

Universidad Popular Autónoma del Estado de Puebla

PROTOCOLO DE INVESTIGACIÓN

Síndrome de burnout en los trabajadores del Honorable
Congreso del Estado de Puebla

Alumna:

Ana Luisa Gaxiola Del Barco

MPSS Ana Luisa Gaxiola Del Barco

Matrícula: 9010841 ID:3401865

Tutor:

Carlos César Robles Carrillo

Dr. Carlos César Robles Carrillo



Decanato de
Ciencias Médicas



UPAEP – Secretaría General

Dirección General de Apoyos Académicos

Dirección del Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación.

Biblioteca Central - **Karol Wojtyła**

Tesis Digitales Restricciones de uso:

DERECHOS RESERVADOS ©

PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis está protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de textos, imágenes, gráficas, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente de donde la obtuvo mencionando el autor o autores involucrados en el documento.

Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

DECANATO DE CIENCIAS MÉDICAS Y CIENCIAS DE LA SALUD

-PROTOCOLO DE INVESTIGACIÓN-

Fecha de elaboración del proyecto: Del 01/Agosto/ 2022 al 01/Agosto/ 2023.

1. DATOS GENERALES

1.1 TÍTULO DEL PROYECTO: “¿Cuál es la prevalencia del síndrome de burnout entre los trabajadores del Honorable Congreso del Estado de Puebla?”.

1.2 ÁREA DE INVESTIGACIÓN: Médica

1.3 SUBÁREA DE INVESTIGACIÓN: Psiquiatría

1.4 LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: Básica

1.5 FECHA PROGRAMADA DE INICIO DEL PROYECTO: 01/Agosto/2022

1.6 FECHA PROGRAMADA DE TERMINACIÓN: 31/Julio/2023

1.7 INVESTIGADORA PRINCIPAL

Nombre: Gaxiola Del Barco Ana Luisa

Adscripción: MPSS Consultorio Médico del Honorable Congreso del Estado de Puebla.

1.8 COINVESTIGADORES: No se contó con coinvestigadores.

1.9 DEPARTAMENTOS PARTICIPANTES: No aplica

1.10 INSTITUCIONES PARTICIPANTES: Honorable Congreso del Estado de Puebla.

1.11 INTENCIÓN DEL PROTOCOLO: Didáctica

Centro educativo: Universidad Popular Autónoma del Estado de Puebla.

2. ANTECEDENTES O MARCO TEÓRICO

2.2 ANTECEDENTES GENERALES

El síndrome de burnout es una respuesta inapropiada a un estrés emocional crónico que se caracteriza por cansancio físico y psicológico. También es conocido como “síndrome del estrés crónico laboral”, “síndrome de desgaste profesional”, “síndrome del quemado” o “síndrome del estrés laboral asistencial”. Se entiende en la actualidad como una serie de alteraciones físicas, conductuales y emocionales que tienen origen en factores laborales, individuales y sociales. Se considera un proceso continuo, en el que los síntomas pueden estar presentes en mayor o menor grado, los cuales emergen de forma paulatina, pasando por varios estadios. Está caracterizado por presentarse como consecuencia de la exposición a estresores laborales y tiene mayor ocurrencia si en el desarrollo del trabajo se da un intercambio relacional intenso y duradero entre el trabajador y el cliente. (1, 6)

El síndrome de burnout fue descrito por primera vez por Freudenberger en 1974, al cual definió como una respuesta a largo plazo, generada por estrés debido a malas condiciones laborales en el lugar de trabajo. En la década posterior, más autores consolidaron definiciones del síndrome, siendo la más importante la de Maslach y Jackson. Cristina Maslach, psicóloga social, refirió en 1976 que el síndrome de burnout se hacía cada vez más frecuente entre trabajadores relacionados a servicios humanos. Mencionaba que, tras meses o años de trabajo continuo, los trabajadores parecían “quemarse”, describiendo el cuadro como un síndrome compuesto por tres dimensiones: agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal. (1, 2).

La importancia al estrés laboral no siempre se ha presentado con tanta intensidad, su aumento hoy en día se ha debido al cambio de gestión pública, la cual se comenzó a orientar hacia los resultados, adquiriendo importancia a partir de las décadas de 1980 y 1990, causó cambios en la organización pública, con el motivo de lograr un rendimiento más productivo de los trabajadores. Se comenzó a utilizar un tipo de administración pública gerencial con modelo de estructuración post-burocrática, para basar la administración pública en la eficiencia, eficacia y valoración competitiva, con la respectiva participación de los trabajadores en el proceso. (19)

Además, la educación a lo largo del siglo XX se ha centrado en el desarrollo cognitivo, dejando de lado el desarrollo emocional. Fue hasta la década de los noventa igualmente, que se produjo un cambio en las tendencias, pero

aun así, actualmente no es suficiente, ya que la inteligencia emocional sigue siendo poco valorada y trabajada. (20)

El desarrollo de la salud mental se comienza a dar mediante la unión entre neurociencias, educación y psicología, que hizo surgir en 1988 la rama de la Neurodidáctica por el investigador Gerhard Preiss, que se encarga de utilizar la información sobre el cerebro para procesar enseñanzas y aprendizaje, desarrollando diferentes categorías de competencias: sistemáticas, sociales, emocionales y ejecutoras. Los objetivos generales la educación emocional son: adquirir mejor conocimiento de las propias emociones, identificar las emociones en uno mismo y en los demás, desarrollar habilidades para regular emociones, prevenir efectos nocivos de las emociones negativas, desarrollar la habilidad de generar emociones positivas, desarrollar automotivación y adoptar actitud positiva ante la vida. (20)

La Organización Mundial De La Salud dictó que las personas económicamente activas pasan al menos una tercera parte de su tiempo en su lugar de trabajo, donde las condiciones laborales tienen efectos considerables en su salud. Factores de riesgo psicosociales en el trabajo, tales como el estrés, síndrome de burnout o violencia intralaboral, están ganando mucha más relevancia en países desarrollados. (4)

De los mayores retos a los que se enfrentan las sociedades avanzadas en este nuevo milenio, es la resolución de problemas, con la intención de mejorar y mantener la calidad de vida de todos los trabajadores en el contexto

sociolaboral. Es más común encontrar el síndrome en profesionales que trabajan en contacto directo con usuarios de los servicios que requieren entrega, compromiso, perfección, exigencia y servicio a los demás. Por estas razones, las profesiones con mayor prevalencia de este síndrome son el caso de trabajadores sanitarios, de la educación o del ámbito social. Por ejemplo, en el personal de enfermería y personal de asistencia de salud se presenta en un 30 a 50% de la totalidad. (1, 2)

El síndrome de burnout muestra reducir los niveles de éxito en la vida laboral y además incrementa el riesgo de salud de la persona, en Estados Unidos, un estudio mostró que los trabajadores diagnosticados con síndrome de burnout sufren más infecciones agudas de vías respiratorias altas. (2)

En el estudio Minimizing Error, Maximizing Outcome (MEMO) se reportó que los trabajadores estresados e insatisfechos laboralmente tienen mayor probabilidad de cometer errores y de ofrecer una atención subóptima al cliente. (5)

El síndrome de burnout provoca un 63% de probabilidad de ausentismo por enfermedad, provocando 2.6 veces más en los niveles de rotación del personal. Según la OMS, un trabajador que padece síntomas por el síndrome, tal como ataques de pánico, falta en promedio 14 días y por ansiedad o estrés crónico, se ausenta por 20 días. Según la Organización Mundial de la Salud con datos de 2021, en Estados Unidos los costos derivados por el síndrome superan los 500 mil millones de dólares. Se estima que anualmente las

empresas pagan en seguros médicos 190 millones de dólares y se calculan 120,000 decesos anuales por esta causa. (15)

Se encuentran diferentes tipos de factores determinantes que se ven involucrados en el desarrollo del síndrome del burnout. Principalmente se dividen en 4 grupos: Predisponentes, precipitantes, perpetuantes y resultantes. Se ven expuestos de forma variada, en mayor o menor medida en las personas que padecen el síndrome.

