

Síndrome de Burnout y desempeño laboral en trabajadores de seguridad en el Nororiente colombiano¹

Burnout Syndrome and job performance in security workers in Northeastern Colombia

Síndrome de Burnout e desempenho profissional em trabalhadores da segurança no Nordeste colombiano

[Artículo de investigación]

Maria Alejandra Yabur Jaimes²
Laura Alejandra Arenas Duarte³
Marwenn Dajhanna Ochoa Orozco⁴
Nancy Viviana Lemos Ramírez⁵

Recibido: 1 de Junio del 2024
Revisado: 6 de Septiembre del 2024
Aceptado: 24 de Noviembre del 2024

Citar como:

Yabur Jaimes, M. A., Arenas Duarte, L. A., Ochoa Orozco, M. D., & Lemos Ramírez, N. V. (2025). Síndrome de Burnout y desempeño laboral en trabajadores de seguridad en el Nororiente colombiano. *SIGNOS - Investigación En Sistemas De gestión*, 17(1).
<https://doi.org/10.15332/10618>



¹ Artículo de resultado de investigación.

² Estudiante de pregrado de la facultad de Psicología. Línea de psicología y salud, Universidad Pontificia Bolivariana. Bucaramanga, Colombia. Correo electrónico: maria.yabur.2022@upb.edu.co; mariayabur547@gmail.com. ORCID: <https://orcid.org/0009-0008-8993-8201>

³ Estudiante de pregrado de la facultad de Psicología. Línea de psicología y salud, Universidad Pontificia Bolivariana. Bucaramanga, Colombia. Correo electrónico: laura.arenasd.2022@upb.edu.co; laurarenas835@gmail.com. ORCID: <https://orcid.org/0009-0005-7644-4438>

⁴ Estudiante de pregrado de la facultad de Psicología. Línea de psicología y salud, Universidad Pontificia Bolivariana. Bucaramanga, Colombia. Correo electrónico: marwenn.ochoa.2022@upb.edu.co; . ORCID: <https://orcid.org/0009-0009-3106-385X>

⁵ Doctora en psicología clínica. Grupo Psicología clínica y de la salud, Línea de psicología y salud, Universidad Pontificia Bolivariana. Bucaramanga, Colombia. Correo electrónico: nancy.lemos@upb.edu.co; nvlemosr@gmail.com. ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-8664-8761>

Resumen

El Síndrome de Burnout es una reacción al estrés laboral crónico que impacta tanto la vida personal como profesional del trabajador, manifestando repercusiones físicas y emocionales que afectan su desempeño laboral al disminuir la capacidad de ejecución en tareas habituales. El objetivo de la investigación es analizar la relación entre el Síndrome de Burnout y el desempeño laboral en un grupo de trabajadores de una empresa de seguridad del área metropolitana de Bucaramanga. Se adoptó un enfoque cuantitativo y correlacional, con un diseño no experimental de corte transversal; se seleccionaron 154 participantes mediante un muestreo no probabilístico por conveniencia. Se les aplicó el Maslach Burnout Inventory (MBI), adaptado al idioma español, el cuestionario de evaluación del desempeño laboral del Ministerio de Salud y Protección Social, y una encuesta sociodemográfica. Los datos fueron analizados utilizando el programa SPSS 29.0. Como resultado, el 87.7% de las personas que participaron en el estudio presentan un nivel “Medio” de Burnout, mientras que el 64.9% muestra un desempeño laboral “Excelente”. Sin embargo, la correlación de Spearman ($Rho=0.096$, $Sig=0.238 > 0.05$) indica que existe una relación positiva débil entre el Síndrome de Burnout y el desempeño laboral en los trabajadores de seguridad.

Palabras clave: síndrome de burnout, desempeño laboral, trabajadores de seguridad.

Abstract

Burnout Syndrome is a reaction to chronic work stress that impacts both the personal and professional life of the worker, manifesting physical and emotional repercussions that affect their work performance, by reducing the ability to perform routine tasks. The objective of the research is to analyze the relationship between Burnout Syndrome and work performance in a group of workers of a security company in the metropolitan area of Bucaramanga. A quantitative and correlational approach was adopted, with a non-experimental cross-sectional design, 154 participants were selected through a non-probabilistic convenience sampling. The Maslach Burnout Inventory (MBI), adapted to the Spanish language, the questionnaire for the evaluation of work performance of the Ministry of Health and Social Protection, and a sociodemographic survey were applied. The data were analyzed using SPSS 29.0 software. As a result, 87.7% of the people who participated in the study present a “Medium” level of Burnout, while 64.9% show “Excellent” job performance. However, Spearman's correlation ($Rho=0.096$, $Sig=0.238 > 0.05$) indicates that there is a weak positive relationship between Burnout Syndrome and job performance in security workers.

Keywords: burnout syndrome, job performance, security workers.

Resumo

A Síndrome de Burnout é uma reação ao stress laboral crónico que tem impacto tanto na vida pessoal como profissional do trabalhador, manifestando repercussões físicas e emocionais que afectam o seu desempenho laboral ao reduzir a capacidade de realizar tarefas regulares. O objetivo da investigação é analisar a relação entre a Síndrome de Burnout e o desempenho profissional num grupo de trabalhadores de uma empresa de segurança da área metropolitana de Bucaramanga. Foi adoptada uma abordagem quantitativa e correlacional, com um desenho transversal não experimental, tendo sido seleccionados 154 participantes através de uma amostragem de conveniência não probabilística. Foram aplicados o Maslach Burnout Inventory (MBI), adaptado à língua espanhola, o questionário de avaliação do

desempenho laboral do Ministério da Saúde e da Proteção Social e um inquérito sociodemográfico. Os dados foram analisados com recurso ao SPSS 29.0. Como resultado, 87.7% dos participantes no estudo apresentam um nível “Médio” de Burnout, enquanto 64.9% apresentam um desempenho profissional “Excelente”. No entanto, a correlação de Spearman ($Rho=0.096$, $Sig=0.238 > 0.05$) indica que existe uma relação positiva fraca entre a Síndrome de Burnout e o desempenho profissional dos trabalhadores do sector da segurança.

Palavras-chave: síndrome de burnout, desempenho no trabalho, trabalhadores de segurança

Introducción

El síndrome de Burnout, también denominado desgaste profesional o “quemado”, se define, según Maslach y Jackson (1981), como una respuesta inadecuada al estrés emocional crónico. Este síndrome se manifiesta a través de varias dimensiones clave, como el agotamiento emocional, la despersonalización y la realización personal.

