

**Diferencias de Burnout entre trabajadores de empresas comerciales, educativas, financieras y de la salud**

**Differences in Burnout Among Workers in Commercial, Educational, Financial, and Health Care Companies**

**Erika Yaribel Velásquez-Vasquez<sup>1</sup>**  
Universidad Técnica de Machala - Ecuador  
evelasquez\_est@utmachala.edu.ec

**Jhon Vinicio Guamán-Castillo<sup>2</sup>**  
Universidad Técnica de Machala - Ecuador  
jvguaman\_est@utmachala.edu.ec

**Norman Vinicio Mora-Sanchez<sup>3</sup>**  
Universidad Técnica de Machala - Ecuador  
nmora@utmachala.edu.ec

**[doi.org/10.33386/593dp.2024.3.2383](https://doi.org/10.33386/593dp.2024.3.2383)**

V9-N3 (may-jun) 2024, pp 228-237 | Recibido: 23 de febrero del 2024 - Aceptado: 02 de marzo del 2024 (2 ronda rev.)

---

1 ORCID: <https://orcid.org/0009-0008-3265-1111>

2 ORCID: <https://orcid.org/0009-0007-9831-1374>

3 ORCID: <https://orcid.org/0002-2814-2751>

### Cómo citar este artículo en norma APA:

Velásquez-Vasquez, E., Guamán-Castillo, J., Mora-Sanchez, N., (2024). Diferencias de Burnout entre trabajadores de empresas comerciales, educativas, financieras y de la salud. *593 Digital Publisher CEIT*, 9(3), 228-237, <https://doi.org/10.33386/593dp.2024.3.2383>

Descargar para Mendeley y Zotero

## RESUMEN

El burnout es una de las psicopatologías del trabajo de mayor prevalencia en la actualidad y ha sido asociado a diferentes factores, entre ellos la edad y el género. Las empresas de la provincia de El Oro no suelen realizar diagnósticos sobre burnout, por lo tanto, la gestión del talento humano y la productividad están en riesgo. Por lo tanto, para esta investigación se planteó como objetivo realizar un diagnóstico de los niveles de burnout e identificar las diferencias por edad, género y sector. La metodología utilizada es descriptiva de corte transversal y de carácter cuantitativa, se utilizó la técnica de la encuesta para el levantamiento de información primaria y la revisión bibliográfica para la construcción del marco teórico. Se tomó una muestra de 384 trabajadores de los sectores comercial, educativo, financiero y de la salud, a quienes se les aplicó el instrumento MBI-General Survey, y se obtuvo niveles de confiabilidad altos en las tres dimensiones: Agotamiento ( $\alpha=0,952$ ), Cinismo ( $\alpha=0,960$ ) y Eficacia laboral ( $\alpha=0,974$ ). Mediante un análisis MANOVA se observó que las diferencias de burnout respecto a la eficacia profesional percibida entre los trabajadores de los cuatro sectores sí son significativas, siendo aquellos de los sectores comercial, educativo y de la salud los más vulnerables. Respecto a la edad y el género, la primera variable no está relacionada con el burnout, pero la segunda sí cuando interactúa en conjunto al sector donde trabaja una persona.

**Palabras claves:** burnout, sector comercial, sector educativo, sector financiero, sector de la salud.

## ABSTRACT

Burnout is one of the most prevalent work-related psychopathologies today and has been associated with different factors, including age and gender. Companies in the province of El Oro do not usually conduct diagnoses on burnout; therefore, human talent management and productivity are at risk. Hence, the objective of this research was to diagnose levels of burnout and identify differences by age, gender, and sector. The methodology used is descriptive, cross-sectional, and quantitative. The survey technique was used for primary information gathering, and a literature review was conducted to construct the theoretical framework. A sample of 384 workers from the commercial, educational, financial, and health sectors was taken. The MBI-General Survey instrument was applied to them, and high reliability levels were obtained in the three dimensions: Exhaustion ( $\alpha=0.952$ ), Cynicism ( $\alpha=0.960$ ), and Professional Efficacy ( $\alpha=0.974$ ). Through MANOVA analysis, it was observed that the differences in burnout regarding perceived professional efficacy among workers from the four sectors are significant, with those from the commercial, educational, and health sectors being the most vulnerable. Regarding age and gender, the former variable is not related to burnout, but the latter is when it interacts together with the sector where a person works.

