

ORIGINAL

Artículo de investigación

Factores Psicosociales, Sociodemográficos y Laborales asociados a los niveles del Síndrome de Burnout*

Psychosocial, sociodemographic and labor factors associated with the levels of Burnout Syndrome

Recibido: Mayo 13 de 2022 - Evaluado: Agosto 25 de 2022 - Aceptado: Noviembre 28 de 2022

Sheila Lizcano**

ORCID: <https://orcid.org/0009-0005-5805-4102>

Doray Contreras***

ORCID: <https://orcid.org/0009-0006-7812-9332>

Para citar este artículo / To cite this Article

Lizcano, S., & Contreras, D. (2023). Factores Psicosociales, Sociodemográficos y Laborales asociados a los niveles del Síndrome de Burnout. *Revista Gestión y Desarrollo Libre*, 8(15), 1-18. <https://doi.org/10.18041/2539-3669/gestionlibre.15.2023.10102>

Editor: Dr. Rolando Eslava-Zapata

Resumen

El estudio tiene por objetivo determinar los Factores psicosociales, Sociodemográficos y Laborales asociados a los niveles de presencia del Síndrome de Burnout, encontrados en el personal de atención al público de las panaderías del Municipio San Cristóbal del estado Táchira, Venezuela. El estudio se enmarca en la naturaleza cuantitativa, a nivel descriptivo transeccional con diseño de campo, no experimental de tipo correlacional. Los datos son analizados con el paquete estadístico SPSS versión 19 desde la estadística descriptiva, debidamente presentados en tablas y gráficos cuya confrontación teórica y discusión de los resultados, orientó a la toma de las decisiones pertinentes garantes de una mejora sustantiva en la problemática. El análisis inferencial enmarcado bajo la prueba no paramétrica Chi cuadrado refleja un estudio bajo la hipótesis de no relación entre las variables en estudio con un valor de $p > 0,05$, surgiendo como resultado tres variables intervinientes en relación con los niveles de presencia del Síndrome de Desgaste Profesional (SDP) como lo son las empresas según su origen, el nivel educativo como variable laboral y la dimensión trabajo activo dentro de las dimensiones de los factores psicosociales. Se concluye que los niveles de presencia del SDP encontrados en los sujetos encuestados de las panaderías participantes en el estudio,

* Artículo inédito. Artículo de investigación e innovación. Artículo de investigación. Proyecto vinculado al Programa de Maestría en Administración Mención Gerencia de la Universidad de Los Andes de Venezuela.

** Ingeniera Industrial por la Universidad Nacional Experimental del Táchira, Venezuela. Participante de la Maestría en Administración Mención Gerencia de la Universidad de Los Andes, Venezuela. Email: sheila_lizcano@yahoo.es

*** Licenciada en Educación mención Matemática de la Universidad de los Andes, Venezuela. Magister Scientiae en Matemática de la Universidad Nacional Experimental del Táchira, Venezuela. Doctora en Educación de la Universidad de Los Andes, Venezuela. Profesora del Área de Matemática Aplicada del Núcleo Universitario "Dr. Pedro Rincón Gutiérrez" de la Universidad de Los Andes – Táchira, Venezuela. Email: dorayc@gmail.com

corresponden a existencia de Síntomas Clínicos e incluso niveles más preocupantes del Síndrome en estos trabajadores, lo que corresponde a aseverar que el Síndrome de Desgaste Profesional también es posible hallarlo en actividades de Atención al Público y que éste sector de Panaderías se encuentra vulnerable a propagar enfermedades ocupacionales correspondientes a la salud mental de los trabajadores. La investigación propuesta supone la aplicación de los conceptos teóricos en psicología gerencial, teorías de motivación y elementos legales, que permitan a nuevas investigaciones ampliar los conocimientos.

Palabras Clave: Síndrome Burnout, Factores de Riesgo Psicosociales, Estresores, Personal Atención al Público, Panaderías

Abstract

The objective of the study is to determine the psychosocial, sociodemographic and labor factors associated with the levels of Burnout Syndrome found in the customer service personnel of bakeries in the municipality of San Cristóbal, Táchira state, Venezuela. The study is of a quantitative nature, at a descriptive transectional level with a field design, non-experimental of correlational type. The data were analyzed with the statistical package SPSS version 19 from the descriptive statistics, duly presented in tables and graphs whose theoretical confrontation and discussion of the results, oriented to the taking of pertinent decisions guaranteeing a substantive improvement in the problem. The inferential analysis framed under the non-parametric Chi-square test reflects a study under the hypothesis of no relationship between the variables under study with a value of $p > 0.05$, resulting in three intervening variables in relation to the levels of presence of the Professional Burnout Syndrome (PWS) such as the companies according to their origin, the educational level as a labor variable and the active work dimension within the dimensions of the psychosocial factors. It is concluded that the levels of presence of PDS found in the surveyed subjects of the bakeries participating in the study, correspond to the existence of Clinical Symptoms and even more worrying levels of the Syndrome in these workers, which corresponds to assert that the Professional Burnout Syndrome is also possible to find it in activities of Customer Service and that this sector of Bakeries is vulnerable to spread occupational diseases corresponding to the mental health of workers. The proposed research involves the application of theoretical concepts in managerial psychology, motivation theories and legal elements, which will allow further research to expand knowledge.

Keywords: Burnout Syndrome, Psychosocial Risk Factors, Stressors, Customer Service Personnel, Bakeries

SUMARIO

INTRODUCCIÓN. - ESQUEMA DE RESOLUCIÓN. - I. Problema de investigación. - II. Metodología. - III. Plan de redacción. - 1. Dimensiones del Síndrome de "Burnout". - 2. Causas del Síndrome de "Burnout". - 2.1 Sobrecarga en el trabajo. - 2.2 Falta de control. - 2.3 Sistema de recompensa. - 2.4 Quiebre en la comunidad. - 2.5 Ausencia de imparcialidad. - 2.6 Conflictos de valor. - IV. Resultados de investigación. - CONCLUSIONES. - REFERENCIAS.

Introducción

En las últimas décadas se ha visto como el término psicología gerencial u organizacional ha cobrado interés dentro de las investigaciones, y no es más sino la necesidad de conocer aspectos relevantes del comportamiento de grupos de trabajo, de conductas de liderazgo y de cargas de trabajo. La psicología organizacional se ha encargado de analizar aspectos de importancia para el buen funcionamiento de los equipos de trabajo, eje fundamental en cualquier organización.

