

RESEARCH ARTICLE

# Síndrome de Burnout en los trabajadores administrativos de la oficina matriz de la EMGIRS -EP, Quito, Ecuador.

Cristian Montesdeoca <sup>1</sup>  Kleber Jaramillo <sup>1</sup> 

<sup>1</sup> Universidad Nacional de Chimborazo, Riobamba, EC 060110, Ecuador.

✉ Correspondencia: vladinfernum@gmail.com  + 593 984811371

DOI/URL: <https://doi.org/10.53313/gwj73183>

**Resumen:** El presente estudio aborda el síndrome de burnout en trabajadores administrativos de la Empresa Metropolitana de Gestión Integral de Residuos Sólidos (EMGIRS-EP) de Quito, Ecuador. Este síndrome, caracterizado por desgaste emocional, despersonalización y baja realización personal, impacta negativamente en la salud psicofísica de los empleados y en la productividad organizacional. Utilizando el cuestionario Maslach Burnout Inventory-General Survey (MBI-GS), adaptado culturalmente, se evaluó a una muestra de 97 trabajadores administrativos. Los resultados indican niveles bajos de agotamiento emocional y despersonalización, pero una prevalencia significativa de baja realización personal (48%), asociada a insatisfacción laboral, ausencia de reconocimiento y limitaciones organizativas. Además, el 87% de los participantes presenta niveles medios de burnout, lo que representa un riesgo potencial para el desarrollo del síndrome en su forma más severa. El estudio destaca la necesidad de implementar estrategias preventivas específicas, como la clarificación de roles, el fortalecimiento del reconocimiento laboral y la promoción de un entorno de trabajo saludable, con el fin de mitigar los factores de riesgo identificados. Asimismo, se subraya la escasez de investigaciones sobre el burnout en este sector, lo que evidencia la necesidad de explorar más ampliamente este problema en contextos laborales similares.

**Palabras claves:** Burnout, estrés laboral, administrativos, salud ocupacional.



**Cita:** Montesdeoca, C., & Jaramillo, K. (2024). Síndrome de Burnout en los trabajadores administrativos de la oficina matriz de la EMGIRS -EP, Quito, Ecuador. Green World Journal, 07(03), 183. <https://doi.org/10.53313/gwj73183>

**Received:** 30/October/2024  
**Accepted:** 20/November/2024  
**Published:** 23/November/2024

Prof. Carlos Mestanza-Ramón, PhD.  
Editor-in-Chief / CaMeRa Editorial  
[editor@greenworldjournal.com](mailto:editor@greenworldjournal.com)

**Editor's note:** CaMeRa remains neutral with respect to legal claims resulting from published content. The responsibility for published information rests entirely with the authors.



## Burnout syndrome in administrative workers of the EMGIRS -EP head office, Quito, Ecuador.

**Abstract:** This study addresses burnout syndrome in administrative workers of the Empresa Metropolitana de Gestión Integral de Residuos Sólidos (EMGIRS-EP) in Quito, Ecuador. This syndrome, characterized by emotional exhaustion, depersonalization and low personal fulfillment, has a negative impact on the psychophysical health of employees and on organizational productivity. Using the culturally adapted Maslach Burnout Inventory-General Survey (MBI-GS), a sample of 97 administrative workers was evaluated and the results indicate low levels of emotional exhaustion and depersonalization, but a significant prevalence of low personal fulfillment (48%), associated with job dissatisfaction, lack of recognition and organizational limitations. In addition, 87% of the participants present medium levels of burnout,

which represents a potential risk for the development of the syndrome in its most severe form. The study highlights the need to implement specific preventive strategies, such as role clarification, strengthening job recognition and promoting a healthy work environment, in order to mitigate the identified risk factors. It also highlights the scarcity of research on burnout in this sector, which shows the need to explore this problem more extensively in similar work contexts.

**Keywords:** Burnout, work stress, administrative, occupational health.

## 1. Introducción

Freudenberger (1974) acuñó el término "burnout" para describir el estado de estrés crónico que experimentan los profesionales que trabajan en contacto directo con personas. Este síndrome se caracteriza por una pérdida progresiva de energía derivada de la sobre implicación laboral, que conduce a una disminución del rendimiento y la eficacia en el desempeño de las tareas [1].

