

Revista científica CENTROS
15 de julio de 2020 – Vol. 9 No. 2
ISSN: 2304-604X pp. 1-19

Recibido: 02/12/19; Aceptado: 02/03/20

Se autoriza la reproducción total o parcial de este artículo, siempre y cuando se cite la fuente completa y su dirección electrónica.

<https://revistas.up.ac.pa/index.php/centros>

indexada en



<http://www.latindex.unam.mx/>



<http://miar.ub.edu/issn/2304->



Síndrome Burnout en funcionarios públicos de la Provincia de Tungurahua

Burnout syndrome in public workers of the Province of Tungurahua

Luis Fernando Taruchaín Pozo¹ y María de los Angeles Mayorga Alvarez²

¹ Universidad Tecnológica Indoamérica. Facultad de Ciencias Humanas y de la Salud

² Empresa de Capacitación, Consultoría, Asesoría e Investigación – EMCASIN

fernandotaruchain@uti.edu.ec

Resumen

El incremento de la exigencia en jornadas y horarios de trabajo inflexibles, genera cierto nivel de incertidumbre e inestabilidad en los funcionarios públicos, siendo este uno de los factores desencadenantes del estrés laboral, más conocido como el Síndrome del Quemado, enfermedad reconocida por entidades internacionales como la Organización

Mundial de la Salud y la Organización Internacional del Trabajo. Dicha afección, repercute de manera silenciosa a la población económicamente activa, causando alteraciones físicas y psicológicas. Dentro del proyecto de vinculación y prevención primaria del estrés laboral para los funcionarios del sector público, el objetivo general se encaminó a “Describir los niveles de síndrome de Burnout en los funcionarios de los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales de los cantones Cevallos, Píllaro y Quero de la provincia de Tungurahua”. El estudio fue de tipo descriptivo- exploratorio, cuantitativo de corte transversal en una población de 280 personas donde se aplicó el instrumento psicométrico Maslach Burnout Inventory, este se utilizó para obtener una visión diagnóstica y evaluativa del nivel del estrés laboral en base a tres dimensiones: agotamiento emocional, despersonalización y la realización personal. Como resultados se identificó un nivel medio para el agotamiento emocional y de realización personal y, por otro lado, se marcó un nivel alto en la despersonalización; además, se observó mayor incidencia en hombres que en mujeres y el cantón más afectado es Quero. En consecuencia, en este grupo de personas el agotamiento emocional y realización personal se ubicó en un nivel aceptable, pero proclives a desencadenar el síndrome de Burnout y respecto a la despersonalización se determinó como grave, generando peligro del estado de las relaciones interpersonales, las cuales alteran la cohesión de trabajo armónico. Este estudio busco demostrar una de las variables de correlación dentro del campo de la psicología organizacional en base a la ciencia y conservación de la estabilidad e integridad de las personas.

Palabras clave: burnout, estrés laboral, intervención, prevención, riesgo psicosocial, trabajo.

Abstract

The increasing demand for inflexible working hours and workdays generates a certain level of uncertainty and instability in public employees, being this one of the triggers for work stress, better known as Burning Syndrome, a disease acknowledged by international entities such as the World Health Organization and the International Labor

Organization. This illness, silently affects the economically active population, causing physical and psychological changes. Within the linking and primary prevention project of work stress for public sector workers, the general objective was to “Describe the levels of Burnout syndrome in employees of the Municipal Decentralized Autonomous Governments of the Cevallos, Píllaro and Quero in the province of Tungurahua”. This was a descriptive-exploratory, quantitative, cross-sectional study in a population of 280 people where the psychometric instrument Maslach Burnout Inventory was applied to obtain a diagnostic and evaluative view of the level of occupational stress based on three dimensions: emotional exhaustion, depersonalization and personal fulfillment. As a results, a middle level for emotional exhaustion and personal fulfillment was identified and, on the other hand, a high level of depersonalization was marked; In addition, a higher incidence was observed in men than in women and the most affected Canton was Quero. Consequently, in this group of people emotional exhaustion and personal fulfillment was determined at an acceptable level, but prone to trigger Burnout syndrome: and regarding depersonalization, a severe, generating danger of the state of interpersonal relationships was determined altering the cohesion of harmonic work. This study sought to demonstrate one of the correlation variables within the field of organizational psychology based on science and preservation of the stability and integrity of people.

Keywords: burnout, work stress, intervention, prevention, psychosocial risk, work.

