



doi: 10.4321/s0465-546x2024000400002

Artículo original

Nivel de Burnout, características demográficas y laborales en empleados de comercio de Chillán, Chile

Burnout level, demographic characteristics, and work-related aspects in retail employees from Chillán, Chile

Alba Luz Améstica-Vergara¹ 0009-0005-2777-422X

Javiera Josefina Aravena-Donoso¹ 0009-0004-7998-6833

Agustina Soledad Bonifacio-Riffo¹ 0000-0002-1159-3978

Pía Francisca Molina-Baeza¹ 0000-0002-4689-2193

Pamela Montoya-Cáceres^{1,2} 0000-0002-6488-7195

¹Universidad Adventista de Chile, Carrera de Enfermería, Facultad de Ciencias de la Salud, Chillán, Chile.

²Universidad del Bío-Bío, Carrera de Enfermería, Facultad de Ciencias de la Salud y los Alimentos, Sede Chillán, Chile.

Correspondencia

Pamela Montoya-Cáceres
pamelamc3@gmail.com

Recibido: 22.10.2024

Aceptado: 14.12.2024

Publicado: 30.12.2024

Contribuciones de autoría

Todas las autoras de este trabajo han contribuido por igual.

Financiación

Este trabajo no ha sido financiado.

Conflicto de intereses

Las autoras declaran no tener conflictos de interés.

Agradecimientos

Este trabajo fue apoyado por la Universidad Adventista de Chile, Dirección de Investigación.

Cómo citar este trabajo

Améstica-Vergara AL, Aravena-Donoso JJ, Bonifacio-Riffo AS, Molina-Baeza PF, Montoya-Cáceres P. Nivel de Burnout, características demográficas y laborales en empleados de comercio de Chillán, Chile. Med Segur Trab (Internet). 2024;70(277):238-248. doi: 10.4321/s0465-546x2024000400002

Resumen

Introducción: El síndrome de burnout (SB) es el cansancio físico, emocional y mental que lleva a una pérdida progresiva de la motivación. Con el tiempo, puede provocar sentimientos de inadecuación y fracaso debido a la constante demanda de energía y recursos en el trabajo. Es por ello que el objetivo es determinar nivel de burnout y las características demográficas y laborales en empleados de comercio de Chillán, Chile.

Método: Estudio descriptivo, cuantitativo, de carácter transversal, con una muestra conformada por 152 empleados de comercio de la ciudad de Chillán. Para el estudio de los datos se aplicó el cuestionario Maslach Burnout Inventory - Human Services Survey (MBI-HSS) y el Cuestionario demográfico y laboral.

Resultados: El 87,5 % de los trabajadores del comercio presentaron un nivel de burnout entre alto y medio. En relación con la jornada laboral semanal, el 56,6 % de los encuestados trabajaba entre 23-45 horas semanales, y el 29,6 % trabaja más de 45 horas. Del total de la muestra, el 63,8 % tenía entre 18 y 44 años, y un 59,2 % fueron mujeres.

Conclusiones: Empleados del comercio en Chillán tendieron a desarrollar signos del síndrome de burnout que, además del impacto de variables demográficas y laborales, perjudican aún más a los trabajadores, lo cual se evidenció en su desempeño laboral y el desgaste en todas sus dimensiones.

Palabras clave: burnout; agotamiento; empleado; trabajo.

Abstract

Introduction: Burnout Syndrome (SB) is the physical, emotional, and mental exhaustion leading to a gradual loss of motivation. Over time, it can induce feelings of inadequacy and failure due to the constant demand for energy and resources at work. It's for this reason that the objective is To determine the level of burnout, demographic characteristics, and work-related aspects in retail employees from Chillán, Chile.

Method: Descriptive, cross-sectional quantitative study involving 152 retail employees in the city of Chillán. The data were collected using the "Maslach Burnout Inventory - Human Services Survey (MBI-HSS)" questionnaire and the "Demographic and Work-related Questionnaire."

Results: 87.5% of retail workers exhibited a burnout level ranging from moderate to high. Regarding weekly working hours, 56.6% of respondents worked between 23-45 hours per week, and 29.6% worked more than 45 hours. Within the sample, 63.8% were aged between 18 and 44, and 59.2% were women.