**Keywords:** burnout, commercial sector, educational sector, financial sector, healthcare sector.

## Introducción

Estudios revelan que en la actualidad las psicopatologías se han vuelto más severas. Desde diferentes perspectivas, se considera que la COVID-19 tuvo el impacto más fuerte de las últimas décadas en todo el mundo, y esto se trasladó al ámbito laboral donde las emociones y riesgos psicosociales aumentaron (Presti y Costa, 2023), así mismo, se ha abordado este tema comparando los grupos en condición de movilidad humana (Moreno-Jiménez et al., 2010; Vallejo-Martín, 2017), sobre todo en latinoamérica donde la migración ilegal ha sido uno de los principales problemas de los últimos años, y los enfoques de edad (Johnson et al., 2017) y género (Montes, 2023).

Según la Clasificación Internacional de Enfermedades ([CIE], 2023a) el término *Burnout* se traduce al español y se acepta el uso estandarizado profesionalmente como Síndrome de desgaste ocupacional, el cual resulta “del estrés crónico en el lugar de trabajo que no se ha manejado con éxito.” (CIE, 2023b, párr. 1) y abarca las siguientes tres dimensiones: 1) El agotamiento o los sentimientos de falta de energía, 2) Los sentimiento negativos o cínicos con respecto al trabajo, o también definido como aumento de la distancia mental con respecto al trabajo, y 3) la sensación de ineficacia y falta de realización.

El *Burnout* no es nada nuevo para el mundo de occidente; por ejemplo, en España la Nota Técnica de Prevención (NTP) 732 lo trata como Síndrome de estar quemado en el trabajo (Bresó et al., 2007), término acuñado también en diferentes publicaciones académicas como las de Montes (2023) y Morales-Llamas et al. (2020). Así también, González et al. (2003) lo definen como un proceso transaccional donde una persona se expone a diferentes factores personales, sociales y organizacionales, y después de un tiempo determinada manifiesta repercusiones propias de esta interacción.

En el estudio de Osorio et al. (2023) se relata cómo las investigaciones sobre *Burnout* se intensificaron durante el inicio de

la pandemia, pero estas se enfocaron sobre todo en los trabajadores de la salud, especialmente aquellos que se encontraban en primera línea; no obstante, estos autores explican a través de una aproximación cualitativa cómo el aislamiento también afectó significativamente al resto de trabajadores, indistintamente del tipo de industria al que pertenecían. Esta es una de las razones que incentivó a tomar como objeto de estudio para esta investigación a trabajadores de empresas dedicadas al comercio/retail y entidades educativas, financieras y de la salud, pues a nivel local estos sectores han sido relegados ante esta problemática sustentado en la nula evidencia de estudios previos.

La literatura revisada indica que las causas del *Burnout* son varias; a continuación, se exponen algunas de ellas. En primera instancia se reconoce que el no definir correctamente las rutinas de trabajo origina tensión psicológica, destacando en este grupo el estrés, y al agravarse con el tiempo desencadena el síndrome del trabajador quemado (Presti y Costa, 2023); en tal sentido, son varios los autores quienes sostienen que el estrés es su principal detonante, entre ellos la Organización Panamericana de la Salud a través de la CIE (2023b).

Por otra parte, Cardoso de Moura et al. (2020) determinaron que el liderazgo está relacionado con el *burnout* al encontrar que los grupos de trabajadores que mejores relaciones tenían con sus superiores, es decir con quienes lideraban los equipos de trabajo, demostraron menores niveles en comparación a los grupos donde el liderazgo era precario. Si bien es conocido que las organizaciones tratan de incrementar el liderazgo al considerarla una habilidad imprescindible, no es algo que todas lo logran; entonces, lo que esta afirmación indica es que los niveles de *burnout* pueden ser diferentes incluso entre equipos de trabajo de una misma empresa. Urien et al. (2021) agregan que se debe considerar “la motivación, el bienestar y el rendimiento de sus integrantes.” (p. 175).

Así también, se ha identificado la existencia de otras causas en donde la fuente de origen del problema es el trabajador en tanto

incide la percepción que tiene de su capacidad para realizar su trabajo, o como lo definen Figueiredo et al. (2014) la autoeficacia. La literatura que sustenta el estudio de estos autores anuncia que la confianza es un factor propio del trabajador que lo desarrolla a lo largo de su vida, el cual desempeña un rol fundamental en el ámbito laboral como escudo ante el *Burnout*.