Los predisponentes, se subdividen en determinados o factores de riesgo, que pueden ser los clientes difíciles, trabajo estresante o tareas mundanas; además se subdivide en modificables o factores estresores, ejemplificados en el sistema ineficaz, falta de criterios de éxito, fondos inadecuados, trabajo sin sentido, mala gestión, falta de respuestas del sistema a los clientes; y por último necesidades del personal, que es la formación inapropiada, impotencia, asilamiento, segregación, sexismo y estatus minoritario. Pero los más importantes para la presentación del síndrome de Burnout en trabajadores son los factores de personalidad, seguidos de las relaciones interpersonales, habilidades de comunicación y soporte social. (17)

Los factores precipitantes se subdividen en evolutivas o factores de riesgo, que pueden ser la ingenuidad temprana, alcance del techo salarial, crisis de la edad media profesional, prejubilación o promoción. Situacionales o factores estresores: despido, recorte de presupuesto, cambios programáticos, cambios en procedimientos, huelgas, cambio en clima laboral, muerte de un

cliente, crisis laborales o personales. Perpetuantes: Vulnerabilidad: inteligencia, valores claros y realistas, resolución de problemas, capacidad de enfrentamiento, autoeficacia, fuerza de rol y autorrealización. Fortaleza: sistemas de apoyo, filiación familiar, social, religiosa y organizacional, redes de apoyo en compañeros y dirección. Resultantes: dependientes, de menor a mayor prevalencia y gravedad: frustración, irascibilidad, cinismo, apatía, aislamiento, bajo rendimiento, distanciamiento emocional y síntomas psicosomáticos. (1)

Una encuesta sobre condiciones de trabajo en España realizada por el Instituto Nacional de la Seguridad e Higiene en el Trabajo, demostró que los factores psicosociales fueron la causa principal de accidentes y enfermedades presentados en el ambiente laboral. Los factores psicosociales se comprenden por las condiciones presentes en situaciones laborales que afectaran el desarrollo del trabajo realizado por el trabajador y de la salud, tales como la organización, ambiente, posición laboral y tareas a realizar. (4)

Algunos estudios han demostrado que las personas con niveles más altos de eficiencia personal suelen resistir de mejor manera el estrés que viven día a día en su trabajo y además, perciben los diferentes sucesos laborales como poco estresantes, a diferencia de trabajadores con menores niveles de eficiencia personal, que perciben como estresantes hasta los más mínimos sucesos. También se ha demostrado cómo el apoyo social, apoyo de seres queridos en situaciones estresantes, pueden reducir de forma significativa el

estrés psicológico, ansiedad y burnout. Ante esto, se entiende la importancia de los factores psicosociales individuales, como la asertividad, autoestima y eficacia personal para construir una base importante de resiliencia, la cual brinda resistencia ante el estrés. (17)

Con esto, se puede entender que los individuos que desarrollan herramientas mentales, físicas y sociales muestran mayores niveles de resiliencia y mejor habilidad para tomar decisiones asertivas, que, de forma consiguiente, muestran menores niveles de estrés en su ambiente laboral.

Como ya se hizo mención, el síndrome de burnout está constituido por diferentes etapas o estadios con diferentes características y de gran importancia.

En la primera etapa, el trabajador presenta desequilibrio entre demandas laborales y recursos materiales y humanos, que provocan estrés agudo. La segunda etapa se caracteriza por un sobreesfuerzo de parte del trabajador para adaptarse a las demandas, que funciona transitoriamente, mientras aparecen de forma paulatina síntomas de menor compromiso, alienación y reducción de metas laborales. En la tercera etapa aparece el síndrome de desgaste profesional con síntomas psicosomáticos como: cefalea, dolor osteomuscular, molestia gastrointestinal, pérdida de peso, obesidad, cansancio crónico, insomnio, alteraciones menstruales, entre otros; síntomas conductuales como: ausentismo laboral, abuso y dependencia de drogas, alcohol, café, consumo elevado de cigarrillos y conductas de alto riesgo como

conducción temeraria; síntomas emocionales como: distanciamiento afectivo, ansiedad, irritabilidad, actitud insensible, cruel o cínica; síntomas defensivos como: negación de emociones y conductas ya mencionadas. Finalmente, en la cuarta etapa se presenta deterioro importante psíquico y físico, con presentación de bajas frecuentes, ausentismo laboral y falta de eficacia en realización de tareas, convirtiéndose en riesgoso. (1)

El reconocimiento de las etapas de síndrome de Burnout es sumamente importante, ya que esto servirá como método de prevención de evolución del síndrome, al reconocer este padecimiento en estadios más leves, se pueden realizar cambios y estrategias de forma más sencilla y sin necesidad de uso de tanto presupuesto, esto gracias a que se evitan los padecimientos físicos y psíquicos de mayor repercusión.

Es de importancia el cotejo correcto y confiable de la enfermedad, mediante instrumentos validados por la ciencia.

El Cuestionario de Maslach Burnout Inventory de 1986 tiene una alta consistencia interna, con fiabilidad cercana al 90% para el diagnóstico del síndrome de burnout. Este se realiza en 10 a 15 minutos. (6)

Consta de 22 ítems, con respuestas en escala de Likert de 7 opciones en relación con la frecuencia en que se experimentan ciertas sensaciones relacionadas con el trabajo. Se puede tener una puntuación de 0 a 6 para cada ítem y tienes tres dimensiones: cansancio emocional con 9 ítems, que describe la sensación de estar exhausto emocionalmente por el trabajo y con

menor capacidad de entrega a los demás; despersonalización, con 5 ítems, que marca la respuesta impersonal y fría hacia los pacientes; y realización personal, con 8 ítems, que expresa sentimientos de competencia y éxito. Las puntuaciones altas en despersonalización y cansancio emocional y baja en realización personal dan diagnóstico del síndrome. (1)

Es de gran importancia reconocer que la inadecuada organización laboral de las instituciones incrementa la sensación de que el trabajo es un castigo o un sufrimiento, dado por estructuras rígidas, impersonales, sin comunicación fluida, sin participación, con liderazgos autocráticos en climas organizacionales estresantes, indiferentes, poco estimulantes o agresivos. El síndrome de burnout lleva a la pérdida de autoestima, formando grupos de trabajadores que pueden generalizar el burnout en el ambiente laboral, facilitar el cinismo colectivo, declinar iniciativas de mejora y cambio, finalmente dando un clima de desvinculación social y moral grupal de derrotismo y abandono, creando entonces trabajadores infelices, poco productivos y con poco sentido de búsqueda de cambio hacia la mejoría. (1)

La presentación de síndrome de burnout se traduce en una gran pérdida en eficiencia en cualquier empresa y una gran pérdida de calidad de vida para cualquier trabajador, es imperativo considerar este síndrome como un gran problema de salud mundial y realizar acciones de cambio al respecto.

2.3 ANTECEDENTES ESPECÍFICOS

En México el estrés laboral es un problema real, latente y que se encuentra en constante crecimiento, causa grandes padecimientos y consecuencias en los trabajadores.

El Centro Estatal de Vigilancia Epidemiológica y Control de Enfermedades, menciona que al menos 40% de los trabajadores mexicanos se encuentran pasando por estrés laboral, intuyendo entonces que alrededor de 18.4 millones de personas conviven diariamente con estrés. Además, mencionan que un cuarto del total de los infartos que se dan en México, son causados por estrés de tipo laboral. El Instituto Mexicano del Seguro Social reportó un incremento del 57% de casos de infarto en la población mexicana trabajadora en los últimos años. Esto termina causando pérdidas anuales cercanas a los 50,000 millones de dólares, según la Organización Mundial de la Salud. (7)

México ocupa el primer lugar a nivel mundial en categoría de estrés laboral, encontrándose con un 75% de trabajadores mexicanos padeciendo estrés, el segundo lugar lo tiene China con un 73% y el tercero Estados Unidos con 59%. La Organización Internacional del Trabajo reconoce al estrés laboral como una de las principales problemáticas para lograr el mantenimiento de la salud de trabajadores, creando como consecuencia el difícil logro de funcionamiento correcto de las empresas donde laboran. Aunado a toda la problemática, la Organización Mundial de la Salud estima que tan solo el 5 a 10% de trabajadores de los países en desarrollo y solo 20 a 50% de los

países industrializados tienen acceso a servicios de salud ocupacional adecuados. (12)

La Organización Internacional del Trabajo registró hasta 160 millones de “enfermedades de trabajo” a nivel mundial y que dos millones de éstas concluyen en muerte. De acuerdo con estos datos, se calcula que cada minuto, mueren cuatro trabajadores por una enfermedad causada por su actividad laboral. Como consecuencia, ésta misma organización menciona que hay grandes pérdidas para las empresas debido a accidentes de trabajo, enfermedades, necesidad de rehabilitación, atención médica, restitución de equipos de trabajo y reincorporación a espacios laborales, entre otros. (14)

Los países menos adelantados se ven afectados gravemente por enfrentarse con grandes desafíos, limitaciones estructurales y abaratamiento de la mano de obra, esto debido en gran medida a la innovación tecnológica que da lugar a disrupciones económicas por fabricaciones automatizadas, generando gran desigualdad. Muchas empresas trasnacionales se establecen en México debido a los altos índices de productividad y calidad de los trabajadores, pero con bajos salarios. Esto crea un ciclo de ganancias y empleo que resulta favorecedor para los inversionistas, favorece en cierta medida a la economía mexicana, pero posteriormente se ve afectada por todas las consecuencias derivadas en los trabajadores. (16)

Las organizaciones humanas como ecosistemas deben de buscar prioritariamente el equilibrio entre sus dimensiones económica, política, física,

ambiental, social y cultural, incluyendo la satisfacción de necesidades y requerimientos de educación y salud. Los ecólogos sostienen que la actividad humana que se rige por beneficio economista altera los ecosistemas y las condiciones de vida a nivel local y nacional. Por tanto, se considera que el modelo seguido en México es insostenible, y seguirá alterando los procesos ecológicos y evolutivos a menos que los gestores del desarrollo no se limiten a aspectos solo económicos y comiencen a incluir factores culturales, sociales y ambientales. (16)

La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos posicionó a México como el país que más horas de jornada laboral tiene por trabajador al año a escala mundial, contando con 2,250 horas por trabajador al año. El país más cercano a la cifra es Costa Rica con 2121 horas. Ambos se encuentran en niveles excesivos, muy encima de otros países, como Estados Unidos con 1780 horas o Rusia con 1980 horas. Esto tiene una repercusión directa sobre el flujo económico del país, dando beneficio monetario al país, a costa de la salud de los trabajadores. La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos señala que los mexicanos laboran laboral anualmente 500 horas más que el promedio normal de trabajadores en otros países y, además, un 46% de los trabajadores tienen menos de seis días de vacaciones al año, además, las políticas empresariales son cada vez más estrictas y buscan obtener la misma cantidad de trabajo con menor personal, aun cuándo las demandas y necesidades laborales van en aumento. En México 13% de la productividad se ve afectada por agotamiento en el

trabajador, además ocupa el lugar 48 de 60 países en productividad y eficiencia, mostrando cómo entonces, se trabaja de forma excesiva y aun así la productividad y eficiencia es baja. (14, 16)

