Fecha: 2 diciembre 2023

Postgrado Online Universidad Espíritu Santo

Medición del Síndrome de Burnout en Trabajadores de Empresas de Servicios

Measurement of Burnout Syndrome in Service Company Workers

Fernando Flores-Gallardo[1], Alberto Espinoza-Cabrera[2]

Resumen

El propósito de este estudio fue medir el grado de *burnout* de los trabajadores de dos empresas de servicios con sede en diferentes ciudades del Ecuador. Los resultados servirán como base para implementar medidas que mejoren el bienestar de los trabajadores dentro de las instituciones. El estudio fue de tipo exploratorio y descriptivo, tiene un diseño no experimental de corte transaccional ya que se aplicaron encuestas en un único momento a 57 personas. Para obtener los resultados se utilizó el instrumento Burnout Assessment Tool (BAT) que ha sido validado en otros contextos y ha mostrado buenos resultados para medir el *burnout*. Los resultados determinaron que existen niveles bajos de agotamiento (2,30), distancia mental (1,78), deterioro cognitivo (1,65), y deterioro emocional (1,56). No se encontraron diferencias significativas en cuanto al cansancio emocional respecto al género, edad y estado civil de los participantes. Se concluye que la mayoría de los trabajadores se encuentran en niveles normales de fatiga laboral, y se recomienda a las empresas identificar grupos de empleados que hayan experimentado altos niveles de burnout para poder evaluarlos y aplicar estrategias para salir de esta situación.

Abstract

The purpose of this study was to measure the degree of burnout of the workers of two service companies based in different cities in Ecuador. The results will serve as a basis for implementing measures that improve the well-being of workers within the institutions. The study was exploratory and descriptive, it has a transactional, non-experimental design since surveys were administered at a single moment to 57 people. To obtain the results, the Burnout Assessment Tool (BAT) instrument was used, which has been validated in other contexts and has shown good results for measuring burnout. The results determined that there are low levels of exhaustion (2.30), mental distance (1, 78), cognitive impairment (1,65), and emotional impairment (1,56). No significant differences were found in terms of emotional exhaustion with respect to gender, age and marital status of the participants. It is concluded that the majority of workers are at normal levels of work fatigue, and it is recommended that companies identify groups of employees who have experienced high levels of burnout in order to evaluate them and apply strategies to get out of this situation.

[1] Licenciado en administración de empresas, estudiante de la Maestría en Dirección de Empresas de Servicios, Universidad Espíritu Santo, Ecuador fflores1@uees.edu.ec

[2] Ingeniero en marketing, estudiante de la Maestría en Dirección de Empresas de Servicios, Universidad Espíritu Santo, Ecuador aespinozac@uees.edu.ec

Palabras clave

burnout; empresas de servicios; fatiga laboral; Ecuador; BAT

Keywords

burnout; service companies; work fatigue; Ecuador; BAT

1. Introducción

El síndrome de *burnout*, también conocido como síndrome de sobrecarga emocional o fatiga laboral, fue declarado un factor de riesgo por la Organización Mundial de la Salud (OMS) en el año 2000 debido a su capacidad para afectar la calidad de vida, la salud mental y, en última instancia, poner en riesgo la vida de quienes lo experimentan (Saborío & Hidalgo, 2015).

El término "burnout" comenzó a cobrar relevancia en la década de los 70 para describir la fatiga extrema y el agotamiento que experimentaban los profesionales de la salud. Estos individuos se veían afectados por largas jornadas laborales, ya fueran debido a turnos rotativos o dobles jornadas, lo que los llevaba a un estado de agotamiento físico, mental, emocional y psicológico (Martínez, 2010).

Sin embargo, comprender la existencia del síndrome de *burnout* no es suficiente; es necesario ser consciente de sus efectos en la salud de una persona. Es esencial abordar los cambios en la psique que se reflejan en el cuerpo, ya que el estrés crónico puede aumentar los procesos inflamatorios y reducir la eficacia del sistema inmunológico. Este desequilibrio predispone al cuerpo a diversas infecciones y enfermedades reumáticas, debido a la secreción continua y sostenida de citocinas, corticotropina y cortisol. Todos estos procesos son causados por la exposición prolongada al estrés crónico, lo que provoca cambios estructurales en la corteza prefrontal, el hipocampo y la amígdala, así como disfunción cognitiva y una mayor susceptibilidad a nuevos factores estresantes (Urbiña-Villarraga et al., 2021).