La autora Vallejo-Martín (2017) relaciona el *burnout* con dos factores, primero, las características laborales externas donde se contempla el control, ruido, horario extenso y falta de estabilidad; y segundo, las características del contenido del trabajo, siendo estas las tareas repetitivas, el trabajo aburrido y la inmovilidad. Esta autora concluyó que la población migrante española considera que el contenido del trabajo en Alemania y Reino Unido tiene peores condiciones que las características laborales externas, y en lo que respecta al agotamiento y el cinismo evidenciaron un nivel medio-bajo. y la eficacia profesional un nivel medio-alto.

En cambio Bang y Reio (2017) analizaron la relación entre las dimensiones del *burnout*, agotamiento, cinismo y eficacia profesional, respecto al desempeño laboral y el comportamiento prosocial, obteniendo como resultados que aquellos trabajadores que se sienten ineficaces son quienes menor rendimiento y acciones en pro de la sociedad realizan, y la despersonalización atiende esta relación como el factor mediador. En otras palabras, el *burnout* se puede agravar cuando el trabajador expresa mayores puntuaciones en el ámbito del cinismo.

Por su parte, Igartua (2023) afirma que los entornos laborales han sido históricamente desfavorables para las mujeres, considerando a este el género más vulnerable. Desde los riesgos psicosociales, esta afirmación permite plantear hipótesis donde el género es una variable de control del *burnout*, es por ello que uno de los objetivos de esta investigación es determinar **el género que se encuentra más propenso a padecer este síndrome**, en caso de existir una relación con alguna de las dimensiones del *burnout*, e identificar si existen diferencias respecto al sector donde los hombres y mujeres

desarrollan sus actividades. De allí que el *burnout* pueda agravarse por otros factores como la condición de movilidad humana (Moreno-Jiménez et al., 2010).

Por otra parte, Johnson et al. (2017) descifraron que los trabajadores de mayor edad sienten menor agotamiento y cinismo, e incluso se sienten más eficaces. Cabe recalcar que el estudio se realizó en un contexto distinto al hispano, pues en Alemania se concentra una población más anciana, por lo que las exigencias y la cultura posiblemente serían un factor que incide en estos resultados. Aun así, gran parte de la literatura generalmente aborda este problema de otra manera, pues se presupone que los trabajadores disminuyen sus aptitudes y destrezas con el paso del tiempo (Shkoler y Tziner, 2017).

La importancia de detectar a tiempo el *burnout* reside en el impacto que puede tener sobre un trabajador, y éste a su vez incidir en sus pares. La Falce et al. (2023) indican que el *burnout* hace perder el vínculo y afectividad que los trabajadores sienten hacia la organización, también auto cuestionarse y volverse más calculadores respecto a su esfuerzo laboral, e incluso les induce a la búsqueda del placer y con ello recaen en el incumplimiento de las responsabilidades y obligaciones contractuales.

La sociedad cada vez experimenta cambios más rápidos y resulta muy difícil predecir el comportamiento de las personas. De allí surge el interés por hacer un diagnóstico del *burnout* en cuatro diferentes sectores (Comercial, educación, financiero y salud), y determinar si las necesidades y expectativas de los usuarios en conjunto con el ambiente laboral y la gestión del talento humano han incidido de igual manera o existen diferencias entre estos trabajadores, además de introducir al género y la edad como variables de control.

## Método

Este estudio se realizó a través del método descriptivo y es de tipo no experimental, además, por su temporalidad se considera de

corte transversal y por la naturaleza de sus datos se categoriza como de carácter cuantitativo. En primera instancia se realizó un acercamiento inicial con diferentes trabajadores para identificar posibles casos de *burnout*, además, mediante conversaciones informales con personas que ocupaban cargos en el área de talento humano se conoció que la gran mayoría de empresas de El Oro no realizan diagnósticos técnicos del *burnout*.

La selección del instrumento para la medición del *Burnout* se sustentó en la NTP 732 (Bresó et al., 2007), optando por el cuestionario *MBI-General Survey*, el cual es una adaptación del *MBI-Human Services* que había sido desarrollado por Maslach y Jackson en 1981 para evaluar el *burnout* en educadores y personal del sector de los servicios. Según esta guía, “Debido al hecho de que el cuestionario podía aplicarse de una forma muy rápida y sencilla ha sido muy utilizado...” (p. 2); esto ha sido corroborado en la literatura de Figueiredo et al. (2014) quienes también lo aplicaron a su muestra de estudio. Este instrumento está compuesto por quince preguntas que sirven para evaluar las dimensiones de Agotamiento (5 preguntas), Cinismo (4 preguntas) y Eficacia profesional (6 preguntas).