La comprensión de este fenómeno ha sido abordada desde dos principales perspectivas teóricas que buscan explicar tanto su origen como sus efectos. Desde una perspectiva clínica, se plantea que el Burnout es un estado que surge como consecuencia directa de la tensión y el estrés prolongados en el entorno laboral. Por otro lado, la perspectiva psicosocial lo interpreta como un proceso multifacético, resultado de la interacción compleja entre factores laborales y características personales del individuo (Gil Monte y Peiró, 1997).

En la actualidad, el síndrome de Burnout se reconoce como uno de los riesgos psicosociales más relevantes en el ámbito laboral, debido a sus repercusiones tanto en la calidad de vida de los trabajadores como en el desempeño y la sostenibilidad de las organizaciones. Se estima que este síndrome está asociado a problemas relacionados con la dificultad en el control de la vida y presenta una afectación genérica de los individuos (Castro y Romero, 2022). A raíz de ello, la presión constante en el trabajo se ha consolidado como un riesgo significativo que agrava el panorama del Burnout. Como resultado, los empleados experimentan insatisfacción y malestar a causa de la exposición prolongada a factores estresantes y de tensión. Esta situación exige un esfuerzo adicional para cumplir con las demandas laborales, lo que finalmente desemboca en un agotamiento emocional (Álvarez y Ríos, 1991).

Es fundamental identificar que estos factores están estrechamente relacionados con aspectos organizacionales y culturales en los entornos laborales, como la falta de control, los roles ambiguos

y la escasa presencia de apoyo social, los cuales constituyen condiciones determinantes en el desarrollo del síndrome de Burnout (González y Orta, 2016). En el ámbito organizacional, la carga de trabajo, la asignación de horarios, la estructura de roles y las relaciones interpersonales desempeñan un papel crucial en su aparición. Asimismo, características individuales, como la personalidad y la capacidad para afrontar situaciones laborales, también son determinantes en la manifestación del síndrome (Edu et ál., 2022).

Dentro de la esfera del Síndrome de Burnout se presenta una alteración en los vínculos afectivos, afectando las relaciones con personas externas, compañeros de la organización e incluso miembros de la familia. Este estado suele ir acompañado de cambios emocionales y un aumento en la irritabilidad, lo que dificulta la interacción en estos ámbitos. Además, los trabajadores enfrentan desafíos para equilibrar sus responsabilidades laborales con las obligaciones familiares debido a la falta de tiempo suficiente para atender ambas esferas (Osorio y Ponce, 2022). Otro factor influyente es el temor a perder el empleo, derivado de no cumplir con un rendimiento óptimo, así como las preocupaciones constantes relacionadas con la incapacidad de cubrir las necesidades del núcleo de apoyo primario, como la familia y la sociedad en general (Hernández et ál., 2021).

El desempeño laboral, definido como la ejecución efectiva de las tareas asignadas por parte de los empleados, constituye un factor decisivo en el ámbito laboral (Lauracio y Lauracio, 2020). De esta forma, Falcon (2022) señala en su investigación que los profesionales de seguridad experimentan el síndrome de Burnout como resultado de las exigencias mentales y físicas inherentes a sus funciones. Este agotamiento repercute negativamente en el desempeño laboral, afectando la calidad y eficiencia con que llevan a cabo sus tareas diarias.

La investigación de Arias y Núñez (2015) respalda esta perspectiva al acentuar la relación entre el Burnout y el rendimiento laboral. Asimismo, enfatiza la importancia de factores contextuales como el tamaño de la empresa, un ambiente laboral óptimo, la motivación y el reconocimiento de logros para una gestión efectiva en la seguridad laboral. De acuerdo con lo presentado, dichos elementos clave no solo impactan en la salud mental y física de los trabajadores, sino también en la eficiencia y productividad de la organización, haciendo hincapié en la urgencia de afrontar estos aspectos en el área de la seguridad y salud ocupacional.

El estudio de Uribe (2015) profundiza en los factores psicosociales asociados al desempeño laboral en el sector de la seguridad, identificando condiciones estresantes como largas jornadas laborales, gestión de conflictos y la constante presión derivada de las expectativas de mantener la seguridad. Estos elementos impactan en la calidad de la atención brindada y en la satisfacción laboral, poniendo de manifiesto la necesidad de gestionar de manera efectiva el estrés para preservar la salud mental y el bienestar de los profesionales. Del mismo modo, la eficacia demostrada por los colaboradores en el cumplimiento de sus tareas se relaciona directamente con el desempeño laboral, siendo un factor determinante para el éxito empresarial. Por lo tanto, las organizaciones con empleados que destacan en sus funciones son más productivas, eficientes y rentables (Milkovich y Boudreau, 1994).

A partir de lo anterior, la investigación busca generar nuevos conocimientos y proporcionar información significativa sobre la relación existente entre el Síndrome de Burnout y el desempeño laboral en los trabajadores de seguridad. Por consiguiente, al abordar esta problemática, el presente estudio beneficiará a la sociedad, ya que realiza un análisis de los datos obtenidos en la investigación, los cuales están respaldados por un soporte teórico. En particular, se enfoca en el papel de las empresas y la implementación de medidas para disminuir el Burnout. Esto se realiza con el propósito de fomentar una perspectiva en la que las organizaciones desarrollen e implementen estrategias de prevención y atención efectivas a nivel organizacional y, con ello, promover la salud mental para mejorar la calidad de vida de los empleados en el contexto laboral (Serrano et ál., 2017).

En este sentido, el artículo aboga por la creación de entornos laborales que fomenten un desempeño laboral positivo, reconociendo la importancia de abordar el síndrome de Burnout y otros factores que influyen en la salud y el bienestar de los trabajadores en el sector de la seguridad. A continuación, la investigación permite plantear líneas o hipótesis para futuros estudios interesados en la temática del síndrome de Burnout y el desempeño laboral, como analizar la implementación de nuevas tecnologías y determinar su impacto en las dinámicas laborales, así como validar las estrategias de prevención y, a partir de esto, evaluar los procedimientos en las organizaciones para crear métodos seguros y prácticos que promuevan el bienestar de los profesionales (Rodríguez et ál., 2017).

En este contexto, el objetivo de la investigación es analizar la relación entre el síndrome de Burnout y el desempeño laboral en un grupo de trabajadores de una empresa de seguridad del área metropolitana de Bucaramanga. La hipótesis de investigación plantea que una menor prevalencia del síndrome está relacionada con un aumento en el desempeño laboral del grupo de empleados de la compañía de seguridad.

El artículo está estructurado en cuatro secciones principales: introducción, metodología, resultados, discusión y conclusiones. Los resultados presentan una recopilación de información sobre los niveles de Burnout y el desempeño laboral, así como la relación entre estas dos variables. En segundo lugar, se realiza un análisis teórico de investigaciones previas y su impacto en las actividades y estrategias en la salud mental en este ámbito. En un tercer apartado, se aborda la importancia de implementar medidas preventivas y proporcionar condiciones laborales adecuadas para reducir el síndrome de Burnout y fomentar un desempeño laboral óptimo (Galindo, 2020).

