

Estudios en Ciencias Sociales y Administrativas de la Universidad de Celaya (enero-junio, 2019), Vol. 9, Núm 2, 28-44.
Artículo recibido: 20/06/2019. Artículo aceptado: 11/07/2019.

Desgaste ocupacional en trabajadores de la ciudad de Celaya, Gto. Occupational burnout on workers in the city of Celaya, Gto.

Natalie Berenice Diaz Acevedo

Universidad de Celaya, natalie.acevedo@udec.edu.mx

Mario Alberto Aizcorbe Acevedo

Universidad de Celaya, 16011822@udec.edu.mx

Resumen

En esta investigación se describe el nivel de desgaste ocupacional (EMEDO) que presentan los trabajadores de la ciudad de Celaya, esto se obtuvo mediante la aplicación del instrumento desarrollador por Uribe-Prado (2008) a 203 trabajadores de los diferentes giros y sectores económicos de la ciudad de Celaya, Guanajuato. El cuestionario está basado en 3 dimensiones: cansancio emocional, despersonalización y falta de realización personal propuestos en la investigación de Maslach y Jackson (1981) en la cual buscaban medir el “burnout” de los trabajadores (en México llamado “desgaste ocupacional”). Como principales resultados se obtuvo que el nivel de desgaste ocupacional para esta muestra se encuentra en niveles moderados, mostrando que la dimensión despersonalización tiene un muy fuerte impacto en estos niveles. Además, se observó que factores poblacionales como la edad, la antigüedad y el nivel educativo tienen influencia en los niveles de desgaste que muestran los trabajadores. Será necesario e importante que en futuras investigaciones se tomen en cuenta otros factores poblacionales (estado civil, actividad física, puesto, etc.) y constructos como la satisfacción laboral para determinar si realmente existen factores determinantes que afecten el nivel de desgaste de los trabajadores.

Abstract

This research is focus on describing the levels of occupational burnout (EMEDO) shown by the workers in the city of Celaya, Gto. The results were obtained through the application of the instrument developed by Uribe-Prado (2003) to 203 workers of different economic sectors in the city. The questionnaire is based upon three dimensions: emotional exhaustion, depersonalization and lack of personal fulfillment proposed in the Maslach and Jackson (1981) research which sought to measure the burnout of the workers (term assigned in Mexico as “occupational burnout”). The main result displayed that the level of occupational burnout for this sample is at a moderate level, showing that the depersonalization dimension has a very strong impact on these levels. In addition, it was observed that the population factors such as age, seniority and educational level, have an influence on the levels shown by the workers. For future research it is going to be important and necessary to take into account other population factors (marital status, physical activity, position, etc.) and constructs such as job satisfaction, to establish if the previous aspects are really determining factors that affect the level of occupational burnout on workers.

Palabras clave: Desgaste ocupacional, EMEDO, Trabajadores.

Keywords: *Burnout, EMEDO, Workers.*

Desgaste ocupacional en trabajadores de la ciudad de Celaya, Gto.

Díaz, N. B. y Aizcorbe, M. A.

1. Introducción.

El síndrome de burnout (o desgaste ocupacional) es una respuesta al estrés laboral crónico que aparece cuando fallan algunas estrategias de confrontación que de forma habitual emplean los trabajadores para manejar ciertos estresores laborales; esta respuesta tiene su origen en la relación interpersonal de carácter profesional que se establece entre los miembros de la organización, de forma que si permanece por un largo tiempo, podría tener consecuencias negativas para el individuo, manifestándose en enfermedades o falta de salud y en dificultades para realizar su trabajo mismas como el deterioro del rendimiento, abandono del trabajo, baja calidad del servicio, ausentismo y rotación de personal (Gil-Monte, 2005).

Es debido a esto, que el análisis y estudio de este síndrome debe de ser un gran interés para las organizaciones, pues los trabajadores son el recurso más importante de la misma, en algunos casos son vistos como los clientes internos, por lo que si no se encuentran bien no podrán realizar sus funciones correctamente ni podrán impactar positivamente en los consumidores o clientes externos.

La evaluación del desgaste ocupacional en los trabajadores es de suma importancia debido a que permite realizar un diagnóstico inicial de las situaciones que viven día a día los mismos, y a través de esto, la generación de estrategias para la mejora continua de las organizaciones de la ciudad de Celaya. Esta es la primera vez que se documentan resultados sobre este tema en el Municipio de Celaya Guanajuato por lo que será de suma ayuda para las empresas de la región.