Cuando se sabe el valor intangible que se alcanza cuando se conforma un equipo de trabajo efectivo se sabe también el esfuerzo que se debe hacer para mantenerlos. Es por ello que la psicología organizacional viene a formar parte en un aspecto imprescindible dentro de las organizaciones. Son todas aquellas herramientas que van a permitir al gerente la mejora en el manejo de relaciones individuo – entorno laboral.

Por otra parte, el individuo como ser independiente, continuamente está en cambio, es por ello que la dinámica se mantiene dentro del entorno laboral. Se encuentra sujeto a diversos cambios, como lo son de estatus, salud, educación, economía, familia e incluso en el campo de trabajo. Particularmente en el entorno laboral, los diversos cambios se pueden ver influenciados en gran parte por factores y en los casos que estos afecten negativamente el comportamiento y conducta del trabajador se denominarán Factores de Riesgo Psicosociales.

Los Factores de Riesgo Psicosociales son aquellos que aportan cargas negativas al entorno del trabajador y por ende un desarrollo anormal en el resultado de sus tareas o bien reflejado en conductas del trabajador. Estos factores se convierten en estresores para cada uno de los miembros de la organización en los casos cuando la actitud del trabajador ha sido vulnerada y cuando su percepción así lo estime dentro de sus patrones mentales. El resultado en el manejo de niveles de estrés en un trabajador cuando estos sobrepasan los límites puede variar, dependerá del grado de tolerancia que particularmente cada individuo presente para la situación y las herramientas otorgadas para lidiar con la misma, sin embargo, en general el resultado no es más sino la afectación de la salud mental del trabajador y disminución en la productividad de la empresa.

Las estadísticas de los institutos de prevención de riesgos a nivel mundial han elevado sus cifras año a año en cuanto a enfermedades ocupacionales por estos factores, los gerentes se preguntan ¿qué puedo hacer para que mis trabajadores se sientan más acoplados a la organización, si se otorgan beneficios de remuneración, incentivos, formación?, todas estas inquietudes surgen por la presencia de un agente que distorsiona el correcto desenvolvimiento en el recurso humano. El gerente o encargado, de acuerdo a su experiencia, se apoya en el enfoque tradicional más sin embargo, la perspectiva psicosocial debe ser atendida ya que día a día el trabajador se recarga de experiencias positivas y negativas las cuales están influyendo significativamente en el rendimiento laboral.

La siguiente investigación buscó evidenciar en el campo de atención al público en la empresa privada tal como ocurre en el área asistencial con atención a pacientes, los niveles de presencia del Síndrome de Burnout y como se relacionan estos con los factores de riesgo psicosocial, sociodemográficos y laborales presentes. Por tanto, el estudio recopiló una serie de definiciones así como un nutrido número de estudios realizados que engrosan los antecedentes de esta investigación, con el fin de dar a conocer un desglose de experiencias de temas analizados con respecto a esta afectación que cada día abarca a más profesionales y por ende crear conciencia sobre esta temática. De igual manera, el estudio se centró en ofrecer un aporte al Instituto Nacional de Prevención, Salud y Seguridad Laborales (INPSASEL) en cuanto a los resultados obtenidos, para de esta forma contribuir a respuestas oportunas de sus usuarios, y por consiguiente, generar estrategias de afrontamiento para el manejo de casos con trabajadores afectados y sobre todo a nivel de prevención del Síndrome en estudio.

Esquema de resolución

1. Problema de investigación

¿Qué Factores Psicosociales, Sociodemográficos y Laborales asociados a los niveles del Síndrome de Burnout se encuentran en el personal de atención al público de las panaderías del Municipio San Cristóbal Estado Táchira?

2. Metodología

El estudio es de tipo cuantitativo. Tomando en cuenta el problema de la investigación que se ha planteado, el diseño de la misma corresponde a un diseño no experimental, dado que se pretende recolectar datos en un solo momento, en un tiempo único, tal como lo asevera Hernández, Fernández & Baptista (2004), siendo de ésta forma la investigación transaccional o transversal ya que no busca hacerlo en varias etapas a lo largo del tiempo y es no experimental o *expost-facto* debido a que resulta imposible manipular variables o condiciones o estímulos a los cuales se expongan los sujetos del estudio, dado que, su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado, específicamente se trata de un Diseño Transaccional Descriptivo. Para Hernández, Fernández & Baptista (2014, p. 320)

los diseños transaccionales descriptivos tienen como objetivo indagar la incidencia y los valores en que se manifiesta una o más variable, o ubicar, categorizar y proporcionar una visión de una comunidad, un evento, un contexto, un fenómeno o una situación.

También la investigación es un estudio correlacional, al respecto Grajales (2004) señala que los estudios correlacionales pretenden medir el grado de relación y la manera en cómo interactúan dos o más variables entre sí. Adicionalmente, la investigación tomará un diseño de campo, permitiendo realizar la recolección de la información directamente en la empresa de atención al cliente, lugar donde se encuentra la población de estudio y se aplicaron los instrumentos a la muestra de personal de atención al público seleccionada.

Al ser un estudio comparativo, se hizo necesaria la selección de las empresas facilitadoras de la información. En tal sentido se seleccionaron cuatro (4) empresas dentro del sector Panaderías a fin de realizar los análisis comparativos, a su vez se analizaron como unidad de estudio todos los trabajadores que desarrollaran actividades de atención al público (el cual corresponde al objetivo de la investigación) en la empresa respectiva, para tener una población finita con la que se contó para realizar la investigación. En cuanto a la muestra de estudio, este estuvo conformada por treinta y seis (36) Sujetos trabajadores de las panaderías seleccionadas del área de atención al público o expendio (tabla 1).

Tabla 1. Distribución de trabajadores por empresa

Panadería	Cantidad de empleados en Atención al Público
Panadería Los Carvalhos	9
Panadería Mis 4 Angelitos	6*
Panadería Ta Bom Pan Las Acacias	9
Panadería Ta Bom Pan Paramillo	12
Total	36

*Una trabajadora no quiso participar en la investigación

Fuente: elaboración propia a partir del datos otorgados por los empresarios.