Introducción

El propósito e interés del proyecto de intervención con la colectividad así como también de los estudiantes de la carrera de Psicología de la Universidad Tecnológica Indoamérica, formalizando esta intervención con la firma de un convenio (anexo 1), de donde surgió el proceso de investigación científica concerniente al tema de prevención del riesgo psicosocial (estrés laboral – burnout), tuvo como base el establecimiento de la correlación entre el bagaje del fundamento teórico y su articulación pragmática en

beneficio de los diferentes grupos laborales de las entidades de gobernación pública descentralizadas de la provincia de Tungurahua.

Como referente, el panorama actual, en donde se hace mención de los diferentes cambios sociopolíticos y económicos que han venido efectuándose en base a la globalización, es metódico y oportuno comprender la necesidad de prestar atención a las exigencias contemporáneas en temas de trabajo (Houtman , Jettinghoff , & Cedillo , 2008), donde radica, no solamente la vigilancia por fortalecer la optimización laboral, mediante el incremento de la productividad (Danhof, Van Veen, & Zitman, 2014), mejoramiento de sistemas integrados o actualizar procesos organizativos, sino también, por la preocupación por contar con talento humano altamente competitivo, estable tanto física como psicológicamente y por supuesto comprometido y satisfecho con la entidad donde presta su servicio profesional (Flores , 2016).

Evidentemente, la globalización y su manifestación como fenómeno político, económico y social, repercute no solamente de manera burocrática o empírica, sino indirectamente conlleva una influencia de cambio en la modernización y transformación del panorama laboral del siglo XIX (Acker, 2016), donde la cohesión de trabajo es reestructurada y se espera de una supervisión eficaz y verificación de resultados dentro de las instituciones, provocando de esta manera el control exhaustivo de lo ejecutado, producido y ofertado en el mercado (Carrillo , 2017).

Cierto es, que la globalización representa una perspectiva de avance en aspectos específicos, como el progreso científico, innovación tecnológica, entre otros (Quinceno & Alpi, 2017), pero al mismo tiempo constituye un horizonte de incertidumbre, crisis e innegable consecuencia para el deterioro de las condiciones sociales, por el hecho de generar situaciones de subempleo y/o desempleo para la población económicamente activa, y es aún más evidente éste efecto en países en vías de desarrollo, como son los estados de América Latina y países orientales (De la Fuente, 2015). La vulnerabilidad del conglomerado laboral, no solamente se estima con las proyecciones del incremento de

los índices de desempleo, sino en las estadísticas de surgimiento de problemas intrafamiliares, climas laborales inadecuados y claramente un deterioro de la calidad de empleo (Adriaenssens & Maes, 2015), por tales motivos existe entidades preocupadas por los derechos humanos dentro del ámbito laboral, promueven espacios de conservación del talento humano vinculado a cada institución, con la finalidad de conservar la viabilidad de trabajo y posibilitando una adecuada competitividad (De la Fuente, 2015).

A nivel mundial, las instituciones no hacen diferenciación alguna entre los sectores privados o públicos, tienen como finalidad brindar servicios a la ciudadanía para satisfacer los requerimientos y necesidades del usuario o consumidor, por lo cual dichas entidades deben contar con talento humano altamente capacitado y en perfectas condiciones físicas y mentales para el ejercicio de trabajo solicitado (Alarcon, 2016). Más que una problemática detectada, el estrés laboral representa una situación latente dentro del ámbito laboral, a la cual se la debe prevenir y generar un posible proceso de tratamiento o acompañamiento profesional con el fin de saberlo sobrellevar y de esa manera, no repercuta en el cumplimiento de las funciones encomendadas a los trabajadores.

En la Provincia de Tungurahua, los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales cuentan con funcionarios públicos de diverso perfil y que cumplen funciones variadas, su rol principal es el servicio al cliente, lo que en muchas ocasiones esto genera un estrés por el nivel de exigencia de los mismos, lo que desencadena en problemas psicológicos y emocionales, que dificulta el desempeño de estos funcionarios y en varias ocasiones produce ausentismo laboral, siendo el estrés laboral algo que puede prevenirse e objetivo general de esta investigación se instauró en describir los niveles de síndrome de burnout en los funcionarios de los diferentes Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales de la provincia de Tungurahua.

Finalmente, se puede exponer que el trabajo llevado a cabo es de gran aporte a la comunidad laboral y científica, porque a través de los resultados obtenidos en relación

con los niveles de estrés laboral se podrían posteriormente, efectuar efectuó procesos de formación en temas de salud y seguridad ocupacional, como medidas de prevención para los asociados de trabajo e las diferentes instituciones intervenidas, por otro lado el aporte para la comunidad científica fue la determinación de la relevancia de estudiar variables a las cuales está sujeto el talento humano, y por ende sean de beneficio y de atención para optimizar el rendimiento laboral y modificación actitudinal donde se obtenga un ganar tanto para la organización como individualmente.

