

Relationship between quality of work life and burnout syndrome in workers of a company in Guadalajara Jalisco, Mexico

Relación entre calidad de vida laboral y síndrome de burnout en trabajadores de una empresa en Guadalajara Jalisco, México

AO

Hernández Corona Diana Mercedes ¹  <https://orcid.org/0000-0002-8631-9201> , Medina Ramírez Angelina Lizeth ¹  <https://orcid.org/0000-0003-1538-9250>, Colunga Rodríguez Cecilia ¹  <https://orcid.org/0000-0003-0328-788X>, González Heredia Tonatíuh ¹  <https://orcid.org/0000-0003-4089-5462> , Martínez Larios Marcia Leticia ¹  <https://orcid.org/0009-0007-8151-5725>
¹ Universidad de Guadalajara

Correo electrónico de contacto: diana.hcorona@academicos.udg.mx

Fecha de envío: 22/04/2024

Fecha de aprobación: 11/08/2025

Abstract

Introduction: Various researchers indicate that there is a relationship between quality of work life and Burnout Syndrome. Therefore, if the quality of work life decreases, Burnout in personnel increases. **Objective:** To analyze the relationship between quality of work life and Burnout Syndrome in workers of a company in Guadalajara, Mexico 2021. **Methodology:** An analytical cross-sectional study was carried out in a probabilistic sample of 106 human services workers. Three questionnaires were used and a descriptive and inferential statistical analysis was applied with the SPSS® statistical program. **Results:** It was found that 90.6% of the workers have a low level of quality of work life, while 89.7% of the workers show a high level of Burnout Syndrome. **Conclusions:** The findings of the present research show that there is a significant relationship between the quality of work life and Burnout Syndrome.

Keywords: quality of working life, burnout syndrome, public services.

Resumen

Introducción: Diversos investigadores, indican que existe una relación entre la calidad de vida laboral y el Síndrome de Burnout. Por lo que, si la calidad de vida laboral decrece, el Burnout en el personal aumenta. **Objetivo:** Analizar la relación entre calidad de vida laboral y Síndrome de Burnout en trabajadores de una empresa en Guadalajara, México 2021. **Metodología:** Se realizó un estudio transversal analítico en muestra probabilística de 106 trabajadores de servicios humanos. Se usaron tres cuestionarios y se aplicó un análisis estadístico descriptivo e inferencial con el programa estadístico SPSS®. **Resultados:** Se encontró que el 90.6% de los trabajadores cuenta con un nivel de calidad de vida laboral bajo, mientras que, un 89.7% de los trabajadores muestra un nivel alto de Síndrome de Burnout. **Conclusiones:** Los hallazgos de la presente investigación muestran que existe una relación significativa entre la calidad de vida laboral y el Síndrome de Burnout.

Palabras clave: calidad de vida laboral, Síndrome de Burnout, servicios humanos

Introducción.

El Síndrome de Burnout se caracteriza por agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal. Este se relaciona principalmente con los profesionales de servicios humanos y con diversos elementos ligados a la organización del trabajo (Maslach, 2009).

Múltiples estudios, demuestran que existen diversas variables asociadas con el Síndrome de Burnout

como el género, la edad, el nivel de educación, el puesto y el turno (Patlán, 2013; Permarupan et al., 2020). Así mismo, respaldan estadísticamente el hecho de que al contar con una adecuada calidad de vida laboral se logra reducir el Síndrome de Burnout y sus efectos (Leung et al., 2021; Anyfantis et al., 2021; Givtaj & Kalani, 2016).

A pesar de esto, son pocos los estudios realizados en organizaciones privadas. Lo que genera información

Artículos originales

deficiente sobre las dimensiones de integración al puesto de trabajo, bienestar logrado a través del trabajo, desarrollo personal y la forma en que esta se refleja en la salud de los trabajadores de este sector. Es así, que al realizar esta investigación se proporciona información valiosa sobre la calidad de vida laboral y el Síndrome de Burnout en trabajadores del sector privado en el área de Guadalajara, una de las tres ciudades más grandes de México. Permitiendo el desarrollo de investigaciones e intervenciones que ayuden a promover la satisfacción laboral, el equilibrio trabajo-vida y condiciones óptimas laborales con el fin de evitar las consecuencias en la salud ocupacional y bienestar de los trabajadores.

El objetivo de la presente investigación es analizar la relación entre calidad de vida laboral y Síndrome de Burnout en trabajadores de una empresa en Guadalajara, México.

El desarrollo de este estudio atiende aspectos éticos que garantizan la dignidad y el bienestar de las personas sujetas al estudio como lo dicta el Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Investigación para la Salud, también se toman a consideración las pautas establecidas por el Consejo de Organizaciones Internacionales de las Ciencias Médicas y los principios éticos para las investigaciones médicas en seres humanos de la Declaración de Helsinki de la Atención Médica Mundial. En los antecedentes se encontró que la expresión calidad de vida laboral fue acuñada por Louis Davis en 1970, y por medio de esta pretendía describir la preocupación que se debía suscitar en toda organización por el bienestar y la salud de todos sus empleados para que estos desempeñen óptimamente sus tareas (Caicedo, 2019).

Un estudio realizado en 2019 en la Universidad de Kapurthala, India, relaciona la existencia de diversos factores que pueden afectar la calidad de vida

laboral. Dentro de los cuales, se destacan principalmente los factores organizacionales, factores ambientales y factores personales (Bala et al., 2019).

Lo que coincide, con un estudio que relaciona el género y la evaluación de la calidad de vida laboral en médicos y enfermeras de una institución de salud en México. En el cual se encontró que un 10-25% de los varones y 13-20% de las mujeres estaban insatisfechos con su calidad de vida laboral. También se encontró insatisfacción de las mujeres ante la desigualdad de oportunidades (González et al., 2016).

Otro estudio realizado en profesionales de cuidados intensivos de una Institución de Salud en Madrid, encontró asociación de altos niveles de Síndrome de Burnout con una pobre salud física / mental. De igual manera, las altas puntuaciones en agotamiento emocional y despersonalización y bajas en realización personal predijeron negativamente las escalas del bienestar subjetivo y psicológico (Arrogante & Aparicio-Zaldiva, 2020).