La muestra se considera censal pues se seleccionó el 100,00% de la población con respecto a ser un número manejable de unidades para el estudio. En este sentido Ramírez (1997, p. 10) establece que “la muestra censal es aquella donde todas las unidades de investigación son consideradas como muestra”. Al respecto, López (1999) la define como aquella porción que representa a toda la población, es decir, es toda la población a investigar (p. 123). Se consideraron a todos los sujetos que se encuentran laborando en atención al público de cada empresa, debido a que son estos trabajadores los que frecuentemente atienden volúmenes altos de clientes, y por ende los predispuestos a sufrir del Síndrome de Desgaste Profesional (SDP). En este sentido, se hizo necesario para el caso del personal de trabajo un criterio de inclusión y exclusión el cual fue la aceptación o no del “consentimiento informado” adjunto a los instrumentos a aplicar, en este caso sólo una trabajadora no aceptó y se excluyó del estudio. Por lo que la muestra quedó delimitada a treinta y cinco (35) unidades para el estudio. Por lo tanto, la muestra censal estuvo delimitada por todos aquellos individuos que de forma cordial aceptaron el consentimiento informado (tabla 2). En cuanto a las hipótesis del estudio se plantearon las siguientes:

Hipótesis nula

H₀: Los factores sociodemográficos, laborales y psicosociales de riesgo típicos de organizaciones denominadas panaderías, NO presentan asociación sobre el nivel de presencia del Síndrome de “*Burnout*”.

Hipótesis alternativa

H₁: Los factores sociodemográficos, laborales y psicosociales de riesgo típicos de organizaciones denominadas panaderías, presentan asociación sobre el nivel de presencia del Síndrome de “*Burnout*”.

Con relación a las técnicas e instrumentos de recolección de datos, para el desarrollo de la investigación se utilizaron tres instrumentos, los cuales permitieron nutrir el trabajo de campo, dos previamente elaborados y validados nacional e internacionalmente como lo fueron el Inventario para Síndrome de Desgaste Profesional (SDP) D’Anello (2001), instrumento adecuado por D’Anello (2001) a la versión venezolana del MBIMaslach “*Burnout*” Inventory, y el Cuestionario Psicosocial de Copenhague (COPSOQ) para su uso en el estado Español, versión 2, 2015; así mismo, se elaboró un instrumento para obtener la información concerniente a la condición socioeconómica y laboral de las unidades de estudio.

Para el momento de la aplicación de los instrumentos y una vez que se obtuvo el acceso a los trabajadores, se tuvo una entrevista con cada trabajador, en donde se les explicó el objetivo de la investigación, firmando el consentimiento informado. Así, se dio inicio al proceso y se les entregó un sobre manila cerrado que contenía el grupo de instrumentos de recolección de datos, el cual regresó en iguales condiciones, una vez que el trabajador realizó el llenado de los instrumentos, de manera de garantizar la confidencialidad de la investigación.

3. Plan de redacción

3.1 Dimensiones del Síndrome de “Burnout”

Maslach (1993) entre otros estudiosos de éste síndrome, han observado que las tres variables que definen el síndrome de “*Burnout*” son agotamiento extenuante, sentimiento de cinismo y una sensación de ineficacia y falta de logro. Este agotamiento genera un cansancio emocional

en el trabajador con una disminución de sus fuerzas para seguir e incluso logra desmotivar al trabajador sin expectativas de seguir con su labor. Un sentimiento de cinismo representado por no querer asistir al trabajo aunado de un sentimiento negativo hacia el cliente y se encuentra representado por el ausentismo injustificado al área laboral y la sensación de ineficacia y falta de logro que envuelve al trabajador en la incompetencia y los hace pensar que se encuentran equivocados de carrera o de vida profesional. Según Leiter & Maslach (2000, p. 56):

la dimensión del estrés individual del *Burnout* es el agotamiento, esta dimensión ha sido correlacionada con diversos síntomas físicos del estrés: dolores de cabeza, desordenes gastrointestinales, tensión muscular, hipertensión, episodios de resfrío/gripe y alteraciones del sueño.

Para Leiter & Maslach (2000) la sintomatología descrita guarda una relación directa con el agotamiento, factores importantes al analizar causas de ausentismo laboral, bajo rendimiento, deficiencia en la tarea.

3.2 Causas del síndrome de Burnout

Maslach (1993, p. 37) señala que el síndrome de *Burnout* aparece cuando ciertas características del ambiente laboral se presentan como lo son: sobrecarga en el trabajo, falta de control, recompensas insuficientes, quiebre en la comunidad, ausencia de imparcialidad y conflictos de valor, por lo que cualquier trabajador expuesto a este tipo de ambiente se puede ver afectado directamente, además de ser contagioso, puede un trabajador nuevo adquirir conductas de otros trabajadores que presenten dicho síndrome y por tanto contagiarse, afectando su rendimiento y la productividad de la organización.

3.2.1 Sobrecarga en el trabajo

Maslach (2009) asevera que la sobrecarga en el trabajo constituye una de las causas de la presencia del síndrome. En la mayoría de los casos de trabajadores con fuerte presencia de estrés laboral es debido a esta situación, una mala distribución en la carga laboral de los empleados, y una carencia de recursos para desarrollar las tareas produce niveles de estrés considerables.

3.2.2 Falta de control

La sensación de falta de control o realmente tener carencia del mismo es otra causa posible de la presencia de este síndrome. Cuando el trabajador no encuentra control sobre sus tareas, y por el contrario se encuentra micro administrado y no puede utilizar su sabiduría o experiencia para tomar decisiones puede sentirse con poca libertad de resolución de conflictos y problemas habituales. También se puede dar el caso de aquellas organizaciones que presentan fusiones o reducción de personal, el trabajador se enfrenta a un estresor por falta de control de esa situación que le genera inseguridad en el área laboral. (Maslach,2009, p. 40).

3.2.3 Sistema de recompensas

Maslach (2009) indica que el ser humano en su naturaleza siempre espera que su aporte como persona sea valorado ya sea mediante un sistema de recompensas remunerado o con un gesto de agradecimiento. Sin embargo, en las organizaciones es necesario reforzarlo con un sistema de recompensas que permita al empleador demostrar al trabajador que su labor bien desempeñada tendrá siempre una recompensa que no exceda los límites de la confianza. Al no existir sistema de recompensa el trabajador puede recibir un estímulo negativo sobre su esfuerzo, lo que se puede traducir en una baja del estado de ánimo del trabajador. No sólo una recompensa estándar es suficiente, las personas les gusta ser reconocidos ante los demás.