Marco Teórico

En base a lo argumentado anteriormente, se ratifica una alternativa de estudio y por ende de atención concerniente a la sanidad mental del talento humano y sus posibles alteraciones del sistema nervioso frente a su desempeño profesional, desencadenando de esta manera, inestabilidades psicológicas, emocionales y de comportamiento relacionadas al trabajo (Romani & Ashkar, 2015). Las complicaciones mentales, como alteraciones crónicas, ya sean estas: demencias, trastornos, depresión, conductas autolíticas y parasuicidas, tienen diversas fuentes de surgimiento, como es el caso de la violencia, y la pobreza, constituyendo de esta manera una demanda de intervención médica para su prevención y viable tratamiento (Lugo C., et al. 2014).

Desde una visión global, han ido surgiendo problemáticas asociadas al esquema corporal perfecto e ideal, el manejo excesivo de equipos tecnológicos, como computadores y teléfonos celulares inteligentes (Shirom, 2014), la adicción por la interacción a través de las redes sociales, la enorme sobrecarga de actividades de trabajo por mantenerse incorporado a una fuente laboral y desarrollo profesional, y por supuesto movimientos migratorios que se analizan en el contexto de una sociedad globalizada, dialéctica, e interdependiente (Lugo , Huerta, & Farraguerri , 2014).

Particularmente, el estudio del estrés es identificado como una reacción de carácter fisiológica del organismo del ser humano frente a situaciones adversas y de

desestabilización cognitiva y emocional, desembocando alteraciones fisiológicas a nivel corporal, actos inapropiados de conducta e inclusive un deterioro de las funciones psíquicas como respuestas intensificadas y prolongadas (Ávila , 2014). El estrés representa una reacción corporal frente a un desafío o demanda excesiva, en episodios cortos es catalogado como positivo o eustrés (Marrau, 2014), permitiendo al individuo a estar alerta y por consecuente evadir un peligro latente o simplemente dar prioridad al cumplimiento de una tarea de prioridad urgente, por otro lado, el estrés es considerado como negativo o conocido también con el nombre de distrés, al instante que se convierte es una alteración crónica, afectando la salud de la persona e inclusive llevarla a desenlaces irremediables (Pérez , García , García , & Ortiz, 2014). Síntomas como: alopecia temprana, irritabilidad, mareos, episodios de migraña, pueden indicar la presencia de estrés en la persona, además dicha enfermedad está asociada con el aumento de los niveles de colesterol en la sangre, acarreando enfermedades musculares, alergias e desestabilización del sistema nervioso (Sosa, 2016). Dicha enfermedad, no distingue condiciones individuales como: edad, sexo, nacionalidad, estado civil, solamente es una respuesta fisiológica ante desencadenante estresores que ameritan de una pronta intervención médica, de acompañamiento psicológico o ejecución de actividades físicas como ejercicio e inclusive prácticas de relajación (Pérez , García , García , & Ortiz, 2014).

En los diferentes ámbitos de desarrollo de las personas, y en este caso tomando en consideración como perspectiva de análisis, al ámbito organizacional, se expone al estrés laboral, también conocido como Burnout o Síndrome del Quemado, el cual es catalogado como el estado de agotamiento del sistema nervioso, con una alta probabilidad de alcanzar niveles crónicos, donde se origina y provoca un deterioro físico, psicológico y emocional de la persona, en este caso del conglomerado vinculado al ámbito laboral (Rodríguez & De Rivas , 2011). La excesiva demanda de trabajo, la falta de competencias idóneas que exige el puesto laboral, la desorganización administrativa, un estilo de liderazgo incongruente, carencia de un adecuado sistemas de comunicación, una gestión empírica, rencillas en las relaciones interpersonales, son desencadenantes de una situación de agotamiento y desgaste profesional, llevando a la persona a colapsar,

de manera que le inhabilita a continuar desempeñando sus funciones de manera procedente de acuerdo a los lineamientos organizacionales y responsabilidades de trabajo (Jiménez , Orozco , & Cáliz , 2017)

Como antecedente, en consideración a las circunspecciones en materia de salud laboral obtenidas por medio de investigaciones por parte de instituciones internacionales, como es el caso de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), en los últimos años, entre 2007 a 2012, en países de América Latina, como Argentina, Chile, entre otros se expuso cifras preocupantes donde 28% y un poco más de personas encuestadas denotaban la presencia de un estado de desgaste y cansancio físico y psicológico crónico, vinculado con la ejecución de sus actividades laborales y la repercusión con su vida personal (Moreta , 2017).