Conclusions: Employees in Chillán's retail sector tended to display signs of Burnout Syndrome, with the additional impact of demographic and work-related variables, further compromising the workers. This was evident in their performance and exhaustion across all dimensions.

Keywords: burnout; exhaustion; employee; work.

Introducción

El síndrome de burnout (SB) se puede definir como cansancio físico, emocional y mental que conlleva una pérdida progresiva de la motivación, lo que, con el paso del tiempo, puede desarrollar sentimientos de inadecuación y fracaso a raíz de la exigencia continua de energía y recursos personales en el ámbito laboral⁽¹⁾. Este síndrome consta de tres componentes: agotamiento emocional (EE), que implica la sensación de no poder seguir rindiendo en lo emocional o de estar sobrepasado; despersonalización (DP), que incluye actitudes negativas hacia los destinatarios del trabajo; y realización personal (PA), que señala la falta de logros en el desempeño profesional⁽²⁾. En el año 2019, la Organización Mundial de la Salud (OMS) lo incluyó en su lista de enfermedades⁽³⁾.

Actualmente, más de la mitad de los trabajadores de todo el mundo (67 %) afirman que, ante diferentes factores, su trabajo se ve afectado por cuadros de estrés, depresión o ansiedad laboral, lo cual contribuye al desarrollo de SB.⁽⁴⁾ Según el último informe *People at Work 2022*, encuesta realizada a 17 países, México es uno de los países con mayor índice de fatiga desde antes de la pandemia COVID-19, puesto que al menos 75 % de las personas trabajadoras sufría del SB. Esto supera los niveles de China (73 %) o Estados Unidos (59%)^(5,6). En Chile, el estudio del síndrome se ha centrado más en reacción que en prevención, debido al aumento significativo de las enfermedades mentales en la población. El Ministerio de Salud chileno ha incrementado las licencias médicas por afecciones psiquiátricas y psicológicas hasta un 53 % en los últimos años, destacando trastornos adaptativos (como el burnout), trastornos del ánimo (incluyendo la depresión mayor) y trastornos de ansiedad⁽⁷⁾.

Una investigación realizada en México consistió en comparar los perfiles de Burnout percibido en mujeres y hombres. Los resultados del análisis mostraron que las mujeres, en comparación con los hombres, reportan mayores niveles de burnout⁽⁸⁾. En un estudio realizado en Chile se llegó a la conclusión de que no existen grandes diferencias de género en la presencia de burnout. En el artículo, se señala que los trabajadores deben responder a las demandas de múltiples instituciones además de las que respecta a los usuarios, lo que genera una gran presión sobre ellos⁽⁹⁾. Igualmente, se puede considerar la investigación de Aranda et ál., donde se concluye que las fuentes de apoyo social, sean provenientes de familiares o de su área de trabajo (hijos, cónyuge, amigos, vecinos, compañeros de trabajo, supervisores, directivos) son de gran relevancia en la integridad biopsicosocial de todo individuo; por tanto, son factores protectores frente al síndrome de burnout⁽¹⁰⁾.

Un estudio realizado a comerciantes de un centro de abastecimiento en El Salvador que evaluó el síndrome de burnout, demostró que, en promedio, entre las dimensiones de agotamiento emocional (45.8 %), despersonalización (41.8 %) y realización personal (37.8 %), los 251 comerciantes encuestados poseían un nivel medio de síndrome de burnout, pero un nivel muy alto de insatisfacción laboral⁽¹¹⁾. En relación con el estudio anterior, los trabajadores de área comercio sufren un mayor grado de desgaste o desarrollan síndrome de burnout. Esto también ocurre con los oficios y/o profesiones que, según el caso, se encuentren en contacto con pacientes, alumnos, clientes o ciudadanos, lo que considera a los empleados sanitarios, docentes, trabajadores sociales y policías. Debido a que las expectativas del desempeño profesional son de un 100 %, esa presión permanente por cumplir acaba consumiendo las fuerzas emocionales e incluso físicas del profesional⁽¹²⁾.

En Chillán existen microempresarios y emprendedores que, según lo mencionado anteriormente, pueden verse afectados por el SB. Considerando el impacto que presenta el SB en el desempeño de las empresas, particularmente en los trabajadores del comercio, resulta interesante conocer la realidad de la comuna. Por ende, el objetivo de esta investigación fue determinar el nivel de burnout y las características demográficas y laborales en empleados de comercio en Chillán, Chile, 2023.

