

**RCS**  
Revista de Ciencias Sociales

Depósito legal ppi 201502ZU4662  
Esta publicación científica en formato  
digital es continuidad de la revista impresa  
Depósito Legal: pp 197402ZU789  
● ISSN: 1315-9518 ● ISSN-E: 2477-9431

Universidad del Zulia. Revista de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales  
Vol. XXIX, No. 3  
JULIO-SEPTIEMBRE 2023

# Revista de Ciencias Sociales

Esta publicación científica en formato  
digital es continuidad de la revista impresa  
Depósito Legal: pp 197402ZU789  
ISSN: 1315-9518

# Síndrome de burnout en trabajadores empresariales en Perú

Requejo Pacheco, Gladys\*  
Villa Santillán, María Silvia\*\*  
Ruiz Barrera, Lázaro\*\*\*  
Rojas de la Puente, Edward Enrique\*\*\*\*

## Resumen

Los trabajadores enfrentan cada vez mayores demandas y exigencias en el centro de labores, situaciones que sobrepasan su capacidad de adaptación, generándoles estrés laboral y síndrome de burnout. El objetivo del estudio fue analizar el síndrome de burnout en trabajadores empresariales en Perú, particularmente el estrés laboral en diferentes tipos de organización distintas al de la salud y educación, atendiendo características como el tamaño, vínculo laboral, estrés alcanzado por los trabajadores y las expectativas profesionales. El estrés laboral se ha medido con el Inventario Burnout de Maslach diseñado para detectar el desgaste profesional en una muestra de 563 trabajadores de la población económicamente activa de Lima Metropolitana, Perú; personas de ambos sexos y con más de seis meses de labores en la misma empresa. Los resultados dan cuenta que el estrés laboral es mayor en los trabajadores del sector comercial por tener más contacto con las personas. Coinciden con otros estudios realizados que afirman sobre su existencia en mayor o menor grado en los trabajadores de las organizaciones evaluadas. En conclusión, el síndrome de burnout existe en toda organización y afecta al trabajador en su salud y desempeño, así como en los intereses económicos de la organización que consideren evaluar.

**Palabras clave:** Síndrome de burnout; enfermedad profesional; salud mental; trabajador; psicología ocupacional.

---

\* Doctorado en Administración. Magister en Psicología Organizacional. Docente en la Universidad Privada del Norte SAC, Trujillo, Perú. E-mail: [gladys.requejo@upn.pe](mailto:gladys.requejo@upn.pe) ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-4262-1986>

\*\* Doctor. Magister en Ciencias de la Educación. Docente en la Universidad Nacional Intercultural “Fabiola Salazar Leguía” de Bagua, Bagua, Perú. E-mail: [mvilla@unibagua.edu.pe](mailto:mvilla@unibagua.edu.pe) ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-1971-2545>

\*\*\* Magister en Ciencias Económicas. Docente en la Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú. E-mail: [rbarrera@ucvvirtual.edu.pe](mailto:rbarrera@ucvvirtual.edu.pe) ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-3174-7321>

\*\*\*\* Doctor en Administración de la Educación. Magister en Lectura y Escritura. Licenciado en Lengua y Literatura. Docente en la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas, Chachapoyas, Perú. E-mail: [edward.rojas@untrm.edu.pe](mailto:edward.rojas@untrm.edu.pe) ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-9026-1244>

# Burnout syndrome in business workers in Peru

## Abstract

Workers face increasing demands and demands in the workplace, situations that exceed their ability to adapt, generating work stress and burnout syndrome. The objective of the study was to analyze the burnout syndrome in business workers in Peru, particularly work stress in different types of organization other than health and education, taking into account characteristics such as size, employment relationship, stress reached by workers and expectations. professionals. Job stress has been measured with the Maslach Burnout Inventory designed to detect professional burnout in a sample of 563 workers from the economically active population of Metropolitan Lima, Peru; people of both sexes and with more than six months of work in the same company. The results show that work stress is greater in workers in the commercial sector because they have more contact with people. They coincide with other studies carried out that affirm their existence to a greater or lesser degree in the workers of the organizations evaluated. In conclusion, the burnout syndrome exists in every organization and affects the worker's health and performance, as well as the economic interests of the organization that they consider evaluating.

**Keywords:** Burnout syndrome; professional illness; mental health; worker; occupational psychology.

## Introducción

Toda persona tiene derecho a trabajar como medio de vida, pues con ello cubre sus necesidades personales y familiares, le permite desarrollarse psicológicamente y en su salud. Como trabajador es consciente de sus obligaciones laborales y lo que debe aportar a la organización donde se encuentre; de igual modo, es consciente de lo que puede obtener como resultado de su desempeño laboral y orienta sus acciones para el logro de sus expectativas personales.

En la actualidad la vida para las personas es cada vez más acelerada y está en constante cambio, las personas se enfrentan a mayores exigencias laborales, a la presión de la economía y la sociedad. La necesidad de satisfacer sus necesidades personales, así como familiares los obliga a enfrentar situaciones y entornos complicados que no siempre pueden tolerar. El síndrome de *burnout* es uno de los síndromes poco conocidos, no es tomado mucho en cuenta, aunque figura como síndrome en la Clasificación Internacional de Enfermedades (Organización Panamericana

de la Salud [OPS], 2018), con el código Z73.0, sin dejar de ser importante para los trabajadores. Sin embargo, en países europeos son diagnosticados y los seguros médicos cubren el tratamiento (Mendoza, 2021).