La sobrecarga de trabajo es un aspecto importante y latente para el desarrollo del síndrome de burnout en trabajadores y según la Organización Internacional del Trabajo, los factores psicosociales que se encontraron en niveles más altos en México fueron: condiciones del lugar de trabajo en un 57.3%, interacción social y aspectos organizacionales en un 49%, características del trabajo en un 32.8% y contenido del trabajo en el 31%. (11)

La Organización Internacional del Trabajo marca que en México el síndrome causa una pérdida del 60% de productividad, aumenta el abandono de la organización y los índices de rotación de personal, genera pérdidas equivalentes al 4% del Producto Interno Bruto, estimando pérdidas de 16,000 millones de pesos mexicanos anualmente. Y, además, el Gobierno de México, SEGOB 2020, menciona que la pandemia por COVID-19, aumentó las cifras de estrés físico y mental, impactando a diversas generaciones de fuerza laboral. (15)

El Workplace Wellness Council México, menciona que el estrés, la obesidad y el sobrepeso son las principales causas de ausentismo, generando en el país pérdidas de 20% de productividad anual, además de generar pérdida de 7.3% en la nómina de las empresas. Además, mencionan que un trabajador con depresión puede faltar al trabajo 25 días por año, 20 días cuando

enfrenta ataques de pánico, 14 días si padece de estrés postraumático y 20 días en caso de ansiedad. (16)

Dentro del ámbito laboral de cualquier empresa, el ser humano es el colaborador de la gestión administrativa pública, e indudablemente, los aspectos de salud impactan en su desempeño laboral, esto dado por las actividades diarias que ejecuta en el trabajo y como consecuencia genera inefectividad para el logro de metas. La efectividad de los trabajadores se crea como un modelo constructivista, que considera al recurso humano como una forma de aporte a la esencia de la laboral que desarrollan, buscando que lo realice de la forma más eficiente, potenciando el cumplimiento de las tareas de forma global. Y la gestión pública se demuestra por las instituciones mediante el interés en preocuparse por el bienestar de su personal para que logren responder mejor a su desempeño laboral. (13)

Las gestiones de localidades y municipios se reflejan en el accionar institucional, cumpliendo metas u objetivos trazados por el trabajo o planes de acción de la institución. Deben tomar acciones que aporten al desarrollo de habilidades y competencias para comprender la realidad local, problemáticas y posibles soluciones a alcanzar para beneficio de todos. Las estrategias deben ser planteadas para magnificar esfuerzos y recursos, para que las estrategias se ejecuten de forma eficiente, involucrando conocimiento y tecnología para potenciar el recurso humano. Se deben crear políticas y prácticas necesarias para la gestión en el factor humano como reclutamiento, selección, capacitación, recompensas y evaluación del desempeño. Siempre

tomando en cuenta las mejores competencias a desarrollar en cualquier empresa, que son la seguridad, protección, gestión y disciplina, que apoyan a la labor de colaboradores dentro y fuera del municipio. (13)

Uno de los antecedentes de más importancia en México fue la aprobación de la Norma Oficial Mexicana 035, por medio de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, marcando el objetivo de establecer, identificar, analizar y prevenir los factores de riesgo psicosocial y promover un entorno organizacional favorable en los centros de trabajo. Busca regular diversos factores: condiciones del ambiente de trabajo, cargas de trabajo, control sobre el trabajo, jornadas, relación trabajo- familia, liderazgo, relaciones negativas y violencia laboral. Con esto, se mencionan múltiples pautas a seguir, tanto para empleadores como para empleados. Los empleadores se marcan con la obligación de hacer evaluaciones del estado de los trabajadores con respecto a salud física y mental, además de procurar un ambiente laboral lo más seguro posible, pero como contraposición, especifica que no hay obligación de buscar consultoría ni algún tipo de asesoramiento de prevención o reducción de riesgos. Desembocando en que la mayoría de las empresas hoy en día han identificado y medido correctamente factores de riesgo psicosocial, pero no ha habido ningún plan de acción o medidas a tomar para mejoría de la salud global de los trabajadores. La norma además menciona obligaciones de los trabajadores, estableciendo que tienen que contribuir con el desarrollo de un ambiente sano, además de prevenir problemas potenciales por medio de hábitos personales. (8)

El personal de trabajadores de cualquier empresa puede contar con cierto grado de cuadros de agotamiento emocional, fatiga y depresión derivados de sus funciones laborales, por lo que la Secretaría de Salud, en términos de salud y con base en la Agenda 2030, marcó que se garantice una vida sana y promover el bienestar de todas las personas de todas las edades como uno de sus objetivos sostenibles, para que todos los trabajadores gocen de una vida sana, para así ejercer con eficiencia su trabajo profesional. (10)

Hoy en día afortunadamente se han realizado más investigaciones acerca del tema de estrés laboral de parte de muchas instituciones, tal como la Universidad Nacional Autónoma de México, los cuales han demostrado cómo la problemática va en aumento y los resultados muestran claramente que hay una relación directa entre estrés laboral y los trastornos de salud físicos y mentales en los trabajadores. De todos los estudios que se han realizado de forma reciente sobre síndrome de burnout, 42.7% fueron realizados en México y brindar información de uso potencial. El conflicto que se encuentra es que más del 50% de estos estudios fueron realizar en profesionales de la salud, mostrando la falta de importancia que hay en otros sectores de trabajadores que también sufren del síndrome. (7, 9, 12)

Esto muestra cómo ya se ha comenzado a estudiar el Síndrome en trabajadores sociales del área de salud o del área de enseñanza, como maestros o estudiantes, pero aún quedan muchos más trabajadores sociales no estudiados que tienen muchas repercusiones por el síndrome, tal como los que se encuentran en medios políticos.

Por tanto, los trabajadores del Honorable Congreso del Estado se consideran trabajadores sociales. La OMS ha catalogado al síndrome de burnout como riesgo laboral sobresaliente, incidiendo mayormente en profesionales sometidos a contacto directo con personas. El Trabajo Social es una de las profesiones de mayor riesgo de padecer síndrome de burnout, ya que usualmente se ejerce por medio de prestación de servicios a personas que atraviesan situaciones difíciles. Las características más importantes que hacen a este tipo de profesiones de riesgo, es que estos trabajadores suelen encontrarse en grandes organizaciones ocupando niveles bajos de estructura jerárquica, causando desajuste entre las expectativas propias de la profesión. Además, se encuentran en entornos altamente burocratizados, con recursos limitados y trabajan dando servicio a personas con graves problemas, que finalmente exponen al trabajador a situaciones de tensión emocional por transmisión del malestar desde el usuario, hasta el profesional. Además, muchos cargos son considerados de nivel gerencial, donde cuentan con responsabilidades dobles, la responsabilidad de manejo del personal a su cargo y la responsabilidad de presentar resultados ante alta gerencia o propietarios. (7, 16, 18)

En un estudio realizado a trabajadores sociales se encontró que muestran mayor riesgo de desarrollo de síndrome de burnout con predominancia en los niveles de agotamiento emocional y por baja realización personal, encontrando pobre relación con despersonalización. (18)

En un estudio realizado en Tijuana y Mexicali a personal del mercado laboral, se encontró que un 76.3% de la población estudiada, más de la mitad, presenta estrés en diferentes niveles de intensidad, encontrándose el mayor número en 19.7%. Tan solo el 19.7%, se encontró fuera de riesgo para padecer el síndrome. (12)

En la Universidad de Guadalajara se estudió el síndrome de burnout, obteniendo resultados de incremento en la presentación del síndrome por diversos aspectos económicos y de bajos salarios, causando que una gran parte de la población trabajadora tenga que contar con dobles jornadas laborales para lograr cubrir sus necesidades diarias, teniendo escaso descanso y recuperación. (14)

La finalidad de los estudios a realizar es la generación de medidas preventivas, comprender y registrar la presencia del fenómeno en cualquier empresa y tomar conciencia de los múltiples riesgos que genera el síndrome para los empleados y para las empresas.

Es de suma importancia que las generaciones emergentes, por medio de las cuales se sostendrá la economía del país, reconozcan y tengan el mínimo conocimiento sobre las dimensiones del síndrome de burnout y el alto potencial que tiene para causar daños de forma importante en el desempeño, además de ser un agente transgresor que puede trascender más allá de su zona de origen, dañando toda la estructura social del individuo. (15)

Se recomienda la combinación de enfoques organizacionales e individuales, ya que suelen ser la mejor manera de combatir estrés laboral y mantener enfoque en medidas trabajo- organización. Las recomendaciones se centran en utilizar herramientas de afrontamiento de estrés, psicoterapia conductual, técnicas de resolución de conflictos, mejora de relaciones interpersonales, toma de cursos para afrontamiento y disminución de estrés, realización de actividades de forma programada, obligatoria y rutinaria, planificar y diseñar relaciones interpersonales en el trabajo, mejora del soporte social entre trabajadores y superiores, intensificar y revalorizar relaciones personales, familiares y sociales. Todo esto con el objetivo de acercar a los trabajadores con la realidad laboral. (10, 12)

3. JUSTIFICACIÓN

El motivo por el cual se decidió el estudio de síndrome de burnout en los trabajadores del Honorable Congreso del Estado de Puebla, fue que gran parte de los pacientes acudían con signos y síntomas de ésta enfermedad, que es altamente común entre los trabajadores expuestos a interacción social constante, es por esto que es de gran importancia y se hace necesario estudiar su prevalencia, para posteriormente dar fundamentación y bases a cambios en los ofrecimientos de servicios médicos prestados a la enfermedad además de prevención de la misma.

4. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El síndrome de burnout es altamente común entre los trabajadores expuestos a interacción social constante, generando grandes impactos en diversas áreas de la

salud, es por esto por lo que se plantea la siguiente pregunta de investigación: “¿Cuál es la prevalencia del síndrome de burnout entre los trabajadores del Honorable Congreso del Estado de Puebla?”.

5. HIPÓTESIS

El padecimiento de síndrome de burnout se encuentra en 2 de cada 10 trabajadores del Honorable Congreso del Estado.

6. OBJETIVOS

6.1 OBJETIVOS GENERALES

Evaluar la presencia de síndrome de burnout en los trabajadores adscritos del Honorable Congreso del Estado de Puebla.

6.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Determinar el porcentaje de trabajadores del Honorable Congreso del Estado de Puebla que padecen síndrome de burnout.
2. Determinar el porcentaje de trabajadores del Honorable Congreso del Estado de Puebla que se encuentran en riesgo de padecer síndrome de burnout.
3. Aplicar el cuestionario de Maslach Burnout Inventory para evaluar presencia de síndrome de burnout.
4. Determinar la subescala con mayor prevalencia en los trabajadores del Honorable Congreso del Estado de Puebla en riesgo de padecer síndrome de burnout.

7. MATERIAL Y MÉTODOS

7.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN: Prevalencia

7.2 CARACTERÍSTICAS DEL DISEÑO

7.2.1 Por la participación del investigador: Descriptivo

7.2.2 Por la temporalidad del estudio: Transversal

7.2.3 Por la lectura de los datos: Prolectivo

7.2.4 Por el análisis de los datos: Descriptivo

7.2.5 Por el número de sedes: Unicéntrico

7.2.6 Por el tipo de población: Homodémico

7.3 UNIVERSO DE TRABAJO

7.3.1 UBICACIÓN ESPACIO- TEMPORAL

El protocolo de investigación se realizará en los trabajadores del Honorable Congreso del Estado de Puebla, en una temporalidad de agosto de 2022 a agosto de 2023, con la información obtenida por medio del cuestionario de Maslach Burnout Inventory para evaluar presencia de síndrome de burnout.

7.3.2 POBLACIÓN FUENTE

Trabajadores adscritos del Honorable Congreso del Estado de Puebla de agosto 2022 a agosto 2023.

7.3.3 POBLACIÓN ELEGIBLE

Trabajadores adscritos del Honorable Congreso del Estado de Puebla.

7.3.4 POBLACIÓN EN ESTUDIO

Trabajadores del Honorable Congreso del Estado de Puebla que cumplan con los criterios solicitados para selección de muestra de estudio.

7.3.5 CRITERIOS DE LA SELECCIÓN DE MUESTRA

7.3.5.1 CRITERIOS DE INCLUSIÓN

1. Trabajadores adscritos del Honorable Congreso del Estado de Puebla.

7.3.5.2 CRITERIOS DE EXCLUSIÓN

1. Personas que asisten al Honorable Congreso del Estado de Puebla sin ser trabajador adscrito.
2. Trabajadores provisionales del Honorable Congreso del Estado de Puebla.
3. Personal que presta sus servicios laborales en la institución, sin ser integrados en la plantilla laboral del Honorable Congreso del Estado de Puebla.

7.3.5.3 CRITERIOS DE ELIMINACIÓN

No aplica, por tipo de estudio.

7.4 ESTRATEGIA DE MUESTREO: Probabilístico.

7.5 TAMAÑO DE LA MUESTRA:

Por fórmula. Se cuenta con un tamaño de población de 163 personas, obteniendo un tamaño de muestra necesario por medio de Raosoft de 103 personas con un margen de error de 5%, nivel de confianza de 90% y variabilidad de 50%.

7.6 DEFINICIÓN DE LAS VARIABLES Y ESCALAS DE MEDICIÓN

7.6.1 NOMBRE DE LA VARIABLE: SÍNDROME DE BURNOUT - ESTRÉS LABORAL CRÓNICO (Cuestionario de Maslach Burnout Inventory).

7.6.1.1 DEFINICIÓN CONCEPTUAL: El síndrome de burnout es una respuesta inapropiada a un estrés emocional crónico que se caracteriza por una serie de alteraciones físicas, conductuales y emocionales que tienen origen en factores laborales, individuales y sociales, con mayor ocurrencia si en el desarrollo del trabajo se da un intercambio relacional intenso y duradero entre el trabajador y el cliente.

7.6.1.2 DEFINICIÓN OPERACIONAL: Variable multidimensional que se evalúa mediante el Cuestionario de Maslach Burnout Inventory, compuesto por 22 ítems, evalúa tres dimensiones: cansancio emocional, que describe la

sensación de estar exhausto emocionalmente por el trabajo y con menor capacidad de entrega a los demás; despersonalización, que marca la respuesta impersonal y fría hacia los pacientes; y realización personal, que expresa sentimientos de competencia y éxito. Las puntuaciones altas en despersonalización y cansancio emocional y baja en realización personal dan diagnóstico del síndrome.

7.6.1.3 TIPO DE VARIABLE: Cualitativa

7.6.1.4 ESCALA DE MEDICIÓN: Ordinal

7.7 CUADRO DE VARIABLES

NOMBRE DE LA VARIABLE	DIMENSIÓN	TIPO DE VARIABLES	ESCALA DE MEDICIÓN
Síndrome de burnout – Estrés laboral crónico (Cuestionario de Maslach Burnout Inventory)	Agotamiento emocional	Cualitativa	Ordinal
	Despersonalización	Cualitativa	Ordinal
	Realización personal	Cualitativa	Ordinal

7.8 ANÁLISIS ESTADÍSTICO: Estadística descriptiva e inferencial.

7.9 ESTRATEGIA DE TRABAJO

El presente protocolo de investigación pretende demostrar la prevalencia de síndrome de burnout entre los trabajadores del Honorable Congreso del Estado de Puebla mediante la recolección de datos de cada trabajador a través de la aplicación del cuestionario de Maslach Burnout Inventory elaborados en formulario de Google

7.10 APLICACIÓN DE LA ENCUESTA

El Cuestionario de Maslach Burnout Inventory (Anexo 1), se utilizará para la recolección de datos sobre el tema de la investigación, será aplicada por el investigador principal por medio de correos electrónicos de los trabajadores del Honorable Congreso del Estado de Puebla y por medio de difusión de código QR para su escaneo y vinculación a la encuesta.

7.11 OBTENCIÓN DE RESULTADOS

Los datos recabados se descargarán en el programa de cómputo Excel y, una vez adquirida la información, se ordenarán, se agruparán y clasificarán los resultados de cada medición, en función de los criterios establecidos al objeto de investigación en cuadro factoriales y, a través del programa de cómputo IBM SPSS Statistics, se procederá a realizar el análisis de los resultados.

7.12 ANÁLISIS DE RESULTADOS

Una vez vaciados los datos en el programa de cómputo, se procederá a ejecutar el análisis estadístico correspondiente.

7.13 INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

Los resultados se interpretarán con base a las publicaciones coincidentes en contenido al estudio en caso de que existan, si no, se constituirá en un trabajo inédito. También se deberá considerar la hipótesis de trabajo antes expuesta.

7.14 RECURSOS

7.14.1 HUMANOS: Investigadora principal MPSS Ana Luisa Gaxiola Del Barco, asesor metodológico Dr. Carlos César Robles Carrillo, asesor estadístico Lic. Heriberto Vázquez Serna y población participante en la investigación conformada por los trabajadores del Honorable Congreso del Estado de Puebla.

7.14.2 MATERIALES: Se hace uso de material tecnológico como ordenador portátil con plataformas digitales como Google Forms, Raosoft, Google Academics y programas de ordenador como Excel, PowerPoint y IBM SPSS Statistics.

7.14.3 FINANCIEROS: El proyecto de investigación no plantea requerimientos financieros por lo cual dichos recursos no son relevantes en el caso de la investigación presente.

9. BIOÉTICA

9.1 Se mantendrá confidencialidad en el manejo de los datos recopilados con la autorización de la entidad respectiva, y se asegurará el derecho a decidir a participar en el estudio, continuar en él o abandonarlo cuando lo considere necesario, sin embargo, este estudio no comprende ningún riesgo ni consecuencia negativa para el individuo, se trata de un procedimiento totalmente carente de riesgo y además, los investigadores se hacen responsables de cumplir con los códigos éticos establecidos en la declaración de Helsinki, así como con las normas, leyes y reglamentos específicos establecidos en México.

9.2 El artículo 17 relativo a los aspectos éticos de la investigación en seres humanos de la Ley General de Salud, hace referencia a la clasificación de tipos de estudios y de acuerdo con la misma, se puede determinar la presente investigación como carente de riesgo.

