

Burnout y ansiedad clínica en trabajadores de la empresa “Luminox Láser Ecuador” expuestos a la pandemia COVID-19

Burnout and clinical anxiety in workers of the company “Luminox Laser Ecuador” exposed to the covid 19 pandemic

Fecha de recepción: 2022-10-27 • Fecha de aceptación: 2023-01-30 • Fecha de publicación: 2023-03-10

Katheryn Aracely Ramírez Lema¹

Investigador Independiente, Ecuador

aracelyramirezlema@gmail.com

<https://orcid.org/0000-0002-8723-551X>

María Camila Roncancio Rubiano²

Tribunal Contencioso Electoral, Ecuador

kmido22@hotmail.com

<https://orcid.org/0000-0003-0831-9836>

RESUMEN

Dadas las condiciones en las que se ha desarrollado el mundo laboral desde el año 2019, debido a la pandemia del COVID-19, es menester prestar atención cómo han influido dichas condiciones en el cansancio emocional, despersonalización y la realización personal de quienes se han visto expuestos a la pandemia. La presente investigación tiene como objetivo valorar el nivel del síndrome de Burnout y ansiedad clínica en los trabajadores de la empresa “Luminox” en el año 2022. Se aplicó el método cuali-cuantitativo, con una muestra no probabilística de 108 trabajadores, mediante el uso del cuestionario Maslach Burnout Inventory que consta de 22 ítems. Así como, del Inventario de ansiedad de Beck, test conformado por 21 preguntas.

Como parte de los resultados, se evidenció que la empresa posee un 67,97% de riesgo alto para el diagnóstico en síndrome de Burnout. Se valoró un nivel de agotamiento emocional alto del 53%, despersonalización alta del 75%, realización personal baja del 75,93% y ansiedad clínica moderada de 45,37%, entre otros resultados. A partir de esto, se concluyó que la mayoría de trabajadores contagiados por COVID – 19 presentaron niveles clínicos altos de agotamiento personal, ansiedad clínica moderada y bajos niveles de realización personal. El grupo de estudio con puntajes más altos para ansiedad clínica moderada fueron quienes actualmente no se encontraban estudiando y quienes poseen niveles de escolaridad básicos.

PALABRAS CLAVE: pandemia, enfermedad laboral, fatiga psicológica, estrés laboral

ABSTRACT

Given the conditions in which the working world has developed since 2019, due to the pandemic of COVID-19, it is necessary to pay attention to how these conditions have influenced the emotional exhaustion, depersonalization and personal fulfillment of those who have been exposed to the pandemic. The present research aims to assess the level of Burnout syndrome and clinical anxiety in workers of the company “Luminox” in the year 2022. The quali-quantitative method was applied, with a non-probabilistic sample of 108 workers, using the Maslach Burnout Inventory questionnaire consisting of 22 items. As well as the Beck Anxiety Inventory, a test consisting of 21 questions.

As part of the results, it was found that the company has a 67.97% high risk for the diagnosis of Burnout syndrome. A high level of emotional exhaustion of 53%, high depersonalization of 75%, low personal fulfillment of 75.93% and moderate clinical anxiety of 45.37%, among other results, were assessed. From this, it was concluded that the majority of workers infected by COVID - 19 presented high clinical levels of personal exhaustion, moderate clinical anxiety and low levels of personal fulfillment. The study group with the highest scores for moderate clinical anxiety were those who were not currently studying and those with basic levels of schooling.

KEYWORDS: COVID-19, Burnout Syndrome, clinical anxiety, work stress

Introducción

El COVID-19 ocasionó bastas consecuencias desde su aparición; de acuerdo con la Organización Mundial de la Salud (WHO, 2020) a nivel mundial se produjeron más de 27 millones de casos, adicional a las defunciones que se han presentado como consecuencia de esta pandemia (Tull, 2020). Sin duda, uno de los agravantes con mayor impacto hacía la salud, tanto física, como mental de la población, y, en favor de salvaguardarla, fue la modificación de circunstancias y hábitos a los que el individuo se encontraba acostumbrado a largo plazo, lo que dio un giro completo a la forma de vivir la vida. Entre los cambios significativos se encuentran la restricción, los toques de queda y el cierre de las líneas y terminales aéreas (Cariou et al., 2020).

