



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

---

---

FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES ZARAGOZA  
CARRERA DE PSICOLOGÍA

BURNOUT EN TRABAJADORES FORMALES E INFORMALES EN  
MÉXICO

# T E S I S

QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE:

LICENCIADA EN PSICOLOGÍA

P R E S E N T A:

ANA BELEN PÉREZ JIMÉNEZ

JURADO DEL EXAMEN

DIRECTORA: DRA. FABIOLA ITZEL VILLA GEORGE

COMITÉ: MTRA. ALCANTARA CARDENAS LILIA

LIC. ESQUIVEL MORENO ARTURO

MTRA. MARTINEZ ARAIZA MARIA DEL ROSARIO

MTRA. VILLAGOMEZ GARCIA NANCY SONIA





Universidad Nacional  
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

**Biblioteca Central**



**UNAM – Dirección General de Bibliotecas**  
**Tesis Digitales**  
**Restricciones de uso**

**DERECHOS RESERVADOS ©**  
**PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL**

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

## DEDICATORIAS

A mi padres **Víctor y Martha** por brindarme su paciencia, esfuerzo, dedicación para alcanzar cada una de mis metas y seguir siendo una mejor persona.

A mis hermanos **Yessi y Pepe** por el infinito acompañamiento en los momentos difíciles y logros que hemos tenido.

A mis sobrinos **Santi y Nati** porque con su presencia y sonrisa se convierten en mi motor de vida y mi mayor felicidad.

A mis abuelitos **Ita y Margarito** por cada uno de sus cuidados, amor y consejos para cumplir mis sueños. Abuelita **Tini** por sus oraciones y el cariño que le tengo.

A mis Padrinos **Chela y Pedro** por el cariño, apoyo incondicional y acompañamiento en cada una de las etapas de mi vida.

A mis Tíos **Mario y Lulú** por ser personas importantes en mi vida y por la motivación para cumplir cada uno mis objetivos de vida.

En general a toda la **familia Pérez y Jiménez** por la atención y el apoyo que me brindaron a lo largo de estudios académicos.

A **Francisco y Gerardo** por cada una de sus valiosas aportaciones para escribir y concluir este proyecto y por su grandiosa amistad que me brindaron a lo largo de la carrera universitaria. A **Caro** por su apreciada amistad, hizo con su presencia una de las mejores experiencias de mi vida universitaria.

## **AGRADECIMIENTOS**

**Universidad Nacional Autónoma de México y la Facultad de Estudios Superiores Zaragoza**, por sentirme orgullosa de pertenecer a la máxima casa de estudios y darme la oportunidad de crecer profesionalmente y personalmente dentro de sus instalaciones.

A la **Dra. Fabiola Itzel Villa George** por demostrar interés y dedicación a la tesis y por brindarme sus conocimientos en el área de Psicología Organizacional.

A la **Mtra. Lilia Alcantara, Lic. Arturo Esquivel, Mtra. Maria del Rosario y Mtra. Nancy Villagomez** por la disposición y el tiempo que me brindaron con sus comentarios y observaciones para que este trabajo fuera óptimo.

## Índice

<b>RESUMEN</b> .....	3
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	4
<b>CAPÍTULO I</b> .....	6
<b>Marco Teórico</b> .....	6
1.1 Panorama Histórico.....	6
1.2 Delimitación conceptual .....	11
1.3 Causas que originan el síndrome de burnout .....	17
1.3.1 Personales.....	17
1.3.1.1 Rasgos de personalidad .....	17
1.3.1.2 Actitudes positivas de la personalidad .....	18
1.3.2 Sociodemográficas .....	20
1.3.2.1 Edad.....	20
1.3.2.2 Género .....	20
1.3.2.3 Estado civil.....	21
1.3.3 Organizacional .....	21
1.3.3.1 Sobrecarga de trabajo.....	24
1.3.3.2 Ambigüedad de rol.....	25
1.3.3.3 Conflicto de rol.....	26
1.3.3.4 Ausencia de apoyo social .....	27
1.3.3.4 Otros factores .....	27
1.4 Consecuencias.....	29
1.4.1 Físicas.....	30
1.4.2 Psicológicas .....	30
1.4.3 Organizacionales .....	31
1.5 Modelos explicativos del burnout.....	33
1.5.1 Comprensivos.....	35
1.5.2 Proceso .....	39
1.5.3 Modelos de Recursos y Demandas Laborales.....	41
1.6 El trabajo en México.....	44

1.6.1 Trabajo formal.....	44
1.6.2 Trabajo Informal .....	46
<b>CAPÍTULO 2</b> .....	48
<b>METODOLOGÍA</b> .....	48
2.1 Pregunta de investigación .....	48
2.2 Hipótesis .....	48
2.3 Objetivos.....	48
<b>MÉTODO</b> .....	48
2.4 Participantes.....	48
2.5 Instrumentos.....	49
2.6 Diseño .....	49
2.7 Procedimiento .....	49
<b>RESULTADOS</b> .....	50
<b>DISCUSIÓN</b> .....	58
<b>CONCLUSIÓN</b> .....	60
<b>REFERENCIAS</b> .....	62
<b>ANEXO 1</b> .....	76

## RESUMEN

El burnout es un síndrome caracterizado por agotamiento emocional, cinismo y autoeficacia profesional, causado por factores personales, sociodemográficos y organizacionales, teniendo como consecuencias malestares físicos, psicológicos y organizacionales. En el 2019 la Organización Mundial de la Salud indicó que el 75% de los trabajadores mexicanos padece estrés, lo que, coloca al país en el primer lugar a nivel mundial, en el mismo año la Encuesta Nacional de Ocupación y Empleo, reportó una tasa del 56.1% de trabajadores informales. Por lo que, el objetivo de este trabajo es analizar la diferencia en el nivel de burnout entre los trabajadores formales e informales. La muestra total fue de 372 participantes, con edades de 18 a 82 años, provenientes de la CDMX y EDOMEX. El resultado determinó que el trabajo informal manifiesta mayor cansancio emocional y mayor autoeficacia en comparación con el trabajo formal, además el nivel de autoeficacia en cargos medios es mayor en comparación con cargos operativos, con una diferencia de medias significativa.

**Palabras clave:** burnout, formales, informales, Alfa de Cronbach, MBI.

## INTRODUCCIÓN

El síndrome de burnout es uno de los fenómenos laborales más conocido e investigado desde la década de los 70, siendo Freudenberger uno de los primeros autores en reconocer el deterioro de la salud mental en las personas que trabajan en organizaciones de salud, sociales y educativas. Actualmente es un tema de gran relevancia en el ámbito laboral debido a su prevalencia en varios países, las consecuencias negativas que provoca en los trabajadores y la necesidad de las organizaciones por crear un bienestar laboral.

El burnout ha sido estudiado por diversos autores quienes lo han llamado con diferentes nombres como: síndrome de aniquilamiento, síndrome de estar quemado, síndrome de desmoralización o síndrome de agotamiento emocional o profesional (Lazarus, 2000). Por su parte la OMS (2020) reconoce el síndrome como: una enfermedad laboral que provoca un deterioro en la salud física y mental de los individuos. Sin embargo, una de las autoras que ha estudiado durante más tiempo el burnout es Maslach (1981) quien inicialmente lo describe como una forma inadecuada de afrontar el estrés crónico, cuyos rasgos principales son: el agotamiento emocional, la despersonalización y la disminución del desempeño personal. Posteriormente Maslach, Jackson y Leiter (1996) conceptualizan como *“Una crisis en relación con el propio trabajo, sin que signifique necesariamente una crisis de las relaciones con las personas en el trabajo”* (p.40). Proponiendo las dimensiones de agotamiento emocional, cinismo y autoeficacia profesional.

El burnout presenta un impacto a nivel mundial. Según la Organización Internacional del Trabajo (2016) países de América Latina como Argentina, revela que el 26% de trabajadores presenta carga mental. Colombia, reportó que el 25% de los hombres y un poco más del 28% de las mujeres calificaron su nivel de estrés de 7 a 10, en una escala hasta los 10 puntos. En cuanto a Brasil comunicó que el 14% de las prestaciones sanitarias anuales eran debidas a enfermedades mentales.

En cuanto a los países Asiáticos la Encuesta sobre el Estrés y el Bienestar (2014) denominó que en Japón el 32.4% de los trabajadores presentan un grave cuadro de ansiedad, preocupación y estrés durante el año anterior. En Corea el estrés relacionado con el trabajo



afectó al 18.4% de los hombres y al 15.1% de las mujeres trabajadoras, y estuvo relacionado en gran medida por los horarios y las exigencias del trabajo.

En cuanto a México la Organización Mundial de la Salud (2019) reveló que el 75% de los mexicanos padece estrés, lo que coloca al país en el primer lugar a nivel mundial en esta categoría; le siguen China con 73% y Estados Unidos con 59%. México puntúa en primer lugar debido a que el 85% de las organizaciones en el país no cuentan con las condiciones adecuadas para el desempeño de sus trabajadores y no cuidan el talento humano, lo que ocasiona estrés, adicción al trabajo, el síndrome burnout y acoso laboral (UNAM, 2018). Además, registra jornadas laborales más extensas en comparación con otros países de América Latina, trabajando 2 mil 257 horas en promedio, por encima de la media internacional (mil 759 horas al año) (OCDE, 2016).

Ahora bien, los empleos que presentan un mayor índice de burnout en la Ciudad de México son los trabajadores de la salud con un 69.1%, seguidos por los docentes universitarios (60%) y los agentes de tránsito (55.3%) (Beltran, Moreno y Salazar, 2015). Por su parte la Secretaría del Trabajo y Previsión Social (2016) señaló que los trabajos con mayor índice de estrés, son los policías con un 51.7%, médicos y enfermeras con un 51.1% los profesionales de prensa escrita (49.9%) los altos ejecutivos de empresa (48.5%) y taxistas (48.2%). En cuanto al Estado de México, se reportó que las profesiones más propensas a sufrir estrés son: personal sanitario, meseros, profesores, contadores, personal administrativo y vendedores (Secretaría de Salud, 2016).

Dicho problema genera varias consecuencias desfavorables tanto para el individuo, la organización y la economía del país. En cuanto a las consecuencias individuales, las personas pueden tener problemas de salud como alteraciones cardiovasculares, insomnio, mareos, ansiedad, depresión, gastritis; mientras que las consecuencias a nivel organización son: baja productividad, incremento de accidentes de trabajo, niveles altos de ausentismo, abandono del trabajo y pérdidas económicas (Gil-Monte, 2005).

En relación con la economía, en México se estimó el costo asociado a las pérdidas de productividad, por lo que se observó que el valor monetario de las horas perdidas por burnout es equivalente a 0.24 % del Producto Interno Bruto, la estimación baja ubica este monto en 0.14% del PIB, en tanto a la alta en 0.36%, es decir, que las pérdidas asociadas al burnout

representa el 0.24% del PIB nacional, lo que representa más que el presupuesto anual de grandes instituciones nacionales como es el Instituto de Seguro Social del Servicio de los Trabajadores del Estado (ISSSTE) o que presupuestos de universidades públicas (García, Gutiérrez y Ruiseñor, 2008).

Debido a esta problemática la Ley Federal del Trabajo (2018) agregó el apartado NOM-035 Factores de Riesgo Psicosocial en el Trabajo, estableciendo elementos para identificar, analizar y prevenir los factores de riesgo psicosocial, señalando como aquellos trastornos, de ansiedad, no orgánicos del ciclo de sueño- vigilia y estrés grave, provocados por el puesto de trabajo, la jornada laboral y la exposición de eventos traumáticos. Dicha ley entró en vigor en octubre del 2019.

México cuenta con varias investigaciones sobre el tema, Juárez, Alvaro, Camacho y Plasencia (2014) encontraron que las investigaciones sobre el burnout se centran en médicos y enfermeras con el 19.3% y 17.9% respectivamente, así como en docentes con un 11.25%. Sin embargo, no se cuenta con investigaciones que midan el nivel de prevalencia en trabajadores formales e informales. Es por ello que el presente trabajo estudia la diferencia de los niveles de burnout entre los trabajadores formales e informales.

De esta manera se expone el panorama histórico donde se aborda el proceso de investigación; la definición del concepto de burnout; las causas que originan el síndrome de burnout a nivel personal, sociodemográfica y organizacional; las consecuencias que contrae dicha enfermedad, tanto físicas, psicológicas como organizacionales, además se brinda una explicación de los modelos. Se analiza el panorama de los trabajadores formales e informales en México. Concluyendo que los trabajadores informales presentan mayor burnout en comparación con los trabajadores formales.

## **CAPÍTULO I**

### **Marco Teórico**

#### **1.1 Panorama Histórico**

Herbert Freudenberger, es considerado el primer autor en hablar de burnout en 1974, donde prestaba servicios voluntarios en la clínica de toxicómanos. El psiquiatra se percató

que el personal voluntario que llegaba con mucho entusiasmo, energía y deseos de cambiar la realidad, conforme pasaba el tiempo se mostraban desmotivados, con poco ánimo, con actitudes negativas hacia los usuarios y con tendencias a evitarlos. Lo que comprobó que el servicio prestado origina el agotamiento y el cansancio emocional (López, 2017).

Poco tiempo después, Cristina Maslach en el año 1976, examinó la relevancia de estudiar las emociones que conlleva el burnout en los profesionales de servicio como son: el área de medicina, enfermería y trabajo social. Como resultado concluyó que la tensión laboral es una variable significativa en el proceso de estrés y agotamiento, lo que provoca diversos cambios conductuales y emocionales, que ocasionan una incapacidad para ejercer su profesión (López, 2017).

De estos autores surgen dos perspectivas. La primera, que corresponde a la perspectiva clínica, considerando al burnout como un estado consecuente del estrés laboral. La segunda es de carácter psicosocial, donde señala que las dimensiones del burnout (agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal) no aparecen como respuesta a un estrés determinado, sino que emergen en una secuencia de tiempo, como un proceso continuo, cuyos síntomas no siempre son fácilmente reconocibles y con frecuencia suelen confundirse con manifestaciones habituales del estrés en diversos contextos de vida (Maslach, Schaufeli, & Leiter, 2001). Sin embargo, ambas perspectivas coinciden que la persona con síndrome de burnout presenta un estado de profunda frustración, total desinterés en la actividad laboral o académica y desarrolla frecuentemente conductas de evitación y escape como únicas estrategias de afrontamiento (Barría, 2002).

Por consecuencia la historia de la investigación del desarrollo del síndrome de burnout se sitúa en cuatro etapas, con características, objetivos y metodologías propias, según Caballero, Hederich y Palacio (2010). La primera etapa pertenece a la perspectiva clínica, cuya principal característica fue de carácter exploratorio, con el fin de describir el fenómeno. En esta etapa se demostró que las personas que padecen este síndrome trabajan en servicios humanos y en el cuidado de la salud. Muchos de estos profesionales, que tenían como objetivo brindar servicios a las personas necesitadas, desarrollaban actitudes frías, distantes, desinteresadas y apáticas hacia sus pacientes.

De este modo, los primeros estudios empíricos fueron realizados por Maslach (1976), identificando que estos profesionales presentaban dos dimensiones: estados de agotamiento

emocional y despersonalización. Por lo que se llegó a la conclusión de definir al síndrome como un estado de estrés crónico producido por el contacto de los profesionales de la salud con los clientes, y que lleva al agotamiento y al distanciamiento emocional de las personas y su trabajo, acompañado con dudas acerca la capacidad para realizarlo. Para 1978, se extendió el estudio del burnout hacia otras profesiones y simultáneamente, se incluyó una tercera dimensión: la falta de realización personal. En la actualidad, estas dimensiones (agotamiento, cinismo y falta de realización personal) aún son consideradas en la definición del síndrome y se incluyen en los instrumentos que lo evalúan, tales como el MBI-HSS (Maslach y Jackson, 1981).

Una segunda etapa de la investigación sobre el síndrome de burnout inicia en los años 80, con una perspectiva de tipo psicosocial, en la cual se considera al síndrome como un proceso que se desarrolla por la interacción de características del entorno laboral y del orden personal. De este modo surge el libro Burnout: etapas de la desilusión en las profesiones de ayuda por los autores Edelwich y Brodsky (1980) donde indicaron que los profesionales de ayuda presentan una pérdida progresiva de energía, esto es gracias a las condiciones de trabajo. Proponiendo cuatro fases por las que pasa todo individuo:

1. Entusiasmo, caracterizado por elevadas aspiraciones, energía excesiva y carencia de la noción de peligro
2. Estancamiento, que surge tras no cumplirse las expectativas originales, por lo que empieza a aparecer la frustración
3. Frustración, en la que comienzan a surgir problemas emocionales, físicos y conductuales, es el núcleo central del síndrome
4. Apatía, que sufre el individuo y que constituye el mecanismo de defensa ante la frustración.

Por otro lado Chernissen en 1980, señaló que el síndrome de burnout puede atribuirse como consecuencia de una sensación ineficaz personal. Y se desarrolla en tres fases: La primera existe un desbalance entre las demandas y los recursos. En la segunda consigue un estado de tensión psicofísico acompañado de reacciones psicosomáticas y finalmente en la tercera se producen ciertos cambios conductuales. Otra investigación realizada por Pines, Aronson y Kafry (1981) sugiere que el síndrome se debe a un agotamiento físico, emocional

y mental, esto se debe a que la persona se encuentra involucrada durante largos periodos de tiempo ante situaciones que le afectan emocionalmente.

Continuando con la segunda etapa de la investigación Maslach (1981) diseñó una escala para evaluar los aspectos principales del síndrome de burnout en profesionales de servicios humanos, dicho instrumento logra una mejor comprensión y medición de las variables personales, sociales e institucionales que promueven o reducen el agotamiento. Por lo que el instrumento cuenta con tres subescalas:

1. Agotamiento o cansancio emocional: El individuo que lo experimenta se encuentra emocionalmente agotado, debido al contacto diario con personas a las que hay que atender y sentimiento de no poder dar más de sí mismo en el ámbito afectivo.

2. Despersonalización: Se desarrollan actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabaja, se les ve de manera deshumanizada, debido a la falta de afecto. Esto puede llegar a culpabilizar a las personas de sus propios problemas.

3. Falta de realización personal: Surge una tendencia a evaluarse negativamente especialmente en torno a las propias habilidades laborales y a su relación con las personas que atiende.

Por otro lado, Harrison (1983) con base en el “Modelo de Competencia Social” analiza la importancia de los aspectos motivacionales en el proceso de desgaste profesional, centrándose en la motivación para la ayuda. El conseguir objetivos profesionales está relacionado con factores de ayuda o factores barrera, relacionados a su vez con los sentimientos de competencia y facilitando el desarrollo del síndrome. La existencia de objetivos realistas o utópicos, el nivel de ajuste entre los valores del sujeto y de la organización, la capacitación profesional, la existencia y la autonomía en la toma de decisiones, la ambigüedad de rol, la disponibilidad de recursos, la retroalimentación recibida en el trabajo y la sobrecarga laboral. Son algunas de las principales variables psicosociales del trabajo que pueden actuar como factor de ayuda o factor barrera.

Así pues, en los años 90, la lista de profesionales estudiados se extendió al personal militar, administrativos, entrenadores, personal de justicia, tecnólogos de computadores, asesores, directivos, mandos intermedios, deportistas y amas de casa (Gil-Montes & Peiró, 2000). Esto fue posible gracias a la adaptación del MBI a diferentes profesiones, dando origen al MBI-GS, cuestionario en el que, además, se reemplazó la dimensión de

despersonalización por “cinismo”, cuyo carácter era más genérico. Este cambio contribuyó a una reconceptualización del síndrome como una crisis general en la relación de la persona con su trabajo. Esta perspectiva se mantiene vigente y ha alcanzado mayor desarrollo (Moreno, Bustos, Matallana y Miralles 1997).