La ideología socio-médica en Latinoamérica es crítica, negativa y se ha agudizado más por la pandemia. Los más expuestos a entornos estresantes son los trabajadores del sector de la salud, pues realizan sus labores en jornadas o turnos largos para atender directamente a los pacientes, participación en disputas y una mala interacción inclusive con colegas que llegan a la violencia (Isuiza et al., 2023). De igual modo, se debe incluir al personal administrativo y su interacción indirecta con este entorno, concluyéndose que existe una relación inversa entre la satisfacción laboral y el síndrome de *burnout*, pues cuando la primera es baja el segundo es alto (Gonzales, 2022).

La globalización en los últimos años y la pandemia del Covid-19 ha transformado y creado un nuevo entorno social. Las empresas se han visto obligadas a realizar cambios en su

organización, sus procesos, sus procedimientos y en los protocolos de sus actividades para mantenerse en el mercado. Esta nueva realidad ha generado mayores exigencias tanto a las empresas como a los trabajadores que se orientan al uso de tecnología de la información y comunicaciones para interactuar con los clientes, quienes también se han visto obligados al uso de la tecnología para realizar sus compras, estudiar, trabajar e interactuar con otras personas.

El cliente no llega a conocer lo que ocurre dentro de las organizaciones y el entorno complejo al que se enfrentan los trabajadores cuando interactúan entre cliente-trabajador, esta situación les afecta física y psicológicamente en forma progresiva si no es atendida oportunamente. Al analizar la percepción de 423 docentes del nivel primario, secundario y universitario frente a las demandas intensas del trabajo, se determinó que se vuelven más vulnerables al estrés laboral cuando experimentan la disonancia emocional, entre lo que sienten y lo que deben proyectar, que conduce a la generación del síndrome de *burnout* por agotamiento emocional; se percibió una alta demanda cognitiva y emocional, donde el agotamiento emocional alcanzó el 65,63% y la despersonalización el 18,13% (Pujol-Cols, 2021).

En el desempeño como analista consultora de organización, procesos y calidad en organizaciones públicas y privadas del Perú por más de 25 años, se ha podido identificar una característica frecuente en mayor o menor grado y común entre los trabajadores dependientes que manifestaban descontento, insatisfacción y deseos de renunciar para buscar otro empleo; esta situación se repetía en pequeñas, medianas y grandes empresas; el salario pasaba a segundo plano, encontrándose casos donde manifestaban que preferían trabajar en otra empresa aunque les pagaran menos.

Es así que el síndrome de *burnout* se manifiesta en los miembros de diversos tipos de organizaciones, como es el caso de estudiantes universitarios con 17,9% donde sobresale la dimensión de cansancio emocional (Llanes-

Castillo et al., 2022.); o los trabajadores de una municipalidad que brindan servicios al público donde el 51% alcanza un nivel bajo en las tres categorías (Martínez et al., 2022).

Por todo lo antes expuesto, el objetivo de la presente investigación consiste en analizar el síndrome de *burnout* en trabajadores empresariales en Perú, particularmente el estrés laboral en diferentes tipos de organización distintas al de la salud y educación, atendiendo características como el tamaño, vínculo laboral, estrés alcanzado por los trabajadores y las expectativas profesionales.

## 1. Síndrome de *Burnout*: Una discusión teórica y práctica necesaria

El conocimiento respecto al estrés fue avanzando y dejó de utilizarse solo en el sector y los trabajadores de la salud para volverse de uso popular. Los estudios científicos realizados en el tiempo han contribuido a un mayor desarrollo del tema y han aumentado su complejidad y aspectos relacionados.

Los estudios iniciales del síndrome de *burnout* surgieron en la década de 1960. Se le identificó como una enfermedad relacionada con el trabajo, predominando el sector médico, de enfermería y de residentes. Los estudios en Brasil afirman que el 78,4% de los residentes médicos sufren del síndrome de *burnout*. La mayor parte de estudios mencionan que las organizaciones requieren promover la intervención y prevención, para diagnosticar el riesgo elevado de su desarrollo, al asociarse a la depresión, influida por relaciones jerárquicas en entornos complicados, por falta de recursos y exigencias que no pueden cumplirse, lo que se convierten en factores estresantes, sumado al psicosocial, la edad, entre otros (Thamm y Mucci, 2021).

La Organización Mundial de la Salud (OMS) reconoce al síndrome de *burnout* como el síndrome de desgaste que se vuelve un factor de riesgo para el trabajador puesto que puede afectar su calidad de vida, su estado mental, así como poner en riesgo su integridad física (Saborío e Hidalgo, 2015). Mediante estudios

se ha demostrado la relación que existe entre el entorno laboral que abarca desde el lugar donde se trabaja, la carga laboral, las tareas y la forma en que se realiza, el desempeño, la línea de carrera, la interrelación con otros trabajadores, la estructura organizacional, la remuneración equitativa a la labor realizada y el estrés laboral (Aslla y Quispe, 2022).

Mientras más se estudia el síndrome de *burnout*, se reconoce cada vez más que los síntomas relacionados con el agotamiento emocional y la despersonalización o indiferencia a lo que ocurra en su entorno, es suficiente para determinar que un individuo sufre un grado de estrés laboral o más aún el síndrome de *burnout* (Juárez, 2020).

Quienes dirigen las organizaciones tienen conocimiento que los trabajadores, administradores o jefes en conjunto esperan lograr los objetivos organizacionales, así como la posibilidad de que no se logre lo esperado; por tanto, la importancia de la buena interacción entre sus trabajadores es indispensable y se relaciona con el resultado que se obtenga al final. Toda organización busca trabajadores productivos y generalmente se preocupa por facilitarle un ambiente laboral adecuado, además de seleccionar a sus trabajadores según los perfiles adecuados para que la interacción entre ellos sea positiva y permita lograr los resultados establecidos.

