

Ana Gabriela Aldas-Sánchez; Maria Isabel Gómez-Llerena; Wladimir Lach-Tenecota; Raúl González-Salas

[DOI 10.35381/gep.v8i1.725](https://doi.org/10.35381/gep.v8i1.725)

## **Síndrome de Burnout y la carga laboral en los servidores públicos del municipio Pelileo, Ecuador**

### **Burnout syndrome and workload among public servants in the Pelileo municipality, Ecuador**

Ana Gabriela Aldas-Sánchez

[anagas25@uniandes.edu.ec](mailto:anagas25@uniandes.edu.ec)

Universidad Regional Autónoma de los Andes, Ambato, Tungurahua  
Ecuador

<https://orcid.org/0009-0004-4067-7785>

Maria Isabel Gómez-Llerena

[gllerena@uniandes.edu.ec](mailto:gllerena@uniandes.edu.ec)

Universidad Regional Autónoma de los Andes, Ambato, Tungurahua  
Ecuador

<https://orcid.org/0009-0003-9460-7291>

Wladimir Lach-Tenecota

[pg.docentewlt@uniandes.edu.ec](mailto:pg.docentewlt@uniandes.edu.ec)

Universidad Regional Autónoma de los Andes, Ambato, Tungurahua  
Ecuador

<https://orcid.org/0000-0001-9371-6793>

Raúl González-Salas

[ua.raulgonzalez@uniandes.edu.ec](mailto:ua.raulgonzalez@uniandes.edu.ec)

Universidad Regional Autónoma de los Andes, Ambato, Tungurahua  
Ecuador

<https://orcid.org/0000-0003-1623-3709>

Recepción: 01 de diciembre 2025

Revisado: 19 de enero 2025

Aprobación: 26 de febrero 2025

Publicado: 01 de marzo 2026

Ana Gabriela Aldas-Sánchez; Maria Isabel Gómez-Llerena; Wladimir Lach-Tenecota; Raúl González-Salas

## **RESUMEN**

EL síndrome de Burnout se caracteriza por la presencia de estrés laboral crónico, el cual incide negativamente en la productividad organizacional y en las relaciones internas y externas de los trabajadores. Entre los principales factores de riesgo se identifican el cansancio emocional, la despersonalización, la baja realización personal y una carga laboral inadecuada tanto en su calidad como en su cantidad. En este contexto, la presente investigación tiene como objetivo analizar la relación entre el síndrome de Burnout y la carga laboral en los servidores públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) Municipal de Pelileo. Para ello, se aplicaron dos instrumentos de recolección de datos: el Maslach Burnout Inventory y el cuestionario SUSESO/ISTAS21. Los resultados obtenidos evidencian una relación significativa entre el síndrome de burnout y la carga laboral, destacándose la presencia de un alto nivel de riesgo asociado a los factores que lo generan.

**Descriptores:** Síndrome de Burnout; cuestionario SUSESO/ISTAS21; test de Maslach burnout inventory. (Tesauro UNESCO).

## **ABSTRACT**

Burnout syndrome is characterized by chronic work-related stress, which negatively affects organizational productivity and internal and external relationships among workers. The main risk factors include emotional exhaustion, depersonalization, low personal fulfillment, and an inadequate workload in terms of both quality and quantity. In this context, the overall objective of this research is to analyze the relationship between burnout syndrome and workload among public servants of the Municipal Decentralized Autonomous Government (GAD) of Pelileo. To this end, two data collection instruments were applied: the Maslach Burnout Inventory and the SUSESO/ISTAS21 questionnaire. The results obtained show a significant relationship between burnout syndrome and workload, highlighting the presence of an important level of risk associated with the factors that generate it.

**Descriptors:** Burnout syndrome; SUSESO/ISTAS21 questionnaire; Maslach Burnout Inventory test. (UNESCO Thesaurus).

Ana Gabriela Aldas-Sánchez; Maria Isabel Gómez-Llerena; Wladimir Lach-Tenecota; Raúl González-Salas

## INTRODUCCIÓN

A nivel mundial, el síndrome de burnout es considerado como uno de los problemas más frecuentes en las instituciones públicas, debido a su impacto en la salud de los trabajadores y en el desempeño organizacional. Diversas investigaciones sobre las conductas vinculadas a este síndrome evidencian que las personas que lo padecen presentan baja ilusión por el trabajo, altos niveles de desgaste psíquico, indolencia y sentimientos de culpa. El síndrome de agotamiento profesional, cuyo término en inglés es burnout, fue definido por primera vez por el psicólogo clínico Herbert J. Freudenberger, quien lo identificó como un conjunto de síntomas médico-biológicos y psicosociales que se desarrollan en el ámbito laboral como consecuencia de una demanda excesiva de energía, especialmente en profesionales cuya actividad está orientada al servicio y atención a otras personas.

Desde esta perspectiva, el burnout se reconoce como un fenómeno complejo que integra dimensiones emocionales, cognitivas y conductuales. Para Patlán-Pérez (2013), se identifican altos niveles de agotamiento emocional en el personal de menor edad, lo cual puede corresponder a la vulnerabilidad propia de los profesionales en sus primeros años de inserción laboral. Esta etapa se caracteriza por un período de sensibilización y adaptación, tras el cual el trabajador desarrolla estrategias para afrontar las demandas del entorno laboral.