Frattesi (2016), plantea un referente teórico de interés, en relación con el síndrome de Burnout en trabajadores administrativos en una empresa pública del sector minero de la ciudad de Quito, en la cual se determina que los trabajadores analizados, desarrollan una actividad vinculada con los seres humanos en función con la realización personal; es así que pese a la presencia de niveles medios y altos de despersonalización, esto poseen una herramienta favorable para el desempeño de sus labores; una realización personal que les permite llegar más allá de los límites y esto en la mayoría de caso contribuye a vencer el agotamiento que pueden presentar (pp. 7-10).

Material Y Métodos

El enfoque de investigación cuantitativo, los tipos de investigación considerados fueron descriptivo - exploratorio, que ofrece un primer acercamiento hacia el problema, permitiendo generar un panorama o conocimiento general a ser analizado, por lo que, implica observar y describir el comportamiento de un sujeto sin influir sobre él y así hacer mención de lo más relevante de un hecho o situación concreta (Sampieri , Fernández , & Baptista, 2010). El diseño es no experimental de alcance descriptivo y con

corte transversal, bajo una modalidad de campo, donde el investigador selecciona los datos de la realidad estudiada a través de técnicas de recolección de información.

Las poblaciones de estudio fueron de 280 funcionarios públicos de los diferentes GAD Municipales de la Provincia de Tungurahua, distribuidos de la siguiente manera: Píllaro 120 funcionarios, de Cevallos 70, y de Quero 90 funcionarios; y, bajo los siguientes criterios de inclusión:

- Empleados con más de 10 años de experiencia laboral
- Empleados de planta, esto es a nombramiento
- Principal función atención al público, sea en ventanilla, planificación, inspecciones, entre otros.

Para obtención de la información, se realizó la identificación de la población de estudio bajo los criterios antes mencionados; posteriormente se seleccionó el instrumento que para este caso fue el inventario MBI (Maslach Burnout Inventory) de Maslach y Jackson (1981) ha sido el instrumento más utilizado por la comunidad investigativa para la evaluación de síndrome de burnout en contextos asistenciales y ha sido validado en diferentes contextos culturales y laborales (Carlotto & Câmara, 2006; Martínez, 2010; Olivares, Mena-Miranda, Macía, & Jélvez, 2014; Rostami, Abedi, Schaufeli, Ahmadi, & Sadeghi, 2014). También conocido como MBI-Human Services Survey (MBI-HSS), inicialmente fue utilizado en el ámbito de la salud, posteriormente en los diferentes contextos relacionados con el campo laboral. La escala utilizada para esta investigación tiene una alta consistencia interna y una fiabilidad cercana al 90%, está constituido por 22 ítems en forma de afirmaciones, sobre los sentimientos y actitudes del profesional en su trabajo y hacia los pacientes y su función es medir el desgaste profesional.

El cuestionario Maslach se realiza en 10 a 15 minutos y mide 3 aspectos del síndrome: Cansancio emocional, despersonalización, realización personal. Con respecto a las puntuaciones se consideran bajas las por debajo de 34, altas puntuaciones en las dos primeras subescalas y bajas en la tercera permiten diagnosticar el trastorno. La primera subescala de agotamiento emocional. Consta de 9 preguntas, valora la vivencia

de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo. Puntuación máxima 54. Como segunda subescala considera la despersonalización. Está formada por 5 ítems. Valora el grado en que cada uno reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento. Puntuación máxima 30. Finalmente, la tercera subescala es la de realización personal, posibilitando de esta manera obtener datos de la situación actual entorno a la afección laboral y su impacto en el conglomerado de trabajo de los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales de la provincia de Tungurahua.

El análisis de los datos recopilados se realizó con el programa estadístico SPSS versión 22, para esto se realiza una estadística descriptiva con tablas cruzadas en función de las dimensiones, GAD cantonal y género, en donde se observa en relación con la dimensión del inventario MBI, y finalmente se establece una estadística inferencial a través de la Prueba no paramétrica de H de Kruskal-Wallis, para la validación de la dimensión que más afecto a la población de estudio.

Dentro de los criterios de ética que se aplicaron en esta investigación, en primer lugar, se centró en la redacción y constancia a la población de estudio de un consentimiento informado, en el cual se informa a los investigados: los objetivos, criterios de confidencialidad de la información, manejo de los datos y beneficios a recibir.