Sin embargo, se cuenta con muchos estudios sobre el estrés laboral realizados en organizaciones dedicadas a la salud, la enseñanza, la comercialización, los servicios y otras, cuyos trabajadores interactúan con otras personas en su labor cotidiana, donde se determinó la relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral (Zela, 2023).

En el estudio realizado por Hurtado (2020), se afirma que la resiliencia relaciona el cansancio emocional con la fortaleza emocional del trabajador frente a un entorno adverso en su centro laboral, por tanto, el desgaste emocional genera el síndrome de *burnout*. De igual modo, otro estudio realizado a 129 trabajadores que atienden al público en una empresa de *retail* tiene como resultado

una relación significativa y negativa entre la calidad de vida laboral y el síndrome de *burnout* (Garcés, Loli y Navarro, 2020).

Así también, se estudió a 77 trabajadores sociales de España y se determinó un alto grado del síndrome de *burnout* con una prevalencia general del 37,6%, un nivel de despersonalización de 58,2%, cansancio emocional de 41,4% y del 19,5% en realización personal (Caravaca-Sánchez et al., 2019). De igual manera, en otro estudio se concluye que en el servicio de la salud se incrementa el nivel de estrés debido a la rotación de turnos diurnos y nocturnos; resaltando el personal de enfermeras y de sexo femenino como características de dicha población (Bedoya, 2017).

Cuando los mecanismos de una persona para adaptarse a un entorno negativo en su medio laboral superan su capacidad, se desarrolla en él diversas alteraciones que se reconoce como síndrome de *burnout*. Los síntomas que se observan son de aspecto psicológico y físico, que condicionan al organismo del individuo normal a la hiperacción y que, de no tomar el control de la situación, puede llegar a afectarlo física y emocionalmente, ante esto solo puede reaccionar y hacerle frente o huir. En consecuencia, cuando se afirma que un trabajador está “quemado” se debe a que algún aspecto laboral, social o familiar escapa a su capacidad y no puede adaptarse (Lovo, 2020).

Cristina Maslach diseñó el MBI - *Maslach Burnout Inventory* en 1986, con la intención de describir cómo las personas enfrentan inadecuadamente situaciones que les genera el estrés crónico, para ello mide tres aspectos: El agotamiento emocional, la despersonalización y la realización personal. El cuestionario tiene 22 ítems respecto a sentimientos y actitudes relacionados con el trabajo que se realiza. Mide el desgaste profesional (*burnout*) en frecuencia e intensidad y determina si un trabajador sufre del síndrome (Chica y Leiton, 2021).

Respecto a la estructura tridimensional del síndrome de *burnout*, es clara desde su planteamiento inicial; el cansancio emocional y la despersonalización son positivos y se

acumula, en cambio la realización personal es negativa y disminuye (Maslach y Jackson, 1997). Los indicadores del estrés laboral se detallan en el Cuadro 1.

**Cuadro 1**  
**Indicadores de estrés laboral**

Cansancio emocional (CE)	Despersonalización (DP)	Realización personal (RP)
Agotamiento en el trabajo.	Duro y cínico en el trabajo.	No busca solucionar problemas.
Fatigado al inicio del día.	Indiferencia con los demás.	No influye en los demás.
Querer trabajar solo.	Sentirse perseguido.	Desmotivado en su trabajo.
Frustración.	Indiferencia frente a los hechos.	Sin empatía.

**Fuente:** Elaboración propia, 2023 adaptado de Gibson et al. (2011).

Los factores de riesgo definidos en el síndrome de *burnout* resaltan los individuales, cuando una persona tiene inicialmente un alto entusiasmo, una baja remuneración, mínimo apoyo y recursos mal utilizados; y los sociales, respecto a sus relaciones en su puesto laboral y fuera de él, influye el apoyo social familiar, de amigos o de otras organizaciones (Araque y Moreno, 2019).

El síndrome de *burnout* identifica diversos factores y causas que generan en el trabajador el estrés crónico. Cuando el cuestionario se aplicó a directores de colegios, se identificó la disminución de la energía, el agotamiento emocional y la desmotivación con el trabajo (cansancio emocional); la actitud o el sentimiento negativo hacia las personas con quien tiene trato y el endurecimiento emotivo (despersonalización); asimismo, el sentirse infeliz, fracasado o descontento (realización personal). En este caso, obtuvo un alto puntaje para la gestión directiva y un bajo nivel en el síndrome de *Burnout* en general, concluyeron que se necesita mejorar el liderazgo pedagógico y las habilidades de dirección que se reflejan en las relaciones con los demás trabajadores y sus familiares (Sanz-Ponce, Morales-Yago y Gonzáles-Bertolin, 2022).

Por su parte, Núñez (2006) describe que cuando una persona se encuentra expuesta a un

permanente estrés en su centro de trabajo surge el fenómeno. Afirma que H. J. Freudenberger en 1974 fue el primer investigador y el que utilizó el término “*burnout*” para mencionar el efecto del estrés. Luego R.L. Veninga fue quien estudió y profundizó sobre sus efectos; lo describió como la condición de debilitamiento psicológico por ausencia de alivio frente al estrés laboral, generando el agotamiento de energía, poca resistencia a la enfermedad, aumento del pesimismo, insatisfacción, ausentismo y el trabajo ineficiente.