Para el año 2017, el estado de Guanajuato atrajo una inversión extranjera directa (IED) de 1 026.5 mdd, lo que representó el 6.6% del total nacional. La gran mayoría de estas inversiones se ubican en el corredor industrial Laja-Bajío, del cual la ciudad de Celaya es parte (Secretaría de Economía, 2018). Es debido a esto, que las empresas celayenses deben de mantenerse actualizadas y en constante evaluación por lo que este tipo de investigaciones apoya a los fines empresariales de las mismas.

2. Revisión de la literatura

2.1. Desgaste ocupacional.

De acuerdo con Uribe-Prado (2008), una de las aportaciones de la psicología de la salud ocupacional ha sido el estudio del estrés y el desgaste ocupacional, particularmente en el mundo del trabajo; el cual, a pesar de haber sido investigado ampliamente, cuenta con muchos significados y definiciones que aún se discuten sin llegar a muchos consensos. Gil-Monte (2005) considera que uno de los principales desacuerdos se presenta cuando hay que decidir si el término estrés se aplica al estímulo o, a la respuesta psicológica y fisiológica interna o externa, que se desarrolla después de una evaluación de la percepción del estímulo.

El síndrome de desgaste ocupacional se puede definir como el síndrome de agotamiento físico y emocional que implica el desarrollo de actitudes negativas en el trabajo. También se ha definido como una respuesta al estrés emocional crónico, la cual implica tres componentes: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal (Uribe Prado, 2016).

La Tabla no. 1 muestra una secuencia cronológica evolutiva de la manera de medir el desgaste ocupacional según distintos autores pertenecientes a distintos tiempos generacionales y espacios geográficos, dicha tabla muestra los instrumentos de medición desarrollados a lo largo del tiempo y las dimensiones que los componen:

Tabla 1. Evolución concepto síndrome de burnout

Autor	Año	Instrumento	Dimensiones
Jones	1980	Staff Burnout Scale	Insatisfacción con el trabajo
			Tensión psicológica e interpersonal
			Enfermedad física y distrés
			Relaciones negativas
Emener y Luck	1980	Emener-Luck Burnout Scale	Trabajo general-sensaciones relacionadas
			Sensaciones relacionadas con el trabajo y consigo mismo
			Trabajo-preparación del ambiente
			Respuestas negativas de la persona dentro del ambiente
			Disonancia autoconcepto frente al concepto de otros
			Carrera/alternativas de trabajo
Pines, Aronson y Kafry	1981	Tedium Measure (Burnout Measure)	Agotamiento físico
			Agotamiento emocional
			Agotamiento mMental
Maslach y Jackson	1981	Maslach Burnout inventory	Agotamiento emocional
			Despersonalización
			Baja relación personal
Ford, Murphy y Edwards	1983	Job Burnout Inventory	Sentimientos y emociones generados por el desempeño del trabajo
			Entorno laboral
Garden	1987	Energy Depletion Index	Agotamiento energético
			Sentimientos energéticos
			Entusiasmo

Tabla 1. Evolución concepto síndrome de burnout (continuación...).

Autor	Año	Instrumento	Dimensiones
Mattews	1990	Mattews Burnout Scale for Employees	Actitudes acerca del trabajo
			Ajuste de roles
			Locus de control
			Habilidades de afrontamiento
			Ajuste personal
García Izquierdo	1990	Efectos Psíquicos del Burnout	Temperamento
			Actitudes negativas hacia el trabajo
Moreno y Oliver	1993	Cuestionario de Burnout del Profesorado	Expectativas negativas hacia el trabajo
			Estrés (estrés de rol y efectos del estrés)
			Burnout (calidad de vida, despersonalización y realización)
			Desorganización (supervisión y condiciones organizacionales)
Holland y Michael	1993	Holland Burnout Assessment Survey	Problemática administrativa (inseguridad y clima)
			Percepción positiva de la enseñanza
			Apoyo por parte de los supervisores
			Conocimiento acerca del burnout
Dell Rizzo	1994	Rome Burnout Inventory Venturi	Compromiso con la enseñanza
			Socio-demografía
			Agotamiento emocional y físico
			Apoyo social recibido
			Estresores laborales y no laborales
			Insatisfacción por las condiciones de trabajo
Friedman	1995	Escala de Burnout de Directores de Colegios	Estado de Salud
			Agotamiento
			Reserva
Schaufeli, Leiter, Maslach y Jackson	1996	MBI-General Survey	Desprecio
			Agotamiento
			Cinismo
Moreno, Bustos, Matallana y Miralles	1997	Cuestionario Breve de Burnout	Ineficacia
			Cansancio emocional
			Realización personal
			Despersonalización

Tabla 1. Evolución concepto síndrome de burnout (continuación...).