Maslow explica que dentro de la jerarquía de necesidades humanas cada persona necesita en la escala de seguridad, la afiliación hacia un empleo que le genere estabilidad e ingresos económicos (Quintero, 2011). Explicado desde esta necesidad básica indispensable para la autorrealización del individuo, tanto personal, como a nivel de la sociedad. Debido a la importancia que ata el empleo o profesión en los seres humanos se pretende abordar el tema del *burnout* en época de pandemia, para diferenciar y comprender cómo altera la estabilidad laboral en el estado psicoemocional de los trabajadores (Lorenzo et al, 2020; Cortez et al., 2021; García-Torres et al., 2021; Chacón, 2021; Vinueza et al., 2021).

Haciendo hincapié en el ámbito laboral, a nivel mundial se conoce que la pandemia ha impactado la economía de los países confinados (Cariou, 2020), por lo que las empresas han tenido que tomar distintas medidas para mantenerse en el mercado, tales como mantener el trabajo de forma virtual, lo que se denomina teletrabajo o incluso a mediados del 2021 tratar de volver a la *normalidad*, acatando las medidas dispuestas por los países en donde se encuentran (Balducci et al., 2021). No obstante, no se ha considerado el hecho de que dichas condiciones han afectado a los trabajadores, posiblemente elevando sus índices de estrés laboral (Andrades-Tobar et al., 2021).

El presente proyecto tiene como intención dar a conocer las principales características que la pandemia COVID-19 ha producido respecto al agotamiento y cansancio emocional en los trabajadores de la empresa privada "Luminox Láser Ecuador". Ello debido a que desde el inicio de la pandemia la organización presentó fuertes problemas económicos, acompañado de una notoria despersonalización de los empleados y resultó evidente el desgaste psíquico, emocional y hasta físico que mantenían las personas, aún más las que por fuertes circunstancias económicas se vieron afectadas en las reducciones de su jornada laboral y salarios.

Es primordial abordar el tema para indagar qué factores son los que presentaron los trabajadores que mantenían una actitud desgastante personalmente y eso se reflejaba en las actividades laborales. Este constructo se identifica con la fatiga, la frustración, la sensación de sobrecargo y agota todos los recursos con los cuales cuenta el trabajador. Es así como las altas exigencias laborales pueden ocasionar que los empleados se sientan agotados física y emocionalmente por las actividades que cotidianamente realizan, lo cual conlleva al agotamiento emocional (Maslach y Jackson, 1981).



Tomando en cuenta que el síndrome de *Burnout* ha sido diagnosticado por la Organización Mundial de la Salud (WHO, 2020) como un factor de riesgo y estrés laboral que afecta la calidad de vida, la salud mental e incluso pone en riesgo la vida del propio trabajador (Saborío e Hidalgo, 2015), es que la presente investigación busca valorar el nivel de cansancio emocional, despersonalización y realización personal de los trabajadores, de la empresa “Luminox Láser Ecuador” ubicada en Quito, en la provincia de Pichincha, expuestos a la pandemia-COVID 19, mediante un estudio de ruta mixta, con una muestra no probabilística de 108 encuestados, mediante la utilización de test de Maslach de 22 ítems y el test de ansiedad de Beck de 21 ítems.

De tal manera se busca brindar información acerca de la afectación psicológica del COVID-19 en el sector laboral (Beldarraín, 2020) y esta permita que se ejecuten medidas que disminuyan el nivel de estrés laboral en favor de la vida de los trabajadores, así como en mejora de la productividad de la empresa.

En esta línea, el presente trabajo pretende dar datos sobre la afectación del COVID-19 en el ámbito laboral. Esto, a través de dar respuesta a la pregunta: ¿Cuál es el nivel de estrés laboral en los trabajadores de la organización “Luminox Láser Ecuador»??

Metodología

Se trata de una investigación mixta, debido a que los datos se analizaron, integraron y discutieron mediante rutas cuantitativas y cualitativas. Por medio del método cuantitativo fue posible la medición estadística de las variables y la obtención de resultados numéricos por la aplicación del chi-cuadrado, mientras que mediante el método cualitativo se consiguió la comprensión del fenómeno, según el análisis narrativo y de las variables (Baena, 2017; Hernández et al., 2018).