Así mismo, un estudio realizado en un Instituto de Salud en México encontró altos niveles de Síndrome de Burnout, principalmente en las dimensiones de despersonalización e insatisfacción laboral. Las variables asociadas con el Síndrome de Burnout fueron el género, la edad, el nivel de educación, el puesto y el turno. El personal femenino presentó mayor agotamiento emocional, en comparación con el personal de sexo masculino (Patlán, 2013). Esto coincide con Pando et al., (2006) y Maslach (2009), los cuales de manera similar encontraron un mayor agotamiento emocional en las mujeres, derivado de las múltiples tareas del trabajo y el hogar.

En este punto fue cuando llegamos al planteamiento del problema, La calidad de vida laboral ha demostrado tener una influencia significativa en el

AO

Artículos originales

bienestar subjetivo de los trabajadores. Conduce a que los empleados disfruten del trabajo y desarrollen relaciones e interacciones positivas con colegas y superiores, y cuando esta es llevada a otras esferas de la vida, establece respeto mutuo y confianza con los demás (Agarwal, 2020). Por lo que, una calidad de vida laboral alta es esencial para atraer y retener a los empleados en las organizaciones. Esta engloba aquellas condiciones asociadas con el trabajo, como la carga horaria, el tipo de actividad que se desarrolla, el medio ambiente laboral y las relaciones humanas, que pueden ser factores determinantes para la satisfacción y motivación laboral (Casas et al., 2002; Alvez Corrêa et al., 2013). Siendo su principal objetivo lograr una mayor humanización del trabajo (Flores et al., 2013).

No obstante, alcanzar este objetivo es complejo, pues la mayoría de las veces la calidad de vida laboral se ve obstaculizada por numerosos factores que la merman. Lo que da origen a la aparición de nuevos riesgos psicosociales, entre ellos el Síndrome de Burnout, cuya prevalencia incrementa día con día y se constituye en un problema social y de salud pública (OMS, 2017). El Síndrome de Burnout es definido como un síndrome psicológico caracterizado por agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal en el trabajo, que puede ocurrir entre individuos cuyas tareas diarias se circunscriben a los servicios humanos, tales como docentes, trabajadores sociales, médicos, personal de seguridad entre otros (Maslach & Jackson, 1981). Este se asocia con diversos factores en el lugar de trabajo, como la falta de un ambiente laboral y un clima organizacional estables, por lo que, se debe en gran medida a la naturaleza del trabajo, más que a las características de cada empleado (Maslach, 2009).

Así mismo, Gil-Monte y Peiró (1999) proponen de acuerdo a la teoría organizacional que la cultura, la

institucionalización del apoyo social y la estructura organizacional son aspectos relevantes en tanto propician o no el Síndrome de Burnout.

Lo que debería ser de primordial interés para cualquier organización, ya que cuando un trabajador experimenta el Síndrome de Burnout, su desempeño cambia, cometen más errores, son menos minuciosos y tienen menos creatividad para la resolución de problemas (Maslach, 2009). Para los empleadores se traduce en baja productividad, constante rotación de personal y altos costos de selección y capacitación de personal.

Diversos estudios realizados en instituciones públicas (Permarupan et al., 2020; Leung et al., 2021; Anyfantis et al., 2021; Givtaj & Kalani, 2016) respaldan estadísticamente el hecho de que al contar con una adecuada calidad de vida laboral (óptimos factores organizacionales, factores personales, factores ambientales y un marco de trabajo eficaz), se logra reducir el Síndrome de Burnout y sus efectos.

A pesar de esto, no se ha estudiado lo suficiente la relación entre la calidad de vida laboral y el Síndrome de Burnout en organizaciones privadas. Lo que genera información deficiente sobre las dimensiones de integración al puesto de trabajo, bienestar logrado a través del trabajo, desarrollo personal y la forma en que esta se refleja en la salud de los trabajadores de este sector. Propiciando que aún sea incierta la forma en la que la calidad de vida laboral se vincula con el Síndrome de Burnout en esta población, y a su vez complica el diseño de programas que puedan llevar a una mayor satisfacción y bienestar profesional.

Entonces la pregunta de investigación fue: ¿Cuál es la relación entre calidad de vida laboral y Síndrome de Burnout en trabajadores de una empresa en Guadalajara, México en el año 2021?

AO

Artículos originales

Se determinó que la justificación para llevar a cabo esta investigación fue: Las personas económicamente activas pasan aproximadamente una tercera parte de su tiempo en el lugar de trabajo. Este puede contribuir en la elevación de la calidad de vida; y cuando el individuo tiene la posibilidad de realizar un trabajo que corresponde con su capacidad y vocación, e identifica en él elementos para su crecimiento personal, el nivel de su calidad de vida laboral aumenta (González Baltazar et al., 2015). Por lo que, las condiciones de empleo y de trabajo pueden tener efectos considerables sobre la equidad en materia de salud (OMS, 2017). Es así que, en las últimas décadas, la globalización y el progreso tecnológico contribuyeron al aumento del estrés y de estrés crónico como es el Síndrome de Burnout (OMS, 2017). Estos entornos estresantes aumentan los riesgos para la seguridad de los trabajadores (OMS, 2020).

Por su parte, la Organización Internacional del Trabajo (2018) estima que, en la mayoría de los países, los problemas de salud relacionados con el trabajo ocasionan pérdidas que van del 4 al 6% del Producto Interno Bruto. Mientras que, en México, se calcula que un 75% de los trabajadores padece Síndrome de Burnout o fatiga por estrés laboral (OMS, 2017). Este es considerado como un factor de riesgo laboral, ya que afecta la calidad de vida, salud mental e incluso hasta pone en riesgo la vida de la persona que la padece (Saborío & Hidalgo, 2015). Por lo que, es fundamental que los trabajadores cuenten con condiciones de empleo y de trabajo adecuados. Dado que, las buenas condiciones de trabajo pueden proporcionar protección y posición social, oportunidades de desarrollo personal, y protección contra riesgos físicos y psicosociales, lo que contribuye a la promoción de una adecuada calidad de vida laboral y prevención del Síndrome de Burnout y (OMS, 2017).