En la actualidad, el síndrome de *burnout* se reconoce como un problema que puede afectar a trabajadores en cualquier industria, independientemente de su sector económico (Martínez, 2010). Dado que ningún tipo de empresa está exento de que sus trabajadores sean afectados por este síndrome, es importante clasificar las empresas según su actividad, lo que nos lleva a considerar cuatro sectores: a) Sector primario: Incluye actividades relacionadas con la explotación de recursos naturales para obtener materias primas, como la agricultura, ganadería, pesca y minería, entre otros. b) Sector secundario: Comprende las actividades manufactureras, donde se producen bienes elaborados o parcialmente elaborados a partir de la producción primaria. Ejemplos incluyen la industria del calzado, fabricación de plásticos y procesamiento de alimentos. C) Sector terciario: Este sector, también conocido como el sector de servicios, se dedica a ofrecer bienes intangibles que generan experiencias para satisfacer necesidades específicas de los clientes. Ejemplos incluyen banca, telecomunicaciones, hotelería, servicios de salud y profesionales. d) Sector cuaternario: Relacionado con la investigación y el desarrollo intelectual, abarca actividades como la industria de la informática y las tecnologías de la información, la investigación biomédica, la robótica, la inteligencia artificial y la industria aeroespacial.

En este trabajo nos centraremos en el sector terciario, específicamente en empresas de servicios. Una empresa de servicios es una organización con fines de lucro que proporciona bienes intangibles, generando experiencias para satisfacer necesidades específicas de los clientes, ya sea relacionadas con el consumo, el transporte, los servicios básicos o las finanzas (Empresa de Servicios - Qué es, Concepto, Características y Ejemplos). Es importante destacar que los trabajadores en empresas de servicios, al igual que en otros sectores, tienen características particulares. Deben ser amables, empáticos, buenos comunicadores y trabajar en equipo. Estas habilidades son esenciales para brindar un servicio de calidad y mantener relaciones a largo plazo con los clientes.

Por otro lado, es fundamental considerar las consecuencias del síndrome de *burnout* en las empresas. Este síndrome puede dar lugar a un aumento del ausentismo, una reducción en la productividad, un servicio deficiente al cliente y, en última instancia, a pérdidas financieras y la incapacidad de alcanzar objetivos comerciales.

Dada esta realidad, surge la necesidad de llevar a cabo un estudio con trabajadores de dos empresas de servicios con presencia en varias ciudades del Ecuador en el año 2023. El objetivo es evaluar si los trabajadores están siendo afectados por el síndrome de *burnout*. Los resultados de esta investigación se utilizarán para implementar medidas preventivas y estrategias de intervención que ayuden a los empleados a superar este estado. Los resultados de este estudio no solo serán útiles para la gestión de Recursos Humanos, sino que también servirán como base para futuras investigaciones relacionadas con industrias o empresas específicas.

2. Revisión de Literatura .

El síndrome de "burnout" fue inicialmente introducido en dos artículos científicos publicados en 1974, uno por Herbert Freudenberger y el otro por Sigmund Ginsburg. En los siguientes años, Freudenberger, un psicólogo y fisioterapeuta, popularizó el término a través de una serie de publicaciones, lo que le valió el reconocimiento como el padre fundador del concepto. A pesar de no haber inventado el término, Freudenberger merece crédito por haber descrito y analizado sistemáticamente la condición mental que observó en algunos de sus colegas, la cual también experimentó él mismo y que sus colegas describieron como "estar quemados". (Heinemann & Heinemann, 2017).

En el año 1977 tras la intervención de la Dra. Cristina Maslach ante una convención de la Asociación Americana de Psicólogos se conceptualizó al *burnout* como el síndrome del desgaste profesional de las personas que trabajan en diversos sectores de servicios humanos, siempre en contacto directo con los usuarios. (Martínez, 2010).

