es decir, con contrato a plazo incierto, y tres cuartas partes trabajan total o parcialmente en el área en la que se especializan en términos profesionales o

académicos. De los que tienen educación superior, el 81% trabaja en su área de especialización.

La diferencia entre trabajar o no trabajar en el área de especialización no parece reflejarse en las cifras de 'burnout': el 30% de los que trabajan en su área están en riesgo, frente al 33% de los que no lo hacen. Alrededor de un tercio de los encuestados reveló que la profesión afecta negativamente su calidad de vida y el 35% dijo lo mismo con respecto a la salud.

Sin embargo, según el estudio, quienes siguen un estilo menos saludable, es decir, quienes fuman, consumen alcohol, recurren a drogas ilícitas y / o duermen menos de seis horas al día parecen estar en mayor peligro del síndrome 'burnout' que quienes tienen hábitos estilos de vida más saludables. Aproximadamente una quinta parte de los encuestados dijeron que habían tomado medidas contra el estrés en los últimos cinco años. La mayoría (78%) tomaba medicación, así mismo el 55% optaba por el ejercicio físico y el 26%, por la psicoterapia.

CONCLUSIONES

Cuando la presión en el trabajo se vuelve excesiva, se torna difícil de manejar y puede convertirse en estrés crónico y afectar la vida personal y familiar, la salud y, por supuesto, el desempeño profesional de la persona.

Es evidente la importancia del bienestar y la salud de la persona en el trabajo, ya que es en el trabajo donde el ser humano pasa gran parte del tiempo. La calidad de vida está directamente relacionada con las necesidades y expectativas humanas y su satisfacción corresponde al bienestar del individuo en el entorno laboral, expresado a través de relaciones saludables y armoniosas.

Actualmente, el estrés no solo se percibe como perjudicial para los trabajadores, sino principalmente para la organización que gasta altos costos en absentismo, accidentes, enfermedades, conflictos, abandono y desinterés, constatado en todos los niveles de trabajo. La calidad de vida en el trabajo es una comprensión

integral y comprometida de las condiciones de vida en el trabajo, que incluye aspectos de bienestar, garantía de salud y seguridad física, mental y social, y capacitación para realizar las tareas de manera segura y con un buen uso de la energía gente. No depende solo de una parte, es decir, depende tanto del individuo como de la organización, y este es el desafío que cubre al individuo y la organización.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Agudelo, C., Castaño, J., Arango, C., Durango, L., & Muñoz, V. (2016). *Prevalencia y factores psicosociales asociados al síndrome de burnout en médico que laboran en instituciones de la ciudad de Manizales y la Virginia*. Manizales: Artículo de Investigación.
- Aldrete, M. (2016). *Satisfacción laboral y síndrome burnout*. México : Revista de educación y desarrollo .
- Amador, R. (2017). *Estrés y burnout en docentes de educación media superior*. México: Revista de medicina, salud y sociedad.
- Apiquian, A. (2017). *El síndrome de burnout*. México: Universidad Anáhuac.
- Aranda, C., & Pando, M. (2016). *Edad, síndrome de agotamiento profesional (burnout), apoyo social y autoestima en agentes de tránsito, México*. México: Universidad de Queretaro.
- Dala, P. (2018). *Predictores del síndrome de burnout en docentes de la enseñanza privada*. Mexico: Scielo.
- Esteras, J., Charot, P., & Sandín, B. (2018). *Predicción del burnout en los docentes: papel de los factores organizacionales, personales y sociodemográficos*. Madrid: Asociación Española de Psicología Clínica.

- Gomero, R., Palomino, J., Ruiz, F., & Llapyesán, C. (2020). *El síndrome de burnout en personal sanitario de los hospitales de la empresa minera de Southern Perú*. Perú: Revista Médica.
- Gonzalez, G. (2019). *Síndrome de Burnout en docentes universitarios*. San Jose: Scielo.
- Hernandez, C., Juarez, A., Arias, F., Dickinson, & Eloisa. (2019). *Factores psicosociales predictores de burnout en trabajadores del sector salud en atención primaria*. México: Departamento de medicina familiar.
- Journals, S. (2018). *Síndrome de Burnout en docentes de instituciones de educación superior*. Mexico: Proquest.
- Lasagni, V., Álvarez, M., & Rando, A. (2017). *Síndrome de burnout en el servicio de amas geriátricas de obra social de empleados públicas*. Argentina: Universidad de Argentina.
- León, J., León, J., & Cantero, F. (2016). *Prevalencia y factores predictivos del burnout en docentes de la enseñanza pública: el papel del género*. Lisboa: Ansiedad y estrés.
- Mariños, A., Otero, M., Tomateo, J., & Málaga, G. (2018). *Coexistencia de síndrome de Burnout y síntomas depresivos en médicos residentes. Estudio descriptivo trasnversal en un hospital nacional de Lima*. Lima: Universidad Peruana Cayetano.
- Maschal, J. (2017). The measurement of experienced burnout. *Journal of organizational behavior*.
- Montenegro, C. (2017). *El burnout de Maschal*. Esic: Madrid.
- Nidia, M., & Almanza, J. (2019). *Prevalencia del síndrome de burnout en muestra de pilotos aviadores militares mexicanos*. México: Revista de Sanidad.



- Olivares, V., Mena, L., & Jélvez, C. (2018). *Validez factorial del Maslach Burnout Inventory Human Services*. Santiago: Pontificia Universidad Católica de Chile.
- Ortiz, M., Castelvi, Marvin, Espinoza, L., Guerreo, R., & Lienqueo, P. (2019). *Tipos de personalidad y síndrome de burnout en educadoras de párvulos en Chile*. Temuco: Universidad de Témuco.
- Ramos, L. (2017). *Identificación de estresores laborales y burnout en docentes de una secundaria para trabajadores del Distrito Federal*. México: Scielo.
- Ruiz, D. (2016). *Burnout y Work Engagement en Docentes Universitarios de Zacatecas*. Mexico: Scielo.
- Ruiz, G. (2015). *Síndrome de burnout en docentes universitarios*. Habana: Scielo.
- Ruiz, I. (2016). *Burnout en docentes de educación*. España: Universidad de Zulia.
- Torres, E. (2018). *Competencias socioemocionales y creencias de autoeficacia como predictores del burnout en docentes mexicanos*. Mexico: Dialnet.
- Torres, P. (2016). *Estrategias de gestión de la inteligencia emocional para la prevención del Síndrome de Burnout en docentes de aula*. Madrid: Dalnet.