Resultados

En virtud al proceso investigativo ejecutado, y en base a los datos obtenidos del trabajo de involucramiento con la colectividad, se puede exponer los resultados consolidados en relación a la presencia del estrés laboral en la población de trabajo estudiada. Para lo cual se hace una exposición de los resultados del análisis de la muestra de 280 personas y los datos levantados desde una visión holística a través de las tres dimensiones consideradas en el cuestionario de Maslach Burnout Inventory (M.B.I), mismo instrumento de aplicabilidad y sustentabilidad científica en el estudio de la enfermedad laboral antes mencionada.

En función del género es mayor en hombres en Cevallos (57,14%); mientras que Píllaro y Quero es mayor en mujeres en un 80% y 56,67% respectivamente, como se muestra en la tabla 1:

Tabla 1. Análisis por género y cantón

Cantón / Género	Cevallos		Píllaro		Quero		Total	
	N°.	%	N°.	%	N°.	%	N°.	%
Femenino	30	42.86%	68	56.67%	72	80.00%	170	60.71%
Masculino	40	57.14%	52	43.33%	18	20.00%	110	39.29%
Total general	70	100.00%	120	100.00%	90	100.00%	280	100.00%

Elaborado por: Taruchaín & Mayorga, 2019

Los resultados estadísticos alcanzados en relación con las dimensiones se tiene: la dimensión de agotamiento personal los resultados son mayores a nivel medio presentándose más casos en Píllaro seguido de Quero y Cevallos; la despersonalización se tienen que en los tres cantones la prevalencia está en alto, solo en el cantón de Píllaro se tiene niveles de medio y bajo a diferencia, que en Cevallos y Quero todo se concentra en el nivel alto; y el de realización personal es mayor en un nivel medio en Quero, seguido de Píllaro y Cevallos. Posteriormente, se realiza un análisis consolidado y comparativo por cantones en relación con las dimensiones del test, reflejándose que la despersonalización es la dimensión que más influye en la población de los GAD ya que se encuentra en un nivel alto, como se muestra en la tabla 2:

Tabla 2. Análisis comparativo por dimensión

CANTÓN GAD	Agotamiento emocional			Despersonalización			Realización Personal		
	Alto	Medio	Bajo	Alto	Medio	Bajo	Alto	Medio	Bajo
Píllaro	8	67	45	56	18	46	47	54	19
Cevallos	3	59	8	70	0	0	2	51	17
Quero	5	66	19	90	0	0	12	61	17

Elaborado por: Taruchaín & Mayorga, 2019

La información antes descrita se refleja en la gráfica y además se muestra que el cantón Cevallos es el que tienen valores mayores en sus dimensiones.

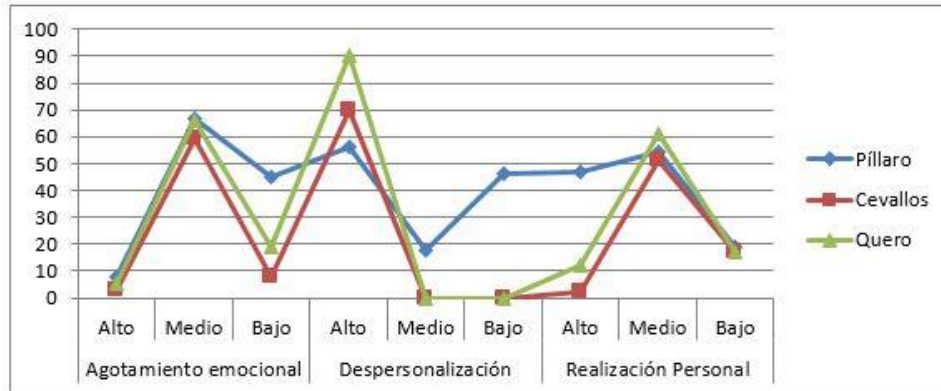


Gráfico 1. Análisis comparativo por dimensión

Elaborado por: Taruchaín & Mayorga, 2019

También se aplica estadística inferencial, que para este caso se seleccionó la Prueba H de Kruskal-Wallis que permite contrastar si $k > 2$ muestras aleatorias e independientes proceden de una misma población, es decir, si un factor que subdivide la población de origen incide de forma significativa sobre el valor central de la población. Estos contrastes son alternativas no paramétricas al análisis de la varianza (Menéndez, 2016).