El concepto de burnout, presentado por Maslach en 1977 ante la Asociación Americana de Psicólogos, describe el agotamiento profesional experimentado por individuos en contacto directo con usuarios en sectores de servicios humanos, como la salud y la educación. Este síndrome, resultado del estrés laboral crónico, impacta negativamente no solo al individuo, sino también a las organizaciones y la sociedad en general [2]. Se ha demostrado que la desmotivación y la pérdida de entusiasmo laboral son fenómenos que afectan a todos los profesionales, independientemente de su área de especialización [3].

El síndrome de burnout se manifiesta a través de una constelación de síntomas que abarcan las esferas emocional, conductual y psicosomática. En el ámbito emocional, se observa un predominio de emociones negativas como la desilusión, la irritabilidad, la frustración y la ira, junto con el desarrollo de actitudes suspicaces que pueden llegar a la paranoia. A nivel conductual, los individuos afectados exhiben rigidez, terquedad e inflexibilidad [4]. Mientras tanto en la esfera psicosomática, se presenta una mayor incidencia e intensidad de síntomas físicos, tales como cansancio, fatiga, cefaleas, estreñimiento, insomnio, dificultades respiratorias y problemas gastrointestinales, en comparación con individuos no afectados [3].

El Cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI) es un instrumento de evaluación que recopilan datos sociodemográficos y evalúan la presencia de burnout. Adicionalmente, incluye una pregunta abierta final cuya finalidad es obtener información cualitativa sobre la personalidad del individuo. Cabe destacar que esta última no forma parte de la puntuación del MBI, sino que se utiliza para complementar el análisis individual [5].

Maslach, en la tercera edición del manual Maslach Burnout Inventory (MBI), introduce el "MBI-General Survey" (MBI-GS), la cual es una herramienta diseñada para evaluar el burnout en profesionales cuya labor no implica interacción directa con personas. Esta nueva versión redefine el constructo de burnout, conceptualizándolo como un problema en la relación con el trabajo en sí mismo, más que con las personas en el entorno laboral. Evalúa la experiencia del burnout a través de múltiples dimensiones; en lugar de simplemente identificar la presencia o ausencia del síndrome, el MBI-GS utiliza subescalas para medir un rango de actitudes hacia el trabajo, que se extienden desde el compromiso y la satisfacción laboral hasta el desgaste emocional, el cinismo y la eficacia personal. Este enfoque dimensional permite una comprensión más completa y matizada del burnout, considerando tanto los aspectos positivos como los negativos de la relación del individuo con su trabajo [6]. La adaptación transcultural del cuestionario MBI-GS se llevó a cabo mediante un proceso riguroso que involucró la traducción y adaptación de sus 22 ítems a 16. Este proceso se realizó a través de la evaluación por expertos independientes y la posterior búsqueda de consenso entre ellos, asegurando la validez y fiabilidad del instrumento en el nuevo contexto cultural [7].

La investigación sobre los factores que influyen en el desarrollo del burnout evidencia la existencia de variables específicas asociadas a cada una de sus dimensiones.

El desgaste emocional, en el contexto laboral, se caracteriza por un déficit progresivo de recursos emocionales en el individuo. Este fenómeno se manifiesta como una incapacidad percibida para la entrega afectiva en el desempeño de sus funciones. Dicha condición surge como consecuencia de la interacción interpersonal continua y sostenida inherente a la actividad profesional, la cual genera una depleción de la energía emocional del trabajador [8]. Se destacan la sobrecarga laboral, los conflictos interpersonales y la falta de autonomía, así como rasgos de personalidad como el perfeccionismo, alta autoexigencia, dificultad para establecer límites y la necesidad de control [9].

El cinismo o despersonalización en el ámbito laboral, se configura como un proceso de desvinculación afectiva que se manifiesta a través del desarrollo de actitudes y emociones negativas, tales como la insensibilidad y el cinismo, dirigidas hacia los individuos que conforman el entorno profesional; este fenómeno se caracteriza por un distanciamiento deliberado del trabajador, no solo respecto a los destinatarios de su labor, sino también hacia sus propios colegas, evidenciándose en conductas cínicas, irónicas e irritables, se observa una tendencia a la externalización de la responsabilidad, donde el individuo atribuye a sus compañeros la causalidad de sus propias frustraciones y dificultades en el desempeño laboral por lo tanto representa un mecanismo de defensa disfuncional ante el estrés ocupacional, que puede conllevar a un deterioro significativo de las relaciones interpersonales y del clima laboral [10]. Esta dimensión se ve influenciada por la frustración laboral, el contacto con el sufrimiento, la falta de sentido en el trabajo y el uso de estrategias de afrontamiento desadaptativas [11].