Autor	Año	Instrumento	Dimensiones
Maslach, Schaufeli y Leiter	2001	Job Burnout	Agotamiento emocional
			Cinismo
			Despersonalización y desapego por el trabajo
			Ineficacia
Schaufeli, Salanova, González-Romá y Bakker	2002	MBI-Student Survey	Agotamiento
			Cinismo
			Ineficacia
Uribe Prado	2016	EMEDO	Agotamiento emocional
			Despersonalización
			Realización personal

Fuente: Elaboración propia.

Ortega, Estrada y Reid (2004) comentan que para comprender a profundidad lo que ocurre en el ambiente laboral y las enfermedades ocupacionales producidas, tales como el síndrome de burnout o desgaste ocupacional, se debe entender la influencia de los factores psicosociales en el trabajo, esto quiere decir, se deben de tomar en cuenta las interacciones que de manera inevitable se dan en el trabajo, el ambiente, la satisfacción y las condiciones organizacionales por una parte, y por otra se deben de analizar las capacidades del trabajador, las necesidades del mismo, su cultura y su situación personal.

Visto desde una perspectiva psicosocial, Maslach y Jackson (1982, citado en Uribe-Prado, 2008) definen al síndrome como el conjunto de respuestas crecientes, formado por sentimientos de agotamiento emocional, actitudes negativas hacia los receptores del servicio y una tendencia a evaluarse a sí mismo de manera negativa, la cual está relacionada con sentimientos de insatisfacción con el puesto de trabajo.

En México el instrumento más utilizado para medir el burnout es el MBI de Maslach y Jackson (1981 y 1986), el cual consta de 22 reactivos y se basa en los tres factores antes mencionados (agotamiento, despersonalización y satisfacción). Uribe-Prado (2008) desarrolló un cuestionario válido y confiable, denominado Escala Mexicana de Desgaste Ocupacional (EMEDO), una escala desarrollada con y para mexicanos, basada en estos tres factores.

Para Uribe Prado (2016) el desgaste ocupacional en México se mide en base a tres variables las cuales son:

Tabla 2. Variables del desgaste ocupacional.

Variable	Definición conceptual
Agotamiento emocional	Perdida progresiva de energía, el cansancio, el desgaste, la fatiga. Valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo. Es la situación en la que los trabajadores sienten que ya no pueden dar más de sí mismos a nivel afectivo.
Despersonalización	Valora el grado en que cada uno reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento. Se manifiesta por irritabilidad, actitudes negativas y respuestas frías e impersonales hacia las personas. También se observa en el desarrollo de sentimientos negativos y de actitudes y sentimientos de cinismo hacia las personas.
Realización personal (insatisfacción de logro)	Evalúa los sentimientos de autoeficacia y realización personal en el trabajo. Son respuestas negativas hacia sí mismo y el trabajo, los trabajadores tienen a evaluarse negativamente.

Fuente: Uribe-Prado, 2016.

2.2. Estudio del burnout en Latinoamérica

El síndrome de desgaste ocupacional, o también llamado burnout, ha sido un constructo sobre el cual se han llevado muchos estudios en países como Estados Unidos, Canadá, Gran Bretaña, Israel y España entre otros, con buenos resultados, mismos que se aplican a avances clínicos y culturales realmente sorprendentes (Buendía y Ramos, 2001; Lazarus, 2000).

Lamentablemente en Latinoamérica, y principalmente en México, la investigación que se ha realizado ha sido en cuanto al estrés en general (Gutierrez, 2000) pero pocos son los investigadores que se han adentrado al burnout como un constructo integral. Como ejemplo se tiene a Bronfman, Castro, Zuñiga, Miranda y Ovierdo (1997), quienes realizaron un estudio con médicos mexicanos donde existió evidencia de diferentes síntomas relacionados con las malas condiciones de trabajo que tenían en ese momento.

Diversos estudios se han aplicado en el campo de la medicina, pero son pocos los que se han realizado en otros ámbitos organizacionales. Es debido a esto que es necesario comenzar a analizar otros ambientes y giros empresariales para conocer los niveles de desgaste con los que se está trabajando, mismos que permitirán la creación de estrategias que permitan un nivel sano de desgaste laboral.

3. Método

3.1. Enfoque y alcance.

Esta investigación contó con un enfoque cuantitativo y un alcance descriptivo y correlacional, debido a que se utilizó un cuestionario de 30 reactivos con una escala de Likert. En cuanto al alcance se buscó describir a grandes rasgos los niveles de burnout que muestra la población trabajadora en la ciudad de Celaya y observar si existían relaciones entre las variables poblacionales y las 3 dimensiones en las que se mide el desgaste ocupacional (agotamiento emocional, despersonalización y realización personal).

