



Análisis Cualitativo del Síndrome de Burnout en el personal de las oficinas de una entidad de gobierno **(Qualitative Analysis of Burnout Syndrome in the office staff of a government Entity)**

Berenice Aquino Espinosa-Reyes¹; Karina Valencia-Sandoval² y Alejandra Corichi-García³

¹ Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo, Instituto de Ciencias Económico Administrativas (México), es139035@uaeh.edu.mx, <https://orcid.org/0009-0002-5393-2680>

² Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo – Instituto de Ciencias Económico Administrativas (México), karina_valencia@uaeh.edu.mx, <http://orcid.org/0000-0002-7029-9779>

³ Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo – Instituto de Ciencias Económico Administrativas (México), corichi@uaeh.edu.mx, <https://orcid.org/0000-0002-4785-7234>

Información revisada por pares

Fecha de recepción: 05 de abril del 2024

Fecha de aceptación: 08 de mayo del 2024

Fecha de publicación en línea: 30 de noviembre del 2024

DOI: <https://doi.org/10.29105/vtga10.6-981>

Resumen

El estudio del Síndrome de Burnout en una entidad que atienden a población vulnerable es importante porque el personal que trabaja en estas oficinas se enfrenta diariamente a situaciones de alta exigencia emocional y social al brindar atención a personas en situación de vulnerabilidad. El objetivo de este trabajo fue conocer la percepción que tienen los trabajadores de una dependencia de Gobierno, que atiende a personas vulnerables, sobre la presencia de síntomas relacionados al Síndrome de Burnout. Es un análisis cualitativo para obtener una comprensión más completa y detallada de los factores que influyen en la salud laboral y el bienestar de los empleados. Se usaron entrevistas semiestructuradas para permitir a los participantes expresar sus opiniones de manera libre y abierta. El Síndrome de Burnout puede afectar su capacidad para ofrecer una atención de calidad y empática, lo que repercute directamente en la calidad de vida de los usuarios atendidos. Puede tener repercusiones en el funcionamiento y la eficacia de la organización en su conjunto. La alta rotación de personal, la disminución de la productividad y la calidad de los servicios, y el aumento del ausentismo laboral son solo algunos de los efectos negativos que puede tener en una organización.

Palabras clave: Síndrome de Burnout, personas vulnerables, organización.

Códigos JEL: M12, M14, M19

Abstract

The study of Burnout Syndrome in an entity that serves a vulnerable population is important because the personnel working in these offices face daily situations of high emotional and social demands when providing care to people in vulnerable situations. The objective of this work was to know the perception that workers of a government agency, which serve vulnerable people, have about the presence of symptoms related to Burnout Syndrome. It is a qualitative analysis to obtain a more complete and detailed understanding of the factors that influence the occupational health and well-being of employees. Semi-structured interviews were used to allow participants to express their opinions freely and openly. Burnout Syndrome can affect their ability to provide quality and empathetic care, which has a direct impact on the quality of life of the users served. It can impact on the functioning and effectiveness of the organization. High staff turnover, decreased productivity and quality of services, and increased absenteeism are just some of the negative effects it can have on an organization.

Key words: Burnout Syndrome, vulnerable people, organization.

JEL Codes: M12, M14, M19

Introducción

Las instituciones públicas y en particular, aquellas orientadas a brindar atención a personas vulnerables requieren de colaboradores eficientes que tengan vocación por brindar servicios de calidad y buen trato para el público en general. Estudios han detectado que las organizaciones que trabajan en contacto directo con la sociedad, se caracterizan por presentar problemas relacionados con fatiga crónica provocada, entre otras causas, por cargas de trabajo excesivas, rutina de trabajo que llevan a la monotonía, la falta de empoderamiento para enriquecer su trabajo; estos efectos contribuyen a un bajo rendimiento del factor humano que labora directamente con la sociedad y a quienes se les considera como personal de primera línea (Arroyo- Araya & Morera- Hernández, 2012).