Resultados

La empresa posee un 67,97% de riesgo alto para el diagnóstico en síndrome de *Burnout*. Se valoró un nivel de agotamiento emocional alto del 53%, despersonalización alta del 75%, realización personal baja del 75,93% y ansiedad clínica moderada de 45,37%. Del grupo de evaluados, quienes se contagiaron por COVID-19 mostraron mayores niveles de agotamiento emocional (MBI, $p=0,005$), bajos niveles de realización personal (MBI, $p=0,004$) y altos índices de ansiedad clínica moderada (MBI, $p=0,0032$), con respecto al grupo de encuestados que no contrajo la enfermedad. El género femenino tiene más tendencia a padecer despersonalización con relación al género masculino (MBI, $p=0,014$). El género masculino es más propenso a padecer ansiedad clínica en comparación con el género femenino (BAI, $p=0,0032$). A menor nivel de estudio mayor probabilidad de sufrir ansiedad clínica moderada (BAI, $p=0,003$).

3.1 Datos por edad

De los evaluados, el 9,3% están entre 18 a 25 años y el 90,7% están entre 26 a 64 años, no se incluyen personas de la tercera edad (*Tabla 1*).



Tabla 1

Datos de las Edades de los Participantes del Estudio

Edades	Frecuencia	Porcentaje
18 a 25 años	10	9,3%
26 a 64 años	98	90,7%
Total	108	100,0%

3.2 Género

Como se observa en la *Tabla 2*, el 57,4% corresponden al género femenino y el 42,6% al género masculino.

Tabla 2

Datos del Género de los Participantes del Estudio

Edades	Frecuencia	Porcentaje
Femenino	62	57,4%
Masculino	46	42,6%
Total	108	100,0%

3.3 Residencia

La mayor cantidad de los evaluados corresponde a la ciudad de Quito con el 66,7% de los partícipes y un 14,8% de la ciudad de Guayaquil (*Tabla 3*).

Tabla 3

Datos de la Residencia de los Participantes del Estudio

Ciudad en la que reside	Frecuencia	Porcentaje
Cayambe	1	0,9%
Cuenca	4	3,7%
Guayaquil	16	14,8%
Ibarra	1	0,9%
Machachi	1	0,9%
Manta	2	1,9%
Milagro	1	0,9%
Orellana	1	0,9%
Otavalo	2	1,9%
Quito	72	66,7%
San Pablo	1	0,9%
Tabacundo	6	5,6%
Total	108	100,0%

3.4. Estado civil

En cuanto al estado civil, el 25,9% están solteros/as, el 20,4% están divorciados/as, el 31,5% están casados/as, el 1,9% están viudos/as y el 20,4% están en unión libre (*Tabla 4*).

Tabla 4

Datos del Estado Civil de los Participantes del Estudio

Estado civil	Frecuencia	Porcentaje
Soltero/a	28	25,9%
Divorciado/a	22	20,4%
Casado/a	34	31,5%
Viudo/a	2	1,9%
Unión Libre	22	20,4%
Total	108	100,0%

3.5 Contagio por COVID -19

De los evaluados, el 56,5% indican que sí ha padecido COVID-19 y el 43,5% indican que no han tenido la enfermedad (*Tabla 5*).

Tabla 5

Datos del Contagio por COVID - 19 de los Participantes del Estudio

COVID	Frecuencia	Porcentaje
Sí	61	56,5
No	47	43,5
Total	108	100,0

3.6 Nivel de cansancio emocional por contagio por COVID – 19

En forma general sí se tienen diferencias significativas ($0,005 < 0,05$) entre los que tienen y no tienen COVID-19 con relación al cansancio emocional, los que sí tuvieron los mayores porcentajes están en nivel alto con el 67,2% de sus evaluados y de los que no tuvieron los mayores porcentajes están en nivel alto con el 36,2%, pero también tiene un porcentaje representativo en bajo con el 34,0% y medio con el 29,8% (*Tabla 6*).

Tabla 6

Nivel de Cansancio Emocional de los Participantes del Estudio con Respecto al contagio por COVID - 19

NIVEL CANSANCIO	COVID						Chi cuadrado (p=)
	SI		NO		Total		
	Cant	%	Cant	%	Cant	%	
Bajo	9	14,8%	16	34,0%	25	23,1%	0,005
Medio	11	18,0%	14	29,8%	25	23,1%	
Alto	41	67,2%	17	36,2%	58	53,7%	

3.7 Nivel de ansiedad clínica por edad

En forma general no se tienen diferencias significativas ($0,527 > 0,05$) entre las edades con relación a la ansiedad clínica, de 18 a 25 años los mayores porcentajes están en ansiedad moderada con el 50,0% de sus evaluados y entre 26 a 24 años los mayores porcentajes están en ansiedad moderada con el 44,9% (*Tabla 7*).