Se han realizado muchas investigaciones y un gran número de ellas se orientan al área de la salud, en especial a enfermeras y médicos, en el entorno de un hospital o un centro de salud, que se considera como de mayor riesgo ocupacional. De 35 artículos publicados entre 2014 y 2019 se observó un nivel alto de riesgo para que el personal desarrolle el síndrome, así como la existencia de trastornos relacionados con la enfermedad mental (Thamm y Mucci, 2021).

De igual modo, se realizó un estudio en varios centros de salud (Barquin y Gomis, 2019) orientados al servicio de urgencias, con una muestra de 66 trabajadores, donde se alcanzó un porcentaje medio de *burnout* de 42,4%; donde el 10,6% alcanza un nivel alto

de *burnout* y la diferencia del 31,5% alcanza un nivel medio. De igual manera, se realizó un estudio donde se relacionó diversos factores de riesgo psicosocial laboral y el estrés laboral en 220 trabajadores del área de limpieza de ocho municipalidades del Cuzco; donde el resultado mostró que entre ellos existe una relación positiva y significativa, si el riesgo psicosocial es alto, entonces es mayor la prevalencia del estrés (Aslla y Quispe, 2022).

Huyhua et al. (2022), realizaron un estudio y tomaron como muestra a 190 efectivos policiales de Chachapoyas en Amazonas, Perú; se obtuvo como resultado que el 44% de los policías presentaron riesgo y tendencia a padecer el síndrome de *burnout*, un nivel alto (72%) para el agotamiento emocional, el 54% en estrés respecto a realización personal y un nivel medio (39%) para despersonalización.

De igual modo, al realizar un estudio en China en 34 hospitales y a 1.257 trabajadores de atención médica, se determinó que tienen un alto riesgo de sufrir de angustia, depresión, ansiedad e insomnio, los que están asociados a la enfermedad mental (Lai et al., 2020). Asimismo, un estudio realizado en centros de educación infantil, primaria y secundaria, pública y privada, en Sevilla, España, de una población de 27.534 docentes, se obtuvo una muestra de 1.890 docentes con un resultado que indica que el 88,3% se encuentra en un nivel medio del *burnout*, con el 86,2% en realización personal, el 83% en despersonalización y el 73% en agotamiento emocional (Gallardo-López, López-Noguero y Gallardo-Vázquez, 2019). Se demostró una vez más que el estrés laboral existe en muchas organizaciones y requiere mayor atención para su control.

Actualmente, producto del Covid-19, se han realizado más estudios sobre el estrés laboral en el área de la salud. La Organización Internacional del Trabajo (OIT), indica que los factores psicosociales que se presentan durante una pandemia general es un entorno propicio para que los trabajadores que atienden directamente al paciente manifiesten reacciones como el estrés negativo, desánimo, desmotivación, más fatiga, ansiedad,

depresión, además de efectos relacionados con la salud mental que pueden llegar a ser graves para el trabajador (Juárez, 2020).

Los estudios revisados tuvieron una orientación hacia diferentes tipos de organización o empresa en una localidad o región, con predominio del área de la salud y la enseñanza. Los resultados de estos estudios específicos muestran diversos grados de estrés laboral, así como, la existencia del síndrome de *burnout* en los trabajadores encuestados.

## 2. Metodología

La investigación realizada es aplicada y permite conocer la percepción de los trabajadores cuando realizan sus labores en organizaciones de diferentes sectores económicos de Lima Metropolitana, Perú, y el nivel de estrés laboral alcanzado en ellas. Es un estudio cuantitativo, pues la información fue recogida con el uso de escalas ordinales, tratados estadísticamente para lo cual se utilizó un cuestionario en un evento de diseño transversal (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

Mediante el instrumento Inventario *Burnout* de Maslach se busca establecer el estrés laboral que se genera en las organizaciones debido al entorno negativo que enfrenta el trabajador y que le afecta física y psicológicamente. Luego del análisis de resultados, se interpretaron, se discutieron y se compararon con estudios similares.

La población se constituyó por los trabajadores de empresas de diferentes sectores económicos, se consideró a la económicamente activa de 4.763.100 en Lima Metropolitana, Perú, según el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI, 2012); se calculó la muestra para el estudio con un margen de error de 0,0413; se evitó el sesgo de elección con la misma probabilidad de ser elegido ( $P=0.50$ ), la muestra fue de 563 trabajadores (Requejo, 2017).

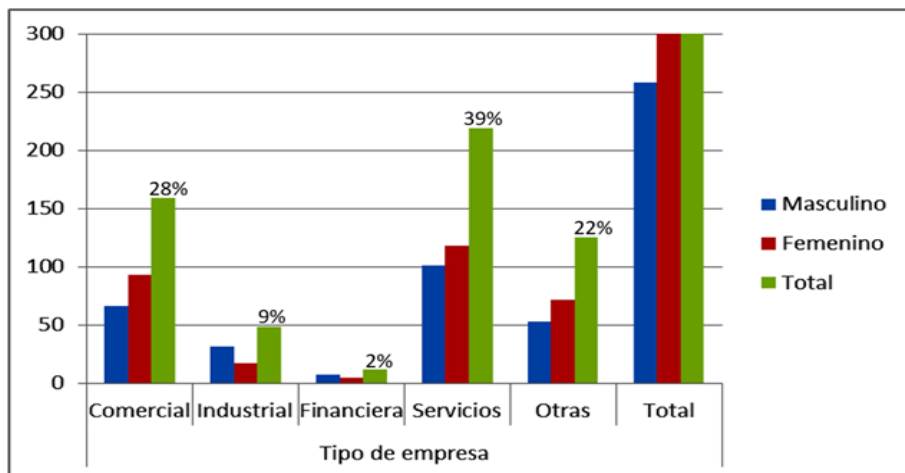
La recolección de datos fue no probabilística de tipo intencional, fue voluntaria y anónima para el trabajador y



la empresa donde trabajaba. Las empresas aceptaron o autorizaron parcialmente la aplicación del cuestionario, previo consentimiento informado y la importancia de completar el cuestionario sin omisión de datos. Con la debida confidencialidad de los registros, la identidad del trabajador y de la organización.