3.2. Objetivo.

El propósito de esta investigación es obtener información útil acerca del estado de desgaste ocupacional de los trabajadores del municipio de Celaya, Guanajuato la cual pueda ser utilizada por las empresas de la región para realizar mejoras organizacionales. Esta información determinara el nivel de desgaste laboral en el que se encuentran los trabajadores de esta ciudad.

3.3. Hipótesis.

H₁: El desgaste ocupacional de los trabajadores de la ciudad de Celaya, Gto se encuentra en un nivel moderado.

H₂: Los empleados del género femenino cuentan con un mayor nivel de desgaste ocupacional.

H₃: Los trabajadores con mayor antigüedad en las empresas tienen mayores niveles de desgaste ocupacional.

3.4. Muestra.

Para esta investigación se tomó en cuenta la población económicamente activa del municipio de Celaya, Gto. la cual representa el 96.5% de los 494 304 habitantes (INEGI, 2015), lo cual nos arroja una población económicamente activa de 477 003 personas. Para determinar el tamaño de la muestra se utilizó la fórmula de determinación de muestras utilizada por Hernández y Mendoza (2018) la cual utiliza un nivel de confianza del 95%, con un error esperado del 3%, por lo cual arrojó una muestra de 203 personas.

4. Resultados

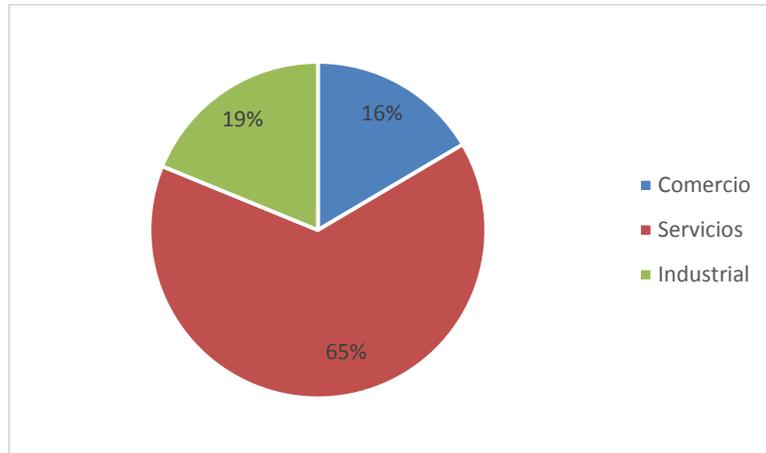
4.1. Datos poblacionales.

Como parte de una primera etapa se analizaron los datos poblacionales de la muestra a la que se aplicó el cuestionario. Los principales resultados son los siguientes:

- **Giro empresarial.**

Entre los encuestados que formaron parte de esta investigación el 65% pertenecen a empresas de servicios, el 19% industrial y el 17% en empresas de comercio. Esto implica que la mayoría de las MIPYMES en esta ciudad pertenecen al sector servicios.

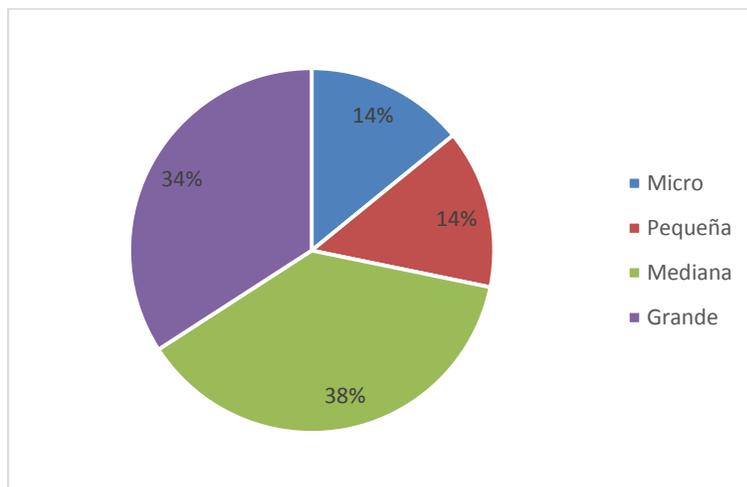
Figura 1. Distribución por giro empresarial.



- **Tamaño de la empresa.**

En base a los resultados se determinó que el 38% de los trabajadores pertenecen a empresas medianas, el 34% a empresas grandes y el 28% a la pequeña y micro empresa.