La eficacia o realización personal en el contexto del burnout se caracteriza por una percepción de incompetencia derivada de la discrepancia entre las demandas laborales y la capacidad del individuo para afrontarlas de manera efectiva; esta situación genera afectos negativos que impactan en el desempeño profesional y en las relaciones interpersonales en el trabajo. El individuo experimenta baja autoestima, insatisfacción laboral y sentimientos de fracaso, acompañados de una pérdida de expectativas y una insatisfacción generalizada; como consecuencia de esta dinámica, se observan conductas de evitación como el absentismo, la impuntualidad e incluso el abandono de la profesión, las cuales se configuran como indicadores de este síndrome [12]. Se asocia a la falta de recursos, la ambigüedad de rol, la falta de reconocimiento en el trabajo y la baja autoestima. Estos hallazgos subrayan la multifactorialidad del burnout y la necesidad de considerar la interacción entre variables individuales, laborales y organizacionales en su desarrollo [13].

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) y la Organización Mundial de la Salud (OMS) han identificado una correlación significativa entre las sobrecargas de trabajo, las jornadas laborales extendidas y el incremento de la morbilidad y mortalidad. Estudios recientes de ambas organizaciones revelan que las enfermedades relacionadas con factores psicosociales en el entorno laboral causan aproximadamente 750000 muertes anuales. Estos hallazgos evidencian el impacto negativo de las condiciones laborales adversas en la salud de los trabajadores a nivel global [14].

En un entorno laboral cada vez más demandante, como el de la administración pública, el bienestar de los empleados se ha convertido en una preocupación central. El síndrome de burnout con sus dimensiones de desgaste emocional, despersonalización y eficacia personal causado por un estrés laboral crónico, puede tener graves repercusiones en la salud mental y física de los trabajadores, manifestándose en trastornos como ansiedad, depresión y enfermedades cardiovasculares. Además, este síndrome impacta negativamente en la productividad organizacional, generando un aumento del ausentismo, una disminución de la calidad del trabajo y una mayor rotación de personal [2].

En Ecuador, se observa un aumento en la incidencia del síndrome de desgaste profesional (burnout), lo que representa una problemática de salud pública significativa. Este fenómeno afecta negativamente la salud biopsicosocial de la población trabajadora, generando consecuencias a nivel individual, familiar y social [15]. Si bien el síndrome de burnout ha ganado relevancia en la agenda de salud ocupacional a nivel mundial, en Ecuador, la investigación se ha concentrado en sectores específicos como salud, educación, administración pública, finanzas, tecnología y trabajo social. Esta tendencia, aunque provee información valiosa sobre la problemática en dichos contextos, genera un sesgo en la comprensión del burnout al desatender la diversidad de realidades laborales existentes en el país. [16].

La literatura científica sobre el síndrome de burnout, aunque extensa, presenta una brecha notable en lo que respecta a su incidencia y características en trabajadores administrativos de empresas de gestión de residuos sólidos. Esta carencia de investigación limita la comprensión de las dinámicas y factores de riesgo específicos de este sector laboral, el cual presenta particularidades que lo distinguen de otros ámbitos profesionales.

La Empresa Metropolitana de Gestión Integral de Residuos Sólidos (EMGIRS-EP) de Quito, fue creada por el Municipio de Quito en diciembre de 2010. La Ordenanza Metropolitana N° 0323 fue la encargada de su creación con el objetivo de que se encargara de la operación del Relleno Sanitario y las Estaciones de Transferencia [17]. Se rige por normas de calidad ambiental para el tratamiento, transporte, separación, aprovechamiento, transferencia y disposición final de los residuos. Es la única empresa municipal autorizada para recibir escombros de construcción [18]. Los empleados administrativos de la oficina Matriz de EMGIRS-EP se encuentran expuestos a una combinación de factores estresantes que los hacen especialmente vulnerables al síndrome de burnout. Entre estos factores destacan la sobrecarga de trabajo, caracterizada por una elevada cantidad de tareas y plazos ajustados, sumada a una falta de autonomía y control sobre sus responsabilidades. Adicionalmente, la ausencia de un adecuado apoyo social tanto por parte de compañeros como de superiores jerárquicos agrava esta situación, generando sentimientos de aislamiento y desvalorización. Este estudio tiene como objetivo explorar la presencia del burnout en los trabajadores administrativos de la EMGIRS-EP, Quito, Ecuador.