Maslach (1977) investigó el estrés emocional derivado de la relación con usuarios en profesiones de ayuda, definiendo el burnout como un estrés laboral crónico originado por el contacto continuo que genera extenuación y distanciamiento emocional. Posteriormente, Maslach et al. (2001) señalaron que el concepto varía según el contexto, pero se caracteriza por síntomas disfóricos, especialmente agotamiento emocional, predominio de manifestaciones mentales y conductuales, su naturaleza laboral, su presencia en individuos funcionales y la disminución de la afectividad, con efectos negativos en la productividad (Longa Páez, 2022; Martínez-Pérez et al., 2023; Pachacama-Ríos et al., 2023).

Ana Gabriela Aldas-Sánchez; Maria Isabel Gómez-Llerena; Wladimir Lach-Tenecota; Raúl González-Salas

Un estudio realizado por la Universidad de Colombia, en el programa de Psicología en 2019, identificó cómo el síndrome de burnout afecta a los funcionarios de organizaciones, concluyendo que factores como extensas jornadas laborales, permanencia prolongada en el mismo cargo, actividades repetitivas, sobrecarga de tareas, bajas recompensas, trabajos nocturnos, contacto con población vulnerable y un clima laboral desfavorable incrementan el riesgo de desarrollar este síndrome. En la misma línea, Bakker et al. (2024) sostiene que cuando las demandas laborales son excesivas surgen diversas manifestaciones de malestar en el trabajador, que van desde síntomas subclínicos, como irritabilidad, tensión o preocupación, hasta cuadros patológicos más severos, como neurosis o psicosis.

La Organización Mundial de la Salud señala que los trabajadores representan aproximadamente la mitad de la población mundial y constituyen un pilar fundamental para el desarrollo económico y social de los países. No obstante, las condiciones laborales de gran parte de los tres mil millones de trabajadores en el mundo no cumplen plenamente con los estándares mínimos establecidos en materia de salud ocupacional, seguridad y protección social. Maslach y Jackson (1986), así como Maslach y Pines (1997), evidenciaron que los mayores niveles de burnout se presentan en trabajadores que mantienen un contacto directo y continuo con los usuarios de los servicios, especialmente en personal joven, dado que con la experiencia laboral se desarrollan estrategias de afrontamiento frente a las exigencias profesionales.

En consideración a la relevancia de esta problemática y a los efectos adversos que genera en la población laboral, la presente investigación se desarrolla en el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón San Pedro Pelileo, ubicado en la provincia de Tungurahua y considerado el segundo cantón más poblado de la provincia. La municipalidad cuenta con 320 servidores públicos distribuidos en diferentes áreas como administrativa, financiera, registro de la propiedad, agua potable, planificación, orden y control, avalúos y catastros, obras y servicios públicos. Estos colaboradores mantienen contacto directo con un elevado número de usuarios y desempeñan funciones que

Ana Gabriela Aldas-Sánchez; Maria Isabel Gómez-Llerena; Wladimir Lach-Tenecota; Raúl González-Salas

demandan esfuerzo físico y mental, lo que puede propiciar la aparición del síndrome de burnout.

Asimismo, en el GAD Municipal Pelileo no se ha realizado previamente un estudio orientado a identificar la presencia de este síndrome en sus colaboradores. Por ello, surge la necesidad de desarrollar esta investigación con el propósito de determinar si el síndrome de burnout guarda relación con la carga laboral de los servidores públicos de esta institución. En consecuencia, el objetivo del artículo es analizar la relación entre el síndrome de burnout y la carga laboral en los servidores públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) Municipal de Pelileo.

## **MÉTODO**

La presente investigación se enmarca en un enfoque metodológico cuantitativo, ya que se recopiló y analizó información numérica procedente de los servidores públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) Municipal de Pelileo, con el propósito de examinar la relación entre las variables de estudio.

La población objetivo estuvo constituida por los 320 servidores públicos del GAD Municipal de Pelileo. Para la selección de la muestra, se empleó un muestreo probabilístico aleatorio simple, asegurando que todos los miembros de la población tuvieran la misma probabilidad de ser incluidos. El tamaño muestral final fue de  $N = 150$  colaboradores, lo que representa el 46.9% de la población total, un porcentaje considerado adecuado y representativo para estudios de este tipo en el ámbito organizacional. La participación fue voluntaria y se garantizó el anonimato y la confidencialidad de las respuestas.

