

Universidad de Lima
Facultad de Psicología
Carrera de Psicología



BURNOUT Y CALIDAD DE VIDA LABORAL EN EMPRESAS PÚBLICAS Y PRIVADAS

Trabajo de Suficiencia Profesional para optar el Título Profesional de Licenciado en
Psicología

Ximena Echegaray Luperdi

20130441

Asesor

María Liliana Valle Vera

Lima – Perú

Marzo de 2021



**BURNOUT AND QUALITY OF WORK LIFE
IN PUBLIC AND PRIVATE COMPANIES**

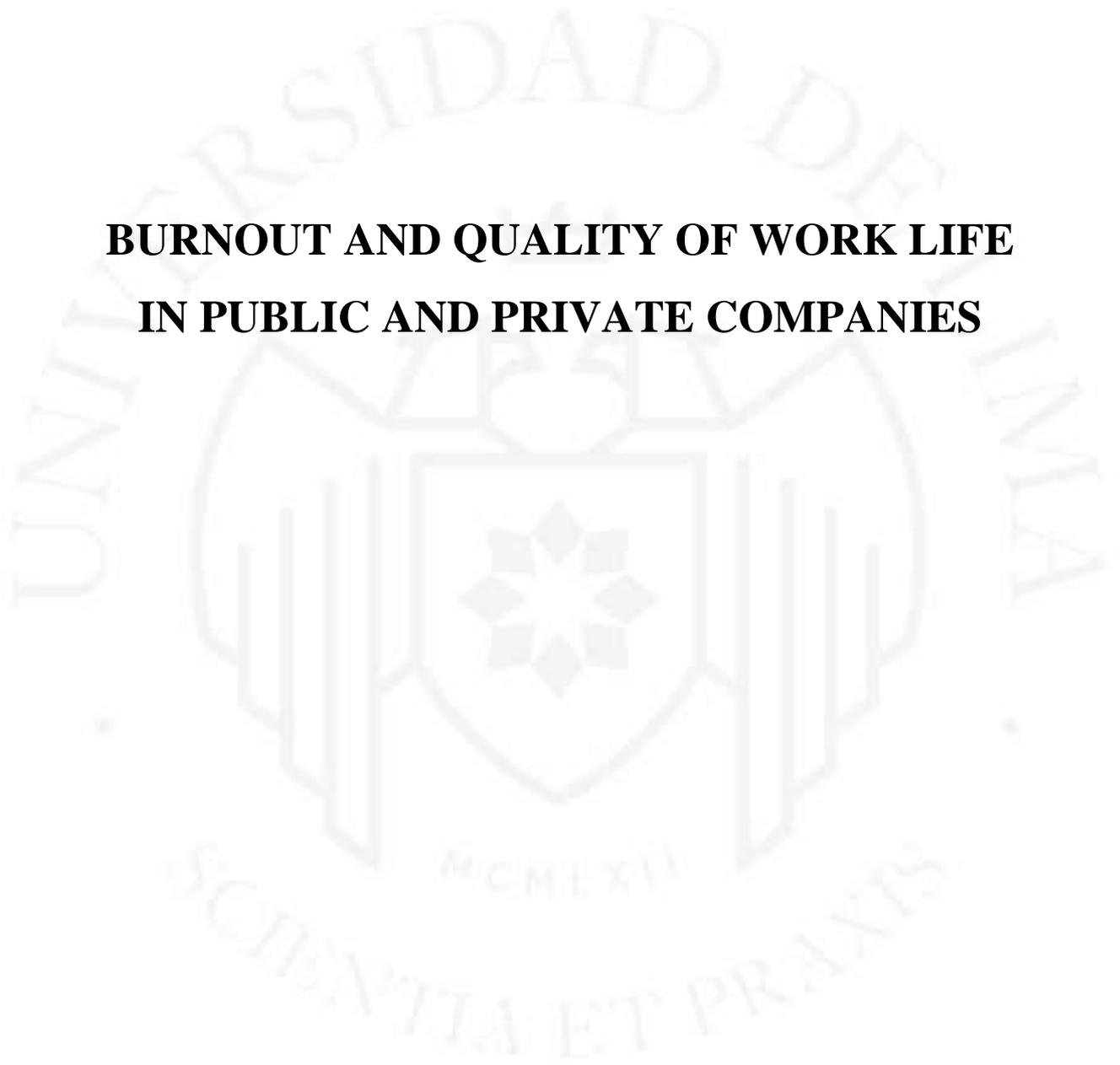


TABLA DE CONTENIDO

RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO II: MÉTODO	6
2.1 Criterios de elegibilidad	6
2.1.1 Criterios de inclusión.....	6
2.1.2 Criterios de exclusión.....	6
2.2 Estrategia de búsqueda.....	7
CAPÍTULO III: RESULTADOS	9
CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN	16
CONCLUSIONES	21
REFERENCIAS	22

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 3.1 Análisis de los estudios seleccionados	9
Tabla 3.2 Continuación de análisis de los estudios seleccionados.....	10
Tabla 3.3 Continuación de análisis de los estudios seleccionados.....	11



ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 2.1 Diagrama de flujo..... 8



RESUMEN

El burnout es una experiencia psicológica negativa para el individuo que la padece, ya que involucra problemas, intranquilidad, molestia, disfunción y/o consecuencias adversas (Maslach, 2017). Este síndrome ocasiona el desgaste de la calidad de vida profesional (Leonardo & Chocó, 2018), que afecta directamente a la salud y bienestar de los empleados, además del elevado costo que supone para las organizaciones. El presente reporte tiene como objetivo conocer la relación entre el burnout y la calidad de vida laboral en empresas públicas y privadas. Se realizó una revisión aplicada de artículos científicos y tesis cuantitativas siguiendo los lineamientos de la guía PRISMA (Urrútia & Bonfill, 2010), en las bases de datos Redalyc, ScienceDirect y ALICIA y se consideraron 7 publicaciones de texto completo. Los principales hallazgos responden a la pregunta de investigación, y evidencian la estrecha relación entre las variables implicadas. En líneas generales, se observó un bajo número de investigaciones científicas sobre el tema en el ámbito empresarial, lo que sugiere la necesidad de desarrollar nuevos estudios de corte longitudinal, tanto a nivel internacional como nacional, y evaluar y comparar el comportamiento de las variables en las distintas áreas ocupacionales (salud, docencia, organizacional, entre otras).

Palabras clave: burnout, calidad de vida laboral, contexto organizacional, revisión aplicada.

ABSTRACT

Burnout is a negative psychological experience for the individual who suffers from it, since it involves problems, restlessness, annoyance, dysfunction and / or adverse consequences (Maslach, 2017). This syndrome causes wear and tear on the quality of professional life (Leonardo & Chocó, 2018), which directly affects the health and well-being of employees, in addition to the high cost it entails for organizations. The objective of this report is to know the relationship between burnout and the quality of working life in public and private companies. An applied review of scientific articles and quantitative theses was carried out following the guidelines of the PRISMA guide (Urrútia & Bonfill, 2010), in the Redalyc, ScienceDirect and ALICIA databases, and 7 full-text publications were considered. The main findings answer the research question, and show the close relationship between the variables involved. In general terms, a low number of scientific investigations on the subject was observed in the business field, which suggests the need to develop new longitudinal studies, both at the international and national level, and to evaluate and compare the behavior of the variables in the different occupational areas (health, education, organizational, others).

Keywords: burnout, quality of work life, organizational context, applied review.

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

La **persistencia e intensidad de los factores estresantes** inherentes a los movimientos socioorganizacionales, así como las **características típicas de determinadas funciones y modalidades de trabajo**, asociadas a intentos consecutivos de tratar adecuadamente con las mismas, hacen que las personas se tornen vulnerables a la **aparición de burnout** (Karam, 2019). El síndrome de burnout empezó a ser estudiado únicamente hasta inicios de los años 70. Para aquel entonces, el mundo laboral entró en una gran transformación, a raíz de las tecnologías novedosas, cambios en las organizaciones y a niveles gerenciales, precarización y disminución de los empleos, que se tornaron más intensos y los trabajadores se veían explotados a causa de nuevos procesos de trabajo que implicaban más especializaciones, etc. (Díaz & Gómez, 2016).