Métodos

Estudio cuantitativo, descriptivo, de corte transversal. La población de estudio estuvo compuesta por todos los/las trabajadores/as del comercio pertenecientes a la comuna de Chillán, entre quienes, mediante un muestreo no probabilístico por conveniencia, se seleccionaron 152 trabajadores independientes que cumplieren los criterios de elegibilidad. Dentro de los criterios de inclusión se consideró a trabajadores/as que se encontraran laboralmente activos, mayores de 18 años, que presentaran cualquier modalidad contractual y que se desempeñan laboralmente dentro de la comuna de Chillán. Los criterios de exclusión fueron abandonar o no responder el cuestionario de forma completa y no firmar el consentimiento informado.

Para determinar las características demográficas y laborales, se aplicó un instrumento elaborado por las autoras del presente estudio. Este estuvo conformado por 6 preguntas de alternativas. Cabe destacar que el cuestionario fue evaluado por juicio de 7 expertos, los cuales evaluaron la pertinencia del cuestionario y no realizaron modificaciones de lectoescritura.

Se evaluó el nivel de burnout mediante el cuestionario Maslach Burnout Inventory - Human Services Survey (MBI-HSS) en su versión validada y adaptada al español, utilizada en Chile desde el año 2014 por su fiabilidad ($\alpha > 0.7$)⁽¹³⁾. El instrumento evalúa 3 aspectos: cansancio o agotamiento emocional, despersonalización y realización personal. Dependiendo del puntaje se clasificó al personal en los niveles bajo, medio y alto según los siguientes puntos de corte:

Agotamiento emocional (EE): bajo, de 0 a 18; medio, de 19 a 26; y alto, de 27 a 54.

Despersonalización (DP): bajo, de 0 a 5; medio, de 6 a 9; y alto, de 10 a 30.

Realización personal (PA): bajo, de 0 a 33; medio, de 34 a 39; y alto, de 40 a 56.

Las subescalas de EE y DP indican mayor desgaste a mayor puntuación. La PA funciona en sentido inverso, indicando mayor desgaste las puntuaciones bajas. Las puntuaciones de EE mayores a 26, de DP mayores a 9 y de PA menores a 34 se clasifican como indicios de presentar SB⁽¹⁴⁾.

La recolección de datos se hizo a través de la entrega de un código QR a los participantes, que especificó el propósito de la investigación. Se efectuó un estudio descriptivo de los datos demográficos y laborales y de nivel de burnout, mediante frecuencias (n) y porcentajes (%), con el fin de identificar las características de la muestra. El estudio se realizó utilizando el programa estadístico SPSS V25.

Todos los participantes entregaron su consentimiento informado. Se obtuvo la autorización del Comité de Ética de la Universidad Adventista de Chile para la realización del estudio. Los datos se recopilaron conforme a la Declaración de Helsinki, enfatizando la anonimidad, confidencialidad y manejo de datos según la ley 19.628 y el Código Internacional de Núremberg. El estudio siguió los siete requisitos éticos de Emanuel E. a lo largo de su realización.

Resultados

Del total de la muestra, un 63,8 % se encontró dentro del rango de 18 a 44 años, un 59,2 % se identifica como mujer y un 60,5 % se encuentra en pareja (Tabla 1).

Tabla 1: Características demográficas de los empleados de comercio de Chillán, Chile, 2023.

| | n | % |
|-------------------------------|------------|------------|
| Edad | | |
| 18-44 años | 97 | 63,8 |
| 45-60 años | 41 | 27 |
| 60 o más años | 14 | 9,2 |
| Sexo | | |
| Hombre | 58 | 38,2 |
| Mujer | 90 | 59,2 |
| No se identifica | 4 | 2,6 |
| Se encuentra en pareja | | |
| Sí | 92 | 60,5 |
| No | 60 | 39,5 |
| Total | 152 | 100 |

Elaboración propia

Se observó que un 47,4 % señala que su tiempo de traslado es menor o igual a 30 minutos. En cuanto a los años de trabajo, un 32,9 % lleva entre 6 a 12 años trabajando y, respecto del horario de trabajo semanal, un 56,6 % tiene entre 23-45 horas semanales (Tabla 2).