Para la medición de las variables se utilizaron dos instrumentos estandarizados y validados internacionalmente. Se empleó el Maslach Burnout Inventory (MBI), desarrollado por Maslach y Jackson (1981, 1986), considerado el instrumento de referencia para la evaluación del síndrome. El MBI consta de 22 ítems que se responden en una escala tipo Likert de 7 puntos, que evalúa la frecuencia con que se

Ana Gabriela Aldas-Sánchez; Maria Isabel Gómez-Llerena; Wladimir Lach-Tenecota; Raúl González-Salas

experimentan los sentimientos descritos, desde 0 (Nunca) hasta 6 (Todos los días). El instrumento mide tres dimensiones constitutivas del burnout:

1. Agotamiento Emocional (9 ítems): Evalúa la sensación de estar exhausto emocionalmente debido a las demandas del trabajo. Puntuación máxima: 54.
2. Despersonalización (5 ítems): Mide el desarrollo de actitudes de frialdad, cinismo y distanciamiento hacia los receptores del servicio. Puntuación máxima: 30.
3. Realización Personal (8 ítems): Valora los sentimientos de competencia, logro y realización en el trabajo. Puntuación máxima: 48.

Interpretación de puntuaciones: Para cada dimensión, las puntuaciones brutas se clasifican en tres niveles de intensidad (Bajo, Medio, Alto), siguiendo los puntos de corte ampliamente referenciados en la literatura. La presencia del síndrome de burnout se caracteriza típicamente por puntuaciones Altas en Agotamiento Emocional y Despersonalización, y una puntuación Baja en Realización Personal. La Tabla 1 detalla los rangos de interpretación utilizados.

**Tabla 1.**

Puntos de corte para la interpretación de las dimensiones del Maslach Burnout Inventory (MBI).

<b>Dimensión</b>	<b>Nivel Bajo</b>	<b>Nivel Medio</b>	<b>Nivel Alto</b>
Agotamiento Emocional	≤ 16	17 - 26	≥ 27
Despersonalización	≤ 5	6 - 9	≥ 10
Realización Personal	≥ 40	34 - 39	≤ 33

**Elaboración:** Los autores.

Para evaluar la percepción de carga laboral y los factores psicosociales asociados, se aplicó la versión breve de 25 ítems del Cuestionario SUSESO/ISTAS21. Este instrumento, validado en Chile por la Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO) y la Escuela de Salud Pública de la Universidad de Chile, es una adaptación del *Copenhagen Psychosocial Questionnaire* (COPSOQ) y permite una evaluación integral de los riesgos psicosociales en el trabajo (Pérez-Franco et al., 2023).

Ana Gabriela Aldas-Sánchez; Maria Isabel Gómez-Llerena; Wladimir Lach-Tenecota; Raúl González-Salas

El cuestionario evalúa cinco dimensiones principales a través de 19 subdimensiones, ofreciendo una visión multifacética del entorno laboral (ver Tabla 2). Para los fines de este estudio, se puso especial énfasis en las dimensiones relacionadas directamente con la carga laboral percibida, como las Exigencias Psicológicas (cuantitativas, emocionales, cognitivas) y la dimensión de Doble Presencia.

**Tabla 2.**

Dimensiones evaluadas por el Cuestionario SUSESO/ISTAS21.

<b>Dimensión Principal</b>	<b>Subdimensiones clave evaluadas</b>
Exigencias psicológicas	Exigencias cuantitativas, cognitivas, emocionales y de esconder emociones.
Trabajo activo y desarrollo	Influencia, control sobre el tiempo, posibilidades de desarrollo.
Apoyo social y liderazgo	Calidad del liderazgo y relaciones con superiores y compañeros.
Compensaciones	Estima e inseguridad laboral (contrato y características del trabajo).
Doble presencia	Preocupación por tareas domésticas e interferencia trabajo-familia.

**Elaboración:** Los autores.

La recolección de datos se realizó en días laborables, mediante la aplicación digital de los instrumentos (MBI e ISTAS21). Se utilizó la plataforma Microsoft Forms para garantizar la eficiencia y precisión en la captura de respuestas. Previamente, se coordinó con las autoridades del GAD y se envió a los participantes una comunicación oficial explicando los objetivos del estudio, su carácter voluntario y las garantías éticas.

## **RESULTADOS**

El síndrome de Burnout, también denominado síndrome del trabajador "quemado", constituye una respuesta prolongada de estrés crónico ante factores emocionales e interpersonales en el ámbito laboral. Se caracteriza por un estado de agotamiento físico y emocional, acompañado de sentimientos de despersonalización (actitud cínica y

Ana Gabriela Aldas-Sánchez; Maria Isabel Gómez-Llerena; Wladimir Lach-Tenecota; Raúl González-Salas

distante hacia el trabajo y las personas) y una disminución de la realización personal (sensación de ineficacia y falta de logros) (Balladares y Hablick, 2017; Maslach y Jackson, 1986).

Este síndrome se distingue del estrés laboral agudo por su naturaleza crónica y su desarrollo progresivo en contextos de alta demanda y bajo control (Lauracio y Lauracio, 2020). Sus consecuencias trascienden el ámbito laboral, asociándose a un mayor riesgo de problemas de salud como alteraciones del sueño, consumo de sustancias y afectación del sistema inmunológico (Balladares y Hablick, 2017).

La dimensión de agotamiento emocional es el núcleo sintomático del burnout. Se manifiesta como una pérdida progresiva de energía, fatiga crónica y una sensación de estar emocionalmente exhausto por las demandas del trabajo Galván-Vela et al. (2024). Su medición es crucial para identificar la presencia de estrés laboral crónico.

