

**ANÁLISIS DE LOS FACTORES DE RIESGO Y PROTECCIÓN DEL
SÍNDROME DE BURNOUT EN TRABAJADORES DE LA ADMINISTRACIÓN
MUNICIPAL DE EL RETIRO, ANTIOQUIA.**

HECHO POR:

VALENTINA PAREJA GALVIS

ASESORA:

DIANA MILENA TORRES ACOSTA

UNIVERSIDAD CATOLICA DE ORIENTE

PROGRAMA DE PSICOLOGIA

RIONEGRO-ANTIOQUIA

2023

Resumen

El síndrome de burnout es una enfermedad reconocida por entidades internacionales (como la Organización Mundial de la Salud y la Organización Internacional del Trabajo) como una afectación relacionada con el estrés laboral, que es capaz de generar afectaciones físicas y psicológicas en la población trabajadora. Esta enfermedad poco a poco se ha convertido en una problemática propia de los contextos laborales actuales; así entonces, ya desde la década de los 70 numerosos investigadores de todo el mundo se dedicaron al estudio de este síndrome y el análisis de sus factores psicosociales y organizacionales asociados. Por tanto, el interés de propiciar una investigación que permitiera analizar los factores de riesgo y protección del Síndrome de Burnout en trabajadores de la administración municipal de El Retiro, Antioquia, y con ello posibilitar análisis de esta problemática desde el estudio en población de la región. El estudio se enmarcó bajo una metodología cuantitativa de corte transversal con un alcance correlacional analítico. La muestra estuvo conformada por 68 trabajadores activos de la Administración municipal de El Retiro, y se logró encontrar que a causa de la inmediatez con la que el trabajo debe ser ejecutado, los funcionarios han desarrollado un cansancio mayoritariamente psíquico de nivel medio, el cual se refleja principalmente en el trato indiferente que se tiene con el público en general.

Palabras clave: Síndrome de burnout, agotamiento, estrés laboral, ambiente laboral.

Abstract

Burnout syndrome is a disease recognized by international entities (such as the World Health Organization and the International Labor Organization) as an affectation related to work stress, which is capable of generating physical and psychological effects

in the working population. Little by little, this disease has become a problem typical of current work contexts; Thus, since the 1970s, numerous researchers from around the world have devoted themselves to the study of this syndrome and the analysis of its associated psychosocial and organizational factors. Therefore, the interest of promoting an investigation that would allow the analysis of the risk and protection factors of Burnout Syndrome in workers of the municipal administration of El Retiro, Antioquia, and with this, enable analysis of this problem from the study in the population of the region. . The study was framed under a quantitative cross-sectional methodology with an analytical correlational scope. The sample consisted of 68 active workers of the municipal administration of El Retiro, and it was possible to find that due to the immediacy with which the work must be executed, the officials have developed a medium-level mental fatigue mainly, which is It reflects mainly on the indifferent treatment that is given to the general public.

Keywords: Burnout syndrome, exhaustion, work stress, work environment.

Introducción

En el presente documento se discuten los resultados de una investigación que tuvo como objetivo evaluar el síndrome de burnout en los colaboradores de la administración municipal de El Retiro, Antioquia; posteriormente se relacionaron estos resultados con algunas variables sociodemográficas y con aspectos relacionados con el ambiente laboral. En este orden de ideas se expondrá en el presente texto, la pertinencia del estudio y se presentará la fundamentación teórica en la que se sustentó la propuesta investigativa; así como también la relación de los resultados desde el análisis estadístico.

Ahora bien, lo primero a plantear es que, a pesar de un considerable cuerpo de conocimiento sobre la naturaleza del agotamiento laboral, sus causas y sus consecuencias, el agotamiento continúa siendo una importante crisis profesional en el siglo XXI. La persistencia del burnout en el tiempo y su prevalencia en el mundo respaldan la idea de que el burnout refleja un desafío fundamental de la vida laboral (Saborío Morales & Hidalgo Murillo, 2015).

En los últimos años el estudio científico del agotamiento laboral ha ido creciendo, ampliando la mirada más allá del personal de la salud, quienes eran considerados una de las poblaciones más vulnerables frente a este tema (Maslach & Leiter, 2016), en efecto, cada vez más se realizan investigaciones interesadas en describir las diferentes condiciones asociadas con el agotamiento y que pueden terminar con la aparición de Síndrome de Burnout, así, en China, se llevó a cabo un estudio cuyo objetivo fue examinar los factores ambientales y personales que están asociados con el agotamiento relacionado con el trabajo en una población de empleados corporativos que lograron conservar sus trabajos en medio de la crisis pandémica global de COVID-19, los investigadores concluyeron que el ambiente de trabajo tiene una importancia influyente en el agotamiento de los empleados, indistintamente si esto se da en medio de una crisis como la de la pandemia COVID-19 o no (Lam et al, 2022).

Así mismo, en Brasil se realizó un estudio con profesores universitarios en el que se buscó establecer la prevalencia y los factores asociados al burnout, concluyendo que alrededor del 60 % de los participantes se clasificaron como en la etapa más temprana del síndrome de burnout. Tener una enfermedad crónica e impartir un gran número de cursos fueron las únicas variables significativamente asociadas con el burnout. La puntuación media en el dominio de despersonalización fue significativamente mayor entre los participantes que tenían un segundo trabajo, los que

declararon necesitar actualización profesional y los que impartieron un gran número de cursos. La puntuación media en el dominio cansancio emocional fue mayor entre los participantes con alguna enfermedad crónica y aquellos con hipertensión arterial (de Araújo Leite, et al 2020).

Por otro lado, en Estados Unidos, se interesaron en describir los niveles de agotamiento de un grupo de 437 trabajadores hospitalarios no sanitarios concluyendo que este tipo de población tienen un alto riesgo de agotamiento. Siendo el estrés en el trabajo y, ambientes en donde se muestra altos grados de demanda, control y bajo apoyo, las variables altamente predictivas de agotamiento (Clinchamps, et al, 2021); en cuanto a ambientes laborales que implican proyección social, la evidencia demuestra que cuando hay un buen nivel de apoyo por parte de los jefes, el nivel de agotamiento baja (Tang & Li, 2021), además, estudios de regresión jerárquica demuestran que una baja por enfermedad reciente se configura como el predictor más importante de agotamiento emocional; la situación laboral a tiempo completo predice la despersonalización, y finalmente, la actividad profesional en servicios sociales especializados predicen la realización personal (Gómez-García et al, 2020).