## 2. Materiales y métodos

### 2.1 Métodos

#### 2.1.1 Muestra

La muestra del estudio estuvo compuesta por 97 individuos, todos ellos trabajadores administrativos de la Empresa Metropolitana de Gestión Integral de Residuos Sólidos EMGIRS-EP, en Quito. Los participantes pertenecían a distintas coordinaciones y categorías ocupacionales dentro de la organización.

#### 2.1.2 Instrumento y procedimiento

Esta investigación utiliza una versión del Maslach Burnout Inventory-General Survey (MBI-GS) adaptada culturalmente para la población objetivo. El instrumento original, desarrollado por Maslach y Jackson [6], fue traducido y adaptado por Rodríguez y Moreno [7]. Esta adaptación implicó no solo la traducción lingüística, sino también la adecuación cultural del contenido de los 16 ítems del cuestionario, así como la modificación del orden de presentación de algunos de ellos para asegurar la comprensión y relevancia para la muestra estudiada.

La recolección de datos se llevó a cabo utilizando la plataforma digital Google Forms. Se implementó un cuestionario online que incluía los 16 ítems del Maslach Burnout Inventory-General Survey (MBI-GS), con respuestas basadas en la escala de Likert. El periodo de recolección de datos se extendió desde el 17 hasta el 24 de septiembre de 2024.

- (0) Nunca
- (1) Muy raras veces a lo largo del año
- (2) En algunas ocasiones a lo largo del año
- (3) En bastantes ocasiones a lo largo del año
- (4) Frecuentemente a lo largo del año
- (5) Casi cada día
- (6) Cada día

**Tabla 1.** Ítems y Escala. (D.E. Desgaste emocional C. Cinismo o despersonalización E.P. Eficacia o realización profesional)

ÍTEM	ESCALA
1. Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo.	D.E.
2. Me siento acabado al final de la jornada.	D.E.
3. Me siento fatigado al levantarme por la mañana y tener que enfrentarme a otro día de trabajo.	D.E.
4. Trabajar todo el día realmente es estresante para mí.	D.E.
5. Soy capaz de resolver eficazmente los problemas que surgen en mi trabajo.	E.P.
6. Me siento quemado por mi trabajo.	D.E.
7. Siento que estoy haciendo una contribución eficaz a la actividad de mi organización.	E.P.
8. Desde que comencé el empleo, he ido perdiendo interés en mi trabajo.	C.
9. He ido perdiendo el entusiasmo en mi trabajo.	C.
10. En mi opinión, soy muy bueno haciendo mi trabajo.	E.P.
11. Me siento realizado cuando llevo a cabo algo en mi trabajo.	E.P.
12. He realizado muchas cosas que valen la pena en mi trabajo.	E.P.
13. Sólo quiero hacer mi trabajo y que no me molesten.	C.
14. Me he vuelto más cínico acerca de si mi trabajo vale para algo.	C.
15. Dudo sobre el valor de mi trabajo.	C.
16. En mi trabajo estoy seguro de que soy eficaz haciendo las cosas.	E.P.

El procesamiento de los datos recopilados a través del Maslach Burnout Inventory-General Survey (MBI-GS) se llevó a cabo mediante la suma de las puntuaciones obtenidas en cada ítem observadas en la tabla 2. La escala del MBI-GS proporciona una medida cuantitativa de cada dimensión del burnout; es así como el instrumento de evaluación utilizado para medir el burnout arroja puntuaciones en tres subescalas: desgaste emocional (0-37), cinismo o

despersonalización (0–21) y eficacia o realización personal (0–15). Puntajes elevados en las dos primeras subescalas (desgaste emocional y cinismo) indican un riesgo significativo de desarrollar burnout. En contraste, en la subescala de eficacia personal, puntuaciones bajas son las que se asocian a un alto riesgo de burnout. Este sistema de puntuación permite una interpretación objetiva de los resultados y facilita la identificación de los trabajadores administrativos de la Empresa Metropolitana de Gestión Integral de Residuos Sólidos EMGIRS-EP, en Quito, que pueden estar experimentando burnout.