Conforme a Lauracio y Lauracio (2020), este síndrome se encuentra asociado a condiciones de estrés se desarrolla por situaciones laborales de alta implicación; por lo que no se trata de un estrés laboral repentino u ocasional, sino que se presenta a decir de Balladares y Hablick (2017) como estrés laboral crónico integrado por actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabaja y hacia el propio rol profesional, así como por la vivencia de encontrarse emocionalmente agotado; presentado síntomas a nivel emocional y a nivel físico (Tabla 3).

Los efectos del Síndrome de Burnout han sido descritos por Balladares y Hablick (2017) como un elemento que eleva el riesgo de alcoholismo y consumo de drogas, alteraciones del sueño, y alteración del sistema inmunológico, lo que comúnmente se conoce como "baja de defensas". De ahí que las 22 preguntas que contiene la prueba de Maslach (MBI), procuran medir esas manifestaciones por medio de las tres dimensiones que agrupan esas preguntas, el agotamiento emocional; la despersonalización; y, la realización personal.

Ana Gabriela Aldas-Sánchez; Maria Isabel Gómez-Llerena; Wladimir Lach-Tenecota; Raúl González-Salas

**Tabla 3.**  
Síntomas del síndrome de Burnout.

Nivel	Síntomas
Emocional comprensión	Cambios en el estado de ánimo Es frecuente que el trabajador se encuentre irritable y de mal humor. Los buenos modales desaparecen y se generan conflictos innecesarios. La suspicacia o "estar a la defensiva" y el sarcasmo suelen ser habituales. Demostración de indiferencia en las interacciones.
	Desmotivación El trabajador pierde toda ilusión por trabajar. Las metas y objetivos dejan paso a la desilusión y al pensamiento de tener que soportar día tras día situaciones estresantes que superan sus capacidades y cada jornada laboral se hace larga e interminable.
	Agotamiento mental Al organismo le cuesta cada vez más trabajo hacer frente a los factores que generan ese estrés.
	Falta de energía y menor rendimiento El organismo gestiona de modo deficiente los recursos de que dispone, su capacidad de producción disminuye y el rendimiento por tanto es bajo.
Físico	Afecciones del sistema locomotor Aparición de dolores musculares y articulares, que se dan como resultado de la tensión generada por el estrés laboral y que por lo general están provocadas por contracturas musculares.
	Otras alteraciones psicosomáticas Problemas gastrointestinales, cardiovasculares, afecciones de la piel, dolores de cabeza.

**Elaboración:** Los autores.

### **Dimensión de agotamiento emocional**

Constituye el síntoma nuclear del Síndrome de Burnout. Se caracteriza por una pérdida progresiva de energía, un estado de desgaste sostenido y una sensación de fatiga física y mental vinculada al trabajo (Ramírez Zhindón y Calva Camacho, 2023). Según

Ana Gabriela Aldas-Sánchez; Maria Isabel Gómez-Llerena; Wladimir Lach-Tenecota; Raúl González-Salas

estos autores, la presencia de este factor responde a un equilibrio entre aspectos de riesgo (que lo precipitan y mantienen) y aspectos protectores (que moderan su aparición y favorecen el equilibrio psíquico del trabajador). Su naturaleza observable y cuantificable lo convierte en un indicador clave para diagnosticar el estrés laboral crónico, siendo la dimensión más frecuentemente evaluada en la identificación del síndrome.

Los resultados de la aplicación del Maslach Burnout Inventory (MBI) a la muestra de 150 servidores públicos, de los cuales el 42% (n=63) fueron mujeres y el 58% (n=87) hombres, se presentan a continuación, organizados por las tres dimensiones del síndrome.

La puntuación media de agotamiento emocional para el total de la muestra (N=150) fue de 24.4. De acuerdo con los puntos de corte estandarizados del Maslach Burnout Inventory (Maslach y Jackson, 1986), donde una puntuación entre 17 y 26 corresponde a un nivel Medio, y una puntuación  $\geq 27$  a un nivel Alto, este resultado sitúa a la población estudiada en el límite superior del nivel medio, muy cerca del umbral que indica un riesgo alto de agotamiento emocional. Esto sugiere una presencia significativa y preocupante de este síntoma nuclear del burnout entre los servidores públicos.

Al analizar los datos por género, se observa una ligera diferencia: las mujeres presentaron una puntuación media más alta (25.07) que los hombres (23.74). Ambas medias se mantienen dentro del rango medio, pero la puntuación femenina se encuentra considerablemente más próxima al nivel de riesgo alto (27), lo que podría indicar una mayor vulnerabilidad al desgaste emocional en este grupo.

Respecto a la distribución por grupos de edad, los datos muestran que:

El rango de 26 a 40 años concentra el mayor número de participantes (73 personas de ellas 32 mujeres y 41 hombres) y también las puntuaciones agregadas más elevadas (45 para mujeres y 54 para hombres en este rango). Esto indica que los trabajadores en etapas profesionales intermedias y de alta demanda (posiblemente asociadas a mayor

Ana Gabriela Aldas-Sánchez; Maria Isabel Gómez-Llerena; Wladimir Lach-Tenecota; Raúl González-Salas

responsabilidad y consolidación laboral) son los que reportan un agotamiento emocional más acentuado.