Tabla 2: Características laborales de los empleados de comercio Chillán, Chile, 2023.

| Tiempo de traslado | n | % |
|---------------------------------------|------------|------------|
| Menos o igual a 30 minutos | 72 | 47,4 |
| Más de 30 minutos y menos de una hora | 54 | 35,5 |
| Más de una hora | 26 | 17,1 |
| Años trabajando | n | % |
| Menos de 5 años | 48 | 31,6 |
| Entre 6 y 12 años | 50 | 32,9 |
| Entre 13 y 25 años | 27 | 17,8 |
| Mayor a 25 años | 27 | 17,8 |
| Horario de trabajo semanal | n | % |
| Menor a 22 horas | 21 | 13,8 |
| 23-45 horas | 86 | 56,6 |
| Mayor a 45 horas | 45 | 29,6 |
| Total | 152 | 100 |

Elaboración propia

Respecto al total de la muestra, un 100 % presenta indicios de SB en el ámbito de realización personal, un 63.8 % tiene indicios de SB en el ámbito de despersonalización y un 78.9% presenta indicios de SB en el de agotamiento emocional (Tabla 3).

Tabla 3: Frecuencia de indicios de burnout de los empleados de comercio Chillán, Chile, 2023.

| Realización personal | | |
|--|-----|------|
| Indicios de <i>burnout</i> de realización personal | n | % |
| Si tiene indicios de <i>burnout</i> | 152 | 100 |
| No tiene indicios de <i>burnout</i> | 0 | 0 |
| Despersonalización | | |
| Indicios de <i>burnout</i> en despersonalización | n | % |
| Si tiene indicios de <i>burnout</i> | 97 | 63.8 |
| No tiene indicios de <i>burnout</i> | 55 | 36.2 |
| Agotamiento emocional | | |
| Indicios de <i>burnout</i> agotamiento emocional | n | % |
| Si tiene indicios de <i>burnout</i> | 120 | 78.9 |
| No tiene indicios de <i>burnout</i> | 32 | 21.1 |

Elaboración propia

Respecto al nivel de *burnout* (Tabla 4), del total de la muestra, un 48.7 % posee un *burnout* alto o profundo y un 38.8 % se encontró en un *burnout* medio o moderado. Solo un 12.5 % estaba en el nivel de *burnout* bajo o leve. También destaca que la mayoría de las personas entre 18 y 44 años se encuentran en los niveles de *burnout* moderado (n = 45) y alto (n = 39). Además, la mayoría de las mujeres se encuentra en el nivel alto de *burnout* (n=41).

Tabla 4: Nivel de burnout y variables demográficas de los empleados de comercio Chillán, Chile, 2023.

| Variables demográficas | Nivel de burnout | | |
|------------------------|------------------|------------------|-----------------|
| | bajo o leve | medio o moderado | alto o profundo |
| Rango edad | | | |
| 18-44 años | 13 | 45 | 39 |
| 45-60 años | 4 | 11 | 26 |
| 60 o más | 2 | 3 | 9 |
| Sexo | | | |
| Hombre | 8 | 21 | 29 |
| Mujer | 11 | 38 | 41 |
| No se identifica | 0 | 0 | 4 |
| Pareja | | | |
| Sí | 10 | 38 | 44 |
| No | 9 | 21 | 30 |
| Total | 152 | | |

Elaboración propia

Respecto de las variables laborales, se destaca que la mayoría (n = 40) de los que trabajan de 23-45 horas se encuentran en el nivel alto de *burnout* (Tabla 5).

Tabla 5: Nivel de burnout y variables laborales de los empleados de comercio Chillán, Chile, 2023.

| Variable laboral | Nivel de burnout | | |
|--------------------------------------|------------------|------------------|-----------------|
| | bajo o leve | medio o moderado | alto o profundo |
| Tiempo en llegar al trabajo | | | |
| Menos o igual a 30 min | 12 | 31 | 29 |
| Más de 30 minutos, pero menos de 1 h | 4 | 19 | 31 |
| Más de 1 hr | 3 | 9 | 14 |
| Tiempo trabajando | | | |
| Menos 5 años | 9 | 21 | 18 |
| Entre 6 y 12 años | 4 | 19 | 27 |
| Entre 13 y 25 años | 1 | 11 | 15 |
| Mayor 25 años | 5 | 8 | 14 |
| Horario laboral | | | |
| Menos de 22 h | 4 | 8 | 9 |
| De 23-45 h | 10 | 36 | 40 |
| Mayor a 45 h | 5 | 15 | 25 |
| Total | | 152 | |