Para esta prueba determina la estadística descriptiva correspondiente que plantea en la tabla 3:

Tabla 3. Estadístico descriptivo por dimensión

Estadísticos descriptivos			
	N	Media	Desviación estándar
AGOTAMIENTO EMOCIONAL	280	2.20	.525
DESPERSONALIZACIÓN	280	1.39	.754
REALIZACIÓN PERSONAL	280	1.97	.639
CANTÓN DEL GAD	280	1.89	.861

Elaborado por: Taruchaín & Mayorga, 2019

Al observar los datos de media y desviación estándar por cada una de las dimensiones, se percibe que existe dispersión significativa de estos en los tres casos de

estudio siendo menor en la del agotamiento emocional, de igual manera se refleja una alta dispersión de datos en cada uno de los GAD. Finalmente, se calcula la Prueba no paramétrica de H de Kruskal-Wallis en relación de las dimensiones del inventario de MBI, como se observa en la tabla 4:

Tabla 4. Prueba de Kruskal-Wallis por dimensión

Estadísticos de prueba^a			
	AGOTAMIENTO EMOCIONAL	DESPERSONALIZACIÓN	REALIZACIÓN PERSONAL
N	280	280	280
Mediana	2.00	1.00	2.00
Kruskal-Wallis	17.203 ^b	110.617 ^c	2.058 ^d
gl	2	2	2
Sig. asintótica	.000	.000	.357

Elaborado por: Taruchaín & Mayorga, 2019

Para este caso de estudio se tiene que el valor de significancia su significación estadística es $p=0,00 < 0,05$, Para las dimensiones de agotamiento emocional y despersonalización, por lo que se puede concluir que las son las que más afectan al desarrollo del estrés en los funcionarios de los GAD estudiados, mientras que la realización personal afecta en menor grado.

Para demostrarlo gráficamente el grado de burnout de los GAD analizados se realiza la gráfica de barra de error a un 95%, de cada uno de los criterios del test teniendo la información que se representa en el gráfico 2:

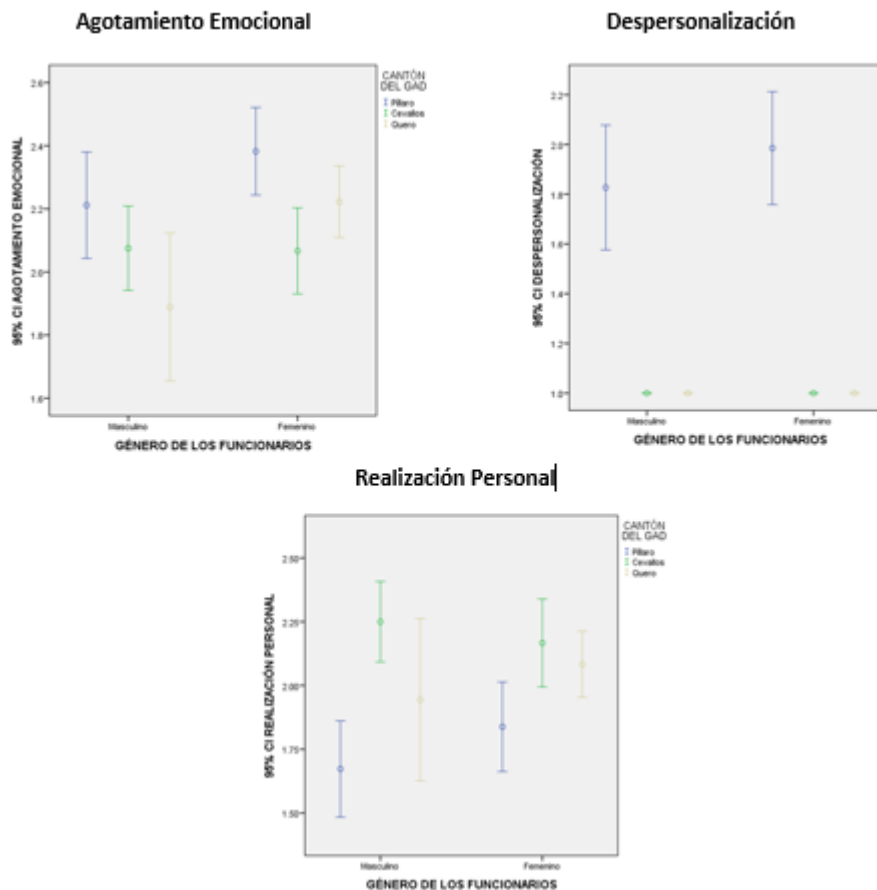


Gráfico 2. Dimensión de Burnout
 Elaborado por: Taruchaín & Mayorga, 2019

Para el caso de la dimensión del agotamiento emocional se observa una diferencia significativa en el cantón Píllaro más en mujeres que en hombres; en Cevallos se visualiza una equidad en los dos géneros y, en Quero es mayor en nombres que en mujeres.

Al analizar la dimensión de la despersonalización se tiene una equidad de desarrollo tanto en hombres como en mujeres en los cantones de Cevallos y Quero, pero en Píllaro se percibe un alto nivel de despersonalización como factor prevalente para el desarrollo de estrés en los funcionarios.