Metodología

La investigación adoptó un enfoque metodológico cuantitativo, utilizando instrumentos estandarizados para la recopilación de datos (Hernández y Mendoza, 2018). Además, se empleó un diseño correlacional con el objetivo de analizar la relación entre el síndrome de Burnout y el desempeño laboral en un grupo de trabajadores de una empresa de seguridad en el área metropolitana de Bucaramanga (Arias et ál., 2020).

En base a lo expuesto anteriormente, el estudio se desarrolló utilizando un diseño no experimental de corte transversal, en el cual no se manipularon variables ni se llevaron a cabo intervenciones (Rodríguez et ál., 2017). Así, la muestra estuvo compuesta por 154 trabajadores, tanto hombres como mujeres, del personal de una empresa de seguridad ubicada en el área metropolitana de Bucaramanga. Estos fueron seleccionados mediante un muestreo no probabilístico por conveniencia, basado en su disponibilidad y accesibilidad (Hernández, 2021).

Se aplicaron instrumentos como la encuesta adaptada del perfil sociodemográfico y condiciones de seguridad (Suarez et ál., 2016). También se utilizó la versión adaptada al español del Maslach Burnout Inventory - Human Services Survey (MBI-HSS), el cual está constituido por 22 ítems

evaluados en una escala Likert de 7 niveles: (0) Nunca, (1) Casi nunca, (2) Algunas veces, (3) Regularmente, (4) Bastantes veces, (5) Casi siempre y (6) Siempre, y por tres subescalas, siendo estas el agotamiento emocional (AE), con una fiabilidad de 0.86 (Alfa de Cronbach); despersonalización (D), con una fiabilidad de 0.72 (Alfa de Cronbach), y realización personal (RP), con una fiabilidad de 0.76 (Alfa de Cronbach). Cada una de ellas se clasifica en los niveles alto, medio y bajo (Olivares et ál., 2014). Por último, se utilizó el cuestionario de evaluación de desempeño y conducta laboral (profesionales) del Ministerio de Salud, respaldado en la Resolución Ministerial 626/2008 (Ferreyra, 2021). Este cuestionario está compuesto por ocho dimensiones que abarcan las áreas de Planificación, Responsabilidad, Iniciativa, Oportunidad, Calidad del Trabajo, Confiabilidad, Discreción, Relaciones Interpersonales y Cumplimiento de las normas, con una fiabilidad de 0.95 (Alfa de Cronbach) (Tarazona, 2018).

La investigación se realizó en una empresa de seguridad en el área metropolitana de Bucaramanga, con el propósito de analizar si existe una relación entre el síndrome de Burnout y el desempeño laboral de los empleados. Antes de la aplicación de los instrumentos, se brindó a los participantes una capacitación que incluyó una introducción detallada sobre los objetivos de cada sección, las instrucciones para completar las pruebas y las consideraciones éticas pertinentes. Tras esta sesión informativa, los trabajadores firmaron el consentimiento informado y procedieron con la ejecución de las pruebas. Además, se gestionó el proceso administrativo de documentación en la empresa, registrando las respuestas de los participantes para consolidar la información dentro de la institución.

Para el procesamiento de los datos, se utilizó el programa estadístico SPSS versión 29.0. Asimismo, se realizó un análisis descriptivo y se empleó el coeficiente de correlación de Spearman, seleccionado debido a su idoneidad para analizar la relación entre dos variables sin requerir el supuesto de una distribución normal. Dado que los instrumentos empleados para medir el síndrome de Burnout y el desempeño laboral están organizados en categorías ordinales, este coeficiente permite obtener una interpretación clara, confiable y significativa de los resultados (Morales y Rodríguez, 2016).

Resultados

En la Tabla 1 se presentan los resultados de la ficha de datos sociodemográficos y condiciones de seguridad correspondientes a un grupo de trabajadores de seguridad en el área metropolitana de Bucaramanga.

Tabla 1

Desde la Pregunta 1-8, están las características sociodemográficas de la muestra

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Edad		
18-27	33	21.4
28-37	55	35.7
38-47	42	27.3
48 o más	24	15.6
Sexo		
Hombre	147	95.5
Mujer	7	4.5
Tiempo libre		
Actividades	12	7.8
Labores	40	26.0
Recreación	92	59.7
Estudio	5	3.2
Ninguno	5	3.2
Antigüedad en la empresa		
De 6 a meses	14	9.1
De 6 meses a 1 año	33	21.4
De 1 a 3 años	53	34.4
De 3 a 5 años	20	13.0
Más de 5 años	34	22.1
Antigüedad en el cargo		
Menos de 1 año	21	13.6
De 1 año a 5 años	68	44.2
De 5 a 10 años	28	18.2
De 10 a 15 años	18	11.7
Más de 15 años	19	12.3

Jornada laboral		
8 horas	1	.6
12 horas	153	99.4
Peligrosidad		
Muy inseguro	6	3.9
Poco seguro	25	16.2
Seguro	100	64.9
Muy seguro	23	14.9
Factores de riesgo		
Desorden y Desaseo	1	.6
Posiciones que pueden producir cansancio y dolor	1	.6
Oficios con la misma postura durante todo o la mayor parte del tiempo	6	3.9
Puestos de trabajo con espacio insuficiente para desarrollar las tareas	15	9.7
Trabajo sin pausas	19	12.3
Situaciones de acoso por parte de superiores	29	18.8
Situaciones de acoso por parte de compañeros de trabajo	36	23.4
En su puesto de trabajo necesita utilizar elementos de protección personal	43	27.9
Las responsabilidades están claramente definidas	4	2.6
Total	154	100.0

Fuente: elaboración propia, a partir de la encuesta adaptada del perfil sociodemográfico y condiciones de seguridad (Suarez et ál., 2016)

A partir de los resultados obtenidos, se observa que la mayoría de los participantes se encuentra en el rango de edad de 28 a 37 años, representando el 35.7% de la muestra, seguido por el grupo de 38 a 47 años, con un 27.3%. En cuanto al sexo, el 95.5% de los encuestados son hombres, mientras que el 4.5% restante corresponde a mujeres. Respecto al uso del tiempo libre, el 59.7% de los trabajadores dedica su tiempo a actividades recreativas, mientras que el 40.2% realiza otras actividades.