También se han reportado estudios basados en ecuaciones estructurales concluyendo que los enfoques estructurales deberían apuntar a la reducción de las demandas laborales de los empleados para disminuir sus efectos potencialmente nocivos para la salud. De igual importancia, las medidas conductuales deberían fomentar el significado del trabajo y la resiliencia de los empleados, ya que ambos recursos mostraron efectos beneficiosos en su compromiso laboral y se relacionaron negativamente con el agotamiento (Mette et al, 2020).

Ahora bien, el agotamiento ha sido relacionado con ausentismo del trabajo, tensiones vocacionales, sobrecarga de trabajo, horas extraordinarias frecuentes, el

trabajo por turnos y a destajo, las vacaciones o tiempo libre muy escasos y los conflictos frecuentes con el jefe o los colegas lo que lleva al deterioro de la salud mental específicamente la aparición de la depresión y tabaquismo. Además, se evidencia daño a nivel físico como por ejemplo la obesidad (Rose et al, 2017), enfermedades cardiovasculares entre los hombres y los trastornos musculoesqueléticos entre las mujeres (Honkonen et al, 2006).

Además, el burnout también se ha relacionado con variables sociodemográficas como la edad, género, lugar de residencia, estatus social, religión, educación, ingresos y autoestima. Abdallah (2009), encontró que trabajadores jóvenes tienen mayor riesgo de agotamiento que los mayores, de igual manera, se ha reportado como el riesgo sobre el nivel de agotamiento puede estar relacionado con el tipo de personalidad del trabajador, cuando hay presencia de un Rasgo de Personalidad, en nivel desadaptativo o en sujetos con personalidad de rasgos mixtos (Llanque Nieto, 2014)

La Organización Mundial de la Salud (OMS) (2009) informó que alrededor del 40% de los trabajadores del mundo sufren de trastornos mentales. La prevalencia del agotamiento y las tasas de incidencia varían entre los estudios. La prevalencia en Europa está entre el 2,4% y el 30%. En cuanto a los estudios con muestras de habla hispana, se ha encontrado que España, Argentina y Uruguay obtuvieron las tasas de prevalencia más altas (rango = 7,9-14,9 %) (Grau et al, 2009), mientras que otros países latinoamericanos obtuvieron un rango entre 2,5 % y 5,9 % . Dadas las altas tasas de prevalencia y la discapacidad asociada al burnout, la OMS (2019) anunció que se incluirá en 2022 como un fenómeno ocupacional.

Por otra parte, en Colombia, según las últimas estadísticas de salud mental, el 39,2% de la población de entre 25 y 54 años informó sentir preocupación y

nerviosismo, el 18,2% reportó sentir cansancio y el 16% tristeza (Departamento Administrativo Nacional de Estadística - DANE, 2021).

Ahora bien, los colaboradores de la Administración Municipal tienen como factor común buscar el desarrollo del municipio y el bienestar de sus habitantes, esto hace que los distintos trabajadores sean constantemente evaluados por la comunidad en general, que espera de ellos un trabajo cada vez más idóneo, por otro lado, Colombia vive constantemente una tensión a nivel político que hace que la probabilidad de tener un trabajo estable depende muchas veces de las preferencias políticas de la administración de turno (Martínez Cárdenas & Ramírez Mora, 2006) y estos factores pueden llegar a ser importantes sobre el nivel de agotamiento de estos trabajadores.

Por otra parte, los colaboradores de la Administración municipal, constantemente se quedan más tiempo de lo estipulado en su horario de trabajo o llevan trabajo para sus casas, utilizando su tiempo libre en pro del cumplimiento de las metas que les proponen en su ambiente laboral, esto podría constituirse como un factor de riesgo de agotamiento laboral.

En conclusión, la evidencia ha demostrado la importancia de evaluar el nivel de agotamiento en cualquier espacio de empleo que genere grados de estrés alto, dada su relación con el deterioro de la salud tanto a nivel físico como mental, por otro lado, tener medidas sobre el nivel de agotamiento le permite a la administración municipal como empresa proponer estrategias que vayan en pro del bienestar de sus empleados.

Por tanto, la pertinencia de este trabajo se basa en la necesidad de identificar cuáles son los factores ambientales (socio demográficos y/o laborales) que inciden, ya sea positiva o negativamente, en el nivel de agotamiento de los empleados de la administración municipal; de igual manera, esta investigación busca aportar evidencia

que ayude en la elaboración de planes de mejora, pensados a partir de las necesidades particulares de sus empleados, así como investigaciones posteriores que busquen entender mejor el fenómeno para intervenirlo adecuadamente.

Marco Teórico:

En este apartado se realizará una contextualización concisa respecto de los diferentes constructos que sirvieron como fundamento teórico dentro de la presente investigación, en primer lugar, se hará un recorrido histórico sobre la investigación del agotamiento laboral, y posteriormente, se relacionarán algunas definiciones relevantes respecto del síndrome de burnout.

El burnout ha sido definido como una consecuencia a largo plazo de condiciones de trabajo adversas caracterizadas por la experiencia simultánea de los síntomas de agotamiento y desconexión del propio trabajo. Así, el agotamiento se define como consecuencia de una intensa tensión física, afectiva y cognitiva, es decir, como una consecuencia a largo plazo de una exposición prolongada a ciertas demandas laborales (Demerouti, 2014), otros autores, definen el agotamiento como resultado de la falta de ganancia de recursos luego de una inversión significativa de recursos de tiempo y energía (Hobfoll, 2001), por su parte, la desconexión hace referencia al distanciamiento de uno mismo del objeto de trabajo, el contenido del trabajo y el trabajo en general. De estas definiciones queda claro que inherente a la experiencia del agotamiento está la experiencia de la disminución de los recursos en términos de capacidad y voluntad para invertir esfuerzo en las tareas laborales (Demerouti, 2014).

Otro punto importante en la conceptualización es la importancia de las condiciones relacionadas con el ambiente laboral, como por ejemplo las relaciones interpersonales, tanto con supervisores, clientes y compañeros de trabajo; estas

relaciones constituyen tantas demandas crónicas potenciales como recursos potenciales para reducir demandas. Por lo tanto, la calidad de estas relaciones tiene un gran impacto en el nivel de agotamiento y la salud y el bienestar general de los empleados (Day & Leiter, 2014).