Desde la perspectiva de la **psicología organizacional**, resulta importante minimizar los riesgos laborales a través del cuidado en el entorno laboral y el esfuerzo físico y mental en cada actividad, siendo necesaria la existencia de una visión más holística de cada empleado (Ferreira, 2013). Por otro lado, el desarrollo de enfermedades laborales, como el síndrome de burnout, tiene un impacto tanto a nivel psicológico como a nivel físico, restringiendo así las posibilidades de que el empleado pueda tener cambios de cargo, sea creativo, e incluso afecta la capacidad de innovación (Bairero, 2017).

Los principales factores que **causan** burnout están estrechamente relacionados al trabajo. Uno de ellos es el elevado nivel de responsabilidad que implica las funciones del empleado, que exigen altos niveles de concentración y atención sobre la tarea que se realiza. Otro de los factores relevantes son las jornadas laborales prolongadas, que pueden aumentar considerablemente la aparición de este síndrome. Asimismo, un puesto de trabajo monótono y sin incentivos, que desmotiva al empleado y le ocasiona frustración, también podría conllevar al desarrollo del burnout (Balladares & Hablick, 2017). Por otro lado, factores vinculados a las formas de administración de los empleados también propician la aparición del síndrome de burnout, como tratos injustos, prejuicios y favoritismos (Wigert & Agrawal, 2018) y la comunicación poco clara de los líderes hacia sus equipos (Ellrich & Vanasse, 2020).

A **nivel individual**, el burnout **ocasiona** secuelas físicas como desórdenes gástricos, migrañas, enfermedades cardíacas, entre otras (“El síndrome de burnout en las empresas”, 2020). Aquellos empleados que padecen este síndrome tienen un 23% más de probabilidades de acudir a la sala de emergencias (Wigert & Agrawal, 2018). Por otro lado, la falta de realización personal en el ámbito profesional provoca que los colaboradores se autoevalúen de manera negativa, y esta percepción perjudica la capacidad para ejecutar sus actividades y la relación con los demás (Saltijeral & Ramos, 2017).

Desde un **análisis global**, la recuperación del burnout puede tomar hasta 6 meses, lo que se traduce en una fuerte disminución de la productividad de las **empresas** (“Burnout: Empresas pueden perder hasta seis meses de productividad por trabajador estresado”, 2016). Ocasiona mayores niveles de absentismo y rotación, ya que los empleados que padecen burnout tienen un 63% más de probabilidades de ausentarse por enfermedad, y además aumenta en 2.6 veces más las probabilidades de búsqueda proactiva de empleo. El síndrome de burnout tiene un costo que supera los 500 mil millones de dólares para la economía norteamericana, y anualmente se pierden 550 millones de días laborables (Moss, 2019). Asimismo, investigadores de Stanford evaluaron los costos de salud y mortandad relacionada a este síndrome en los Estados Unidos, y hallaron que se generó un desembolso que bordeaba casi los 190 mil millones de dólares, casi el 8% del presupuesto nacional destinado a la atención médica, y cerca de 120,000 decesos cada año (Moss, 2019).

Analizando el **contexto social, tecnológico y legal**, se puede apreciar que las condiciones y exigencias laborales han cambiado. Antes de la pandemia por COVID-19, ya se podía apreciar el surgimiento de una cultura de trabajo en la que muchos empleados se sentían presionados a ser “trabajadores ejemplares”. Esto suponía estar siempre disponible para los empleadores y tener como prioridad al trabajo por sobre lo demás, como las vacaciones, los asuntos familiares, tiempos de descanso, etc. El estar constantemente conectado a los dispositivos electrónicos, hecho que hoy en día es mucho más frecuente, propició aún más esta tendencia, razón por la cual los límites entre el tiempo laboral y no laboral empezaron a desvanecerse, lo que puede conllevar al desarrollo de burnout (Catt, 2021). La **coyuntura actual** ha aumentado todas esas presiones, e incluso con una gran cantidad de empleados trabajando desde casa, el

burnout continúa representando un gran reto para afrontar la “nueva normalidad” (“Employee Burnout Increasing During the Pandemic”, 2020). Este hecho ha ocasionado que sea más difícil desconectarse de las labores fuera del horario establecido, y sobre todo se observa cuando finaliza la jornada laboral y los fines de semana (Observatorio de Recursos Humanos, 2020). De acuerdo con una encuesta realizada por Bumeran (2020), el 87,9% de los participantes en Argentina afirmó haber sufrido síndrome de burnout durante la coyuntura del COVID-19. Perú obtuvo las cifras más elevadas con un 89,09% y México las más bajas con un 69,57%.

Frente a este escenario, en el Perú se aprobó el reglamento de la Ley de Salud Mental, la cual obliga a las organizaciones públicas y privadas a desarrollar un plan y programas continuos enfocados en el cuidado del personal. Se promueve la creación de programas de abordaje del agotamiento profesional, que involucre detección, prevención, atención y monitoreo, además de programas de logros y reconocimientos que brinden bienestar y empoderen a los empleados, así como estrategias institucionales para el uso y flexibilidad de tiempo según sus necesidades (Ley de la Salud Mental, Ley N° 30947, 2019). Asimismo, el Decreto de Urgencia Nro. 127-2020 establece que los empleados que laboran de manera remota tienen derecho a la desconexión digital fuera de sus horarios de trabajo, durante licencias, días de ocio, etc. Con esta norma se pretende asegurar el derecho al descanso laboral y respetar las jornadas máximas de labores, lo que repercute de manera positiva, sobre todo, en la salud mental de los empleados (Decreto de Urgencia Nro. 127-2020, 2020).

El síndrome de burnout ha cobrado tanta importancia, que después de muchos años de estudio, la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2019) lo clasificó como una enfermedad asociada al trabajo y será incluido en la onceava edición de la Clasificación Internacional de Enfermedades (CIE-11). Recalca que el burnout no es una condición médica, y se define como un “síndrome derivado del estrés crónico en el lugar de trabajo que no fue gestionado con éxito”. Este concepto solo debe utilizarse para tratar fenómenos ocurridos en el contexto profesional.

En el presente reporte se analizarán **dos variables**. La primera de ellas es el burnout, la cual se define como una situación de “queme” profesional, originado por una condición laboral que, a nivel personal, supone un agotamiento emocional y una

sensación de despersonalización o una postura negativa hacia el empleo, que implica un distanciamiento hacia aquellos a quienes les prestan sus servicios (Rodríguez et al., 2015).

Se abordará esta variable desde la **perspectiva** del Modelo Multidimensional propuesto por Maslach y Leiter (2016). Las autoras señalan que el burnout está constituido por tres dimensiones básicas: agotamiento emocional, despersonalización e ineficacia profesional. La primera dimensión supone una sensación de sobrecarga, fatiga, pérdida de energía e inconvenientes para continuar con las actividades laborales. La segunda dimensión implica el desarrollo de actitudes y sentimientos hostiles y adversos hacia el trabajo, además de irritabilidad y desmotivación. Por último, la tercera dimensión contempla pensamientos y respuestas negativas hacia sí mismo, generando sensación de inutilidad y frustración, que impiden la realización personal y profesional. Lo que resulta caracterizador del burnout es el ámbito interpersonal del fenómeno. La concentración de las relaciones en el lugar de trabajo, ya sean relaciones con compañeros, clientes o líderes, siempre se han considerado en el núcleo de las explicaciones de este síndrome. Estos vínculos son motivo tanto de presiones emocionales como de retribuciones. Pueden servir como amortiguadores frente al estrés laboral, y frecuentemente de los efectos adversos que implica el burnout. Por lo tanto, si se estudia el burnout fuera de contexto y focalizado en la dimensión de agotamiento, se pierde de vista el fenómeno en su totalidad.

La segunda variable es la calidad de vida laboral, que se puede describir como el grado en que los empleados satisfacen sus necesidades personales y laborales, mientras realizan tareas en la organización (Swamy et al., 2015). Es decir, si los empleados disfrutan de altos niveles de calidad en su vida laboral y apego a la organización, desarrollarán un comportamiento positivo hacia la compañía, lo que repercutirá positivamente en el desempeño y la efectividad de la empresa (Mahmoudi, 2015; Sahni, 2019).

La **perspectiva de calidad de vida psicológica de Elizur y Shye** está enfocada en brindarle mayor atención al empleado, mediante un microanálisis de los factores claves que impactan en el bienestar individual. Esta perspectiva prioriza elementos subjetivos como la salud y la satisfacción de los empleados, y además antepone los intereses particulares a los organizacionales para alcanzar la mejora de la vida laboral (como se citó en García, 2016).