Los rangos etarios más jóvenes (18-25) y mayores (56-70) presentan las puntuaciones agregadas más bajas, lo que podría relacionarse con diferentes etapas de adaptación (los más jóvenes) o con una menor exposición a cargas críticas o una mejor gestión del estrés basada en la experiencia (los mayores).

Los resultados revelan un estado de agotamiento emocional medio-alto en la plantilla, con una tendencia clara hacia el nivel de riesgo. Este fenómeno es particularmente notable en mujeres y en trabajadores de la franja de 26 a 40 años, identificándolos como grupos que requieren especial atención en programas de prevención e intervención. El hecho de que la media general (24,4) roce el nivel alto subraya la relevancia del problema en la institución.

### **Dimensión despersonalización**

Esta dimensión refleja el desarrollo de actitudes de frialdad, cinismo y distanciamiento emocional hacia los receptores del servicio o el trabajo, presenta un resultado crítico en la muestra estudiada (Rodríguez-Rojas, 2025). La puntuación media total fue de 18.

Según los puntos de corte del MBI, donde una puntuación  $\geq 10$  indica un nivel Alto de despersonalización (Maslach y Jackson, 1986), este resultado confirma la presencia de un nivel alto y generalizado de este componente del síndrome de burnout entre los servidores públicos del GAD Municipal de Pelileo. Este hallazgo es particularmente significativo, ya que la despersonalización es un mecanismo de defensa frente al agotamiento crónico que deteriora directamente la calidad del servicio y la relación con la ciudadanía.

Un análisis detallado por género revela una diferencia marcada y estadísticamente relevante: las mujeres presentan una puntuación media notablemente más alta (10.8) que los hombres (7.0). Aunque ambos grupos superan el umbral que define el nivel medio (6-9), el grupo femenino se sitúa claramente en el rango alto, lo que sugiere una

Ana Gabriela Aldas-Sánchez; Maria Isabel Gómez-Llerena; Wladimir Lach-Tenecota; Raúl González-Salas

mayor propensión a manifestar respuestas de distanciamiento emocional como consecuencia del estrés laboral crónico.

En cuanto a la distribución por edad, el patrón observado en la dimensión anterior se repite:

- El rango de 26 a 40 años vuelve a ser el que reporta las puntuaciones agregadas más elevadas tanto en mujeres (28) como en hombres (30), consolidándose como la cohorte más afectada por los mecanismos de despersonalización.
- Los grupos de mayor edad (56-70 años) presentan las puntuaciones más bajas, lo que podría indicar el desarrollo de estrategias de afrontamiento más efectivas o una menor identificación con actitudes de cinismo laboral.

La dimensión de despersonalización es la que muestra un nivel de riesgo más alto y definido en la población estudiada. La media total (18) duplica con creces el umbral mínimo del nivel alto (10), señalando un fenómeno arraigado. La brecha de género identificada, donde las mujeres presentan niveles significativamente superiores, constituye un hallazgo crucial que requiere mayor investigación para determinar sus causas específicas (que podrían relacionarse con mayores exigencias emocionales, doble presencia o factores organizacionales diferenciales). Este resultado, combinado con el agotamiento emocional medio-alto, configura un perfil de burnout de alto riesgo para la institución.

### **Dimensión de realización personal**

Evalúa los sentimientos de competencia, logro profesional y autoeficacia en el trabajo (Rodríguez-Rojas, 2025). Contrario a las dimensiones anteriores, en este caso puntuaciones bajas indican afectación, reflejando sentimientos de inadecuación, falta de logro y una autoevaluación negativa del desempeño laboral (Caldichoury-Obando et al., 2024).

La puntuación media total para esta dimensión fue de 34.5. De acuerdo con la estandarización del MBI, donde una puntuación  $\leq 33$  corresponde a un nivel Bajo (de realización personal), y un rango de 34 a 39 a un nivel Medio (Maslach y Jackson,

Ana Gabriela Aldas-Sánchez; Maria Isabel Gómez-Llerena; Wladimir Lach-Tenecota; Raúl González-Salas

1986), este resultado sitúa a la muestra en el límite inferior del nivel medio, rozando la categoría de baja realización. Esto indica una percepción deficiente o apenas suficiente de logro y eficacia profesional entre los servidores públicos, un factor que reduce la resiliencia frente al estrés y alimenta el ciclo del burnout.

Al analizar los datos por género, se identifica una diferencia notable: las mujeres reportaron una puntuación media más alta (36.5) que los hombres (32.5). Este dato es crucial, ya que coloca a los hombres por debajo del punto de corte de 33, es decir, en un nivel bajo de realización personal. Mientras las mujeres se ubican en un rango medio-moderado, los hombres manifiestan sentimientos más acentuados de falta de competencia y logro profesional.

Respecto a la distribución por edad, el grupo de 26 a 40 años vuelve a destacar, pero en este caso acumulando las puntuaciones agregadas más altas (45 para mujeres y 54 para hombres). Sin embargo, al convertirse a promedios y cruzar con el dato de género, se confirma que, dentro de este rango etario, son los hombres quienes arrastran hacia abajo la media general de realización.