10. REFERENCIAS: Estilo Vancouver.

1. Salomón S, Valdez P. Síndrome de burnout en el siglo XXI: ¿Lograremos vencerlo algún día? Revista Argentina de Medicina. 2019 Abril; 7(1).
2. Güler Y, Şengül S, Çalış H, Karabulut Z. Burnout syndrome should not be underestimated. REV ASOCC MED BRAS. 2019; 65(11).

3. Davila C. NEUROENDOCRINE INSIGHTS INTO BURNOUT SYNDROME. Acta Endocrinologia. 2019; 15(3).
4. Guerrero E, Guerrero M, García A, Moreno J, García M. Quality of working life, psychosocial factors, burnout syndrome and emotional intelligence. International Journal of Environmental Research and Public Health. 2020 Diciembre; 17(9550).
5. López G, Pérez M, Pérez R, Pérez D. Síndrome de burnout y efectos adversos: la prevención ineludible. Elsevier. 2021; 10(21).
6. Braco C. Síndrome de burnout y fatiga laboral. Revista Interdisciplinaria de Humanidades, Educación, Ciencia y Tecnología. 2020; 6(1).
7. Treviño E, Treviño R, Segovia S, Reyna F, Vallejo B. Burnout en las Pymes: Una aproximación desde el nivel gerencial. AD- Minister. 2019 Julio-Diciembre;(35).
8. Cuevas L. Diseño de herramientas para la prevención del síndrome de Burnout. Repositorio Institucional de la Universidad Iberoamericana de Puebla. 2022.
9. Espinoza M. El síndrome de burnout y su influencia en las instituciones de educación básica en México. 2019. Tesis. Tecnológico de Monterrey.
10. Mejía F, Rodríguez S, Sánchez I, Rosas M, Rojas J. Evaluación del riesgo de síndrome de Burnout en personal de salud adscrito a la jurisdicción sanitaria

- no. VII, Veracruz, México. Red Iberoamericana de academias de Investigación. 2021 Octubre;(7).
11. Villamar D, Juárez A, González I, Osnaya M. Factores psicosociales y síndrome de Burnout en académicos de una universidad pública de México. Propósitos y Representaciones. 2019 Septiembre; 7(3).
 12. Macías S, Baez Y. Impacto del síndrome de Burnout en el sector industrial de Baja California. Revista electrónica de Ingeniería y Tecnología de la Universidad Autónoma de Zacatecas. 2019 Mayo- Agosto; 13(2).
 13. León C. Influencia del síndrome de burnout en la efectividad del desempeño laboral en la municipalidad distrital de Jesús Nazareno 2022. Ciencia Latina Revista Multidisciplinar. 2022 Mayo; VI(3).
 14. Ruiz L. La Antigüedad Laboral y su relación con el Síndrome Quemado por el Trabajo (Burnout) en los servidores públicos de un organismo autónomo del Gobierno del Estado en el periodo junio- agosto 2015. 2019. Tesis. Universidad Veracruzana.
 15. González E, Martínez R, Catache M, Pedroza G. Síndrome de Burnout, la Enfermedad Menos Preciada del Siglo XXI. Revista Ingeniería y Gestión Industrial. 2020; II(3).

16. Aguilar M, Luna J, Tovar A, Blancarte E. Síndrome de burnout. Biodesarrollo y reversión de impactos en el sector de la salud del estado de Guanajuato, México. *Región y sociedad*. 2020;(32).
17. Jovanovic V, Hinic D, Dzamonja T, Stamatovic B, Gajic T, Mihajlovic G. Individual- psychological factors and perception of social support in burnout syndrome. *Vojnosanit Pregl*. 2021; 78(9).
18. Morales Z, Pérez S, Rodríguez G. Estudio exploratorio sobre el síndrome de burnout en la profesión de trabajo social y su relación con variables del contexto laboral. *Global Social Work*. 2020 Julio-Diciembre; 10(19).
19. Carlotto M, Cámara S. Burnout syndrome in public servants: prevalence and association with occupational stressors. *Psico-USF*. 2019 Julio-Septiembre; 24(3).
20. Marín C, Zamora P. La neurodidáctica y la educación emocional para combatir el síndrome de Burnout. *Revista Internacional de Apoyo a la Inclusión, Logopedia, Sociedad y Multiculturalidad*. 2021; 7(1).

11. ANEXOS

11.1 ANEXO 1: EVALUACIÓN DE SÍNDROME DE BURNOUT POR ESTRÉS LABORAL – CUESTIONARIO MASLACH BURNOUT INVENTORY

EVALUACIÓN DE SÍNDROME DE BURNOUT POR ESTRÉS LABORAL - CUESTIONARIO MASLACH BURNOUT INVENTORY

El síndrome de Burnout es el agotamiento físico y mental debido a estrés laboral crónico, que causa alteraciones en la personalidad y autoestima del profesional. Este cuestionario de 22 preguntas evalúa la presencia e intensidad con la que se sufre del síndrome de burnout y evaluará los sentimientos y actitudes del profesional en su entorno laboral.

INSTRUCCIONES: Seleccione la opción que mejor describa la frecuencia con que siente lo que mencionan los enunciados. Duración de aproximadamente 10 minutos y recibirá una respuesta a su correo con el resultado en las 72 horas posteriores a la realización.

Este cuestionario es anónimo, confidencial y forma parte de una investigación propia en colaboración con la Universidad Popular Autónoma del Estado de Puebla, no tiene fines de lucro, es estrictamente educativo y se prohíbe el uso para fines distintos a los del autor.

1. Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo.

Marca solo un óvalo.

- 0= Nunca
- 1= Pocas veces al año
- 2= Una vez al mes
- 3= Más de una vez al mes
- 4= Una vez a la semana
- 5= Más de una vez a la semana
- 6= Todos los días

2. Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío.

Marca solo un óvalo.

- 0= Nunca
- 1= Pocas veces al año
- 2= Una vez al mes
- 3= Más de una vez al mes
- 4= Una vez a la semana
- 5= Más de una vez a la semana
- 6= Todos los días

3. Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado.

Marca solo un óvalo.

- 0= Nunca
- 1= Pocas veces al año
- 2= Una vez al mes
- 3= Más de una vez al mes
- 4= Una vez a la semana
- 5= Más de una vez a la semana
- 6= Todos los días

4. Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa.

Marca solo un óvalo.

- 0= Nunca
- 1= Pocas veces al año
- 2= Una vez al mes
- 3= Más de una vez al mes
- 4= Una vez a la semana
- 5= Más de una vez a la semana
- 6= Todos los días

5. Siento que mi trabajo me desgasta.

Marca solo un óvalo.

- 0= Nunca
- 1= Pocas veces al año
- 2= Una vez al mes
- 3= Más de una vez al mes
- 4= Una vez a la semana
- 5= Más de una vez a la semana
- 6= Todos los días

6. Me siento frustrado en mi trabajo.

Marca solo un óvalo.

- 0= Nunca
- 1= Pocas veces al año
- 2= Una vez al mes
- 3= Más de una vez al mes
- 4= Una vez a la semana
- 5= Más de una vez a la semana
- 6= Todos los días

7. Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo.

Marca solo un óvalo.

- 0= Nunca
- 1= Pocas veces al año
- 2= Una vez al mes
- 3= Más de una vez al mes
- 4= Una vez a la semana
- 5= Más de una vez a la semana
- 6= Todos los días

8. Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa.

Marca solo un óvalo.

- 0= Nunca
- 1= Pocas veces al año
- 2= Una vez al mes
- 3= Más de una vez al mes
- 4= Una vez a la semana
- 5= Más de una vez a la semana
- 6= Todos los días

9. Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.

Marca solo un óvalo.

- 0= Nunca
- 1= Pocas veces al año
- 2= Una vez al mes
- 3= Más de una vez al mes
- 4= Una vez a la semana
- 5= Más de una vez a la semana
- 6= Todos los días

10. Siento que estoy tratando a algunos clientes o compañeros de trabajo de forma indiferente.

Marca solo un óvalo.

- 0= Nunca
- 1= Pocas veces al año
- 2= Una vez al mes
- 3= Más de una vez al mes
- 4= Una vez a la semana
- 5= Más de una vez a la semana
- 6= Todos los días

11. Siento que me he hecho más duro con la gente.

Marca solo un óvalo.

- 0= Nunca
- 1= Pocas veces al año
- 2= Una vez al mes
- 3= Más de una vez al mes
- 4= Una vez a la semana
- 5= Más de una vez a la semana
- 6= Todos los días

12. Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.

Marca solo un óvalo.

- 0= Nunca
- 1= Pocas veces al año
- 2= Una vez al mes
- 3= Más de una vez al mes
- 4= Una vez a la semana
- 5= Más de una vez a la semana
- 6= Todos los días

13. Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis clientes o compañeros de trabajo.

Marca solo un óvalo.

- 0= Nunca
- 1= Pocas veces al año
- 2= Una vez al mes
- 3= Más de una vez al mes
- 4= Una vez a la semana
- 5= Más de una vez a la semana
- 6= Todos los días

14. Me parece que los clientes o compañeros de trabajo me culpan de alguno de sus problemas.

Marca solo un óvalo.

- 0= Nunca
- 1= Pocas veces al año
- 2= Una vez al mes
- 3= Más de una vez al mes
- 4= Una vez a la semana
- 5= Más de una vez a la semana
- 6= Todos los días

15. Siento que puedo entender fácilmente a clientes y compañeros de trabajo.

Marca solo un óvalo.