Para Chiavenato (2011), la calidad de vida laboral comprende establecer, sostener y mejorar el entorno laboral, ya sean sus condiciones físicas, psicológicas o sociales. Todos estos aspectos repercuten en un entorno laboral grato y cálido, enriquecen significativamente la calidad de vida de las personas dentro de la compañía, y, por lo tanto, en el plano exterior. La gestión de la calidad completa en una organización depende especialmente de la potenciación de los recursos humanos, lo cual actúa en pro del bienestar de los empleados.

Diversos estudios evidencian la existencia de una relación inversa y significativa entre el síndrome de burnout y la calidad de vida laboral; esto quiere decir que, mientras mayor nivel de burnout, menores serán los indicadores de calidad de vida laboral. El burnout impacta negativamente en la calidad de vida laboral (Leonardo & Chocó, 2018), y además afecta directamente a la salud y bienestar de los empleados.

De acuerdo con la información recopilada, esta revisión aplicada tiene como **objetivo** identificar la relación entre el burnout y la calidad de vida laboral en empresas públicas y privadas, para así lograr responder la siguiente **pregunta de investigación**: ¿Cuál es la relación entre el burnout y la calidad de vida laboral en empresas públicas y privadas?

CAPÍTULO II: MÉTODO

2.1 Criterios de inclusión y exclusión

El presente reporte es una revisión aplicada, que constituye un resumen claro y organizado sobre la información utilizable, orientada a responder una interrogante de investigación (Letelier et al., 2005). Los estudios fueron seleccionados tomando en cuenta criterios de inclusión y exclusión.

2.1.1 Criterios de inclusión

Fueron seleccionados los estudios que cumplieron con los siguientes requisitos: a) tesis cuantitativas, ya que son estudios objetivos que incluyen análisis estadísticos; b) estudios empíricos que relacionan el síndrome de burnout con la calidad de vida laboral, debido a que el objetivo del reporte de revisión es conocer la relación existente entre ambas variables; c) estudios que especifican cuestionarios aplicados, ya que esta información es útil para comprender el impacto de las variables en la muestra y posteriormente realizar el análisis de data obtenida, d) estudios del ámbito organizacional, debido a que el reporte de revisión se centra en esta rama de la psicología, e) estudios en español, inglés, portugués, y francés, ya que al considerar otros idiomas las búsquedas arrojan mayores escritos sobre el tema abordado, y además resulta enriquecedor contar con diversas perspectivas culturales sobre este, y f) estudios publicados entre 2015 y 2021, ya que se pretendió investigar el estado de conocimiento actual sobre la problemática.

2.1.2 Criterios de exclusión

Como criterios de exclusión, además de no cumplir con los criterios de inclusión señalados, no se consideraron a) revisiones teóricas, ya que este tipo de investigaciones no tienen análisis estadísticos de datos y no se aplica ningún instrumento para medir variables; b) estudios en ámbitos de la salud y docencia, ya que el reporte está enfocado netamente en el ámbito empresarial; c) estudios que solo consideran una de las variables, debido a que el objetivo principal es conocer la relación entre las variables seleccionadas; d) investigaciones

cualitativas, ya que estudian atributos o características no cuantificables para describir o explicar fenómenos sociales (Cerda, 2011), y e) libros, debido a que estos no brindan información empírica ni resultados numéricos claves para el análisis del reporte.

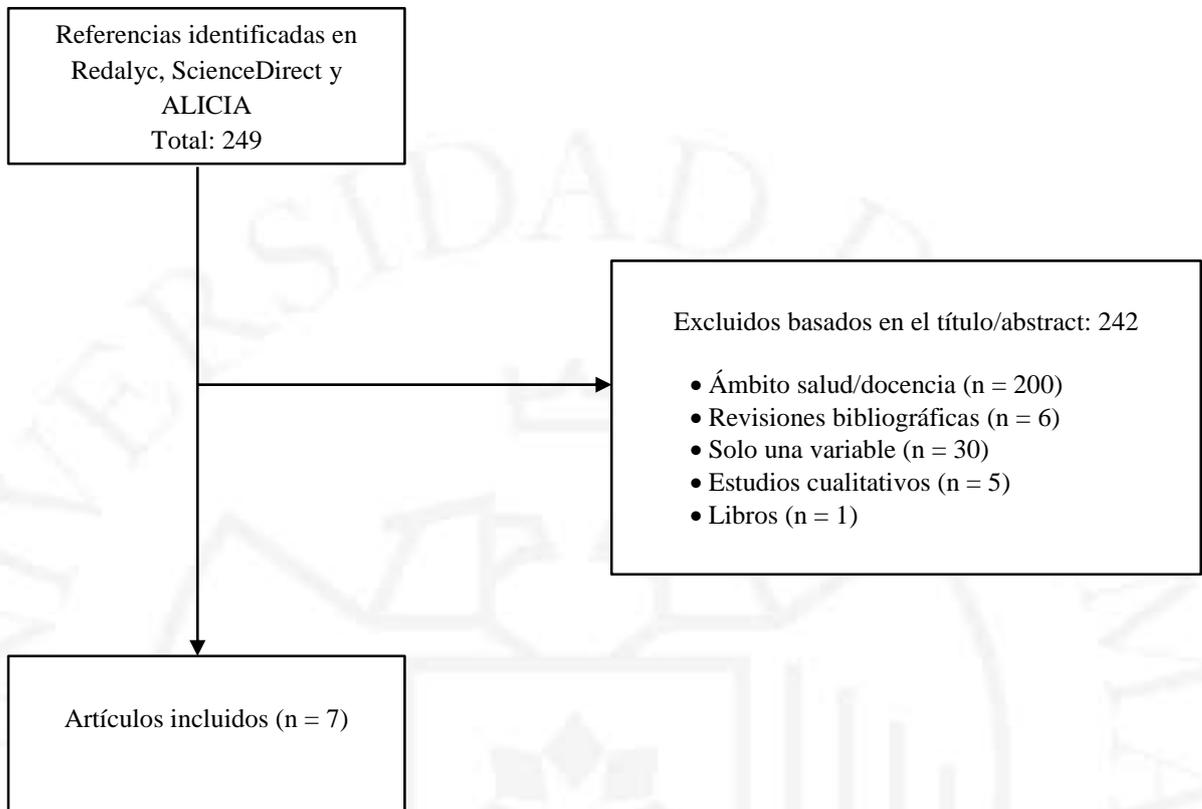
2.2 Estrategia de búsqueda

La búsqueda se realizó entre enero de 2021 y febrero del 2021, en las bases de datos electrónicas Redalyc, ScienceDirect y ALICIA, y se utilizaron las palabras clave burnout y calidad de vida laboral (en inglés y portugués), previamente consultadas en los tesauros de la UNESCO y APAPsycNet. Estas palabras fueron combinadas de la siguiente manera en todas las bases mencionadas anteriormente: burnout AND “calidad de vida laboral”, burnout AND “qualidade de vida no trabalho”, burnout AND “quality of work life”.

El proceso de búsqueda de información, siguiendo los lineamientos de la declaración PRISMA (Urrútia & Bonfill, 2010), dio como resultado un total de 249 referencias, de las cuales, posterior a la aplicación los criterios de exclusión indicados, partiendo por la antigüedad de los escritos, investigaciones cualitativas, revisiones teóricas, libros, estudios que abordaban únicamente una sola variable, y aquellos estudios realizados en los ámbitos de la salud y la educación, permitió seleccionar 7 documentos, entre artículos y tesis, que cumplieran con los criterios de inclusión (ver Figura 2.1). Los artículos seleccionados se encuentran publicados en las revistas: *Gestão & Regionalidade*, *Psychologie du Travail et des Organisations*, *Revista de Investigación en Psicología*, *Journal of Tourismology* y en los repositorios de la Universidad César Vallejo y la Universidad Nueve de Julio. En la Figura 2.1 se muestra el flujograma en el que se detalla sintetizado el proceso de selección de los estudios analizados.

Figura 2.1

Diagrama de flujo



CAPÍTULO III: RESULTADOS

En las tablas 3.1, 3.2 y 3.3 se muestran los elementos principales de los artículos seleccionados, destacando aspectos como: los instrumentos utilizados para medir las variables, la relación entre ambas y los hallazgos principales.