**Tabla 2.** Interpretación de los resultados por cada una de las dimensiones.

Tabla de Interpretación			
Dimensión	Bajo	Medio	Alto
Desgaste emocional	0 a 18	19 a 36	≥ 37
Cinismo o Despersonalización	0 a 10	11 a 20	≥ 21
Eficacia o Realización Personal	≥ 32	16 a 31	0 a 15

Las tres escalas demuestran una alta fiabilidad en términos de consistencia interna, lo que sugiere que los ítems que las componen miden de forma coherente el mismo constructo. Esto respalda la conceptualización de la extenuación como una variable continua, manifestándose en un espectro de intensidad que abarca desde niveles leves hasta niveles graves [6].

En la tabla 3 del MBI-GS adaptado presenta un rango de puntuación de 1 a 96, categoriza el burnout en tres niveles: bajo (1–32), medio (33–64) y alto (65–96). La categorización ordinal del burnout en el MBI-GS adaptado facilita la interpretación de las puntuaciones al clasificar la severidad del síndrome.

**Tabla 3.** Tabla de resultados de Burnout, MBI-GS adaptado

Tabla de Resultados	
Nivel	Puntuación
Bajo	1 – 32
Medio	33 – 64
Alto	65 – 96

### 3. Resultados

La distribución de la muestra (n = 97) en función de diversas variables sociodemográficas se observa en la tabla 4. Existe un predominio del sexo femenino. El 74 % de los participantes pertenece a las edades comprendidas entre 31 a 50 años; esto indica que la muestra está compuesta principalmente por adultos jóvenes y de mediana edad. Al analizar el nivel educativo en los participantes, el 94% presenta estudios de tercer y cuarto nivel. Este hallazgo sugiere que la muestra está compuesta predominantemente por individuos con una formación académica avanzada. Al analizar el estado civil tenemos una distribución bimodal, con una frecuencia similar entre las categorías soltero y casado/unión libre. Esta aproximada paridad sugiere que la muestra incluye una proporción balanceada de individuos con y sin compromiso con una pareja.

Tabla 4. Datos sociodemográficos

Variables Sociodemográficas		Frecuencia	%
Sexo	Mujeres	54	56
	Hombres	43	44
Edad	18 a 30	17	18
	31 a 40	45	46
	41 a 50	27	28
	51 a 60	8	8
Estudios	Primaria	1	1
	Secundaria	5	5
	Superior	51	53
	Maestría	37	38
	Especialización	3	3
Estado Civil	Soltero/a	45	46
	Casado/a	39	40
	Unión Libre	2	2
	Divorciado/a	11	12

La distribución de frecuencias y porcentajes de las dos primeras dimensiones del burnout (desgaste emocional y cinismo o despersonalización) se muestra en la tabla 5. En la primera dimensión, se observa una ausencia total de casos con puntuaciones altas (0%), lo que indica que ningún participante experimenta desgaste emocional de forma significativa. Por el contrario, la mayoría de los individuos (86%) obtuvo puntuaciones bajas en esta dimensión, sugiriendo que, en general, los trabajadores mantienen niveles adecuados de energía y motivación en su entorno laboral.

En cuanto a la segunda dimensión estudiada, los resultados indican una baja prevalencia de actitudes negativas o de distanciamiento hacia los demás. Solo un 2% de los participantes presenta puntuaciones altas en esta dimensión, mientras que la gran mayoría (82%) muestra un bajo nivel de cinismo o despersonalización. Esto sugiere que los trabajadores, en general, mantienen relaciones interpersonales positivas y una actitud empática en su entorno laboral.

Tabla 5. Resultados de las dimensiones desgaste emocional y despersonalización.