Dentro de esta perspectiva psicosocial otra aportación importante la hacen Buunk y Schaufeli (1993) quienes desarrollan el “Modelo de Comparación Social”, donde el desgaste profesional se origina en las percepciones de falta de equidad o falta de ganancia que desarrollan los individuos, a partir de la comparación social que se da en las relaciones interpersonales con los usuarios. Las expectativas previas de equidad o ganancia son determinantes para desarrollar o no el síndrome de burnout, en esta propuesta los profesionales de los servicios de ayuda establecen relaciones de intercambio (ayuda, aprecio, gratitud, reconocimiento, etc.) con los receptores de su trabajo, con los compañeros, los supervisores y con la organización; con base a esto, las expectativas de equidad o ganancia sobre esos intercambios juegan un papel importante. Cuando de manera continua los sujetos perciben que aportan más de lo que reciben a cambio de su implicación personal y de su esfuerzo, sin ser capaces de resolver adecuadamente esa situación, desarrollan sentimientos de desgaste profesional.

La tercera etapa de la investigación está caracterizada por la ampliación de la población afectada por el síndrome, hasta considerar a los estudiantes en sus procesos académicos. Es aquí donde inicia la definición del síndrome del burnout académico. En esta línea de investigación se distinguen dos vertientes: la primera corresponde al estudio del síndrome en alumnos universitarios de carreras de medicina y enfermería, y la segunda, que corresponde a estudiantes de diferentes carreras (Caballero, Hederich y Palacio, 2010).

La última y cuarta etapa en la investigación sobre el síndrome de burnout, se ha centrado en estudiar su opuesto, es decir, el engagement. Esta etapa se ha tomado como base la psicología positiva, que se preocupa por el buen funcionamiento y las fortalezas del individuo frente a los eventos de estrés, superando los enfoques preocupados por estudiar el déficit y la patología. Desde este punto de vista, surge el concepto de engagement, al que se le asocia con el término de “vinculación psicológica” (Salanova & Llorens, 2008), el cual, se considera como un *“estado psicológico positivo caracterizado por vigor, dedicación y*

*absorción frente a los estudios”* (Schaufeli, Martínez, Marques Pinto, Salanova y Bakker, 2002, p.40).

## 1.2 Delimitación conceptual

El concepto de desgaste profesional viene del anglicismo “Burnout” el cual se traduce como quemarse, apagarse, fundirse, o consumirse. Sin embargo, es un término que se ha definido como agotamiento por su utilización en el contexto laboral, ya que, lo han utilizado de manera metafórica para describir una situación de agotamiento después de un periodo de esfuerzo y dedicación con altas demandas emocionales (Villa, 2010).

Para que naciera el concepto, se tuvo que realizar diversas observaciones científicas con el objetivo de definir y crear un modelo que presentará los síntomas, este proceso obtuvo dos perspectivas diferentes. La primera pertenece al área clínica, aquí la atención se centra en los síntomas de agotamiento y en temas de salud mental. La segunda perspectiva pertenece al aspecto social, donde la atención se centra en la relación entre los proveedores de servicios y los receptores de éstos; y en el contexto situacional de las ocupaciones de servicios, además lo considera como un proceso que se desarrolla por la interacción de características del entorno laboral y de orden personal, con manifestaciones bien diferenciadas en distintas etapas (Carlin y Garcés de los Fayos Ruiz, 2010).

Los autores que conceptualizan al burnout desde la perspectiva clínica son los siguientes:

Freudenberger (1974) define burnout como una sensación de fracaso y una existencia agotada o gastada que resultaba de una sobrecarga por exigencias de energías, recursos personales o fuerza espiritual del trabajador. Para Pines y Kafry (1978) es una experiencia general de agotamiento físico, emocional y actitudinal. Por otro lado, Spaniol y Caputo (1979) definieron como un síndrome derivado de la falta de capacidad para afrontar las demandas laborales o personales. Por su parte, Freudenberger (1980) describe como un estado de fatiga o frustración causada por la percepción de no producir una recompensa deseada. Pines, Aronson y Kafry (1981) lo asemejan a un estado de agotamiento físico, emocional y mental causado por estar implicada la persona durante largos periodos de tiempo en situaciones que le afectan emocionalmente.

En comparación se encuentran los autores que definen al burnout desde la perspectiva social como lo son:

Edelwich y Brodsky (1980) lo conceptualizan como una pérdida progresiva del idealismo, de la energía y del deseo de alcanzar metas, como resultados de las condiciones de su trabajo. Cherniss (1980) lo muestra como un proceso transaccional de estrés y tensión en el trabajo, en el que destacan tres momentos:

1. Desequilibrio entre demandas en el trabajo y recursos individuales (estrés)
2. Respuesta emocional a corto plazo, ante el anterior desequilibrio, caracterizada por ansiedad, tensión, fatiga y agotamiento,
3. Cambios en actitudes y conductas (afrentamiento defensivo).

Maslach y Jackson (1981) más tarde lo definieron como respuesta al estrés laboral crónico que conlleva la vivencia de encontrarse emocionalmente agotado, el desarrollo de actividades y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabaja (actividades de despersonalización) y la aparición de procesos de devaluación del propio rol profesional. Entienden que el burnout se configura como un síndrome tridimensional caracterizado por: a) agotamiento emocional, b) despersonalización y c) reducida realización personal.

Brill (1984) define y describe el síndrome como un estado disfuncional y disfórico relacionado con el trabajo, en una persona que no padece otra alteración psicopatológica mayor, en un puesto de trabajo en el que antes ha funcionado bien, tanto a nivel de rendimientos objetivos como de satisfacción personal, y que luego ya no puede conseguirlo de nuevo, si no es por una intervención externa de ayuda, o por un reajuste laboral: y que está en relación con las expectativas previas. Además, el autor afirma que el síndrome puede darse en cualquier profesión y no solo en las que tienen un trato directo con el usuario receptor del servicio.

Shirom (1989) lo define como consecuencia de la alteración de los esfuerzos de afrontamiento, de manera que al descender los recursos personales aumenta el síndrome, por lo que la variable de afrontamiento sería determinante en la comprensión del burnout. Por otra parte Burke y Richardsen (1993) proponen un proceso que ocurre a nivel individual como una experiencia psicológica envuelta de sensaciones, actitudes, motivos y expectativas. Además mencionan que es una experiencia negativa que da lugar a problemas de inconformidad.



Gil-Monte y Peiró (1997) propone que es una respuesta al estrés laboral crónico y una experiencia subjetiva interna que agrupa sentimientos, cogniciones y actitudes, y que además presenta una apariencia negativa para el sujeto, ya que implica alteraciones, problemas y disfunciones psicofisiológicas con consecuencias nocivas para la persona y para la institución.

Gil-Monte y Peiró (2000) consideran el síndrome de burnout como un proceso en el que intervienen componentes cognitivo-aptitudinales (baja realización personal en el trabajo), emocionales (agotamiento emocional) y actitudinales (despersonalización). Peris (2002) enfatiza un trastorno caracterizado por la sobrecarga, y/o desestructura de tareas cognitivas por encima del límite de la capacidad humana. Cuando el estrés laboral sobrepasa las capacidades del individuo a la hora de afrontarlas, puede llegar un periodo de agotamiento extremo que impida realizar las tareas asignadas de un modo correcto. Además del bajo rendimiento ocurre un agotamiento emocional, un aumento del sentimiento de despersonalización o cinismo y baja el sentimiento de eficacia profesional, se denominaría síndrome de burnout, “estar quemado” o “desgaste psíquico”.

Shirom (2003) conceptualiza el fenómeno del burnout como una reacción afectiva a un estrés prolongado cuyo aspecto central se identifica con la pérdida progresiva de energía. El desgaste de dichos recursos energéticos se refleja a través del agotamiento emocional, la fatiga física y el cansancio cognitivo. Más adelante, Shirom (2009) entiende que el burnout es una variable que muestra las experiencias relacionadas con el estrés desde el punto de vista organizacional. Posteriormente, Shirom (2011) circunscribe el fenómeno a un problema habitual en las economías de mercado, reclamando una intervención preventiva y posiciones claras en la política pública.

El síndrome de quemarse por el trabajo o burnout es una respuesta al estrés laboral crónico, se trata de una experiencia subjetiva de carácter negativo, compuesto por condiciones emociones y actitudes negativas hacia el trabajo y la persona con la que se relaciona, como consecuencia de esta respuesta, aparece una serie de disfunciones conductuales psicológicas y fisiológicas que van a tener repercusiones nocivas para la persona y para la organización (Gil- Monte, 2005).

Según Aranda (2006) la palabra burnout es un término anglosajón que significa estar quemado, desgastado, exhausto, donde se pierde la ilusión por el trabajo. Maslach y Leiter

(2008) relacionan el burnout especialmente con las características del trabajo, incluyendo alto volumen de trabajo, conflicto y ambigüedad de rol, baja previsibilidad, falta de participación y apoyo social, y experiencia de injusticia.

Debido a la amplia gama de conceptos, en la Tabla 1 se muestran las principales definiciones de algunos autores, así como el año de publicación.

**Tabla 1.**  
*Principales aportaciones conceptuales al burnout*

<b>Autores</b>	<b>Definiciones</b>
Freudenbergue r (1974)	Una sensación de agotamiento, decepción y pérdida de interés derivado de una sobrecarga por exigencias de energía, recursos personales o fuerza espiritual del empleado.
Edelwich y Brodsky (1980)	Pérdida progresiva del idealismo, energía y razones en las profesiones de ayuda, como consecuencia de las condiciones laborales.
Cherniss (1980)	Proceso transaccional de estrés y tensión laboral.
Maslach y Jackson (1981)	Síndrome de Agotamiento Emocional, Despersonalización y baja Realización Personal, cuya manifestación ocurre entre individuos que trabajan con personas
Brill (1984)	<i>“Estado disfuncional y disfórico relacionado con el trabajo, en donde el sujeto no padece otra alteración psicopatológica mayor que (a) ha desarrollado su puesto de trabajo a un desempeño y unos niveles afectivos adecuados a ese mismo contexto laboral; (b) no recuperará los niveles previos sin ayuda externa o una nueva disposición ambiental” (p. 12)</i>
Pines y Aronson (1988)	Un estado caracterizado por agotamiento físico, emocional y mental como resultado de la exposición a experiencias estresantes.
Schaufeli y Buunk (1996)	Un proceso multidimensional que se caracteriza por un comportamiento negativo dentro de la organización, perjudicando no sólo al individuo que lo sufre, sino también a ésta
Schaufeli y Enzmann (1998)	<i>“estado mental, persistente, negativo y relacionado con el trabajo, en individuos ‘normales’ que se caracteriza principalmente por agotamiento, que se acompaña de malestar, un sentimiento de reducida competencia y motivación y el desarrollo de actitudes disfuncionales en el trabajo” (p. 36)</i>
Gil-Monte y Peiró (1999)	Respuesta laboral crónica en donde el individuo desarrolla aspectos asociados al fracaso profesional, agotamiento emocional y actitudes negativas hacia terceros.

---

Shirom (2003) Una reacción afectiva a un estrés prolongado cuyo aspecto central se identifica con la pérdida progresiva de energía

*Nota:* Tomado de *Principales aportaciones conceptuales al Burnout*. Por López, A. (2017). *El Síndrome de Burnout: Antecedentes y consecuentes organizacionales en el ámbito de la sanidad pública gallega*. Recuperado: [http://www.investigobiblioteca.uvigo.es/xmlui/bitstream/handle/11093/791/sindrome\\_burnout\\_antecedentes\\_consecuentes\\_organizacionales\\_sanidad\\_gallega\\_analia.pdf?sequence=1](http://www.investigobiblioteca.uvigo.es/xmlui/bitstream/handle/11093/791/sindrome_burnout_antecedentes_consecuentes_organizacionales_sanidad_gallega_analia.pdf?sequence=1)

Como se muestra anteriormente existen varias definiciones sobre burnout, sin embargo, la versión más aceptada, completa y la que se utilizará en el presente trabajo será la que proporciona por Maslach, Jackson y Leiter (1996) conceptualizan como “*Una crisis en relación con el propio trabajo, sin que signifique necesariamente una crisis de las relaciones con las personas en el trabajo*” (p.40). Proponiendo las dimensiones de cansancio emocional, cinismo y autoeficacia profesional.

Ahora bien para tener más claro dicho concepto se analizará cada una de las dimensiones.

Como primer punto se plantea que la crisis que es un estado temporal de trastorno y desorganización, fundamentalmente caracterizado por una falta de habilidades personales para afrontar una situación con los mecanismos habituales de solución de problemas y por el potencial para obtener un resultado radicalmente positivo o negativo. (Slaikeu, 1990).

Una vez aclarado este punto se detalla las dimensiones de burnout según Maslach y Jackson (1996).

*Agotamiento Emocional:* es una pérdida progresiva de energía, los individuos sienten cansancio y fatiga; en este punto los trabajadores sienten que ya no pueden dar más de sí mismos a nivel efectivo. Es una situación de agotamiento de la energía o de los recursos emocionales propios, es una experiencia de estar emocionalmente agotado por haber mantenido un contacto cotidiano con personas a las que hay que atender como objeto de trabajo.

*Cinismo:* refleja la indiferencia y el distanciamiento frente al trabajo que se está ejecutando. Corresponde con el fracaso en el manejo de los problemas de adaptación al trabajo y a la tarea que se ejecuta.

*Autoeficacia Profesional*: son respuestas negativas hacia el trabajo. Es la tendencia de los trabajadores a evaluarse negativamente y de forma especial, esa evaluación negativa afecta a la habilidad en la realización del trabajo.

Posteriormente Maslach (2009) indica que es un síndrome psicológico resultado de una respuesta prolongada a los estresores interpersonales crónicos en el trabajo y tiende a ser bastante estable con el tiempo. Además, añade que no es una dificultad de las personas, sino resultado del ambiente social en el cual trabajan siendo la estructura y el funcionamiento del lugar de trabajo el que delimita la forma en la cual las personas interactúan y realizan sus trabajos, es decir, cuando se presenta condiciones laborales en las cuales no se reconoce el lado humano del trabajo, se genera una brecha muy amplia entre la naturaleza del trabajo y la de las personas, lo cual ocasiona un mayor riesgo de desarrollo del burnout (Díaz y Gómez, 2016).

### 1.3 Causas que originan el síndrome de burnout

El desarrollo del síndrome de burnout se produce de forma progresiva y sus manifestaciones son diferentes para cada persona, sin embargo, algunos autores han tratado de generalizar las causas, clasificándolas en factores personales (rasgos de personalidad y actitudes personales), sociodemográficas (edad, género y estado civil) y organizacionales (sobre carga de trabajo, ambigüedad de rol, conflicto de rol y ausencia de apoyo social) dichos factores se unen progresivamente para dar pauta al síndrome de burnout.

#### 1.3.1 Personales

##### 1.3.1.1 Rasgos de personalidad

El desarrollo de investigaciones previas han estudiado las personalidades con mayor riesgo de sufrir síndrome de burnout, por lo que, se ha encontrado que las personas que mantienen bajos niveles de resistencia, es decir, poca participación de actividades diarias, escaso control sobre soluciones de problemas y oposición a cambios, tienen mayores niveles de burnout, en especial en la dimensión de agotamiento emocional (Siegrist, 1996).

Otro rasgo es la depresión, aunque estos dos conceptos son diferentes, pueden presentar semejanza en la sintomatología como: tristeza, vacío o indiferencia. Por lo que, se pueden encontrar personas con predisposición depresiva (historial personal y familiares depresivos) aumenta la probabilidad de padecer síndrome de burnout (Nyklicek y Pop, 2005). Del mismo modo, Siegrist (1996) menciona que una alta tensión ocupacional está asociada con mayor ocurrencia de burnout, síntomas depresivos y trastornos por depresión, en comparación con una baja tensión ocupacional.

Por otro lado, Schaufeli y Enzmann (1998) mencionan que intervienen un patrón de procesamientos emocionales y cognitivos basados en cuatro principios psicológicos: 1) sentido; 2) reciprocidad; 3) procesos inconscientes; y 4) personalidad. El principio de sentido, describe que el síndrome de burnout aparece cuando las motivaciones personales y profesionales, que corresponden con la propia identidad profesional y/o vocacional y con las expectativas, se prohíben. El segundo principio explica que la falta de reciprocidad percibida entre el esfuerzo aportado y la recompensa o resultado recibido causa burnout. El tercer principio (procesos inconscientes), describe que el mecanismo inconsciente como la negación o la supresión pueden actuar como facilitadores del burnout. El último principio que se denomina la personalidad, donde expone que las características estables de la persona, como la necesidad de comparación, aprobación social y el contagio emocional pueden actuar como agentes facilitadores del burnout

#### 1.3.1.2 Actitudes positivas de la personalidad

El modelo de los cinco factores, propone analizar diferentes dimensiones que permitan evaluar la personalidad, estos factores son: extroversión, amigabilidad, el neuroticismo o inestabilidad emocional, conciencia y la apertura mental o experiencia

El primer factor es la extroversión que se caracteriza por ser una persona sociable, participativa, asertiva, conversadora, activa y manifiesta emociones positivas (Bui, Hodgeet, Shackelford y Acsell, 2011). Sin embargo, Buhler y Land (2003) encontraron que la extroversión puede causar cansancio emocional y despersonalización, a pesar que la literatura ha mostrado que la extroversión es un factor protector de la salud mental.

Otro factor es la amigabilidad, esta muestra sentimientos positivos como son: la calidez, amabilidad, bondad y empatía (Bui et al., 2011). Los empleados que son agradables o muestran reacciones positivas en las interacciones sociales, están propensos a sufrir burnout, en especial en las dimensiones de agotamiento emocional y despersonalización (Alarcon, Eschleman y Bowling, 2009). De igual manera Piedmont (1993) encontró en un estudio longitudinal la relación significativa entre el síndrome de burnout y amigabilidad dando como resultado que el 42% de la población presentaba agotamiento emocional.

El siguiente factor es el neuroticismo, que se caracteriza por ser personas emocionalmente inestables, son tímidos, presentan vergüenza, vulnerabilidad, inseguridad y tienen inclinación por la angustia. Así pues, Siegrist (1996) sugiere que las personas con neuroticismo son propensas a estrés psicológico. En esa misma línea los resultados de Wilson y Mutero (1989) señalan que el neuroticismo se muestra como un predictor significativo del estrés y el burnout en profesores.

De igual manera, las personas que presentan altos niveles de conciencia, es decir, individuos que están inclinados a tener confianza, voluntad, son cuidadosos, minuciosos, responsables y perseverantes, están sujetos a adquirir síndrome de burnout (Bakker y Demerouti, 2007). Además Siegrist (1996) menciona que la personalidad tipo A (competencia, presión horaria, hostilidad y necesidad excesiva de control) está asociada a la dimensión del agotamiento de burnout.

Por último la apertura a la experiencia, se asocia a personas que presentan aspectos relativos a la inteligencia, amplitud de intereses y creatividad (Bui et al., 2011). Esto se asocia a rasgos de personalidad positiva, sin embargo, presenta altos niveles de padecer despersonalización (Kim, Shin y Umbreit, 2007).

Sin duda alguna los rasgos de personalidad representan un factor importante para reconocer las causas del burnout, sin embargo, también se han realizado estudios sobre las actitudes personales, en particular a las expectativas, ya que, se ha encontrado que las personas que llegan al trabajo con grandes aspiraciones, ya sea que se consideran idealistas, perfeccionistas o poco realistas son un factor clave de padecer burnout. (Ahola, Honkonen, Kivimaki, Virtanen, Isimetsa, Aromaa y Lonnqvist, 2006).