El trabajo de los individuos es fundamental tanto para la economía de las regiones como de manera personal porque les genera ingresos y seguridad a los sujetos; sin embargo, los problemas que se relacionan con el mismo pueden contribuir a riesgos que afectan la calidad de vida del capital humano de la organización a estudiar; entre las problemáticas más mencionadas están tensión laboral, estrés progresivo, despersonalización y ansiedad todos relacionados principalmente al tipo de actividad que se realiza en las empresas. Cada una de las características antes mencionadas pueden encadenar un incremento de problemáticas laborales, falta de interés por el trabajo, nula calidad de las funciones y un ambiente laboral (Garzón,2020).

La Organización Mundial de la Salud (OMS), mencionada por Leka (2010), se refiere al Síndrome de Burnout (SB) como una enfermedad laboral que puede provocar deterioro en la salud física y mental de los individuos. De acuerdo a la OMS, en México el 75 % de la Población Económicamente Activa (PEA) padecen de este Síndrome (Villaruel-Fuentes et al., 2018).

Debido a las condiciones mencionadas, es ampliamente reconocido que los trabajadores de primera línea son propensos al desgaste profesional. Además de lo anterior, su labor asistencial puede estar acompañada de dificultades en la relación con la población atendida, ambigüedad y conflicto de roles, falta de reconocimiento, oportunidades de promoción limitadas y sobrecarga de trabajo. Estos factores han sido ampliamente relacionados con los problemas laborales que enfrenta este grupo de individuos (Delgado, M. I. 2020).

Este trabajo se llevó a cabo en una oficina Gubernamental situada en el Estado de Hidalgo, específicamente en un departamento que se dedica a atender a personas en situaciones vulnerables. La oficina está conformada por trabajadores de primera línea y mandos medios; este trabajo por sus características se enfoca únicamente en los 5 individuos considerados como mandos medios.

Por lo tanto, el objetivo de este trabajo es conocer la percepción que tienen los trabajadores de

una dependencia de Gobierno, que atiende a personas vulnerables, sobre la presencia de síntomas relacionados al Síndrome de Burnout. La pregunta de investigación del presente trabajo es: ¿Existe la presencia de síntomas del Síndrome de Burnout en las entidades gubernamentales que prestan servicios a las personas vulnerables? La hipótesis que dirige el caso es que las personas que atienden a personas vulnerables padecen síntomas del Síndrome de Burnout.

Este trabajo es importante porque su desarrollo permitirá una mejor toma de decisiones entre quienes seleccionan y dirigen el personal en las empresas públicas y privadas; además, puede causar conciencia en los diferentes niveles sobre la importancia de la salud mental como una forma de mantener y mejorar la competitividad de las empresas. El propósito fundamental de llevar a cabo un trabajo en entidades gubernamentales para identificar la presencia del Síndrome de Burnout es comprender y abordar los riesgos asociados con el agotamiento laboral en el ámbito público.

Proporcionar recomendaciones y estrategias para prevenir y manejar el Síndrome de Burnout en el sector gubernamental, incluyendo programas de apoyo emocional, capacitación en habilidades de afrontamiento y promoción de un equilibrio entre trabajo y vida personal. Al comprender mejor la naturaleza y las causas del Síndrome de Burnout en entidades gubernamentales, se pueden implementar medidas preventivas y de intervención efectivas para proteger la salud y el bienestar del personal, promoviendo así un ambiente laboral más saludable y productivo.

No hay duda de que realizar cualquier tipo de trabajo, ya sea de forma individual o colectiva, implica una serie de aportaciones como esfuerzo, tiempo, aptitudes, habilidades, entre otras. Estas contribuciones no solo se realizan en busca de compensación económica y material, sino también con el objetivo de obtener beneficios psicológicos y sociales (Herrera y Cassals, 2005).

Marco Teórico

La introducción del criterio de estrés laboral crónico permite el uso del término "Síndrome de Burnout". Es evidente que, incluso sin conocimientos técnicos sobre el tema, los trabajadores comúnmente utilizan la expresión "estar quemados" al referirse a síntomas de cansancio al final de una jornada laboral extenuante. Sin embargo, este término no es simplemente una expresión cultural; tiene una historia investigativa y real que abarca años de análisis conductual y de síntomas que van más allá de la sensación de agotamiento.