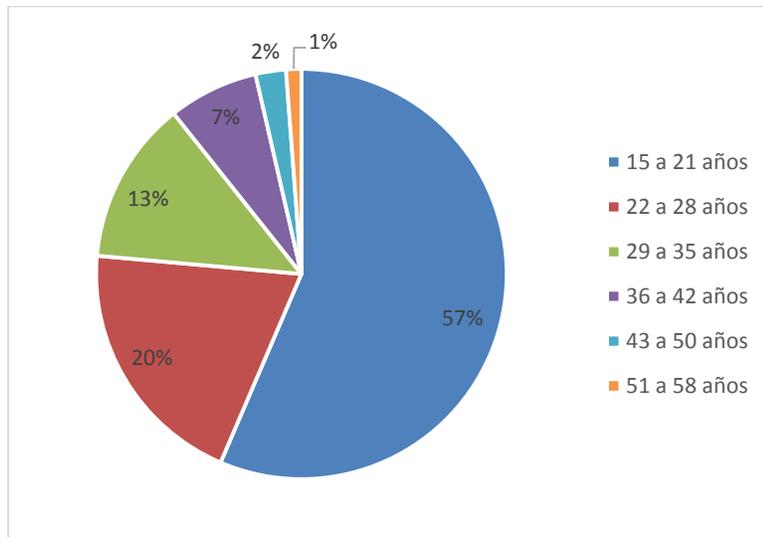
Figura 2. Distribución por tamaño de la empresa.



- **Edad.**

Entre los encuestados se observó una clara tendencia hacia edades jóvenes. Como se puede observar en la siguiente tabla, el 89.4% de todos los encuestados tiene menos de 35 años.

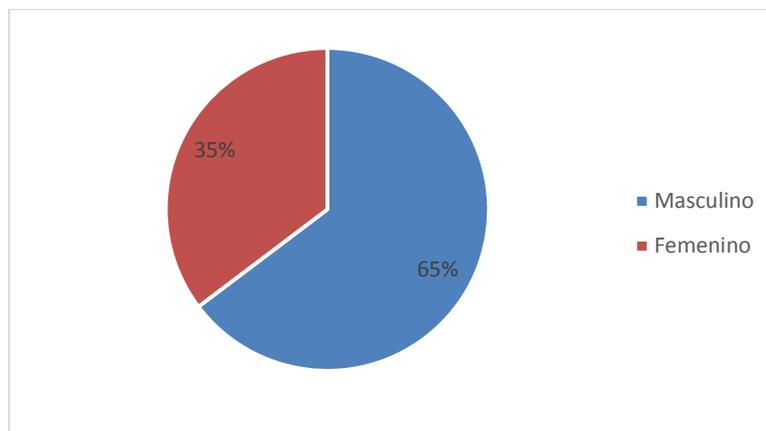
Figura 3. Distribución por edad.



- Género.

Se realizó un análisis para determinar el porcentaje de encuestados que pertenecen al género masculino y femenino, para el cual se obtuvo que el 65% de los encuestados fueron hombres mientras que el 35% fueron mujeres.

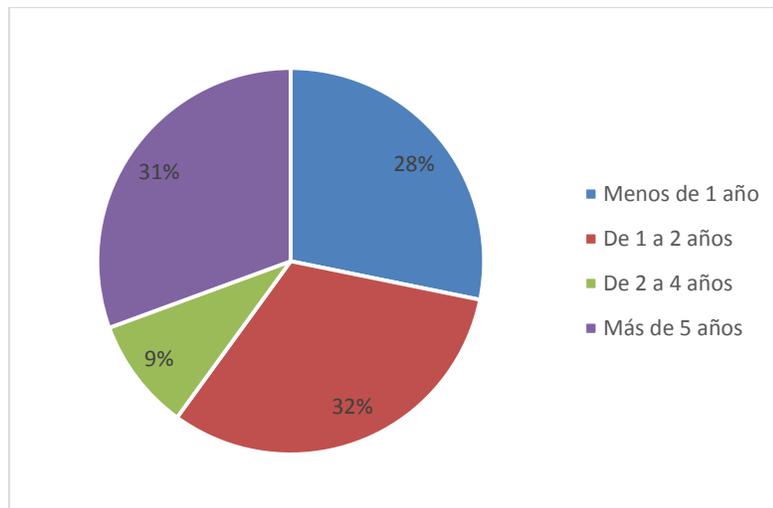
Figura 4. Distribución de la muestra por género.



- **Antigüedad en la empresa.**

El 32% de los encuestados tienen una antigüedad en sus empresas de 1 a 2 años, seguido, el 31% de los encuestados tienen más de 5 años de antigüedad en sus empresas, el resultado más bajo indica que el 9% de los encuestados tienen una antigüedad de 2 a 4 años.