### 1.3.2 Sociodemográficas

Las variables sociodemográficas como la edad, el género y estado civil, son un factor poco consistente a la hora de predecir el síndrome de burnout, sin embargo, se deben tomar en cuenta, ya que, algunos estudios muestran resultados de correlación significativa entre dichas variables y el síndrome de burnout.

#### 1.3.2.1 Edad

Maslach, Schaufeli, Leiter (2001) menciona que la edad, es la característica demográfica de mayor asociación con el burnout, ya que, la prevalencia del síndrome es significativamente mayor en empleados jóvenes, que en los mayores de 30 a 40 años.

Haciendo alusión a lo anterior, autores como Hamama (2012) defienden la relación entre la edad y el burnout, esto debido a que las personas experimentan menores niveles de burnout a medida que aumenta su edad. No es el único autor que hace alusión a ello, también se encuentra, Schaufeli y Enzmann (1998) donde destacan que el desarrollo de los síntomas del síndrome de burnout están presentes en empleados jóvenes, esto se debe a circunstancias como el choque con la realidad, el efecto del trabajador sano o poco éxito en la socialización. Además Esteras, Chorot y Sandín (2018) mencionan que el burnout se manifiesta más en trabajadores más jóvenes, argumentando que los años de experiencia y la madurez que dan los años, contribuyen de manera significativa a afrontar con mayor eficacia las tensiones laborales.

#### 1.3.2.2 Género

Dicha variable no se localiza como un predictor sólido del burnout. Esto se debe a que algunos autores proponen que los datos no demuestran el impacto del género sobre las dimensiones del burnout (Cebrià, Segura, Corbella, Sos, Comas, García, Rodríguez, Pardo, y Pérez, 2001). Por el contrario, Maslach (2009) indica que el agotamiento emocional tiende a ser más común entre mujeres, mientras que la despersonalización representa una alta probabilidad de encontrarse en el género masculino. En esta misma línea Purvanova y Muros (2010) realizaron una revisión de 183 trabajos y concluyeron que las mujeres presentan una tendencia alta en la dimensión del agotamiento emocional, mientras que los hombres lo hacen en la dimensión de despersonalización.



Sin embargo, otros estudios ponen en cuestión la prevalencia en mujeres de padecer el síndrome, ya que, estos estudios confirman que los hombres perciben de manera más amenazante su entorno laboral y en consecuencia, manifiestan mayores niveles en las dimensiones despersonalización y falta de realización, presentando mayor prevalencia en hombres (León, 2013). Los motivos de estas diferencias pueden ser por los estereotipos establecidos en el rol de género y por la confusión entre el sexo y las ocupaciones (Maslach et al., 2001).

### 1.3.2.3 Estado civil

Schaufeli y Buunk (2003) muestran que las personas solteras (especialmente hombres), parecen estar más expuestas de padecer síndrome de burnout en las dimensiones de cansancio emocional y despersonalización, esto se debe a que cuentan con poco apoyo al momento de sufrir estrés, puesto que los individuos lo emplean como herramienta de protección frente al burnout. Sin embargo, no todos los autores consideran que existan relaciones estadísticamente significativas entre ambas variables (Hamama, 2012).

### 1.3.3 Organizacional

Sin duda alguna el síndrome de burnout es una experiencia individual, no obstante, es un fenómeno que se desarrolla dentro de una organización, esto se debe a diferentes factores negativos. Cordes y Dougherty (1993) clasifican tres factores que son:

1. El puesto de trabajo: se refiere a la relación que mantienen los empleados con los clientes en cualquier sector profesional.
2. El rol: engloba la sobrecarga, el conflicto y la ambigüedad de rol.
3. Organizacional: agrupando al contexto laboral, las recompensas y los castigos.

Por su parte Gil-Monte y Peiro (1997) propone que las causas del burnout están relacionadas con la sobrecarga laboral, oportunidades de desarrollo, ambigüedad de rol, conflicto de rol, falta de apoyo social percibido. Más tarde clasifica cuatro categorías: entorno de la organización, sistema físico tecnológico de la organización y sistema social-interpersonal de la organización (Gil-Monte (2005).

Por otra parte, Maslach et al. (2001) proponen un modelo teórico con el propósito de unificar las variables causales individuales y organizacionales, a través de seis áreas representativas tales como la carga de trabajo, el control, las recompensas, la comunidad, la equidad y los valores. De este modo, los desequilibrios que se manifiestan entre los sujetos y el contexto laboral, independientemente de las características específicas de la ocupación, generan sentimientos negativos hacia la organización, que a su vez generan el desarrollo del síndrome de burnout.

Con base en lo anterior, en la Tabla 2 se observan los diferentes tipos de estresores organizacionales, según su autor y categoría.

**Tabla 2.***Clasificación de los estresores organizacionales*

<b>Autores</b>	<b>Categoría</b>	<b>Estresores laborales</b>
Cordes y Dougherty (1993)	Características laborales	Relación de los empleados con los clientes
	Características de rol	Sobrecarga, conflicto y ambigüedad de rol.
Gil-Monte y Peiro (1997)	Características organizacionales	Contexto laboral, recompensas y castigos
	Ambiente físico de trabajo y contenidos del puesto	Estresores físicos, sobrecarga laboral, turnos de trabajo, oportunidades desarrollo habilidades
	Desempeño de roles, relaciones interpersonales y desarrollo de carrera	Ambigüedad de Rol, Conflicto De Rol, relaciones interpersonales u oportunidades de promoción
	Nuevas tecnologías y otros aspectos organizacionales	Grado de participación del sujeto en la toma de decisiones, falta de apoyo social percibido
Maslach et al. (2001)	Variables extra-organizacionales	Relaciones trabajo-familia
	Características organizacionales	Aspectos sociales, económicos y culturales
	Características ocupacionales Características laborales	Profesiones -Demandas laborales: Conflicto de Rol -Recursos laborales: Control, información, feedback
Gil-Monte et al. (2005)	Entorno social de la organización	Condiciones sociodemográficas; cambios en la normativa, condiciones tecnológicas o concepción del trabajo
	Sistema físico-tecnológico de la organización	Configuración de la estructura de la organización, normas, características de la tarea y tecnología de la organización
	Sistema social-interpersonal de la organización	Disfunción en los roles laborales, conflictos interpersonales y ausencia de apoyo social

---

*Nota:* Tomado de *Principales aportaciones conceptuales al Burnout*. Por López, A. (2017). *El Síndrome de Burnout: Antecedentes y consecuentes organizacionales en el ámbito de la sanidad pública gallega*. Recuperado de: [http://www.investigacion.biblioteca.uvigo.es/xmlui/bitstream/handle/11093/791/sindrome\\_burnout\\_antecedentes\\_consecuentes\\_organizacionales\\_sanidad\\_gallega\\_analia.pdf?sequence=1](http://www.investigacion.biblioteca.uvigo.es/xmlui/bitstream/handle/11093/791/sindrome_burnout_antecedentes_consecuentes_organizacionales_sanidad_gallega_analia.pdf?sequence=1)

relacionarse con el burnout son: la sobrecarga de trabajo, ambigüedad de rol, conflicto de rol, la ausencia de apoyo social, además de otros elementos que han sido poco estudiados pero que demuestran el desarrollo del síndrome como lo son: el horario de trabajo, las condiciones de trabajo, por lo que se analizarán a continuación.

### 1.3.3.1 Sobrecarga de trabajo

La carga de trabajo hace referencia a la cantidad de trabajo físico y mental que realiza una persona, cuando percibe que las demandas de trabajo exceden las habilidades y recursos para cumplir con sus obligaciones laborales en un periodo de tiempo establecido (Pérez, 2013). Por consiguiente, Cordes y Dougherty (1993) toman en cuenta que la carga de trabajo, se relaciona con la sobrecarga de rol, ya que, se desarrolla cuando el empleado debe atender excesivas tareas y demandas sin tiempo suficiente para realizarlas.

De este modo, existen dos variantes de la sobrecarga de rol que son: la sobrecarga cuantitativa y la sobrecarga cualitativa. La primera hace referencia a que el empleado percibe una gran cantidad de trabajo que está por encima de sus capacidades, para desempeñarlo en un tiempo determinado (Maslach y Jackson, 1984). Por su parte, la sobrecarga de rol cualitativa, afecta a los empleados que perciben sus habilidades o talentos insuficiente para desarrollar o cumplir la actividad de manera eficaz (Frankenhaeuser, 1986).

Por su parte, Bakker y Demerouti (2013) sugieren una nueva clasificación, proponiendo así las categorías de sobrecarga de información y sobrecarga social. La sobrecarga de información surge cuando los empleados almacenan una cantidad de información superior a la capacidad de procesamiento que poseen. Mientras que la sobrecarga social se manifiesta por la incapacidad que presenta el individuo al interactuar con otros contextos y roles sociales distintos, debido al exceso de actividades o tareas que tiene que realizar.

Por lo tanto, los empleados que presentan sobrecarga de trabajo, experimentan sentimientos negativos en periodos prolongados, esto da pauta para la aparición del síndrome de burnout, ya que, diversas investigaciones han demostrado la correlación entre la sobrecarga de trabajo y la manifestación de síntomas de agotamiento emocional y despersonalización (Yürür y Sarikaya, 2012)

### 1.3.3.2 Ambigüedad de rol

El concepto de rol es entendido como la conducta esperada del individuo en un contexto determinado, esto debido a causas como: normas, pautas, valores y expectativas, es decir, el rol se puede comprender como un conjunto de expectativas sociales e interpersonales (Pandey y Kumar, 1997). Por lo tanto, la definición de roles laborales son aquellas formas prescritas o estandarizadas de conducta que pueden ser adoptadas o elaboradas por los miembros de la organización mediante procesos de interacción social (Gil-Monte, 2005).

Ahora bien, dentro de las organizaciones se establecen pautas, normas y conductas que están interrelacionadas, por los diferentes elementos de la organización, esto da como resultado la formación de sistemas sociales y roles, lo cual, provoca que la conducta de los individuos se pueda identificar con la interacción que se establece entre el sistema personal y el entorno de la organización (Gil-Monte, 2005). Dicho de otra manera, cada uno de los miembros de la organización (persona focal) interacciona con otros sujetos o grupos que poseen expectativas sobre el comportamiento de la persona focal dando como resultado el proceso de conjuntos de roles (Kahn y French, 1970).

Sin embargo, el proceso de rol es un episodio que está formado por las expectativas que el conjunto de rol transmite a la persona focal para que desempeñe el rol tal y como se espera de él, y por las conductas que la persona focal ejecuta y que sirven de claves para que el conjunto de rol mantenga o modifique sus expectativas (Gil-Monte, 2005).

Por ello, se puede decir que la principal función de los roles laborales es transmitir adecuadamente al individuo qué espera de él la organización, cómo debe proceder en su desempeño y qué consecuencias tiene ese desempeño para él. Sin embargo, cuando una organización no transmite de manera adecuada los roles, tiene como consecuencia las principales fuentes de estrés que son la ambigüedad y el conflicto de rol (Gil-Monte, 2005).

De esta manera la ambigüedad de rol se define como la confusión sobre las expectativas en relación a las responsabilidades propias del empleo (Singh y Leiter, 2012). Esto se puede manifestar cuando el rol no está claramente definido y, en consecuencia, existe una gran incertidumbre tanto en los objetivos como en los medios para alcanzarlos. Las causas de la ambigüedad son la falta de objetivos y procedimientos a seguir, la descripción del puesto resulta complicada o los procesos de comunicación son inadecuados (Cordes y Dougherty, 1993).

Diversos autores han demostrado que existe una correlación significativa entre la ambigüedad de rol y las dimensiones del burnout, uno de ellos es Peiró, González, Tordera y Manas (2001) donde comprobaron que los individuos muestran un agotamiento emocional. Del mismo modo, Pfennig y Hüsich (1994) verificaron la ambigüedad de rol, presenta correlaciones entre el agotamiento emocional, el cinismo y la autoeficacia.

#### 1.3.3.3 Conflicto de rol

El conflicto de rol surge cuando no se pueden satisfacer simultáneamente expectativas de rol contradictorias, es decir, el individuo recibe dos o más expectativas de uno o varios miembros de su organización que no puede satisfacer simultáneamente porque resultan contradictorias entre sí. También puede ser resultado de un conflicto de expectativas entre lo que se espera que realice el trabajador y lo que él considera que debe realizar. De este modo la falta de recursos adecuados, las políticas inconsistentes o las expectativas incongruentes provocan el conflicto de rol (Gil-Monte, 2005).

Diversos estudios han confirmado la existencia de una relación positiva entre el conflicto de rol y el agotamiento emocional en ocupaciones como contabilidad, enfermería, educación o entre los conductores de camión, además demuestran que los altos niveles de conflicto de rol en el ámbito laboral se manifiestan a través de sentimientos de agotamiento emocional y despersonalización (Ghorpade, Lackritz y Singh, 2011). Por consiguiente, los resultados indican que el conflicto de rol está vinculado a respuestas de carácter emocional o afectivo, a diferencia de la ambigüedad de rol, cuyo papel se centra en la parte cognitiva-actitudinal (Gil-Monte et al., 1998)

#### 1.3.3.4 Ausencia de apoyo social

Según Thoits (1995) es la interacción de una persona con otra, esta relación está marcada por la intención de solicitar ayuda. Así mismo este apoyo se puede considerar como las acciones que hacen los amigos, familiares o compañeros de trabajo en beneficio o ayuda de una persona y supone para éste una ayuda informativa y/o emocional.

De acuerdo con lo anterior, Esteras, Chorot y Sandín (2018), clasifican el apoyo social en efectos directos y moduladores, los cuales provocan el aumento o disminución de los niveles del síndrome de burnout. Para Gil-Monte (2005) los efectos directos son la falta de apoyo social en el trabajo. Dichos efectos presentan una relación significativa con el agotamiento emocional, ya que, el empleado puede percibir altos niveles de tensión emocional.

Además los efectos directos están asociados con la falta de realización personal (autoeficacia), debido a que los compañeros y supervisores envían expectativas de rol importantes sobre el empleado, por lo que, impacta el desempeño de su rol, así como los objetivos que se marquen, lo cual ocasiona el éxito o fracaso profesional (Gil-Monte, 2005).

Por otra parte, se encuentran los efectos de modulación, estos no disminuyen directamente los niveles del síndrome de burnout, ni afecta a los estresores, pero puede alterar las fuentes de estrés que presentan sobre el síndrome, dichos efectos aparecen con más intensidad en las emociones del individuo. La función facilitadora de la falta de apoyo social sobre la relación entre el estrés laboral y el agotamiento emocional ha sido observada en diferentes colectivos profesionales, como enfermeras y trabajadores sociales (Koeske, G y Koeske, R, 1989).

Por lo tanto, se puede decir que el apoyo técnico como el apoyo emocional ofrecido por compañeros y supervisores disminuye los niveles de burnout y su ausencia puede ser considerada un estresor laboral con importantes efectos sobre el síndrome (Gil- Monte, 2005).

#### 1.3.3.4 Otros factores

Otro elemento importante que desencadena el síndrome de burnout son las condiciones horarias de trabajo como lo son: rotaciones, trabajo nocturno, largas jornadas de

trabajo o gran cantidad de horas extraordinarias, jornadas de horas indeterminadas (Gil-Monte y Peiro, 1997). Estudios han encontrado que las jornadas laborales prolongadas se asocian significativamente con la presencia del síndrome de burnout, ya que, produce desgaste físico y mental e impide al profesional hacer frente a las situaciones estresantes, además puede provocar una sobrecarga laboral y tiempos inadecuados de descanso (López, González, Morales y Espinoza, 2007).

Por otra parte, la toma de decisiones, forma parte del desarrollo del síndrome de burnout, esta se define como el control potencial del empleado sobre sus tareas y su conducta durante la jornada laboral. Por lo que la toma de decisiones representa un aspecto fundamental para fomentar la autonomía profesional y obtener los recursos necesarios para completar las tareas de un modo efectivo (Maslach y Leiter, 2016). Por el contrario, la ausencia de la toma de decisiones obedece a la falta de autoridad que perciben los individuos sobre sus tareas o la incapacidad para modificar el ambiente de trabajo a fin de mantener la coherencia con sus valores (Leiter y Maslach, 2004).

Además, la toma de decisiones genera sentimientos negativos, que provoca agotamiento emocional, comportamientos cínicos y despersonalizados (He, Pang, Zhang, Fielding y Tang, 2017).

Otro elemento poco estudiado que causa el síndrome de burnout es el estilo de liderazgo, de modo que, si el líder orienta sus prácticas hacia conductas inadecuadas, se ocasiona sentimientos negativos en los empleados y, por ende, perjudica su bienestar. Por tanto, existe un gran interés en estudiar la relación que existe entre el liderazgo y el burnout (Peiró y Rodríguez, 2008).

El estilo de liderazgo que se vincula con el burnout, es el liderazgo pasivo o *laissez faire*, éste se refiere a la ausencia de liderazgo o gestión por excepción pasiva, dado que muestra la inacción o evitación del líder a las tareas asignadas, es decir, evita todo aquello asociado a su posición y solo interviene cuando las circunstancias demandan su atención. Por lo tanto, al implementar este tipo de liderazgo puede ocasionar situaciones negativas tanto para los individuos como para la organización, provocando que los empleados realicen tareas de mala calidad y cantidad. De esta manera se sitúa el síndrome de burnout (Courtright, Colbert y Choi, 2014).



Stordeur, D'hoore y Vandenberghe (2001) observaron en una muestra de enfermeras, altos niveles de estrés en términos de ambigüedad de rol, ambiente físico y social, así como liderazgo pasivo, lo que originan mayores niveles de agotamiento emocional. Otra investigación realizada por Kanste (2007) encontró que el liderazgo pasivo es un factor desencadenante del agotamiento emocional y la despersonalización, mientras que Zopiatis y Constantí (2010) confirman la relación significativa de este fenómeno con todas las dimensiones del burnout.

#### 1.4 Consecuencias

Según Gil- Monte (2005) las consecuencias se derivan cuando el ritmo de vida habitual del individuo se ve significativamente alterado e incluso imposible desempeñarlo. Por lo que diversas investigaciones divergen en la agrupación de consecuencias.

Una de ellas es la agrupación de Golembiewski (1996) con tres ámbitos diferentes donde se manifiesta el síndrome de burnout. El primero es el individual, afectando la salud física y psicológica. Presentando síntomas como: depresión, hipertensión, alteraciones gastrointestinales, dolencia de espalda, cuello, enfermedades cardíacas, enfermedades virales y respiratorias. El segundo ámbito es el profesional, afectando la autorrealización y autoestima, además presentan actitudes negativas, irritabilidad, depresión, aislamiento, sentimientos de inferioridad y de incompetencia, fobia social y ansiedad. El último ámbito es el organizacional, que influye en los índices de absentismo, las bajas laborales y el presentismo.

Hakanen y Schaufeli (2012) señalan que las afectaciones se manifiestan en la salud mental y física. En el plano emocional, ocurre un agotamiento emocional, este se asocia con el desarrollo de sintomatología depresiva, insatisfacción en la vida e insomnio. La segunda afectación recae en el plano físico, que desarrolla enfermedades cardiovasculares alteraciones de tipo cardíaco (palpitaciones y taquicardia) y presentar niveles elevados de presión arterial.

Por su parte Guerrero, (2003) indica que las consecuencias se ven afectadas de manera directa e indirecta. Así pues de forma directa ocasiona trastornos de ansiedad, trastornos del estado de ánimo y trastornos psicofisiológicos; o bien se refleja de manera

indirecta a través de conductas no saludables o estrategias de afrontamiento nocivas, como consumir alcohol y conductas de riesgo, así como inhibir conductas relacionadas con la salud (Guerrero, 2003).