Ahora bien, autores como Bakker y Demerouti (2001) han postulado el modelo Job Demands-Resources (JD-R) para explicar los mecanismos subyacentes con respecto a los vínculos entre las condiciones de trabajo de los trabajadores y los resultados personales relacionados con el trabajo. Según este modelo, los aspectos del trabajo que requieren esfuerzo físico o mental pueden ser considerados como demandas laborales, las cuales se relacionan positivamente con el agotamiento de la salud. Por el contrario, se supone que los recursos laborales reducen las demandas laborales y sus efectos adversos, y juegan un papel importante en el aumento de la motivación y el compromiso laboral de los empleados. Los efectos propuestos del modelo JD-R han sido probados empíricamente. Se encontró que las demandas laborales estaban relacionadas con las reacciones de tensión y afectaban negativamente la salud mental y física de los empleados, mientras que los recursos laborales estaban asociados con efectos positivos para la salud y el compromiso laboral de los empleados (Schaufel et al, 2014).

Según el CIE-11 (OMS, 2019), el burnout es un síndrome conceptualizado como resultado del estrés laboral crónico que no ha sido manejado con éxito. Se caracteriza por tres dimensiones:

1. sentimientos de agotamiento o agotamiento de la energía
2. mayor distancia mental del trabajo de uno, o sentimientos de negativismo o cinismo relacionados con el trabajo de uno
3. una sensación de ineficacia y falta de realización.

Burnout se refiere específicamente a fenómenos en el contexto ocupacional y no debe aplicarse para describir experiencias en otras áreas de la vida.

El ministerio de protección social de Colombia en 2019 actualizó el protocolo de prevención y actualización del síndrome de burnout en el que definió cinco fases del agotamiento laboral:

- a. Inicial: En esta fase el trabajador no presenta síntomas agudos, hay gran energía, entusiasmo y expectativas positivas frente al trabajo.
- b. Estancamiento: En esta fase el trabajador siente que sus expectativas profesionales no se están cumpliendo, por tanto, aparece un desequilibrio entre el esfuerzo, la demanda y la recompensa, dicha situación genera estrés.
- c. Frustración: Para este punto de síndrome, aparecen sentimientos de desilusión, desmoralización, preocupación, ansiedad, tensión, agotamiento y fatiga.
- d. Apatía: En esta fase, se presentan cambios actitudinales y conductuales, las relaciones interpersonales del trabajador se caracterizan por ser distantes y mecánicas.
- e. Quemado: Finalmente, el trabajador presenta un colapso emocional y cognitivo, caracterizado por una alta frustración e insatisfacción.

Por otra parte, el protocolo de prevención y actualización también describe los distintos niveles de severidad de la siguiente manera:

- Leve: cuando se presentan síntomas difusos e inespecíficos, como, por ejemplo, dificultad para levantarse y cansancio patológico.
- Moderado: En este nivel se evidencian trastornos de sueño, sentimiento de profundo fracaso, dificultades en procesos cognitivos como la atención

sostenida, componentes emocionales como distanciamiento, irritabilidad y a nivel físico se presenta fatiga crónica.

- Grave: Hay presencia de cinismo, el trabajador experimenta aversión por la tarea y ausentismo laboral, además, puede acompañarse de otros trastornos como abuso de sustancias psicoactivas.
- Extremo: Finalmente este nivel se caracteriza por la aparición de crisis existenciales, trastornos del ánimo como la depresión, y probablemente haya riesgo de suicidio.

En suma, la literatura científica sobre el síndrome de burnout lo define como una afectación relacionada con el agotamiento laboral que se da especialmente en colaboradores cuyo trabajo que tienen que ver con el contacto con personas, además, la literatura ya ha definido un cuadro sintomático claro y un curso de la enfermedad que permite un mejor acompañamiento. De acuerdo con lo planteado esta investigación busca identificar y analizar el efecto que tiene el estrés laboral en los trabajadores de El Retiro, Antioquia, describiendo su relación con el ambiente laboral.

METODOLOGÍA

Esta investigación fue de corte cuantitativo, fundamentada en el paradigma positivista y postpositivista (Ramos, 2015), el diseño fue correlacional de corte transversal (Hernández et al, 2006)

La muestra estuvo compuesta por 68 trabajadores de la administración municipal de El Retiro, Antioquia. Los sujetos se seleccionarán utilizando un muestreo probabilístico de estratos fijos a partir de las diferentes secretarías que conforman la administración municipal, para garantizar la representatividad de la muestra respecto a la población.

El plan de análisis estadístico se dividió en dos, en primer lugar, se llevó a cabo un análisis descriptivo de las variables de la siguiente manera: para nivel de burnout y las variables asociadas al ambiente laboral se estimaron medidas de tendencia central (media, mediana y moda) y medidas de dispersión (Desviación Estándar); para las variables sociodemográficas se realizaron análisis de frecuencia. En el segundo momento del análisis estadístico se estimó la relación entre las variables de la siguiente manera: para la relación entre el burnout y las variables asociadas al ambiente laboral, se estimaron correlaciones con el coeficiente de correlación Rho de Spearman y para la relación entre el burnout y las variables sociodemográficas se realizaron tablas de contingencia y análisis de Chi cuadrado.

Instrumentos

A continuación, se realiza una breve descripción de los diferentes instrumentos implementados en la presente investigación.

El primer instrumento es el Cuestionario para la Evaluación del Síndrome de Quemarse por el Trabajo - CESQT. Este es un instrumento de autoinforme compuesto por **20 ítems** que evalúa el **síndrome de quemarse por el trabajo (SQT) o *burnout***, entendido como una respuesta al estrés laboral crónico que se origina en los profesionales dedicados a los servicios (Gil Monte, 2019)

Los ítems se responden mediante una escala de frecuencia de cinco grados (0: Nunca a 4: Muy frecuentemente: todos los días). Su tiempo de aplicación estimado es de 10 minutos y se evalúan cuatro factores (Gil-Monte et al, 2017):

(a) Ilusión por el trabajo: deseo del individuo de alcanzar las metas laborales, ya que suponen una fuente de placer personal.

(b) Desgaste psíquico: agotamiento emocional y físico debido a que, en el trabajo, se tiene que tratar a diario con personas que presentan o causan problemas.

(c) Indolencia: actitudes negativas de indiferencia y cinismo hacia los “clientes de la organización”.