Acercas de la antigüedad en la empresa, el 34.4% de los empleados tiene entre 1 y 3 años de servicio, mientras que el 22.1% lleva más de 5 años. En relación con la antigüedad en el cargo, el

44.2% ocupa su puesto entre 1 y 5 años, mientras que el 18.2% tiene una permanencia de 5 a 10 años en sus funciones. Asimismo, en la jornada laboral, el 99.4% de los trabajadores cumple con turnos de 12 horas. En términos de peligrosidad, el 64.9% se siente seguro, el 16.2% poco seguro y el 14.9% percibe muy seguro su entorno de trabajo. Estos resultados proporcionan una perspectiva sobre la estabilidad laboral y la sensación de protección dentro del contexto laboral.

En consideración a los factores de riesgo en el entorno laboral, la mayoría de los participantes no reporta desorden ni desaseo en su área de trabajo, con un 0.6%. Del mismo modo, solo un bajo porcentaje del 0.6% indica que las posiciones laborales pueden causar cansancio y dolor. Un 3.9% señala que sus funciones requieren mantener posturas constantes, lo que afecta su bienestar físico. En cuanto al espacio en el puesto de trabajo, el 9.7% menciona la insuficiencia de área para realizar adecuadamente sus tareas. Un 12.3% expresa que la falta de pausas durante la jornada laboral es un factor de riesgo relevante. Más del 18% de los participantes enfrenta situaciones de acoso laboral, de los cuales el 18.8% lo experimenta por parte de superiores y el 23.4% por parte de compañeros. Un 27.9% reporta la necesidad de usar elementos de protección personal en su puesto de trabajo, lo que refleja preocupaciones sobre la seguridad. Finalmente, el 2.6% considera que las responsabilidades están claramente definidas. En términos generales, se resalta la necesidad de promover el uso de elementos de protección personal. No obstante, la ausencia de percepciones significativas de riesgos por parte de los empleados sugiere un entorno laboral estable.

En la Tabla 2 se presentan los resultados del Síndrome de Burnout en la dimensión de agotamiento emocional en los trabajadores de seguridad en el área metropolitana de Bucaramanga.

Tabla 2

Síndrome de Burnout en la dimensión de agotamiento emocional

Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo (0-18)	138	89.6	89.4
Medio (19-26)	9	5.8	95.5
Alto (27-56)	7	4.5	100.0
Total	154	100.0	

Fuente: elaboración propia, a partir de la versión adaptada al español del Maslach Burnout Inventory – Human Services Survey (MBI-HSS) (Olivares et ál., 2014)

En la dimensión de agotamiento emocional, se evalúan sentimientos de estar abrumado, una marcada falta de energía y una profunda extenuación emocional como consecuencia del trabajo. Los resultados evidencian una tendencia favorable hacia el aumento de energía asociada a las tareas realizadas en el entorno laboral. Se encontró que el 89.6% de los trabajadores presenta un nivel “Bajo” en esta subescala, siendo el grupo más predominante, mientras que el 5.8% se ubica en un rango “Medio” y el 4.5% alcanza un índice “Alto”. De esta forma, los participantes mantienen un estado general de salud emocional favorable, tanto en el ámbito laboral como en el personal, indicando que no se observa una afectación significativa, lo que contribuye a un ambiente de trabajo productivo.

En la Tabla 3 se presentan los resultados del síndrome de Burnout en la dimensión de despersonalización, observados en un grupo de trabajadores de seguridad en el área metropolitana de Bucaramanga.

Tabla 3

Síndrome de Burnout en la dimensión de despersonalización

Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo (0-5)	104	67.5	67.5
Medio (6-9)	39	25.3	92.9
Alto (10-30)	11	7.1	100.0
Total	154	100.0	

Fuente: elaboración propia, a partir de la versión adaptada al español del Maslach Burnout Inventory – Human Services Survey (MBI-HSS) (Olivares et ál., 2014)

La dimensión de despersonalización evalúa la presencia de sentimientos y actitudes negativas o cínicas hacia las personas con las que interactúa en el trabajo. Según los resultados, el 67.5% de los empleados se encuentra en un nivel “Bajo”, lo que indica una ausencia de distanciamiento o frialdad en sus relaciones laborales. Además, el 25.3% presenta un nivel “Medio”, mientras que solo el 7.1% muestra un nivel “Alto”. A partir de lo anterior, se concluye que los trabajadores

mantiene relaciones positivas y empáticas, lo que contribuye a un entorno saludable y colaborativo.

En la Tabla 4 se presentan los resultados del síndrome de Burnout en la dimensión de realización personal, observados en un grupo de trabajadores de seguridad del área metropolitana de Bucaramanga.

Tabla 4

Síndrome de Burnout en la dimensión de realización personal

Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo (0-33)	70	45.5	45.5
Medio (34-39)	43	27.9	73.4
Alto (40-56)	41	26.6	100.0
Total	154	100.0	

Fuente: elaboración propia, a partir de la versión adaptada al español del Maslach Burnout Inventory – Human Services Survey (MBI-HSS) (Olivares et ál., 2014)

La dimensión de realización personal evalúa la insatisfacción con los logros, una percepción negativa de las propias capacidades y dificultades en las relaciones laborales. Los resultados muestran que la mayoría de los empleados, específicamente el 45.5%, se encuentra en un nivel “Bajo”, el 27.9% en un rango “Medio” y el 26.6% alcanza un nivel “Alto”. Por lo tanto, estos datos indican que un porcentaje significativo de los participantes no mantiene un equilibrio adecuado en la realización, lo que resalta la importancia de implementar acciones que favorezcan una mejora en esta dimensión.

En la Tabla 5 se exponen los resultados concernientes al Síndrome de Burnout generalizado en un grupo de profesionales de seguridad en el área metropolitana de Bucaramanga.

Tabla 5

Síndrome de Burnout general

Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo (1-33)	13	8.4	8.4
Medio (34-66)	135	87.7	96.1

Alto (67-99)	6	3.9	100.0
Total	154	100.0	

Fuente: elaboración propia, a partir de la versión adaptada al español del Maslach Burnout Inventory – Human Services Survey (MBI-HSS) (Olivares et ál., 2014)

El análisis de la dimensión general del Síndrome de Burnout revela que la mayoría de los trabajadores se encuentra en un nivel de riesgo “Medio” del 87.7%, lo que sugiere que, aunque no presentan signos severos del síndrome, sí experimentan dificultades relacionadas con el agotamiento, la realización personal y la despersonalización en su entorno laboral. Un 8.4% está clasificado en el nivel “Bajo” y un 3.9% en el nivel “Alto”, lo que indica que una proporción minoritaria de trabajadores enfrenta niveles más críticos de agotamiento. A pesar de estos desafíos, muchos continúan desempeñando sus tareas de manera eficaz, lo que subraya la complejidad de las experiencias laborales y la importancia de considerar la diversidad de factores que influyen en la salud laboral.