El estrés crónico es un factor importante que puede contribuir al desarrollo del Síndrome de Burnout, una condición que afecta negativamente la salud mental y emocional de las personas. Para abordar este problema, es crucial que las organizaciones implementen medidas de prevención y cuidado para su personal. En el contexto laboral mexicano, existen diversos factores de riesgo que pueden aumentar la prevalencia del estrés y el Burnout, como las largas jornadas laborales, la brecha

salarial de género, la alta rotación de empleados y la precariedad laboral, que incluye la desigualdad salarial, la inseguridad en el empleo y la falta de estabilidad laboral. Estos desafíos subrayan la importancia de adoptar estrategias efectivas para promover la salud y el bienestar de los trabajadores, así como para crear entornos laborales más saludables y equitativos (Llanos, LF, y Villarruel, MJ 2022).

Los datos del *Workplace Wellness Council México* (2019) revelan que los trastornos de salud mental, como la depresión, los ataques de pánico, el estrés postraumático y la ansiedad, pueden tener un impacto significativo en la asistencia laboral, con trabajadores ausentes durante un promedio de 25 días al año debido a la depresión y hasta 20 días en caso de enfrentar ataques de pánico. Esta situación resalta la importancia de abordar el estrés y otros problemas de salud mental en el lugar de trabajo.

Además, la Organización Internacional del Trabajo (OIT) señala que el estrés laboral se ha convertido en un problema de salud pública, dado que afecta la productividad, aumenta la rotación de personal y contribuye al desarrollo de enfermedades mentales. Este impacto no solo repercute en el bienestar individual de los trabajadores, sino también en la economía en general, evidenciando la necesidad de implementar medidas para promover la salud mental en el entorno laboral (Zabaleta, M. A., y Luna, I. A. 2023).

La investigación se centra en el equipo humano de la entidad de gobierno. Este equipo se dedica a promover el bienestar de familias y personas en situación de vulnerabilidad en diversas etapas de la vida. Su labor implica el diseño de políticas y la ejecución de programas de asistencia social con el objetivo de mejorar la calidad de vida de quienes atraviesan situaciones difíciles.

O'Brien (2010) destaca que el *burnout* es un desafío que puede acarrear consecuencias adversas para las organizaciones. La Teoría del Burnout de Maslach (2003) es ampliamente empleada para abordar este fenómeno en campos como la enfermería y otros servicios humanos. Según esta teoría, el burnout se manifiesta como una respuesta al estrés crónico, caracterizada por tres dimensiones principales: cansancio emocional, despersonalización y baja realización personal.

Apiquian (2007) menciona que los factores relacionados con las características del puesto y el ambiente de trabajo que están principalmente asociados con el burnout son diversos: turnos laborales y horario de trabajo, seguridad y estabilidad en el puesto, antigüedad profesional, progreso excesivo o insuficiente, relaciones interpersonales, salario.

La definición propuesta para el presente estudio integra los factores desencadenantes mencionados por diversos autores a lo largo del tiempo. Se entiende al Burnout como una manifestación en el trabajador causada por una sobrecarga laboral, que le hace sentir un fracaso inminente, acompañado de desmotivación, despersonalización, falta de realización personal y un

agotamiento físico, mental y psicológico (López-Botello et al., 2020).

Por su parte (Porcela et al., 2017) adoptaron la teoría sociocognitiva del yo para describir el Síndrome de Burnout (SB), destacando la relevancia de variables personales como los sentimientos de competencia, el sentido existencial, la autoeficacia y la autoconciencia. Esta perspectiva enfatiza cómo las percepciones individuales y la conciencia de sí mismo pueden influir en el desarrollo y la experiencia del SB en los trabajadores.