Según López, García, & Pando (2014) el *burnout* es un estrés crónico, generado por el agotamiento físico y mental, que causa daños en la salud de los trabajadores, tales como: la despersonalización, trastornos depresivos, gastritis, entre otros, lo que dificulta interactuar en su entorno, afectando su calidad de vida y la de su familia (Oramas, Almirall, & Fernández , 2007). Maslach y Jackson (1981), consideran que el *burnout* es un síndrome psicológico de agotamiento emocional en donde los sentimientos juegan un papel importante, generando que las personas se sientan descontentas e insatisfechas con su trabajo. (Maslach et al., 2001).

El síndrome de *burnout*, también conocido como síndrome de sobrecarga emocional o fatiga laboral, fue declarado un factor de riesgo por la Organización Mundial de la Salud (OMS) en el año 2000 debido a su capacidad para afectar la calidad de vida, la salud mental y, en última instancia, poner en riesgo la vida de quienes lo experimentan (Saborío & Hidalgo, 2015). El *burnout* es la enfermedad o epidemia del siglo XXI debido a que se calcula que alrededor de dos tercios de todas las enfermedades físicas y mentales están relacionadas con índices altos de estrés. (Schaufeli et al., 2020).

Por otra parte, se ha detectado que el *burnout* tiene cuatro dimensiones: a) Agotamiento: Que se produce en dos niveles, físico y mental; en el nivel físico se presentan señales tales como fatiga crónica, aumento de peso o pérdida de apetito, también puede reflejarse en la aparición de alteraciones psicosomáticas como dolores musculares, migrañas, problemas gastrointestinales y en el caso de las mujeres, desregulación del ciclo menstrual; en el nivel mental, se presenta en forma de depresión, ansiedad, falta de concentración o baja autoestima; b)Distancia mental: Se produce una baja en la productividad laboral y en una desmotivación que genera frustración produciendo una falta de atención hacia las tareas, olvidos frecuentes y una desidia generalizada; c) Deterioro cognitivo: En este punto la persona que sufre de *burnout* se siente fracasada y pierde ilusión por el trabajo que realiza;d) Deterioro emocional: El *burnout* produce un cambio en el comportamiento de la persona que lo padece, quien toma una actitud de indiferencia y desapego reduciendo su compromiso hacia su trabajo y familia. La irritabilidad y endurecimiento del trato es percibido en su entorno laboral, social y familiar. (Quirón Prevención, 2018)

Cuando se trata de escalas e instrumentos para medir el *burnout*, la principal referencia es el Maslach Burnout Inventory (MBI) desarrollado por Christina Maslach en la década de los 80, el cual está vigente y es considerado la herramienta más precisa para diagnosticar esta enfermedad . Se trata de una prueba descriptiva de 22 ítems sobre los sentimientos y actitudes de los profesionales en el trabajo para medir el desgaste laboral. Esta prueba produce una puntuación estimada de baja, media o alta, que se utiliza para determinar el estatus profesional. (Juarez, 2014; Olivares, 2017). Dentro de los aspectos que evalúa el MBI, incluyen el agotamiento emocional, la despersonalización y la realización personal en el trabajo. (Olivares, 2017).

En vista que el MBI ha sido cuestionado por varios autores se creó otro instrumento, que es el Burnout Assessment Tool (BAT) el cual ha sido validado en varios contextos y ha mostrado resultados prometedores y sugieren que este instrumento se puede utilizar en una variedad de entornos. El BAT consta de 23 ítems agrupados en cuatro subescalas: fatiga (8 ítems), distancia emocional (5 ítems), deterioro cognitivo (5 ítems) y deterioro afectivo (5 ítems). Todos los ítems se presentan con respuestas basadas en frecuencia (1 = nunca, 2 = rara vez, 3 = a veces, 4 = a menudo, 5 = siempre). La puntuación general de agotamiento se calcula como el promedio de los 23 ítems. Un valor alto considerando la escala del 1 al 5, indica un alto nivel de agotamiento. (Hadžibajramović and De Witte, 2022)

El *burnout* ha sido ampliamente estudiado en varios países y por ello presenta varias definiciones, sin embargo los autores concuerdan en que es una medida para diagnosticar esta enfermedad y por lo tanto se han desarrollado varios instrumentos de medición. Además existen estudios en diferentes profesiones, sobre todo en el área de servicios. (Vargas et al., 2021)

3. Materiales y método

Para dar respuesta a la investigación, el estudio es de tipo exploratorio y descriptivo, tiene un diseño no experimental de corte transaccional ya que se aplicaron encuestas en un único momento (Hernandez-Sampieri & Mendoza Torres, 2018,). De esta forma se busca comprender mejor este fenómeno y proponer posibles medidas de intervención y prevención. La población está conformada por trabajadores de dos empresas de servicios con sede en varias ciudades del Ecuador.