En la Tabla 6 se presenta la evaluación del desempeño laboral en la dimensión de planificación en un grupo de trabajadores de seguridad en el área metropolitana de Bucaramanga.

Tabla 6

Evaluación del desempeño laboral en la dimensión de planificación

Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Excelente	76	49.4	49.4
Bueno	51	33.1	82.5
Regular	24	15.6	98.1
Bajo	2	1.3	99.4
Muy bajo	1	.6	100.0
Total	154	100.0	

Fuente: elaboración propia, a partir del cuestionario de evaluación de desempeño y conducta laboral (Ferreira, 2021)

Los resultados en la dimensión de planificación revelan que el 82.5% de los trabajadores se clasifican en las categorías “Excelente” y “Bueno”, lo que indica que gestionan sus actividades con eficacia y utilizan de manera óptima los recursos. En contraste, el 15.6% se ubica en un nivel “Regular”, señalando dificultades para organizar las tareas de su área. Lo anterior demuestra que

los participantes cuentan con la competencia necesaria para diseñar, ejecutar y supervisar su desempeño, contribuyendo a una menor incidencia de errores y a un aumento en la productividad.

En la Tabla 7 se presenta la evaluación del desempeño laboral en la dimensión de responsabilidad en un grupo de trabajadores de seguridad en el área metropolitana de Bucaramanga.

Tabla 7

Evaluación del desempeño laboral en la dimensión de responsabilidad

Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Excelente	38	29.7	24.7
Bueno	59	38.3	63.0
Regular	57	37.0	100.0
Total	154	100.0	

Fuente: elaboración propia, a partir del cuestionario de evaluación de desempeño y conducta laboral (Ferreyra, 2021)

Los resultados en la dimensión de responsabilidad muestran que no se encontraron trabajadores en las categorías “Bajo” y “Muy Bajo”, lo que sugiere un cumplimiento oportuno de los objetivos establecidos. Aunque el 37% se clasifica en un nivel “Regular” y el 38.3% en uno “Bueno”, se observa que los empleados realizan aportes importantes para mejorar el trabajo y logran completar sus respectivas tareas. Esto evidencia un compromiso con las actividades asignadas, así como un adecuado desempeño en sus funciones laborales.

En la Tabla 8 se presenta la evaluación del desempeño laboral en la dimensión de iniciativa en un grupo de trabajadores de seguridad en el área metropolitana de Bucaramanga.

Tabla 8

Evaluación del desempeño laboral en la dimensión de iniciativa

Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Excelente	70	45.4	45.5
Bueno	74	48.1	93.5
Regular	5	3.2	96.1
Muy bajo	5	3.2	100.0
Total	154	100.0	

Fuente: elaboración propia, a partir del cuestionario de evaluación de desempeño y conducta laboral (Ferreyra, 2021)

En la dimensión de iniciativa, se destaca que el 45.4% y el 48.1% se encuentran en los niveles “Excelente” y “Bueno”, respectivamente, lo que refleja su capacidad para asignar tareas con acciones claras y precisas, evaluando continuamente los avances y logros. Estos resultados evidencian una actuación laboral espontánea, sin necesidad de instrucciones o supervisión, generando soluciones innovadoras ante los problemas que pueden surgir en el entorno laboral.

En la Tabla 9 se detalla la evaluación del desempeño laboral de un grupo de trabajadores de seguridad en el área metropolitana de Bucaramanga en la dimensión de oportunidad.

Tabla 9

Evaluación del desempeño laboral en dimensión de oportunidad

Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Excelente	85	55.2	55.2
Bueno	63	40.9	96.1
Regular	4	2.6	98.7
Bajo	2	1.3	100.0
Total	154	100.0	

Fuente: elaboración propia, a partir del cuestionario de evaluación de desempeño y conducta laboral (Ferreyra, 2021)

Los resultados del desempeño en la dimensión de oportunidad destacan que la mayoría de los participantes, el 55.2%, alcanzó el nivel “Excelente”, mientras que el 40.9% se encuentra en el nivel “Bueno”. Esta distribución confirma que los empleados son capaces de cumplir con los plazos establecidos para la ejecución de los trabajos encomendados. No obstante, solo el 3.9% de los participantes presenta dificultades para completar las tareas en la fecha fijada, agotando todo su tiempo disponible.

En la Tabla 10 se evidencia la evaluación del desempeño laboral en un grupo de trabajadores de seguridad en el área metropolitana de Bucaramanga en la dimensión de calidad.

Tabla 10

Evaluación del desempeño laboral en la dimensión de calidad del trabajo

Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Excelente	45	29.2	29.2
Bueno	79	51.3	80.5
Regular	30	19.5	100.0
Total	154	100.0	

Fuente: elaboración propia, a partir del cuestionario de evaluación de desempeño y conducta laboral (Ferreyra, 2021)

Los resultados de la dimensión de calidad de trabajo muestran que el 29.2% de los empleados sobresale por su excelencia en la ejecución de las tareas, mientras que el 51.3% alcanza un nivel “Bueno”, lo que indica que realizan sus funciones con eficacia, presentan mínimos errores y sus supervisiones son rutinarias. Sin embargo, el 19.5% se encuentra en un nivel “Regular”, con un trabajo estándar y desaciertos no relevantes. Estos resultados evidencian que los participantes presentan más aciertos que errores, demostrando consistencia, precisión y orden en la entrega de sus actividades.

En la Tabla 11 se presenta la evaluación del desempeño laboral en la dimensión confiabilidad y discreción en un grupo de trabajadores de seguridad en el área metropolitana de Bucaramanga.

Tabla 11

Evaluación del desempeño laboral en la dimensión de confiabilidad y discreción

Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Excelente	88	57.1	57.1
Bueno	64	41.6	98.7
Regular	1	.6	99.4
Muy bajo	1	.6	100.0
Total	154	100.0	

Fuente: elaboración propia, a partir del cuestionario de evaluación de desempeño y conducta laboral (Ferreyra, 2021)

En la dimensión de confiabilidad y discreción, el 57.1% de los empleados presenta un nivel “Excelente”, lo que sugiere que manejan la información de manera discreta y constructiva, tanto

en relación con la institución como con los compañeros. Asimismo, el 41.6% se ubica en el nivel “Bueno”, demostrando que son prudentes y gestionan su trabajo de forma confidencial. Estos resultados destacan que los trabajadores hacen un uso adecuado de la información que, por sus funciones, deben conocer y mantener en reserva.

En la Tabla 12 se presenta la evaluación del desempeño laboral en la dimensión de relaciones interpersonales de un grupo de trabajadores de seguridad en el área metropolitana de Bucaramanga.