Siendo necesario que las organizaciones inicien la búsqueda de estrategias de intervención al proporcionar una adecuada calidad de vida laboral, que pueda retener a los empleados potenciales para una mayor productividad, eficiencia, eficacia y rendimiento (Agarwal, 2020). Previniendo, a su vez, la aparición de riesgos psicosociales derivados de la organización del trabajo que pueden tener consecuencias para la salud de los trabajadores a nivel físico, pero sobre todo a nivel psíquico y social (Pérez, 2011). Ya que, cuando en una organización se produce equilibrio entre los factores humanos y las condiciones de trabajo, el trabajo crea sentimientos de confianza en sí mismo, aumenta la motivación, la capacidad de trabajo y mejora la salud (Lozano, 2015). Es así, que al realizar esta investigación se proporciona información valiosa sobre la calidad de vida laboral y el Síndrome de Burnout en trabajadores del sector de organizaciones privadas. Permitiendo el desarrollo de investigaciones e intervenciones que ayuden a promover la satisfacción laboral, el equilibrio trabajo-vida y condiciones óptimas laborales con el fin de evitar las consecuencias en la salud ocupacional y bienestar de los trabajadores.

Durante el desarrollo de la investigación, se contó con la posibilidad de gestionar el permiso para poder acceder a la institución y materiales necesarios para poder llevar a cabo esta investigación.

En esta investigación puede haber sesgos de clasificación y respuesta. Se usaron tres encuestas validadas, se contempló que hubiera sólo un encuestador. También se realizó una prueba piloto para valorar la idoneidad y viabilidad de los métodos e instrumentos.

Durante mucho tiempo, el trabajo se enfocó en la eficiencia de las tareas y, conforme las organizaciones crecían, los costos del trabajo se reducían cada vez más debido a la mano de obra

Artículos originales

barata que podía capacitarse durante períodos cortos, las largas horas de trabajo, una supervisión estricta y la falta de flexibilidad laboral, que finalmente propiciaron la deshumanización del trabajo (Granados, 2011). Actualmente la competencia entre las organizaciones laborales es indescriptible, estas deben procurar el éxito e innovar, y a su vez crear un entorno de trabajo óptimo, justo, eficiente y adecuado para que los empleados puedan mejorar sus habilidades y aumentar la satisfacción laboral, es decir, crear una adecuada calidad de vida laboral.

La calidad de vida laboral comprende todo aquello relacionado con la satisfacción desarrollada en el trabajo, englobando la satisfacción personal y el ambiente laboral generado por las condiciones laborales, actividades laborales, nivel de logros, autodesarrollo personal, compensaciones económicas, estilo de liderazgo y trabajo en equipo. Es así, que el trabajador alcanza una calidad de vida laboral experimentando sensaciones positivas por su trabajo y las perspectivas del futuro, se encuentra motivado para desarrollar sus actividades laborales de manera eficaz y eficiente, permanecer en su trabajo y compaginar su vida laboral con su vida privada, lo que crea un equilibrio capaz de adecuarse a sus valores personales (Segurado & Agulló, 2002).

1.1 Concepto calidad de vida laboral

La calidad de vida laboral es definida como un proceso dinámico y continuo, así como un concepto multidimensional que se logra integrar cuando a través del trabajo y en base a su percepción, el trabajador cubre sus necesidades personales, las cuales abarcan diversas condiciones relacionadas con el trabajo como: soporte institucional, seguridad e integración en el trabajo, satisfacción, bienestar y desarrollo personal logrado a través de su actividad laboral, así como administración de tiempo libre (Casas, 2002; González et al, 2010).

El soporte institucional abarca aquellos elementos aportados por la institución en el que se le da estructura y soporte al empleo, seguido de la seguridad en el trabajo que se relaciona con el vínculo existente con la organización y que brinda firmeza al trabajador. Mientras que, la integración al puesto de trabajo hace referencia al sentido de pertinencia del trabajador, la motivación y ambiente laboral. La satisfacción por el trabajo es el agrado del trabajador por su empleo. El bienestar logrado a través del trabajo se entiende como la satisfacción de las necesidades personales del trabajador logrados mediante su empleo. El desarrollo personal implica el logro de expectativas personales de mejora y seguridad, finalmente, la administración del tiempo libre abarca la forma en que se disfruta el tiempo fuera del trabajo, encontrando un equilibrio trabajo-vida (González et al, 2010).

1.2 Teoría de la motivación de Maslow

La calidad de vida laboral se sustenta en la teoría de la motivación de (Maslow, 1991) debido a que enfatiza la satisfacción de las necesidades humanas, engloba aquellas como la realización personal, autoestima y el sentido de pertenencia en el contexto laboral. Esta muestra que el individuo se encuentra motivado por cinco etapas de necesidades básicas: fisiológicas, autoestima, autorrealización, seguridad y social.

Estas necesidades se encuentran organizadas por orden jerárquico, es así, que se inicia por las prioritarias y cuando estas se completan, se puede continuar con las necesidades superiores (Santrock, 2002). El orden en que se satisfacen inicia con las necesidades básicas fisiológicas y de seguridad, posteriormente se continúa con las necesidades secundarias sociales, de autoestima y autorrealización. Esto debido a la búsqueda de los individuos por satisfacer las necesidades prioritarias

AO

Artículos originales

o básicas y avanzar en busca de la satisfacción de necesidades más complejas (Daft, 2004).

Es necesario enfatizar que en base a la teoría de Maslow cuando múltiples necesidades son satisfechas, estas dejan de funcionar como motivadores (Robbins & Coulter, 2005). Por lo que, es necesario promover en los trabajadores el satisfacer sus necesidades insatisfechas para que puedan mantenerse motivados al realizar sus actividades laborales (Castillo et al, 2013). Sin embargo, si estas necesidades no se satisfacen pueden transferirse o compensarse, en dado caso, esta compensación funge como reductor de la necesidad insatisfecha. Este ocurre cuando se promueve de puesto a un trabajador y se beneficia con un aumento de salario o nueva oficina (Campos & Díaz, 2003).