Para esta investigación las causas se agrupan en tres dimensiones (física, psicológica y organizacional). Por lo que, en la Tabla 3 se muestra una sintomatología de cada una de las tres dimensiones. Posteriormente se analiza cada una de estas dimensiones.

**Tabla 3.**

Consecuencias del burnout

<b>Físicas</b>	<b>Psicológicas</b>	<b>Organizacionales</b>
Dolor de cabeza	Frustración	Infracción de normas
Migrañas	Irritabilidad	Disminución del
Dolor de espalda	Ansiedad	rendimiento
Malestares	Baja autoestima	Pérdida de calidad y
gastrointestinales	Desmotivación	calidez
Hipertensión	Sensación de desamparo	Absentismo
Asma	Sentimientos de inferioridad	Ausentismo
Taquicardia	Desconcentración	Abandono
	Depresión	
	Paranoia	

*Nota:* Recuperado de “*Burnout Consecuencias y Soluciones*” de El Sahili L., 2015. P 130. D.F., México: Manual Moderno.

#### 1.4.1 Físicas

En este ámbito físico, la persona afectada por el burnout tiene un riesgo elevado de desarrollar molestias y trastornos psicosomáticos. Entre las consecuencias físicas del burnout destacan: las dolor de cabeza, migraña, mareos, dolores musculares, molestias gastrointestinales, úlceras, problemas diarreicos, disminución de peso, insomnio, asma, insomnio, taquicardia, hipertensión arterial, pinchazos, sensaciones de ahogo, palpitaciones y alteraciones menstruales (Armon, Melamed, Shirom y Shapira, 2010).

#### 1.4.2 Psicológicas

La salud mental es el ámbito más afectado, debido a que se ha encontrado que las personas presentan actitudes negativas hacia sí mismo y hacia los demás, sentimientos de

culpabilidad, baja tolerancia a la frustración, irritabilidad, reacciones de ira, baja motivación generalizada y ansiedad (El Sahilin, 2015).

Por otro lado, se encuentra el incremento de padecer psicopatologías, ya que, el agotamiento emocional y la despersonalización están relacionados con diversos trastornos psiquiátricos como la depresión, los trastornos obsesivos compulsivos, ansiedad, hostilidad y la paranoide (Carter, 2006).

Según El- Sahili (2015), una de las psicopatologías más estudiadas es la depresión, dado que, presenta una falta de energía permanente como consecuencia de una pérdida de ideales para la labor. La persona con depresión puede presentar algunos síntomas como son:

*Nivel emocional:* desánimo, pérdida de interés, disminución de la capacidad de experimentar placer y tendencia al llanto

*Nivel cognitivo:* fatiga, insomnio y la inquietud

*Nivel conductual:* pérdida de la motivación, menor socialización y movilidad.

En una investigación realizada por Revicki y May (1991) encuentran en el personal de enfermería que el estrés ocupacional está directamente relacionado con el desarrollo de síntomas depresivos. Otro estudio realizado por Huebner (1993) con población docente, revela una alta prevalencia del burnout (40% de los sujetos) estos sujetos un 22% presenta depresión.

Otra psicopatología comúnmente estudiada, es la ansiedad, según El- Sahili (2015) puede ser causa y consecuencia del desgaste ocupacional. Los síntomas de ansiedad que señala la Asociación Psiquiátrica Americana (2005) es la elevación de la frecuencia cardíaca, sudoración, temblores o sacudidas, opresión o malestar torácico, sensación de entumecimiento u hormigueo, escalofríos o sofocos y en los casos más extremos miedo a perder el control, volverse loco o morir. Por otra parte, la ansiedad constantemente tiende a dañar los neurotransmisores de la alegría, lo que motiva al sujeto a abusar de ciertas sustancias o alimentos, lo que provoca una probabilidad de sufrir enfermedades laborales (El Sahili, 2015).

### 1.4.3 Organizacionales

El burnout, además de tener un impacto grave a nivel psicológico y físico, también presenta consecuencias negativas en la organización, debido a un incremento de faltas a las

normas de la organización, lo que causa una disminución del rendimiento, no hay reducción del trabajo fino y del trato cálido, además, es más probable que el empleado falte o llegue tarde por enfermedades reales, como falsas excusas, igualmente disminuye la capacidad de concentración, lo que lleva al incremento de accidentes. Lo anterior presenta un desgaste mental y físico, lo que ocasiona problemas con los compañeros de trabajo, dando origen a un clima negativo en la empresa (El Sahili, 2015).

El clima negativo no es la única consecuencia que genera el burnout, por lo que a continuación se analizan los efectos más comunes que tiene la organización.

La pérdida de satisfacción laboral, es uno de los principales problemas para la organización, esta puede ser definida como el grado de felicidad que experimenta una persona al estar en su trabajo. Sin embargo, cuando un trabajador experimenta síndrome de burnout, va a producir una baja satisfacción laboral, lo que causa que el empleado reduzca su eficacia y está motivado abandonar la organización (El Sahili, 2015). Lo anterior se puede demostrar gracias al estudio que realizó Lee y Ashforth (1996), indicando que el burnout impacta en los objetivos y resultados de la organización obstaculizando la productividad y la eficacia.

Otra consecuencia es el ausentismo, ya que, gracias al estrés profesional y el desgaste llevan poco a poco al deterioro de la salud de los trabajadores, lo que incide en presentar más enfermedades y en consecuencia falten con más frecuencia a su trabajo. Aunque los médicos diagnostican estas enfermedades como ajenas al centro laboral, en realidad son provocadas por el estrés del empleado, debido a que son frecuentes que presenten problemas respiratorios así como digestivas y circulatorias (Bolaños, 2006).

Varios estudios señalan que el burnout está relacionado con la insatisfacción laboral, bajo compromiso organizacional, ausentismo, intención de abandono o de rotación (GilMonte y Peiró, 1997).

Mientras tanto el absentismo se refiere a la poca motivación que tiene el empleado al realizar su trabajo, por lo que trata de evitarlo a través de falsas excusas o fingimientos de malestares. Los administradores de recursos humanos tienen a pensar que las personas faltan por encontrarse enfermas o porque fingen estarlo; esto los ha llevado a comprobar su malestar o desmentir el mismo (Stephen y Cooper, 2004). Sin embargo, no pueden notar que el entorno donde trabajan no les propicia la suficiente satisfacción laboral, matando así su

motivación para asistir al trabajo (El Sahili, 2015). Esto se puede demostrar con el estudio realizado por Álvarez y Fernández (1991), aludiendo que si la organización no favorezca los ajustes necesarios entre las necesidades de los empleados y los objetivos de la institución, va a provocar falta de energía, poco interés por los clientes, frustración, desmotivación, alto absentismo o intención de abandono.

Además se encuentra el presentismo otro efecto negativo del burnout, según Steven y Cooper (2004) el término de presentismo o absentismo presencial, se refiere cuando los empleados no realizan su trabajo de manera adecuada, a pesar de seguir estrictamente un horario de entrada y salida. El presentismo laboral tiene sus bases en el desbalance entre las acciones positivas del empleado y los reconocimientos que necesita, es decir, si el empleado considera que hay más demandas que apoyo por parte de la organización, puede presentar falta de compromiso, competitividad y motivación sobre las actividades realizadas.

### 1.5 Modelos explicativos del burnout

La necesidad de explicar la etiología del síndrome de burnout, ha dado lugar a la aparición de diversos modelos explicativos. Es por ello que Gil Monte y Peiró (1999) clasifican los modelos en dos componentes, el primero se denomina modelos comprensivos, el segundo componente son los modelos de proceso. Ahora bien, los modelos comprensivos, se dividen en tres grupos: el modelo sociocognitivo, el modelo de intercambio social y el modelo organizacional. Por su parte los modelos de proceso se dividen en: modelos tridimensionales, modelo de Gil Monte, entre otros.

Por lo anterior en la Tabla 4, se muestran los modelos divididos en comprensivos y de proceso, además de identificar los autores y la descripción.

**Tabla 4**

Clasificación de modelos explicativos del burnout

<b>Modelos Comprensivos</b>	<b>Representantes</b>	<b>Descripción</b>
Modelo sociocognitiva del yo	El modelo de Cherniss (1993) El modelo de autocontrol de Thompson, Page y Cooper (1993)	Es inspirado en Albert Bandura. Analizan los mecanismos que intervienen en el pensamiento autorreferente.
Modelo del intercambio social	Buunk y Schaufeli (1993) Hobfoll y Freddy (1993)	Consideran los principios de la teoría de la equidad.
Modelo organizacional	El modelo de Golembiewski, Munzenrider y Carter (1983) El modelo de Cox, Kuk y Leiter (1993) El modelo de Winnubst (1993)	Se centran en estresores del contexto de la organización y de las estrategias de afrontamiento ante la experiencia de quemarse por el trabajo.
<b>Modelos de Proceso</b>	<b>Representantes</b>	<b>Descripción</b>
Modelo tridimensional del MBI-HSS	Maslach (1982) Golembiewski, Munzenrider y Carter (1983) Leiter y Maslach (1988) Gil-Monte (1994)	Es un proceso lineal, se consideran los aspectos cognitivos (baja realización personal), emocionales (agotamiento emocional) y actitudinales (despersonalización)
Modelo de Edelwich y Brodsky	Edelwich y Brodsky (1980)	Es un proceso de desilusión cuatro fases: 1. Entusiasmo 2. Estancamiento 3. Frustración y 4. Apatía (se considera un mecanismo de defensa frente a la frustración)
Modelo de Price y Murphy	Price y Murphy (1984)	Es un proceso de adaptación seis fases sintomáticas: 1. Desorientación, 2. Labilidad emocional, 3. Culpa debido al fracaso profesional, 4. Soledad y tristeza que si se supera puede desembocar en la siguiente fase, 5. Solicitud de ayuda, y 6. Equilibrio
Modelo de Gil Monte	Gil Monte (2005)	Distingue dos perfiles en el proceso del SQT: Perfil 1. baja ilusión por el trabajo, altos niveles de desgaste psíquico e indolencia, presentan culpa. Perfil 2. Constituye con frecuencia un problema más serio que identificaría a los casos clínicos más deteriorados por el desarrollo del SQT. Además presentan culpa.

Nota: Tomado de “Modelos del Burnout”. Por Quiceno y Vinaccia (2007). Síndrome de Quemarse en el Trabajo (SQT). Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/acp/v10n2/v10n2a12.pdf>

### 1.5.1 Comprensivos

Según Gil Monte y Peiró (1999) la principal característica de estos modelos, es la agrupación de variables antecedentes y consecuentes del síndrome, por lo que se divide en tres grupos: Teoría Sociocognitiva del Yo, Intercambio social y Organizacional

#### 1.5.5.1 Teoría Sociocognitiva del Yo

Esta teoría propone que las cogniciones de los individuos (autoeficacia, autoconfianza, autoconcepto) influyen en cómo las personas perciben la realidad y cómo se van modificando las cogniciones. Concluyendo que la realidad y las cogniciones modificadas se deben a los efectos derivados de las acciones tomadas, así como las experiencias observadas de otras personas. Por otra parte dicha teoría expresa que, si la persona muestra seguridad en sus propias capacidades, entonces realizará un empeño para conseguir sus objetivos, sin embargo, este tipo de comportamientos vendrá acompañado de ciertas reacciones emocionales asociadas a la acción tales como la depresión o el estrés (López 2017). Los autores defensores de Teoría Sociocognitiva del Yo son: Harrison, Pines, Cherniss, Thompson, Page y Cooper.

El modelo de competencia propuesto por Harrison (1983) establece que la competencia y la eficacia percibida son variables clave para el desarrollo del síndrome. Esto es, cuando las personas empiezan a trabajar en profesiones de servicios de ayuda están altamente motivados para ayudar a otras personas y tienen un sentimiento elevado de altruismo. Estos niveles altos de motivación, junto con la presencia de factores de ayuda (participación en la toma de decisiones, capacitación profesional, disponibilidad de recursos) aumentan la eficacia percibida y los sentimientos de competencia social del individuo. Por el contrario, los factores barrera (disfunciones del rol, ausencia o escasez de recursos, sobrecarga laboral, conflictos interpersonales, etc.) dificultan la consecución de los objetivos,

disminuyen los sentimientos de autoeficacia y, con el tiempo, se origina el síndrome de quemarse por el trabajo.

Por otro lado el modelo de Pines (1993) considera que aquellas personas con metas y expectativas elevadas, ya sea, de carácter profesional o personal, el empleado aspira que su trabajo le otorgue sentido a su vida. Por lo tanto, los empleados que se sientan motivados podrán alcanzar sus objetivos y satisfacer sus expectativas, siempre y cuando se encuentre en un ambiente donde se maximizan sus cualidades positivas. Como consecuencia de ese éxito profesional, encontrarán un significado existencial. En cambio, si los empleados motivados por su labor e identificados con su trabajo, fracasan en el logro de sus objetivos, se frustran y sienten que no son capaces de realizar ningún tipo de contribución a la vida. Este proceso de desilusión donde el sujeto es incapaz de adaptarse resulta un poderoso desencadenante del burnout.

En cuanto al modelo elaborado por Cherniss (1993) postula que los trabajadores con fuertes sentimientos de autoeficacia percibida experimentan menos estrés en escenarios desafiantes. Al mismo tiempo, estas situaciones se vuelven menos estresantes cuando los profesionales las afrontan de manera positiva. El modelo manifiesta que la adquisición de metas exitosas aumenta la autoeficacia, mientras que el fracaso al no alcanzar los objetivos ocurre una baja autoeficacia, lo que ocasiona la aparición del síndrome de burnout.

Finalmente, el modelo de Autocontrol de Thompson, Page y Cooper (1993) la variable que adquiere especial relevancia es la autoconciencia, que se entiende como la capacidad que posee un empleado para controlar sus niveles de estrés durante la realización de una actividad. Entonces si las expectativas de éxito que plantea el empleado y la autoconfianza no alcanzan las metas establecidas, el profesional manifiesta sentimientos de frustración. En consecuencia, los sujetos tienden a resolver estos desafíos a través de la despersonalización. Finalmente, la predisposición a adoptar actitudes optimistas y positivas contribuye a aumentar la confianza de los empleados y posibilita hacer frente a los factores barrera, de este modo facilita la desaparición del síndrome de burnout.



### 1.5.5.2 Teoría del intercambio social

Esta teoría tiene su etiología en las percepciones de falta de equidad o falta de ganancia que desarrollan los individuos como resultado del proceso de comparación social cuando establecen relaciones interpersonales. Estas interacciones interpersonales se establecen en contextos laborales y surgen relaciones de intercambio que se convierten en un proceso de comparación social. Por lo que, si los sujetos perciben una contribución mayor a lo que reciben por parte de la institución, acabarán desarrollando sentimientos de burnout. (López, 2017).

Ahora bien, en esta teoría de intercambio surgen dos modelos teóricos, cuáles son: el Modelo de Comparación Social de Buunk y Schaufeli; y el Modelo de Conservación de Recursos de Hobfoll y Freedy.

El Modelo de Comparación Social propuesto por Buunk y Schaufeli (1993) establece que el burnout se desarrolla principalmente en un contexto social, así, para comprender su desarrollo se debe entender el modo en que los individuos perciben, interpretan y construyen las conductas de otros en el trabajo. Dicho de otro modo, el síndrome se desarrolla a partir de que el sujeto percibe una falta de equidad o falta de ganancia en comparación con sus compañeros, esta comparación social se establece gracias a las relaciones interpersonales.

Por otra parte, la Teoría de Conservación de Recursos (COR) propuesta por Hobfoll y Freedy (1993) mantiene que el individuo se esfuerza por proteger, conservar y obtener más recursos, que son valorados por la persona. Ahora bien, si el individuo se encuentra ante una situación, puede percibir una pérdida o amenaza de los recursos, por lo que no va crear nuevos recursos, lo cual, ocasiona estrés y vulnerabilidad a pérdidas de recursos. Por el contrario si la persona percibe una situación estrés pero tiene los recursos necesarios, puede generar otros recursos, y es entonces cuando disminuyen los niveles de estrés.

### 1.5.5.3 Teoría organizacional

Los modelos elaborados desde la teoría organizacional. Son modelos que se caracterizan, por la importancia de los estresores en el contexto de la organización como son: el apoyo percibido, la estructura, el clima y la cultura organizacional; y de las estrategias de

afrontamiento empleadas ante la experiencia de quemarse, es decir, las habilidades del individuo (López, 2017).

Uno de los modelos sobresalientes de esta teoría es el Golembiewski, Munzenrider y Carter (1983) donde proponen, que el estrés se desencadena gracias a una pobreza de rol y a una sobrecarga laboral. Este estrés ocasiona que los individuos demuestran sentimientos de pérdida de autonomía y control, que conlleva una disminución de su propia imagen, irritabilidad y fatiga. Por lo que, la persona desarrolla estrategias de afrontamiento, con el fin de distanciarse de la situación laboral estresante, este distanciamiento refleja actitudes despersonalizadas que se corresponden con los primeros episodios del burnout. Posteriormente, el sujeto revela baja realización personal en su puesto de trabajo; y en un futuro, demuestra agotamiento emocional. Según los autores todo lo anterior repercute en la organización, ya que, afecta a la satisfacción, la implicación en el trabajo y el desempeño, con un impacto negativo en la productividad.

Otro modelo es el de Cox, Kuk y Leiter (1993) donde mencionan que el burnout es una respuesta ante el estrés laboral, debido a la ineficacia de las estrategias de afrontamiento empleadas por el individuo para controlar el estrés y sus efectos. Este modelo incluye dos tipos de variables. La variable “sentirse gastado” hace referencia a los sentimientos de cansancio, confusión y debilidad emocional. La segunda variable hace mención a “sentirse presionado y tenso” que está vinculado a sentimientos de amenaza, tensión y ansiedad. Todas estas impresiones se conectan directamente con el proceso de evaluación de los estresores, con la respuesta emocional por parte del empleado y con las tácticas de afrontamiento. Por lo que los autores consideran que la variable “sentirse gastado” se asocia con el agotamiento emocional. Por otra parte la despersonalización, se asocia con todas aquellas estrategias de afrontamiento derivadas de los sentimientos de agotamiento, mientras que la baja realización personal es el resultado de la evaluación que realiza el individuo sobre su experiencia estresante.

El tercer modelo es propuesto por Winnubst (1993) indicando que los antecedentes del síndrome varían dependiendo del tipo de estructura organizacional y de la institucionalización del apoyo social, es decir, el síndrome de burnout es causado por el agotamiento emocional diario consecuencia de la rutina, por la monotonía y por la falta de control derivadas de la estructura. Pero solo en las burocracias profesionalizadas (por ejemplo

hospitales y centros de salud), por lo que el síndrome está causado por la estructura organizacional, que conlleva una confrontación continua con los demás miembros de la organización, y que origina disfunciones en el rol y conflictos interpersonales.

### 1.5.2 Proceso

Según Gil Monte y Periró (1999) el síndrome no aparece repentinamente como respuesta a un estresor determinado, sino que emerge en una secuencia determinada de tiempo. Por lo que se dividen en: modelos tridimensionales, modelo de Gil Monte; y el modelo de demandas y recursos laborales.

#### 1.5.2.1 Modelo tridimensional

Uno de los modelos más reconocidos y que además ha sido una base fundamental para la evolución o creación de otros modelos, es el de Leiter y Maslach (1988) los autores mencionan que el síndrome consta de tres dimensiones que se presentan de manera lineal y secuencial, es entonces cuando inicia con la aparición de un agotamiento emocional, que se origina gracias a un desequilibrio entre demandas organizacionales y los recursos personales. El proceso continúa con la despersonalización, que se ofrece como única salida a la situación creada, ya que, la persona genera un sentimiento negativo de distanciamiento y cinismo con los clientes. Por último, la persona pasa por la baja realización personal que es la autoevaluación negativa de uno mismo y sentimiento de insatisfacción personal sobre el resultado de su desempeño laboral.