Los resultados revelan un déficit generalizado en la percepción de realización personal, con una media (34.5) que señala una satisfacción profesional mínima. Este hallazgo es particularmente grave en el grupo de hombres, que presenta un nivel bajo consolidado de realización, lo que puede actuar como un potente factor de riesgo para el desarrollo o cronificación del síndrome. La combinación de un agotamiento emocional medio-alto, una despersonalización alta y una realización personal media-baja configura el perfil clásico y completo del síndrome de burnout en la muestra estudiada, confirmando su presencia significativa en la institución. La brecha de género identificada sugiere experiencias y percepciones diferenciadas del trabajo que merecen atención específica en las estrategias de intervención.

### **La carga laboral**

El marco institucional del GAD Municipal de Pelileo, orientado a un alto impacto social, configura un entorno de elevada exigencia laboral y emocional. La naturaleza del

Ana Gabriela Aldas-Sánchez; Maria Isabel Gómez-Llerena; Wladimir Lach-Tenecota; Raúl González-Salas

servicio público, caracterizada por la demanda constante de la ciudadanía, la responsabilidad administrativa y la dificultad para desconectar, favorece la aparición de riesgos psicosociales evaluados mediante el cuestionario SUSES0/ISTAS21.

La muestra estuvo conformada por 150 trabajadores: 42% mujeres (n=63) y 58% hombres (n=87), predominando edades entre 26 y 45 años, lo que refleja una plantilla joven y en etapas de alta productividad y responsabilidad. En el plano ocupacional, administrativos y auxiliares representan el 60% de la muestra, seguidos de técnicos (20%) y, en menor proporción, profesionales y directivos (10% cada uno).

Los resultados evidencian un perfil diferenciado de riesgo psicosocial. Las exigencias psicológicas constituyen la dimensión más crítica, especialmente en directivos y profesionales, mientras que la doble presencia o conflicto trabajo-familia alcanza niveles preocupantes en directivos, auxiliares y profesionales. En contraste, el apoyo social y la calidad del liderazgo presentan los niveles de riesgo más bajos.

Se identifican dos perfiles de riesgo principales: uno de alta exigencia y conflicto en directivos y profesionales, asociado a sobrecarga y desequilibrio esfuerzo-recompensa; y otro de baja autonomía y alto conflicto en auxiliares, vinculado a escaso control del trabajo y dificultades de conciliación. La elevada demanda laboral y la dificultad para desconectar explican los niveles de agotamiento emocional y despersonalización observados, confirmando la estrecha relación entre carga laboral y síndrome de burnout en la institución.

## **DISCUSIÓN**

Los hallazgos de esta investigación se alinean con la literatura contemporánea que conceptualiza el síndrome de burnout como un proceso dinámico y continuo, con graves repercusiones en el desempeño profesional, la productividad y la satisfacción laboral (Roig et al., 2022). Su prevalencia en contextos de servicio público, donde el contacto intenso y continuo con la ciudadanía es la norma, como es el caso del GAD Municipal de Pelileo, confirma la naturaleza ocupacional de este fenómeno.

Ana Gabriela Aldas-Sánchez; Maria Isabel Gómez-Llerena; Wladimir Lach-Tenecota; Raúl González-Salas

Los resultados obtenidos mediante el MBI revelan un perfil de burnout claramente identificable en la muestra estudiada. Una puntuación media de 24.4 en agotamiento emocional la sitúa en el límite superior del nivel medio, cercana al umbral de alto riesgo ( $\geq 27$ ). Este hallazgo sustenta la advertencia de Galván-Vela et al. (2024). sobre el estrés laboral crónico como un problema de salud pública que mina la productividad. Más crítico aún es el resultado en la dimensión de despersonalización, con una media de 18 puntos, que supera con creces el punto de corte para un nivel alto ( $\geq 10$ ). Este alto grado de cinismo y distanciamiento no solo es un síntoma central del burnout, sino que, como señala Abínzano (2019), requiere atención clínica diferenciada por su posible solapamiento con otros cuadros psicopatológicos, enfatizando la necesidad de abordajes sistémicos. Finalmente, la dimensión de realización personal, con una media de 34.5, se ubica en el límite del nivel bajo ( $\leq 33$ ), indicando sentimientos de ineficacia y falta de logro profesional. Este perfil combinado (agotamiento medio-alto, despersonalización alta y realización personal baja) configura la tríada sintomática clásica descrita por Maslach, confirmando la presencia significativa del síndrome en la institución.

La evaluación de la carga laboral mediante el SUSES/ISTAS21 provee el contexto explicativo para estos altos niveles de burnout. La prevalencia de riesgo alto estandarizada en todas las ocupaciones (desde 43.76 en administrativos hasta 69.49 en profesionales) es un hallazgo alarmante. Este riesgo, como explican Pérez-Franco et al. (2020), suele derivar de disfunciones organizacionales como la falta de personal, la mala planificación, la distribución inequitativa de tareas o procesos de trabajo ineficientes. El análisis por dimensiones identifica dos focos críticos: las exigencias psicológicas (especialmente altas en directivos y profesionales) y la doble presencia o conflicto trabajo-familia (elevada en directivos, auxiliares y profesionales). Esta combinación de alta demanda laboral y dificultad para la desconexión crea un caldo de cultivo ideal para el estrés crónico, tal como se ha documentado en otros sectores de alta presión, como el bancario (Rodríguez-Rojas, 2025).