Dimensión	Nivel	Frecuencia	%
Desgaste emocional	Alto	0	0
	Medio	14	14
	Bajo	83	86
Cinismo o despersonalización	Alto	2	2
	Medio	16	16
	Bajo	79	82

La tabla 6 presenta los resultados de la tercera dimensión, su análisis difiere en cuanto a las dos anteriores, ya que valores bajos influyen en forma significativa en los niveles del burnout, en cambio valores altos indican completa realización personal; en este contexto podemos verificar que

existe dos tendencias parcialmente equitativas, por un lado se encuentran los colaboradores que presentan un nivel medio de eficacia o realización personal (49%), sin llegar a experimentar sentimientos de alta realización ni de fracaso significativo y por otro lado tenemos a los servidores con baja eficacia o realización personal (48%), lo que puede asociarse a insatisfacción laboral, baja autoestima y dificultades en el desempeño de sus funciones; la problemática descrita se origina en la naturaleza de la organización como entidad pública, lo cual implica restricciones presupuestarias que limitan la disponibilidad de recursos. Esta situación se ve agravada por la falta de definición precisa de roles y responsabilidades, a pesar de la existencia de una clasificación formal de los puestos de trabajo en la estructura organizativa. Asimismo, se evidencia una ausencia de reconocimiento al esfuerzo y dedicación de los trabajadores, lo cual genera desmotivación y percepción de injusticia. Estos factores, en conjunto, contribuyen a la generación de malestar laboral y aumentan el riesgo de desarrollar burnout.

El análisis del segmento poblacional que reporta altos niveles de realización personal (3%) revela que se compone de individuos que ocupan cargos intermedios y poseen formación de tercer nivel. Estos individuos, a pesar de la carga laboral, experimentan satisfacción y sentido de logro en el desempeño de sus funciones.

**Tabla 6.** Resultados de la dimensión realización personal.

Dimensión	Nivel	Frecuencia	Porcentaje (%)
Eficacia o Realización Personal	Alto	3	3
	Medio	48	49
	Bajo	46	48

El análisis de la tabla 7 evidencia una distribución con predominio de niveles medios del síndrome (87%), lo que sugiere un riesgo significativo de desarrollar burnout en la población estudiada. Esta concentración en la zona media de la escala podría indicar la existencia de factores de riesgo comunes o la falta de estrategias de afrontamiento efectivas en el grupo, requiriendo una evaluación más exhaustiva para determinar la progresión del síndrome e implementar medidas preventivas.

Al analizar el perfil de los individuos con niveles alto del síndrome de burnout (6%), se evidencia una mayor prevalencia en personal con títulos de cuarto nivel, quienes generalmente asumen mayores responsabilidades y cargas laborales. Asimismo, se observa un predominio del sexo femenino (5 de 6 casos). Estos hallazgos sugieren que la combinación de alta cualificación, responsabilidades y carga laboral incrementa la vulnerabilidad al burnout, en especial en mujeres, posiblemente debido a la interacción con factores psicosociales como la doble jornada laboral (familiar y profesional) o las demandas emocionales asociadas a roles de género tradicionales.

**Tabla 7.** Resultados MBI-GS Adaptada para Burnout

Nivel	Puntuación	Frecuencia	%
Bajo	1 – 32	7	7
Medio	33 – 64	84	87
Alto	65 – 96	6	6

El estudio evidenció un riesgo considerable de desgaste profesional (burnout) en una población de trabajadores con alto nivel de cualificación. No obstante, a pesar de presentar bajos niveles de

agotamiento emocional y despersonalización, la baja realización personal observada en una proporción significativa de la muestra, junto con la mayor prevalencia de burnout en individuos con elevado nivel educativo, sugieren la necesidad de implementar estrategias de intervención preventiva que consideren las características específicas de los trabajadores administrativos de la empresa metropolitana de gestión integral de residuos sólidos EMGIRS-EP en Quito.

#### 4. Discusión

A pesar de realizar una exhaustiva búsqueda en bases de datos científicas como PubMed, e-Life, ScienceDirect, Scielo, Elsevier, Cochrane y Medscape, no se encontraron estudios que aborden específicamente el síndrome de burnout en trabajadores administrativos de empresas de gestión integral de residuos sólidos.

Si bien el estudio *"Effort-Reward Imbalance among a Sample of Formal US Solid Waste Workers"* [19] analiza el desequilibrio esfuerzo-recompensa en trabajadores del sector de residuos sólidos en Estados Unidos, se centra en la población operativa y no profundiza en el síndrome de burnout.