Para valorar el *burnout*, se utilizó el Burnout Assessment Tool (BAT23). El instrumento está compuesto por dos secciones: En la primera se evalúa el *Burnout* entre los miembros de la institución a través de cuatro dimensiones; agotamiento (8 ítems), distancia mental (5 ítems), deterioro cognitivo (5 ítems) y deterioro mental (5 ítems). Se utilizó una escala de valoración que va desde nunca (1) hasta siempre (5). La segunda sección contiene datos demográficos sobre los colaboradores (edad, género, estado civil y cargo). Previo a su aplicación se solicitó autorización al departamento de Talento Humano de las empresas. El instrumento fue validado en el contexto ecuatoriano en instituciones de servicios de Ecuador (Vinueza-Solorzano, et. al 2021). Para esta investigación se hizo un análisis factorial exploratorio de la escala y se determinó su fiabilidad.

El cuestionario fue aplicado en línea a través de la plataforma Question Pro, durante el mes de octubre del 2023. Los participantes fueron informados de la investigación y aprobaron contestando la encuesta. Los datos fueron analizados utilizando el software statistical package for the social sciences (SPSS, V29), mediante el cual se establecen las características socio demográficas y se obtienen los valores correspondientes.

Previo al análisis estadístico de los datos, se procedió a la depuración de la calidad de los mismos. Posteriormente, los análisis de la consistencia interna brindaron índices satisfactorios con excelentes resultados con relación a las propiedades psicométricas.

Se han empleado estadísticos descriptivos expresados en porcentajes para mostrar los resultados de cada pregunta de los cuestionarios. El cálculo del BAT 23 se realiza a través de las medias por dimensión y se han establecido criterios clínicos de cortes, los cuales indican hasta qué nivel la puntuación del colaborador es comparable con la de aquellos que han sido diagnosticados como *burnout*. Por lo tanto, los cortes juegan un papel importante en la evaluación individual del *burnout*. Sobre esta base se distinguen tres categorías, por analogía con un semáforo: Verde (sin riesgo de agotamiento, naranja (en riesgo de agotamiento – alto) Y rojo (riesgo muy alto de agotamiento). (Schaufeli et al., 2020).

4. Resultados

4.1 Características Sociodemográficas

El análisis descriptivo se presenta en función de las características sociodemográficas, según el género, estado civil, edad, experiencia laboral, nivel de estudios, cargo y ciudad de residencia. En la Tabla 1 se presenta la distribución por sexo (denominado en el cuestionario como Género) y se puede observar que existe un predominio en las mujeres con el 57.9% frente a los al 42,1% de hombres.

Tabla 1
Distribución por género

Categoría	n	%
Masculino	24	42,1
Femenino	33	57,9
	57	**100**

Base: 57 encuestados de empresas de servicios.

Respecto a la edad en años declarados por los encuestados, la media de edad para el conjunto de la población se sitúa en 34,23 y una mediana de 35 años, con valores mínimos de 22 y máximos de 52 años. En su conjunto, los encuestados se concentran mayormente en el grupo de edad entre 30-36 años (22; 38,6%), seguido de 37-43 años (14; 24,6%) y de 22-29 años (14; 24,6%).

En lo que respecta al estado civil, un 43,9% de los encuestados declara estar casado/a y un 43,9% soltero/a, un 7% está divorciado/a y un 5,3 en unión libre. La Tabla 2 muestra la distribución de los cargos laborales que los encuestados tienen al momento de aplicación de la encuesta, el 29,8% es jefe, seguido de otro con un 24,6% y de asesor con un 21,1%.

Tabla 2
Distribución por cargo

Categoría	n	%
Asesor	12	21,1%
Jefe	17	29,8%
Asistente	7	12,3%
Coordinador	1	1,8%
Gerente	6	10,5%
Otro	14	24,6%
Total	**57**	**100%**

Se consultó a los participantes cómo perciben su estado de salud (tabla 3). El 61,4% considera que su salud es buena mientras que el 12,3% indica que es regular. De ese porcentaje que autopercibe su salud como regular el 71,4% pertenece al género femenino.