3.2.4 Quiebre en la comunidad

Para Maslach (1993):

La cuarta área tiene que ver con las relaciones continuas que los empleados tienen con otras personas en el trabajo. Cuando estas relaciones se caracterizan por una falta de apoyo y confianza, y por un conflicto no resuelto, entonces hay un quiebre en el sentido de comunidad. Las relaciones laborales incluyen la variedad completa personas con quienes los empleados tratan regularmente, tales como los que reciben sus servicios, sus colegas, su jefe, las personas que ellos supervisan, representantes o vendedores externos, o gente de la comunidad fuera de la organización (p. 50).

3.2.5 Ausencia de imparcialidad

Según Siegrist (1996, p. 22) “cuando las personas están experimentando el desequilibrio de la falta de equidad, tomarán varias medidas para restablecer la equidad”. Mantener un equilibrio en la comunidad en este caso la comunidad laboral también forma parte de lo causal al comentar acerca del síndrome de *Burnout*. Las relaciones laborales forman parte del entorno del trabajador, la mayoría de su tiempo lo concentra en la labor, por lo que un buen ambiente laboral es primordial y enriquecedor para todo trabajador. Si estas relaciones se ven deterioradas existirá hostilidad y competencia lo que hará difícil la resolución de conflictos.

La imparcialidad y ausencia de ésta también forma parte del análisis de las causas del síndrome de *Burnout* y aunque es nueva para los autores se ha demostrado que la falta de justicia y equidad en una organización puede permitir que surja la rabia y hostilidad por parte de los trabajadores que sienten que no se les esté tratando de una manera justa, inclusive en aquellos incidentes que parezcan insignificantes. La falta de justicia también puede generar situaciones de violencia laboral entre las personas que consideren que son responsables de impartir la justicia dentro de la comunidad, así también se puede presentar episodios donde el trabajador piense que los jefes no están siendo justos y comienzan a llevarse objetos de la empresa considerando que con esto resuelven la situación.

3.2.6 Conflictos de valor

Maslach (2009) señala que los conflictos de valor se pueden presentar debido a cuando los valores personales no están alineados con los valores de la organización. Cuando se presenta

esta situación el trabajador suele resolver el conflicto bajo los valores que él conoce y puede que estos no sean lo favorable para la organización. Este tipo de situaciones generan un conflicto emocional entre el trabajador y la organización lo que permita que el mismo se vea entre la espada y la pared.

Dado la presencia de este síndrome en una organización es necesario erradicar algunas estrategias e implantar otras para combatirlo, tratarlo como enfermedad es primordial para corregir las conductas del trabajador afectado. Sin embargo, ante esta situación es imperante abordar a las organizaciones desde el aspecto positivo y no el negativo, es decir, analizar esta problemática desde el punto de vista de evitar todas estas causas para que no se genere el síndrome de *Burnout*.

4. Resultados de investigación

A continuación se observa el análisis descriptivo con respecto a las dimensiones de la variable Factores de Riesgo Psicosocial y la variable dependiente Niveles de Presencia del Síndrome de Desgaste Profesional. La tabla 2 muestra de manera descriptiva los valores media, desviación estándar así como el número de individuos involucrados en el análisis, así como su valor máximo y mínimo permitido en la data, con respecto a las variables Exigencias Psicosociales, Trabajo Activo, Apoyo Social, Compensaciones, Doble Presencia y Niveles de Presencia del Síndrome de Desgaste Profesional.

Tabla 2. Datos descriptivos de las variables SDP y Factores Psicosociales de Riesgo

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MÍNIMO	MÁXIMO	MEDIA	DESV. TÍP.
Dimensión Exigencias Psicosociales	35	0	2	0,26	0,561
Dimensión Trabajo Activo	35	0	2	0,43	0,698
Dimensión Apoyo Social	35	0	2	0,40	0,736
Dimensión Compensaciones	35	0	2	0,60	0,775
Dimensión Doble Presencia	35	0	2	0,63	0,808
Niveles de presencia SDP	35	1	1	1,00	0,000
N válido (según lista)	35				

Fuente: elaboración propia.

Las tablas 3 expresa los valores de frecuencia y porcentaje de los sujetos encuestados con respecto al Nivel de Presencia del Síndrome de Desgaste Profesional que se observa en los trabajadores. Con base a los resultados, se observa que el 68,57% de los sujetos encuestados se encuentra ante un nivel de presencia del SDP medio con valores entre 2,6 y 3,40 referente de acuerdo al baremo del instrumento, con síntomas clínicos.

Tabla 3. Distribución de frecuencia de la variable dependiente Síndrome Desgaste Profesional "SDP"

PARÁMETROS	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
entre 1,8 y 2,60	2	5,7	5,7	5,7
entre 2,60 y 3,40	24	68,6	68,6	74,3
> 3,40	9	25,7	25,7	100,0
Total	35	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia.

A partir del planteamiento de una hipótesis nula para el estudio, referida a la no asociación entre las variables SDP y Factores Laborales, se realizó el análisis inferencial de las mismas teniendo como base la prueba paramétrica Chi-cuadrado, tal como lo muestra la tabla 5. Bajo la aplicación de la prueba no paramétrica Chi cuadrado, con base al nivel de significancia

$p > 0.05$, en el cual el valor acepta la hipótesis nula, se encuentra que con un valor de significancia $p = 0.036$ se rechaza la hipótesis nula en cuanto a que toma valor la afirmación que existe asociación entre las empresas y los niveles de exposición del Síndrome de Desgaste Profesional, de esta forma lo refleja la tabla 4. En ella se puede observar que existe relación entre las variables, por tanto, la variable Factor laboral Empresa pudiera estar vinculada a un aumento en el SDP (Síndrome de Desgaste Profesional) de los individuos encuestados, con relación al origen propio de su modo de trabajo: trayectoria familiar o figura administrativa.