Se incluyó a los trabajadores de empresas formales que tuvieran como mínimo seis meses en la misma empresa. Edad de 16 años hasta 70 años. Se excluyó

a los trabajadores que tenían menos de seis meses de labores en la organización, a los que obtuvieron muy altos o bajos puntajes y a los que no completaron el llenado del cuestionario. Se completó la muestra de 563 trabajadores encuestados luego de excluir 284 participantes según los criterios de inclusión. Como se observa en el Gráfico 1, el resultado es que el 39% de trabajadores laboran en empresas de servicios (educación, salud), y el 28% en empresas comerciales, 22% en otras, 9% en industrial y 2% en financiera.



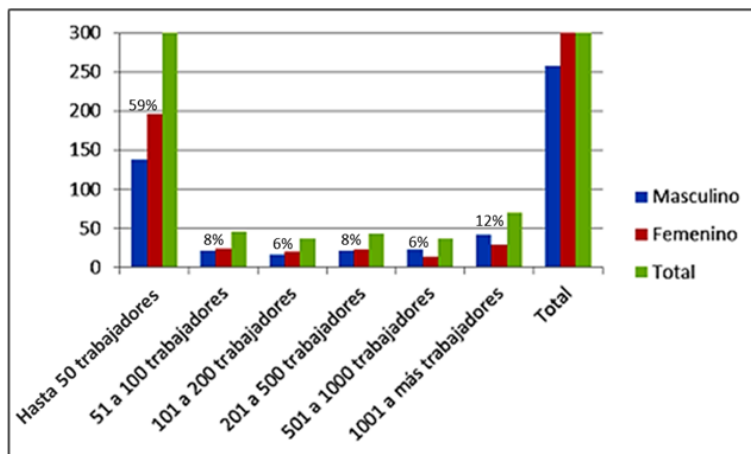
Fuente: Elaboración propia, 2023 a partir de Requejo (2017).

**Gráfico 1: Distribución de la muestra por tipo de empresa y sexo.**

El tamaño de las empresas en que laboran los trabajadores (ver Gráfico II), corresponde al 59% de organizaciones relativamente pequeñas conformadas con no más de 50 trabajadores contratados, el 12%

tienen más de 1.000 trabajadores, empresas con 51 a 100 y de 201 a 500 alcanzan el 8% cada uno; así como, las empresas de 101 a 200 y de 501 a 100 trabajadores llegan a 6% cada una.





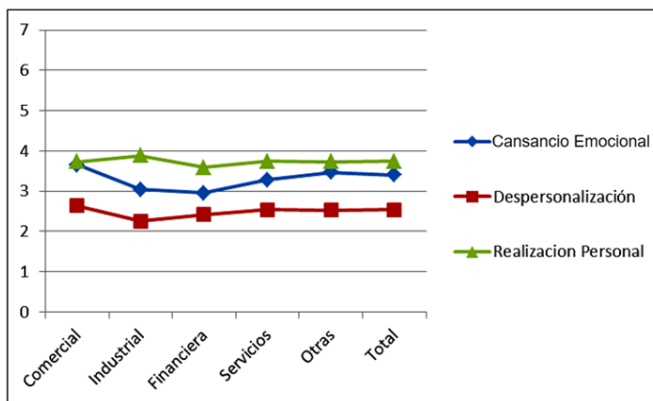
Fuente: Elaboración propia, 2023 a partir de Requejo (2017).

**Gráfico II: Tamaño de empresas en que laboran los trabajadores y sexo**

### 3. Estrés laboral según el tipo de organización

Se ha obtenido como resultado que el estrés laboral existe en todo tipo de organización, pero en el estudio se manifiesta en mayor grado en aquellas relacionadas con la actividad comercial, donde los trabajadores como parte de su labor tienen mucho contacto

con personas y requieren de la interacción permanente con ellas. En el Gráfico III, se muestra cómo el tipo de empresa comercial sobresale significativamente respecto al factor de cansancio emocional, así como, a la despersonalización en aquellos trabajadores que realizan sus labores en contacto con el público.



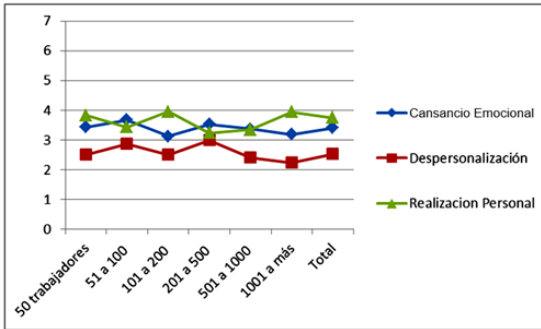
Fuente: Elaboración propia, 2023 a partir de Requejo (2017).