Elaboración propia

Discusión

Esta investigación tuvo como finalidad establecer datos del SB respecto de las características demográficas y laborales de los 152 participantes de la encuesta. En cuanto al estudio de las características demográficas, se observó que en su mayoría eran mujeres, lo que coincide con un estudio de Entre Ríos, Argentina⁽¹⁵⁾. También con una investigación realizada en Santiago de Chile en el periodo de evaluación de marzo hasta julio del 2020, con funcionarios de salud de la clínica Dávila, donde se destacó que un alto porcentaje de la muestra eran mujeres⁽¹⁶⁾. Sin embargo, esto se ve contrarrestado con lo identificado en un estudio realizado en Chile en 2018⁽¹⁷⁾, en el cual el 81,4 % de la muestra estaba constituida por hombres. En este mismo estudio se observó que el rango de edad era de entre 31 a 41 años, con un 63 %, lo que es similar a lo obtenido en esta investigación.

En el caso de los trabajadores encuestados, se observó que en su mayoría estaban en pareja, al igual que en la investigación realizada en Colombia, encuestando a 566 funcionarios de la salud en el periodo entre marzo y abril del 2020, en la cual se concluyó que el 53,4 % se encontraba en una relación.⁽¹⁸⁾ Al contrario, en un estudio realizado en México⁽¹⁹⁾ durante la pandemia SARS COV 2, menos del 50 % de los participantes se encontraban en pareja. Según una investigación realizada por López y Jiménez⁽¹⁷⁾, aquellos que tienen una relación de pareja manifiestan mayor agotamiento por arriba del promedio de lo que podría estar relacionado con otras actividades y/o responsabilidades adicionales aparte del trabajo.

Con base en las dimensiones del SB, en este estudio se pudo observar que los participantes presentan indicios de agotamiento emocional con una clasificación alta por sobre el 70 %. Similar situación se observa en la investigación realizada el año 2022 en la ciudad de Guayaquil, en donde el 78.9 % presentaba indicios de burnout en agotamiento emocional⁽²⁰⁾. Por el contrario, en los estudios realizados en Chile⁽²¹⁾, en 2018, y en Perú, en 2020, se aprecia un porcentaje por debajo del 40 y 46 %, respectivamente.

te, en la dimensión de agotamiento emocional. Respecto a lo mencionado anteriormente, un estudio llevado a cabo en Colombia señala que hay una fatiga emocional y física que disminuye los recursos afectivos, lo que produce la sensación de no poder aportar y hacer más, manifestándose de manera somática y psicológica⁽²²⁾.

En la dimensión de realización personal se observó que todos los participantes presentaron indicios de burnout. Si se compara esta última dimensión con los estudios “Burnout, apoyo social, ansiedad y satisfacción laboral en profesionales del trabajo social”⁽²³⁾ y “Síndrome de Burnout y satisfacción laboral en comerciantes de un centro de abastecimiento mayorista de Villa El Salvador, 2021”⁽¹¹⁾, se puede observar que estos últimos presentan valores más bajos de burnout en categoría alto y en realización personal, con un 53.5 %⁽²⁴⁾. Un estudio llevado a cabo por Pachas y Teodora habla sobre la relación entre la realización personal y el clima organizacional como subtema referente al SB⁽²⁵⁾.

Finalmente, el presente estudio evidenció la presencia de síndrome de Burnout en las 3 dimensiones, sin embargo, en una investigación realizada en Venezuela, denominada “Síndrome de Burnout en trabajadores de empresas del sector comercio en la ciudad de Maracaibo, Venezuela”, se evidenció que el 53,1 % de los trabajadores presentó un mayor porcentaje de respuestas en las alternativas de “siempre” en indicadores de agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización personal⁽²⁶⁾. A nivel global, casi la mitad de los trabajadores del comercio presentan SB alto, lo cual contrasta con los resultados de un estudio realizado en Chile en 2018, donde solo el 2 % de las/os trabajadoras/es presenta una media total de burnout alta⁽²¹⁾.