2. Síndrome de Burnout

En el área laboral la estructura y la organización son factores determinantes en las interacciones entre los trabajadores y la manera en que desarrollan sus labores, sin embargo, cuando no se cuenta con un equilibrio adecuado en lugar de trabajo, además no se reconoce el lado humano y aumentan las exigencias laborales, se crea un desajuste entre la naturaleza del trabajo y la naturaleza del trabajador, esto genera la aparición de riesgos psicosociales como el Síndrome de Burnout (Maslach, 2009; Pando et al, 2006).

El Síndrome de Burnout emerge en los trabajadores de servicios humanos, esta categoría de trabajo se centra en brindar ayuda y servicio a las personas, siendo el principal factor del trabajo la relación que se establece entre el proveedor y el receptor. En el ámbito interpersonal del trabajo esto representa que, desde el comienzo, el Síndrome de Burnout se estudió no sólo como un tipo de respuesta al estrés, sino que también estudió las relaciones desarrolladas

entre el individuo y el lugar de trabajo u organización. Es así como, se logra asociar con respuestas negativas al trabajo, como lo son la insatisfacción, falta de compromiso por el trabajo, ausentismo, renuncia y rotaciones continuas de trabajo (Maslach, 2009).

2.1 Concepto Síndrome de Burnout

El Síndrome de Burnout se genera en respuesta a condiciones críticas, es una reacción ante el continuo acervo de estresores laborales. Se define como un síndrome psicológico caracterizado por agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización personal, esto implica una respuesta prolongada a estresores crónicos en el trabajo (Maslach, 2009).

El componente básico de Síndrome de Burnout es el estrés individual, está representado por el agotamiento emocional y hace referencia al sentimiento de estar sobre saturado en el ámbito laboral y vacío de recursos emocionales y físicos. En este componente los trabajadores experimenten sentimientos de agotamiento y debilidad, sin tener los recursos necesarios para poder recuperarse. El segundo componente del Síndrome de Burnout es interpersonal, este se denomina despersonalización y hace referencia a una serie de respuestas principalmente negativas a diversos aspectos del trabajo, se presenta de forma apática o excesivamente insensible y se genera como respuesta al agotamiento emocional. El tercer componente del Síndrome de Burnout es la auto evaluación y corresponde a la falta de realización personal la cual se caracteriza por el sentimiento de ineficacia, así como de incompetencia, falta de logros y baja productividad en el trabajo (Maslach, 2009).

2.2 Teoría Organizacional

La teoría organizacional plantea que el factor más importante es el apoyo social, el cual proporciona recursos indispensables para que los trabajadores

AO

Artículos originales

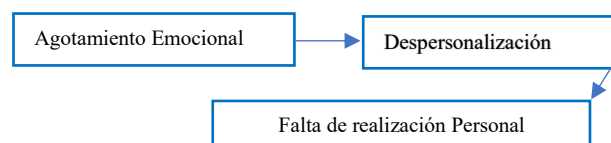
puedan enfrentar el estrés que se genera en la propia estructura organizacional, lo cual implica que el trabajador no sea capaz de detectar ciertas situaciones como amenazantes (Bowlby 1997; Lazarus & Folkman, 1986; Gil-Monte & Peiró, 1999; Londoño et al., 2006).

Es así que (Gil-Monte & Peiró, 1999) en base a la teoría organizacional proponen que la estructura, la cultura y el clima organizacional son factores determinantes en el desarrollo del Síndrome de Burnout. La estructura organizacional y el apoyo social son diferentes en cada empresa, sin embargo, en todas son aspectos de suma importancia ya que estos generan o no el desgaste laboral para el empleado. Por lo que, en una estructura organizacional autoritaria se encuentra una rutina con monotonía y falta de dominio del rol laboral, mientras que en una estructura organizacional mecánica (laxa) el empleado se enfrenta a conflictos interpersonales al no contar con claridad en sus actividades laborales y ambigüedad. En este punto cabe destacar que se convierten en factores de riesgo para desarrollar Síndrome de Burnout (Camacho et al., 2010; Hernández & Dickinson, 2006) dado que la estabilidad laboral y supervisión controlante se relacionan con el tipo de estructura organizacional, siendo así que se encuentran menores niveles de agotamiento emocional y despersonalización en empleados que no tienen un contrato fijo y, por lo tanto, están menor cantidad de tiempo expuestos a una estructura organizacional específica (Camacho et al., 2010).

2.3 Modelo Maslach y Leiter

Maslach y Leiter (1997) desarrollaron un modelo del Síndrome de Burnout el cual se enfoca en el nivel de adaptación o desadaptación entre el trabajador y la estructura organizacional. Es así como, se establece que entre mayor es el grado de desadaptación del trabajador, mayor es la probabilidad de desarrollar

Síndrome de Burnout; al contrario; mientras mayor sea el grado de adaptación, mayor es el grado de compromiso con el trabajo. Por lo que, el desarrollo del Síndrome de Burnout surge con un desequilibrio entre las exigencias organizacionales y los recursos personales, lo que provoca agotamiento emocional en el trabajador y posteriormente despersonalización como una estrategia de confrontación. Esto finaliza con una falta de realización personal debido a la incapacidad de confrontar los múltiples estresores en el trabajo, dado que las estrategias para afrontarlos no son adecuadas o suficientes para el nivel de exigencia en el trabajo.



A continuación, se describe la metodología utilizada para esta investigación.

3. Método

Tipo de estudio: Transversal analítico

Delimitación espacio temporal: trabajadores de una empresa en Guadalajara, México en el año 2021.

Universo: trabajadores de servicios humanos

Criterios de Selección

Criterios de inclusión

1. Trabajadores de una empresa en Guadalajara, México de las áreas de servicios de la salud, recursos humanos, ventas, administración y personal de seguridad.
2. Trabajadores con más de un año de antigüedad laboral en la empresa de Guadalajara, México.
3. Trabajadores que firmen el consentimiento informado.

Artículos originales

Criterios de no inclusión

1. Trabajadores que tengan una carga horaria menor a 40 hrs semanales dentro de la empresa.
2. Trabajadores que se nieguen a participar en el estudio.
3. Trabajadores con diagnóstico de trastornos del estado de ánimo que afecten los resultados de los instrumentos.