De acuerdo con los resultados del último censo poblacional realizado por el Instituto Nacional de Estadística y Censos ([INEC], s.f.), la provincia de El Oro tiene 714.592 habitantes, y considerando que esta misma institución reconoce que la población en edad de trabajar (PET) son quienes tienen 15 o más años de edad (INEC, 2023), son 534.663 los orenses que pueden laborar. Sin embargo, según la última Encuesta Nacional de Empleo, Desempleo y Subempleo, el 66,1% de la PET es población económicamente activa (PEA), y en el mismo orden, el 96,2% de la PEA se encontraban en calidad de empleados. Entonces, la PEA de El Oro es de 353.413 habitantes, de los cuales 339.984 personas tienen empleo, siendo esta la población objeto de estudio.

Para determinar el tamaño de la muestra se recurrió al estudio de Cantoni (2009), se hizo

uso de la fórmula que propone bajo los criterios de un nivel de confianza del 95% () y 5% de error de muestreo permitido, obteniendo así una muestra de 384 casos de estudio a quienes se les va a aplicar el *MBI-General Survey*. Para la selección de los casos de estudio se utilizó la técnica de muestreo probabilístico conglomerado descrita por López (2004), identificando las áreas donde se concentra la mayor cantidad de trabajadores del sector comercial y de la salud, y las instituciones educativas y financieras más grandes de Machala, Santa Rosa, Pasaje, Huaquillas y Piñas, a quienes se abordó presencialmente.

El *MBI-General Survey* fue digitalizado en la plataforma Google Forms y las respuestas fueron depuradas a través de la Hoja de cálculo donde se construyó la base de datos, luego, estos se analizaron en el software IBM SPSS Statistics 27. Se utilizaron medidas las medidas de tendencia central media y desviación estándar para la descripción de la muestra, luego las tablas cruzadas para identificar la concentración de los trabajadores según su edad o género dentro de cada sector, luego se identificaron los niveles de *burnout* de acuerdo a las puntuaciones asignadas por Maslach y Jackson, y finalmente se determinó la asociación entre grupos utilizando la función MANOVA.

Durante el levantamiento de información se indicó a los encuestados que la información brindada será utilizada con fines netamente académicos, que no se van a recopilar datos personales y tampoco a compartir los resultados con las instituciones donde trabajan con el fin de no extender un consentimiento informado, así, la participación de los encuestados fue voluntaria y no fueron expuestos a riesgos físicos ni psicológicos. Esta investigación no tiene conflicto de intereses con ninguna de las instituciones de los sectores comercial, educativo, financiero o de la salud.

## Resultados

El esquema para presentar los resultados parte de exponer la concentración de los trabajadores por sector, luego los valores medios

alcanzados por toda la muestra en los ítems de cada dimensión del *burnout* (Esto permitirá hacer un diagnóstico a nivel provincial) y posteriormente sectorizada (Esto permitirá hacer un diagnóstico por sector). Después, se presentan las escalas de *burnout*, se realiza la prueba de consistencia y se procede con las correlaciones para determinar la existencia, o no, de asociaciones con las variables edad y sexo por sector comercial.

Los resultados de la encuesta indican que existen más trabajadores del género masculino (52,3%) que del femenino (47,7%), y respecto a la edad, la mayoría de trabajadores tienen entre 30 y 39 años de edad (31,0%) y en menor proporción los adolescentes de entre 15 y 17 años de edad (2,3%). Por otra parte, la mayor cantidad de trabajadores se concentran en empresas del sector comercial o de retail (34,9%), luego en el financiero (30,5%), seguido por el educativo (26,8%) y finalmente el de la salud (7,8%).

Al contrastar la ocupación laboral con el género se observó que el sector comercial es donde se concentra la mayor cantidad de trabajadores indistintamente de su género, mientras que en el sector de la salud trabajan más mujeres que hombres, y en los otros tres sectores se emplea a más hombres que mujeres (Ver la Tabla 1); y respecto al rango de edad, no se reportaron casos de adolescentes (Personas de entre 15 y 17 años de edad) ejerciendo en el sector de la salud, la mayoría de los trabajadores del sector financiero son jóvenes (Personas de entre 18 y 29 años de edad), mientras que en el comercial y educativo predominan los adultos de entre 30 y 39 años.