Esta investigación se distingue por su enfoque en los trabajadores administrativos de una empresa de gestión integral de residuos sólidos en Ecuador, un colectivo laboral que, a pesar de su potencial exposición a estresores laborales, ha sido escasamente estudiado en este sector. La particularidad de este grupo radica en la combinación de jornadas laborales de 8 horas en oficinas con la realización rotativa de trabajos operativos. Esta dualidad funcional podría incrementar la presencia de estresores y, consecuentemente, el riesgo de desarrollar burnout. El estudio busca contribuir a la comprensión de las dinámicas laborales y los factores de riesgo psicosocial en un colectivo ocupacional poco explorado en el contexto ecuatoriano.

El estudio revela una alta prevalencia (87%) de niveles medios de burnout en la población trabajadora, lo que representa un riesgo latente para su salud psicosocial. Niveles medios de burnout predice el desarrollo del síndrome, especialmente sin intervención. Los estresores laborales persistentes y la ausencia de estrategias de afrontamiento agravan el estrés, deteriorando el bienestar psicofísico, aumentando la vulnerabilidad a enfermedades y afectando el desempeño laboral y el clima organizacional.

#### 5. Conclusión

La investigación concluye que la prevalencia del síndrome de burnout en los trabajadores administrativos de la EMGIRS-EP tiene un nivel medio, lo que indica la existencia de un nivel considerable de malestar psicosocial en esta población. Si bien el síndrome no se manifiesta plenamente en la mayoría de los casos, la elevada presencia de niveles medios de burnout constituye un factor de riesgo que requiere atención, ya que puede derivar en un incremento de casos de burnout clínico con sus consiguientes consecuencias negativas para la salud de los trabajadores, el desempeño laboral y la productividad de la organización. Estos hallazgos sugieren la necesidad de implementar medidas preventivas y de intervención dirigidas a mitigar los factores de riesgo psicosocial en el entorno laboral y a fortalecer la salud psicosocial de los trabajadores. Si bien esto indica que el burnout no constituye un problema generalizado en la actualidad, se identificó un grupo vulnerable que podría desarrollar el síndrome en ausencia de intervenciones preventivas.

La alta rotación de personal en la institución puede estar sesgando los resultados del estudio, subestimando la magnitud real del síndrome de burnout. La salida de trabajadores afectados implica una pérdida de información crucial para el análisis de este fenómeno, dificultando la comprensión de su evolución y el diseño de estrategias preventivas. Esta situación puede generar un círculo vicioso, donde el burnout contribuye a la rotación de personal y la rotación, a su vez, impide un adecuado seguimiento del problema. Es fundamental considerar este sesgo en la interpretación de

los resultados y desarrollar estrategias de retención del personal que permitan un mejor monitoreo y control del burnout en la institución. Además, se deben implementar sistemas de seguimiento de la salud de los trabajadores que permitan detectar precozmente los casos de burnout, incluso después de que hayan abandonado la institución.

La insatisfacción laboral, baja autoestima y dificultades en el desempeño se origina en la convergencia de factores organizacionales como restricciones presupuestarias, falta de definición de roles, y ausencia de reconocimiento al mérito, que, en conjunto, generan malestar laboral e incrementan el riesgo de burnout. Estos hallazgos demandan la implementación urgente de estrategias integrales que aborden los factores de riesgo identificados, promoviendo un ambiente laboral saludable que favorezca el bienestar psicosocial, la motivación y el desempeño de los trabajadores. Se sugiere priorizar acciones enfocadas en el reconocimiento del desempeño, la clarificación de roles y responsabilidades, y el fortalecimiento de los recursos personales para afrontar las demandas laborales.