Tabla 12

Evaluación del desempeño laboral en la dimensión de relaciones interpersonales

Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Excelente	112	72.7	72.7
Bueno	40	26.0	98.7
Regular	1	.6	99.4
Bajo	1	.6	100.0
Total	154	100.0	

Fuente: elaboración propia, a partir del cuestionario de evaluación de desempeño y conducta laboral (Ferreyra, 2021)

Los resultados de la dimensión de relaciones interpersonales muestran que el 72.7% de los trabajadores se encuentra en el nivel “Excelente”, lo que resalta la amabilidad, facilita la comunicación y promueve un ambiente de franqueza, serenidad y respeto. Además, el 26% se encuentra en el nivel “Bueno”, lo que refleja que mantienen una adecuada expresión emocional y buenos modales en todo momento. Estos resultados evidencian una óptima interrelación personal, así como una adaptación al trabajo en equipo y la capacidad para construir relaciones de confianza y cooperación.

En la Tabla 13 se presenta la evaluación del desempeño laboral en la dimensión de cumplimiento de normas en un grupo de trabajadores de seguridad en el área metropolitana de Bucaramanga.

Tabla 13

Evaluación del desempeño laboral en la dimensión de cumplimiento de normas

Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Excelente	139	90.3	90.3
Bueno	12	7.8	98.1
Regular	3	1.9	100.0
Total	154	100.0	

Fuente: elaboración propia, a partir del cuestionario de evaluación de desempeño y conducta laboral (Ferreyra, 2021)

Los resultados de la dimensión de cumplimiento de normas destacan que el 90.3% de los trabajadores se clasifica en la categoría “Excelente”, lo que refleja su cumplimiento oportuno de las normas generales y específicas de la institución. Por su parte, el 7.8% se ubica en un nivel “Bueno”, cumpliendo adecuadamente con las disposiciones institucionales. Estos porcentajes evidencian un alto grado de compromiso de los empleados con el reglamento interno de trabajo, los procedimientos, los instructivos y demás lineamientos normativos.

En la Tabla 14 se presenta la evaluación del desempeño laboral general en un grupo de trabajadores de seguridad en el área metropolitana de Bucaramanga.

Tabla 14

Evaluación del desempeño laboral general

Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Excelente	100	64.9	64.9
Bueno	53	34.4	99.4
Regular	1	.6	100.0
Total	154	100.0	

Fuente: elaboración propia, a partir del cuestionario de evaluación de desempeño y conducta laboral (Ferreyra, 2021)

En el análisis de la dimensión general del desempeño laboral, se observó que ninguno de los empleados se encontraba en las categorías de “Bajo” o “Muy bajo”. De acuerdo con los datos obtenidos, el 64.9% de los trabajadores se clasifica en el nivel “Excelente”, lo que indica que la mayoría se encuentra en este rango, mientras que el 34.4% se clasifica en “Bueno”, lo que refleja un desempeño adecuadamente sólido. Estos resultados sugieren que los participantes poseen las

competencias, habilidades y conocimientos necesarios para desempeñar sus funciones de manera efectiva. Por consiguiente, los datos muestran que los trabajadores evaluados son altamente cualificados y están comprometidos con sus responsabilidades, respaldando la conclusión de que conforman un equipo de seguridad con un desempeño excepcional.

Análisis de correlación

Tabla 15

Análisis de correlación entre el Síndrome de Burnout y el desempeño laboral

Variable	Coefficiente Spearman	Rho	Coefficiente de correlación	Sig (bilateral)	N
Síndrome de Burnout	1,000		1,000	,238	154
Desempeño laboral	,096		,096	,238	154

Fuente: Elaboración propia, a partir del coeficiente de correlación de Spearman

En el análisis de los resultados, no se encontró evidencia de una relación significativa entre el Síndrome de Burnout y el desempeño laboral, puesto que el coeficiente de correlación de Spearman, $Rho = 0.096$, indica que existe una relación positiva débil entre las dos variables. A continuación, el nivel de significación de $Sig = 0.238$ es mayor que el nivel de significación establecido de $\alpha = 0.05$, lo que demuestra que la relación entre las dos variables no es estadísticamente significativa. Es decir, el síndrome de Burnout no tiene un impacto notable en el desempeño laboral del grupo de trabajadores que participaron en esta investigación.

Discusión

En los resultados del análisis estadístico, se destaca la falta de evidencia sólida que respalde una relación significativa entre el síndrome de Burnout y el desempeño laboral en el grupo de trabajadores de seguridad evaluados. Aunque se obtuvo una correlación positiva débil entre las variables, el nivel de significación no alcanzó el umbral crítico establecido. Estos hallazgos coinciden con investigaciones previas, como la de Montero et ál. (2020), en la que no se observa una prevalencia significativa del síndrome de Burnout en los policías. Sin embargo, se detectó un impacto positivo de las actividades recreativas y deportivas en la reducción de los efectos negativos

del Burnout y el cinismo. Asimismo, se evidencia que las felicitaciones públicas funcionan como incentivo para mitigar el desgaste emocional.

De manera similar, en el estudio realizado por García et ál. (2020) se resalta una correlación negativa significativa entre la actividad de ocio y el agotamiento en agentes policiales. Además, se respalda la idea de que estas actividades están estrechamente relacionadas con la disminución del desgaste laboral. Cuando las organizaciones fomentan la participación de sus equipos en estas prácticas, no solo promueven el compromiso y la motivación en el trabajo, sino que también generan oportunidades para la interacción social entre el personal, lo que tiene un impacto positivo en su salud mental.

Por otro lado, al analizar las dimensiones del Burnout, los resultados coinciden con la investigación de Arias y Núñez (2015), quienes señalaron un porcentaje significativamente bajo en la realización personal, lo que repercute negativamente en los trabajadores. Además, se observó una variabilidad moderada en las categorías asociadas a este síndrome, lo que sugiere la necesidad de estrategias específicas para abordar sus efectos en el ámbito laboral.

Resulta llamativa la contradicción entre el nivel “Medio” del Síndrome de Burnout en términos generales y el nivel “Excelente” de desempeño laboral dentro del grupo de trabajadores de seguridad. Esta discrepancia podría explicarse, según la investigación de Rojas y Morán (2015), por factores como la deseabilidad social en las respuestas, donde los participantes buscan proyectar una imagen favorable. Además, es posible que los empleados resalten aspectos positivos de su desempeño laboral como un mecanismo de afrontamiento ante las dificultades del entorno profesional.

Seguido a esto, el Burnout no surge como una respuesta inmediata ante situaciones difíciles en el trabajo, sino que se manifiesta cuando el estrés se prolonga y se cronifica. La investigación de Sumba et ál. (2022) destaca una doble dinámica: por una parte, un buen clima laboral favorece un desempeño óptimo, permitiendo que los empleados desarrollen sus actividades con eficiencia y compromiso con la organización, lo que se refleja en niveles bajos de estrés y en un alto apoyo en los ámbitos personal, social y laboral. Por otro lado, la ausencia de estas condiciones puede desencadenar el Burnout.