Ver la Tabla 2.

**Tabla 1**  
*Distribución de los trabajadores en los sectores según el género*

Sectores Masculino		Género	
		Femenino	
Sector comercial	% dentro de Sector	53,0%	47,0%
	% dentro de Género	35,3%	34,4%
Sector educativo	% dentro de Sector	54,4%	45,6%
	% dentro de Género	27,9%	25,7%
Sector financiero	% dentro de Sector	51,3%	48,7%
	% dentro de Género	29,9%	31,1%
Sector de la salud	% dentro de Sector	46,7%	53,3%
	% dentro de Género	7,0%	8,7%

Nota: Todos los sectores tienen trabajadores del género masculino y femenino en proporciones similares, es decir, la mayor cantidad de hombres y mujeres se distribuyen en el sector comercial, luego en el financiero, después en el educativo y finalmente en el de la salud.

**Tabla 2**  
*Distribución de los trabajadores en los sectores según el rango de edad*

Sectores Entre 15 y 17 años		Rangos de edad				
		Entre 18 y 29 años	Entre 30 y 39 años	Entre 40 y 49 años	50 años o más	
Sector comercial	% dentro de Sector	2,2%	20,9%	33,6%	23,1%	20,1%
	% dentro de Edad	33,3%	27,2%	37,8%	38,3%	37,5%
Sector educativo	% dentro de Sector	2,9%	26,2%	29,1%	24,3%	17,5%
	% dentro de Edad	33,3%	26,2%	25,2%	30,9%	25,0%
Sector financiero	% dentro de Sector	2,6%	34,2%	30,8%	15,4%	17,1%
	% dentro de Edad	33,3%	38,8%	30,3%	22,2%	27,8%
Sector de la salud	% dentro de Sector	0,0%	26,7%	26,7%	23,3%	23,3%
	% dentro de Edad	0,0%	7,8%	6,7%	8,6%	9,7%

Luego de haber descrito las características de la muestra se procedió a calcular los valores de Agotamiento, Cinismo y Eficacia profesional, de cada caso de estudio, y posteriormente la media y desviación estándar en cada una de las dimensiones. Es así como se observó que los

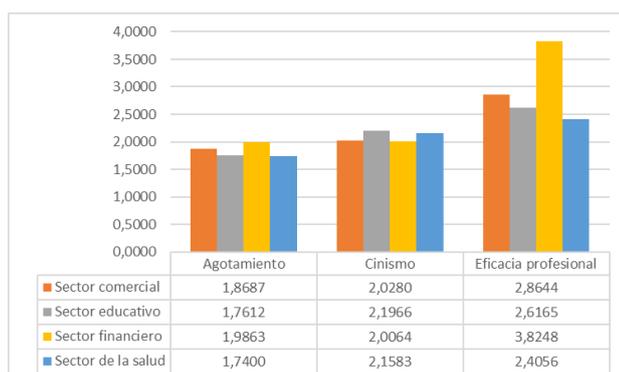
trabajadores de los cuatro sectores estudiados tienen niveles medio-bajo de agotamiento ( $\bar{x}=1,87$ ;  $\sigma=1,72$ ), medio-alto de cinismo ( $\bar{x}=2,08$ ;  $\sigma=1,80$ ) y bajo de eficacia profesional ( $\bar{x}=3,05$ ;  $\sigma=1,97$ ). De acuerdo a estos resultados, existe indicios de *burnout* desde la dimensión de la eficacia profesional, especialmente porque estas personas no creen poder resolver de manera eficaz los problemas que surgen en sus trabajos ( $\bar{x}=1,89$ ;  $\sigma=2,23$ ).