Criterios de exclusión

1. Todos aquellos trabajadores que no completen ambos cuestionarios.

Tamaño de la Muestra

Muestra: De una población de 2000 trabajadores de servicios humanos registrados hasta agosto del 2021, se obtendrá el tamaño de la muestra de acuerdo a la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N \times Z_a^2 \times p \times q}{d^2 \times (N - 1) + Z_a^2 \times p \times q}$$

En donde:

N = tamaño de la población= 2000 trabajadores

Z = nivel de confianza (95%) = 1.96

p = probabilidad de éxito, o proporción esperada = 0.5

q = probabilidad de fracaso= 0.5

D = precisión (Error máximo admisible en términos de proporción) = 0.05%

Tamaño muestra: 106 trabajadores

Muestreo: no probabilístico aleatorio simple

Variables

Independiente: Calidad de vida laboral. La calidad de vida laboral se refiere al grado de satisfacción personal y profesional que los trabajadores perciben

en el contexto del desempeño de su puesto de trabajo y en su ambiente laboral. Está determinada por el tipo de dirección y gestión, por las condiciones de trabajo, compensaciones, atracción e interés por las actividades realizadas, así como por el nivel de logro y desarrollo individual y en equipo (Lumbreras et al., 2020).

Dependiente: Síndrome de Burnout.

El Burnout es un síndrome psicológico que implica una respuesta prolongada a estresores interpersonales crónicos en el trabajo. Las tres dimensiones claves de esta respuesta se basan en un agotamiento extenuante, sentimiento de cinismo y desapego por el trabajo, y una sensación de ineficacia y falta de logros (Maslach, 2009).

Instrumentos

Se utilizaron tres instrumentos para registrar los datos que representan las variables de estudio:

1. Cuestionario socio laboral de los trabajadores, fuente elaboración propia.
2. Test Calidad de Vida en el Trabajo - González, Hidalgo, Salazar y Lourdes (CVT-GOHISALO) (González et al., 2010). Estructurado con 74 ítems y siete dimensiones, utiliza la escala tipo Likert, otorgando valor de 0 a 4 a cada uno de los mismos; en que 0: corresponde a nada satisfecho y 4 corresponde a la máxima satisfacción. Las siete dimensiones corresponden a soporte institucional para el trabajo, seguridad en el trabajo., integración al puesto de trabajo, satisfacción por el trabajo, bienestar logrado a través del trabajo, desarrollo personal y administración del tiempo libre. Se pueden valorar de manera independiente. El examen de cada factor del instrumento permite un análisis más detallado de las personas o los grupos, el puntaje se representa en valores percentiles. La confiabilidad del instrumento según el índice Alpha de Cronbach es de 0.95.

Artículos originales

3. Test Maslach Burnout Inventory-Human Services Survey (MBI-HSS) (Maslach y Jackson, 1986). El cuestionario consta de 22 ítems que se distribuyen en tres escalas denominadas agotamiento emocional (nueve ítems), realización personal en el trabajo (ocho ítems) y despersonalización (cinco ítems). Los ítems son tipo Likert con siete categorías de respuesta, desde “nunca”, que tiene valor 0, hasta “todos los días”, con valor 6. Todos los ítems hacen referencia al último año de trabajo. Cuenta con un Alpha de Cronbach de 0.95.

Consideraciones Éticas

El desarrollo de este estudio atiende aspectos éticos que garantizan la dignidad y el bienestar de las personas sujetas al estudio como lo dicta el Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Investigación para la Salud en el Título Segundo, artículo 13°. Ya que los procedimientos e instrumentos a emplear no intervienen con la estabilidad e integridad del participante, por lo cual no existe algún riesgo o daño que pueda ser provocado.

Lo anterior como lo indica el Artículo 17° del Título Segundo del Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Investigación para la Salud, esta investigación se clasifica como “investigación sin riesgo” para los sujetos a investigar, ya que no se realiza ninguna intervención o modificación intencionada en las variables fisiológicas, psicológicas y sociales de los individuos que participan en el estudio.

También se toman a consideración las pautas establecidas por el Consejo de Organizaciones Internacionales de las Ciencias Médicas con el fin de aplicar los principios éticos universales y garantizar a los participantes la protección de sus derechos, la dignidad y su bienestar. Así como, los principios éticos para las investigaciones médicas en seres

humanos de la Declaración de Helsinki de la Atención Médica Mundial.

Con esta investigación se pretendió obtener múltiples beneficios al determinar la relación entre calidad de vida laboral y Síndrome de Burnout en trabajadores de servicios humanos de una empresa en Guadalajara, así como, al identificar la calidad de vida laboral y el Síndrome de Burnout en esta población y al analizar la relación entre las variables de estudio.

Por lo que, la información recabada permanece bajo completa confidencialidad y es almacenada de forma segura, garantizando sólo el acceso al grupo de investigadores responsables y no está disponible para ningún otro propósito, con el fin de evitar un mal uso de los datos recabados.

Los participantes autorizaron su participación en el estudio a través de la firma del consentimiento informado, donde previamente se les informó el objetivo de la investigación y la naturaleza de los procedimientos a los que se someten, así como la capacidad de libre elección y sin coacción, tomando como referencia lo establecido en el Artículo 20° del Título segundo del Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Investigación para la Salud.

Procedimiento:

Se inició el procedimiento, en primera instancia se gestionó el permiso con los miembros directivos en Guadalajara para encuestar a sus trabajadores, esto se realizará a través de Recursos Humanos. Una vez obtenido, se envió por correo el cuestionario a los trabajadores. La aplicación del cuestionario se hizo vía electrónica y se firmó el consentimiento bajo información.

Plan de análisis estadístico

Se elaboró una base de datos para guardar la información de las variables a estudiar en una hoja

AO

Artículos originales

de cálculo y posteriormente, se validó su confiabilidad. Se aplicó r de Pearson para analizar la relación entre variables cuantitativas y ji cuadrada para aquellas variables cualitativas. Se usó el programa estadístico informático IBM SPSS® versión 21 para analizar estadísticamente aquellas variables que ofrecen respuestas ordinales o nominales.