Este estudio permite abarcar los diferentes factores que promueven la aparición del burnout y analizar la problemática que significa en el ámbito de la salud, debido a que afecta de manera biopsicosocial a la sociedad. En el ámbito del comercio, se ha visto que el burnout está afectando el desempeño laboral a consecuencia de un deterioro físico y mental debido a la constante presión y aumento de estrés que va generando sentimientos negativos de su entorno, agotamiento, disminución del rendimiento y frustración. Con el paso del tiempo, si no hay un cambio o manejo de esta constante esfera de estrés, se generará un aumento gradual en la afección de la salud mental de las personas, desencadenando un posible cuadro depresivo y/o ansioso. Por otro lado, en cuanto a la salud física, es probable que este síndrome pueda desencadenar una falla a nivel cardíaco, respiratorio y cerebral.

Los resultados de este estudio han señalado que el mayor número de participantes se encuentra en un rango de edad entre 18 y 44 años, es decir, una población joven. Además, se destaca que las mujeres son mayoritariamente quienes respondieron la encuesta, y parte importante de ellas se encuentran en pareja. También se observó que los trabajadores tienen un tiempo de traslado menor o igual a 30 minutos, llevan de 6 a 12 años trabajando con un horario semanal de 23 a 35 horas y se encuentran con un SB alto con graves indicios de falta de realización personal, despersonalización y agotamiento emocional. Lo anterior podría repercutir sustancialmente en las condiciones de salud de esta población, por lo cual es necesario que las autoridades consideren a su fuerza trabajadora y generen estrategias de intervención psico-emocional en este importante grupo poblacional.

Con relación al estudio presente, se lograron encontrar diversas fortalezas y limitaciones. En cuanto a las fortalezas, destaca la amplia población de estudio disponible, lo que proporciona una base sólida para la investigación. Dentro de las limitaciones, se pudo evidenciar la falta de participación de algunos individuos por escasez de tiempo. Además, se puede mencionar que la falta de estudios referentes al SB enfocado al área de comercio limitó aún más la obtención de bibliografía necesaria para generar una discusión.

En cuanto a las sugerencias, sería conveniente la participación de autores que pudiesen considerar otras variables, tales como el nivel de remuneración y la relación con sus compañeros de trabajo, apuntando a la necesidad de una mayor contextualización y exploración de factores relevantes para conclusiones más exhaustivas. Del mismo modo, se recomienda una mayor asociación de variables mediante análisis correlacionales con el fin de profundizar la comprensión de factores que contribuyan al desarrollo de burnout en este contexto.

Finalmente, con base en los resultados obtenidos, se logró obtener una implicancia significativa en cuanto a la pérdida de conexión entre vendedor-cliente, lo cual desencadenaría una posible disminución en la calidad de atención.

Conclusión

Considerando los resultados, se concluye que los empleados de comercio en Chillán muestran una alta prevalencia de indicios de SB, especialmente en las dimensiones de realización personal y despersonalización. A nivel demográfico, se observa una mayor incidencia en personas jóvenes, mujeres y aquellos en pareja, posiblemente debido a factores emocionales, incertidumbre y carga física y mental. Estos hallazgos sugieren la necesidad de futuras investigaciones que aborden otras variables y su impacto en el SB en este grupo específico.

Desde la perspectiva laboral, los empleados que llegan más rápidamente al trabajo y no exceden la jornada establecida destacan sobre aquellos que tardan más y trabajan horas adicionales. Además, los trabajadores con menos experiencia en el rubro sobresalen en comparación con aquellos con más años de experiencia. Dado que estos factores suelen pasarse por alto, es crucial resaltar la importancia de evaluarlos con mayor frecuencia, ya que están directamente vinculados al rendimiento laboral y la salud mental de los empleados del comercio, impactando así en su calidad de vida. De manera indirecta, y a menudo subestimada, estos aspectos pueden debilitar el sistema inmunológico, aumentando la susceptibilidad a diversas enfermedades y generando mayores costos en recursos, tanto materiales como en personal de salud. Esto subraya la necesidad de implementar nuevas estrategias para abordar estos problemas que afectan, de alguna manera, a la población en general.