Tabla 7*Nivel de Ansiedad Clínica de los Participantes del Estudio con Respecto la Edad*

NIVEL ANSIEDAD	EDADES						Chi cuadrado (p=)
	18 a 25 años		26 a 64 años		Total		
	Cant	%	Cant	%	Cant	%	
Bajo	4	40,0%	29	29,6%	33	30,6%	0,527
Medio	5	50,0%	44	44,9%	49	45,4%	
Alto	1	10,0%	25	25,5%	26	24,1%	
Total	10	100%	98	100%	108	100%	

3.8 Nivel de ansiedad clínica por género

En forma general sí se tienen diferencias significativas ($0,032 < 0,05$) entre género masculino y femenino con relación a la ansiedad clínica, en el femenino los mayores porcentajes están en ansiedad muy baja con el 40,3% de sus evaluadas y entre los de género masculino los mayores porcentajes están en ansiedad moderada con el 56,5% (*Tabla 8*).

Tabla 8*Nivel de Ansiedad Clínica de los Participantes del Estudio con Respecto al Género*

NIVEL ANSIEDAD	GÉNERO						Chi cuadrado (p=)
	Femenino		Masculino		Total		
	Cant	%	Cant	%	Cant	%	
Bajo	25	40,3%	8	17,4%	33	30,6%	0,032
Medio	23	37,1%	26	56,5%	49	45,4%	
Alto	14	22,6%	12	26,1%	26	24,1%	
Total	62	100%	46	100%	108	100%	

Conclusiones

Se concluye que existe un riesgo alto de diagnóstico de síndrome de *Burnout* en la empresa Luminox, con un total de 67,97% del personal afectado, de donde se valoró un nivel de agotamiento emocional alto del 53%, despersonalización alta del 75%, realización personal baja del 75,93% y ansiedad clínica moderada del 45,37%.

Respecto a las diferencias entre grupos, de los 58 trabajadores afectados por agotamiento emocional, 67,20% se contagió con COVID-19, de los 81 afectados por despersonalización, quienes tuvieron más afectación fueron 62 mujeres con 69,4% alto y 21,0% bajo; sin embargo, del total de 46 hombres afectados, la despersonalización alta fue mayor, con un total de 82,6% para despersonalización alta y 12,0% en media. Del total de 82 trabajadores que presentan baja

realización personal el 56,48% se contagió de COVID-19. Finalmente, de los 75,93% afectados por ansiedad clínica, 57, el 40% corresponde al género femenino, el 68, 52% no se encuentra estudiando, 20, un 37% tiene nivel de instrucción básica y el 56,48% se contagió por COVID-19.

Del grupo de evaluados, quienes se contagiaron por COVID-19 mostraron mayores niveles de agotamiento emocional (MBI, $p=0,005$), bajos niveles de realización personal (MBI, $p=0,004$) y altos índices de ansiedad clínica moderada (MBI, $p=0,0032$) con respecto al grupo de encuestados que no contrajo la enfermedad. El género femenino tiene más tendencia a padecer despersonalización (MBI, $p=0,0014$) con respecto al género masculino. El género masculino es más propenso a padecer ansiedad clínica en comparación con el género femenino (BAI, $p=0,0032$). A menor nivel de estudio mayor probabilidad de sufrir ansiedad clínica moderada (BAI, $p=0,003$). Finalmente, el grupo que posee un nivel de escolaridad básico (63,6%) puntuó más para ansiedad clínica moderada que quienes poseen un estudio nivel de escolaridad medio (56,7%) y nivel de escolaridad superior (45,4%). En relación con el resto de variables, no se encontraron diferencias significativas.



Referencias

Andrades-Tobar, M., García, F., Concha-Ponce, P., Valiente, C., y Lucero, C. (2021). Predictores de síntomas de ansiedad, depresión y estrés a partir del brote epidémico de COVID-19. *Revista de Psicopatología y Psicología Clínica*, 26(1), 13-22. <https://doi.org/10.5944/rppc.28090>

Baena, G. (2017). *Metodología de la investigación*. Grupo Editorial Patria.