Resultados

Participaron 106 trabajadores de las áreas de servicios humanos con una edad entre 23 y 60 años, de los cuales el 57% (61) son mujeres y el 42% (45) hombres. La media de edad fue de 37 años, ± 9 DE.

El 28.3% (30) de los trabajadores corresponde al área administrativa, 27.4% (29) a recursos humanos, 16% (17) a seguridad, 13.2% (14) a servicio al cliente, 6.6% (7) a médicos, 5.7% a enfermeras (6) y 2.8% (3) a paramédicos. De los cuales, el 44.9% (44) son solteros, 41.1% (48) casados, 12.1% (13) divorciados y 0.9% (1) viudos.

Calidad de vida Laboral

Se encontró que el 90.6% (96) de los trabajadores cuenta con un nivel de calidad de vida laboral bajo, seguido del 4.7% (5) que se encuentra con un nivel medio y otro 4.7% (5) con un nivel alto. En la tabla 1 se muestran los resultados descriptivos y el nivel de la calidad de vida laboral en cada una de sus dimensiones.

Tal y como se muestra en la tabla 1, todas las dimensiones de la calidad de vida laboral se encuentran principalmente en un nivel bajo. Un 93.4% (99) de los trabajadores indican que tienen un nivel bajo en integración al puesto de trabajo, baja satisfacción por el trabajo y baja administración del tiempo libre. De manera similar, se encontró que un 94.4% (100) de los trabajadores presentan un nivel bajo de bienestar logrado a través del trabajo y sólo un 5.6% (6) un nivel alto.

Tabla 1 – Nivel de Calidad de Vida Laboral

Calidad de Vida Laboral	Nivel	n° (%)
Global	Baja	96 (90.6)
	Media	5 (4.7)
	Alta	5 (4.7)
Dimensiones		
Soporte Institucional	Baja	85 (80.3)
	Media	9 (8.4)
	Alta	12 (11.2)
Seguridad en el Trabajo	Baja	50 (47.6)
	Media	40 (37.4)
	Alta	16 (15.0)
Integración al puesto de Trabajo	Baja	99 (93.4)
	Media	2 (1.9)
	Alta	5 (4.7)
Satisfacción por el Trabajo	Baja	99 (93.4)
	Media	2 (1.9)
	Alta	5 (4.7)
Bienestar Logrado a través del Trabajo	Baja	100 (94.4)
	Media	0 (0)
	Alta	6 (5.7)
Desarrollo Personal del Trabajador	Baja	97 (91.6)
	Media	4 (3.7)
	Alta	5 (4.7)
Administración del Tiempo Libre	Baja	99 (93.4)
	Media	3 (2.8)
	Alta	4 (3.7)

n=106

Fuente: Elaboración propia.

Síndrome de Burnout

Con base en los resultados obtenidos, se encontró que un 89.7% (95) de los trabajadores muestran un nivel alto de Burnout, 8.4% (9) un nivel medio y 1.9% (2) un nivel bajo.

Respecto a las dimensiones del Síndrome de Burnout, en la tabla 2 se muestra que predomina un nivel alto en despersonalización con un 100% (106) y en agotamiento emocional con un 91.6% (97). Mientras que, en la dimensión de realización personal se encuentra un nivel bajo y medio con un 35% (37) y un 29.9% (32) en un nivel alto.

TABLA 2 – Nivel de Síndrome de Burnout

Síndrome de Burnout	Nivel	n° (%)
Global	Baja	2 (1.9)
	Media	9 (8.4)
	Alta	95 (89.7)

AO

Artículos originales

Dimensiones		
Agotamiento Emocional	Baja	2 (1.9)
	Media	7 (6.6)
	Alta	97 (91.6)
Despersonalización	Baja	0 (0)
	Media	0 (0)
	Alta	106 (100)
Realización Personal	Baja	37 (35)
	Media	37 (35)
	Alta	32 (29.9)

n=106

Fuente: Elaboración propia.

De manera similar, se encontró que el 89.7% (95) trabajadores de las distintas las áreas de servicios humanos presentan un nivel alto de Síndrome de Burnout, lo cual indica que independientemente del servicio en el que se encuentren los trabajadores estos tienden a presentar niveles altos de Burnout. Esto se muestra en la tabla 3.

TABLA 3 - Nivel de Síndrome de Burnout por área de trabajo

	Nivel de Síndrome de Burnout			
	Alto	Bajo	Medio	Total
Área de trabajo	n° (%)	n° (%)	n° (%)	n° (%)
Recursos Humanos	0 (0)	2 (1.9)	27 (25.4)	29 (27.3)
Médico	0 (0)	0 (0)	7 (6.6)	7 (6.6)
Paramédico	0 (0)	0 (0)	3 (2.8)	3 (2.8)
Enfermera	0 (0)	0 (0)	6 (5.7)	6 (5.7)
Servicio al Cliente	0 (0)	2 (1.9)	12 (11.3)	14 (13.2)
Administrativo	1 (0.9)	1 (0.9)	28 (26.4)	30 (28.3)
Seguridad	1 (0.9)	4 (3.7)	12 (11.3)	17 (16.1)
Total	2 (1.9)	9 (8.4)	95 (89.6)	106(100)

n=106

Fuente: Elaboración propia.

Respecto a la relación existente entre la calidad de vida laboral y nivel de Síndrome de Burnout, podemos concluir, que de acuerdo a los resultados, se observa que la calidad de vida laboral baja y el Síndrome de Burnout alto tienen una relación significativa, es decir que, si se cuenta con una calidad de vida laboral baja, el nivel de Síndrome de Burnout es alto. Esta tendencia se puede observar en la siguiente tabla (nombrada tabla 4), donde se presenta la información con la cantidad de

empleados y los 3 niveles de calidad de vida laboral, demostrando que 87 de éstos, se ubican con un nivel alto de síndrome de Burnout.