Dentro del contexto del síndrome en el sector de la seguridad, se presentan diversas posturas. Algunos autores argumentan que el trabajo de los policías conlleva un nivel emocional de peligrosidad superior al de otras profesiones, mientras que otros sostienen que las presiones inherentes a esta ocupación no son más extremas ni perjudiciales que las de muchas otras. De esta manera, algunos trabajadores muestran una mayor susceptibilidad a las demandas de su labor debido a un umbral más bajo para soportarlas (García, 2016).

En la organización estudiada, se destacan condiciones laborales favorables respaldadas por diversas medidas enfocadas en mejorar la calidad de vida de los empleados. Entre estas se incluyen programas de capacitación, sistemas de reconocimiento y charlas orientadas a la intervención de conflictos. Estas iniciativas han contribuido a crear un entorno que fomenta tanto el bienestar personal como el desempeño laboral, reflejándose en altos niveles de productividad. Sin embargo, el desempeño también podría estar influenciado por otros factores, como una marcada tendencia hacia el cumplimiento de objetivos o exigencias de alta competitividad. Aunque estas estrategias son efectivas para alcanzar resultados, afectan el bienestar de los trabajadores. Según la investigación realizada, la combinación de estas dinámicas junto con una baja realización personal incrementa significativamente el riesgo de sufrir Burnout.

En este sentido, el síndrome involucra tanto las condiciones organizacionales como al individuo; según la investigación de Flores et ál. (2023), los resultados revelaron un clima organizacional favorable y adecuado, a pesar de que algunos trabajadores se encontraban en distintas fases del Burnout, predominando la fase leve. El análisis con el coeficiente de correlación de Spearman determinó una relación débil entre el clima organizacional y el síndrome de Burnout. En consecuencia, no se encontraron evidencias estadísticas que indiquen una relación significativa entre ambas variables en la organización analizada.

De igual forma, Uribe (2015) resalta la importancia, a nivel organizacional, de gestionar la carga laboral mediante la capacitación, el desarrollo profesional de los empleados, la implementación de estrategias de afrontamiento y una comunicación efectiva entre los superiores y los empleados para crear entornos de confianza. De acuerdo con lo anterior, con estas medidas se logra favorecer el bienestar de los trabajadores y mejorar su desempeño laboral dentro de la empresa, lo que refleja un mayor compromiso y satisfacción en el trabajo. Por lo tanto, las instituciones, al seguir

mitigando el síndrome de Burnout y abordarlo con otras actividades, no solo contribuyen a la prevención, sino también a promover la salud mental en el ámbito laboral.

Conclusiones

En el presente estudio se indica un resultado moderado respecto al síndrome de Burnout; por ende, se menciona la importancia de implementar medidas preventivas para evitar su aumento. Para esto, las empresas deben capacitar a sus empleados sobre el Burnout y sus síntomas, con el fin de identificar los factores de riesgo y desarrollar estrategias de afrontamiento efectivas. Igualmente, deben ofrecer condiciones de trabajo adecuadas, una carga de trabajo equilibrada, un buen ambiente laboral y oportunidades en el ámbito profesional. De igual manera, en el desempeño laboral, la mayoría de los trabajadores se encuentra en un nivel excelente, lo cual demuestra que poseen las competencias, habilidades y conocimientos necesarios para cumplir de manera eficiente con sus responsabilidades y proteger a la comunidad. Teniendo en cuenta lo anterior, no se destaca una relación estadísticamente significativa entre las variables del estudio. Es decir, que al presentarse el síndrome de Burnout de manera moderada, no se evidencia una repercusión significativa en el desempeño laboral.

Por último, los resultados obtenidos en esta investigación reflejan que diversos factores, como el tipo de trabajo, la experiencia, la relación con los clientes, la autonomía y la flexibilidad, contribuyen de manera significativa a la mejora del desempeño laboral y al bienestar de los empleados. De acuerdo con la literatura existente, las organizaciones enfrentan el desafío del síndrome de Burnout, sin embargo, este estudio respalda la idea de que aquellas empresas que promueven la salud y el bienestar de sus colaboradores logran un impacto positivo tanto en el rendimiento laboral como en una dinámica de trabajo más equilibrada y sostenible.

Es, por lo tanto, imprescindible que las organizaciones adopten enfoques que aborden de manera integral las condiciones laborales, las actividades diarias y el apoyo a las necesidades de los empleados, puesto que estas acciones inciden directamente en el desarrollo productivo tanto del personal como de la organización. Este hallazgo subraya la importancia de realizar investigaciones adicionales que permitan una comprensión más profunda del impacto de estos factores en los

trabajadores, considerando la diversidad de contextos y profesiones. De esta manera, será posible diseñar estrategias más eficaces y ajustadas a las particularidades de cada entorno laboral, con el fin de prevenir y mitigar el síndrome de Burnout.

Anexo

Financiación

El financiamiento de la investigación se realizó con recursos propios, sin recibir fondos de ninguna organización.

Referencias

- Álvarez Gallego, E. y Ríos, L. F. (1991). El síndrome de “Burnout” o el desgaste profesional. *Revista de la Asociación Española de Neuropsiquiatría*, 11(39), 257-265. <http://revistaaen.es/index.php/aen/article/view/15231>
- Arias Gallegos, W. L. y Núñez Cohello, A. L. (2015). Síndrome de burnout en supervisores de seguridad industrial de Arequipa. *Ciencia & Trabajo*, 17(52), 77-82. <https://doi.org/10.4067/s0718-24492015000100013>
- Arias Gonzáles, J. L., Covinos Gallardo, M. R. y Cáceres Chávez, M. (2020). Formulación de los objetivos específicos desde el alcance correlacional en trabajos de investigación. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 237-247. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.73
- Castro, O. y Romero, H. (2022). Factores de riesgos psicosociales que inciden en el desarrollo del síndrome de burnout en profesionales de enfermería. *Más Vida. Revista de Ciencias de la Salud*, 4(2). <https://doi.org/10.47606/ACVEN/MV0127>
- Edú Valsania, S., Laguía, A. y Moriano, J. A. (2022). Burnout: A review of theory and measurement. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 19(3), 1780. <https://doi.org/10.3390/ijerph19031780>
- Falcón Velásquez, D. A. (2022). Síndrome de burnout y desempeño laboral en los trabajadores de seguridad de un centro de rehabilitación juvenil, Lima 2022 A [Trabajo de grado, Universidad Peruana Los Andes]. *Repositorio UPLA*. <https://hdl.handle.net/20.500.12848/5026>
- Ferreira Chumpitaz, J. (2021). Capacitación y desempeño laboral de los profesionales de enfermería de una clínica privada — Lima 2020 [Trabajo de grado, Universidad Ricardo Palma]. *Repositorio URP*. <https://hdl.handle.net/20.500.14138/4528>
- Flores, M., Alcívar, L. E. y Palma, G. M. (2023). Clima organizacional y su relación con el síndrome de burnout en empresas ecuatorianas. *Revista de Ciencias Sociales*, 29(3), 315-331. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9102159>