- 0= Nunca
- 1= Pocas veces al año
- 2= Una vez al mes
- 3= Más de una vez al mes
- 4= Una vez a la semana
- 5= Más de una vez a la semana
- 6= Todos los días

16. Siento que trato con mucha eficacia los problemas en mi trabajo.

Marca solo un óvalo.

- 0= Nunca
- 1= Pocas veces al año
- 2= Una vez al mes
- 3= Más de una vez al mes
- 4= Una vez a la semana
- 5= Más de una vez a la semana
- 6= Todos los días

17. Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo.

Marca solo un óvalo.

- 0= Nunca
- 1= Pocas veces al año
- 2= Una vez al mes
- 3= Más de una vez al mes
- 4= Una vez a la semana
- 5= Más de una vez a la semana
- 6= Todos los días

18. Me siento con mucha energía en mi trabajo.

Marca solo un óvalo.

- 0= Nunca
- 1= Pocas veces al año
- 2= Una vez al mes
- 3= Más de una vez al mes
- 4= Una vez a la semana
- 5= Más de una vez a la semana
- 6= Todos los días

19. Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis clientes o compañeros de trabajo.

Marca solo un óvalo.

- 0= Nunca
- 1= Pocas veces al año
- 2= Una vez al mes
- 3= Más de una vez al mes
- 4= Una vez a la semana
- 5= Más de una vez a la semana
- 6= Todos los días

20. Me siento estimado después de haber trabajado íntimamente con mis clientes o compañeros de trabajo.

Marca solo un óvalo.

- 0= Nunca
- 1= Pocas veces al año
- 2= Una vez al mes
- 3= Más de una vez al mes
- 4= Una vez a la semana
- 5= Más de una vez a la semana
- 6= Todos los días

21. Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.

Marca solo un óvalo.

- 0= Nunca
- 1= Pocas veces al año
- 2= Una vez al mes
- 3= Más de una vez al mes
- 4= Una vez a la semana
- 5= Más de una vez a la semana
- 6= Todos los días

22. Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.

Marca solo un óvalo.

- 0= Nunca
- 1= Pocas veces al año
- 2= Una vez al mes
- 3= Más de una vez al mes
- 4= Una vez a la semana
- 5= Más de una vez a la semana
- 6= Todos los días

Universidad Popular Autónoma del Estado de Puebla

INFORME DE INVESTIGACIÓN

Síndrome de burnout en los trabajadores del Honorable Congreso del Estado de Puebla

Alumna:

Ana Luisa del Barco

MPSS Ana Luisa Gaxiola Del Barco

Matrícula: 9010841 ID:3401865

Tutor:

Carlos César Robles Carrillo

Dr. Carlos César Robles Carrillo

U UPAEP

Decanato de
Ciencias Médicas

Resumen

El síndrome de burnout es una respuesta inapropiada a un estrés emocional crónico que se caracteriza por cansancio físico y psicológico, se compone de tres factores: alto agotamiento emocional, alta despersonalización y baja realización personal. Está caracterizado por presentarse como consecuencia de la exposición a estresores laborales tiene mayor ocurrencia en trabajadores sociales, por lo que es de importancia conocer la prevalencia del síndrome de burnout entre los trabajadores del Honorable Congreso del Estado de Puebla. Se encontró una prevalencia del síndrome en 2 de cada 10 trabajadores, con relación directa a las variables: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal; con diferencia de significancias al relacionar al género.

Palabras clave: síndrome de burnout, estrés laboral crónico, salud mental, trabajador social.

Abstrac

Burnout syndrome is an inappropriate response to chronic emotional stress that is characterized by physical and psychological exhaustion and is made up of three factors: high emotional exhaustion, high depersonalization, and low personal fulfillment. It is characterized by presenting the exposure to work stressors, it has higher occurrences in social workers, so it is important to know the prevalence of burnout syndrome among workers of the Honorable Congress of the State of Puebla. A prevalence of the syndrome was found in 2 out of 10 workers, directly related to

the variables: emotional exhaustion, depersonalization, and personal fulfillment; with difference of meanings when relating to gender.

Keywords: burnout syndrome, chronic job stress, mental health, social worker.

El síndrome de burnout fue descrito por primera vez por Freudenberg en 1974, al cual definió como una respuesta a largo plazo, generada por estrés debido a malas condiciones laborales en el lugar de trabajo. Se entiende en la actualidad como una serie de alteraciones físicas, conductuales y emocionales que tienen origen en factores laborales, individuales y sociales. Está caracterizado por presentarse como consecuencia de la exposición a estresores laborales y tiene mayor ocurrencia si en el desarrollo del trabajo se da un intercambio relacional intenso y duradero entre el trabajador y el cliente. (1, 5)

El síndrome de burnout está constituido por diferentes etapas o estadios con diferentes características y de gran importancia. En la primera etapa, el trabajador presenta desequilibrio entre demandas laborales y recursos materiales y humanos, que provocan estrés agudo. La segunda etapa se caracteriza por un sobreesfuerzo de parte del trabajador para adaptarse a las demandas, que funciona transitoriamente, mientras aparecen de forma paulatina síntomas de menor compromiso, alienación y reducción de metas laborales. En la tercera etapa aparece el síndrome de desgaste profesional con síntomas psicósomáticos como: cefalea, dolor osteomuscular, molestia gastrointestinal, pérdida de peso, obesidad,

cansancio crónico, insomnio, alteraciones menstruales, entre otros; síntomas conductuales como: ausentismo laboral, abuso y dependencia de drogas, alcohol, café, consumo elevado de cigarrillos y conductas de alto riesgo como conducción temeraria; síntomas emocionales como: distanciamiento afectivo, ansiedad, irritabilidad, actitud insensible, cruel o cínica; síntomas defensivos como: negación de emociones y conductas ya mencionadas. Finalmente, en la cuarta etapa se presenta deterioro importante psíquico y físico, con presentación de bajas frecuentes, ausentismo laboral y falta de eficacia en realización de tareas, convirtiéndose en riesgoso. (1)

La Organización Mundial De La Salud dictó que las personas económicamente activas pasan al menos una tercera parte de su tiempo en su lugar de trabajo, donde las condiciones laborales tienen efectos considerables en su salud. Factores de riesgo psicosociales en el trabajo, tales como el estrés, síndrome de burnout o violencia intralaboral, están ganando mucha más relevancia en países desarrollados. (3)

Es más común encontrar el síndrome en profesionales que trabajan en contacto directo con usuarios de los servicios que requieren entrega, compromiso, perfección, exigencia y servicio a los demás. Por estas razones, las profesiones con mayor prevalencia de este síndrome son el caso de trabajadores sanitarios, de la educación o del ámbito social. Por ejemplo, en el personal de enfermería y personal de asistencia de salud se presenta en un 30 a 50% de la totalidad. En el estudio Minimizing Error, Maximizing Outcome (MEMO) se reportó que los trabajadores

estresados e insatisfechos laboralmente tienen mayor probabilidad de cometer errores y de ofrecer una atención subóptima al cliente. (1, 2, 4).

Una encuesta sobre condiciones de trabajo en España realizada por el Instituto Nacional de la Seguridad e Higiene en el Trabajo, demostró que los factores psicosociales fueron la causa principal de accidentes y enfermedades presentados en el ambiente laboral. (3)

Es de gran importancia reconocer que la inadecuada organización laboral de las instituciones incrementa la sensación de que el trabajo es un castigo o un sufrimiento, dado por estructuras rígidas, impersonales, sin comunicación fluida, sin participación, con liderazgos autocráticos en climas organizacionales estresantes, indiferentes, poco estimulantes o agresivos. El síndrome de burnout lleva a la pérdida de autoestima, formando grupos de trabajadores que pueden generalizar el burnout en el ambiente laboral, facilitar el cinismo colectivo, declinar iniciativas de mejora y cambio, finalmente dando un clima de desvinculación social y moral grupal de derrotismo y abandono, creando entonces trabajadores infelices, poco productivos y con poco sentido de búsqueda de cambio hacia la mejoría. (1)

La presentación de síndrome de burnout se traduce en una gran pérdida en eficiencia en cualquier empresa y una gran pérdida de calidad de vida para cualquier trabajador, es imperativo considerar este síndrome como un gran problema de salud mundial y realizar acciones de cambio al respecto.

En México el estrés laboral es un problema real, latente y que se encuentra en constante crecimiento, causa grandes padecimientos y consecuencias en los trabajadores.