**Gráfico III: Valores del estrés laboral por dimensión y por tipo de empresa**

### 3.1. Estrés laboral según el número de trabajadores de la organización

Con relación al estrés laboral y el tamaño de la organización o empresa no se encontró

diferencia significativa como se observa en el Gráfico IV. Los valores medios indican un nivel saludable en cada caso: La realización personal debe ser mayor.



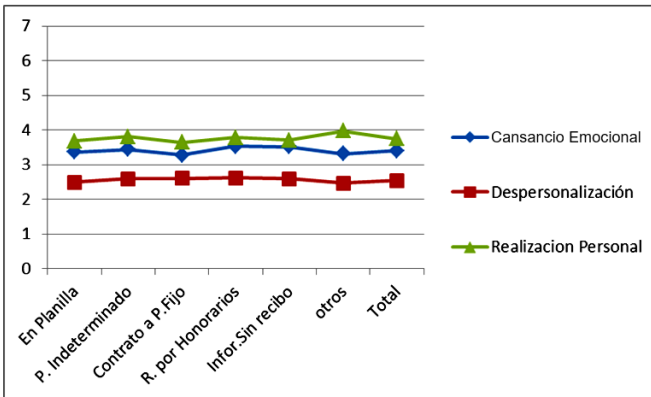
Fuente: Elaboración propia, 2023 a partir de Requejo (2017).

**Gráfico IV: Valores del estrés laboral por dimensión y número de trabajadores**

### 3.2. Estrés laboral según el vínculo laboral con la organización

Con relación al estrés laboral y su vínculo laboral con la organización, mantiene un nivel de

estrés similar sin mostrar algún tipo de influencia (ver Gráfico V). Se puede observar que sobresale la dimensión de cansancio emocional en aquellos trabajadores que laboran bajo la modalidad de recibo de honorarios.



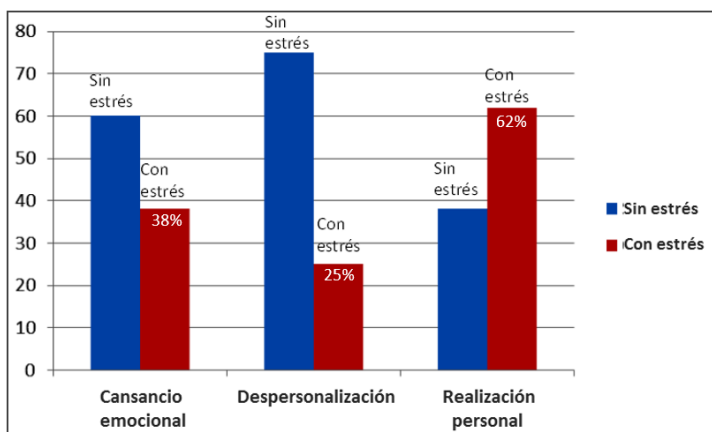
Fuente: Elaboración propia, 2023 a partir de Requejo (2017).

**Gráfico V: Valores del estrés laboral según vínculo con la organización**

### 3.3. Niveles de estrés alcanzados

Los valores del estrés alcanzados en los encuestados en los tres factores evidencian que el nivel más alto de estrés laboral (ver Gráfico VI) es por Realización personal con 62% por no sentir que están cumpliendo con sus expectativas de desarrollo; le sigue el 38% de aquellos trabajadores que se encuentran

estresados respecto al Cansancio emocional por el entorno en que laboran, por el trato, la consideración, el reconocimiento y otros; por último, el 25% también manifiesta estrés laboral respecto a Despersonalización, cuando siente indiferencia por el trabajo que realiza y por la falta de empatía con las personas con las que tiene contacto.



Nota: Los valores de Realización personal fueron invertidos para el estudio.

Fuente: Elaboración propia, 2023 a partir de Requejo (2017).

#### Gráfico VI: Niveles de estrés y sin estrés en trabajadores según dimensiones del estrés

El estrés laboral según el tipo de organización llega al 62% de trabajadores con respecto a la realización personal. En la revisión de antecedentes se encontraron estudios con resultados parecidos, enfocados generalmente a los trabajadores de una organización, institución o empresa, ubicados en una localidad, con tendencia en el área de la salud y la educación. El común denominador de los casos estudiados identifica un entorno negativo que afecta al trabajador ocasionando diversos grados de estrés laboral hasta el síndrome de *Burnout*, cuyos niveles altos indican que es mayor el daño que sufre en su salud física y psicológica.

Respecto al tamaño de la organización o empresa clasificado por el número de trabajadores que laboran en ella, el estudio ha identificado que el 59% de las empresas no superan los 50 trabajadores contratados y son consideradas como pequeñas empresas. En todos los casos existe estrés laboral sin importar el tamaño o actividad económica.

Los estudios revisados se enfocan a medir el grado de estrés laboral en organizaciones del campo de la salud, la educación o de servicios (Lovo, 2020), lo que no permite realizar una comparación por tipo de organización en una localidad, región o país en forma transversal, pues el alcance de

los estudios generalmente se enfoca en forma específica y de esa manera. El estudio respecto a la relación laboral (planilla, a plazo, contrato, recibo de honorarios u otros) del trabajador y la empresa, mantiene un nivel de estrés laboral similar en sus tres dimensiones. Sobresale el cansancio emocional en aquellos trabajadores contratados con recibo de honorarios. En la revisión de antecedentes no se ha encontrado estudios que tengan un alcance o medición más amplia respecto a diversidad de organizaciones y tipo de relación laboral.