TABLA 4 - Relación Calidad de vida laboral y Nivel de Síndrome de Burnout

		Nivel Calidad de vida laboral			
		Bajo	Medio	Alto	Total
Nivel Sindr	Bajo	1	1	0	2
	Medio	8	1	0	9
	Alto	87*	3	5	95
Total		96	5	5	106

*= p < 0.05 n=106

Fuente: Elaboración propia

El presente estudio es de tipo transversal analítico y nos permite evaluar el panorama actual sobre la situación laboral de los trabajadores dentro de una institución privada, a través de la asociación de variables como calidad de vida laboral y Síndrome de Burnout, sin embargo, al realizar este tipo de estudio no es posible contar con el nivel máximo de evidencia científica.

Los resultados obtenidos nos muestran que la calidad de vida laboral influye significativamente en el Síndrome de Burnout y la relación entre ambas variables, al igual que en otros estudios similares (Arrogante & Aparicio-Zaldiva, 2020; Givtaj & Kalani, 2016; Salgado-Roa & Lería-Dulčić, 2020), viceversa.

Es así, que una revisión minuciosa de la calidad de vida laboral en esta investigación demuestra que se encuentra en un nivel bajo y el análisis de sus dimensiones indica principalmente un bajo nivel de bienestar logrado a través del trabajo aunado a una baja satisfacción por el trabajo. Esto coincide con (González et al., 2010) donde una baja satisfacción en el trabajo implica una falta de reconocimiento laboral y la posibilidad de lograr el bienestar a través del trabajo es mínima, lo que promueve el deterioro de la salud física y mental; más aún cuando la administración del tiempo libre se ve afectada por las extensas horas laborales y la carga de trabajo alta.

AO

Artículos originales

Esto de igual manera, se logra identificar en nuestra investigación, dado que las expectativas de los trabajadores dentro de la organización y las condiciones de trabajo percibidas se ven afectadas, lo que podría indicar, que cuanto mayor es la percepción de las demandas o cargas de trabajo, mayor es el agotamiento emocional y la despersonalización.

De manera similar (Martínez, 2012) menciona que el puesto de trabajo es un factor importante para desencadenar el Síndrome de Burnout, debido a los diferentes elementos con los que se encuentran en contacto los trabajadores, tales como: carga de trabajo y exigencias laborales. Así mismo, un estudio realizado en una institución pública en México asoció variables como género, edad, puesto y turno a altos niveles de Síndrome de Burnout, principalmente en las dimensiones de despersonalización y satisfacción laboral (Patlán, 2013). Sin embargo, en nuestra investigación no se midió el nivel de exigencias laborales, lo que se convierte en una de las limitaciones del estudio, mermando la posibilidad de vincularlo con el Síndrome de Burnout, así como con la calidad de vida laboral.

Por otra parte, los resultados también nos muestran que la calidad de vida laboral y el Síndrome de Burnout tienen una relación estadísticamente significativa; datos que coinciden con estudios realizados en Irán donde también muestran que existe una relación directa entre la calidad de vida laboral y el Síndrome de Burnout, esto indica que, si la calidad de vida laboral decrece, el Síndrome de Burnout aumenta. De igual manera, existe una relación entre el Síndrome de Burnout y el ambiente laboral, por lo que, si se logra mejorar las condiciones de trabajo, se reduce el Síndrome de Burnout y sus efectos en la salud de los trabajadores (Givtaj & Kalani, 2016).

Conclusiones:

La presente investigación muestra resultados en los que se observa que existe en esta empresa un bajo nivel de calidad de vida laboral con un 90.6%, así como, un nivel medio y bajo con 4.7% y altos niveles del Síndrome de Burnout en un 89.7% de los trabajadores, presentando mayor puntaje en la dimensión de despersonalización con un 100% de los trabajadores en nivel alto y agotamiento emocional con un 91.6% en un nivel alto también. Lo cual coincide con un estudio realizado en Perú, donde encontraron un nivel de calidad de vida laboral principalmente bajo con un 44.2%, seguido del 32.6% en nivel medio y 23.3% en nivel alto y Síndrome de Burnout con un nivel alto en las dimensiones de despersonalización con un 56.6% y agotamiento emocional con un 46.5% (Ortiz, et al 2020).

Referente a nuestra investigación, esto es un indicador de que no se cuenta con las herramientas necesarias dentro de la organización o lugar de trabajo para afrontar las demandas laborales, lo que conlleva a alteraciones conductuales y emocionales que promueven el desequilibrio físico, mental y social en los trabajadores. Se obtuvieron resultados similares en un estudio realizado dentro de una institución pública en Chile, donde se relacionó el Síndrome de Burnout con la satisfacción laboral y calidad de vida laboral, encontraron un nivel de Síndrome de Burnout medio a alto, con puntuaciones más elevadas en las dimensiones de realización personal y agotamiento emocional. Se apoya la teoría de que los trabajadores presentan elevadas exigencias laborales las cuales sobrepasan sus habilidades y propician el desarrollo de tensión laboral, estrés e insatisfacción (Salgado-Roa & Lería-Dulčić, 2020). De igual manera, un estudio realizado en Madrid, muestra que las dimensiones con más alta puntuación son agotamiento emocional

AO

Artículos originales

y despersonalización, mientras que una baja realización personal predice negativamente el desarrollo del bienestar subjetivo y psicológico, esto demuestra la asociación de altos niveles de Síndrome de Burnout con una pobre salud física y mental (Arrogante & Aparicio-Zaldiva, 2020). Es así que, a través de los años las investigaciones previamente mencionadas y la nuestra demuestran que independientemente de la localidad o tipo de institución en donde fueron realizadas, se encuentran resultados similares entre las variables de calidad de vida laboral y Síndrome de Burnout.

Discusión, una de las perspectivas de este estudio es que puede servir como precedente de otras o para poder crear intervenciones que ayuden con la promoción de un equilibrio trabajo-vida, así como de condiciones laborales adecuadas con el propósito de lograr una adecuada satisfacción laboral y mejorar el bienestar y salud de los trabajadores dentro de cualquier organización, creando un equilibrio físico, mental y social.