Cabe señalar que para que haya un cansancio emocional, tiene que existir componentes influyentes de la organización como lo son: tedium (sobrecarga en el trabajo y rutina) y colegiación negativa (conflicto interpersonal). Posteriormente existen otras variables organizacionales influyentes como lo son: competencia, autonomía y participación en la toma de decisiones, y cooperación con el cliente (Leiter, 1989).

Para ilustrar este proceso, se pone como ejemplo las interacciones estresantes entre los docentes y los estudiantes, esta interacción estresante ocasiona el cansancio emocional en el profesor para luego aparecer la despersonalización y baja realización personal. El efecto del cansancio emocional sobre los docentes va aumentando por variables organizacionales,

como son la política y las leyes de educación, la falta de consistencia entre la normatividad, la realidad práctica y los aspectos económicos, además del contexto social (Esteras, Charot y Sandín, 2018).

#### 1.5.2.2 Modelo Gil- Monte

Gil Monte (2005) menciona que el síndrome de burnout inicia con el deterioro cognitivo, que es la pérdida de ilusión por el trabajo y emocional que es el desgaste psíquico, para posteriormente aparecer actitudes negativas hacia los usuarios de la organización (indolencia) que funcionan como una estrategia de afrontamiento frente a la experiencia crónica de deterioro cognitivo emocional. Al mismo tiempo en algunas personas aparecen sentimientos de culpa.

Con base en la variable culpa, el modelo establece dos perfiles de personas que pueden desarrollar el síndrome de burnout. El primer perfil se caracteriza por no presentar sentimientos de culpa, sin embargo, manifiestan ilusiones bajas en el trabajo, junto a niveles de desgaste psíquico e indolencia. Todo ello ocasiona la aparición de sentimientos y conductas vinculados al estrés laboral que origina una forma moderada malestar pero no incapacita al individuo para ejercer su trabajo. El segundo perfil constituye con frecuencia a un problema más serio, ya que, además de presentar pérdida de ilusión por el trabajo e indolencia, expresan altos niveles de sentimientos de culpa y manifiestan con mayor frecuencia e intensidad problemas psicosomáticos, incluso pueden desarrollar patologías del tipo crisis de ansiedad y depresión como consecuencia del síndrome.

Por todo lo anterior, se puede concluir que tanto los modelos comprensivos como los de procesos, presentan ciertas características de agrupación, sin embargo, estos modelos son totalmente lineales, son inflexibles, solo presentan un solo proceso, además solo son comprobables ante ciertas profesiones. Por lo cual, en el año 2001 se propone un nuevo modelo, donde contempla la flexibilidad, es decir, se toma en cuenta los distintos entornos de trabajo o características laborales, puede ser aplicada en todas las profesiones, pero sobre todo considera las variables motivacionales y de engagement, mismas que pueden mitigar el síndrome de burnout. Esta nueva propuesta explicativa se llama Modelo de Recursos y

Demandas Laborales, este mismo modelo se utilizará en el presente trabajo para explicar de forma más precisa el funcionamiento del síndrome de burnout.

### 1.5.3 Modelos de Recursos y Demandas Laborales

Este modelo fue desarrollado por Demerouti, Nachreiner, Bakker y Schaufeli (2001) donde analizan el impacto de las demandas y recursos laborales sobre estos dos fenómenos (estrés laboral y motivación), así como la interacción que se origina entre ellos.

Según Villa (2010) las demandas son el esfuerzo por parte del empleado para realizar el trabajo que requiere la organización, este esfuerzo es de carácter físico y/o psicológico (mental o emocional).

Algunas demandas laborales son:

*Demandas cuantitativas:* sobrecarga, presión temporal, alto ritmo de trabajo, fechas límite para realizar alguna tarea

*Demandas mentales:* Tareas que exigen concentración, precisión, atención, procesamiento en paralelo, toma de decisiones compleja

*Demandas socio-emocionales:* Acoso psicológico, tener que mostrar empatía y emociones positivas cuando se siente lo contrario.

*Demandas físicas:* Trabajar en situaciones con temperaturas extremas, trabajos de carga y descarga.

*Demandas organizacionales:* Conflicto del rol, ambigüedad de rol, inseguridad en el empleo, fusiones entre empresas.

*Demandan trabajo-familia:* Trabajo nocturno, cuidado a terceros

Estas demandas son estresores, cuyo objetivo es frustrar el desarrollo profesional, el aprendizaje y el logro de las metas laborales, lo cual ocasiona consecuencias fisiológicas y/o psicológicas como: presión arterial elevada, incremento de ritmo cardíaco y respiración, fatiga, disminución de la atención y de la concentración e irritabilidad. Sin embargo estas demandas no siempre son negativas, ya que, algunas personas entienden estas demandas como oportunidades para aprender y alcanzar las metas laborales, por lo que, se identifican con experiencias gratificantes (Bakker y Demerouti, 2016)

Por otra parte se encuentran los recursos laborales que son características físicas, psicológicas sociales u organizacionales del trabajo, cuyo objetivo es mitigar las demandas laborales, para conseguir el crecimiento personal, al aprendizaje y desarrollo (Villa, 2010)

Algunos recursos laborales que se han estudiado según Villa (2010) son:

*Recursos físicos:* Equipos de oficina ergonómicamente bien diseñados, climatización, tecnología adaptada.

*Recursos de tarea:* Retroalimentación sobre el desempeño de las tareas, claridad de rol, oportunidades para el uso de habilidades, autonomía en el puesto de trabajo.

*Recursos sociales:* Apoyo social de los compañeros de trabajo, espíritu de equipo, participación en la toma de decisiones.

*Recursos de la Organización:* Oportunidades de participar en proyectos que impliquen reto, formación, y perspectiva de tener la posibilidad de desarrollar una carrera profesional.

Ahora bien, la falta o inadecuación de recursos incrementa las demandas laborales y pueden contribuir a la aparición o exacerbación de estresores laborales, aunque también tienen un potencial motivacional que pueden incrementar el compromiso laboral (Villa, 2010)

El modelo de demandas y recursos sostiene que las demandas laborales pueden desencadenar dos procesos; uno de ellos es el deterioro de la salud; y el otro es el proceso motivador (Schaufeli, Bakker y Van Rhenen, 2009).

El proceso de deterioro de la salud se enfoca en que las altas demandas de trabajo agotan los recursos físicos y mentales de los empleados, y por lo tanto, puede eventualmente conducir al deterioro de la salud y desencadenar el burnout (Schaufeli, Bakker y Van Rhenen, 2009). Es decir, cuando los empleados se enfrentan a las altas demandas laborales, tienden a incrementar su esfuerzo al máximo para acomodarse a esas demandas, trabajando más y poniendo más esfuerzo. En este caso el rendimiento puede mantenerse, casi siempre a corto plazo e implicando costos psicológicos (fatiga, irritabilidad) y fisiológicos (tensión arterial, muscular). Esta respuesta que inicialmente puede ser adaptativa, sin embargo en un tiempo prolongado, puede llegar al burnout (Villa, 2010).

Por otra parte, el proceso motivador, vincula los recursos laborales con el compromiso organizacional (engagement) con los entornos laborales, es decir, las personas

que se encuentran en contextos de trabajo que fomentan ser competente, autónomo y poder relacionarse con los demás de forma efectiva; no solo ayudan a incrementar la motivación intrínseca, sino también el bienestar general del empleado. Mientras tanto los motivadores extrínsecos, fomentan la voluntad de dedicarse más al trabajo. En cualquiera de los dos casos el resultado es positivo y hay más posibilidades de experimentar compromiso laboral y a su vez hace que puedan mostrar mayor lealtad a la organización, lo cual se traduce en un buen rendimiento y desempeño laboral (Villa, 2010).

Por otro lado, el modelo de demandas y recursos laborales, también ofrece una tercera propuesta, donde los recursos pueden tener un efecto combinado sobre el bienestar, e influir indirectamente en el rendimiento, de dos maneras posibles. La primera interacción es aquella en la que los recursos amortiguan el impacto de las demandas en el estrés/malestar, es decir, los recursos laborales tales como el apoyo social, la autonomía, la retroalimentación sobre el desempeño y las oportunidades de desarrollo pueden mitigar el impacto de las demandas laborales (presión de trabajo, exigencias emocionales, etc.) sobre diversos indicadores de malestar como el agotamiento. Esto quiere decir que los trabajadores que disponen de muchos recursos pueden afrontar mejor sus demandas laborales diarias. La segunda interacción es aquella en la que las demandas amplifican el impacto de los recursos laborales en la motivación/engagement. Dicho de otra manera, los recursos laborales cobran mayor importancia y tienen mayor impacto en el engagement cuando las demandas son elevadas (Xanthopoulou, Bakker, Dollard, Demerouti, Schaufeli, Taris y Schreurs, 2007).

Por todo el análisis anterior, se puede concluir que la teoría Demandas y Recursos Laborales sugiere que las características del trabajo pueden ser organizadas en dos categorías: demandas y recursos laborales. Estas dos categorías se pueden encontrar en casi todos los puestos de trabajo y son importantes porque son las desencadenantes de dos procesos diferentes: el deterioro de la salud y el proceso motivacional. Además de sus efectos directos sobre la salud y la motivación, las demandas y los recursos también tienen efectos interactivos sobre el bienestar del empleado. También sugiere que los recursos personales son predictores de la motivación y pueden amortiguar los efectos desfavorables de las demandas del trabajo.

Por otra parte, la teoría no solo explica el proceso del síndrome de burnout, sino también se puede utilizar como base para las intervenciones, ya que, puede propiciar entornos de trabajo más saludables, atractivos y productivos.

## 1.6 El trabajo en México

Según la Organización Internacional del Trabajo (OIT), en el 2015 define el empleo como: el escenario donde a) hay trabajo para todas las personas que quieren trabajar y están en busca de él; b) tal empleo es tan productivo como es posible; y c) los individuos tienen la libertad de elegir el empleo. Ahora bien, existen dos tipos de empleo: formal e informal. El empleo formal incluye a los trabajadores que tienen una relación laboral reconocida y que hacen cumplir sus derechos laborales (tales como seguro de salud, beneficios salariales de liquidación o finiquito al término de la relación de trabajo, horario). A la inversa, el empleo informal engloba a los trabajadores que, aunque reciben un pago por su trabajo, no tienen una relación laboral reconocida y no pueden hacer cumplir sus derechos laborales.

### 1.6.1 Trabajo formal

El empleo formal existe cuando se tiene un contrato que dota la protección legal de un trabajador. Al estar en dicho contrato, se cumplen los derechos laborales (seguridad social, jubilaciones, seguro de desempleo, protección contra riesgos del trabajo, sueldo fijo, aguinaldo, vacaciones, prima dominical, días de descanso semanal, licencia de maternidad, prima de antigüedad, utilidades, finiquito al término de la relación de trabajo). Además en algunos casos están dispuestos a pagar los impuestos correspondientes.

Además de los beneficios anteriores, los trabajadores que se encuentran asegurados por el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) cuentan con atención médica para el trabajador y su familia, ahorro para el retiro, guardería para el cuidado de sus hijos, prestaciones sociales como actividades recreativas y centros vacacionales, pensiones en caso de invalidez o fallecimiento, así como, pensión por cesantía en edad avanzada o vejez (STPS, 2015).



Ahora bien, el empleo formal es de suma importancia, ya que, al generar empleos productivos, fomenta el crecimiento económico, reduce la pobreza e incrementa la cohesión social. Igualmente al ser uno de los factores de producción, el empleo es una de las fuentes de crecimiento, es decir, para que un país produzca es necesario el trabajo (OCDE, 2014).

Por otro lado, el empleo formal se mide, a través del número de trabajadores registrados en el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), que es la institución que brinda los servicios de salud y seguridad social a los trabajadores registrados (STPS, 2015). Según Coparmex en el 2019, la tasa de empleo formal era del 43.5%, sin embargo, para inicios del 2020, la cifra aumentó a 44% es decir, 0.5 puntos porcentuales mayor que la de inicios de 2019 y sólo 3 puntos porcentuales mayor que en 2005. Posteriormente en abril por medidas de salud para evitar la propagación de COVID-19 se perdieron 12 millones de trabajos. Por lo que en octubre de 2020, se recuperaron 10.2 millones de trabajos, quedando un total de 43.6% de trabajos formales. Por consiguiente en la Ciudad de México el porcentaje de empleos formales es del 53% mientras que en el Estado de México existe un 44% (INEGI, 2020).

Del 44% de empleos formales, el 74.1% es ocupada por hombres y el 42.2% por mujeres, las edades comprendidas se sitúan entre 30 a 49 años, siendo el rango de mayor prevalencia, seguido por 20 años con un porcentaje de 22%. En cuanto el nivel de estudios las personas que laboran en este sector cuentan con media superior o superior el 24.5% y secundaria un 13.3%. Ahora bien, estas personas se encuentran laborando en gobierno y relaciones internacionales 1% comunicaciones 5% comercio 19% construcción 8% industrias eléctricas 1% actividades agropecuarias 13% otros servicios 32% (STPS, 2020).

Por otra parte, según la Encuesta Nacional de Ocupación y Empleo (2020) el sueldo general percibido en este sector de trabajadores es de \$12,079 pesos mensuales, sin embargo existen áreas de conocimiento que se encuentran por arriba del promedio a nivel nacional, las cuales son: finanzas, banca y seguro con un sueldo de \$17, 388; medicina con \$16,760 pesos mensuales.

En cuanto a las horas que labora un trabajador formal, según la Ley Federal del Trabajo en su artículo 61 marca que la duración máxima de la jornada será de ocho horas la

diurna, siete la nocturna y siete horas y media la mixta, sin embargo, un estudio realizado por Martínez, Pérez, Fernandez, Caama, Franco y García (2019) se demostró que de 5.2 millones de asalariados y subordinados laboran entre 9.8 y 11.2 horas diarias en promedio, tomando en consideración 5 días de trabajo, es decir, entre 48 a 56 horas a la semana.

A pesar de lo anterior y con la llegada de la pandemia, las horas de trabajo semanales se redujeron, por lo que las personas que trabajan 48 horas, disminuye el 21.6%, mientras que aquellos que laboran de 15 a 34 horas semanales disminuyeron de 21,4% a 18,1%, según muestra la Encuesta Nacional de Ocupación y Empleo (2020).

### 1.6.2 Trabajo Informal

La definición del trabajo informal varía según la época y el contexto, encontrando diferentes definiciones. Como la que propuso la OIT (2002) donde se dice que son “grupos” no protegidos, ni reconocidos dentro de los marcos jurídicos y reglamentarios, pero destaca que la mayor distinción de los trabajadores y empresarios informales es su vulnerabilidad. Para el 2005 esta misma institución decretó que son aquellos trabajadores excluidos por la ley, con un importante índice de vulnerabilidad, carentes de seguridad, es decir, personas con déficit de trabajo decente.

Con las dos definiciones anteriores se concluye que el trabajo informal, lo ocupan aquellos grupos de personas que no operan bajo un contrato oficial, sea por cuenta propia o bajo algún patrón, no reciben una cobertura completa por las garantías de leyes mexicanas, es decir, realizan sobretiempo o turnos extraordinarios, despidos sin aviso ni compensación, condiciones de trabajo inseguras y ausencia de beneficios como las pensiones, el reposo por enfermedad o el seguro de salud, sí como un sueldo inferior o nulo al mínimo establecido y cuyo producto o servicio tiene una participación activa en la economía nacional (OIT, 2016).

El trabajo informal se logra gracias a diversas causas, en las cuales las más relevantes son el crecimiento del desempleo, bajos salarios en el sector formal, bajo nivel de escolaridad (Nchor y Konderla, 2016). Además un estudio realizado por Martínez, Pérez, Fernandez, Caama, Franco y García. (2019) demostraron otras causas como la disponibilidad de horario, obtención de mayores ingresos, no dependen de un jefe, no pagan impuestos y aunque no

cuenta con servicios de salud ni prestaciones laborales se muestran satisfechos con su empleo.

Por el contrario el sector informal, se destaca por contraer consecuencias como el trabajo infantil, explotación de trabajadores, disminución de prestaciones, aumento del desempleo y sus implicaciones como la delincuencia, el narcotráfico, obstrucción vial, contaminación, conflictos armados, evasión fiscal y reducción de la producción (Martinez et al., 2019).

Ahora bien, México reportó en el 2009, una tasa de informalidad del 60% de la ocupación total, siendo este año el nivel más alto, posteriormente en el año 2018 se anuncia un 56.6%. Para el 2019 la tasa disminuyó a un 56.3%. En el año 2020 el primer trimestre se reportó una ocupación del 56.1%, para el mes de abril debido a la contingencia por el covid-19, se observó que la tasa de informalidad continuó disminuyendo quedando un total del 47.1%, esta caída se debe, a que en los meses de marzo y abril la población suspendió temporalmente las actividades y estaban en espera de volver a retomarla. Sin embargo, en el mes de octubre del mismo año la tasa aumentó a 56.4% de la ocupación total. En cuanto a la tasa de informalidad activa en la Ciudad de México ocupa un 30.2%, mientras que el Estado de México presenta un 24.5% (ENOE, 2020).

Esta ocupación total de trabajo informal (50.4%) se divide en 51.8% hombres y 54% mujeres, las edades comprendidas se sitúan entre 25 y 44 años, siendo el rango de mayor prevalencia con un 70% . En cuanto al nivel de estudios, las personas que laboran en este sector cuentan con primaria un 22.3%, secundaria el 20.6%, por último el medio superior y superior el 13.6%. Ahora bien, esta misma población se encuentra laborando en la economía primaria un 14.4%, en sectores de construcción un 22.8% y el comercio un 14.3% (STPS, 2020).

Por otra parte, la Secretaría del Trabajo y Previsión Social (2020) señaló que el salario de los trabajadores informales puede ser más de 15 mil pesos mensuales, es decir, un vendedor informal gana un promedio de 500 pesos diarios, cuando está ubicado en los mejores puntos de consumo, en comparación con un trabajador formal que gana alrededor de 100 pesos diarios. Además de esto, la Encuesta Nacional de Ocupación y Empleo (2020) informó que estos mismos trabajadores, laboran en un rango de 45 a 55 horas semanales.

## CAPÍTULO 2

### METODOLOGÍA

#### 2.1 Pregunta de investigación

¿Cuál es la diferencia en el nivel de burnout entre los trabajadores formales e informales?

#### 2.2 Hipótesis

Los trabajadores informales presentan mayor nivel de burnout que los trabajadores formales.

#### 2.3 Objetivos

**General:** Analizar la diferencia en el nivel de burnout entre los trabajadores formales e informales.

#### **Específicos:**

- Describir las variables sociodemográficas tales como la edad, sexo, nivel de escolaridad, estado civil, número de personas que dependen económicamente, tipo de trabajo, tipo de empresa, cargo que ocupa, lugar de trabajo, tiempo en el trabajo (meses) y tiempo laboral (horas).
- Analizar la diferencia de los niveles de burnout con el género de los trabajadores formales e informales.
- Analizar la diferencia de los niveles de burnout con el tipo de cargo que ocupan los trabajadores (algún mando u operativo).
- Corroborar la confiabilidad del cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI) a través del Alfa de Cronbach, en trabajadores formales e informales, de ambos sexos de edades entre 18 a 82 años.