## 6. Referencias

1. Montesdeoca Hernández, D., Rodríguez Pulido, F., Pou Polanco, L., & Montesdeoca Hernández, M. J. (1997). El medio laboral y la salud mental (II), estrés, Burnout y drogodependencias: Una propuesta preventiva. *Psiquis: Revista de psiquiatría, psicología médica y psicosomática*, 18(3), 24-34. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2552707>
2. Pérez, A. M. (2010). El síndrome de Burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión. *Vivat Academia*, 42-80. <https://doi.org/10.15178/va.2010.112.42-80>
3. Castillo Ramírez, S. (2001). El Síndrome de «Burn Out» o Síndrome de Agotamiento Profesional. *Medicina Legal de Costa Rica*, 17(2), 11-14. [http://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S1409-00152001000100004&lng=en&nrm=iso&tlng=es](http://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1409-00152001000100004&lng=en&nrm=iso&tlng=es)
4. Faúndez, V. O. (2017). Laudatio: Dra. Christina Maslach, Comprendiendo el Burnout. *Ciencia & Trabajo*, 19(58), Article 58. <https://doi.org/10.4067/s0718-24492017000100059>
5. De la Cruz Peralta, K. E., & Núñez, S. (dir). (2020). Estudio del Síndrome de Burnout en el personal administrativo del sector público del Distrito 09D24 Durán salud en el año 2019. <http://uprepositorio.upacifico.edu.ec/handle/123456789/527>
6. Maslach, C., Jackson, S., & Leiter, M. (1997). The Maslach Burnout Inventory Manual. En *Evaluating Stress: A Book of Resources* (Vol. 3, pp. 191-218).
7. Rodríguez Carvajal, R., Escobar Redonda, E., & Moreno Jiménez, B. (2001). La evaluación del Burnout Profesional: Factorialización del MBI-GS, Un análisis preliminar. *Ansiedad y estrés*, 7(1), 69-77. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=186760>.
8. Agurto Matamoros, S. P., & Ninabanda Cango, B. E. (2023). Análisis del síndrome de burnout y su relación con el personal operativo y administrativo en una empresa pública de la ciudad de Quito dedicada a la ingeniería civil [masterThesis, Quito: Universidad de las Américas, 2023]. <http://dspace.udla.edu.ec/handle/33000/15031>.
9. Tipán Rojas, K. P. (2018). El síndrome de Burnout y su relación con la satisfacción laboral del personal administrativo de la empresa CORENA S.A de la ciudad de Quito. <https://www.dspace.uce.edu.ec/entities/publication/www.dspace.uce.edu.ec>.

10. Marsollier, R. G. (2013). La despersonalización y su incidencia en los procesos de desgaste laboral. <https://ri.conicet.gov.ar/handle/11336/7382>.
11. Torner, C. S. (2023). Teletrabajo y cinismo. La función moderadora de la creatividad. Cuadernos de Administración, 36. <https://doi.org/10.11144/Javeriana.cao36.tdfmc>
12. Guerrero, Á. R., Zambrano, R. O., & Torres, M. M. (2019). *Factores de riesgo asociados al síndrome de desgaste profesional (Burnout)*.
13. Rodríguez, L. G. R., & Ramírez, M. A. M. (2024). Factores psicosociales y síndrome de Burnout en trabajadores administrativos de México: Psychosocial factors and Burnout Syndrome in administrative workers in México. LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades, 5(5), Article 5. <https://doi.org/10.56712/latam.v5i5.2679>.
14. Procel, J. C., Álvarez, D. F., Segovia, K. E., & Barzola, D. P. (2024). Estrés laboral y Burnout en personal administrativo de una Universidad en El Oro. Revista Científica Ciencia y Tecnología, 24(43), Article 43. <https://doi.org/10.47189/rcct.v24i43.720>.
15. Cabezas, R., Pluas, C., Cabezas, J., & Cevallos, D. (2022). Validez factorial del Maslach Burnout Inventory versión española en una población multiocupacional ecuatoriana. Sapienza: International Journal of Interdisciplinary Studies, 3, 776–785. <https://doi.org/10.51798/sijs.v3i1.261>.
16. Relleno Sanitario del DMQ. (s.f.). Recuperado 31 de octubre de 2024, de <https://www.emgirs.gob.ec/index.php/zentools/zentools-slideshow>.
17. La Empresa. (s.f.). Recuperado 31 de octubre de 2024, de <https://www.emgirs.gob.ec/index.php/nosotros/la-empresa>.
18. Le, A. B., Shkempi, A., Sturgis, A. C., Tadee, A., Gibbs, S. G., & Neitzel, R. L. (2022). Effort-Reward Imbalance among a Sample of Formal US Solid Waste Workers. International Journal of Environmental Research and Public Health, 19(11), 6791. <https://doi.org/10.3390/ijerph19116791>.



© 2024 by the authors. Submitted for possible open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY) license <http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>