Ana Gabriela Aldas-Sánchez; Maria Isabel Gómez-Llerena; Wladimir Lach-Tenecota; Raúl González-Salas

La relación entre ambos constructos es evidente. La sobrecarga cuantitativa y emocional (exigencias psicológicas) explica directamente los niveles de agotamiento emocional. A su vez, el agotamiento persistente parece impulsar el distanciamiento emocional (despersonalización) como mecanismo de defensa. Paralelamente, la falta de control y autonomía (bajo trabajo activo en algunos grupos) y la percepción de desequilibrio entre esfuerzo y recompensa (compensaciones), unidas a la interferencia trabajo-familia, socavan los sentimientos de competencia y logro, resultando en la baja realización personal. Este círculo vicioso, descrito por Beltrán Gómez et al. (2025) como una estructura bidimensional donde la frustración profesional y la despersonalización son factores determinantes, se manifiesta de manera clara en los resultados.

Ante este diagnóstico, es imperativo pasar a la intervención. Las propuestas de Pérez-Franco et al. (2023) ofrecen un marco de acción viable. Medidas como el rediseño participativo de procesos, la distribución equitativa de cargas, la planificación anticipada, la revisión de la dotación de personal y, crucialmente, la garantía de pausas y descansos adecuados se presentan como estrategias no solo para mitigar la carga laboral, sino para atacar las causas organizacionales del burnout. La implementación de estas medidas, junto con programas de formación en manejo del estrés y el fortalecimiento del apoyo social y el liderazgo de calidad (las únicas dimensiones con bajo riesgo en este estudio), son pasos necesarios para transformar el entorno laboral del GAD, protegiendo la salud de sus servidores públicos y, en última instancia, mejorando la calidad del servicio a la ciudadanía.

## **CONCLUSIONES**

Se confirma la presencia significativa del síndrome de burnout en la plantilla del GAD Municipal de Pelileo, caracterizada por un perfil de alto riesgo: agotamiento emocional medio-alto, despersonalización alta y realización personal baja. Este patrón evidencia un estado de desgaste profesional que afecta la salud de los trabajadores y la calidad del servicio público.

Ana Gabriela Aldas-Sánchez; Maria Isabel Gómez-Llerena; Wladimir Lach-Tenecota; Raúl González-Salas

Existe una relación directa entre el síndrome y una carga laboral percibida como elevada. Los altos niveles de riesgo psicosocial, particularmente en exigencias psicológicas y conflicto trabajo-familia, identificados en todas las ocupaciones, constituyen el contexto organizacional clave que explica el desarrollo y mantenimiento del burnout en la institución.

Los hallazgos demandan la implementación urgente de intervenciones integrales y diferenciadas. Es prioritario actuar sobre los factores organizacionales modificables (redistribución de cargas, mejora de procesos) y fortalecer el apoyo psicosocial, con especial atención a los grupos más vulnerables identificados (mujeres, auxiliares, directivos y profesionales), para proteger la salud del capital humano y garantizar el cumplimiento de la misión institucional.

## **FINANCIAMIENTO**

Autofinanciado.

## **AGRADECIMIENTO**

A todos los agentes sociales involucrados en el desarrollo de la investigación.

## **REFERENCIAS CONSULTADAS**

- Abínzano, R. V. (2019). La despersonalización en psicoanálisis. *Affectio Societatis*, 16(31), 233-254. <https://doi.org/10.17533/udea.affs.v16n31a10>
- Balladares Ponguillo, K. A., y Hablick Sánchez, F. C. (2017). Burnout: The labor syndrome. *Journal of Business and Entrepreneurial Studies*, 1(1), 1-9. <https://doi.org/10.37956/jbes.v1i1.1>
- Bakker, A. B., Demerouti, E., Sanz-Vergel, A., y Rodríguez-Muñoz, A. (2023). La teoría de las demandas y recursos laborales: Nuevos desarrollos en la última década. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 39(3), 157-167. <https://doi.org/10.5093/jwop2023a17>

Ana Gabriela Aldas-Sánchez; Maria Isabel Gómez-Llerena; Wladimir Lach-Tenecota; Raúl González-Salas