Desde el inicio, los estudios sobre el Síndrome de *Burnout* se han centrado en profesionales de la salud y servicios humanos, extendiéndose posteriormente a otras profesiones como docentes, prisioneros, bibliotecarios, policías, estudiantes, militares, administradores, entre otros. Esto demuestra que el fenómeno afecta a una amplia gama de profesiones y no se limita únicamente a las organizaciones asistenciales (Golembiewski, et al., 1983, 1986 citados en Guerrero, 2000).

Método

El presente trabajo es la parte cualitativa de un estudio de caso que, de acuerdo Avalor (2022, p.462) “son una estrategia de investigación que se diferencia de otros abordajes cualitativos sin que ello suponga una exclusión de las estrategias de corte cuantitativo”. Se caracteriza por ser holístico significativo y contextual; adicionalmente permite interiorizar dentro del sujeto y comprender los sentidos de las acciones. Por su parte, López (2013) señala que este tipo de trabajos pueden ser descriptivos cuando lo que se pretende es identificar factores que ejercen influencia en los diferentes fenómenos. El autor agrega que uno de los beneficios de este tipo de trabajos es que se puede registrar y describir la conducta de los individuos que se encuentran relacionados al fenómeno objeto de estudio. Además, considera que los estudios cualitativos no se basan en una muestra probabilística extraída de la población por lo que los resultados no se pueden extender; sin embargo, los resultados pueden proporcionar pautas para aplicar posibles soluciones en otros ambientes.

El enfoque en este trabajo es análisis cualitativo, lo que permite obtener una comprensión más completa y profunda del fenómeno estudiado. Se centra en un proceso inductivo que tiene lugar en un contexto natural. En este enfoque, se establece una estrecha relación con los participantes de la investigación para comprender sus experiencias, perspectivas e ideologías. Esto permite una comprensión más profunda y contextualizada del fenómeno estudiado.

Se utilizó una entrevista semiestructurada, dicha entrevista incluyó preguntas abiertas que permitieron a los cinco colaboradores expresar sus opiniones de manera confidencial e individual. La naturaleza semiestructurada de la entrevista brindó flexibilidad para explorar en profundidad las percepciones y experiencias de los participantes, permitiendo así una comprensión más rica y detallada del fenómeno en estudio.

Al limitar la población de estudio a los 5 colaboradores de mandos medios que tienen un conocimiento directo de las circunstancias del personal que trabaja en contacto directo con personas vulnerables, se puede obtener una perspectiva más detallada y precisa de las condiciones laborales y los factores de estrés que afectan al personal en general. Estos colaboradores de mandos medios, aunque no tienen contacto directo con las personas vulnerables, pueden ser conscientes de las presiones laborales, la carga de trabajo y otros aspectos del ambiente laboral que pueden contribuir al desarrollo del Síndrome de Burnout entre el personal. Al centrarse en esta población, se puede obtener información valiosa para identificar áreas de mejora y desarrollar estrategias efectivas de prevención y manejo del Síndrome de Burnout en la entidad gubernamental.

Técnica e Instrumento

Se implementó el cuestionario que fue desarrollado por Herbert Freudenberger y Gail North en 1992 (Lalouschek, 2008) y adaptado por Kraft (2006), que consta de 12 preguntas abiertas cuyas respuestas fueron analizadas con el software Atlas ti para generar nubes de palabras. Las cuales fueron aplicadas al personal de mandos medios en el periodo que abarca de julio 2022 a enero 2024. Las entrevistas semiestructuradas son una herramienta eficaz para explorar en profundidad la realidad de la entidad de gobierno encargada de atención a personas vulnerables.