La dimensión de realización personal se presenta de manera equitativa y proporcional en los teres cantones, hay una mayor incidencia en el Cantón de Quero sobre todo en los hombres.

Discusión

En virtud a la ejecución satisfactoria del presente proyecto investigativo se llegó a la obtención de resultados considerables en el estudio científico relacionado al campo de la psicología organizacional, y por ende al ámbito de la salud laboral, en el cual, como respuesta del objetivo general sobre la descripción de los niveles de síndrome de burnout en los funcionarios de los diferentes Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales de la provincia de Tungurahua, se concluyó que entorno a las dos dimensiones o subescalas valoradas, como es el caso del agotamiento emocional y realización personal de los servidores publico encuestados, existe un nivel medio, es decir un indicador aceptable, en el cual se expone que son individuos quienes son capaces de afrontar el trabajo encomendado y manejar la presión que suscite del mismo, mantenerse en una postura actitudinal normal, desarrollarse oportunamente en su ámbito de trabajo pero considerando presente las posibles limitaciones y/o restricciones.

No obstante, son personas que pueden estar proclives a enfrentar decaimiento físico o mental, ya que las diferentes y nuevas exigencias laborales en el mercado podrían ser desencadenantes de su inestabilidad emocional y por ende frustración personal. Por otro lado se obtuvo un indicador alto, es decir preocupante concerniente a la subescala de despersonalización, donde se manifiesta, las inadecuadas relaciones interpersonales generadas entre los trabajadores y sus clientes internos y externo, provocando de esta manera disputas rencillas o simplemente una inadecuada atención, también un evidente aislamiento laboral, inadecuadas estrategias de comunicación asertiva, inapropiada postura actitudinal y por ende la generación de un inapropiado clima laboral, llegando al punto de ser un ambiente de trabajo toxico, hablando desde un aspecto psicosocial.

En relación con la aplicación de la estadística inferencial con la prueba de Kruskal-Wallis, se determina que las dimensiones que más afectan a los funcionarios de los GAD es el agotamiento emocional y la despersonalización, y en menor grado la realización personal, además se refleja que en correspondencia con el género es mayor la presencia de estas dos dimensiones en hombres que en mujeres, mientras que, la realización personal afecta más a las mujeres. Dentro de los cantones en los que se presenta mayor nivel de estrés es el Cantón Quero.

Como recomendaciones, se puede hacer alusión, a la importancia de generar espacios de socialización y de concientización de la prevención de riesgos psicosociales, dichas problemáticas pueden ser consideradas como irrelevantes para posturas como autoridades o inclusive imperceptibles para el propio sujeto vinculado al mundo laboral. Adicional, es aconsejable promover el trabajo altruista desde los centros de educación superior, ya que los profesionales en potencia, representan una comunidad competitiva con bastante conocimiento e interés por poner en práctica lo aprendido en sus diferentes instituciones de formación y desarrollo académico.

Finalmente, se puede considerar, el estudio de nuevas y diversas problemáticas suscitadas en las entidades de trabajo, y compartir los descubrimientos científicos identificados, con la finalidad de optimización laboral y desarrollo de la academia.

Referencias Bibliográficas

Acker, G. (2016). Burnout among mental health care providers. *Journal of Social Work*, 12(5), 475-490.

Adriaenssens, J., & Maes, S. (2015). Determinants and prevalence of Burnout in emergency nurses: A systematic review of 25 years of research. *International Journal of Nursing Studies*, 52(2), 649-661.

Alarcon, G. (2016). A meta-analysis of Burnout with job demands, resources, and attitudes. *Journal of Vocational Behavior*, 79(2), 549-962.

Ávila , J. (11 de Septiembre de 2014). *El estrés es un problema de salud del mundo actual*. Recuperado el 11 de Marzo de 2019, de http://www.revistasbolivianas.org.bo/scielo.php?pid=S2310-02652014000100013&script=sci_arttext

Carlotto, M., & Câmara, S. (2006). Características psicométricas do Maslach Burnout Inventory Student Suvey (MBI-SS) em estudantes universitarios brasileiros. *Revista Psico-USF*, 11(2), 167-173.

Carrillo , A. (27 de Febrero de 2017). *Globalización: Revolución Industrial y Sociedad de la Información*. Recuperado el 12 de 2019MARZO, de <https://journal.espe.edu.ec/ojs/index.php/ciencia/article/download/535/448>

Danhof, M., Van Veen, T., & Zitman, F. (2014). Biomarkers in burnout: A systematic review. *Journal of Psychosomatic Research*, 70, 505-524.