- Galindo Domínguez, H. (2020). *Estadística para no estadísticos: Una guía básica sobre la metodología cuantitativa de trabajos académicos*. 3ciencias.
- García Choquetopa, M. (2016). El síndrome de burnout y desempeño laboral en policías de la Unidad de Solución Temprana de la FELCC de la ciudad de La Paz [Trabajo de grado, Universidad Mayor de San Andrés]. *Repositorio UMSA*. <http://repositorio.umsa.bo/xmlui/handle/123456789/8356>
- García Rivera, B. R., Olgún Tizado, J. E., Aranibar, M. F., Ramírez Barón, M. C., Camargo Wilson, C., López Barreras, J. A. y García Alcaraz, J. L. (2020). Burnout syndrome in police officers and its relationship with physical and leisure activities. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(15), 5586. <https://doi.org/10.3390/ijerph17155586>
- Gil Monte, P. R. y Peiró, J. M. (1997). *Desgaste psíquico en el trabajo: El síndrome de quemarse*. Editorial Síntesis. <https://www.sintesis.com/psicolog%C3%ADa%20social-171/desgaste%20ps%C3%ADquico%20en%20el%20trabajo%3A%20el%20s%C3%ADndrome%20de%20quemarse-libro-247.html>
- González Rosado, L. y Orta Lorenzo Y. (2016). La cultura organizacional y el síndrome de desgaste profesional en profesores universitarios. *Revista Chakiñan de Ciencias Sociales y Humanidades*, (1), 14-30.
- Hernández Corona, M. E., Méndez Rizo, J. y Rojas Solís, J. L. (2021). El síndrome de burnout en policías: Una revisión sistemática sobre aspectos metodológicos, factores asociados, causas y consecuencias. *Dilemas contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 9, 1-19. <https://doi.org/10.46377/dilemas.v9i.2970>
- Hernández González, O. (2021). Aproximación a los distintos tipos de muestreo no probabilístico que existen. *Revista Cubana de Salud Pública*, 47(3), 1-12. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21252021000300002
- Hernández Sampieri, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw Hill Education. <https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=2612>
- Lauracio, R. y Lauracio, M. (2020). Síndrome de burnout y desempeño laboral en los servidores públicos de salud del Hospital del Día IESS La Troncal en tiempos de pandemia. *Revista Innova Educación*, 2(4), 1-12. <https://doi.org/10.35622/j.rie.2020.04.003>
- Maslach, C. y Jackson, S. (1981). *Maslach Burnout Inventory Manual*. Consulting Psychologists Press.
- Maslach, C. y Jackson, S. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Organizational Behavior*, 2(2), 99-113. <https://doi.org/10.1002/job.4030020205>
- Milkovich, G. T. y Boudreau, J. W. (1994). *Dirección y administración de recursos humanos: Un enfoque de estrategia*. Addison-Wesley Iberoamericana.

- Montero Yaya, K. L., Cortés Olarte, G. A. y Hernández González, Á. U. (2020). Síndrome del burnout en policías de Colombia y su relación con el sistema de beneficios e incentivos. *Revista Logos Ciencia & Tecnología*, 12(2), 32-43. <https://doi.org/10.22335/rict.v12i2.1161>
- Morales, P. y Rodríguez, L. (2016). Aplicación de los coeficientes correlación de Kendall y Spearman. *Agrollanía*, 13(1), 1-8.
- Olivares Faúndez, V. E., Mena Miranda, L., Jélvez Wilke, C. y Macía Sepúlveda, F. (2014). Validez factorial del Maslach Burnout Inventory Human Services (MBI-HSS) en profesionales chilenos. *Universitas Psychologica*, 13(1), 145-159.
- Osorio Ordoñez, C. C. y Ponce Palacio, Z. H. (2022). Impacto del síndrome de burnout en el balance trabajo-familia, una mirada documental. *Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo*, 4(2), 62-66. <https://doi.org/10.15765/gsst.v4i5.3060>
- Rodríguez Ramírez, J., Guevara Araiza, A. y Viramontes Anaya, E. (2017). Síndrome de burnout en docentes. *IE Revista de Investigación Educativa de la REDIECH*, 8(14), 45-67. http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-85502017000100045&lng=es&tlng=es
- Rojas Solís, J. L. y Morán, T. (2015). Síndrome de burnout y satisfacción de vida en policías ministeriales mexicanos. *Archivos de Criminología, Seguridad Privada y Criminalística*, 3(5), 1-17.
- Serrano Medina, M., Rangel Ávila, A., Vidal Tovar, C., Ureña Villamizar, Y., Anillo Lora, H. y Angulo Blanquicet, G. (2017). Burnout: Síndrome silencioso que afecta el desempeño laboral de los docentes universitarios. *Revista Espacios*, 38(55), 1-28. <http://www.revistaespacios.com/a17v38n55/a17v38n55p28.pdf>
- Suarez Rivas, C. A., Escobar Cristancho, L. J. y Barrantes SÁCHICA, Y. C. (2016). Propuesta para la mejora del sistema de gestión en seguridad y salud en el trabajo para Automotores Comagro S.A [Trabajo de grado, Universidad Escuela Colombiana de Carreras Industriales]. *Repositorio ECCI*. <https://repositorio.ecci.edu.co/handle/001/175>
- Sumba Bustamante, R. Y., Moreno Gonzabay, P. L. y Villafuerte Peñafiel, N. A. (2022). Clima organizacional como factor del desempeño laboral en las Mipymes en Ecuador. *Dominio de las Ciencias*, 8(1), 234-261. <https://doi.org/10.23857/dc.v8i1.2569>
- Tarazona Reyes, M. R. (2018). Evaluación del desempeño y conducta laboral en enfermeras del hospital Cayetano Heredia 2017 [Trabajo de grado, Universidad César Vallejo]. *Repositorio UCV*. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/14620>
- Uribe Prado, J. F. (2015). *Clima y ambiente organizacional: Trabajo, salud y factores psicosociales*. Editorial El Manual Moderno. <https://www.dheducacion.com/wp-content/uploads/2019/02/Clima-y-ambiente-organizacional.pdf>