Bibliografía

1. Cabellos SM, Loli RA, Sandoval MH, Velásquez RA. Niveles de Burnout y estrategias de afrontamiento en docentes de educación superior. *Rev Cub Enf [Internet]*. 2020 [citado 18 dic 2023];36(2):1-18. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192020000200019
2. González G, Carrasquilla D, Latorre G, Torres V, Villamil K. Síndrome de Burnout en docentes universitarios. *Rev Cub Enf [Internet]*. 2015 [citado 18 dic 2023];31(4). Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S0864-03192015000400005&script=sci_arttext&lng=en
3. World Health Organization. Burn-out an “occupational phenomenon”: International Classification of Diseases [página web]. Ginebra, Suiza: OMS [acceso 6 dic 2023]. Disponible en: <https://www.who.int/news/item/28-05-2019-burn-out-an-occupational-phenomenon-international-classification-of-diseases>
4. Celis C. Estrés laboral: ¿Cómo afecta a los trabajadores chilenos? *La Tribuna*. Chile [Internet]. 24 jun 2022 [citado 10 dic 2023]. Disponible en: <https://www.latribuna.cl/bienestar/2022/06/24/estres-laboral-como-afecta-a-los-trabajadores-chilenos.html>
5. Richardson N, Antonello M. People at Work 2022: A Global Workforce View. The ADP Research Institute (ADPRI) EE.UU. [página web]. ADP Research Institute [actualizada 24 nov 2021; acceso 10 dic 2023]. Disponible en: <https://www.adpri.org/assets/people-at-work-2022-a-global-workforce-view/>
6. Juárez B. El burnout es oficialmente una enfermedad de trabajo reconocida por la OMS. *El Economista [Internet]*. 5 ene 2022 [citado 11 dic 2023]. Disponible en: <https://www.eleconomista.com.mx/capitalhumano/El-burnout-es-oficialmente-una-enfermedad-de-trabajo-reconocida-por-la-OMS-20220104-0056.html>
7. Oyarzo M, Goyenechea M. Trabajo y justicia social: Burnout en trabajadores y trabajadoras de la salud en Chile [libro en línea]. Chile: Friedrich Ebert Stiftung; 2021 [citado 11 dic 2023]. Disponible en: <https://library.fes.de/pdf-files/bueros/chile/18157.pdf>
8. Rodríguez-Villalobos JM, Benavides EV, Ornelas M. El Burnout Académico Percibido en Universitarios; Comparaciones por Género. *Form. Univ.* 2019;12(5):23-30. doi: 10.4067/S0718-50062019000500023