Balducci, C., Alessandri, G., Zaniboni, S., Avanzi, L., Borgogni, L., & Fraccaroli, F. (2021). The impact of workaholism on day-level workload and emotional exhaustion, and on longer-term job performance. *Work & Stress*, 35(1), 6-26. <https://doi.org/10.1080/02678373.2020.1735569>

Beldarraín, E. (2020). La información científica confiable y la COVID-19 Reliable scientific information and COVID-19. *Revista Cubana de Información en Ciencias de La Salud*, 31(3), 1-6. <https://www.medigraphic.com/pdfs/acimed/aci-2020/aci203d.pdf>

Cariou, B., Hadjadj, S., Wargny, M., Pichelin, M., Al-Salameh, A., Allix, I., Amadou, C., Arnault G., Baudoux, F., Bauduceau, B., Borot, S., Bourgeon-Ghittori, M., Bourron, O., Boutoille, D., Cazenave-Roblot, F., Chaumeil, C., Cosson, E., Coudol, S., Darmon, P., Disse, E., Ducet-Boifard, A., Gaborit, B., Joubert, M, Kerlan, V. (2020). Phenotypic characteristics and prognosis of inpatients with COVID-19 and diabetes: the CORONADO study. *Diabetologia*, 63, 1500–1515. <https://doi.org/10.1007/s00125-020-05180-x>

Chacón, J. (2021). Trastorno de ansiedad en situación de pandemia por COVID-19. *Revista Diversidad Científica*, 1(1), 169-179. <https://doi.org/10.36314/diversidad.v1i1.18>

Cortez, D., Campana, N., Huayama, N., y Aranda, J. (2021). Satisfacción laboral y síndrome de Burnout en docentes durante el confinamiento por la pandemia COVID-19. *Propósitos y Representaciones*, 9(3), 1-812. <https://doi.org/10.20511/pyr2021.v9n3.812>

García-Torres, M., Aguilar-Castro, J., y García-Méndez, M. (2021). Bienestar psicológico y burnout en personal de salud durante la pandemia de COVID-19. *Escritos de Psicología - Psychological Writings*, 14(2), 96-106. <https://doi.org/10.24310/espsiescpsi.v14i2.13618>

Hernández, R., y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mcgraw Hill Interamericana Editores.

Lorenzo, A., Díaz, K., y Zaldívar, D. (2020). La Psicología como Ciencia y Profesión en el Afrontamiento del COVID-19. *Revista Caribeña de Psicología*, 4(2), 153-165. <https://doi.org/10.37226/rcp.v4i2.4815>

Maslach, C. (1998). "A multidimensional theory of burnout". In C. Cooper (Ed.), *Theories of organizational stress* (pp. 68-85). Oxford University Press. https://www.researchgate.net/publication/280939428_A_Multidimensional_Theory_of_Burnout

Maslach, C. & Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Organizational Behavior*, 2(2), 99-113. <https://doi.org/10.1002/job.4030020205>

Torres, E., El Sahili, L., y Gutiérrez, V. (2018). Análisis del Burnout y sus escalas de medición. *Praxis Investigativa ReDIE: Revista Electrónica de la Red Durango de Investigadores Educativos*, 11(20), 106-124. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6951593>

Tull, M., Edmonds, K., Scamaldo, K., Richmond, J., Rose, J., & Gratz, K. (2020). Psychological outcomes associated with stay-at-home orders and the perceived impact of COVID-19 on daily life. *Psychiatry Research*, 289. <https://doi.org/10.1016/j.psychres.2020.113098>

Vinueza, A., Aldaz, N., Mera, C., Tapia, E., y Vinueza, M. (2021). Síndrome de Burnout en personal sanitario ecuatoriano durante la pandemia de la COVID-19 Burnout. *Correo Científico Médico*, 25(2). <https://revcocmed.sld.cu/index.php/cocmed/article/view/3808>

World Health Organization. (2020). Coronavirus disease (COVID-19). https://www.who.int/docs/default-source/coronaviruse/situation-reports/20200907-weekly-epi-update-4.pdf?sfvrsn=f5f607ee_2



Copyright (2023) © Katheryn Aracely Ramírez Lema y María Camila Roncancio Rubiano



Este texto está protegido bajo una licencia internacional [Creative Commons](#) 4.0.

Usted es libre para Compartir—copiar y redistribuir el material en cualquier medio o formato — y Adaptar el documento — remezclar, transformar y crear a partir del material—para cualquier propósito, incluso para fines comerciales, siempre que cumpla las condiciones de Atribución. Usted debe dar crédito a la obra original de manera adecuada, proporcionar un enlace a la licencia, e indicar si se han realizado cambios. Puede hacerlo en cualquier forma razonable, pero no de forma tal que sugiera que tiene el apoyo del licenciante o lo recibe por el uso que hace de la obra.

[Resumen de licencia](#) – [Texto completo de la licencia](#)