Tabla 3
Salud autopercibida

Categoría	n	%
Muy Buena	15	26,3%
Buena	35	61,4%
Regular	7	12,3%
Total	**57**	**100%**

Finalmente, en lo que respecta a la ciudad de residencia, el 52,7% vive en Quito, seguido del 29,8% que vive en Guayaquil.

4.2 Resultados del Cuestionario BAT-23

Las preguntas incluidas en el Cuestionario BAT-23 están centradas en conocer los síntomas de Agotamiento, Distancia mental, Deterioro cognitivo y Emocional en el contexto laboral. Las alternativas de respuestas para cada pregunta son medidas según la frecuencia de exposición: Nunca, Rara vez, Algunas veces, A menudo y Siempre. Para este apartado se diagnostica qué porcentaje de los colaboradores presentan síntomas de *burnout* de acuerdo al criterio. (Schaufeli et al., 2020). Además, se destaca la frecuencia de exposición más alta (Respuesta - Siempre) declarada por los encuestados de las empresas de servicios. Sin embargo, las tablas siguientes muestran los resultados en su conjunto.

4.3.1 Agotamiento

Un 8,8% de los trabajadores encuestados declara sentirse mentalmente exhausto en el trabajo, lo que indica que tienen un riesgo muy alto de padecer el *burnout* (tabla 4). En lo que respecta a las variables de la dimensión agotamiento se pudo identificar que el 10,5% siente que siempre todo lo que hace en el trabajo requiere de mucho esfuerzo, mientras que el 42,1% algunas veces se siente mentalmente exhausto. Adicionalmente el 40,4% percibe que algunas veces al final de la jornada laboral se encuentra mentalmente exhausto y agotado.

Tabla 4
Indicadores de agotamiento

Categoría	n	%
Verde	50	87,7%
Naranja	2	3,5%
Rojo	5	8,8%
	57	**100**

Base: 57 encuestados de empresas de servicios.

4.3.2 Distancia mental

En las encuestas realizadas, el 7,0% declaró que se siente sin entusiasmo en su trabajo, lo que es un indicador que este síntoma de *burnout* está presente en ese porcentaje de personas (tabla 5). En la dimensión de distancia mental los resultados más relevantes son que un 10,5% siente que siempre funciona en piloto automático durante el trabajo, así mismo un 21,1% a menudo siente un fuerte desagrado hacia su trabajo y el 42,1% algunas veces se tiene que esforzar para entusiasmarse en su trabajo.

Tabla 5
Indicadores de distancia mental

Categoría	n	%
Verde	48	84,2%
Naranja	5	8,8%
Rojo	4	7,0%
	57	**100%**

Base: 57 encuestados de empresas de servicios.

4.3.3 Deterioro cognitivo

En cuanto al deterioro cognitivo, el 10,5% de los encuestados declaró que siempre le cuesta pensar con claridad en el trabajo mientras que el 45,6% indicó que esto le ocurre algunas veces. El 21,1% indica que a menudo es olvidadizo y distraído en el trabajo y el 42,1% indica que algunas veces tiene problemas para mantenerse enfocado en el trabajo. En la tabla 6 podemos darnos cuenta que el 3,5% de los encuestados sufren del síntoma de deterioro cognitivo.

Tabla 6
Indicadores de deterioro cognitivo

Categoría	n	%
Verde	51	89,5%
Naranja	4	7,0%
Rojo	2	3,5%
	57	**100%**

Base: 57 encuestados de empresas de servicios.

4.3.4 Deterioro emocional

En lo que respecta a deterioro emocional, el 10,5% de las personas encuestadas manifestaron que siempre les cuesta reconocer la forma en que reaccionan emocionalmente en el trabajo, mientras que un 42,1% siente que algunas veces son incapaces de controlar sus emociones y el 21,1% dice que a menudo se pone irritable cuando las cosas no salen como quiere en el trabajo. En la tabla 7 se puede observar que el 5,3% de los encuestados sufren del síntoma de deterioro emocional.