(d) Culpa: sentimientos de culpa por las actitudes negativas desarrolladas en el trabajo, en especial con las personas hacia las que se trabaja.

En Colombia cuenta con estudios de validación que dan cuenta de buenas propiedades psicométricas consistencia interna ($\alpha=0,777$). El modelo factorial de cuatro factores demostró un muy buen ajuste a los datos (RMSEA = 0,061, CFI = 0,953, NFI = 0,9 y TLI=0,946), posicionándose así, como un instrumento idóneo en la evaluación del agotamiento (García Botero et al, 2022).

El segundo instrumento es la Escala de Ambiente Laboral de Moos (WES), la cual cuenta con 90 ítems en formato falso/Verdadero, su tiempo de aplicación estimado es de 30 minutos y está diseñada para medir el entorno social de los entornos de trabajo con tres dimensiones y cuenta con una consistencia interna de 0,94 (Moos, 2008):

Relaciones compuestas a su vez por:

1. Implicación (IM). Grado en que los empleados se preocupan por su actividad y se entregan a ella.
2. Cohesión (CO). Grado en que los empleados se ayudan entre sí y se muestran amables con los compañeros.
3. Apoyo (AP). Grado en que los jefes ayudan y animan al personal para crear un buen clima social.

Autorrealización que evalúa:

4. Autonomía (AU). Grado en que se anima a los empleados a ser autosuficientes y a tomar iniciativas propias.

5. Organización (OR). Grado en que se subraya una buena planificación, eficiencia y terminación de la tarea.

6. Presión (PR). Grado en que la urgencia o la presión en el trabajo domina el ambiente laboral.

Estabilidad/Cambio dividida en :

7. Claridad (CL). Grado en que se conocen las expectativas de las tareas diarias, y se explican las reglas y planes para el trabajo.

8. Control (CN). Grado en que los jefes utilizan las reglas y las presiones para tener controlados a los empleados.

9. Innovación (IN). Grado en que se subraya la variedad, el cambio y los nuevos enfoques.

10. Comodidad (CF). Grado en que el ambiente físico contribuye a crear un ambiente laboral agradable.

Procedimiento

Para la realización de este estudio se generaron una serie de procesos que permitieron tener el apoyo de la administración municipal y el consentimiento individual de cada uno de los participantes. Así entonces, primero se gestionaron los permisos correspondientes tanto de la universidad como de la administración para aplicar los instrumentos del estudio a los diferentes funcionarios públicos de El Retiro. Así mismo, se expuso el proyecto al total de los funcionarios con el propósito de dar a conocer no solo el objetivo del proyecto sino los instrumentos que se iban a aplicar, de modo que cada funcionario pudiera voluntariamente tomar la decisión de hacer parte del estudio y

así entregar el consentimiento de forma escrita. Una vez se aprobaron dichos permisos, se dio paso a la selección de muestra, la cual consistió en identificar las personas que posiblemente puntuaban medio o alto en los resultados del instrumento CSQT, seguidamente a esas personas identificadas como muestra se les aplico los instrumentos factores sociodemográficos y ambiente laboral para finalizar con el análisis estadístico respectivo.

Resultados

A continuación, se presentan los diferentes reportes estadísticos que dan lugar a los resultados de la aplicación de instrumentos. Así mismo, se presentan en primer lugar los análisis descriptivos de las variables de estudio y finalmente se presenta la matriz de correlaciones estimada con las escalas de los instrumentos implementados.

Se evaluaron tres variables, la primera, una ficha de caracterización sociodemográfica que identificaba elementos como el sexo y edad, la segunda el síndrome de burnout a través del CESQT, instrumento que arroja una puntuación total compuesta por tres subescalas: Ilusión por el trabajo, desgaste psíquico e indolencia, además cuenta con una escala adicional para medir el nivel de culpa de los colaboradores, y finalmente, el ambiente laboral evaluado con la Escala de Ambiente laboral de Moos (WES), instrumento que suministra información respecto de la calidad en las relaciones, la percepción de autorrealización y la percepción de estabilidad.

En cuanto a la distribución por sexo, la muestra estuvo compuesta por 68 trabajadores de la Administración municipal del municipio de El Retiro, 58,8% son mujeres (Ver tabla 1).

Tabla 1*Distribución por sexo*

Sexo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Mujeres	40	58.82	58.82
Hombres	28	41.17	100.00
Total	68	100.00	

En la figura 2 se puede observar la distribución por edad de la muestra. La edad media de las mujeres fue de 33,75 años con una desviación estándar de 8,136 mientras que en los hombres se evidencia una media de 37,214 con una desviación 9,856, siendo entonces el grupo de los hombres más heterogéneo y relativamente con mayor edad. La mujer más joven de la muestra tiene 21 años, mientras que por parte de los hombres es de 22 años; en ambos grupos los trabajadores que reportan mayor edad son de 55 años.

Figura 2*Distribución por edad*

Sexo	Mediana	Media	Desviación Est	Mínimo	Máximo
Mujeres	32.50	33.75	8.14	21.00	55.00
Hombres	36.50	37.21	9.86	22.00	55.00

Ahora bien, para evaluar el nivel de Burnout en la muestra se usó el CESQT que reporta una puntuación general conformada por 3 factores, Ilusión por el trabajo, Desgaste e indolencia, además el instrumento provee una escala adjunta de culpa para tener una

visión más amplia del constructo evaluado, los resultados reportados indican un nivel de burnout medio. Las puntuaciones reportadas en la escala de culpa son más altas que las puntuaciones reportadas en las demás escalas del instrumento.

Tabla 3:

Descriptivos CESQT

	Media	Desviación Est.	Mínimo	Máximo
Pc Ilusión por el trabajo	44.49	20.32	10.00	80.00
Pc Desgaste psicológico	45.74	21.73	5.00	90.00
Pc Indolencia	45.10	25.50	5.00	98.00
Pc Culpa	51.72	26.77	10.00	97.00
Pc CESQT	47.72	24.49	5.00	97.00

De igual manera, para la evaluación de las estrategias de afrontamiento se utilizó la Escala de Ambiente laboral de Moos (WES) que evalúa el uso de 10 factores asociados al ambiente laboral, los resultados de la Escala de Satisfacción laboral de WES reportan un alto grado de autonomía, innovación y organización percibida por parte de los trabajadores, de igual maneras, no se reportaron puntuaciones bajas, siendo apoyo el factor con menor puntuación sin que esto implique una alerta en este aspecto (Ver tabla 4).