Tabla 4. Prueba No Paramétrica Chi-Cuadrado Empresas Vs SDP

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	13,452 ^a	6	0,036
Razón de verosimilitudes	15,139	6	0,019
Asociación lineal por lineal	0,732	1	0,392
N de casos válidos	35		

a. 9 casillas (75,00%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 0,29

Fuente: elaboración propia.

En la tabla 5 que el resultado de la aplicación de la prueba no paramétrica Chi-Cuadrado, tomando en cuenta el valor de significancia $p > 0,05$ en el cual el valor nos acepta la hipótesis nula, se encuentra que el valor de significancia $p = 0,149$ acepta la Hipótesis Nula, en la cual nos infiere que no hay relación de dependencia entre las variables Sexo y SDP.

Tabla 5. Prueba No paramétrica Chi-Cuadrado Sexo Vs SDP

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	3,808 ^a	2	0,149
Razón de verosimilitudes	4,694	2	0,096
Asociación lineal por lineal	0,676	1	0,411
N de casos válidos	35		

a. 3 casillas (50,00%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 0,63

Fuente: elaboración propia.

Mediante la aplicación de la prueba No Paramétrica Chi-Cuadrado, se realiza el análisis inferencial de la variable Edad y SDP, observándose que con un nivel de significancia de $p > 0,05$, se acepta la Hipótesis Nula dado que el Chi-cuadrado de Pearson arroja un valor de $p = 0,236$, por lo que no existe relación de dependencia entre las variables en estudio Edad y SDP, tal como lo muestra la tabla 6.

Tabla 6. Prueba No Paramétrica Chi-Cuadrado Edad Vs SDP

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	8,024 ^a	6	0,236
Razón de verosimilitudes	8,164	6	0,226
Asociación lineal por lineal	3,013	1	0,083
N de casos válidos	35		

a. 10 casillas (83,33%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 0,34.

Fuente: elaboración propia.

La tabla 7 muestra el resultado de la aplicación de la Prueba No Paramétrica Chi-Cuadrado, en la cual según un nivel de significancia de $p > 0,05$, se acepta la Hipótesis Nula, dado que el valor de Chi-cuadrado de Pearson arrojado por los datos, es $p = 0,671$, por lo tanto no existe relación de dependencia entre las variables en estudio Estado Civil y SDP.

Tabla 7. Prueba No Paramétrica Chi-Cuadrado Estado Civil Vs SDP

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	2,354 ^a	4	0,671
Razón de verosimilitudes	2,597	4	0,627
Asociación lineal por lineal	0,847	1	0,357
N de casos válidos	35		

a. 6 casillas (66,70%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 0,06.

Fuente: elaboración propia.

La tabla 8 muestra el resultado del análisis de la Prueba No Paramétrica Chi-Cuadrado, la cual con un nivel de significancia de $p > 0,05$, se acepta la Hipótesis Nula dado que el valor de $p = 0,709$, no encontrando relación entre las variables en estudio Medio para Trasladarse y la variable dependiente SDP.

Tabla 8. Prueba No Paramétrica Chi-Cuadrado Medio para Trasladarse al Trabajo Vs SDP

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	2,148 ^a	4	0,709
Razón de verosimilitudes	2,274	4	0,685
Asociación lineal por lineal	,468	1	0,494
N de casos válidos	35		

a. 7 casillas (77,80%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 0,23.

Fuente: elaboración propia.

La tabla 9 muestra el resultado de la aplicación de la Prueba No Paramétrica Chi-Cuadrado, en la cual con un nivel de significancia $p > 0,05$, se acepta la Hipótesis Nula; sin embargo, obsérvese que el resultado arrojado es de $p = 0,001$, por lo tanto, se rechaza la Hipótesis Nula y toma valor la premisa que refiere la existencia de relación entre las variables Nivel Educativo y SDP. La existencia de dicha relación viene a resaltar “Nivel Educativo” como primera variable Sociodemográfica interviniente en la presencia del Síndrome. Es importante recordar que actualmente existe la desprofesionalización de las personas que han alcanzado un nivel educativo en nuestro país producto de la crisis sociopolítica y económica, debido a que los cargos con profesión no devengan salarios acordes al índice inflacionario actual.

Tabla 9. Prueba No Paramétrica Chi-Cuadrado Nivel Educativo Vs SDP

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	19,338 ^a	4	0,001
Razón de verosimilitudes	9,118	4	0,058
Asociación lineal por lineal	5,359	1	0,021
N de casos válidos	35		

a. 6 casillas (66,70%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 0,06.

Fuente: elaboración propia.

En la tabla 10 muestra el resultado del análisis con la Prueba No Paramétrica Chi-Cuadrado de Pearson, la cual con un nivel de significancia de $p > 0,05$, se acepta la Hipótesis Nula. Dado el resultado obtenido de $p = 0,748$, se valora que no se rechaza la Hipótesis Nula planteada, por lo que no existe relación de dependencia entre las variables en estudio Cargo y el SDP.

Tabla 10. Prueba No Paramétrica Chi-Cuadrado Cargo Vs SDP

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	0,581 ^a	2	0,748
Razón de verosimilitudes	0,908	2	0,635
Asociación lineal por lineal	0,456	1	0,500
N de casos válidos	35		

a. 4 casillas (66,70%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 0,34.

Fuente: elaboración propia.

Al aplicar la Prueba No Paramétrica Chi-Cuadrado se observa con un nivel de significancia de $p > 0,05$, que se acepta la Hipótesis Nula, dado que el valor arrojado por los datos es de $p = 0,643$, se acepta la Hipótesis planteada, en la cual no existe relación de dependencia entre las variables en estudio Tiempo laborando en la empresa y el SDP, así lo señala la tabla 11.

Tabla 11. Prueba No Paramétrica Chi-Cuadrado. Tiempo laborando en la Empresa Vs SDP

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	4,250 ^a	6	0,643
Razón de verosimilitudes	5,915	6	0,433
Asociación lineal por lineal	0,981	1	0,322
N de casos válidos	35		

Fuente: elaboración propia.

El resultado de la prueba no paramétrica Chi-cuadrado de Pearson aplicado a las variables tiempo de trabajo el Atención al Público y SDP, se puede observar en la tabla 12, y muestra significancia con un valor de $p > 0,05$ en su resultado, por cuanto se acepta la hipótesis nula establecida al inicio donde no existe relación entre las variables en estudio.