El Centro Estatal de Vigilancia Epidemiológica y Control de Enfermedades, menciona que al menos 40% de los trabajadores mexicanos se encuentran pasando por estrés laboral, intuyendo entonces que alrededor de 18.4 millones de personas conviven diariamente con estrés. Además, mencionan que un cuarto del total de los infartos que se dan en México, son causados por estrés de tipo laboral. El Instituto Mexicano del Seguro Social reportó un incremento del 57% de casos de infarto en la población mexicana trabajadora en los últimos años. Esto termina causando pérdidas anuales cercanas a los 50,000 millones de dólares, según la Organización Mundial de la Salud. (6)

La OMS ha catalogado al síndrome de burnout como riesgo laboral sobresaliente, incidiendo mayormente en profesionales sometidos a contacto directo con personas. Se han realizado más investigaciones acerca del tema de estrés laboral de parte de muchas instituciones, tal como la Universidad Nacional Autónoma de México, los cuales han demostrado cómo la problemática va en aumento y los resultados muestran claramente que hay una relación directa entre estrés laboral y los trastornos de salud físicos y mentales en los trabajadores. De todos los estudios que se han realizado de forma reciente sobre síndrome de burnout, 42.7% fueron realizados en México y brindar información de uso potencial. El conflicto que se encuentra es que más del 50% de estos estudios fueron realizar

en profesionales de la salud, mostrando la falta de importancia que hay en otros sectores de trabajadores que también sufren del síndrome. (6, 8, 9)

Esto muestra cómo ya se ha comenzado a estudiar el Síndrome en trabajadores sociales del área de salud o del área de enseñanza, como maestros o estudiantes, pero aún quedan muchos más trabajadores sociales no estudiados que tienen muchas repercusiones por el síndrome, tal como los del medio político. Los trabajadores del Honorable Congreso del Estado se consideran trabajadores sociales.

En México, se aprobó la Norma Oficial Mexicana 035, por medio de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, marcando el objetivo de establecer, identificar, analizar y prevenir los factores de riesgo psicosocial y promover un entorno organizacional favorable en los centros de trabajo. Busca regular diversos factores: condiciones del ambiente de trabajo, cargas de trabajo, control sobre el trabajo, jornadas, relación trabajo- familia, liderazgo, relaciones negativas y violencia laboral. Con esto, se mencionan múltiples pautas a seguir, tanto para empleadores como para empleados. Los empleadores se marcan con la obligación de hacer evaluaciones del estado de los trabajadores con respecto a salud física y mental. (7)

Ante esto, se buscó el apoyo del primer paso en la evaluación de la salud mental de los trabajadores mediante esta investigación, con el fin de determinar el porcentaje de trabajadores en el Honorable Congreso del Estado de Puebla que padecen síndrome de burnout, aquellos que se encuentran en riesgo de padecerlo

y determinar la subescala que se ve mayormente asociada a la aparición el síndrome. Finalmente, con la investigación se comprobó la prevalencia de síndrome de burnout entre 2 de cada 10 de los trabajadores del Honorable Congreso del Estado de Puebla.

Método

Sujetos

Los sujetos de estudio fueron trabajadores adscritos del Honorable Congreso del Estado de Puebla durante el periodo de agosto de 2022 a julio de 2023, de los cuales se contó con un tamaño de población de 163 personas, obteniendo un tamaño de muestra necesario por medio de Raosoft de 103 personas con un margen de error de 5%, nivel de confianza de 90% y variabilidad de 50%. De los cuales, fueron 63 hombres y 40 mujeres. Se descartó a aquellos asistentes o trabajadores provisionales que no fueran trabajadores adscritos del Honorable Congreso del Estado de Puebla.

Instrumentos

Para la recolección de información acerca del padecimiento de síndrome de burnout se aplicó el Cuestionario de Maslach Burnout Inventory el cual se aplicó mediante un formulario en la plataforma digital de Google Forms y tiene una alta

consistencia interna, con fiabilidad cercana al 90% para el diagnóstico del síndrome de burnout. Este se realiza en 10 a 15 minutos. Consta de 22 ítems, con respuestas en escala de Likert de 7 opciones en relación con la frecuencia en que se experimentan ciertas sensaciones relacionadas con el trabajo. Se puede tener una puntuación de 0 a 6 para cada ítem y tienes tres dimensiones: cansancio emocional con 9 ítems, que describe la sensación de estar exhausto emocionalmente por el trabajo y con menor capacidad de entrega a los demás; despersonalización, con 5 ítems, que marca la respuesta impersonal y fría hacia los pacientes; y realización personal, con 8 ítems, que expresa sentimientos de competencia y éxito. Las puntuaciones altas en despersonalización (10 puntos o más) y cansancio emocional (27 puntos o más) y baja en realización personal (0 a 30 puntos) dan diagnóstico del síndrome.

Procedimiento

Se encuestaron a 103 trabajadores del Honorable Congreso del Estado de Puebla mediante la realización de un Cuestionario de Maslach Burnout Inventory creado por la investigadora principal en Google Forms, dando instrucciones claras y precisas acerca de la forma correcta de contestar las 22 preguntas del cuestionario, recalcando la necesidad de contestar todas las preguntas además de hacer uso de respuestas reales y se aseguró la confidencialidad y anonimato de las respuestas. Los datos obtenidos se recopilaron en una base de datos en Excel para su proceso estadístico posterior. Y se contestó el resultado de cada trabajador con un correo electrónico informando el resultado de su cuestionario, además de infografía para mejoramiento de salud mental laboral.

Diseño

El tipo de investigación fue de prevalencia, con características de diseño descriptivo, transversal, prolectivo, unicéntrico y homodémico. El tamaño total de muestra estudiada fue de 103 trabajadores del Honorable Congreso del Estado de Puebla, calculada con una estrategia de muestreo probabilístico por fórmula. En quienes se estudió la variable independiente siendo el estrés laboral crónico y la variable dependiente el síndrome de burnout.

Resultados

El registro de la base de datos se procesó mediante estadística descriptiva y estadística inferencial, mediante el programa estadístico IBM SPSS Statistics. Se obtuvieron datos de 103 personas distintas (63 masculinos y 40 femeninas), obteniendo un resultado positivo para síndrome de burnout en 24 personas (23%) y negativo para 79 personas (77%). Del total de las personas con un resultado positivo, corresponden a 20 masculinos (83%) y 4 mujeres (17%).

La evaluación del síndrome de burnout mediante el Cuestionario de Maslach Burnout Inventory evalúa tres subescalas de importancia: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal. Se obtuvo promedio de todos los puntajes de cada subescala, obteniendo 16 en agotamiento personal, 6 en despersonalización y 35 en realización personal. Se relaciona la importancia que

tiene cada factor para la presentación de síndrome de burnout. El agotamiento emocional se encontró mayormente en niveles bajos, con una frecuencia de 68 personas (66%), seguido de niveles altos con una frecuencia de 25 personas (24.3%) (Figura 1). La despersonalización fue igualmente más en niveles bajos, con una frecuencia de 73 personas (70.9%), seguido de nivel alto, con 19 personas (18.4%) (Figura 2). Y la realización personal también fue mayor en niveles bajos en la mayoría, presentándose en frecuencia de 40 personas (38.8%) y seguido por nivel intermedio con frecuencia de 35 personas (34%) (Figura 3).

Además, se relacionó el factor de agotamiento emocional, despersonalización y realización personal, con el síndrome de burnout y con el género de los trabajadores estudiados. Primero se relacionó el agotamiento emocional con la presencia de síndrome de burnout calculando chi cuadrado de Pearson total de 12,798 (gl=2, sig=,002), de los cuales los hombres obtuvieron un chi cuadrado de 10,829 (gl=1, sig =,001) y en las mujeres un chi cuadrado de 1,212 (gl=2, sig ,545) (Tabla 1). La despersonalización, tuvo un chi cuadrado de 9,097 (gl=2, sig=,011) para el total de estudiados, y en la diferencia por género, los hombres obtuvieron un chi cuadrado de 8,844 (gl=2, sig=,012) y en mujeres de 1,111 (gl=2, sig=,574) (Tabla 2). Y, por último, la realización personal en el total de los estudiados obtuvo chi cuadrada de 15,471 (gl=2, sig=,000), y en este caso, el de los hombres fue de 25, 124 (gl=2, sig=,000) y las mujeres de 3,865 (gl=2, sig= ,145) (Tabla 3).

Discusión

Los resultados obtenidos muestran que el 23% de los trabajadores estudiados presentan síndrome de burnout, lo cual apoya la hipótesis inicial, que menciona que 2 de cada 10 trabajadores del Honorable Congreso del Estado de Puebla padece síndrome de burnout. En general los datos comprueban la existencia del síndrome de burnout en la minoría de los trabajadores, ya que se encontraron mayormente niveles bajos de agotamiento emocional, bajos de despersonalización y bajos de realización personal y como antes se comentó, el diagnóstico de síndrome de burnout se da gracias a puntuaciones altas en agotamiento emocional y despersonalización y baja en realización personal. Esto además habla de la baja realización personal como la variable más prevalente entre los trabajadores para el desarrollo del síndrome.

Además, se mostró la relación de las variables estudiadas de agotamiento emocional, despersonalización y realización personal con el síndrome de burnout, encontrando relación positiva con todas las variables por obtención de significancias menores a 0.05. Es importante mencionar que se encontró diferencia en las significancias cuando se desplegó por género, encontrando relación directa de las variables con los hombres para generar síndrome de burnout por obtención de significancias menores a 0.05, pero no se encontró relación en el caso de las mujeres, ya que sus significancias fueron todas mayores a 0.05. El Centro Estatal de Vigilancia Epidemiológica y Control de Enfermedades, menciona que el 40% de

los trabajadores mexicanos se encuentra pasando por estrés laboral crónico, en comparación se encuentra que el 23% de los trabajadores del Honorable Congreso del Estado se encuentran cursando con estrés laboral crónico, por lo que se infiere que hay menores niveles de estrés laboral en comparación a la media del país.