Tabla 4

Descriptivos Escala de Ambiente laboral de Moos (WES)

	Media	Desviación Est.	Mínimo	Máximo
Pt Implicación	58.71	8.97	36.00	72.00
Pt Cohesión	53.16	10.44	26.00	71.00
Pt Apoyo	52.71	10.42	35.00	71.00
Pt Autonomía	61.06	10.56	37.00	75.00
Pt Organización	59.02	8.74	36.00	75.00
Pt Presión	54.22	10.58	35.00	76.00
Pt Claridad	58.15	11.24	32.00	76.00
Pt Control	53.15	8.51	30.00	70.00
Pt Innovación	59.66	9.30	41.00	74.00
Pt Comodidad	54.44	8.74	35.00	71.00

Finalmente, el estudio estimo la relación entre las variables evaluadas, para ello se realizó un análisis de Chi Cuadrado encontrando que los aspectos sociodemográficos como el número de hijos, el estado civil, el estrato, el sexo y el nivel académico no reportan relación significativa con el síndrome de burnout.

Tabla 3:

Prueba de Chi Cuadrado Nivel de Burnout y variables sociodemográficas

		Valor	Dl	p
Número de Hijos	X ²	1.02	2	0.60
	N	43		
Estado Civil	X ²	1.39	3	0.71
	N	43		
Estrato	X ²	0.39	2	0.82
	N	43		
Sexo	X ²	3.45	1	0.06
	N	43		
Nivel académico	X ²	5.27	5	0.38
	N	43		

En cuanto a la relación del nivel burnout con el ambiente laboral, se reportan: una correlación positiva media y estadísticamente significativa ($\rho = 0,608; p < 0,001$) entre la

escala total del CESQT y el factor presión de la escala WES, siendo la correlación más alta encontrada entre los dos instrumentos. Por lo que se puede inferir que la presencia de burnout está relacionada con el nivel de presión que se percibe en el ambiente laboral. Así mismo, el factor desgaste psicológico marco mayor influencia dentro de dicha correlación descrita entre presión y el CESQT.

Finalmente, hay una correlación positiva baja y estadísticamente significativa entre el factor indolencia y el factor control, llama la atención que la puntuación está muy cerca para ser media, a partir de esto se pudiera hipotetizar que las dificultades relacionadas con la indiferencia pudieran estar presente con nivel alto de control de los jefes hacia los trabajadores.

Tabla 4

Matriz de correlaciones Nivel de Burnout y variables del ambiente laboral

		Spearman P				Spearman p	
1. Pc It	2. Pc Dp	-0.02	0.88	4. Pc C	10. Pt OR	0.29	0.064
1. Pc It	3. Pc In	0.16	0.30	4. Pc C	11. Pt PR	0.08	0.598
1. Pc It	4. Pc C	0.26	0.09	4. Pc C	12. Pt CL	0.09	0.565
1. Pc It	5. Pc CESQT	-0.31	0.04	4. Pc C	13. Pt CN	0.10	0.537
1. Pc It	6. Pt IM	0.36	0.02	4. Pc C	14. Pt IN	0.29	0.067
1. Pc It	7. Pt CO	0.14	0.36	4. Pc C	15. Pt CF	0.17	0.288
1. Pc It	8. Pt AP	0.26	0.10	5. Pc CESQT	6. Pt IM	-0.32	0.037
1. Pc It	9. Pt AU	0.10	0.53	5. Pc CESQT	7. Pt CO	0.20	0.210

1. Pc It	10. Pt OR	0.06	0.72	5. Pc CESQT	8. Pt AP	-0.38	0.013
1. Pc It	11. Pt PR	-0.08	0.62	5. Pc CESQT	9. Pt AU	-0.25	0.118
1. Pc It	12. Pt CL	0.17	0.29	5. Pc CESQT	10. Pt OR	-0.003	0.983
1. Pc It	13. Pt CN	0.08	0.62	5. Pc CESQT	11. Pt PR	0.61	< .001
1. Pc It	14. Pt IN	0.25	0.11	5. Pc CESQT	12. Pt CL	-0.30	0.055
1. Pc It	15. Pt CF	0.08	0.60	5. Pc CESQT	13. Pt CN	0.35	0.021
2. Pc Dp	3. Pc In	0.29	0.06	5. Pc CESQT	14. Pt IN	-0.09	0.560
2. Pc Dp	4. Pc C	0.29	0.06	5. Pc CESQT	15. Pt CF	-0.19	0.241
2. Pc Dp	5. Pc CESQT	0.69	< .001	6. Pt IM	7. Pt CO	0.43	0.004
2. Pc Dp	6. Pt IM	0.02	0.89	6. Pt IM	8. Pt AP	0.48	0.001
2. Pc Dp	7. Pt CO	0.31	0.04	6. Pt IM	9. Pt AU	0.33	0.036
2. Pc Dp	8. Pt AP	-0.08	0.62	6. Pt IM	10. Pt OR	0.32	0.041
2. Pc Dp	9. Pt AU	-0.08	0.61	6. Pt IM	11. Pt PR	-0.25	0.109
2. Pc Dp	10. Pt OR	0.18	0.25	6. Pt IM	12. Pt CL	0.45	0.003
2. Pc Dp	11. Pt PR	0.55	< .001	6. Pt IM	13. Pt CN	-0.26	0.092
2. Pc Dp	12. Pt CL	-0.15	0.34	6. Pt IM	14. Pt IN	0.17	0.274