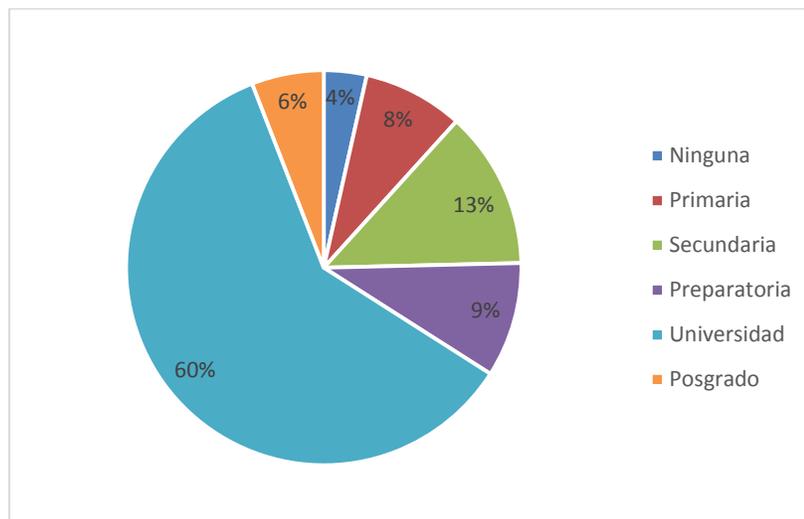
Figura 5. Distribución de la muestra por antigüedad.



- **Escolaridad.**

El 60% de los encuestados tiene un nivel universitario, el 13% nivel secundario y el 4% de los encuestados no tiene ninguna escolaridad.

Figura 6. Distribución de la muestra por escolaridad.



4.2. Estadística descriptiva.

Esta sección está dividida en 3 partes: como primera etapa se realizó un análisis de confiabilidad para determinar el nivel de confiabilidad de los instrumentos; en la segunda parte se analizó la estadística descriptiva de la variable de desgaste ocupacional, así como la determinación del nivel de desgaste ocupacional presente en los trabajadores.

- Análisis de confiabilidad.

Para comenzar con el análisis de esta investigación se llevó a cabo la determinación del nivel de confiabilidad por medio de la obtención del Alfa de Cronbach. Para este instrumento se obtuvo un alfa de 0.839 lo que muestra una consideración alta de validez.

- Desgaste ocupacional.

Como bien se ha comentado, el desgaste ocupacional se mide en tres dimensiones para las cuales se realiza un promedio de sus puntuaciones y de esa manera determinar el nivel de desgaste que presentan. Para identificar los ítems que se promedian se muestra la siguiente tabla:

Tabla 3. Dimensiones del desgaste ocupacional.

Dimensión	Ítems promediados
Agotamiento emocional	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8 y 9
Despersonalización	10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17 y 18
Realización personal (insatisfacción de logro)	19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29 y 30

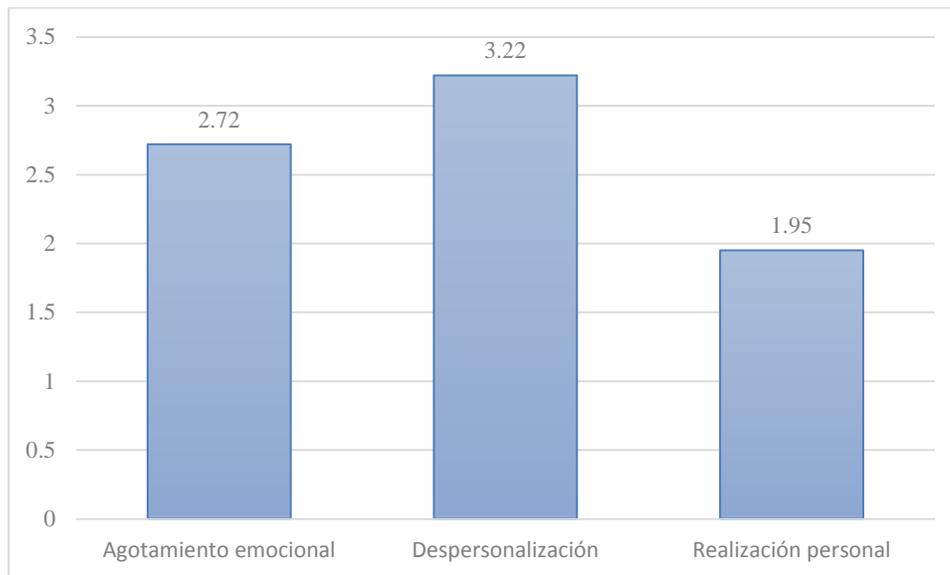
Para determinar los niveles de desgaste ocupacional se tienen diversos rangos de acuerdo a la suma de los ítems para cada dimensión. Estos rangos son:

Tabla 4. Niveles de desgaste ocupacional.