De la Fuente, J. (21 de junio de 2015). *Impactos de la globalización en la salud mental*. Recuperado el 14 de Marzo de 2019, de http://www.anmm.org.mx/GMM/2012/n6/GMM_148_2012_6_586-590.pdf

Flores , M. (23 de diciembre de 2016). *La globalización como fenómeno político, económico y social*. Recuperado el 13 de marzo de 2019, de <https://www.redalyc.org/pdf/709/70946593002.pdf>

Frattesi, C. (2016). Síndrome de Burnout en trabajadores administrativos en una empresa pública del sector minero de la ciudad de Quito. *Trabajo de titulación*. Quito: UDLA. Obtenido de <http://dspace.udla.edu.ec/bitstream/33000/6072/5/UDLA-EC-TPC-2016-12.pdf>

Houtman , I., Jettinghoff , K., & Cedillo , L. (12 de febrero de 2008). *Sensibilización sobre el estrés laboral en los países en desarrollo - Un riesgo moderno en un ambiente de trabajo tradicional*. Recuperado el 12 de marzo de 2019, de

https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/43770/9789243591650_spa.pdf;jsessionid=1FC85ECA5C693356DEA2DA7FD3478E9E?sequence=1

Jiménez , C., Orozco , M., & Cáliz , N. (23 de enero de 2017). *Factores de riesgos psicosociales en auxiliares de enfermería de un Hospital de la red pública en la ciudad de Bogotá*. Recuperado el 11 de marzo de 2019, de <http://www.scielo.org.co/pdf/rudca/v20n1/v20n1a04.pdf>

Lugo , C., Huerta, Y., & Farraguerri , L. (6 de julio de 2014). *La Globalización económica y su impacto en el mercado laboral en México*. Recuperado el 4 de marzo de 2019, de <http://www.spentamexico.org/v9-n2/A8.9%282%2969-89.pdf>

Marrau, C. (2014). El síndrome de burnout y sus posibles consecuencias en el trabajo docente. *Revista Fundamentos en Humanidades*, 10(11), 53-68.

Martínez, A. (2010). El síndrome de burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión. *Vivat Academia*, 112.

Maslach, C., & Jackson, S. (1981). *The measurement of experienced burnout*. *Journal of Occupational Behaviour*.

Menéndez, J. (24 de enero de 2016). *U de Mann Whitney, una alternativa no paramétrica a la prueba t*. Texto. Recuperado el 10 de marzo de 2019, de <http://fjmenendez.blogspot.com/2016/02/u-de-mann-whitney-una-alternativa-no.html>

Moreta , A. (2017). "El estrés laboral de los trabajadores y su incidencia en la productividad dentro de la empresa Playhouse ecuatoriano durante el año 2016". *tesis de posgrado*. Quito, Ecuador: Universidad Tecnológica Indoamérica.

Olivares, V., Mena, L., Macía, F., & Jélvez, C. (2014). Validez factorial del Maslach Burnout Inventory Human Services (MBI-HSS) en profesionales chilenos. *Revista Universitas Psychologica*, 145-159.

Pérez , D., García , J., García , T., & Ortiz, D. (12 de mayo de 2014). *Conocimientos sobre estrés, salud y creencias de control para la Atención Primaria de Salud*. Recuperado el 11 de marzo de 2019, de <http://scielo.sld.cu/pdf/mgi/v30n3/mgi09314.pdf>

Quinceno, J., & Alpi, V. (2017). *Burnout: Síndrome de quemarse en el trabajo*. Costa Rica: Acta Colombiana de Psicología.

Rodríguez , R., & De Rivas , S. (23 de junio de 2011). *Los procesos de estrés laboral y desgaste profesional (burnout): diferenciación, actualización y líneas de intervención*. Recuperado el 12 de marzo de 2019, de http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2011000500006

Romani, M., & Ashkar, K. (2015). Burnout among physicians. *Libyan Journal of Medicine*, 9.

Rostami, Z., Abedi, M., Schaufeli, W., Ahmadi, S., & Sadeghi, A. (2014). The Psychometric Characteristics of Maslach Burnout Inventory Student Survey: Among Students of Isfahan University. *Zahedan Journal of Research in Medical Sciences*, 16(9), 55-58.

Sampieri , R., Fernández , C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación* (5ta, edición ed.). México: Editorial McGraw-Hill.

Shirom, A. (2014). Acerca de la validez de constructor, predictores y consecuencias del burnout en el lugar de trabajo. *Revista Ciencia y Trabajo*, 11(32), 44-54.

Sosa, E. (2016). Frecuencia de los síntomas del síndrome de burnout en profesionales médicos. *Revista Médica de Rosario*, 73, 12-20.