Resultados

Al aplicar entrevistas semiestructuradas al personal de mandos medios, se pueden obtener una serie de resultados significativos que proporcionan una comprensión más profunda de la dinámica organizacional y de los desafíos que enfrenta el equipo de liderazgo intermedio. Algunos de los resultados que se pueden obtener incluyen:

Percepciones y opiniones: Las entrevistas permiten recopilar las percepciones y opiniones del personal de mandos medios sobre diversos aspectos relacionados con su trabajo, su equipo, sus responsabilidades y la organización en general. Estas percepciones pueden proporcionar información valiosa sobre el clima laboral, la cultura organizacional y las áreas de mejora. En lo que con lleva a la necesidad que tienen los colaboradores de demostrar a sus compañeros sus capacidades: a figura tres refleja las opiniones recopiladas de los mandos medios de la entidad de gobierno con respecto a la necesidad de demostrar sus capacidades a sus compañeros. Estos mandos medios consideran importante que sus colegas reconozcan la importancia de su rol en la organización y que comprendan que son indispensables para llevar a cabo las actividades propias del puesto.

Esta necesidad de demostrar sus capacidades puede surgir de diversos factores, como la búsqueda de reconocimiento y valoración por parte de los colegas, la necesidad de validar su

competencia profesional y la voluntad de contribuir de manera significativa al logro de los objetivos organizacionales.

Es importante tener en cuenta estas opiniones al analizar la dinámica interna de la entidad de gobierno debido a la dinámica de atención, ya que pueden influir en la motivación, el compromiso y la eficacia de los mandos medios en el desempeño de sus funciones. Asimismo, estas percepciones pueden afectar las relaciones interpersonales dentro del equipo y la cultura organizacional en generar factores determinantes dentro del Síndrome de Burnout.

Los equipos de trabajo son una forma de organización que busca aprovechar el talento colectivo y la energía de las personas para alcanzar objetivos comunes. Al trabajar en equipo, los individuos pueden complementar sus habilidades y conocimientos, lo que puede conducir a un mayor rendimiento y calidad en la gestión de una institución o empresa. Además, trabajar en equipo fomenta la colaboración, la comunicación efectiva y el sentido de pertenencia, lo que contribuye al éxito general de la organización (Gómez & Acosta, 2003).



Figura 1. Nube de Palabra de aspectos relacionados con comprobarle a sus compañeros las capacidades.

La figura dos, muestra que, al finalizar su jornada laboral, los trabajadores de las oficinas de gobierno experimentan principalmente sentimientos de cansancio, agotamiento y deseos de dormir. Estos hallazgos sugieren la presencia de fatiga laboral, la cual se entiende como un fenómeno fisiológico que resulta en una reducción en la capacidad de rendimiento del individuo. Esta fatiga laboral no solo afecta la salud y el bienestar del trabajador, sino que también tiene un impacto significativo en la calidad de vida en el entorno laboral. Estos resultados resaltan la importancia de abordar la fatiga laboral y tomar medidas para promover la salud y el bienestar de los trabajadores en estas oficinas.

para los trabajadores. Sin embargo, la realidad muestra que este objetivo no se cumple plenamente, ya que la fuerza laboral se enfrenta a diversos riesgos que comprometen su salud física y mental. Por lo tanto, es difícil hablar de una salud laboral favorable en muchos contextos laborales, como señala Gamez (2022). Este hecho subraya la importancia de abordar las condiciones laborales y promover un entorno seguro y saludable para todos los trabajadores, en línea con los principios y metas del ODS número ocho. la implementación de estrategias dirigidas a proteger a los colaboradores y promover su bienestar y calidad de vida es crucial para las organizaciones. Estas estrategias pueden incluir medidas como programas de salud ocupacional, políticas de prevención de riesgos laborales, promoción de un equilibrio entre vida laboral y personal, apoyo psicológico y emocional, así como actividades para fomentar un ambiente laboral saludable y colaborativo. Al priorizar el bienestar de sus empleados, las organizaciones no solo cumplen con su responsabilidad social, sino que también pueden mejorar la productividad, la retención de talento y la reputación corporativa. Además, contribuyen al logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible relacionados con el trabajo decente y el bienestar.



Figura 4. Nube de Palabra de aspectos como se sienten físicamente

Vivir de acuerdo con los valores personales también puede servir como una estrategia efectiva para prevenir el SB. Cuando los empleados están alineados con sus valores y encuentran significado en su trabajo, están menos expuestos al estrés crónico y al agotamiento laboral. Por lo tanto, promover una cultura organizacional que valore y respete los valores personales de los empleados puede ser una medida importante para proteger su bienestar y prevenir el SB.