Conclusiones

Se comprobó la prevalencia de síndrome de burnout entre los trabajadores del Honorable Congreso del Estado de Puebla, con una frecuencia de 2 de cada 10 trabajadores. Además, se encontró relación entre el síndrome de burnout y las tres variables: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal. Respecto a la diferencia de relación de las variables dependiendo del género, es de importancia mencionar que se contó con más personas participantes masculinas que femeninas, lo cual podría explicar la diferencia en las significancias. La presentación de síndrome de burnout se traduce en una gran pérdida en eficiencia en cualquier empresa y una gran pérdida de calidad de vida para cualquier trabajador, es imperativo considerar este síndrome como un gran problema de salud mundial y realizar acciones de cambio al respecto para prevenir la aparición de éste y muchos otros padecimientos psiquiátricos.

Referencias

1. S, Valdez P. Síndrome de burnout en el siglo XXI: ¿Lograremos vencerlo algún día? Revista Argentina de Medicina. 2019 Abril; 7(1).
2. Güler Y, Şengül S, Çalış H, Karabulut Z. Burnout syndrome should not be underestimated. REV ASOCC MED BRAS. 2019; 65(11).
3. Guerrero E, Guerrero M, García A, Moreno J, García M. Quality of working life, psychosocial factors, burnout syndrome and emotional intelligence. International Journal of Environmental Research and Public Health. 2020 Diciembre; 17(9550).

4. López G, Pérez M, Pérez R, Pérez D. Síndrome de burnout y efectos adversos: la prevención ineludible. Elsevier. 2021; 10(21).
5. Braco C. Síndrome de burnout y fatiga laboral. Revista Interdisciplinaria de Humanidades, Educación, Ciencia y Tecnología. 2020; 6(1).
6. Treviño E, Treviño R, Segovia S, Reyna F, Vallejo B. Burnout en las Pymes: Una aproximación desde el nivel gerencial. AD- Minister. 2019 Julio-Diciembre;(35).
7. Cuevas L. Diseño de herramientas para la prevención del síndrome de Burnout. Repositorio Institucional de la Universidad Iberoamericana de Puebla. 2022.
8. Espinoza M. El síndrome de burnout y su influencia en las instituciones de educación básica en México. 2019. Tesis. Tecnológico de Monterrey.
9. Macías S, Baez Y. Impacto del síndrome de Burnout en el sector industrial de Baja California. Revista electrónica de Ingeniería y Tecnología de la Universidad Autónoma de Zacatecas. 2019 Mayo- Agosto; 13(2).

Tablas

Tabla 1: Pruebas de chi-cuadrado: Síndrome de burnout, agotamiento emocional y género.

	GÉNERO	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Masculino	Chi-cuadrado de Pearson	10,829 ^b	1	,001
	Corrección de continuidad ^c	8,915	1	,003
	Razón de verosimilitud	15,758	1	,000
	Prueba exacta de Fisher			
	Asociación lineal por lineal	10,657	1	,001
	N de casos válidos	63		
Femenino	Chi-cuadrado de Pearson	1,212 ^d	2	,545
	Razón de verosimilitud	1,979	2	,372
	Asociación lineal por lineal	1,105	1	,293
	N de casos válidos	40		
Total	Chi-cuadrado de Pearson	12,798 ^a	2	,002
	Razón de verosimilitud	18,312	2	,000
	Asociación lineal por lineal	12,441	1	,000

N de casos válidos	103		
--------------------	-----	--	--

a. 1 casillas (16.7%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 2.33.

b. 0 casillas (.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 5.40.

c. Sólo se ha calculado para una tabla 2x2

d. 3 casillas (50.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .80.

Tabla 2: Pruebas de chi-cuadrado: Síndrome de burnout, despersonalización y género.

GÉNERO		Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Masculino	Chi-cuadrado de Pearson	8,844 ^b	2	,012
	Razón de verosimilitud	12,527	2	,002
	Asociación lineal por lineal	4,082	1	,043
	N de casos válidos	63		
Femenino	Chi-cuadrado de Pearson	1,111 ^c	2	,574
	Razón de verosimilitud	1,893	2	,388
	Asociación lineal por lineal	1,006	1	,316
	N de casos válidos	40		
Total	Chi-cuadrado de Pearson	9,097 ^a	2	,011
	Razón de verosimilitud	12,969	2	,002
	Asociación lineal por lineal	3,583	1	,058
	N de casos válidos	103		

a. 2 casillas (33.3%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 2.56.

b. 2 casillas (33.3%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 2.86.

c. 4 casillas (66.7%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .20.

Tabla 3: Pruebas de chi-cuadrado: Síndrome de burnout, realización personal y género.

GÉNERO		Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Masculino	Chi-cuadrado de Pearson	23,760 ^b	2	,000
	Razón de verosimilitud	25,124	2	,000
	Asociación lineal por lineal	11,011	1	,001
	N de casos válidos	63		
Femenino	Chi-cuadrado de Pearson	3,865 ^c	2	,145
	Razón de verosimilitud	4,237	2	,120
	Asociación lineal por lineal	,004	1	,947
	N de casos válidos	40		

Total	Chi-cuadrado de Pearson	15,471 ^a	2	,000
	Razón de verosimilitud	14,325	2	,001
	Asociación lineal por lineal	9,697	1	,002
	N de casos válidos	103		

a. 0 casillas (.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 6.52.
 b. 0 casillas (.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 6.03.
 c. 3 casillas (50.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .90.

Figuras

Figura 1: Agotamiento emocional

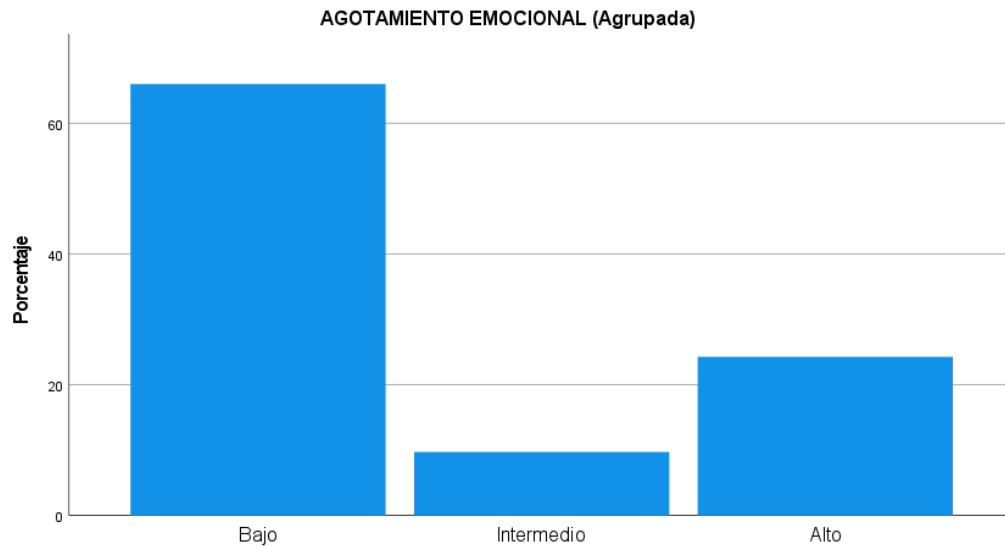


Figura 2: Despersonalización

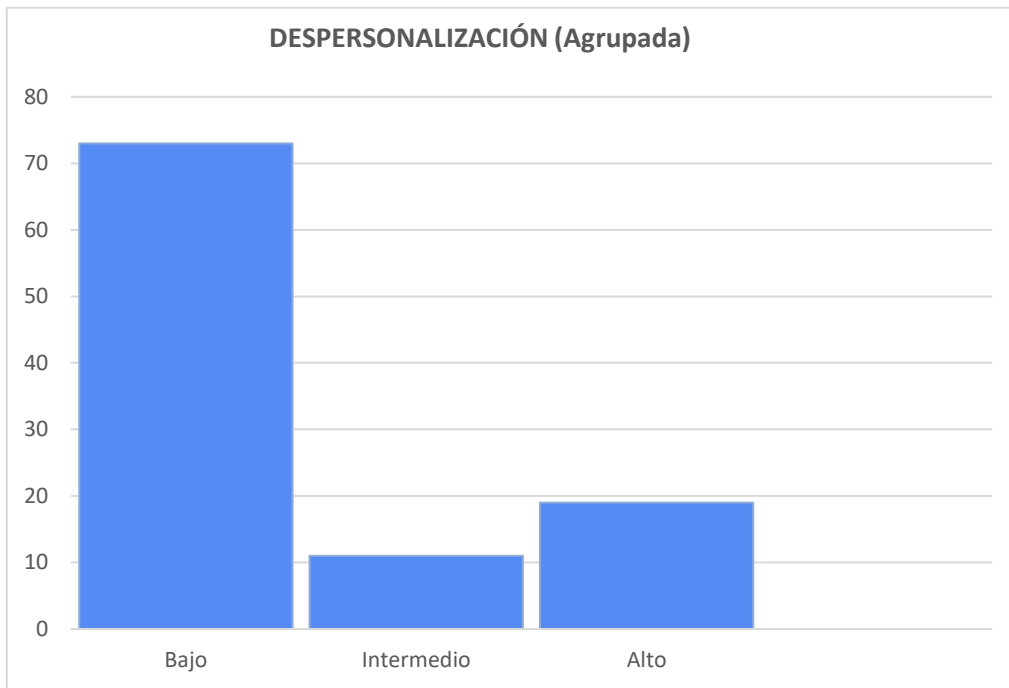


Figura 3: Realización personal