### MÉTODO

#### 2.4 Participantes

Se seleccionó a una muestra no probabilística de tipo intencional, es decir, dos subgrupos de la población cuya elección depende de las características de la investigación y seleccionados de forma al azar (Hernández, Fernández y Baptista, 2014). Con un total de 372 participantes, siendo el 76.1% trabajadores formales y el 23.9% trabajadores informales, de los cuales 48.7% eran mujeres y 51.3% hombres, con edades de 18 a 82 años

#### **Los criterios de inclusión fueron:**

- Mayores de 18 años
- Ser trabajadores mexicanos
- Ser trabajadores informales y formales

- Ser trabajadores de la Ciudad de México y Estado de México.

## 2.5 Instrumentos

Cuestionario de datos sociodemográficos elaborado específicamente para este estudio.

Cuestionario MBI-GS (Maslach Burnout Inventory – General Survey), que consta de 15 ítems de tipo Likert que va desde 0 “Nunca/ninguna vez” a 6 “Siempre/todos los días”. Se compone de 3 dimensiones: Desgaste emocional, cinismo y eficacia profesional (Moreno-Jiménez, Rodríguez y Escobar, 2001). (Anexo 1)

## 2.6 Diseño

Se utilizó un diseño no experimental, de corte transversal con tipo de análisis descriptivo, debido a que este diseño permite observar el fenómeno sin manipular variables, además de recopilar los datos en un momento único y permite indagar los niveles de las variables en una población (Kerlinger y Lee, 2002).

## 2.7 Procedimiento

Se invitó a los trabajadores del sector informal y formal a contestar un cuestionario de prueba, por medio de un formulario impreso, el cual fue dado por los investigadores. Los datos obtenidos, se sometieron a un análisis descriptivo mediante el paquete estadístico SPSS v. 23.

## RESULTADOS

Se realizó un análisis descriptivo de las variables sociodemográficas. Específicamente de las variables: edad, tiempo en el trabajo actual (meses), tiempo de jornada laboral (horas a la semana) y el número de personas que dependen económicamente. Se calculó la media, desviación estándar y el rango. Obteniendo los resultados que se describen en la Tabla 5.

Tabla 5.  
*Análisis descriptivo de los datos sociodemográficos*

	<i>Media</i>	<i>DE</i>	<i>Rango</i>	<i>Mínimo</i>	<i>Máximo</i>
Edad	34.12	12.76	65	18	82
Tiempo en el trabajo actual (meses)	57.25	88.12	479	1	480
Tiempo de jornada laboral (horas a la semana)	39.32	16.90	93	3	96
Número de personas que dependen económicamente	1.36	1.46	10	0	10

*Nota:* Se puede observar que la media de edad es de 34 años, al mismo tiempo la media de jornada laboral es de 39 horas a la semana.

Siguiendo con el análisis descriptivo de las variables sociodemográficas, por medio de frecuencias y porcentajes, el sexo, nivel de escolaridad, estado civil, tipo de trabajo, tipo de empresa, cargo que ocupa y lugar de trabajo (Tabla 6).

Tabla 6.  
*Análisis de frecuencias de datos sociodemográficos*

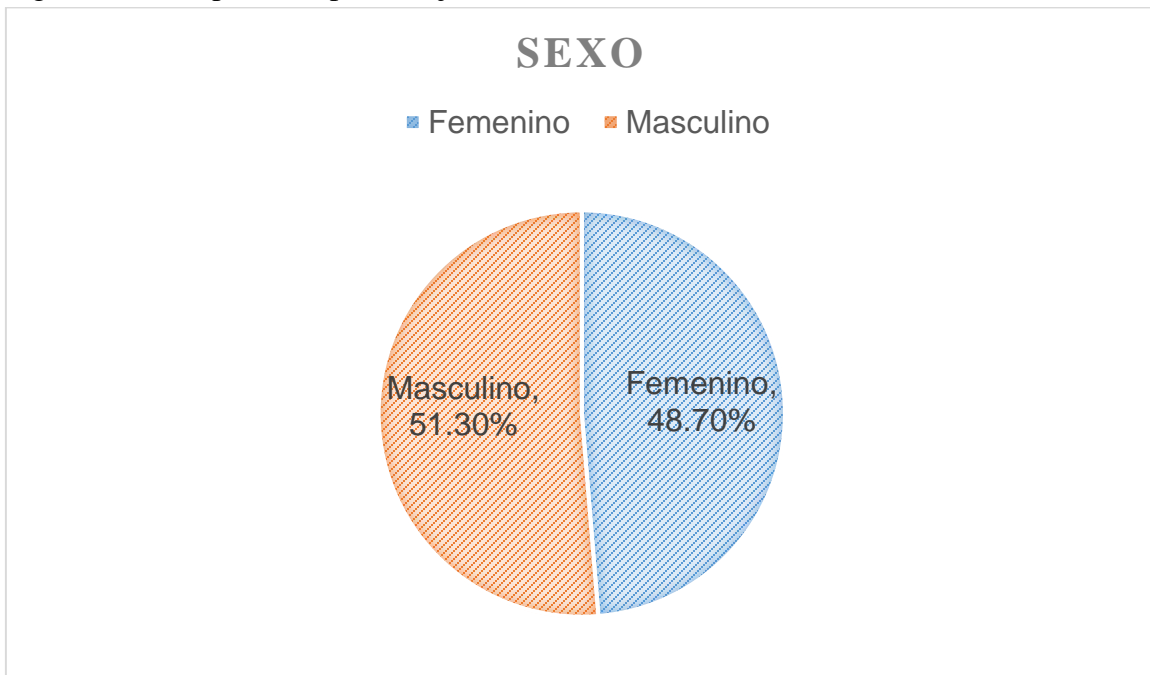
		Frecuencia	Porcentaje
Sexo	Femenino	181	48.7
	Masculino	191	51.3
Escolaridad	Primaria	10	2.7
	Secundaria	43	11.6
	Bachillerato	129	34.7
	Licenciatura	169	45.4
	Posgrado	21	5.6
Estado civil	Con pareja	190	51.1
	Sin pareja	182	48.9
Tipo de trabajo	Formal	283	76.1
	Informal	89	23.9
Tipo de empresa (solo si es formal)	Pública	116	31.2
	Privada	196	52.7
Cargo que ocupa	Gerencial o alto mando	28	7.5
	Mando medio	121	32.5
	Operativo	223	59.9
Lugar de trabajo	Ciudad de México	265	71.2
	Estado de México	107	28.8

*Nota:* Se puede apreciar que el sexo masculino obtuvo una mayor participación con el 51.3%. Además el porcentaje mayor en escolaridad se encuentra en la licenciatura con un 45.4%. El

trabajo formal ocupó 76.1% de participación y la mayoría se encuentra en el sector privado con un 52.7%.

Del mismo modo se realizó un análisis descriptivo de las variables sociodemográficas, por medio de porcentajes, el sexo (Figura 1), tipo de trabajo (Figura 2), cargo que ocupa (Figura 3) y lugar de trabajo (Figura 4).

Figura 1. Descripción de porcentaje de sexo



*Figural:* El sexo masculino obtuvo mayor porcentaje con un 51.3%, en comparación con el femenino con un 48.7%



Figura 2. Descripción de porcentaje de tipo de trabajo

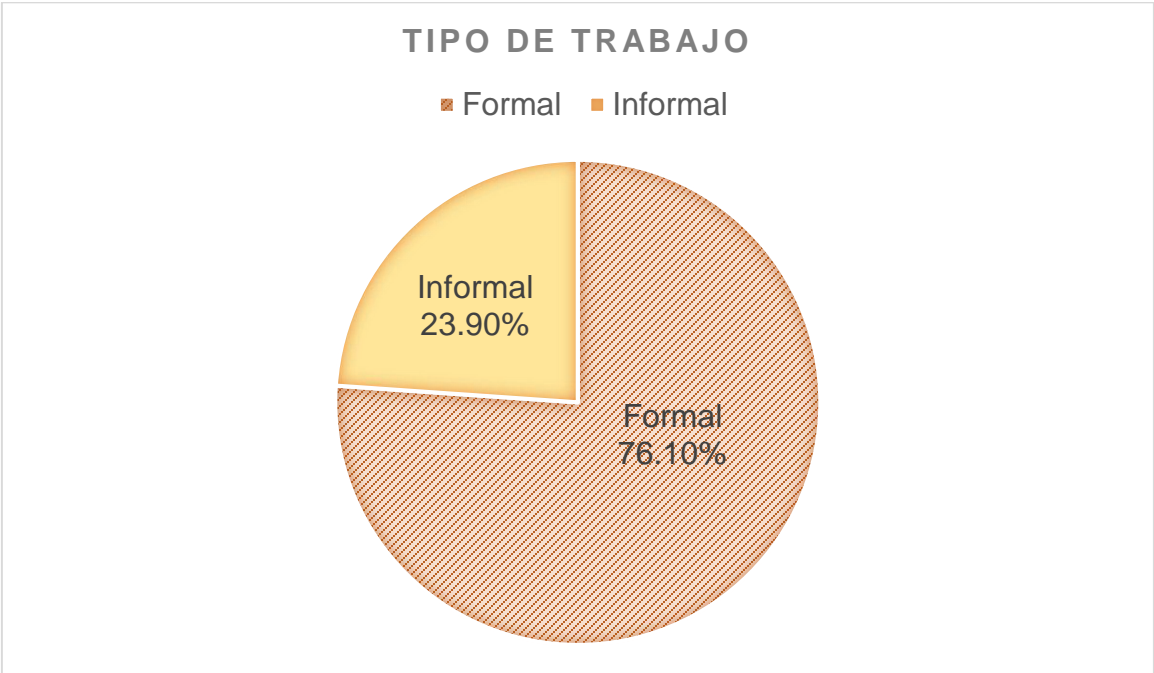


Figura 2: El trabajo formal obtuvo mayor porcentaje con un 76.1% en comparación con el informal con un 23.3%

Figura 3. Descripción de porcentaje del cargo que ocupa

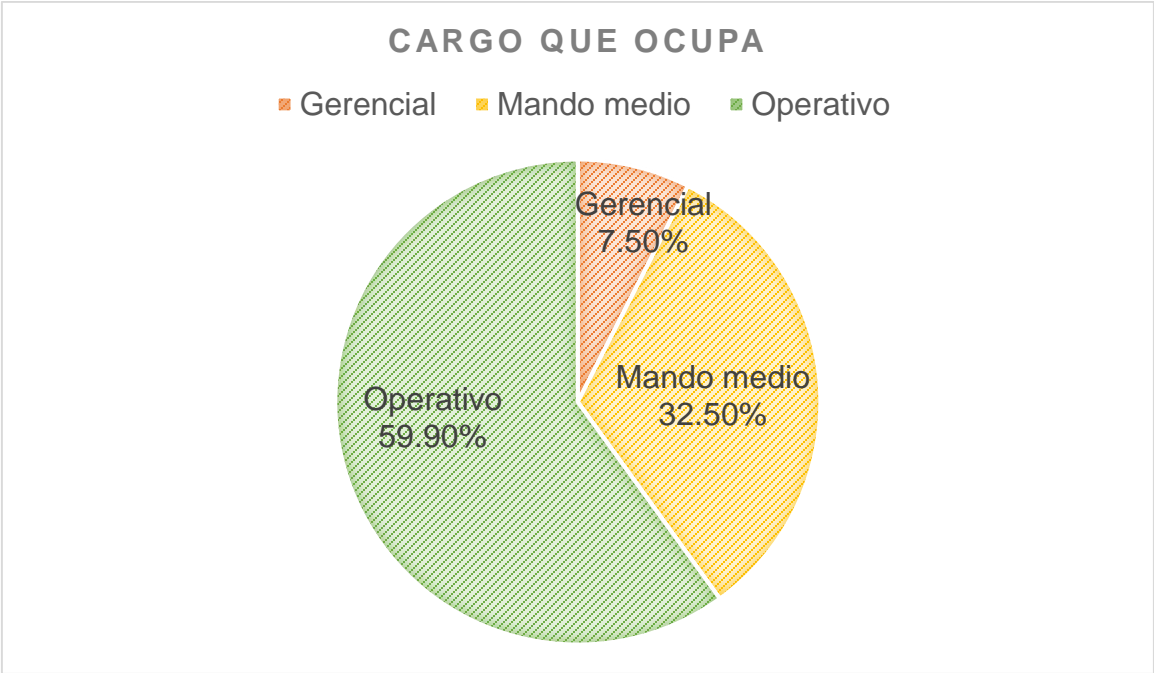


Figura 3: El cargo operativo obtuvo un mayor porcentaje con un 59.9%, seguido del mando medio con un 32.5% y finalizando con gerencial con un 7.5%.

Figura 4. Descripción de porcentaje del lugar de trabajo

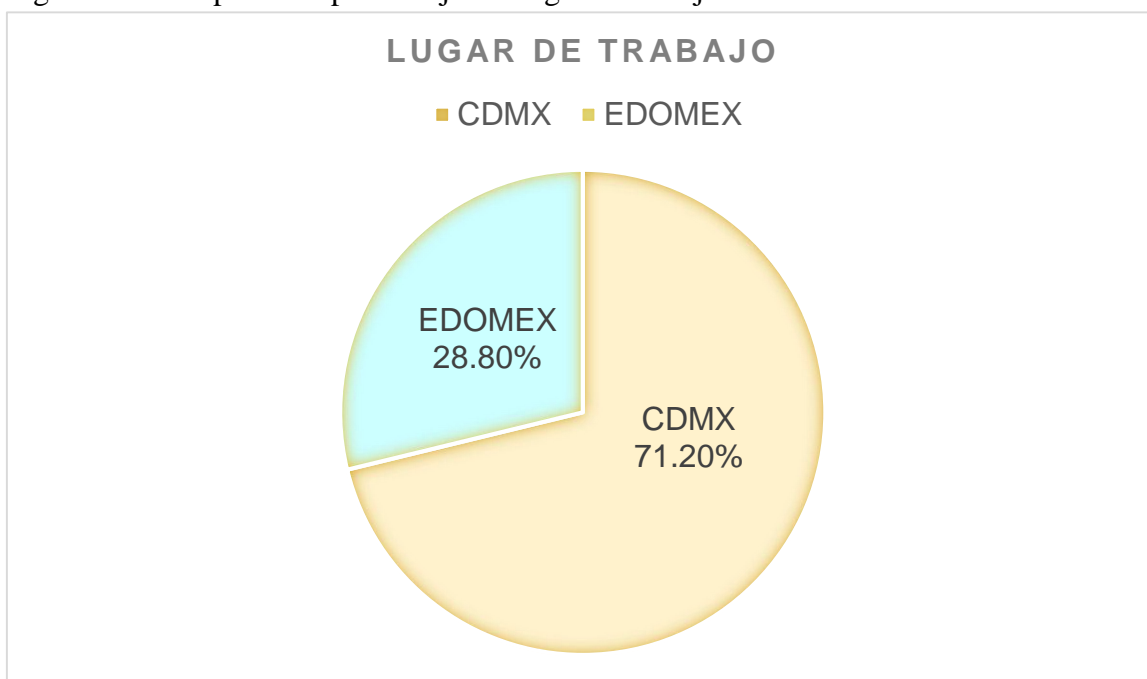


Figura 4. La Ciudad de México presenta mayor porcentaje con un 71.2% en comparación con el Estado de México.

Continuando con el análisis se obtuvo una descripción de las dimensiones del burnout (agotamiento emocional, cinismo y autoeficacia) calculando la media, desviación estándar y el rango. Logrando los resultados de la Tabla 7.

Tabla 7.  
*Análisis descriptivo de las dimensiones de burnout*

DIMENSIONES	Media	D.E.	Rango	Mínimo	Máximo
Agotamiento emocional	8.77	6.27	27	0	27
Cinismo	18.09	4.27	30	0	30
Autoeficacia	17.27	4.35	25	3	28
burnout total	39.23	7.71	39	23	62

*Nota:* Se puede observar que la media con mayor puntaje lo presenta el cinismo con un 18.09, seguido de la autoeficacia con un 17.27 y el agotamiento con 8.77

Posteriormente, se realizó un análisis T de Student para conocer si existen diferencias significativas entre las dimensiones del burnout y el género. En la Tabla 8 se muestran los

resultados obtenidos. Como se puede observar, las mujeres manifiestan mayor autoeficacia que los hombres, sin embargo, no es significativa.

Tabla 8.  
*Análisis t de Student entre hombres y mujeres.*

DIMENSIONES	Mujeres (n=181)		Hombres (n=191)		Diferencia de medias
	Media	D.E.	Media	D.E.	
Agotamiento emocional	8.61	6.08	8.92	6.45	T (-.465)=-.302; p=.64
Cinismo	18.11	4.34	18.07	4.22	T (.084)=-.037; p=.93
Autoeficacia	12.54	4.25	12.19	4.05	T (.795)=.342; p=.42
Burnout total	39.27	7.40	39.19	8.01	T (.096)=-.077; p=.92

*Nota:* Se puede observar que las mujeres puntúan una mayor media de 12.54 en autoeficacia, en comparación con los hombres con un 12.19.

De igual manera, se realizó un análisis T de Student para conocer si existen diferencias significativas entre las dimensiones del burnout y el tipo de trabajo (formal e informal). En la Tabla 9 se muestran los resultados obtenidos. Se observa que a pesar que el trabajo informal presenta una muestra de 23.9% manifiesta mayor agotamiento emocional y mayor autoeficacia en comparación con el trabajo formal con una muestra del 76.1%, la diferencia de medias entre ambas dimensiones es altamente significativa.

Tabla 9.  
*Análisis t de Student entre el tipo de trabajo*

DIMENSIONES	Formal (n=283)		Informal (n=89)		Diferencia de medias
	Media	D.E.	Media	D.E.	
Agotamiento emocional	8.16	6.07	10.71	6.51	T (-3.40)=-2.55; <b>p=.00</b>
Cinismo	18.08	4.28	18.12	4.26	T (.081)=-.042; p=.93
Autoeficacia	12.06	4.16	13.33	3.97	T (-2.55)=-1.27; <b>p=.01</b>
Burnout total	38.30	7.52	42.17	7.59	T (-4.22)=-3.87; p=.00

*Nota:* El trabajo informal presenta en agotamiento emocional una media del 10.71, en comparación con el trabajo formal con un 8.16, con un nivel de significación de  $p=.00$ . Además El trabajo informal puntúa en autoeficacia una media de 13.33 en comparación con la media del trabajo formal con un 12.06. Con una significancia del  $p=.01$

Siguiendo esta misma línea de análisis, se realizó una T de Student para conocer si existen diferencias significativas entre las dimensiones del burnout y el tipo de cargo que ocupa (algún mando medio y operativo). En la Tabla 10 se muestran los resultados obtenidos. Como se puede observar, el nivel de autoeficacia en cargos medios es mayor en comparación con cargos operativos, con una diferencia de medias significativa.

Tabla 10.  
Análisis t de Student entre el tipo de cargo

DIMENSIO NES	Mando medio (n=149)		Operativo (n=223)		Diferencia de medias
	Media	D.E.	Media	D.E.	
Agotamiento o emocional	8.62	6.08	8.87	6.40	T (-.377)=-2.55; p=.70
Cinismo	18.09	3.69	18.08	4.63	T (.00)=0.00; p=.99
Autoeficacia	17.93	4.05	16.84	4.50	T (.37)=1.0; <b>p=.01</b>

*Nota:* El mando medio presenta una media de autoeficacia del 17.93, en comparación con la media del operativo con un 16.84. Con una significancia del  $p=.01$

Finalmente, se corrobora la confiabilidad del instrumento utilizado para medir el burnout, calculando Alfas de Cronbach para cada dimensión. En la Tabla 11 se resume el número de ítems incluido en cada dimensión, el alfa de Cronbach y la varianza. Se puede notar que las Alfas de Cronbach de las dimensiones oscilan entre el .642 a .933, mostrándose más alta la dimensión de cinismo y más baja la autoeficacia.