Además, tener una dirección clara en la vida les permite a las personas establecer metas claras y alinear sus acciones con sus valores y aspiraciones. Esto les proporciona un sentido de coherencia y satisfacción personal, lo que les ayuda a mantenerse enfocados y comprometidos en su trabajo a pesar de las adversidades.



Figura 7. Nube de Palabra que contiene aspectos de la dirección en su vida.

Además, es importante desarrollar y practicar estrategias de autocuidado para prevenir y manejar el Burnout. Estas estrategias pueden incluir establecer límites saludables entre el trabajo y la vida personal, practicar técnicas de manejo del estrés como la meditación o el ejercicio regular, y dedicar tiempo a actividades que generen placer y relajación.

Al priorizar el autocuidado y buscar apoyo cuando sea necesario, las personas pueden reducir el riesgo de Burnout y mantener un equilibrio saludable entre su vida laboral y personal. Esto no solo beneficia su propio bienestar, sino que también contribuye a un ambiente laboral más saludable y productivo para todos.



Figura 8. Nube de Palabra que tiene aspectos acerca de su comportamiento.

La estabilidad proporciona una sensación de seguridad y previsibilidad, mientras que la

novedad y la variedad pueden mantenernos comprometidos y motivados. Es importante encontrar un equilibrio entre estas dos dimensiones para evitar caer en la monotonía o el aburrimiento, así como en el estrés excesivo causado por el cambio constante.



Figura 9. Nube de Palabra donde menciona aspectos de su vida ha sido rutinaria.

Exactamente, cada persona es única y lo que funciona para una puede no funcionar para otra en términos de relajación y manejo del estrés. Por lo tanto, es importante experimentar con diferentes técnicas y actividades para descubrir qué funciona mejor para cada uno. Algunas personas pueden encontrar útil la meditación o la respiración profunda, mientras que otras pueden preferir el ejercicio físico, la música relajante, la lectura o pasar tiempo al aire libre.



Figura 10. Nube de Palabra, acciones que hace el personal para relajarse.

Mantener un sentido de vida durante el Síndrome de Burnout puede ser un desafío, pero también es crucial para la recuperación y el bienestar emocional. Aquí hay algunas estrategias que pueden ayudar: reconectar con tus valores y propósito, buscar apoyo emocional, establecer límites y

brindar un servicio amable y efectivo. Además, la falta de resolución de las necesidades de la población en la primera visita puede generar frustración tanto en el personal como en los usuarios del servicio. Este hallazgo destaca la importancia de implementar estrategias para abordar el estrés laboral y mejorar las condiciones de trabajo del personal, con el fin de garantizar una atención de calidad a la población en situación de vulnerabilidad.

Con los hallazgos obtenidos refuerzan la importancia de la prevención del Síndrome de Burnout en las organizaciones y el cuidado del factor humano. Aquí algunas razones para esta conclusión: La prevención del Síndrome de Burnout y el cuidado del factor humano contribuyen al bienestar general de los empleados. Un ambiente laboral saludable y el apoyo a la salud mental promueven la satisfacción laboral, la motivación y la calidad de vida de los trabajadores. Cuando existe una buena productividad y un rendimiento seguro los trabajadores, se sienten valorados por la dependencia y conlleva a una eficiencia y atención a la ciudadanía de calidad y cuando los empleados se sienten valorados, apoyados y tienen un buen equilibrio entre su vida laboral y personal, es menos probable que falten al trabajo debido al agotamiento o el estrés relacionado con el trabajo. Al contar las organizaciones con un clima laboral positivo y saludable, los trabajadores se sienten más comprometidos, conectados y satisfechos con su trabajo cuando perciben que su empresa se preocupa por su bienestar. Las organizaciones que demuestran un compromiso genuino con el bienestar de sus empleados tienden a tener una mejor imagen y reputación tanto interna como externamente. Esto puede atraer a talentos calificados y usuarios leales, además de mejorar las relaciones públicas y la percepción de como los ven en el exterior. En resumen, la prevención del Síndrome de Burnout y el cuidado del factor humano son aspectos fundamentales para promover un ambiente laboral saludable, mejorar el rendimiento organizacional y garantizar el bienestar integral de los empleados.