Se comprobó la confiabilidad de haber aplicado el instrumento *MBI-General Survey* en la muestra a través del estadístico Alfa de Cronbach el cual indicó una consistencia interna excelente en la medición del Agotamiento ( $\alpha=0,952$ ), Cinismo ( $\alpha=0,960$ ) y Eficacia laboral ( $\alpha=0,974$ ). Al analizar individualmente cada caso de estudio se identificó que los indicios de *burnout* por agotamiento están presentes en 80 encuestados (20,8%), por cinismo en 115 (29,9%), y por no considerarse eficaces en el trabajo en 153 (39,8%), de los cuales son 73 (19,0%) los trabajadores quienes tienen un alto riesgo de padecer *burnout* porque presentaron indicios en las tres dimensiones. Por otra parte, al hacer un análisis diferenciado por sector, se conoció que el agotamiento prevalece en los trabajadores del sector financiero y el cinismo en los educadores, mientras que el personal de salud cree tener los niveles más bajos de eficacia profesional.

Ver la Figura 1.

**Figura 1**

*Comparación de las medias de cada dimensión del burnout, por sector*



Para conocer si existen diferencias significativas entre las escalas de *burnout*, dependiendo del sector donde trabajan los casos de estudio, se realizó un análisis MANOVA donde se tomaron como variables dependientes el Agotamiento, el Cinismo y la Eficacia profesional, y como variable independiente los sectores comercial, educativo, financiero y de la salud. El valor del modelo Global Pillai fue de 10.140 ( $F=4,897$ ;  $p<0,001$ ;  $\beta=0,270$ ;  $f=0,012$ ). Luego, se realizó la prueba de Tukey como análisis Post hoc, la cual permitió identificar diferencias significativas en la percepción de la Eficacia profesional de los trabajadores del sector financiero ( $\sigma=2,01$ ) respecto a los trabajadores de los demás sectores, ya sean el comercial ( $p<0,001$ ;  $\sigma=1,91$ ; IC95% [-0,6176; 0,5744]), el educativo ( $p<0,001$ ;  $\sigma=1,73$ ; IC95% [-0,8407; 0,4604]) y el de la salud ( $p=0,002$ ;  $\sigma=2,03$ ; IC95% [-1,1688; 0,8649]).

Al introducir las variables independientes género y rango de edad también se obtuvo una M de Box significativa ( $p<0,001$ ), permitiendo el uso de una prueba MANOVA. De acuerdo con los valores del Global Pillai, las dimensiones del *burnout* no varían solamente en función del género ( $p=0,245$ ) o la edad ( $p=0,179$ ), pero sí cuando interactúan dos variables al mismo tiempo, el género y el sector donde trabaja la persona ( $p=0,045$ ), y bajo ninguna otra interacción.

## Discusión

Se ha comprobado que el *burnout* es un riesgo psicosocial que lo padecen los trabajadores de los sectores comercial, educativo, financiero y de la salud, de El Oro. En primera instancia, los resultados de esta investigación son estadísticamente significativos, pudiendo comprobar que la aplicación del instrumento *MBI-General Survey* es confiable en el contexto orense, incluso entregó mejores resultados respecto a los que sustentan la NTP 732 (Bresó et al., 2007) de España.

Las condiciones de empleo en la provincia de El Oro en lo que al género concierne concuerdan con parte de la teoría de Igartua

(2023), pues los hombres ocupan la mayor cantidad de plazas de trabajo, sin embargo, no se obtuvo la suficiente evidencia para corroborar que las mujeres son vulneradas. Los trabajadores del género masculino del sector comercial en promedio se sienten más agotados ( $\bar{x}=1,9803$ ) que las del femenino ( $\bar{x}=1,7429$ ), de igual manera en el sector educativo ( $\bar{x}=1,7643$  de los hombres y  $\bar{x}=1,7574$  de las mujeres), mientras que en los sectores financiero y de la salud sucede lo contrario.

Desde la postura de Presti y Costa (2023), las instituciones financieras y las de salud deben tener problemas en la definición de los puestos de trabajo, lo que representaría una infracción al derecho fundamental a un empleo digno que reconoce el Código del Trabajo (2005), presumiendo la existencia de discriminación a razón del género por la asignación de mayores cargas laborales a las mujeres. No se desestima la existencia de infracciones de este tipo en las empresas, pues es una alternativa, sino que se reacciona a que existe un marco jurídico que establece condiciones de igualdad y sanciones en el caso de incumplirlas; esto podría ser un indicador de deficiencias en los mecanismos de vigilancia de los derechos de los trabajadores.