Tabla 3.1

Análisis de los estudios seleccionados

Autor y año	Título	Participantes	Instrumentos
Garcés, C., Loli, A. y Navarro, V. (2020)	Calidad de vida laboral y síndrome de burnout en los colaboradores del sector retail de Lima Metropolitana	129	Cuestionario Calidad de vida en el Trabajo (GOHISALO) y Maslach Burnout Inventory (MBI)
Dupuis, G., Tousignant- Groulx, J. y Bonneville- Hébert, N. (2019)	Qualité de vie au travail et épuisement professionnel, l'une peut-elle aider à prévenir l'autre?	172	Inventaire Systémique de la Qualité de Vie au Travail (ISQVT) y Oldenburg Burnout Inventory (OLBI)
Aponte, L. (2018)	Síndrome de burnout y calidad de vida laboral en los colaboradores de una empresa logística del Callao	135	Maslach Burnout Inventory - General Survey (MBI-GS) y Escala Abreviada de Calidad de Vida Laboral (WRQoL)
Acar, A. y Erkan, M. (2018)	The Effects of Quality of Work Life on Burnout Syndrome: A Study on Hospitality Industry	410	Maslach Burnout Inventory (MBI) y Quality of Work Life Scale (QWLS)
Lobón, R. (2018)	Síndrome de burnout y calidad de vida profesional del personal que laboran en violencia familiar en el Servicio de Atención Urgente del MIMP	35	Maslach Burnout Inventory (MBI) y Cuestionario de Calidad de Vida Profesional (CVP-35)
Farias, E. (2017)	Síndrome de Burnout, presenteísmo e a qualidade de vida no trabalho de gestores de uma instituição judiciária federal	239	Maslach Burnout Inventory - General Survey (MBI-GS), Cuestionario de Calidad de Vida Profesional (CVP-35) y Escala de Presentismo Stanford-6 (SPS-6)
Charão, L., Silva, A., Souto, F., Leonara, S. y Días, L. (2015)	Análise de correspondência entre a abordagem biopsicossocial e organizacional da QVT com as dimensões da síndrome de burnout	575	Maslach Burnout Inventory (MBI) y Modelo Biopsicossocial y Organizacional (BPSO-96)

Tabla 3.2*Continuación de análisis de los estudios seleccionados*

Autor y año	Confiabilidad y validez	Diseño
Garcés, C., Loli, A. y Navarro, V. (2020)	GOHISALO Confiabilidad: Alpha de Cronbach .976 Validez: Barlett $p < 0.05$ MBI Confiabilidad: no Validez: Barlett $p < 0.05$	No experimental transeccional
Dupuis, G., Tousignant-Groulx, J. y Bonneville-Hébert, N. (2019)	ISQVT Confiabilidad: Alpha de Cronbach .57 Validez: interna, Alpha de Cronbach .87 OLBI Confiabilidad: Alpha de Cronbach .68 para desvinculación y .81 para agotamiento emocional Validez: no	Correlacional no experimental
Aponte, L. (2018)	MBI-GS Confiabilidad: Alpha de Cronbach .794 (MBI-GS) Validez: V de Aiken $> .80$ WRQoL Confiabilidad: Alpha de Cronbach .91 Validez: V de Aiken $> .80$	No experimental descriptivo-correlacional
Acar, A. y Erkan, M. (2018)	MBI Confiabilidad: Alpha de Cronbach .817 Validez: no QWLS Confiabilidad: Alpha de Cronbach .885 Validez: no	Descriptivo exploratorio
Lobón, R. (2018)	MBI-GS Confiabilidad: Alpha de Cronbach .86 Validez: no CVP-35 Confiabilidad: Alpha de Cronbach .81 Validez: no SPS-6 Confiabilidad: Alpha de Cronbach .80 Validez: no	Descriptivo exploratorio
Farias, E. (2017)	MBI Confiabilidad: Alpha de Cronbach .843 Validez: juicio de expertos CVP-35 Confiabilidad: Alpha de Cronbach .938 Validez: juicio de expertos para ambos	No experimental-transversal correlacional
Charão, L., Silva, A., Souto, F., Leonara, S. y Días, L. (2015)	MBI Confiabilidad: no Validez: ítems validados por frecuencia BPSO-96 Confiabilidad: no Validez: juicio de expertos	Análisis Exploratorio de Datos

Tabla 3.3*Continuación de análisis de los estudios seleccionados*

Autor y año	Relación entre variables	Hallazgos principales
Garcés, C., Loli, A. y Navarro, V. (2020)	La calidad de vida laboral y el síndrome de burnout están asociadas de manera significativa e inversa	A menor calidad de vida laboral, mayor es la incidencia del síndrome de burnout.
Dupuis, G., Tousignant-Groulx, J. y Bonneville-Hébert, N. (2019)	Relación inversa significativa entre el síndrome de burnout y la calidad de vida laboral	Los elementos que están más fuertemente asociados con el SB son la flexibilidad del horario y la carga motivadora.
Aponte, L. (2018)	Relación inversa significativa entre el síndrome de burnout y la calidad de vida laboral	Mientras mayor sea el nivel de las dimensiones de agotamiento emocional y despersonalización, la CVL será menor.
Acar, A. y Erkan, M. (2018)	Relación negativamente moderada	Existen diversos niveles de relación y efectos entre la calidad de vida laboral y el síndrome de burnout.
Lobón, R. (2018)	Correlaciones positivas entre las dimensiones de calidad de vida laboral y síndrome de burnout	A mayor nivel de educación, mayor es la posibilidad de aparición del SB.
Farias, E. (2017)	Relación inversa significativa entre el síndrome de burnout y la calidad de vida laboral	A mayor nivel de agotamiento emocional o despersonalización, la calidad de vida laboral será menor.
Charão, L., Silva, A., Souto, F., Leonara, S. y Días, L. (2015)	Relación directa entre aspectos de la calidad de vida laboral con las dimensiones del síndrome de burnout	La insatisfacción con programas de CVL predispone al desarrollo del SB.

En cuanto a la investigación de Garcés et al. (2020), analizaron la relación entre la calidad de vida laboral y el síndrome de burnout en 129 colaboradores del sector retail. La muestra estaba compuesta por varones y mujeres que contaban con 6 a más meses de labores. Se aplicó GOHISALO (González et al., 2010) y MBI (Seisdedos, 1997). Para la confiabilidad del GOHISALO, se administró a una muestra de colaboradores y se obtuvo un coeficiente Alpha de Cronbach de 0.976. Asimismo, para evaluar la validez, se aplicó la prueba de esfericidad de Bartlett y resultó ser estadísticamente significativo ($p < 0.05$). Se halló que existe una relación significativa y negativa entre ambas variables, es decir, mientras menor sea la calidad de vida profesional, mayor será la incidencia del síndrome

de burnout. Asimismo, se demostró que existe una relación significativa e inversa entre la CVL y el agotamiento emocional y despersonalización, mientras que el vínculo con el desarrollo personal es significativo y positivo. Esta investigación demuestra que gran parte de los trabajadores de este sector económico presenta un bajo índice de calidad de vida profesional, y perciben que las tareas inherentes a sus puestos no satisfacen sus expectativas. Por otro lado, se aprecia un índice elevado de agotamiento emocional, seguramente ligado a las extensas jornadas laborales, que usualmente superan las 8 horas diarias. A partir de los datos obtenidos, se podría inferir que mientras más se encuentre en contacto el colaborador con elementos estresantes, experimentará menor sentimiento de bienestar y agrado, y, por ende, su calidad de vida profesional se verá perjudicada.

Dupuis et al. (2019), analizaron la relación entre el burnout y la calidad de vida laboral en 172 trabajadores activos de una organización en Montreal, con jornadas laborales de 15 a más horas a la semana. Se aplicó el Inventaire Systémique de Qualité de Vie au Travail (ISQVT) (Dupuis et al., 2009) y el Oldenburg Burnout Inventory (OLBI) (Chevrier, 2009). La confiabilidad para el instrumento ISQVT, se analizó a través del Alpha de Cronbach y se obtuvo un resultado de 0.57. Los resultados alcanzados informan que cuando la puntuación global de calidad de vida laboral se encuentra por debajo del percentil 25, el riesgo de cansancio emocional resulta 4.06 veces mayor, y se vincula a niveles más altos para agresión, depresión y ansiedad. Los elementos que están más fuertemente asociados con el síndrome de burnout son la flexibilidad del horario y la carga motivadora. Luego viene la relación con la gerencia, comentarios y valoraciones, el tiempo para realizar las tareas y el lugar de trabajo. Para estos ítems, se aprecia que las medias de las puntuaciones del grupo con burnout son más altos (por lo tanto, menos calidad de vida laboral) que para aquellos que no presentan burnout.