Tabla 12. Prueba No Paramétrica Chi-Cuadrado Tiempo de Trabajo en Atención al Público Vs SDP

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	6,111 ^a	6	0,411
Razón de verosimilitudes	6,746	6	0,345
Asociación lineal por lineal	1,407	1	0,236
N de casos válidos	35		

Fuente: elaboración propia.

Así mismo se realizó el análisis inferencial respecto con las variables Condición Laboral y SDP, el cual con un nivel de $p > 0,05$ se acepta la hipótesis nula en la cual no se guarda relación entre las variables en estudio, de esta manera lo muestra la tabla 13.

Tabla 13. Prueba No Paramétrica Chi-Cuadrado Condición Laboral Vs SDP

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	0,286 ^a	2	0,867
Razón de verosimilitudes	0,513	2	0,774
Asociación lineal por lineal	0,040	1	0,842
N de casos válidos	35		

a. 4 casillas (66,70%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 0,23.

Fuente: elaboración propia.

Según la tabla 14, para el estudio, según el análisis inferencial con respecto a las variables Turno de trabajo y SDP, se aplicó de igual manera la prueba no paramétrica de Pearson Chi-cuadrado en la cual con un valor de $p > 0,05$ se acepta la hipótesis nula en la cual no guarda relación entre las variables analizadas.

Tabla 14. Prueba No Paramétrica Chi-Cuadrado Turno de Trabajo Vs SDP

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	4,884 ^a	4	0,299
Razón de verosimilitudes	7,270	4	0,122
Asociación lineal por lineal	4,188	1	0,041
N de casos válidos	35		

a. 7 casillas (77,80%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 0,40.

Fuente: elaboración propia.

Para este análisis se aplicó de igual forma la prueba no paramétrica Chi-cuadrado de Pearson en la cual se observa de acuerdo a la tabla 15, que con un valor de $p > 0,05$ el valor de significancia acepta la hipótesis nula del estudio en la cual refleja la no existencia de relación entre las variables analizadas.

Tabla 15. Prueba No Paramétrica Chi-Cuadrado Ingreso Mensual Vs SDP

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	1,602 ^a	2	0,449
Razón de verosimilitudes	1,584	2	0,453
Asociación lineal por lineal	1,469	1	0,225
N de casos válidos	35		

a. 3 casillas (50,00%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 0,46

Fuente: elaboración propia.

A continuación, se observa los análisis que de forma inferencial se realizaron con respecto a la variable Factores de Riesgo Psicosocial y que son determinantes para el estudio. Se puede observar en la tabla 16 el resultado de la significancia de la aplicación de la prueba no paramétrica Chi cuadrado, el cual con un valor de significancia de $p > 0,05$ se acepta la hipótesis nula, la cual nos refiere a la no asociación entre las variables en estudio.

Tabla 16. Prueba No Paramétrica Chi-Cuadrado Dimensión Exigencias Psicológicas Vs SDP

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	6,556 ^a	4	,161
Razón de verosimilitudes	6,501	4	,165
Asociación lineal por lineal	3,394	1	,065
N de casos válidos	35		

Fuente: elaboración propia.

En la Tabla 17 se observa el valor resultante de probabilidad, luego de la aplicación de la prueba no paramétrica Chi cuadrado de Pearson es igual a 0,014, apoyados en el valor de significancia de $p > 0,05$, se rechaza la hipótesis nula y cobra valor la hipótesis alterna en la que se guarda relación entre las variables Trabajo Activo y SDP. Es decir, pudiera existir una participación de la variable Dimensión Trabajo Activo que está influyendo en el comportamiento de los niveles de presencia del SDP.

Tabla 17. Prueba No Paramétrica Chi-Cuadrado Dimensión Trabajo Activo Vs SDP

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	12,457 ^a	4	0,014
Razón de verosimilitudes	14,790	4	0,005
Asociación lineal por lineal	0,214	1	0,644
N		35	

a. 7 casillas (77,80%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 0,23.

Fuente: elaboración propia.

En la tabla 18 se observa que el valor arrojado de probabilidad es igual a 0,146, apoyados en el valor de significancia de $p > 0,05$, se rechaza la hipótesis nula y cobra valor la relación entre las variables Trabajo Activo y SDP.

Tabla 18. Prueba No Paramétrica Chi-Cuadrado Dimensión Apoyo Social Vs SDP

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	6,821 ^a	4	0,146
Razón de verosimilitudes	5,460	4	0,243
Asociación lineal por lineal	1,971	1	0,160
N de casos válidos		35	

a. 7 casillas (77,80%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 0,23.

Fuente: elaboración propia.

En la tabla 19 se refleja el análisis inferencial bajo la prueba no paramétrica Chi-cuadrado de Pearson. Con un valor de $p > 0,05$ se acepta la hipótesis nula en la cual no se relacionan ambas variables.

Tabla 19. Prueba No Paramétrica Chi-Cuadrado Dimensión Compensaciones Vs SDP

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	8,412 ^a	4	0,078
Razón de verosimilitudes	8,776	4	0,067
Asociación lineal por lineal	2,507	1	0,113
N de casos válidos		35	

a. 6 casillas (66,70%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 0,34.

Fuente: elaboración propia.

Según el análisis inferencial desarrollado a las variables Doble Presencia y SDP, bajo la prueba no paramétrica de Chi-cuadrado de Pearson, con un valor de $p > 0,05$ se acepta la hipótesis nula en la cual se establece la no relación entre las variables en estudio (tabla 20).

Tabla 20. Prueba No Paramétrica Chi-Cuadrado Dimensión Doble Presencia Vs SDP

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	4,781 ^a	4	0,310
Razón de verosimilitudes	5,315	4	0,256
Asociación lineal por lineal	2,070	1	0,150
N		35	

a. 6 casillas (66,70%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 0,40.

Fuente: elaboración propia.

Conclusiones

Los niveles de presencia del SDP encontrados en los sujetos encuestados de las panaderías participantes en el estudio, corresponden a existencia de Síntomas Clínicos e incluso niveles más preocupantes del Síndrome en estos trabajadores, lo que corresponde a aseverar que el Síndrome de Desgaste Profesional también es posible hallarlo en actividades de Atención al Público y que éste sector de Panaderías se encuentra vulnerable a propagar enfermedades ocupacionales correspondientes a la salud mental de los trabajadores. También es observable que, de acuerdo a los Factores psicosociales de riesgo, Sociodemográficos y Laborales encontrados en el análisis de la información, hay evidencia que comparativamente existen diferencias en el hallazgo del nivel de presencia del SDP y las Panaderías seleccionadas para el estudio.