Así mismo, al rechazar la hipótesis de la edad como un factor que incide en el *burnout* se validó la teoría de Johnson et al. (2017), pues en promedio las mujeres y hombres de mayor edad son quienes expresaron sentirse menos agotados indistintamente del sector donde trabajan. En contraste, se analizó la relación de esta dimensión con el cinismo obteniendo una correlación positiva fuerte ( $p<0,001$ ), tal como lo explica Bang y Reio (2017). En tal sentido, los resultados explican que la pérdida del entusiasmo ( $\bar{x}=2,11$ ) y las dudas sobre la trascendencia del trabajo ( $\bar{x}=2,11$ ) son los ítems que explican el cinismo y el agotamiento.

En la misma línea del párrafo anterior, las mujeres que trabajan en todos los sectores, comercial ( $\bar{x}=3,1085$ ), educativo ( $\bar{x}=2,6383$ ), financiero ( $\bar{x}=3,8947$ ) y de la salud ( $\bar{x}=3,2186$ ) se sienten más eficaces que los hombres. Si bien Figueiredo et al. (2014) manifestaron que

la percepción de la eficacia previene el *burnout*, este estudio lo refuta ya que el grupo que mejor puntaje alcanzó en eficacia profesional son quienes mayor agotamiento y cinismo demuestran en diferentes sectores.

Cabe recalcar que este diagnóstico sirve como referencia para estimar posibles casos de *burnout*, pero se requiere de la intervención de un profesional en psicología ocupacional para hacer una valoración exacta, especialmente de los casos que manifestaron niveles altos de agotamiento y cinismo, junto a niveles bajos de eficacia profesional (19,0%). Los niveles de *burnout* obtenidos permiten concluir que las exigencias y el entorno laboral en los diferentes sectores sí son diferentes, y que la edad no es un factor de vulnerabilidad, solamente el género en el sector financiero y el de la salud.

A partir de este estudio se abre un amplio abanico de nuevas líneas de investigación sobre *burnout* y cómo puede asociarse con otros factores del entorno laboral, a su vez, comparar los niveles presentes en los equipos de trabajo de una misma organización. Las limitaciones que existieron en este estudio fue la falta de colaboración de las empresas, pues no se logró obtener el permiso para aplicar el instrumento a todos los trabajadores de una sola organización para poder comparar de manera puntual entre aquellas del mismo sector; esto brinda la posibilidad para desarrollar nuevas investigaciones del tipo casos de estudio.

## Referencias bibliográficas

- Bang, H., & Reio, T. (2017). Examining the role of cynicism in the relationships between burnout and employee behavior. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 33(3), 217-227. <https://doi.org/10.1016/j.rpto.2017.07.002>
- Bresó, E., Salanova, M., & Schaufeli, W. (2007). NTP 732: Síndrome de estar quemado por el trabajo "Burnout" (III): Instrumento de medición. [https://www.insst.es/documents/94886/326775/ntp\\_732.pdf](https://www.insst.es/documents/94886/326775/ntp_732.pdf)