Tabla 7
Indicadores de deterioro emocional

Categoría	n	%
Verde	48	84,2%
Naranja	6	10,5%
Rojo	3	5,3%
	57	**100%**

Base: 57 encuestados de empresas de servicios.

4.3.5 Evaluación General del Burnout en colaboradores de empresas de servicios

En la tabla 8 se puede apreciar la evaluación general del *burnout* donde se manifiesta que el 5,3% de los encuestados está sufriendo del síndrome y el 10,5% tiene varios síntomas que lo están llevando a esa situación. Como dato alentador podemos decir que el 84,2% se encuentra en perfecta salud mental, emocional y física en el trabajo lo que se manifiesta en colaboradores productivos y con energía para realizar sus jornadas laborales, lo cual es de mucho beneficio para las instituciones en las que laboran.

Tabla 8

Evaluación general del burnout

Categoría	n	%
Verde	48	84,2%
Naranja	6	10,5%
Rojo	3	5,3%
	57	**100%**

Base: 57 encuestados de empresas de servicios.

5. Conclusiones y discusión

El objetivo de este estudio fue evaluar el nivel de *burnout* entre los empleados de dos empresas de servicios en distintas ciudades de Ecuador, con énfasis en Quito y Guayaquil. Se utilizó el método Burnout Assessment Tool (BAT23), que analiza cuatro dimensiones: agotamiento, distancia mental, deterioro cognitivo y deterioro mental, cada una con métricas específicas.

Los resultados revelaron que la mayoría (84,2%) se encuentra fuera del síndrome, un 10,5% presenta altas probabilidades de fatiga laboral y un 5,3% experimenta el síndrome del burnout. En cuanto a la salud autopercibida, el 26,3% la considera muy buena, el 61,4% buena y el 12,3% regular, destacando que del porcentaje de personas que percibe su salud como regular el 71,4% son mujeres. No se identificaron diferencias significativas según edad, género, estado civil, ciudad o cargo.

En relación a los síntomas del *burnout*, no se observaron variaciones importantes en los porcentajes de riesgo, lo que sugiere que las mismas personas podrían estar experimentando múltiples síntomas, confirmado por la evaluación general del burnout.

El ítem con el mayor porcentaje de respuestas afirmativas entre los síntomas del *burnout* fue: “todo lo que hago en el trabajo requiere mucho esfuerzo”, enmarcado en el agotamiento. Este hallazgo destaca la importancia de que los líderes reconozcan la necesidad de períodos de vacaciones para sus colaboradores, permitiéndoles desconectarse y recuperar energía, evitando así el agotamiento.

Es imperativo que los directivos identifiquen a los trabajadores en riesgo de desarrollar el síndrome de *burnout* y apliquen estrategias preventivas. Para quienes ya experimentan *burnout*, se deben implementar técnicas que los ayuden a superar esta condición.

El estudio presenta limitaciones debido al tamaño de la muestra, por lo que se sugiere replicarlo con muestras más amplias, incorporando nuevas variables y aplicándolo en diversas organizaciones. Estas expansiones mejorarán la validez y generalización de los resultados.

Bibliografía

Empresa de servicios - Qué es, concepto, características y ejemplos. (s.f.). Retrieved 6 de October de 2023, from Concepto: https://concepto.de/empresa-de-servicios/#ixzz8FKEf3bvb

Vargas Rueda, John, Gaviria Pinzón, Jorge, Saavedra Martínez, Ginna Paola, & Galán Suárez, Ricardo. (2021). Frecuencia del síndrome de desgaste profesional en un grupo de especialistas en Cirugía Plástica y estudiantes del posgrado en Colombia. Cirugía Plástica Ibero-Latinoamericana, 47(2), 217-226. doi: 10.4321/s0376-78922021000200013

Gómez-Alcaina, B., Montero-Marín, J., Demarzo, M. M., Pereira, J. P., & García-Campayo, J. (s.f.). UTILIDAD DE LOS MARCADORES BIOLÓGICOS EN LA DETECCIÓN PRECOZ Y

PREVENCIÓN DEL SÍNDROME DE BURNOUT. *Revista de Psicopatologia y Psicologia Clinica, 18*(3), 245-253. doi :10.5944/rppc.vol.18.num.3.2013.12924.