Se recomienda que para futuras investigaciones se amplíe el tamaño de la muestra del personal estudiado, lo que permitirá capturar una gama más amplia de experiencias y posibles factores asociados con el Síndrome de Burnout. Además, sería beneficioso incluir a más instituciones dedicadas a la atención de personas vulnerables, ya que esto proporcionaría una perspectiva más completa de la prevalencia y los efectos del Síndrome de Burnout en este contexto.

Referencias

- Arroyo- Araya & Morera- Hernández, 2012. SÍNDROME DE FATIGA CRÓNICA. *Revista Científica Odontológica vol. 8, núm. 2*, P.30.
- Apiquian, A. (2007). El Síndrome del Burnout en las Empresas. Recuperado el 22 de marzo de 2019, de [http:// www.anahuac.mx/psicologia/](http://www.anahuac.mx/psicologia/).
- Delgado Herrada, M. I. (2020). Necesidades psicológicas básicas, el compromiso laboral y el síndrome de burnout en profesores de educación básica (Doctoral disertación, Universidad Autónoma de Nuevo León).

- Gómez Mujica, Aleida y Acosta Rodríguez, Heriberto. Sobre el trabajo en grupos o equipos. 2003, vol. 11, num.6 Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352003000600011&lng=es&nrm=iso. ISSN 1024-9435.
- Guerrero, E. (2000). Una investigación con docentes universitarios sobre afrontamiento del estrés y el síndrome del “quemado”. Recuperado el 5 de abril de 2019, de <http://www.rieoei.org/profesion17.htm>.
- Herrera Sánchez, R., & Cassals Villa, M. (2005). Algunos factores influyentes en la calidad de vida laboral de enfermería. *Revista Cubana de enfermería*, 21(1), 1-1.
- Leka, S., Jain, A. y Organización Mundial de la Salud. (2010). Impacto en la salud de los riesgos psicosociales en el trabajo: una visión general.
- López-Botello, C. K., Segovia-Romo, A., & Morán-Huertas, A. J. (2020, julio). Las Jornadas laborales y la cultura organizacional como desencadenantes del Síndrome de Burnout en el personal de salud: *REVISTA VINCULATEGICA* P.968.
- López, González, W. O. (2013, abril). *El estudio de casos: Una vertiente para investigación educativa. Red de revistas científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal. Vol. 17.num.56, p.p. 139–144.*
- Llanos Reynoso, LF, & Villarreal Coindreau, MJ (2022). Acuerdos y desacuerdos entre los jefes y los subordinados sobre la admiración del liderazgo. *Revista Universidad y Empresa*, 24 (42).
- Maslach, C. (2003). Job burnout new directions in research and intervention. *Current directions in psychological science*, 12(5), 189-192.
- Organización Internacional del Trabajo; OIT; 2021. Salud y seguridad en trabajo en América Latina y el Caribe. Disponible en: <https://www.ilo.org/americas/temas/salud-y-seguridad-entrabajo/lang--es/index.htm>
- O’Brien, J. L. (2010). *Structural empowerment, psychological empowerment and burnout in registered staff nurses working in outpatient dialysis centers* (Doctoral dissertation, Rutgers University-Graduate School-Newark).
- Zabaleta, A., Luna, M. A., & Irina. (2023). Análisis de los efectos causados por estrés laboral en los trabajadores de call center para el servicio de atención al cliente en entidades prestadora de salud EPS.



© 2024 por los autores; licencia no exclusiva otorgada a la revista VinculaTégica EFAN
 Este artículo es de acceso abierto y distribuido bajo una licencia de Creative Commons Atribución
 4.0 Internacional (CC BY 4.0). Para ver una copia de esta licencia, visite

<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>