Tabla 11.

*Alfas de Cronbach de las 3 dimensiones del burnout*

Dimensiones	Alpha de Cronbach
Agotamiento emocional (9 ítems)	.642
Cinismo (5 ítems)	.933
Autoeficacia (8 ítems)	.427
Total de ítems (22 ítems)	.923

*Nota:* El total de ítems presenta un Alpha de Cronbach de .923

## DISCUSIÓN

Los resultados obtenidos en este trabajo revelan que las personas que mantienen un trabajo informal presentan un alto índice de agotamiento emocional y mayor autoeficacia. Estos resultados difieren con investigaciones internacionales como Gonzalez (2018) quien a partir de una muestra de 40 conductores de taxi y bus en Chile, logró identificar que el 90% de la población presentaba agotamiento emocional. En comparación con la dimensión de autoeficacia mostrándose baja con un 5%, es decir, pocos conductores perciben una autoeficacia. Por otra parte, las investigaciones en México muestran resultados similares a los encontrados en este estudio como Juárez, Flores Pelcastre (2020) quienes estimaron en 116 comerciantes informales en calles, locales y pequeñas tiendas en Morelos que el 40% mostró un alto nivel de burnout, al mismo tiempo que 84.4% puntuó con un trabajo satisfactorio. Esto se debe a que los trabajadores informales mexicanos, se estresan por no tener ganancias fijas y no contar con prestaciones laborales, sin embargo, presentan un nivel alto de motivación intrínseca como el disfrutar las tareas y la interacción con la gente (Juárez, Flores y Pelcastre, 2020).

Los resultados de este estudio también muestran que el sector formal abarca niveles inferiores de agotamiento emocional y autoeficacia, en comparación con el empleo informal. Estos resultados coinciden con Collahuacho (2020) quien analizó a dos micro y pequeñas empresas en Perú concluyendo que el 85.7% de la población no muestra síntomas de agotamiento, despersonalización y autoeficacia. De igual manera Armenta, Maldonado, Barajas, Realyvasquez, Baez (2021) analizaron en Ciudad Juárez, 932 participantes el 21% no contaba con el síndrome de burnout y solo un 17% se mostraba alto, de una empresa maquiladora. Por lo que se puede concluir, que los trabajadores formales implementan políticas salariales, de acuerdo con las actividades o funciones que realizan, lo cual les ayuda a no sentirse agotados durante el día y después de una jornada laboral. Además, cuentan con políticas de reconocimientos, mediante bonos, vacaciones remunerados, cumpleaños, servicio de salud, lo cual les permite mostrar interés por su trabajo y a su vez son más tolerantes con los clientes, del modo que pueden conseguir sus objetivos mediante el trabajo que realizan, por lo que, se sienten más enérgicos y efectivos (Collahuacho, 2020).

En cuanto al género se observó que no hay diferencias significativas, los resultados son similares a Odiaga y Reyes (2019) quienes a partir de una muestra de 52% por mujeres

y un 48% por varones en comerciales informales en Perú concluyeron que el género no es una variable que pueda influir en las dimensiones de burnout, sin embargo, estos resultados difieren con Osorio y Bazán (2020) donde encontraron que el síndrome de burnout apareció en mayor grado en las mujeres y en los profesionistas que laboraban en instituciones diferentes al IMSS donde destacan en primer lugar la Ciudad de México (25.4%); en segundo lugar Veracruz (9.5%); y en tercer lugar Baja California (6.3%). Esto debido a que las mujeres atienden otros ámbitos además del trabajo, como el cuidado de la familia, las tareas del hogar y actividades personales, además las mujeres jóvenes es más complicado manejar los niveles de estrés (Quintanilla, 2013).

Siguiendo el análisis, se encontró en este estudio que el nivel de autoeficacia en cargos medios es mayor en comparación con cargos operativos, dichos resultados coinciden con Quespaz (2016) encontrando en 130 colaboradores de cargos medios el 81.9% presenta autoeficacia en Ciudad Juárez. Además, Martínez, Villa y Guerrero (2020) identificaron que los gerentes y mandos intermedios puntúan un nivel alto de autoeficacia. Ambos resultados se deben a que tanto el nivel medio y directivos cuentan con una estrategia peculiar de afrontamiento tomando con optimismo y humor los problemas, además cuentan con mayores niveles de salud.(Collahuacho, 2020).

Finalmente se corrobora la confiabilidad del instrumento Maslach Burnout Inventory (MBI) mostrando un Alfa de Cronbach entre el .642 a .933 en las tres dimensiones. Este resultado coincide con Martínez, Villa y Guerrero (2020) evaluando la estructura interna de los tres factores interrelacionados propuestos por Maslach, Jackson y Leiter obteniendo consistencia 0,70 aceptables para la investigación. Además Ortega, Juárez y Merino (2020) obtuvieron una consistencia de .70 en los tres niveles de burnout, es decir, se registran un Alfa de Cronbach aceptable.

Entre las principales limitaciones del estudio cabe destacar las características de la desigualdad entre la muestra y la transversalidad del diseño de este estudio, Además se utilizó un instrumento de autoinforme, por lo que, no se puede evitar la deseabilidad social. Algunas recomendaciones para futuras investigaciones es emplear una muestra igualitaria entre trabajadores formales e informales además de una población más grande. Así mismo de utilizar un diseño longitudinal.

## CONCLUSIÓN

El síndrome de burnout está caracterizado por agotamiento emocional, cinismo y autoeficacia profesional en el trabajo, afectando diversos grupos laborales, tanto del sector formal como informal, ocasionando varias consecuencias desfavorables tanto para el individuo como para la organización.

Las personas que mantienen un trabajo informal presentan un alto índice de agotamiento emocional y mayor autoeficacia en comparación con aquellas personas que tiene un trabajo formal, debido, a que no cuentan con una paga estable y no existen prestaciones de ley, pese a esto, disfrutan las actividades que realizan en el trabajo y la interacción con las personas les ayuda a tener mayor autoeficacia.

Por lo tanto para el sector informal se sugiere que exista una ley de igualdad de derechos, propiciando un salario base, aceptación de libre acceso a los servicios de salud tanto física como psicológica, programas de promoción en psicoeducación y prevención de estrés laboral, días de descanso en la semana, vacaciones, aguinaldo, bonos y programas de capacitación de competencias laborales. Tomando estas medidas es posible fomentar el autocuidado, la productividad, satisfacción de los trabajadores y reducción de riesgos laborales. Sin embargo, implementar estas medidas representa una gran dificultad, debido a la falta de económica para poder cotizar ante el régimen de prestaciones de ley y así valer sus derechos.

Para el sector formal se sugiere que existan programas de capacitación, y habilidades de competencias laborales, como: comunicación asertiva, gestión de tiempo, trabajo en equipo, iniciativa, creatividad, liderazgo y calidad de trabajo, además de promover psicoeducación y prevención en temas de estrés laboral, promover todas las herramientas necesarias para que las personas realicen de manera óptima sus actividades, crear un ambiente seguro entre empleados y supervisores. De esta manera los trabajadores obtendrán mayor productividad, satisfacción laboral, menor rotación y abandono, pero sobre todo menor índice de estrés.

Por otra parte, la autoeficacia en cargos medios es mayor en comparación con otros puestos laborales, debido, a que las dificultades que presentan las resuelven de manera óptima y con mayor optimismo, sin embargo, estos resultados deben ser investigados con mayor



profundidad, ya que, se cuenta con pocos estudios sobre el tema. Para que se mantenga y aumente, se sugiere crear grupos de apoyo donde se exprese el problema y tomar una solución entre todos los miembros, evaluar el desempeño de los trabajadores así como brindar retroalimentación en las áreas de oportunidad, por último, es importante definir objetivos alcanzables.

Por otro lado, no se encontraron diferencias significativas en cuanto a la variable género, lo cual, indica que tanto hombres como mujeres experimentan el síndrome, sin embargo, se debe tomar en cuenta el contexto, la época y la ocupación que se desarrolla, ya que, en estudios recientes se ha encontrado que el nivel de prevalencia de burnout es alto en las mujeres, debido a que la pandemia impactó negativamente a la ocupación y condiciones laborales de las mujeres.

El instrumento utilizado para medir el nivel de burnout, cuenta con un nivel de Alpha de Cronbach aceptable, por lo que, es una herramienta confiable para medir el nivel de burnout en el sector laboral formal e informal.

## REFERENCIAS

- Ahola, K., Toppinen-Tanner, S., Huuhtanen, P., Koskinen, A. y Väänänen, A. (2009). *Occupational burnout and chronic work disability: An eight years cohort study on pensioning among Finnish forest industry workers*. Journal of Affective Disorders, 115, 150-159
- Alarcon, G. Eschleman, K. J. y Bowling, N. A. (2009). *Relationships between personality variables and Burnout: A meta-analysis*. Work and Stress, 23(3), 244-263.
- Álvarez, G. y Fernández R. (1991). *El Síndrome de Burnout o el desgaste profesional*. Revista de la Asociación Española de Neuropsiquiatría. 11 (39). 256- 265. Recuperado de <http://www.revistaaen.es/index.php/aen/article/view/15231>
- Aranda, C. (2006). *Diferencias por sexo, Síndrome de burnout y manifestaciones clínicas, en los médicos familiares de dos instituciones de salud, Guadalajara, México*. Revista Costarricense de Salud Pública, 15 (2), 1-7
- Armon, G., Melamed. S., Shirom, A. y Shapira, I. (2010). *Elevated burnout predicts the onset of musculoskeletal pain among apparently healthy employees*. Journal of Occupational Health Psychology, 15(4), 399-408.
- Asociación Psiquiátrica Americana. (2005). *Manual diagnóstico de las enfermedades mentales*. (4º edición). Barcelona: Masson.
- Bakker, A. y Demerouti, E. (2007). *The Job Demands-Resources model: State of the art*. Journal of Managerial Psychology, 22(3), 309-328.
- Bakker, B. y Demerouti, E. (2013). *La teoría de las demandas y los recursos laborales*. Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones, 29(3), 107-115. Recuperado de: <https://dx.doi.org/10.5093/tr2013a16>
- Bakker, A. y Demerouti, E. (2016). *Job Demands-Resources Theory: Taking Stock and Looking Forward*. Journal of Occupational Health Psychology, 3(2), 1–28.
- Barría, M. (2002). *Síndrome de burnout en asistentes sociales del Servicio Nacional de Menores de la Región Metropolitana de Chile*. Recuperado de <http://ergonomia.cl>

Beltrán, C, Moreno, M y Salazar J, (2015). *Síndrome de burnout en trabajadores de diversas actividades económicas en México*. Revista iberoamericana de psicología: ciencia y tecnología 8(2), 23–28, Recuperado de Dialnet-SindromeDeBurnoutEnTrabajadoresDeDiversasActividad-5608873 (1).pdf

Bui, J., Hodge, A., Shackelford, A. y Acsell, J. (2011). *Factors contributing to Burnout among perfusionists in the United States*. Perfusion, 26(6), 461-466.

Buunk, B. y Janssen, M. (1992). *Relative deprivation, career issues and mental health among men in midlife*. Journal of Vocational Behavior, 40 (3),338-350. Recuperado de[https://www.rug.nl/research/portal/publications/relative-deprivation-career-issues-and-mentalhealth-among-men-in-midlife\(e05dd9e5-b692-4e11-845a-fa79ba9c6385\)/export.html](https://www.rug.nl/research/portal/publications/relative-deprivation-career-issues-and-mentalhealth-among-men-in-midlife(e05dd9e5-b692-4e11-845a-fa79ba9c6385)/export.html)

Buunk, B. y Schaufeli, W. (1993). *Professional Burnout: Recent developments in theory and research*. Washington: Taylor y Francis

Buhler, K. y Land, T. (2003). *Burnout and personality in intensive care: an empirical study*, Hospital Topics. Research and Perspectives on Health Care, 8, 5-12

Burke, R. y Richardsen, A. (1993). *Psychological burnout in organizations*. New York: Marcel Dekker

Bolaños, M. (2006). *La prevención de riesgos laborales docentes*. Revista de Investigación Educativa. 27 (8)

Brill, P. (1984). *The need for an operational definition of burnout*. Family and Community Health, 6, 12-24

Caballero, C., Hederich C., y Palacio S. (2010). *El burnout académico: delimitación del síndrome y factores asociados con su aparición*. Revista Latinoamericana de Psicología, 42 (1), 131-146. Recuperado <https://www.redalyc.org/pdf/805/80515880012.pdf>

Carlin, M. y Garcés de los Fayos Ruiz E. (2010). *El síndrome de burnout: Evolución histórica desde el contexto laboral al ámbito deportivo*. *Anales de Psicología*, 26 (1), 169-180. Recuperado de [https://www.um.es/analesps/v26/v26\\_1/20-26\\_1.pdf](https://www.um.es/analesps/v26/v26_1/20-26_1.pdf)

Carter, C. (2006). *Orientación Educativa*. México: Pearson Educación.

Cebrià, J., Segura, J., Corbella, S., Sos, P., Comas, O., García, M., Rodríguez, M. J., Pardo, J., Pérez, J. (2001). *Rasgos de personalidad y Burnout en médicos de familia*. *Atención Primaria*, 27(7), 45

Cordes, C. y Dougherty, T. (1993). *A Review and an Integration of Research on Job Burnout*. *Academy of Management Review*, 18(4), 621-656. Recuperado de <https://journals.aom.org/doi/10.5465/amr.1993.9402210153>

Courtright, S., Colbert, A. y Choi, D. (2014). *Fired up or burned out? How developmental challenge differentially impacts leader behavior*. *Journal of Applied Psychology*, 99(4), 681-696.

Cox, T.; Kuk, G. y Leiter, M. (1993). *Burnout, health, work stress and organizational healthiness*. Washington: Taylor y Francis

Cherniss, C. (1980). *The role of professional self-efficacy in the etiology and amelioration of burnout*. Washington: Taylor & Francis.

Cherniss, C. (1993). *Professional Burnout: Recent developments in theory and research*. Washington: Taylor y Francis.

Demerouti, E., Nachreiner, F., Bakker, A. y Schaufeli, W. (2001). *The job demandsresources model of burnout*. *Journal of Applied Psychology*, 86(3), 499-512

Díaz, F. y Gómez, I. (2016). *La investigación sobre el síndrome de burnout en Latinoamérica entre 2000 y el 2010*. *Psicología desde el Caribe*, 33 (1), 113-131

Edelwich, J. & Brodsky, A. (1980). *Burn-out: Stages of disillusionment in the helping professions*. Nueva York: Human Science Press

- El Sahilin, L. (2015). *Burnout consecuencias y soluciones*. México: Manual moderno
- Encuesta Nacional de Ocupación y Empleo. (2020). *Resultados del tercer trimestre de 2020*. Recuperado de: [https://www.inegi.org.mx/contenidos/programas/enoe/15ymas/doc/enoe\\_n\\_presentacion\\_ejecutiva\\_trim3.pdf](https://www.inegi.org.mx/contenidos/programas/enoe/15ymas/doc/enoe_n_presentacion_ejecutiva_trim3.pdf) México: ENOE
- Esteras, J., Chorot, P. y Sandí, B. (2018). *El síndrome del burnout en los docentes*. Madrid: Piraide
- Frankenhaeuser, M. (1986). *Un marco psicobiológico para la investigación sobre el estrés humano y el afrontamiento*. Washington: Plenum Press.
- Freudenberger, H. (1974). *Staff burnout*. *Journal of Social Issues*, 30(1), 159- 165.
- Freudenberger, H. (1980). *Burnout: The high cost of high achievement*. Garden City, New York: Doubleday
- García, S. Gutiérrez, J. y Ruiseñor, E. (2008). *Síndrome de burnout e implicaciones económicas en la salud*. México: dgapa
- Guerrero, J. (2003). *Los roles no laborales y el estrés en el trabajo*. *Revista colombiana de Psicología*. 12 (3). 73-84.
- Gil-Monte, P. (2005). *El síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout): Una enfermedad laboral en la sociedad del bienestar*. Madrid: Pirámide.
- Gil-Monte, P. y Peiró, J. (1997). *Desgaste psíquico en el trabajo: El síndrome de quemarse*. Madrid: Síntesis.
- Gil-Monte, P. y Peiró, J. (1999). *Testing for the Factorial Validity of the MBI: Results for a multioccupational sample*. *Psicothema*, 11(3), 679-689

Gil-Monte, P. y Peiró, J. (2000). *Síndrome de quemarse por el trabajo (síndrome de Burnout), aproximaciones teóricas para su explicación y recomendación para la intervención*. Recuperado de <https://www.intersindical.com/page/contenido/Estudios%20e%20Historia/Sindrome-de-burnout.pdf>

Gil-Monte, P. Peiró, J. y Valcárcel, P. (1998). *A model of Burnout process development: An alternative from appraisal models of stress*. *Comportamento Organizacional e Gestão*, 4(1), 165-179.

Golembiewski, R. (1996). *Stress in organizations: Toward a phase model of Burnout*. New York: Praeger

Golembiewski, R., Munzenrider, R. y Carter, D. (1983). *Phases of progressive Burnout and their work site covariants: critical issues in OD research and praxis*. *The Journal of Applied Behavioral Science*. 19(4). 461-481.

Ghorpade, J., Lackritz, J. y Singh, G. (2011). *Personality as a moderator of the relationship between role conflict, role ambiguity, and Burnout*. *Journal of Applied Social Psychology*, 41(6), 1275-1298.

Hakanen, J. y Schaufeli, W. (2012). *Burnout and work engagement among teachers*. *Journal of School Psychology*, 43(6), 495-513. Recuperado de: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0022440505000890>

Hamama, L. (2012). *Differences between childrens social workers and adults social workers on sense of Burnout, work conditions and organisational social support*. *British Journal of Social Work*, 42(7), 1333-1353.

Harrison, W. (1983). *Stress and burnout in the human services professions*. New York: Pergamon Press

He, A., Pang, C., Zhang., Fielding, R. y Tang, L. (2017). *Dual role as a protective factor for Burnout-related depersonalization in oncologists*. *Psycho-Oncology*, 1-7.

Hobfoll, S. y Freedy, J. (1993). *Professional Burnout: Recent Developments in Theory and Research*. Philadelphia: Taylor y Francis.

Huebner, E. (1993). *El agotamiento entre los psicólogos escolares: una investigación exploratoria sobre su naturaleza, extensión y correlaciones*. *School Psychology Quarterly*, 7 (2), 129-136. Recuperado de <https://doi.org/10.1037/h0088251>

Iacovides, A., Fountoulakis, K. N., Kaprinis, S. T. y Kaprinis, G. (2003). *The relationship between job stress, burnout and clinical depression*. *Journal of Affective Disorders*, 75, 209-221.

Instituto Nacional de Estadística, Geografía e informática. (2020). *Encuesta Nacional de Ocupación y Empleo 2020*. Recuperado de <https://www.inegi.org.mx/rnm/index.php/catalog/591/datacollection> México: INEGI.

Jaoul, G., Kovess, V. y Mugen, F. (2004). *Le burnout dans la profession enseignante*. *Annales Medic-Psychologiques*, 162, 26-35.

Juárez, A., Álvaro J., Camacho, A. y Plasencia, O. (2014). *Síndrome de burnout en población mexicana: Una revisión sistemática*. *Salud Mental*, 37 (2), 159-176. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=582/58231307010>

Kanste, O. (2007). *The relationship between multidimensional leadership and Burnout among nursing staff*. *Journal of Nursing Management*, 15(7), 731-9.