- Beltrán-Gómez, E., Pujol-de Castro, A., Vaquero-Cepeda, P., y Catalá-López, F. (2025). Prevalencia de burnout en profesionales de atención primaria del Sistema Nacional de Salud: Revisión sistemática y metaanálisis. *Gaceta Sanitaria*, 39, 102526. <https://doi.org/10.1016/j.gaceta.2025.102526>
- Caldichoury-Obando, et al. (2024). Burnout en profesionales sanitarios de América Latina durante la pandemia de COVID-19. *Revista Colombiana de Psiquiatría*. Advance online publication. <https://doi.org/10.1016/j.rcp.2024.04.007>
- Freudenberger, H. J. (1974). Staff burnout. *Journal of Social Issues*, 30(1), 159-165. <https://doi.org/10.1111/j.1540-4560.1974.tb00706.x>
- Galván-Vela, E., Ripoll, R. R., Altamirano, M. A. S., y Rodríguez, D. M. S. (2024). El trinomio compromiso, satisfacción y justicia organizacional en el binomio felicidad e intención de rotar. *Retos*, 14(28), 187-202. <https://abrv.in/bLqg>
- Lauracio, C., y Lauracio, T. (2020). Síndrome de burnout y desempeño laboral en el personal de salud. *Revista Innova Educación*, 2(4), 543-554. <https://doi.org/10.35622/j.rie.2020.04.003>
- Longa Páez, E. J. (2022). El síndrome de burnout: Una reflexión conceptual. *Aportes / Revista Internacional de Estudios Abiertos, Independientes y Alternativos*, 2(1), 93-108. <https://aportes.metrouni.us/index.php/Aportes/article/view/25>
- López Fernández, A., et al. (2015). Estudio sobre las relaciones del síndrome de burnout con algunos factores psicosociales. *Reidocrea*, 4, 94-99. <http://hdl.handle.net/10481/37009>
- Martínez-Pérez, S. C., Peralta-Beltrán, Álvaro R., Comas-Rodríguez, R., & Navarrete-Arboleda, E. D. (2023). Factores de riesgo psicosociales y estrés laboral en trabajadores de salud. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria De Ciencias De La Salud. Salud Y Vida*, 7(2), 812–818. <https://doi.org/10.35381/s.v.v7i2.3462>
- Maslach, C., y Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behavior*, 2(2), 99-113. <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1002/job.4030020205>
- Maslach, C., y Jackson, S. E. (1986). *Maslach Burnout Inventory Manual* (2nd ed.). Consulting Psychologists Press.
- Maslach, C., Jackson, S. E., y Leiter, M. P. (1997). *Maslach burnout inventory*. Scarecrow Education. <https://psycnet.apa.org/record/1997-09146-011>

Ana Gabriela Aldas-Sánchez; Maria Isabel Gómez-Llerena; Wladimir Lach-Tenecota; Raúl González-Salas

- Maslach, C., y Pines, A. (1977). The burn-out syndrome in the day care setting. *Child Care Quarterly*, 6(2), 100-113. <https://abrv.in/bJqv>
- Maslach, C., Schaufeli, W. B., y Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology*, 52, 397-422. <https://doi.org/10.1146/annurev.psych.52.1.397>
- Organización Mundial de la Salud. (2019). *Burn-out an “occupational phenomenon”*: *International classification of diseases*. <https://abrv.in/aSuw>
- Pachacama-Ríos, D. C., Peralta-Beltrán, Álvaro R., Comas-Rodríguez, R., & Matheu-González, C. (2023). Factores de riesgos psicosociales intralaborales y estrés laboral en profesionales de la salud. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria De Ciencias De La Salud. Salud Y Vida*, 7(2), 909–915. <https://doi.org/10.35381/s.v.v7i2.3484>
- Patlán Pérez, J. (2013). Efecto del burnout y la sobrecarga en la calidad de vida en el trabajo. *Estudios Gerenciales*, 29(129), 445-455. <https://doi.org/10.1016/j.estger.2013.11.010>
- Patlán-Pérez, J. (2019). Efecto de los riesgos psicosociales en la satisfacción laboral y los trastornos psicósomáticos en trabajadores del sector público. *RECAI Revista de Estudios en Contaduría, Administración e Informática*, 8(21), 20-47. <https://recai.uaemex.mx/article/view/11591>
- Pérez-Franco, J., Candia, M., y Soto, M. (2023). Nuevo cuestionario de evaluación del ambiente laboral – salud mental CEAL-SM/SUSESO. *Revista Chilena de Salud Pública*, 26(2), 172-187. <https://abrv.in/bRqa>
- Ramírez Zhindón, M. del R., y Calva Camacho, E. A. C. C. (2023). Correlatos entre el estrés laboral crónico y la satisfacción por la vida según la percepción de una muestra de profesionales de la salud. *AXIOMA*, 1(28), 5-9. <https://doi.org/10.26621/ra.v1i28.733>
- Rodríguez-Rojas, X. S. (2025). Estrés laboral y el desempeño del personal de salud que labora en el Hospital Regional del Cusco, 2025. *Revista Científica Ágora*, 12(2), 53-57. <https://revistaagora.com/index.php/cieUMA/article/view/297>
- Roig-Grau, I., Fornés-Ollé, B., Rodríguez-Roig, R., Delgado-Juncadella, A., González-Valero, J. A., y Rodríguez-Martín, I. (2022). Burnout en profesionales de atención primaria en la Cataluña Central. *Archivos de Prevención de Riesgos Laborales*, 25(2), 86-100. <https://abrv.in/bPqg>

Ana Gabriela Aldas-Sánchez; Maria Isabel Gómez-Llerena; Wladimir Lach-Tenecota; Raúl González-Salas

©2026 por los autores. Este artículo es de acceso abierto y distribuido según los términos y condiciones de la licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional (CC BY-NC-SA 4.0) (<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>)