- 9.** Bilbao M, Martínez-Zelaya G, Pavez J, Morales K. Burnout en trabajadores de ONGs que ejecutan política social en Chile. *Psicoperspectivas*. 2018;17(3):199-210. doi: 10.5027/psicoperspectivas/vol17-issue3-fulltext-1454
- 10.** Aranda C, Pando M, Salazar J, Torres T, Aldrete MG. Apoyo social como factor protector a la salud frente al Síndrome de Burnout en agentes de vialidad, México. *Rev. Costarricenses. Salud Pública [Internet]*. 2010 [citado 12 dic 2023];19(1):18-24. Disponible en: https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-14292010000100004
- 11.** Abanto AE. Síndrome de burnout y satisfacción laboral en comerciantes de un centro de abastecimiento mayorista de Villa El Salvador, 2021 [Tesis de licenciatura en línea]. Lima, Perú: Universidad Autónoma del Perú; 2021 [citado 12 dic 2023]. Disponible en: <https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/2352/Abanto%20Elias%2c%20Abraham%20Edinson.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- 12.** Sánchez-Monge María. Estos son los trabajos con más ‘burnout’ o desgaste profesional. [Internet]. Madrid, España: Cuidate plus. [actualizado 2 nov 2022; acceso 12 dic 2023]. Disponible en: <https://cuidateplus.marca.com/salud-laboral/2021/04/25/son-trabajos-mas-burnout-o-desgaste-profesional-177866.html>
- 13.** Olivares-Faundez V, Mena-Miranda L, Jelvez-Wilker C, Macia-Sepulveda F. Validez factorial del Maslach Burnout Inventory Human Services (MBI-HSS) en profesionales chilenos. *Univ. Psicólogo. Chile [Internet]*. 2014 [citado 12 dic 2023];13(1):145-59. Disponible en: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-92672014000100013&lng=en&nrm=iso
- 14.** Maslach C. Escala Maslach burnout inventory (MBI). *Estadisticando [Internet]*. Estadisticando;2016 [acceso 12 dic 2023] Disponible en: <https://estadisticando.blogspot.com/2016/04/escala-maslach-burnout-inventory-mpi.html>
- 15.** Vista de afrontamiento y burnout en empleados del Poder Judicial de Entre Ríos, Argentina. *Revista Electrónica de la Facultad de Psicología de la Universidad de Montemorelos [Internet]*. 2022 [citado 12 dic 2023];4(2):16-23. Disponible en: <http://psicosophia.um.edu.mx/ojs/index.php/psicosophia/article/view/44/36>
- 16.** Cabezón M, Agurto M, Estefó M, Oliveros X, Ojeda D, Cisternas P, et al. Burnout en funcionarios de salud en tiempos de pandemia. *Rev Med Chile [Internet]*. 2021 [citado 13 dic 2023];149(11):1589-92 Disponible en: <https://www.scielo.cl/pdf/rmc/v149n11/0717-6163-rmc-149-11-1589.pdf>
- 17.** Flórez-Rodríguez YN, Sánchez-Aragón R. El estrés visto como reto o amenaza y la rumia. Factores de riesgo a la salud. *Rev Salud y Adm [Internet]*. 2020 [citado 9 dic 2023];7(20):17-27. Disponible en: <https://revista.unsis.edu.mx/index.php/saludyadmon/article/view/182>
- 18.** Fernández N, Prada S, Villanueva-Congote J, Rodríguez S. Evaluación del desgaste laboral (burnout) y ansiedad en personal de salud durante la pandemia por Covid-19. *Rev Urol Colomb*. 2022;31(1):6-11. doi: 10.1055/s-0042-1748051
- 19.** Martínez Z, Escobar M, Lerma K. Vista de Burnout en Trabajadores de la Salud en un Módulo de Atención Respiratoria Durante la Pandemia por SARS COV 2. *Ciencia Latina*.2023;7(4):7573-94. doi: 10.37811/cl_rcm.v7i4.7508
- 20.** Román I, Muñoz K. Vista del Síndrome de Burnout y su impacto en los trabajadores de las pymes del sector alimenticio de la ciudad de Guayaquil, Ecuador. *Revista Ciencia & Tecnología [Internet]*. 2020 [citado 9 dic 2023];20(28):93-103. Disponible en: <https://cienciaytecnologia.uteg.edu.ec/revista/index.php/cienciaytecnologia/article/view/399/493>
- 21.** Bilbao M, Martínez-Zelaya G, Pavez J, Morales K. Burnout en trabajadores de ONGs que ejecutan política social en Chile. *Psicoperspectivas*.2018;17(3):199-210. doi: 10.5027/psicoperspectivas/vol17-issue3-fulltext-1454
- 22.** Barreto-Osama D, Salazar-Blanco HA. Agotamiento emocional en estudiantes universitarios del área de la salud. *Univ Salud*. 2021;23(1):30-9. doi: 10.22267/rus.212301.211

- 23.** Sánchez FC, Seller EP, Barrera-Algarín E, Sarasola JL, Caravaca-Sánchez F, Pastor-Seller E, et al. Burnout, apoyo social, ansiedad y satisfacción laboral en profesionales del Trabajo Social. *Interdiscip Rev Psicol Cienc Afines*. 2022;39(1):179-94. doi: 10.16888/interd.2022.39.1.11
- 24.** Garcés C, Loli A, Navarro V. Vista de Calidad de vida laboral y síndrome de burnout en los colaboradores del sector retail de Lima Metropolitana. *Revista de Investigación en Psicología*. 2020;23(2):67-82. doi: 10.15381/r inv p.v23i2.19233
- 25.** Pachas E, Teodora E. Agotamiento emocional, despersonalización, realización personal y clima organizacional de los trabajadores de la Oficina de Recursos Humanos [tesis de licenciatura]. Huacho (Perú):Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión; 2019 [citado 18 dic 2023]. Disponible en: https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UNJF_6fbb92bbad6ccd2142deb2d58d172e5c/Details
- 26.** Raspa P, López DD, Moya FO. Síndrome de Burnout en trabajadores de empresas del sector comercio en la ciudad de Maracaibo, Venezuela Burnout syndrome in workers of companies of the commerce sector in the city of Maracaibo, Venezuela [Internet]. *Revista Espacios* [citado 10 dic 2023];2019;40(43):1-6 Disponible en: <https://www.revistaespacios.com/a19v40n43/a19v40n43p08.pdf>