Heinemann, L. V., & Heinemann, T. (2017). Burnout Research: Emergence and Scientific Investigation of a Contested Diagnosis. *SAGE Open, 7*(1). doi: 10.1177/2158244017697154

Hernandez-Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. (2018). *Metodología de la Investigación : Las Rutas Cuantitativa, Cualitativa y Mixta.* McGraw-Hill Education. http://repositoriobibliotecas.uv.cl/handle/uvscl/1385

López-Andreu, M. E., Luis Llorca-Rubio, J., Llorca-Pellicer, M., & Gil-La Orden, P. (s.f.). Síndrome de quemarse por el trabajo (burnout) y sus consecuencias entre personal forense. Relación con vergüenza y culpa. *Liberabit, 29*(1). doi: 10.24265/liberabit.2023.v29n1.641.

Martínez Pérez, A. (s.f.). El Síndrome de Burnout, Evolución Conceptual y Estado Actual de la Cuestión. *Vivat Academia,* -(112), 42-80. doi: 10.15178/va.2010.112.42-80.

Ordoñez-Balladares, A., Escudero-Doltz, W., Gómez-Rodríguez, V., & Gómez-Magallanes, C. (s.f.). Burnout en docentes de instituciones educativas del régimen Costa del Ecuador. *Revista Venezolana de Gerencia, 28*(101), 80-92. doi: 10.52080/rvgluz.28.101.6.

Quironprevención. (24 de Julio de 2018). *Síntomas del síndrome de 'burnout'.* Retrieved 5 de November de 2023, from Quironprevención: https://www.quironprevencion.com/blogs/es/prevenidos/sintomas-sindrome-burnout-identificarlo

Rojas-Bolaños, L. J., Niño-Zambrano, M. A., & Pabón-Guerrero, A. (s.f.). Prevención del síndrome de Burnout mediante programación neurolingüística soportada por la Web de las Cosas: Mapeo sistemático. *Revista Facultad de Ingeniería - UPTC, 29*(54), 1-16. doi: 10.19053/01211129.v29.n54.2020.11758

Saborío, & Hidalgo. (10 de enero de 2015). Síndrome de Agotamiento. *32*(1), 119 - 124. http://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-00152015000100014&lng=en&tlng=es.

Schaufeli, W., De Witte, H., & Desart, S. (18 de Diciembre de 2020). Herramienta de Evaluación del Agotamiento (BAT): Desarrollo, Validez y Confiabilidad. *Int J Environ Res Public Health, 17*(24), 9495. https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/33352940/

Schaufeli, W., De Witte, H., & Desart, S. (Julio de 2020). *User Manual Burnout Assessment Tool.* https://burnoutassessmenttool.be/wp-content/uploads/2020/08/User-Manual-BAT-version-2.0.pdf

Spontón, C., Trógolo, M., Castellano, E., & Adrián Medrano, L. (s.f.). Medición del burnout: Estructura factorial, validez y confiabilidad en trabajadores argentinos. *Interdisciplinaria: Revista de Psicología y Ciencias Afines, 36*(1), 87-103.

Tipos de empresas según su actividad económica. (s.f.). Retrieved 6 de October de 2023, from CONDUCE TU EMPRESA: https://blog.conducetuempresa.com/2011/09/que-tipo-de-empresa-estoy-manejando.html

Urbiña-Villarraga,, Velandia-Puerto,, Gomez-Lora,, Cañón-Ramirez, Vargas-Montoya, & Harnache-Bustamante. Síndrome de Burnout y la psiconeuroendocrinoinmunología: consecuencias en el personal de salud durante la pandemia por Coronavirus. revista *de la facultad de ciencias de la* salud, 24(1), 9-12. Retrieved 06 de octubre de 2023, from https://revistas.unab.edu.co/index.php/medunab/article/view/3997

Vinueza-Solórzano, A. M., Portalanza-Chavarría, C. A., P. de Freitas, C. P., Schaufeli, W. B., De Witte, H., Hutz, C. S., & Souza Vasquez, A. C. (s.f.). The Ecuadorian Version of the Burnout Assessment Tool (BAT): Adaptation and Validation. *International Journal of Environmental Research and Public Health, 18*(7121), 1-15. doi: 10.3390/ijerph18137121

`