Los sujetos encuestados de acuerdo al análisis de los datos arrojados por el instrumento SDP Versión D'Anello 2001, utilizado para la investigación presentan síntomas clínicos importantes, y que luego de analizado el comportamiento interno de sus dimensiones, se concluye que la Dimensión Agotamiento Emocional aporta frecuencias relevantes, recordando que ésta dimensión se refiere a la fatiga o falta de energía emocional y la desmotivación que puede llegar a presenciar el trabajador internamente, se manifiesta tanto en la salud mental como física del individuo, de igual forma la dimensión Despersonalización de la tarea también se encuentra en mayor porcentaje, la cual representa las actitudes negativas del trabajador ante el usuario o cliente, reflejado por el cinismo esto deriva en conflictos interpersonales y asilamiento del individuo. La tercera dimensión analizada Falta de Realización Personal, no refleja un mayor porcentaje, siendo esta dimensión encontrada bajo niveles considerados normales.

El Factor Sociodemográfico Nivel Educativo posee diferencias significativas en el aporte a la variable dependiente SDP, por lo que se concluye que en cuanto a la desprofesionalización que actualmente se lleva a cabo con los profesionales por la situación económica-social vigente del país, se observó que algunos trabajadores que realizan tareas de atención al público son profesionales universitarios, y que en su profesión no logran conseguir un trabajo que les otorgue un salario digno y reconocimiento, lo que puede desencadenar una desmotivación del individuo, el bajo rendimiento en sus tareas y por consecuencia elevar su grado de estrés. La dimensión Trabajo Activo posee diferencias significativas en su valor estadístico de Chi-Cuadrado lo que corresponde a inferir que esta dimensión otorga influencia en la presencia del Síndrome de Desgaste Profesional, esta dimensión es referida al desarrollo de las habilidades del trabajador y la autonomía que puede tener hacia sus labores asignadas. Para la persona o individuo no sólo es importante poseer un empleo sino que el trabajo tenga sentido y se pueda relacionar con otros valores lo que ayuda a afrontar de una forma más positiva las exigencias de la tarea.

Referencias

Abascal, E., & Grande. I. (2011). *Análisis de Encuestas*. Madrid. España. Editorial ESIC.

Alonso-Fernández, F. (1997). *Psicopatología del trabajo*. Barcelona: EdikaMed.

- Amadei, R. I. (2022). La inteligencia emocional: herramienta para el abordaje gerencial de conflictos organizacionales. *Revista Gestión y Desarrollo Libre*, 7(14). Obtenido de https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/gestion_libre/article/view/9375
- Arandal, C., Pando M., Velázquez J., Acosta M., & Pérez M. (2003). Síndrome de “Burnout” y factores psicosociales en el trabajo, en estudiantes de postgrado del Departamento de Salud Pública de la Universidad de Guadalajara, México. *Revista Psiquiátrica de la Facultad de Medicina de Barcelona*, 30(4), 193-199. Obtenido de <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/ibc-32982>
- Aranguren H. (2006). Incidencia del Síndrome de Burnout como variable que afecta la productividad del personal del banco Mercantil, C.A.(caso Guayana, Puerto Ordaz). (*trabajo de grado de Maestría*). Venezuela: Universidad Nacional Experimental de Guayana.
- Arias, F. (2006). *El Proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica*. Quinta Edición. Venezuela. Epísteme.
- Arias F., & González M. (2009). Estrés, agotamiento profesional (“burnout”) y salud en profesores de acuerdo a su tipo de contrato. *Ciencia & Trabajo*, 11(31), 172-176. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3054725>
- Ayuso J. A. (2006) Profesión docente y estrés laboral: una aproximación a los conceptos de estrés laboral y “Burnout”. *Revista Iberoamericana de Educación*, 39(3). doi: 10.35362/rie3932575
- Balza-Franco, V., Paternina-Arboleda, C., & Cardona Arbeláez, D. (2019). Prácticas Colaborativas en la Cadena de Suministro: Una Revisión Conceptual. *Saber, Ciencia y Libertad*, 14(2), 77–101. doi: <https://doi.org/10.18041/2382-3240/saber.2019v14n2.5882>
- Bustamante E., Bustamante F., González G., & Bustamante L. (2016). El Burnout en la profesión docente: Un estudio en la escuela de bioanálisis de la Universidad de Carabobo, sede Aragua, Venezuela. *Revista Medicina, Seguridad & Trabajo*. 62(243), 111-121. Obtenido de <http://education.esp.macam.ac.il/article/1497>
- Caballero M., Bermejo F. Nieto G., & Caballero M. (2001). Prevalencia y factores asociados al Burnout en un área de salud. *Atención Primaria*, 27(5), 313- 317. doi: 10.1016/S0212-6567(01)79373-0
- Castillo J., Ocampo M., Landeros M., Ávila T., & Tristán L. (2007). Burnout en Personal Administrativo de una dependencia Gubernamental: Análisis de sus factores de sus factores relacionados. *Revista Investigación y Ciencia de la Universidad de Aguas Calientes*, 37, 26-34. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6110379>