Aponte (2018), estudió la relación entre el síndrome de burnout y la calidad de vida profesional en una muestra de 315 colaboradores de una empresa logística entre hombres y mujeres, de entre 20 y 55 años, con un mínimo de 8 meses laborando en la empresa. Se aplicó el Maslach Burnout Inventory – General Survey (MBI-GS) (Oramas, et al., 2007) y el Work-Related Quality of Work Scale (WRQoL) adaptado por Riega (como se citó en Aponte, 2018). Los análisis de confiabilidad de los instrumentos arrojaron un coeficiente Alpha de Cronbach de 0.794 para el MBI-GS y 0.91 para WROoL. En cuanto a la validez, se utilizó el coeficiente V de Aiken, obteniendo un

resultado mayor a 80 para ambos instrumentos. De acuerdo con los resultados obtenidos, se pudo afirmar que a mayor sea el nivel de los componentes de agotamiento emocional y despersonalización, la calidad de vida laboral será menor. Asimismo, las dimensiones de cinismo y agotamiento emocional están relacionadas de manera inversa con los 5 factores de CVL, mientras que el componente de realización personal se relaciona directa y significativamente con los factores de CVL. Por otro lado, en cuanto a las variables sociodemográficas, se halló que, en cuanto a la edad, las personas de 40 años a más presentan menores índices de burnout, en comparación con el grupo de 19 a 29 años, debido a que los más jóvenes tardan mayor tiempo en adaptarse a las exigencias y al ritmo de trabajo de la empresa.

Acar y Erkan (2018), recopilaron datos de 410 empleados de hoteles de cadena independiente, para analizar la relación entre el síndrome de burnout y la calidad de vida laboral. Se aplicó el cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI) (Maslach & Jackson, 1981) y el Quality of Work Life Scale (QWLS) (Sirgy et al., 2001). El análisis de los instrumentos arrojó un coeficiente de confiabilidad de $\alpha = 0.885$ para QWLS y $\alpha = 0.817$ para el MBI, siendo altamente confiables. Al evaluar los resultados en términos generales, se llegó a la conclusión de que la CVL de los encuestados se encontraba en un nivel moderado y los índices de agotamiento eran relativamente bajos al analizar sus niveles de burnout. Sin embargo, se puede apreciar que los niveles de agotamiento emocional de los empleados son bajos, y los niveles de despersonalización y de falta de realización personal están en el nivel medio. Como resultado de examinar la relación entre la calidad de vida laboral y el síndrome de burnout y las dimensiones que lo componen, se encontró que esta era negativamente moderada.

Lobón (2018), analizó la relación entre el síndrome de burnout y la calidad de vida laboral en una muestra de 35 trabajadores, entre psicólogos, abogados y trabajadores sociales de un ministerio. Se aplicó el cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI) de Maslach y Jackson (como se citó en Lobón, 2018) y el Cuestionario de Calidad de Vida Profesional (CVP-35) (Martín et al., 2004). Los análisis de confiabilidad de los instrumentos arrojaron un coeficiente Alpha de Cronbach de 0.843 para el MBI y 0.938 para CVP-35. Para evaluar la validez, ambos instrumentos se sometieron a juicio de expertos. Las evidencias afirman que ambas variables tienen una relación significativa e inversa con un nivel de coeficiente medio, es decir que, mientras más elevado sea el nivel

de burnout, el nivel de CVL será menor. Asimismo, las dimensiones de agotamiento emocional y despersonalización se relacionan significativamente y de manera inversa con la CVL, es decir, a mayor nivel de agotamiento emocional o despersonalización, la calidad de vida laboral será menor. El componente de realización profesional se relaciona significativa y directamente con la CVL, a diferencia de las dimensiones anteriormente mencionadas. En este caso, mientras mayor sea el nivel de realización profesional, mayor será la calidad de vida laboral.

Farias (2017), analizó la relación entre el síndrome de burnout, calidad de vida en el trabajo y el presentismo en 239 profesionales que ocupaban cargos gerenciales, en áreas judiciales y administrativas en una institución judicial federal. Se aplicó el Maslach Burnout Inventory – General Survey (MBI-GS) traducido al portugués (como se citó en Farias, 2017), el Cuestionario de Calidad de Vida Profesional (CVP-35) adaptado al portugués por Guimarães et al. (como se citó en Farias, 2017) y el Standford Presenteeism Scale (SPS-6) (Paschoalin et al., 2013). Esta investigación no consideró análisis propios para la confiabilidad y validez de los instrumentos, se tomó de estudios externos. Se halló que existen correlaciones positivas entre las dimensiones sociodemográficas establecidas en el cuestionario sobre calidad de vida en el trabajo y el síndrome de burnout. Entre las variables prospectivas, aparentemente, el nivel de educación constituye un elemento importante en la correlación entre los instrumentos utilizados. Esto permite presentar una posible inferencia que, a mayor nivel de educación, mayor es la posibilidad de aparición del Síndrome de Burnout entre los profesionales que ocupan cargos de liderazgo, ya que, usualmente, aquellas personas con mayor grado de preparación profesional ocupan cargos altos y/o gerenciales, que implican más responsabilidades y exigencias. Por otro lado, respecto a las variables específicamente vinculadas a las dimensiones de CVL, el malestar en la relación con el trabajo resulta ser la variable más directamente vinculada al potencial desarrollo del síndrome de Burnout en esta población. La investigación sugiere que las inversiones en acciones y procesos que fortalecen la mejora del entorno organizacional pueden contribuir significativamente al aumento del nivel de salud y, en consecuencia, de la calidad de vida en el trabajo de los empleados.

Charão et al. (2015), identificaron la relación entre la calidad de vida laboral y el síndrome de burnout en una muestra de 575 trabajadores urbanos de organismos públicos y privados, que desempeñan funciones a nivel operativo, intermedio y de liderazgo. Se

utilizó el cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI), traducido por Benevides (2002) y el Modelo Biopsicosocial y Organizacional (BPSO-96) (Limongi-França, 1996). Los ítems del cuestionario MBI se validaron por frecuencia de respuesta, y el BPSO-96 se sometió a juicio de expertos para determinar su validez. Entre los hallazgos principales del estudio se encontró que los profesionales insatisfechos con los programas de calidad de vida laboral de sus organizaciones tienen una mayor predisposición al desarrollo del síndrome de burnout. Asimismo, los resultados demuestran que, en general, la satisfacción con aspectos de calidad de vida profesional en bajos niveles genera agotamiento emocional y despersonalización en niveles altos, así como el desarrollo de burnout.



CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN

El objetivo de la presente investigación fue conocer la relación entre el síndrome de burnout (SB) y la calidad de vida laboral (CVL). Las investigaciones seleccionadas coinciden en que existe una estrecha relación entre ambas variables; mientras mayor sea el índice de burnout, menor será la calidad de vida laboral.

Esta revisión aplicada se caracteriza por la población de estudio, que pertenece al ámbito exclusivamente organizacional. Las muestras de participantes son variadas; oscilan entre los 35 y 575 individuos, varones y mujeres a partir de los 18 años. Los estudios analizados se realizaron en distintos países y tipos de organizaciones, lo que ha favorecido la diversidad de información obtenida. En la mayor parte de los estudios se aplicó el Maslach Burnout Inventory (MBI), ya que es el instrumento más utilizado para su medición (Juárez, 2014). Estudios señalan que la investigación sobre el burnout en América Latina presenta una inclinación a mantener los lineamientos de países de Norteamérica y Europa a nivel paradigmático y metodológico, hecho que se evidencia en la recurrencia a aplicar el MBI como instrumento para medir el fenómeno en mención (Patlán, 2013). Únicamente, el estudio de Dupuis et al. (2019) utilizó el Inventario Oldenburg de Burnout (OLBI) para la medición de esta variable.