2. Pc Dp	13. Pt CN	0.16	0.31	6. Pt IM	15. Pt CF	0.05	0.752
2. Pc Dp	14. Pt IN	0.12	0.46	7. Pt CO	8. Pt AP	0.32	0.038
2. Pc Dp	15. Pt CF	-0.06	0.72	7. Pt CO	9. Pt AU	0.17	0.294
3. Pc In	4. Pc C	0.33	0.03	7. Pt CO	10. Pt OR	0.27	0.080
3. Pc In	5. Pc CESQT	0.72	< .001	7. Pt CO	11. Pt PR	0.04	0.800
3. Pc In	6. Pt IM	-0.21	0.18	7. Pt CO	12. Pt CL	0.27	0.079
3. Pc In	7. Pt CO	0.19	0.22	7. Pt CO	13. Pt CN	-0.06	0.729
3. Pc In	8. Pt AP	-0.21	0.19	7. Pt CO	14. Pt IN	-0.07	0.645
3. Pc In	9. Pt AU	-0.15	0.34	7. Pt CO	15. Pt CF	0.16	0.309
3. Pc In	10. Pt OR	-0.04	0.78	8. Pt AP	9. Pt AU	0.70	< .001
3. Pc In	11. Pt PR	0.35	0.03	8. Pt AP	10. Pt OR	0.22	0.162
3. Pc In	12. Pt CL	-0.14	0.39	8. Pt AP	11. Pt PR	-0.36	0.020
3. Pc In	13. Pt CN	0.45	0.003	8. Pt AP	12. Pt CL	0.59	< .001
3. Pc In	14. Pt IN	-0.04	0.83	8. Pt AP	13. Pt CN	-0.11	0.509
3. Pc In	15. Pt CF	-0.10	0.52	8. Pt AP	14. Pt IN	0.49	< .001
4. Pc C	5. Pc CESQT	0.28	0.07	8. Pt AP	15. Pt CF	0.29	0.059
4. Pc C	6. Pt IM	0.12	0.44	9. Pt AU	10. Pt OR	0.07	0.639
4. Pc C	7. Pt CO	0.24	0.12	9. Pt AU	11. Pt PR	-0.32	0.037
4. Pc C	8. Pt AP	0.06	0.72	9. Pt AU	12. Pt CL	0.50	< .001
4. Pc C	9. Pt AU	0.10	0.53	9. Pt AU	13. Pt CN	-0.13	0.406
10. Pt OR	11. Pt PR	-0.24	0.12	9. Pt AU	14. Pt IN	0.59	< .001
10. Pt OR	12. Pt CL	0.32	0.04	9. Pt AU	15. Pt CF	0.22	0.167
10. Pt OR	13. Pt CN	0.17	0.28				

10. Pt OR	14. Pt IN	0.23	0.14
10. Pt OR	15. Pt CF	0.14	0.38
11. Pt PR	12. Pt CL	-0.56	< .001
11. Pt PR	13. Pt CN	0.09	0.58
11. Pt PR	14. Pt IN	-0.22	0.17
11. Pt PR	15. Pt CF	-0.28	0.07
12. Pt CL	13. Pt CN	0.11	0.49
12. Pt CL	14. Pt IN	0.38	0.01
12. Pt CL	15. Pt CF	0.28	0.08
13. Pt CN	14. Pt IN	0.02	0.85
13. Pt CN	15. Pt CF	-0.09	0.58
14. Pt IN	15. Pt CF	0.17	0.30

Discusión

El presente estudio proporciona una contribución valiosa para la evaluación del Síndrome de Burnout en Colombia ya que, el alcance de la evaluación va más allá del estudio del síndrome en trabajadores del área de la salud quienes son más propensos a desarrollar este síndrome debido a la exposición constante a situaciones estresantes. En lugar de eso, se considera que incluso aquellas profesiones que no tienen contacto directo con el público pueden sufrir esta patología. Según Aparicio Reales y Hereira Pérez (2018) el Burnout es algo que puede afectar a cualquier tipo de profesión, incluyendo directivos, vendedores, etc.

Ahora bien, un sitio de trabajo es el lugar donde las personas pasan la mayor parte del día, y a medida que el trabajo requiere más demandas y responsabilidades, puede generar incertidumbre y un mayor riesgo de estrés para los trabajadores. Todos los trabajos implican situaciones en el ambiente de trabajo que pueden influir en la aparición de síntomas de burnout en los diferentes colaboradores. Esto puede actuar como una amenaza tanto física como psicológica para el rendimiento de los empleados, así lo afirman diversos estudios han demostrado que el ambiente laboral es un factor de riesgo importante para el agotamiento de los trabajadores (Khalid et al 2020).

Teniendo en cuenta lo expuesto anteriormente, el presente estudio tuvo como objetivo analizar la relación del burnout con las variables sociodemográficas y variables asociadas al ambiente laboral en trabajadores de la administración municipal, los resultados muestran ausencia de relación entre el nivel de burnout y las variables sociodemográficas (número de hijos, estrato, estado civil, sexo y nivel académico) esto implica que independientemente de las variables sociodemográficas evaluadas el burnout reportado no se altera, por lo tanto, ni lo aumentan ni lo amortiguan de forma significativa, este hallazgo difiere de lo propuesto por Rose et al (2017) quienes describe fuertes asociaciones entre fatiga y el sexo de los trabajadores siendo las mujeres quienes mayor frecuencia de síntomas presenta.

En la evaluación de burnout se evidencia un nivel de indolencia medio, por tanto se puede pensar que los colaboradores encuestados reportan actitudes de cinismo hacia su trabajo, perdiendo sensibilidad en el trato con las personas que interactúan con ellos durante el desarrollo de las actividades laborales; de igual manera, se evidencia nivel medio de Desgaste psíquico y un nivel adecuado de satisfacción personal en la realización de su labor, perciben atractivo su trabajo considerando que pueden alcanzar sus metas profesionales, estos resultados concuerdan con los reportados por Gómez-

García et al (2019) quienes describen niveles considerables en desgaste psíquico y despersonalización en los trabajadores españoles, por otro lado, los resultados muestran la necesidad de cuidar de la ilusión por el trabajo que tienen los diferentes colaboradores, ya que es uno de los componentes más importantes en el desarrollo del síndrome de burnout y con la aparición de otras patologías como depresión, presión arterial alta y enfermedades de la piel (Aronsson et al, 2017; von Känel et al 2020).

Así mismo, los resultados muestran como un ambiente de trabajo con niveles de presión se asocian con el nivel de burnout en la muestra, en efecto, el grado de urgencia que el colaborador percibe en su ambiente laboral contribuye a la aparición de síntomas de agotamiento (Teo et al, 2021), estudios en Colombia afirman que la carga laboral que sobrepasa la pactada al inicio del contrato y el exceso de tareas están altamente relacionados con el síndrome de burnout (Peña y Bayona, 2016).

Ahora bien, se logró identificar que el desgaste psíquico es el componente que más se relaciona con la presión en el lugar de trabajo; estudios al respecto afirman como una percepción de riesgo, como por ejemplo no cumplir con las metas asignadas, y la carga de trabajo aumenta la probabilidad de presentar síntomas de estrés, ansiedad y agotamiento, ya que no permite adecuados espacios de descanso (Teo et al, 2021; Maslach & Leiter, 2016).