Con relación al nivel de estrés alcanzado, los resultados indican la existencia de estrés laboral en diversos tipos de organizaciones, con un 62% de trabajadores con estrés respecto a la realización personal, seguido por el 38% por cansancio emocional y 25% por despersonalización sobre una muestra de 563 trabajadores encuestados de diversos sectores económicos. Con los datos del estudio se puede afirmar que el estrés y el síndrome de *Burnout* existen en cualquier organización, no solo en el sector de la salud o de la educación.

La coincidencia en los resultados recientes de los estudios revisados frente a contextos laborales de diferentes países se presentan en su mayoría con niveles de estrés, siempre con tendencia u orientación al campo de la salud y la educación; como el caso de un estudio en Colombia aplicado a 150 trabajadores de salud que tuvo como resultado que la realización personal llega al nivel medio en el 35%, le sigue con niveles bajos el agotamiento emocional con el 14,4% y la despersonalización con el 3,8% (Chica y Leiton, 2021).

Asimismo, Thamm y Mucci (2021) en el estudio realizado en Brasil donde se revisaron 35 artículos desde los años 2014 hasta 2019, se identificó que el síndrome de *Burnout* alcanzó un nivel alto en los trabajadores del campo de la salud y con un elevado riesgo de desarrollarlo si se mantienen las mismas condiciones laborales, además del riesgo de sufrir diversos trastornos mentales relacionados con esta situación.

## Conclusiones

El estrés laboral es una enfermedad que se manifiesta en diversos niveles y con frecuencia en la mayoría de los trabajadores de organizaciones de diversos sectores económicos, no solo en las de salud y educación, las empresas comerciales son las que generan mayor nivel de estrés laboral por el contacto que tiene el trabajador con muchas personas. Esta situación aparte de tener un efecto negativo en la salud de los trabajadores, ocasiona que su rendimiento disminuya y afecte como consecuencia los resultados esperados por la empresa. El estrés laboral no puede verse u observarse, debe ser evaluado para ser detectado y atendido.

Las empresas donde la mayor parte de los trabajadores encuestados laboran se consideran pequeñas; el 59% de ellas no sobrepasan los 50 trabajadores contratados. Con respecto a si la relación laboral o vínculo que tiene el trabajador y la empresa donde labora le genera algún tipo de estrés, el resultado indica que no afecta significativamente el nivel de estrés laboral; sin embargo, se observa que el estrés generado por realización personal es más alto y en el caso de cansancio emocional sobresale en los trabajadores contratados con recibo de honorarios.

El resultado muestra un 62% de estrés por realización personal, el 38% por cansancio emocional y el 25% por despersonalización en los diversos tipos de organización estudiados. Adicionalmente, estudios recientes demuestran que el estrés laboral sigue manifestándose en los trabajadores respecto a la realización personal con hasta el 86,2%. Por lo tanto, corresponde a las empresas evaluar y medir el nivel de estrés de sus trabajadores para beneficio mutuo.

Se propone contar con herramientas y obtener mayor información sobre aspectos negativos que pueden desarrollarse dentro de las organizaciones y que a su vez afectan la salud de los trabajadores; identificar las debilidades organizacionales para corregirlas

oportunamente como prevención, esto mantendría y podría elevar el desempeño laboral de los trabajadores, asegurando el cuidado de su salud, lo que finalmente generaría un beneficio para ambas partes.

## Referencias bibliográficas

- Araque, M. C., y Moreno, W. M. (2019). ¿Burnout? Un estudio a un grupo de docentes de la carrera de finanzas y auditoría. *Economía y Negocios UTE*, 10(2), 28-43. <https://doi.org/10.29019/eyn.v10i2.617>
- Aslla, A. M., y Quispe, M. E. (2022). *Factores de riesgo psicosocial en el trabajo y estrés laboral en trabajadores de limpieza pública de la Provincia de Cusco – 2022* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco]. <https://repositorio.unsaac.edu.pe/handle/20.500.12918/7044>
- Bedoya, E. A. (2017). Prevalencia del síndrome de burnout en trabajadores de un hospital público colombiano. *Medisan*, 21(11), 3172-3179. <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=75757>
- Barquín, F. I., y Gomis, A. M. (2019). Síndrome de Burnout en Urgencias. *Revista de Psicología de la Salud*, 7(1), 306-332. <https://doi.org/10.21134/pssa.v7i1.880>
- Caravaca-Sánchez, F., Barrera-Algarín, E., Pastor-Seller, E., y Sarasola-Sánchez-Serrano, J. L. (2019). Prevalencia y factores de riesgo asociados al síndrome de burnout entre los profesionales del trabajo social en servicios sociales municipales de España. *Trabajo Social Global–Global Social Work*, 9(17), 89-109. <https://doi.org/10.30827/tsg-gsw.v9i17.8284>
- Chica, I. Y., y Leiton, J. M. (2021). *Síndrome de burnout en trabajadores de la salud a causa del Covid -19 en Medellín, Colombia* [Tesis de especialista, Universidad de Antioquía]. <https://bibliotecadigital.udea.edu.co/handle/10495/18785>
- Gallardo-López, J. A., López-Noguero, F., y Gallardo-Vázquez, P. (2019). Análisis del síndrome de burnout en docentes de educación infantil, primaria y secundaria para su prevención y tratamiento. *Revista Electrónica Educare*, 23(2), 1-20. <http://dx.doi.org/10.15359/ree.23-2.17>
- Garcés, C. R., Loli, A. E., y Navarro, V. I. (2020). Calidad de vida laboral y síndrome de burnout en los colaboradores del sector retail de Lima Metropolitana. *Revista de Investigación en Psicología*, 23(2), 67-82. <http://dx.doi.org/10.15381/rinvp.v23i2.19233>
- Gibson, J. I., Ivancevich, J. M., Donnelly, J. H., y Konopaske, R. (2011). *Organizaciones: Comportamiento, estructura y procesos*. McGraw-Hill/ Interamericana Editores, S. A. de C. V.
- Gonzales, L. A. (2022). Síndrome de Burnout y satisfacción laboral en profesional administrativo. [Tesis de pregrado, Universidad San Martín de Porres]. <https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/11343>
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, M. D. P. (2014). *Metodología de la Investigación*. McGraw-Hill/ Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Hurtado, W. A. (2020). Convivencia entre resiliencia y síndrome de burnout en trabajadores de atención al cliente en Lima. *Casus*, 5(2), 160-168. <https://casus.uccs.edu.pe/index.php/casus/article/view/315>
- Huyhua, S. C., Zapata, G. D., León, G. B., y Albar-Marín, M. J. (2022). Síndrome de Burnout durante la COVID-19