- Cantoni, N. (2009). Técnicas de muestreo y determinación del tamaño de la muestra en investigación cuantitativa. *Revista Argentina de Humanidades y Ciencias Sociales*, 7(2), en línea. [https://www.sai.com.ar/metodologia/rahycs/rahycs\\_v7\\_n2\\_06.htm](https://www.sai.com.ar/metodologia/rahycs/rahycs_v7_n2_06.htm)
- Cardoso de Moura, E., Furtado, L., & Sobral, F. (2020). The burnout epidemic during the COVID-19 pandemic: The role of LMX in alleviating physicians' burnout. *RAE - Revista de Administracao de Empresas*, 60(6), 426-436. <https://doi.org/10.1590/S0034-759020200606>
- Clasificación Internacional de Enfermedades. (1 de enero de 2023). *QD85 Burnout*. ICD-11 for Mortality and Morbidity Statistics: <https://icd.who.int/browse11/l-m/en>
- Clasificación Internacional de Enfermedades. (1 de enero de 2023). *QD85 Síndrome de desgaste ocupacional*. ICD-11 for Mortality and Morbidity Statistics: <https://icd.who.int/browse11/l-m/es>
- Figueiredo, B., Pizarro, C., & Koller, S. (2014). Occupational Self-Efficacy Scale - Short Form (OSS-SF): Adaptation and evidence of construct validity of the Brazilian version. *Revista Brasileira de Orientação Profissional*, 15(1), 65-74. <http://pepsic.bvsalud.org/pdf/rbop/v15n1/08.pdf>
- González, J., Moreno, R., Peñacoba, C., Alcocer, N., Alonso, L., del Barco, P., & Ardoy, J. (2003). Burnout en terapia ocupacional: un análisis focalizado sobre el nivel de consecuencias individuales y organizacionales. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 19(1), 59-73. <https://journals.copmadrid.org/jwop/files/82815.pdf>
- Igartua, M. (2023). El enfoque de género y la enfermedad profesional: reflexiones desde el ordenamiento español. *Revista Internacional y Comparada de RELACIONES LABORALES Y DERECHO DEL EMPLEO*, 11(2), 6-41. [https://ejcls.adapt.it/index.php/rlde\\_adapt/article/view/1268](https://ejcls.adapt.it/index.php/rlde_adapt/article/view/1268)
- Instituto Nacional de Estadística y Censos. (28 de febrero de 2023). Encuesta Nacional de Empleo, Desempleo y Subempleo. <https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/EMPLEO/2022/Anual/Bolet%C3%ADn%20t%C3%A9cnico%20anual%20enero-diciembre%202022.pdf>
- Instituto Nacional de Estadística y Censos. (s.f.). *Censo Ecuador*. <https://www.censoecuador.gob.ec/data-y-resultados/>
- Johnson, S., Machowski, S., Holdsworth, L., Kern, M., & Zapf, D. (2017). Age, emotion regulation strategies, burnout, and engagement in the service sector: Advantages of older workers. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 33(3), 205-216. <https://doi.org/10.1016/j.rpto.2017.09.001>
- La Falce, J., Santos, C., De Muylder, C., & Guimarae, L. (2023). The influence of burnout on the organizational commitment of healthcare professionals. *RAE - Revista de Administracao de Empresas*, 63(3), 1-19. <https://doi.org/10.1590/S0034-759020230305>
- López, P. (2004). Población, muestra y muestreo. *Punto Cero*, 9(8), 69-74. <http://www.scielo.org.bo/pdf/rpc/v09n08/v09n08a12.pdf>
- Montes, G. (2023). Empleo digital, conciliación y salud psicosocial de la mujer trabajadora. *Revista Internacional y Comparada de RELACIONES LABORALES Y DERECHO DEL EMPLEO*, 11(2), 186-213. [https://ejcls.adapt.it/index.php/rlde\\_adapt/article/view/1267/1417](https://ejcls.adapt.it/index.php/rlde_adapt/article/view/1267/1417)
- Morales-Llamas, Z., Pérez-Hernández, S., & Rodríguez-Suárez, G. (2020). Estudio exploratorio sobre el síndrome de burnout en la profesión de trabajo social y su relación con variables del contexto laboral. *Trabajo Social Global-Global Social Work*, 10(19), 304-321. <https://doi.org/10.30827/tsg-gsw.v10i19.11375>
- Moreno-Jiménez, M., Ríos-Rodríguez, M., Canto-Ortiz, J., San Martín-García, J., & Perles-Nova, F. (2010). Satisfacción

- Laboral y Burnout en Trabajos Poco Cualificados: Diferencias entre Sexos en Población Inmigrante. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 26(3), 255-265. <https://doi.org/10.5093/tr2010v26n3a8>
- Osorio, M., Madero, S., & del Castillo, E. (2023). Non-frontline employees' emotional behavior during crises: A comparison between essential and non-essential industries. *RAE-Revista de Administração de Empresas*, 63(5), 1-21. <https://doi.org/10.1590/S0034-759020230506>
- Presti, M., & Costa, D. (2023). What was the COVID-19 pandemic's impact on human resource management and work? An integrative literature review. *RAE-Revista de Administração de Empresas*, 63(6), 1-23. <http://dx.doi.org/10.1590/S0034-759020230604>
- Shkoler, O., & Tziner, A. (2017). The mediating and moderating role of burnout and emotional intelligence in the relationship between organizational justice and work misbehavior. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 2174-0534, 157-164. <https://doi.org/10.1016/j.rpto.2017.05.002>
- Urien, B., Demerouti, E., & Bakker, A. (2021). An Emergence Model of Team Burnout. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 37(3), 175-186. <https://doi.org/10.5093/jwop2021a17>
- Vallejo-Martín, M. (2017). Una aproximación al síndrome de burnout y las características laborales de emigrantes españoles en países europeos. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 33(2), 137-145. <https://dx.doi.org/10.1016/j.rpto.2017.02.001>