Nivel de desgaste ocupacional	Rango
Sano	1 a 2
Moderado	2.1 a 3
Riesgo	3.1 a 4
Quemado	4.1 a 5

Refiriéndonos al desgaste ocupacional se puede percibir que la despersonalización se encuentra como la principal dimensión que ocasiona el desgaste laboral, además de que es la dimensión que determina que el nivel de desgaste ocupacional se encuentra en el rango de “riesgo” para este personal.

Figura 8. Valores del desgaste laboral.



Además de este análisis se determinaron los valores de las tres dimensiones por variable demográfica como se muestra a continuación:

En cuanto al giro empresarial, se puede observar en la tabla 5 que la dimensión despersonalización es la que se encuentra con un nivel mayor el cual es “moderado”. En el promedio general se puede ver que no existen diferencias significativas entre los giros.

Tabla 5. Dimensiones del desgaste ocupacional por giro empresarial.

Giro empresarial			
	Comercio	Servicios	Industrial
Agotamiento emocional	2.68	2.72	2.68
Despersonalización	3.17	3.21	3.21
Realización personal	1.80	1.98	1.98
Desgaste general	2.55	2.63	2.62

Por otra parte, cuando la variable población a analizar es el tamaño de la empresa se puede observar que la dimensión que tiene niveles más altos es la despersonalización, además de que se tiene un nivel mayor de desgaste ocupacional en la mediana empresa.

Tabla 6. Dimensiones del desgaste ocupacional por tamaño de empresa.

Tamaño empresa				
	Microempresa	Pequeña	Mediana	Grande
Agotamiento emocional	2.68	2.67	2.76	2.65
Despersonalización	3.16	3.17	3.23	3.17
Realización personal	1.79	1.81	1.96	1.85
Desgaste general	2.54	2.55	2.65	2.55

En el caso de la edad, se observó nuevamente que la dimensión despersonalización es la que tiene un mayor impacto en el desgaste ocupacional de la población. Además de esto, se observó una diferencia mayor en el desgaste general entre las personas de más de 50 años que entre las personas jóvenes. Esto puede indicar que los trabajadores con mayor edad tienen un mayor nivel de desgaste ocupacional.

Tabla 7. Dimensiones del desgaste ocupacional por rango de edad.

Edad				
	18 a 25	26 a 35	36 a 49	Más de 50
Agotamiento emocional	2.66	2.73	2.72	2.57
Despersonalización	3.16	3.21	3.21	3.32
Realización personal	1.80	1.94	1.97	2.71
Desgaste general	2.54	2.62	2.63	2.93

En cuanto al análisis de las dimensiones del desgaste ocupacional por género se observó que el género masculino presenta un nivel de desgaste mayor que el género femenino, además de que nuevamente la dimensión despersonalización es la que tiene un mayor impacto en nivel general que presentan los trabajadores (tabla 8).

Tabla 8. Dimensiones del desgaste ocupacional por género.

Género		
	Masculino	Femenino
Agotamiento emocional	2.72	2.64
Despersonalización	3.22	3.16
Realización personal	1.97	1.88
Desgaste general	2.63	2.56

Como se observa en la tabla 9, donde se analizaron las diversas categorías de antigüedad en la empresa por parte de los trabajadores, la dimensión despersonalización es la que tiene un mayor nivel de impacto en el desgaste de los mismos, además de que se nota una tendencia a que entre los

trabajadores nuevos y los que tienen mayor antigüedad existe un nivel de desgaste ocupacional mayor.

Tabla 9. Dimensiones del desgaste ocupacional por antigüedad en la empresa.

Antigüedad				
	Menos de 1 año	1 a 2 años	2 a 4 años	Más de 4 años
Agotamiento emocional	2.72	2.64	2.65	2.72
Despersonalización	3.22	3.16	3.17	3.21
Realización personal	1.96	1.91	1.91	1.94
Desgaste general	2.63	2.57	2.57	2.62

En cuanto a la variable nivel educativo, se observa en la tabla 10 que entre mayor sea el nivel educativo con el que cuentan los trabajadores, menor es el desgaste ocupacional que tienen, esto se puede deber a las mismas características de las funciones que desarrollan. Nuevamente se observa que la dimensión despersonalización es la que presenta mayores niveles. En esta variable existe una característica importante pues en el caso de los trabajadores que no tienen estudios, todas las dimensiones presentan niveles que tienden al riesgo en la escala de desgaste ocupacional, mientras que a mayores niveles educativos estos valores disminuyen.