- en policías de la Región Policial de Amazonas, Perú. *Revista de la Universidad del Zulia*, 13(37), 277-290. <https://doi.org/10.46925//rdluz.37.18>
- Instituto Nacional de Estadística e Informática - INEI (2012). *Situación del Mercado Laboral en Lima Metropolitana. Informe Técnico No. 7*. INEI. <https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/14623.pdf>
- Isuiza, D. D., Carhuanchó, I. M., Mejía, H., y Miranda, B. G. (2023). Satisfacción laboral del personal de salud durante la emergencia sanitaria en Latinoamérica. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, XXIX(1), 344-356. <https://doi.org/10.31876/rcs.v29i1.39755>
- Juárez, A. (2020). Síndrome de burnout en personal de salud durante la pandemia COVID-19: Un semáforo naranja en la salud mental. *Revista de la Universidad Industrial de Santander. Salud*, 52(4), 432-439. <https://doi.org/10.18273/revsa.v52n4-2020010>
- Lai, J., Ma, S., Wang, Y., Cai, Z., Hu, J., Wei, N., Wu, J., Du, H., Chen, T., Li, R., Tan, H., Kang, L., Yao, L., Huang, M., Wang, H., Wang, G., Liu, Z., y Hu, S. (2020). Factors associated with mental health outcomes among health care workers exposed to coronavirus disease 2019. *JAMA Network Open*, 3(3), e203976. <https://doi.org/10.1001/jamanetworkopen.2020.3976>
- Llanes-Castillo, A., Pérez-Rodríguez, P., Reyes-Valdéz, M. L., y Cervantes-López, M.J. (2022). Burnout: Efectos del confinamiento en estudiantes universitarios en México. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, XXVIII(3), 69-81. <https://doi.org/10.31876/rcs.v28i3.38451>
- Lovo, J. (2020). Síndrome de burnout: Un problema moderno. *Entorno*, (70), 110-120. <https://doi.org/10.5377/entorno.v0i70.10371>
- Martínez, I. V., Chinchay, S. S., Zavala, A., y Luján-Vera, P. E. (2022). Síndrome de Burnout en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Sullana-Perú. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, XXVIII(3), 272-282. <https://doi.org/10.31876/rcs.v28i3.38473>
- Maslach, C., y Jackson, S. E. (1997). *Manual MBI: Inventario "Burnout" de Maslach. Síndrome del "quemado" por estrés laboral asistencial*. Serie menor número 211. TEA Ediciones S.A.
- Mendoza, A. (2021). El síndrome de desgaste profesional (burnout syndrome). *Neurología, Neurocirugía y Psiquiatría*, 49(2), 73-83. <https://dx.doi.org/10.35366/103355>
- Núñez, M. Á. (2006). *¡Estrés!: Cómo vivir con equilibrio y control*. Asociación Casa Editora Sudamericana, ACES.
- Organización Panamericana de la Salud – OPS (2018). *Clasificación Estadística Internacional de enfermedades y problemas relacionados con la salud. Volumen I*. OPS. <https://www.minsa.gob.pe/reunis/data/cie10/volumen1-2018.pdf>
- Pujol-Cols, L. (2021). Demandas laborales y burnout: Un estudio descriptivo en docentes argentinos. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, XXVII(4), 402-421. <https://doi.org/10.31876/rcs.v27i4.37280>
- Requejo, G. (2017). *Relación entre la percepción de la informalidad interna con el estrés laboral en trabajadores de organizaciones de Lima Metropolitana*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/8296?show=full>
- Saborio, L., y Hidalgo, L. F. (2015). Síndrome de Burnout. *Medicina Legal de Costa Rica*, 32(1), 119-124.

- Sanz-Ponce, R., Morales-Yago, F., y González-Bertolín, A. (2022). Directores escolares ante el síndrome de burnout: Dimensiones, factores de riesgo y sintomatología. *Hacia la Promoción de la Salud*, 27(1), 21-37. <https://doi.org/10.17151/hpsal.2022.27.1.3>
- Thamm, L., y Mucci, S. (2021). Síndrome de *burnout* em profissionais da saúde: Revisão integrativa. *Revista Bioética*, 29(1), 162-73. <http://dx.doi.org/10.1590/1983-80422021291456>
- Zela, L. M. (2023). *Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal de terapia física de los centros de rehabilitación INREBI y Grupo Fisio del distrito Yanahuara-Arequipa 2022* [Tesis de maestría, Universidad Privada Autónoma del Sur]. <http://repositorio.upads.edu.pe/handle/UPADS/330>