Finalmente, los resultados del presente estudio son útiles en la construcción de planes de mejora que pueden mitigar los síntomas de burnout en la población estudiada que afectan directamente la forma cómo las personas llevan a cabo sus funciones; los participantes en riesgo medio y alto pueden estar reduciendo la energía y el tiempo que ponen en su trabajo y en este sentido

Conclusión

El nivel de burnout reportado por los colaboradores de la Administración Municipal se caracterizó por mostrar un nivel de indolencia medio, lo que genera riesgo de aparición de actitudes de cinismo e indiferencia en el trato con las personas, tanto internas como externas a su lugar de trabajo, además de esto el desgaste psíquico reportado alcanzó un nivel medio en contraste con un alto nivel de satisfacción personal en la realización de sus actividades laborales diarias.

En cuanto a la relación entre el burnout reportado y las variables sociodemográficas descritas, los resultados del presente estudio sugieren que no hay relación entre las variables, por tanto, en los trabajadores encuestados los niveles de agotamiento se presentan de manera similar en todos independientemente de su sexo, estado civil, número de hijos, estrato y nivel académico.

Ahora bien, respecto a la relación entre el burnout y las condiciones de trabajo, el presente estudio mostró cómo la presión, entendida como el grado de urgencia que el colaborador percibe en la realización de sus obligaciones o en la entrega de productos, puede influir en la aparición de síntomas de burnout, específicamente la aparición de desgaste psíquico.

En suma, el estudio realizado en los trabajadores de la administración de El Retiro, Antioquia; permitió identificar no solo el nivel de estrés laboral, sino las causas y consecuencias en la vida tanto laboral como personal de los funcionarios públicos. Así, entonces, los 68 trabajadores presentaron un nivel de síndrome de burnout medio; el cual es causado principalmente por la premura o demanda propia del trabajo; de modo que dicho estrés ha generado no solo un desgaste psíquico en los funcionarios sino un trato indiferente de parte de estos hacia el público en general.

Recomendaciones

Como recomendación para futuras investigaciones se sugiere aumentar el número de la muestra para lograr tener una visión más amplia del fenómeno, por otra parte, se recomienda realizar estudios comparativos entre colaboradores de varias empresas de diferente índole para identificar mejor cuáles serían las posibles condiciones laborales que influyen en la aparición del burnout.

Así mismo, se sugieren hacer estudios longitudinales que logren generar un mejor esquema del comportamiento de las variables estudiadas; finalmente, se sugiere alimentar el protocolo de evaluación con instrumentos diferentes a autoinforme de tal manera que se tenga una visión más amplia del constructo investigado en la muestra seleccionada.

Referencias

Abdallah, T. (2009). Prevalence and predictors of burnout among Palestinian social workers. *International Social Work*, 52(2), 223–233.

<https://doi.org/10.1177/0020872808099732>

Ahola, K., & Hakanen, J. (2014). Burnout and health. En M. P. Leiter, A. B. Bakker, & C. Maslach, *Burnout at Work, A psychological perspective* (págs. 10-31). New York: Psychology Press.

Aparicio Reales M., & Hereira Pérez K. (2018). Prevalencia del síndrome de burnout en trabaja-dores administrativos del tránsito departamental del atlántico, 2017. *Bioc*;13(1). <http://revistas.unilibre.edu.co/index.php/biociencias/article/view/2238>Open Access@Copyright: Revista Biociencias 2018.

Aronsson, G., Theorell, T., Grape, T., Hammarström, A., Hogstedt, C., Marteinsdottir, I., Skoog, I., Träskman-Bendz, L., & Hall, C. (2017). A systematic review including meta-analysis of work environment and burnout symptoms. *BMC public health*, 17(1), 264. <https://doi.org/10.1186/s12889-017-4153-7>

Clinchamps, M., Auclair, C., Prunet, D., Pfabigan, D., Lesage, F., Baker, J., Parreira, L., Mermillod, D., Gerbaud, Laurent MD., Dutheil, F. (2021) Burnout entre el personal hospitalario no sanitario, *Journal of Occupational and Environmental Medicine*. Volumen 63 - Número 1 - p e13-e20 doi: 10.1097/JOM.0000000000002072

Day, A., & Leiter, M. P. (2014). The good and bad of working relationships. En M. P. Leiter, A. B. Bakker, & C. Maslach, *Burnout alt Work, A psychological perspective* (págs. 56-79). New York: Psychology Press.

de Araújo Leite, T. I., Costa Fernandes, J. P., da Costa Araújo, F. L., de Brito Fernandes Pereira, X., de Azevedo, D. M., & Souza Lucena, E. E. (2020). Prevalence and factors associated with burnout among university professors. *Revista brasileira de medicina do trabalho : publicacao oficial da Associacao Nacional de Medicina do Trabalho-ANAMT*, 17(2), 170–179. <https://doi.org/10.5327/Z1679443520190385>

Demerouti, E. (2014). Individual strategies to prevent burnout. En M. P. Leiter, A. B. Bakker, & C. Maslach, *Burnout at work, A psychological perspective* (págs. 32-55). New York: Psychology Press.

Demerouti, E., Bakker, A. B., Nachreiner, F., & Schaufeli, W. B. (2001). The job demands-resources model of burnout. *The Journal of applied psychology*, 86(3), 499–512.

Departamento Administrativo Nacional de Estadística [DANE]. (2021). *Salud Mental en Colombia: Un análisis de efectos de la pandemia*. <https://cutt.ly/mKH2I1q>

Gómez-García, R., Alonso-Sangregorio, M., & Llamazares-Sánchez, M. L. (2019). Burnout in social workers and socio-demographic factors. *Journal of Social Work*, 146801731983788. doi:10.1177/1468017319837886

Gómez-García, R., Alonso-Sangregorio, M., & Llamazares-Sánchez, M. L. (2020). Burnout in social workers and socio-demographic factors. *Journal of Social Work*, 20(4), 463–482. <https://doi.org/10.1177/1468017319837886>

Grau, A., Flichtentrei, D., Suñer, R., Prats, M., & Braga, F. (2009). Influencia de factores personales, profesionales y transnacionales en el síndrome de burnout en personal sanitario hispanoamericano y español (2007). *Revista Española de Salud Pública*, 83(2), 215-230.

Hernández, R., Fernández-Collado, C. y Baptista, L. (2006). Metodología de la Investigación (4ta Edic). DF, México. McGraw Hill.