Tabla 10. Dimensiones del desgaste ocupacional por nivel educativo.

Nivel educativo						
	Sin estudios	Primaria	Secundaria	Bachillerato	Universidad	Posgrado
Agotamiento emocional	3.11	2.87	2.86	2.70	2.65	2.71
Despersonalización	3.51	3.30	3.27	3.16	3.18	3.18
Realización personal	2.43	2.26	2.22	1.92	1.91	1.89
Desgaste general	3.01	2.81	2.78	2.59	2.58	2.59

7. Discusión

Al término de esta investigación se llega a la conclusión de que los resultados del instrumento de desgaste ocupacional reflejan que el 100% de los trabajadores tienen un nivel de desgaste ocupacional muy alto pues caen en las categorías de moderado y en riesgo, lo que podría provocar que no rindan como deben de ser en sus actividades en general. Además de estos resultados, se observa que el nivel educativo, la antigüedad y la edad, son factores importantes que pueden llegar a influir en el nivel de desgaste ocupacional que presentan los trabajadores.

Un punto importante a tomar en cuenta es la dimensión despersonalización, pues es la que presenta niveles más altos, indicando que esta es la manera en como se presenta con mayor incidencia el desgaste ocupacional en los trabajadores, esto quiere decir que los mismos presentan signos de irritabilidad, actitudes frías y respuestas negativas en el trabajo, mismas que pueden afectarlos hasta el punto de que este en riesgo su trabajo.

En cuanto a las hipótesis se puede concluir que existe evidencia suficiente como para aceptar la hipótesis 1 y 3 donde se planteaba que el nivel de desgaste ocupacional se encontraba en el nivel moderado y que los trabajadores con mayor antigüedad cuentan con mayores niveles de desgaste.

En cuanto a la hipótesis 2 donde determinaba que las mujeres contaban con mayor nivel de desgaste ocupacional se concluye que no se cuenta con evidencia suficiente para aceptarla por lo cual se rechaza, pues los análisis determinaron que no existen diferencias significativas en el nivel de desgaste entre los géneros.

Se recomienda como parte de investigaciones futuras, ampliar la muestra para obtener mayor información, sobre todo tener muestras estratificadas por giro comercial. Además de esto, se deberá de tomar en cuenta algunos factores internos como el estado civil, número de hijos, nivel de actividad física y puestos para analizar la influencia de estos en los niveles de desgaste ocupacional de los trabajadores.

8. Referencias

- Bronfman, M., Castro, R., Zuñiga, E., Miranda, C. y Oviedo, J. (1997). Hacemos lo que podemos: los prestadores de servicios frente al problema de la utilización. *Salud pública de México*, 39, 546-553.
- Buendía, J. y Ramos, F. (2001). *Empleo, estrés y salud*. Madrid, España: Ediciones Pirámide.
- Gil-Monte, P. (2005). *El Síndrome de quemarse por el trabajo (burnout) una enfermedad laboral en la sociedad del bienestar*. Madrid: Ediciones Pirámide.
- Gutierrez, R. (2000). Factores psicosociales de estrés organizacional y su relación con la hipertensión arterial. *La psicología social en México*, 3, 617-623.
- Hernández-Sampieri, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Ciudad de México, México: McGraw Hill.
- Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática (INEGI) (2015). *Cuentame: Información por entidad*. Recuperado de <http://cuentame.inegi.org.mx/monografias/informacion/gto/poblacion/default.aspx?tema=me>
- Lazarus, R. (2000). *Stress and emotion, a new shyntesis*. New York, NY, EEUU: Springer Publishing.
- Maslach, C. y Jackson, S. (1982). *Burnout in health professions: a social psychological analysis*. En G. Sanders y J. Sulds (Eds.), *Social psychology of health and illness*. Hillsdale, NJ, EEUU: Eribaum.
- Maslach, C. y Jackson, S. (1981). The measurement of experienced Burnout. *Journal of occupational behavior*, 2, 99-113.
- Ortega, P., Estrada, E. y Reid, A. (2004). *Evaluación ambiental y bournout en personal médico*. En AMEPSO (Eds.) *La psicología social en México*, 5, 259-264.
- Secretaría de Economía. (2018). *Información Económica y Estatal*, 1–17. Retrieved from https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/300353/tabasco_2018_02.pdf.
- Uribe Prado, J. (2016). Estudio confirmatorio de la escala mexicana de desgaste ocupacional (EMEDO): un instrumento de burnout para mexicanos. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*, 26(1), 7–21. Recuperado de revista.cinccel.com.co/index.php/RPO/article/download/73/73.
- Uribe-Prado, J. (2008). *Psicología de la salud ocupacional en México*, México: UNAM.