Un hallazgo relevante del estudio de Aponte (2018) indica que el tiempo de servicio en la empresa puede ser un factor predisponente. Vásquez et al. (2014) y Arias et al. (2017), señalan que los niveles de burnout y sus dimensiones son mayores en los empleados con menor tiempo de servicio. En su estudio, Farias (2017) manifiesta que existen correlaciones positivas entre las dimensiones sociodemográficas del Cuestionario de Calidad de Vida Profesional (CVP-35) y el síndrome de burnout, especialmente el grado académico, ya que se pudo inferir que, a mayor grado de educación, mayor será la posibilidad de aparición de síndrome de burnout. La investigación de Cruz et al. (2010) también sugiere que existen mayores niveles de burnout en individuos con más escolaridad, y se complementa con lo expuesto por Adali et al. (2003), que señala que los empleados con mayor escolaridad manifiestan niveles moderados y altos de burnout. Esto

se observa en aquellos empleados que ocupan cargos altos o gerenciales, debido a mayores responsabilidades inherentes a sus funciones, que pueden volverse fuentes de tensión, como la gestión de equipos de trabajo, cumplimiento de objetivos organizacionales, planificación de procesos, entre otras. Vale la pena mencionar que los gerentes tienen la misma probabilidad, sino un poco más, de padecer burnout de manera frecuente o constante que los contribuyentes individuales (26% de los gerentes frente al 24% de los contribuyentes individuales) (Wiger & Agrawal, 2018).

Asimismo, los hallazgos obtenidos por Garcés et al. (2020) y Arcan y Erkan (2018) coinciden en que el trabajo directo con clientes puede generar, en algunas situaciones, altos niveles de estrés, y está sujeto a las múltiples funciones que realizan los empleados de servicios de atención. Una de las principales razones por las que el burnout se encuentra con mayor frecuencia en este tipo de trabajos se asocia al esfuerzo agregado que estos individuos deben realizar para regular sus emociones y actitudes ante las quejas y reclamos recibidos por parte de los clientes. Esto supone una discordancia emocional entre lo que el empleado comunica a la contraparte y lo que vivencia realmente, y, mientras más fuertes y recurrentes sean estos pedidos de regulación emocional, mayor será la probabilidad de desarrollar burnout (Yépez, 2019).

Por otro lado, Arcan y Erkan (2018) señalan que los empleados que gozan de una alta calidad de vida laboral se encuentran más satisfechos laboralmente y evidencian altos niveles de compromiso con sus compañías, porque son valorados, apreciados y sus éxitos son reconocidos. La calidad de vida laboral no solo evidencia cuán satisfecho está un colaborador con su vida profesional y social, sino que también es una señal significativa del rendimiento organizacional. La satisfacción o insatisfacción laboral impacta directamente en el desempeño de los empleados, y puede ocasionar que la calidad del trabajo realizado se vea afectada de una manera positiva o negativa. En contraste, un colaborador que no se encuentra satisfecho con las condiciones que le proporciona su empleador, como salarios bajos y jornadas laborales extensas, predispone al desarrollo de emociones negativas que incrementan las probabilidades de experimentar burnout. Asimismo, Lobón (2018), plantea que existe una relación significativa entre el burnout y la satisfacción laboral, es decir que, a mayores niveles de burnout, menor será la satisfacción laboral. Además, Charão et al. (2015), evidencian que los empleados

insatisfechos con los programas de calidad de vida laboral de sus empresas son más propensos a desarrollar este síndrome.

Estos descubrimientos permiten identificar quiénes son aquellos individuos que se encuentran más propensos a desarrollar síndrome de burnout, como los gerentes y empleados que prestan servicio a los clientes, y a partir de esto generar estrategias y planes de intervención de acuerdo con las demandas presentadas. Un ejemplo de esto son las “revisiones de burnout” anuales, que ofrecen muchas compañías holandesas del rubro de telecomunicaciones, las cuales brindan chequeos físicos y psicológicos a los empleados que se ubican en puestos de rango alto. En caso alguno de los empleados sea diagnosticado con síndrome de burnout, se le ofrece una evaluación diagnóstica más detallada, además de recomendarle que asista a talleres sobre burnout o que solicite un tratamiento especializado (Schaufeli, 2006).

A diferencia de las investigaciones mencionadas, el estudio de Dupuis et al. (2019) es el único que propone estrategias de intervención ante la problemática tratada. Estos autores señalan que las estrategias dirigidas a las estructuras organizacionales, como la disminución de la carga laboral, el fomento del feedback positivo y reconocimiento de los empleados, y aquellas dirigidas al individuo, como el apoyo social, pueden funcionar como amortiguadores frente al burnout y el agotamiento emocional. Asimismo, el uso del Inventaire Systémique de la Qualité de Vie au Travail (ISQVT) proporciona un diagnóstico organizacional minucioso y además posibilita la detección temprana de burnout y la focalización en la intervención de aquellas áreas relacionadas con la calidad de vida laboral que pueden estar vinculadas al desarrollo del síndrome.

Es importante mencionar que las investigaciones conducidas por Garcés et al. (2020) y Charão et al. (2015) no reportan la confiabilidad del Maslach Burnout Inventory (MBI) (en ambos casos) ni del cuestionario Biopsicosocial (BPSO-96), para el caso de Charão et al. Esta práctica errada se denomina inducción de la fiabilidad, y se ha revelado que es frecuente en la comunidad científica (Vacha-Haase et al., 2000; Aguayo et al., 2011). Asimismo, se evidencia un tipo de inducción de fiabilidad por reporte preciso, ya que los investigadores han hecho referencia a la fiabilidad obtenida en un estudio previo (Sánchez et al, 2011). Por otro lado, el estudio de Dupuis et al. (2019) no señala la validez del Oldenburg Burnout Inventory (OLBI), y la investigación de Acar y Erkan (2018)

tampoco indica la validez del MBI y del Quality of Work Life Scale (QWLS). Si bien estos instrumentos han tenido un proceso de validez señalado en estudios previos, los autores mencionados no siguieron este procedimiento para aplicarlos en las muestras seleccionadas y se basaron en dichos reportes. Estos vacíos de información podrían restar seriedad a los escritos, además de seguir incurriendo en la inducción de confiabilidad y/o validez, que como antes se ha mencionado, es una práctica errónea y habitual en el campo de la investigación.

Cabe destacar como limitación principal el bajo número de estudios realizados en el campo netamente empresarial en el contexto peruano e internacional; la mayoría se centra en los profesionales del ámbito de la salud y la docencia, especialmente la variable síndrome de burnout, que se presenta en diversas investigaciones de medicina y enfermería. Por otro lado, no se aprecia una manera homogénea de medir la variable calidad de vida laboral, pues se encontraron 6 formas de evaluación, lo que dificulta el análisis del comportamiento de la variable y la comparación entre diversos grupos poblacionales y países, ya que arrojan resultados distintos de acuerdo con las dimensiones que evalúan.

Futuras líneas de investigación podrían incluir estudios longitudinales, para evaluar la relación entre el burnout y la calidad de vida laboral en distintos momentos, y, sobre todo, si se pretende evaluar la efectividad de algún programa de intervención, cambios de políticas organizacionales, instrumentos de evaluación, etc., que permitirá a las áreas de gestión humana aplicar planes de acción enfocados en las necesidades de sus compañías. Además, resulta de gran utilidad contar con una visión comparativa de la relación entre ambas variables analizadas en distintos ámbitos laborales (organizacional, educación, salud, etc.) para conocer el impacto de las variables en los empleados que laboran en las distintas áreas ocupacionales y las características propias de cada contexto. Asimismo, se recomienda estudiar las variables tratadas en este reporte en el marco de la actual coyuntura de salud, ya que se podría obtener información valiosa que sirva de ayuda a las empresas para adaptarse mejor a las nuevas condiciones laborales y así generar planes de acción adecuados a sus realidades y a las necesidades de sus colaboradores.

Investigaciones como la que aquí se describe, y en base a los hallazgos encontrados, pueden servir en el campo organizacional para crear programas de bienestar laboral, orientados a la prevención de enfermedades relacionadas con el trabajo, como el burnout, estrés y ansiedad laboral, dolencias físicas, entre muchas otras. Deben centrarse en garantizar a los empleados condiciones adecuadas de trabajo, que contemplen elementos físicos (mobiliario ergonómico, útiles de oficina, herramientas electrónicas, etc.), políticas salariales justas e incentivos no monetarios, como horarios flexibles, días libres, home office, etc., que generan un mayor impacto positivo. Asimismo, está comprobado que estos programas incrementan la felicidad de los colaboradores, que se traduce en una mayor productividad, resultan beneficiosos para la salud y generan compromiso con la organización (Vargas, 2020).