- Charria V, Sarsosa K, & Arenas F.(2011). Factores de riesgo psicosocial laboral: métodos e instrumentos de evaluación. *Revista Facultad Nacional de Salud Pública*, 29(4), 380-391. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/120/12021522004.pdf>
- Código Penal Venezolano. (2005). Gaceta Oficial Extraordinaria No. 5.768. Venezuela.
- Constitución Nacional de la República Bolivariana de Venezuela. (1999). Gaceta Oficial 36.860. Venezuela.
- Domínguez, J. A. (2004). Estrés en el profesorado universitario. Estudio piloto en dos centros de la Universidad de Huelva (España). *Salud de los Trabajadores*, 12(2), 5-25. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=1411212>
- Eslava-Zapata, R., & Chacón-Guerrero, E. (2022). Muros de la vergüenza: concepciones desde la gobernabilidad. *Academia & Derecho*, 13(24). Obtenido de <https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/academia/article/view/9539>
- Eslava-Zapata, R., Parra-González, B., & Chacón-Guerrero, E. J. (2022). Gestión de costos de restaurantes: estudio empírico en Cúcuta – Colombia. *Revista de la Facultad de Ciencias, Económicas y Empresariales*, 22(3), 211-220. Obtenido de <https://ojs.unipamplona.edu.co/ojsviceinves/index.php/face/article/view/1457>
- Feldman, R. (1995). *Psicología*. (2da ed.). México: MacGraw-Hill.
- Feldman, L., & Blanco, G. (2012). Una aproximación al estudio de los factores psicosociales laborales en Venezuela. *Revista Salud de los Trabajadores*, 20(1), 75-92. Obtenido de <http://ve.scielo.org/pdf/st/v20n1/art07.pdf>
- Freudenberger, H. J. (1974). Staffburn-out. *Journal of Social Issues*, 30(1), 159-165. doi: <https://doi.org/10.1111/j.1540-4560.1974.tb00706.x>
- Gesto-Rodríguez, J. (2022). El proceso comunicacional entre directivos y docentes en educación primaria: una valoración dialéctica. *Revista Gestión y Desarrollo Libre*, 7(14). Obtenido de https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/gestion_libre/article/view/9377
- Gil-Monte, P. R. (2000). Un estudio comparativo sobre criterios normativos y diferenciales para el diagnóstico del síndrome de quemarse por el trabajo (burnout) según el MBI-HSS en España. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 16(2), 101-2. Obtenido de <https://journals.copmadrid.org/jwop/files/63237.pdf>
- Guevara-Ortiz, J. M. (2019). Calidad de vida, protección de derechos e inclusión social de portadores del (VIH) en Cúcuta. *Infometric@ - Serie Sociales Y Humanas*, 1(2). Obtenido de <http://infometrica.org/index.php/ssh/article/view/74>
- Gutiérrez, L. (2013). Orientaciones metodológicas para la realización de trabajos de investigación en las ciencias sociales. Colombia: Universidad de los Andes.

- Hernández, S., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. 5Ta México: McGraw Hill Interamericana.
- Ley Orgánica de los Derechos de la Mujer a la Vida Libre de Violencia. (2007). Gaceta Oficial No. 38.668. Venezuela.
- Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo. (2005) Gaceta Oficial No. 38236. Venezuela.
- Ley Orgánica del Trabajo, de los Trabajadores y las Trabajadoras (2012). Gaceta Oficial Extraordinaria No.6.076. Venezuela.
- López J. (1999). *Proceso de Investigación*. Venezuela: Panapo.
- Lugo-Arias, E. R., Sáenz-Zapata, J. A., & Lugo-Arias, J. L. (2018). La productividad como determinante de la competitividad de las exportaciones de aceite de palma del departamento del Magdalena Colombia, 2007-2015. *Saber, Ciencia y Libertad*, 13(1), 145–163. doi: <https://doi.org/10.18041/2382-3240/saber.2018v13n1.2088>
- Luna J., Rojas A., & Martínez, C. (2006) Prevalencia de síndrome de Burnout en médicos del Hospital Militar. *Revista Cubana de Medicina Militar*, 47(4), 1-11. Obtenido de http://scielo.sld.cu/pdf/mil/v47n4/a06_160.pdf
- Méndez, C. *Metodología. Guía para elaborar diseños de investigación en ciencias económicas, contables y administrativo*. Colombia: McGraw-Hill.
- Mireles, A., Pando, M., & Aranda, C. (2002). Factores Psicosociales y Síndrome de Burnout en una empresa de la rama textil en Guadalajara, México. 4(2). Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=14240206>
- Moncada, S., Llorens, C., & Kristensen, T. (2002). *Manual para la Evaluación de Riesgos Psicosociales*. España: Paralelo Ediciones S. A.
- Naranjo, M. L. (2010). Factores que favorecen el desarrollo de una actitud positiva hacia las actividades académicas. *Revista Educación*, 34(1), 31-53. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/440/44013961002.pdf>
- Ocando-Ruíz, N. O., & Eslava-Zapata, R. (2022). Análisis de la atención al cliente en las empresas aseguradoras: un estudio empírico. *Revista ISTE SCIENTIST*, 01(01), 66-84. Obtenido de <https://revistas.iste.edu.ec/index.php/reviste/article/view/5>
- Palmer, L., Gómez, A., Cabrera, C., Prince, R., & Searcy, R. (2005) Prevalencia del Síndrome de Agotamiento Profesional en médicos anesestesiólogos de la ciudad de Mexicali. *Gaceta médica de México*, 141(3), 181-183. Obtenido de <https://www.scielo.org.mx/pdf/gmm/v141n3/v141n3a2.pdf>

- Parada, M. E., Moreno, R., Mejías, Z., Rivas, A., Rivas, F., Cerrada, J., Rivas F. P., (2005) Satisfacción Laboral y Síndrome de Burnout en el Personal de enfermería del Instituto Autónomo Hospital Universitario Los Andes (IAHULA), Mérida, Venezuela. *Revista Facultad Nacional de Salud Pública*, 23(1), 33-45. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/rfnsp/v23n1/v23n1a04.pdf>
- Paredes, O., & Sanabria-Ferrand, P. (2008). Prevalencia del síndrome de burnout en residentes de especialidades médico quirúrgicas, su relación con el bienestar psicológico y con variables sociodemográficas y laborales. *Revista facultad de Medicina*, 16(1), 25-32. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/med/v16n1/v16n1a05.pdf>
- Pulido-Huertas, D. C. (2018). Gestión del conocimiento y las tecnologías de la información y la comunicación (tic). *Infometric@ - Serie Sociales Y Humanas*, 1(1). Obtenido de <http://infometrica.org/index.php/ssh/article/view/3>
- Rodríguez, M. (2009). Factores Psicosociales de Riesgo Laboral: ¿Nuevos tiempos, nuevos riesgos? *Observatorio Laboral Observatorio Laboral Revista Venezolana*, 2(3), 127-141. Obtenido de <http://servicio.bc.uc.edu.ve/faces/revista/lainet/lainetv2n3/v2n3-6.pdf>
- Sabino, C. (2009). *El Proceso de Investigación*. 2da Edición. Venezuela: Editorial: PANOPO.