Kahn, R. y French, J. (1970). *Status and conflict: Two themes in the study of stress*. New York: Holt Reinhart

Kerlinger, F. y Lee, H. (2002). *Investigación del comportamiento métodos de investigación en ciencias sociales*. México: Mc Graw-Hill.

Kim, H., Shin, K. y Umbreit, W. (2007). *Job Burnout: The role of personality characteristics*. *International Journal of Hospitality Management*, 26(2), 421

Koeske, G., y Koeske, R. (1989). *Work Load and Burnout: Can Social Support and Perceived Accomplishment Help?* *Social Work*, 34(3), 243-248. Recuperado de <https://www.jstor.org/stable/23715305?seq=1>

Lazarus, R. (2000). *Estrés y emoción: Manejo e implicaciones en nuestra salud*. Bilbao: Desclée de Brouwer

Lee, R. y Ashforth, B. (1996). *A meta-analytic examination of the correlates of the three dimensions of job Burnout*. *Journal of Applied Psychology*, 81(2), 123-133.

Leiter, M. (1989). *Burnout as a function of communication patterns. A study of multidisciplinary mental team*. *Group & organization studies*. 4(13). 111-128.

Leiter, M y Maslach, C. (1988). *The impact of interpersonal environment on Burnout and organizational commitment*. *Journal of Organizational Behavior*. 9(4). 297-308.

Leiter, M. y Maslach, C. (2004). *Areas of worklife: A structured approach to organizational predictors of job Burnout*. *Research in Occupational Stress and Well-being*, 3, 91-134.

León, J. (2013). *Prevalencia y factores predictivos del Burnout en docentes de la enseñanza*. *Ansiedad y Estrés*, 19(1), 11–25. Recuperado de [file:///C:/Users/sistema/Downloads/Prevalencia\\_y\\_factores\\_predictivos\\_del\\_B.pdf](file:///C:/Users/sistema/Downloads/Prevalencia_y_factores_predictivos_del_B.pdf)

Ley Federal del Trabajo (2018). *Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, Factores de riesgo psicosocial en el trabajo-Identificación, análisis y prevención*. Recuperado de [https://www.dof.gob.mx/nota\\_detalle.php?codigo=5541828&fecha=23%2F10%2F2018](https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5541828&fecha=23%2F10%2F2018)

López, A. (2017). *El Síndrome de Burnout: Antecedentes y consecuentes organizacionales en el ámbito de la sanidad pública gallega*. Recuperado de [http://www.investigacion.biblioteca.uvigo.es/xmlui/bitstream/handle/11093/791/sindrome\\_burnout\\_antecedentes\\_consecuentes\\_organizacionales\\_sanidad\\_gallega\\_analia.pdf?sequence=1](http://www.investigacion.biblioteca.uvigo.es/xmlui/bitstream/handle/11093/791/sindrome_burnout_antecedentes_consecuentes_organizacionales_sanidad_gallega_analia.pdf?sequence=1)

López, A., González, F., Morales, M. y Espinoza, C. (2007). *Síndrome de burnout en residentes con jornadas laborales prolongadas*. *Revista Médica del Instituto Mexicano del*



Seguro Social, 45 (3), 233-242. Recuperado de:  
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=4577/457745527005>

Martínez, D., Pérez, A., Fernández, L., Caamal, I., Franco, M., y García, L. (2019). *El sector informal en la Ciudad de México. Caso de estudio de la Delegación Iztapalapa*. Revista de alimentación contemporánea y desarrollo regional, 29(53). Recuperado de <https://doi.org/10.24836/es.v29i53.725>

Maslach, C. (1976). *Burned-out*. Human Behavior, 5 (9), 16-22. Recuperado de <https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/0013164488483002>

Maslach, C. (2009). *Comprendiendo el Burnout*. Ciencia and Trabajo, 11(32), 37-43

Maslach, C & Jackson, C. (1981). *The measurement of experienced burnout*. Journal of Occupational Behaviour, 2 (1), 99-113. Recuperado de <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/epdf/10.1002/job.4030020205>

Maslach, C. y Jackson, S. (1986). *Burnout in organizational settings*. Applied Social Psychology Annual, 5 (1), 133-153.

Maslach, C. y Leiter, M. (2008). *Early predictors of job burnout and engagement*. Journal of Applied Psychology, 93, 498-512.

Maslach, C. y Leiter, M. (2016). *Understanding the Burnout experience: Recent research and its implications for psychiatry*. World

Maslach, C., Schaufeli, W. & Leiter, M. (2001). *Job Burnout*. Annual Review of Psychology, 52 (1), 397-422. Recuperado de: <https://www.annualreviews.org/doi/10.1146/annurev.psych.52.1.397>

Moreno, B., Bustos, R., Matallana, A. y Miralles, T. (1997). *La evaluación del burnout. Problemas y alternativas. El CBB como evaluación de los elementos del proceso*. Revista de Psicología del Trabajo y las Organizaciones. 13 (2), 185-207. Recuperado de <file:///C:/Users/sistema/Downloads/validaciondelCBB.pdf>

Moreno-Jiménez, B., Rodríguez-Carvajal, R., y Escobar Redonda, E. (2001). *La evaluación del burnout profesional. Factorialización del MBI-GS. Un análisis preliminar. Ansiedad y estrés*, 7(1), 69-78. Recuperado de [https://www.researchgate.net/profile/Raquel-Carvajal/publication/230596331\\_La\\_Evaluacion\\_del\\_Burnout\\_profesional\\_Factorializacion\\_del\\_MBI-GS\\_Un\\_analisis\\_preliminar/links/0912f50c771ceb4286000000/La-Evaluacion-del-Burnout-profesional-Factorializacion-del-MBI-GS-Un-analisis-preliminar.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Raquel-Carvajal/publication/230596331_La_Evaluacion_del_Burnout_profesional_Factorializacion_del_MBI-GS_Un_analisis_preliminar/links/0912f50c771ceb4286000000/La-Evaluacion-del-Burnout-profesional-Factorializacion-del-MBI-GS-Un-analisis-preliminar.pdf)

Nchor, D. y Konderla, T. (2016). *The underground economy of Czech Republic and tax evasion: The currency demand approach. Procedia-Social and Behavioral Sciences*, (220), 294-301.

Nyklicek, I. y Pop, V. (2005). *Past and familial depression predict current symptoms of professional burnout. Journal of affective Disorders*, 88 (1). 63-68

Organización Mundial de la Salud. (2016). *Salud Ocupacional*. Recuperado de: [https://www.who.int/occupational\\_health/publications/stress/es/](https://www.who.int/occupational_health/publications/stress/es/)

Organización Mundial de la Salud (2019). *QD85 Síndrome de desgaste ocupacional*. Recuperado de <https://icd.who.int/browse11/l-m/es#/http%3a%2f%2fid.who.int%2fid%2fentity%2f129180281>

Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos. (2014). *Job Creation and Local Economic Development*. OECD. Recuperado de <https://www.oecd.org/centrodemexico/medios/debillarecuperaciondeempleoen2015dicelao.cde.htm>

Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos. (2016). *Estudios de la OCDE sobre los Sistemas de Salud México*. Recuperado de <https://www.oecd.org/health/health-systems/OECD-Reviews-of-Health-Systems-Mexico-2016-Assessment-and-recommendations-Spanish.pdf>

Organización Internacional del Trabajo. (2002). *Medición de la economía informal*. Recuperado de

[https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/ed\\_empemp\\_policy/documents/publication/wcms\\_229450.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/ed_empemp_policy/documents/publication/wcms_229450.pdf) México: OIT

Organización Internacional del Trabajo. (2015). *El trabajo en México.*. Recuperado de: <http://laborsta.ilo.org/applv8/data/c1e.html>

Organización Internacional del Trabajo. (2016). *Perspectivas sociales y del mundo.* Recuperado de [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/dgreportcomm/publ/documents/publication/wcms\\_507516.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/dgreportcomm/publ/documents/publication/wcms_507516.pdf) México: OIT

Organización Internacional del Trabajo (2016). *Estrés en el trabajo.* Recuperado de [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed\\_protect/---protrav/---safework/documents/publication/wcms\\_466549.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---safework/documents/publication/wcms_466549.pdf)

Pandey, S. y Kumar, E. (1997). *Development of a measure of role conflict.* International Journal of Conflict Management, 8(3), 187-215

Pérez, J. (2013). *Efecto del burnout y la sobrecarga en la calidad de vida en el trabajo.* Estudios Gerenciales. 29. 445–455. Recuperado en: [https://www.researchgate.net/publication/263319441\\_Efecto\\_del\\_burnout\\_y\\_la\\_sobrecarga\\_en\\_la\\_calidad\\_de\\_vida\\_en\\_el\\_trabajo/citation/download](https://www.researchgate.net/publication/263319441_Efecto_del_burnout_y_la_sobrecarga_en_la_calidad_de_vida_en_el_trabajo/citation/download)

Peiró, J. y Rodríguez, I. (2008). *Estrés laboral, liderazgo y salud organizacional.* Papeles del Psicólogo, 29(1), 68-82

Peiró, J., Gonzalez-Roma, V., Tordera, N. y Manas, M. (2001). *Does Role Stress Predict Burnout Over Time among Health Care Professionals?* Psychology and Health, 16(5), 511

Peris, M. (2002). *El número 7±2 como explicación cognitiva (LMCP) del síndrome de burnout y de PTSD.* Ponencia presentada en la Jornada de Debate Multidisciplinar sobre Mobbing. Universitat Jaume I de Castellón.

Piedmont, R. (1993). *A Longitudinal Analysis of Burnout in the health care setting: the role of personal dispositions*. *Journal of Personality Assessment*, 61(3), 457-473.

Pines, A. (1993). *Professional Burnout: Recent Developments in Theory and Research*. Philadelphia: Taylor y Francis.

Pines, A., Aronson, E., y Kafry, D. (1981). *Burnout: From tedium to personal growth*. New York: Free Press.

Pines, A. y Kafry, D. (1978). *Coping with burnout*. Paper presented at the Annual Convention of the American Psychology Association. Toronto: Canada.

Purvanova, R. y Muros, J. (2010). *Gender differences in burnout: A meta-analysis*. *Journal of Vocational Behavior*, 77, 168-185. Recuperado de [https://www.researchgate.net/publication/229389297\\_Gender\\_differences\\_in\\_burnout\\_A\\_meta-analysis4](https://www.researchgate.net/publication/229389297_Gender_differences_in_burnout_A_meta-analysis4)

Pfennig, B. y Hüsch, M. (1994). *Determinants and correlates of the Burnout syndrome: A meta-analytic approach*. Berlin. Freie Universität Berlin.

Revicki, D. y May, H. (1991). *Reliability and validity of the work-related strain inventory among health professionals*. *Behavioral Medicine*, 17(3), 111-120

Salanova, M. & Llorens, S. (2008). *Estado actual y retos futuros en el estudio del burnout*. *Papeles del Psicólogo*, 29 (1), 59-67. Recuperado de: [http:// www.cop.es/papeles](http://www.cop.es/papeles)

Secretaría de Salud (2016). *El estrés es hoy*. Recuperado de [https://salud.edomex.gob.mx/cevece/documentos/difusion/tripticos/2016/Semana%2027\\_2016.pdf](https://salud.edomex.gob.mx/cevece/documentos/difusion/tripticos/2016/Semana%2027_2016.pdf)

Secretaría del Trabajo y Previsión Social. (2015). *Estadísticas del Sector*. Recuperado de [http://www.stps.gob.mx/bp/secciones/conoce/areas\\_atencion/areas\\_atencion/web/menu\\_infsector.htm](http://www.stps.gob.mx/bp/secciones/conoce/areas_atencion/areas_atencion/web/menu_infsector.htm)

Secretaría del Trabajo y Previsión Social. (2016) *PRONABET, herramienta eficaz de la STPS para prevenir factores de riesgo psicosocial*. Recuperado de <https://www.gob.mx/stps/prensa/pronabet-herramienta-eficaz-de-la-stps-para-prevenir-factores-de-riesgo-psicosocial>

Secretaria de Trabajo y Previsión Social. (2020). *Información laboral, diciembre de 2020*. Recuperado de: <http://www.stps.gob.mx/gobmx/estadisticas/pdf/Perfiles/PERFIL%20NACIONAL.pdf>  
México: STPS

Siegrist, J. (1996). *Adverse Health Effects of- effort/low –reward condition*. Journal of Occupation Health Psychology, 1,27-41.

Schaufeli, W., Bakker, A. y Van Rhenen, W. (2009). *How changes in job demands and resources predict burnout, work engagement, and sickness absenteeism*. Journal of Organizational Behavior, 30(7), 893-917.

Schaufeli, W. y Buunk, B. (2003). *Burnout: An overview of 25 years of research and theorizing*. New York: John Wiley & Sons.

Schaufeli, W. y Enzmann, D. (1998). *El compañero de burnout para estudiar y practicar: un análisis crítico*. Filadelfia: Taylor y Francis

Schaufeli, W., Martínez, I., Marques Pinto, A., Salanova, M. & Bakker, A. (2002). *Burnout and engagement in university students: A crossnational study*. Journal of Cross - Cultural Psychology, 33 (5), 464.

Shirom, A. (1989). *Burnout in work organization*. International Review of Industrial and Organizational Psychology. New York: John Wiley and Sons

Shirom, A. (2003). *Job-related Burnout: a revision*. Washington, DC: American Psychological Association.

Shirom, A. (2003). *Job-related Burnout: a revision*. Washington, DC: American Psychological Association.

Shirom, A. (2009). *On the construct validity, predictors and consequences of Burnout at work*. *Ciencia y Trabajo*, 11(32), 44-54.

Shirom, A. (2011). *Job-related Burnout: A review of major research foci and challenges*. *Handbook of Occupational Health Psychology*, 2, 223-241.

Singh, P., Suar, D. y Leiter, M. (2012). *Antecedents, work-related consequences, and buffers of job Burnout among Indian software developers*. *Journal of Leadership and Organizational Studies*, 19(1), 83-104.

Spaniol, L. y Caputo, G. (1979). *Professional burnout: a personal survival kit*. Levington, MA: Human Services Associates

Stephen, W. y Cooper, L. (2004). *Manejo de estrés en el trabajo*. México: Manual moderno

Stordeur, S., D'hoore, W. y Vandenberghe, C. (2001). *Leadership, organizational stress, and emotional exhaustion among hospital nursing staff*. *Journal of Advanced Nursing*, 35(4), 533-542.

Thoits, PA (1995). *Estrés, afrontamiento y procesos de apoyo social: ¿Dónde estamos? ¿Qué sigue?* *Revista de salud y comportamiento social*, 35, 53- 79. Recuperado de: [https://www.scirp.org/\(S\(351jmbntvnsjt1aadkposzje\)\)/reference/ReferencesPapers.aspx?ReferenceID=213581](https://www.scirp.org/(S(351jmbntvnsjt1aadkposzje))/reference/ReferencesPapers.aspx?ReferenceID=213581)

Thompson, M., Page, S. y Cooper, C. (1993). *A test of carver and Scheier's selfcontrol model of stress in exploring Burnout*. Among mental health nurses. *Stress Medicine*. 9(4). 221-235.

Universidad Nacional Autónoma de México. (2018). *México, entre los países con mayor estrés laboral: académicas de la UNAM*. Recuperado de [https://www.dgcs.unam.mx/boletin/bdboletin/2018\\_272.html](https://www.dgcs.unam.mx/boletin/bdboletin/2018_272.html)

Villa, F. (2010). *El Desgaste Profesional en Trabajadores Mexicanos de la Salud: El Papel de las Expectativas Laborales y el Significado del Trabajo*. (Tesis de doctorado). Universidad Autónoma de Madrid. Madrid.

Wilson, D. y Mutero, C. (1989). *Personality concomitants of teacher stress in zimbabwe*. *Personality and Individual Differences*, 10 (12),1195-1198.

Winnubst, J. (1993). *Organizational-Structure, Social Support, and Burnout. Schaufeli-* Philadelphia: Taylor y Francis.

Xanthopoulou, D., Bakker, A., Dollard, M., Demerouti, E, Schaufeli, W., Taris, T. y Schreurs, P. (2007). *When do job demands particularly predict Burnout? The moderating role of job resources*. *Journal of Managerial Psychology*, 22(8), 766-786.

Yürür, S. y Sarikaya, M. (2012). *The Effects of workload, role ambiguity, and social support on Burnout among social workers in Turkey*. *Administration in Social Work*, 36(5), 457-478.

Zopiatis, A. y Constanti, P. (2010). *Leadership styles and Burnout: Is there an association?* *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 22(3), 300-320.



**ANEXO 1**



Clave		
Primeras dos letras de tu primer nombre		
Últimas dos letras de tu ultimo apellido		
Últimos dos dígitos del año de nacimiento		

**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO  
FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES ZARAGOZA**

La aplicación de la siguiente prueba tiene la finalidad de abundar sobre la línea de investigación de aspectos comportamentales en el área laboral. Se le reitera que los datos son obtenidos para fines académicos, por lo cual es indispensable que conteste de la manera más sincera posible.

**Datos sociodemográficos**

**Instrucciones:** Le pedimos que conteste los siguientes datos sociodemográficos marcando con una X o completando la información específica.

<b>Sexo:</b> Femenino ( ) Masculino ( )	<b>Edad:</b>	<b>Semestre o año en curso:</b>
<b>Estado civil:</b> Con pareja ( ) Sin pareja ( )	<b>Escolaridad:</b>	<b>Tipo de contrato:</b> Formal- honorario ( ) Informar ( ) Formal – Nómina ( )
<b>Tipo de empresa (solo si es formal):</b> Pública ( ) Privada( )	<b>Tiempo laborando (meses):</b>	<b>Tiempo de experiencia (meses):</b>
<b>Tipo de jornada laboral:</b> Tiempo completo ( ) Medio tiempo ( )	<b>Tiempo de jornada laboral: (horas a la semana)</b>	<b>Cargo que ocupa actualmente:</b> Gerencial ( ) Mandos medios ( ) Operativos ( )
<b>Salario mensual</b> \$0 a \$200 ( ) \$2000 a \$5000 ( ) \$5000 a \$10000 ( ) Más de \$10000 ( )	<b>Número de personas que depende de usted económicamente:</b>	



### Maslach Burnout Inventory (GS)

**Instrucciones:** Lea cuidadosamente cada enunciado y marque con una “x” la situación en la que se siente identificado.

0	1	2	3	4	5	6
Nunca/ Ninguna vez	Casi nunca/ pocas veces	Algunas veces/ pocas veces	Regularmente/pocas veces al mes	Bastantes veces/ una vez por semana	Casi siempre/ algunas veces por semana	Siempre/todo s los días

No	ITEMS	0	1	2	3	4	5	6
1	Me siento emocional agotado por mi trabajo							
2	Me siento acabado al final de la jornada							
3	Me siento fatigado al levantarme por la mañana y tener que enfrentarme a otro día de trabajo							
4	Trabajar todo el día realmente es estresante para mi							
5	Soy capaz de resolver eficazmente los problemas que surgen en mi trabajo							
6	Me siento quemado “agotado por el trabajo”							
7	Siento que estoy haciendo una buena contribución a la actividad de mi centro laboral							
8	Desde que empecé en este puesto he ido perdiendo interés en mi trabajo							
9	He ido perdiendo el entusiasmo en mi trabajo							
10	En mi opinión soy muy bueno haciendo mi trabajo							
11	Me siento realizado cuando logrando algo en mi trabajo							
12	He realizado muchas cosas que valen la pena en mi trabajo							
13	Solo quiero hacer mi trabajo y que no me molesten							
14	Me he vuelto más cínico y pesimista en mi trabajo							
15	Dudo de la importancia en mi trabajo							
16	En mi trabajo estoy seguro que soy eficaz haciendo cosas							