Hobfoll, S. E. (2001). The influence of culture, community, and the nested self in the stress process: advancing conservation of resources theory. *Applied Psychology*, 50, 337–421.

Honkonen, T., Ahola, K., Pertovaara, M., Isometsä, E., Kalimo, R., Nykyri, E., Aromaa, A., & Lönnqvist, J. (2006). The association between burnout and physical illness in the general population--results from the Finnish Health 2000 Study. *Journal of psychosomatic research*, 61(1), 59–66. <https://doi.org/10.1016/j.jpsychores.2005.10.002>

Khalid, A., Pan, F., Li, P., Wang, W., & Ghaffari, A. S. (2020). The Impact of Occupational Stress on Job Burnout Among Bank Employees in Pakistan, With Psychological Capital as a Mediator. *Frontiers in Public Health*, 7. doi:10.3389/fpubh.2019.00410

Lam, L. T., Lam, M. K., Reddy, P., & Wong, P. (2022). Factors Associated with Work-Related Burnout among Corporate Employees Amidst COVID-19 Pandemic. *International journal of environmental research and public health*, 19(3), 1295. <https://doi.org/10.3390/ijerph19031295>

Leiter, M. P., Bakker, A. B., & Maslach, C. (2014). The contemporary context of job burnout. En M. P. Leiter, A. B. Bakker, & C. Maslach, *Burnout at work, A psychological perspective* (págs. 1-9). New York: Psychology Press.

Llanque Nieto, Pablo A. (2014). Rasgos de personalidad y síndrome de Burnout en personal de salud de la unidad de quemados y cirugía plástica del "Hospital de Clínicas" de la ciudad de La Paz. *Revista de Investigacion Psicologica*, (12), 93-115.

http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2223-30322014000200006&lng=es&tlng=es.

Martínez Cárdenas, Edgar Enrique; Ramírez Mora, Juan Manuel. (2006) La corrupción en la contratación estatal colombiana una aproximación desde el neoinstitucionalismo Reflexión Política, vol. 8, núm. 15, pp. 148-162.

Maslach, C., & Leiter, M. P. (2016). Understanding the burnout experience: recent research and its implications for psychiatry. *World psychiatry : official journal of the World Psychiatric Association (WPA)*, 15(2), 103–111.
<https://doi.org/10.1002/wps.20311>

Mette, J., Robelski, S., Wirth, T., Nienhaus, A., Harth, V., & Mache, S. (2020). "Engaged, Burned Out, or Both?" A Structural Equation Model Testing Risk and Protective Factors for Social Workers in Refugee and Homeless Aid. *International journal of environmental research and public health*, 17(2), 583.
<https://doi.org/10.3390/ijerph17020583>

Ministerio de Trabajo de Colombia, Pontificia Universidad Javeriana. (2019). Síndrome de agotamiento laboral-“Burnout” Protocolo de prevención y actuación. 1.ª ed. Bogotá, D.C., Colombia: Fundación Cultural Javeriana de Artes Gráficas- JAVEGRAF.
<http://fondoriesgoslaborales.gov.co/wp-content/uploads/2018/09/10-Protocolo-prevencion-y-actuacion-burnout.pdf>

Moos R.H. (2008) Manual of Work Environment Scale. Mind Garden Inc.; Menlo Park, CA, USA.

OMS. CIE: Clasificación Internacional de enfermedades, 11.a revisión. Estandarización mundial de la información de diagnóstico en el ámbito de la salud. disponible en: <https://icd.who.int/es>

Ramos, C. A. (2015). Los paradigmas de la investigación científica. Avances en psicología, 9-17.

Rose, D. M., Seidler, A., Nübling, M., Latza, U., Brähler, E., Klein, E. M., Wiltink, J., Michal, M., Nickels, S., Wild, P. S., König, J., Claus, M., Letzel, S., & Beutel, M. E. (2017). Associations of fatigue to work-related stress, mental and physical health in an employed community sample. *BMC psychiatry*, 17(1), 167. <https://doi.org/10.1186/s12888-017-1237-y>

Rose, D. M., Seidler, A., Nübling, M., Latza, U., Brähler, E., Klein, E. M., Wiltink, J., Michal, M., Nickels, S., Wild, P. S., König, J., Claus, M., Letzel, S., & Beutel, M. E. (2017). Associations of fatigue to work-related stress, mental and physical health in an employed community sample. *BMC psychiatry*, 17(1), 167. <https://doi.org/10.1186/s12888-017-1237-y>

Saborío Morales, Lachiner, & Hidalgo Murillo, Luis Fernando. (2015). Síndrome de Burnout. *Medicina Legal de Costa Rica*, 32(1), 119-124. Retrieved March 26, 2022, from http://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-00152015000100014&lng=en&tlng=es.

Schaufeli, W. B., Taris, T. W., Bauer, G., & Hämmig, O. (2014). Bridging occupational, organizational and public health. *A critical review of the job demandsresources model: Implications for improving work and health*. Dordrecht, The Netherlands: Springer, 43-68.

Tang, X., & Li, X. (2021). Role Stress, Burnout, and Workplace Support Among Newly Recruited Social Workers. *Research on Social Work Practice*, 31(5), 529–540. <https://doi.org/10.1177/1049731520984534>

Teo, I., Chay, J., Cheung, Y. B., Sung, S. C., Tewani, K. G., Yeo, L. F., Yang, G. M., Pan, F. T., Ng, J. Y., Abu Bakar Aloweni, F., Ang, H. G., Ayre, T. C., Chai-Lim, C., Chen, R. C., Heng, A. L., Nadarajan, G. D., Ong, M. E. H., See, B., Soh, C. R., Tan, B. K. K., ... Tan, H. K. (2021). Healthcare worker stress, anxiety and burnout during the COVID-19 pandemic in Singapore: A 6-month multi-centre prospective study. *PloS one*, 16(10), e0258866. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0258866>

World Health Organization (2009). *Mental Health and Work: Impact, Issues and Good Practices*; World Health Organization: Geneva, Switzerland. Available online: www.who.int/whr/2001/en/whr01_po.pdf (accessed on 9 May 2021).

World Health Organization (2019). Burnout an “Occupational Phenomenon”: International Classification of Diseases. Available online: <https://www.who.int/news/item/28-05-2019-burn-out-an-occupational-phenomenon-international-classification-of-diseases>