CONCLUSIONES

El objetivo de este reporte fue realizar una revisión aplicada sobre los estudios científicos que relacionan las variables de burnout y calidad de vida laboral en el contexto organizacional.

- Los estudios seleccionados muestran hallazgos a favor de la pregunta de investigación de que existe una relación entre el síndrome de burnout y la calidad de vida profesional.
- Las investigaciones en el ámbito organizacional resultaron ser escasas, ya que la mayoría tiene como población objetivo a los profesionales de la salud (médicos, enfermeras) y docentes, tanto de educación básica como superior.
- Como se refleja en la introducción, el síndrome de burnout afecta a muchos empleados y la incidencia de este se hace cada vez más presente.

REFERENCIAS

- Acar, A. & Erkan, M. (2018). The effects of quality of work life on burnout syndrome: A study on hospitality industry. *Journal of Tourismology*, 4(1), 35-53. <https://doi.org/10.26650/jot.2018.4.1.0006>
- Adali E., Priami, H., Evagelou, H., Mougia, V., Ifanti, M., & Alevizopoulo, G. (2003). Síndrome del Quemado en el personal de Enfermería Psiquiátrica de hospitales griegos. *The European Journal of Psychiatry*, 17, 161-170. http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1579-699X2003000300004
- Aguayo, R., Vargas, C., De la Fuente, E., & Lozano, M. (2011). A meta-analytic reliability generalization study of the Maslach Burnout Inventory. *International Journey of Clinical and Health Psychology*, 11(2), 343-361. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3624256>
- Aponte, L. (2018). *Síndrome de burnout y calidad de vida laboral en los colaboradores de una empresa logística del Callao*. [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional de la Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/25311/Aponte_CLS.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Arias, W., Muñoz, A., Delgado, Y., Ortiz, M., & Quispe, M. (2017). Síndrome de burnout en personal de salud de la ciudad de Arequipa (Perú). *Medicina y Seguridad del Trabajo*, 63(249), 331-344. http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2017000400331
- Bairero, M. (2018). El estrés y su influencia en la calidad de vida. *Multimed*, 21(6), 971-980. <http://www.revmultimed.sld.cu/index.php/mtm/article/view/688/1054>
- Balladares, K. & Hablick, F. (2017). Burnout: el síndrome laboral. *Journal of Business and entrepreneurial studies*, 1(1), 1-9. <https://doi.org/10.31876/jbes.v1i1.1>
- Benevides, A. (2002). *Burnout: quando o trabalho ameaça o bem-estar do trabalhador*. Casa do Psicólogo. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=567222>

- Bumeran. (31 de julio de 2020). *El síndrome de Burnout y bienestar laboral*.
<https://www.bumeran.com.mx/noticias/el-sindrome-de-burnout-y-bienestar-laboral/>
- Burnout: Empresas pueden perder hasta seis meses de productividad por trabajador estresado. (27 de octubre de 2016). *Gestión*.
<https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/burnout-empresas-perder-seis-meses-productividad-trabajador-estresado-119028-noticia/?ref=gesr>
- Catt, M. (Marzo 2021). *Burnout: how it hurts, what can help*. Cornell Chronicle.
<https://news.cornell.edu/stories/2021/03/burnout-how-it-hurts-what-can-help>
- Cerda, H. (2011). *Los elementos de la investigación: como reconocerlos, diseñarlos y construirlos*. Cooperativa Editorial Magisterio.
- Charão, L., Henning, A., Souto, F., Leonara, S. & Días, L. (2015). Análise de correspondência entre a abordagem biopsicossocial e organizacional da qvt com as dimensões da síndrome de Burnout. *Gestão & Regionalidade*, 31(93), 21-34.
<https://doi.org/10.13037/gr.vol31n93.2913>
- Chevrier, N. (2009). *Adaptation québécoise de l'Oldenberg Burnout Inventory (OLBI)* [Tesis de doctorado, Universidad de Quebec en Montreal]. Repositorio institucional de la Universidad de Quebec en Montreal. <http://www.archipel.uqam.ca/2481/1/D1855.pdf>
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones*. Mc Graw Hill.
- Congreso de la República. (2019). Ley N° 30947, Ley de la Salud Mental.
<https://www.gob.pe/institucion/congreso-de-la-republica/normas-legales/1423694-30947>
- Congreso de la República. (2020). Decreto de Urgencia N° 127-2020, Decreto de urgencia que establece el otorgamiento de subsidios para la recuperación del empleo formal en el sector privado y establece otras disposiciones.
<https://www.gob.pe/institucion/presidencia/normas-legales/1372891-n-127-2020>

- Cruz, B., Austria, F., Herrera, L., Vázquez, J., Vega, C., & Salas, J. (2010). Estrategias activas de afrontamiento: un factor protector ante el síndrome de Burnout o “desgaste profesional” en trabajadores de la salud. *Neumología*, 69(3), 137-142. <https://www.medigraphic.com/pdfs/neumo/nt-2010/nt103b.pdf>
- Díaz, F. & Gómez, I. (2016). La investigación sobre el síndrome de burnout en Latinoamérica entre 2000 y el 2010. *Psicología desde el Caribe*. 33(1), 113-131. <http://doi.org/10.14482/psdc.33.1.8065>
- Dupuis, G., Martel, J., Voirol, C., Bibeau, L. & Hébert-Bonneville, N. (2009). *L'Inventaire systématique de qualité de vie au travail*. Centre de liaison sur l'intervention et la prévention psychosociales.
- Dupuis, G., Tousignant-Groulx, J., & Bonneville-Hébert, N. (2019). Qualité de vie au travail et épuisement professionnel, l'une peut-elle aider à prévenir l'autre?. *Psychologie du Travail et des Organisations*, 25(2), 100-115. <https://doi.org/10.1016/j.pto.2019.02.003>
- Ellrich, M. & Vanasse, R. (Junio de 2020). *Beat Healthcare Burnout with Effective Team Huddles*. Gallup. <https://www.gallup.com/workplace/312827/beat-healthcare-burnout-effective-team-huddles.aspx>
- El síndrome de burnout en las empresas. (01 de julio de 2020). *AS News*. <https://www.asnews.mx/noticias/el-sindrome-de-burnout-en-las-empresas>
- Employee Burnout Increasing During the Pandemic. (2020). *Corporate Wellness Magazine*. <https://www.corporatewellnessmagazine.com/article/employee-burnout-increasing-during-the-pandemic>
- Farias, E. (2017). Síndrome de Burnout, presenteísmo e a qualidade de vida no trabalho de gestores de uma instituição judiciária federal. [Tesis de maestría, Universidade Nove de Julho]. Repositorio institucional de la Universidade Nove de Julho. <http://bibliotecatede.uninove.br/handle/tede/1712>
- Ferreira, P. (2013). *Clima organizacional e qualidade de vida no trabalho*. LTC.
- Garcés, C., Loli, A., & Navarro, V. (2020). Calidad de vida laboral y síndrome de burnout en los colaboradores del sector retail de Lima Metropolitana. *Revista de*

Investigación en Psicología, 23(2), 67-82.
<http://dx.doi.org/10.15381/rinvp.v23i2.19233>

García, M., & Forero, C. (2016). Calidad de vida laboral y la disposición al cambio organizacional en funcionarios de empresas de la ciudad de Bogotá-Colombia. *Acta Colombiana de Psicología*, 19(1), 79-90.
<https://doi.org/10.14718/ACP.2016.19.1.5>

González, R., Hidalgo, G., Salazar, J., & Preciado, M. (2010). *Elaboración y Validación del Instrumento para Medir Calidad de Vida en el Trabajo "CVT-GOHISALO"*. *Ciencia y Trabajo*, 12 (36), 332-340.
https://www.academia.edu/36324477/Elaboraci%C3%B3n_y_Validez_Del_Instrumento_Para_Medir_Calidad_De_Vida_en_El_Trabajo_CVT_Gohisalo

Juárez, A. (2014). Entrevista con Christina Maslach: reflexiones sobre el síndrome de Burnout. *Liberabit*, 20(2), 199-208.
http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-48272014000200001

Karam, F. (2019). *Qualidade de vida no trabalho—a Síndrome de Burnout na aviação civil*. [Tesis de maestría, Universidade Regional Do Noroeste Do Estado Do Rio Grande Do Sul]. Repositorio institucional de la Universidad Regional Del Noroeste del estado de Rio Grande del Sur.
<https://bibliodigital.unijui.edu.br:8443/xmlui/handle/123456789/5926>