Los hallazgos de la presente investigación revelan que existe una relación significativa entre la calidad de vida laboral y aumento de nivel en el Síndrome de Burnout; por lo tanto, se puede inferir que la calidad de vida laboral si afecta en aumentar el Síndrome de Burnout en los trabajadores de servicios humanos. De tal manera que, si el personal cuenta con una buena calidad de vida laboral, desarrollará un mayor bienestar personal y organizacional, permitiendo la reducción del Síndrome de Burnout y sus efectos.

Referencias

- Araya-Castillo, L. &.-G. (2013). *Análisis de las teorías de motivación de contenido: una aplicación al mercado laboral de Chile año 2009*. *Revista de Ciencias Sociales*, 4(142), 45-60.
- Bala, I. S. (2019). *A study of quality of work life and organizational commitment*. *International Journal of Social Sciences*, 7(3), 334-341.
- Caicedo Fandiño, H. Y. (2019). *Calidad de vida Laboral en trabajadores de la salud en países latinoamericanos: meta-análisis*. *signos. Investigación en sistemas de gestión*, 11(2), 41-62.
- Campos Doria, C. A.-R. (2003). *Motivación Humana. Introducción a la salud mental*, 75.
- Casas, J. R. (2002). *Dimensiones y medición de la calidad de vida laboral en profesionales sanitarios*. *Revista De Administración Sanitaria*, 6(23), 143-160.
- Castro, P. C. (2018). *Una perspectiva de la calidad de vida laboral*. *Revista Iberoamericana de Ciencias.*, 5(6), 118-128.
- Eddington, D. (2016). *The upward spiral: using neuroscience to reverse the course of chronic stress and adverse health*. Little, Brown and Company.
- Flores, N. J. (2013). *Síndrome de burnout y calidad de vida laboral en profesionales de servicios sanitarios*. *Pensando Psicología*, 9(16), 7-21.
- Gil-Monte, P. &. (1999). *Perspectivas teóricas y modelos interpretativos para el estudio del síndrome de quemarse por el trabajo*. *Análisis De Psicología*, 15(2), 261-268.
- Givtaj, M. &. (2016). *Studying job burnout based on the physical conditions of the workplace and quality of work life of employees in Jahrom University of medical sciences*. *Journal Of Fundamen-tal And Applied Sciences*, 8(3s), 1859-1868.
- Givtaj, M. &. (2016). *Studying job burnout based on the physical conditions of the workplace and quality of work life of employees in Jahrom University of medical sciences*. *Journal Of Fundamen-tal And Applied Sciences*, 8(3s), 1859-1868.
- González Baltazar, R. H. (2010). *Elaboración y validación del instrumento para medir calidad de vida en el trabajo "Cvt-Gohisalo"*. *Ciencia Y Trabajo*, 12(36), 332-340.
- González Baltazar, R. H.-d. (2013). *Autocuidado de la salud en trabajadoras del sector informal en Guadalajara (México) una perspectiva de género*. *Revista Científica Salud Uninorte*, 30, 1.

Artículos originales

- Granados, I. (2011). Calidad de vida laboral: historia, dimensiones y beneficios. *Revista Ips*, 14(2), 271–276.
- Instituto nacional de seguridad y salud ocupacional, (. (2023). *El síndrome de burnout en el ámbito laboral*. Instituto Nacional de Seguridad y Salud Ocupacional (INSST).
- Leiter, M. M. (2015). *Burnout: the social causes of emotional exhaustion*. Oxford University Press.
- Lumbreras, M. H. (2020). Influencia de la calidad de vida laboral sobre el desempeño de trabajadores de hospitales públicos de México: Una visión desde la gestión directiva. *Salud Pública*, 62(1), 87-95.
- Maslach, C. &. (1981). The measurement of experienced burnout. In consulting psychologists press, 1–14.
- Maslach, C. (2009). Comprendiendo el burnout. *Ciencia y trabajo*, 11(32), 37–43.
- Moreno-Castro, G. M.-C.-A. (2022). Risk factors and prevention strategies for burnout syndrome in university teachers. *Education and Psychology*, 33(1), 55-71.
- Ortiz, C. R. (2020). Calidad de vida laboral y síndrome de burnout en los colaboradores del sector retail de Lima Metropolitana, protección de la salud de los trabajadores. *Revista de Investigación en Psicología*, 23(2), 67-82.
- Pando Moreno, M. A. (2006). Factores psicosociales y burnout en docentes del centro universitario de ciencias de la salud. *Medigraphic*, 8(3), 173–176.
- Patlán Pérez, J. (2013). Efecto del burnout y la sobrecarga en la calidad de vida en el trabajo. *Estudios Gerenciales*: 29, 445–455.
- Pérez Serrano, G. (2011). *Intervención sociocomunitaria*. España: UNED - Universidad Nacional de Educación a Distancia.
- Permarupan, Y. A.-y. (2020). No titlpredicting nurses burnout through quality of work life and psychological empowerment: a study towards sustainable healthcare services in malaysiae. *Sustainability*, 12(388).
- Saborio Morales, L. H. (2015). Síndrome del burnout. . *Medicina Legal De Costa Rica*, 32(1), 1–6.
- Salgadoroa, J. &.-D. (2020). Burnout, satisfacción y calidad de vida laboral en funcionarios de La salud pública chilenos. . *Universidad y salud*, 22(1), 06–16.

- Salud, O. M. (2017). *Salud de los trabajadores*. Organización mundial de la salud.
- Trabajo, O. I. (2018). *Estrés laboral*. Organización internacional del trabajo.
- Trabajo., O. I. (2016). *Estrés en el trabajo: un reto colectivo*. OIT. Organización internacional del trabajo, 1, 2–54.
- Vega, J. (2015). Relación entre género y calidad de vida laboral en profesionales de salud. *Psicogente*, 18(33), 52–65.
- Zapata Donoso, S. (2012). *El síndrome de burnout y los trabajadores sociales municipales*. Un acercamiento. Chile: Ediciones campvs.
- Zhang, Y. W. (2021). Burnout syndrome in healthcare workers during the COVID-19 pandemic: a systematic review. *Revista brasileira de medicina do Trabalho*, 16(4).

Declaración de conflicto de intereses

Los autores de este artículo expresan que no tuvieron ningún conflicto de intereses durante la preparación de este documento ni para su publicación.

Obra protegida con una licencia Creative Commons