Leonardo, M., & Chocó, A. (2018). Calidad de vida profesional y Síndrome de Burnout en personal de enfermería del Departamento de Medicina Interna del Hospital Roosevelt. *Revista científica*, 27(2), 10-18.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6661873>

Limongi- França, A. (1996). *Indicadores empresariais de qualidade de vida no trabalho: esforço empresarial e satisfação dos empregados no ambiente de manufatura com certificação ISO 9000*. [Tesis de Doctorado, Universidad de Sao Paulo]. Repositorio institucional de la Universidad de Sao Paulo.
<https://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/12/12132/tde-14042009-113324/publico/tesedoutoradoLimongi.pdf>

- Lobón, R. (2018). *Síndrome de burnout y calidad de vida profesional del personal que labora en violencia familiar en el Servicio de Atención Urgente del MIMP*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional de la Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/12701>
- Mahmoudi, O. (2015). To investigate the relationship between quality of work life and employee's organisational commitment in the governmental agencies Iran. *Academic Journal of Psychological Studies*, 4(4), 206–217. <http://worldofresearches.com/ojs-2.4.4-1/index.php/ajps/article/view/92>
- Martín, J., Cortés, J., Morente, M., Caboblanco, M., Garijo, J., & Rodríguez, A. (2004). Características métricas del cuestionario de calidad de vida profesional (CVP-35). *Gaceta Sanitaria*, 18(2), 129-136. http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0213-91112004000200008
- Maslach, C. & Jackson, S. (1981). *The measurement of experienced burnout*. *Journal of Occupational Behavior*, 2(2), 99-113. <https://doi.org/10.1002/job.4030020205>
- Maslach, C., y Leiter, M. (2016). Burnout. Stress: Concepts, Cognition, Emotion, and Behavior. En Fink, G. (Ed.), *Stress: Concepts, Cognition, Emotion, and Behavior* (1ª ed., pp. 351–357). Academic Press. <https://doi.org/10.1016/B978-0-12-800951-2.00044-3>
- Maslach, C., y Leiter, M. (2017). Understanding Burnout. En Cooper, C. y Campbell, J. (Eds.), *The Handbook of Stress and Health: A Guide to Research and Practice* (1ª ed., pp. 36-56). John Wiley & Sons, Ltd. <https://doi.org/10.1002/9781118993811>
- Moss, J. (Diciembre 2019). *Burnout Is About Your Workplace, Not Your People*. Harvard Business Review. <https://hbr.org/2019/12/burnout-is-about-your-workplace-not-your-people>
- Observatorio de Recursos Humanos. (15 de septiembre de 2020). *El 45% de los trabajadores sufre estrés laboral*. <https://www.observatoriorh.com/orh-posts/el-45-de-los-trabajadores-sufre-estres-laboral.html>

- Oramas, A., González, A. & Vergara, A. (2007). El desgaste profesional. Evaluación y factorialización del MBI-GS. *Revista cubana de salud y trabajo*, 8(1), 37-45. <http://www.sld.cu/galerias/pdf/sitios/insat/rst06107.pdf>
- Organización Mundial de la Salud. (28 de mayo de 2019). *El burnout es un “fenómeno ocupacional”*: Clasificación Internacional de Enfermedades. <https://www.who.int/news/item/28-05-2019-burn-out-an-occupational-phenomenon-international-classification-of-diseases>
- Paschoalin, H., Griep, R., Lisboa, M. & Mello, D. (2013). Adaptação e validação para o português brasileiro do Standford Presenteeism Scale para avaliação do presenteísmo. *Revista Latino-Americana de Enfermagem*. https://www.scielo.br/pdf/rlae/v21n1/es_v21n1a14.pdf
- Patlán, J. (2013). Efecto del burnout y la sobrecarga en la calidad de vida en el trabajo. *Estudios gerenciales*, 29(129), 445-455. <https://doi.org/10.1016/j.estger.2013.11.010>
- Rodríguez, F.J., Rubín, A., Bringas, C., Álvarez-Fresno, E. & Herrero, J. (2015). Efecto del clima emocional en el desarrollo del estrés laboral del funcionario penitenciario: Un estudio predictivo. *Ansiedad y Estrés*, 21(2-3), 195-205. https://www.researchgate.net/publication/292103943_Efecto_del_clima_emocional_en_el_desarrollo_del_estres_laboral_del_funcionario_penitenciario_Un_estudio_predictivo
- Sahni, J. (2019). Role of quality of work life in determining employee engagement and organisational commitment in telecom industry. *International Journal of Quality Research*, 13(2), 285–300. <https://doi.org/10.24874/IJQR13.02-03>
- Sánchez, J., López, J.A., & López, J. (2011). El problema de la inducción de la fiabilidad de los tests en la investigación psicológica: una revisión sistemática. En Asociación Española de Psicología Conductual (Ed.), *VIII Foro sobre Evaluación de la Calidad de la Investigación y de la Educación Superior: libro de capítulos* (1ª ed., pp. 462-465). Asociación Española de Psicología Conductual. <http://www.ugr.es/~aepc/VIIIFORO/LibrocapitulosVIIIfecies.pdf>

- Saltijeral M., & Ramos, L. (2015). Identificación de estresores laborales y burnout en docentes de una secundaria para trabajadores del Distrito Federal. *Salud Mental*, 38(5), 361-369. <https://doi.org/10.17711/SM.0185-3325.2015.049>
- Schaufeli, W. (2006). Intervenciones sobre el síndrome de burnout. En Diputación de Valencia (Ed.), *Jornada “El Síndrome de quemarse por el trabajo en Servicios Sociales”* (1ª ed., pp. 63-75). Diputación de Valencia. <https://www.dival.es/es/bienestar-social/sites/default/files/sindrome-quemarse-por-el-trabajo-en-servicios-sociales.pdf>
- Seisdedos, N. (1997). *Introducción, normalización y comentarios a la versión española del MBI. MBI: Introducción Bur-nout de Maslach: síndrome del «quemado» por estrés laboral asistencial*. TEA Ediciones.
- Sirgy, M., Efraty, D., Siegel, P., & Lee, D. (2001). A new measure of quality of work life: Based on need satisfaction and spillover theories. *Social Indicators Research*, 55, 241–302. <https://doi.org/10.1023/A:1010986923468>
- Swamy, D., Nanjundeswara, T., & Rashmi, S. (2015). Quality of work life: Scale development and validation. *International Journal of Caring Science*, 8(2), 281. http://www.internationaljournalofcaringsciences.org/docs/6_swamy.pdf
- Urrútia, G., & Bonfill, X. (2010). Declaración PRISMA: una propuesta para mejorar la publicación de revisiones sistemáticas y metaanálisis. *Medicina clínica*, 135(11), 507-511. <https://dx.doi.org/10.1016/j.medcli.2010.01.015>
- Vacha-Haase, T., Kogan, L., & Thompson, B. (2000). Sample compositions and variabilities in published studies versus those in test manuals: Validity of score reliability inductions. *Educational and Psychological Measurement*, 60, 509-522. <https://doi.org/10.1177/00131640021970682>
- Vargas, J. (13 de agosto de 2020). *La importancia de implementar un buen programa de bienestar laboral*. <https://www.varmedmanagement.com/es/noticias/la-importancia-de-implementar-un-buen-programa-de-bienestar-laboral/>

- Vásquez, J., Maruy, A., & Verne, E. (2014). Frecuencia del síndrome de burnout y niveles de sus dimensiones en el personal de salud del servicio de emergencia de pediatría del Hospital Nacional Cayetano Heredia en el año 2014. *Revista de Neuro-Psiquiatría*, 77(3), 168-174.
<http://www.scielo.org.pe/pdf/rnp/v77n3/a05v77n3.pdf>
- Wigert, B., & Agrawal, S. (Julio de 2018). *Employee Burnout, Part 1: The 5 Main Causes*. Gallup. <https://www.gallup.com/workplace/237059/employee-burnout-part-main-causes.aspx>
- Yépez, A. (2019). Síndrome de burnout: el mal de los trabajadores que tratan con clientes y usuarios. Visiones desde el punto de vista ergonómico. *Ergonomía, Investigación y Desarrollo*, 1(3), 55-74.
http://revistasacademicas.udec.cl/index.php/Ergonomia_Investigacion/article/view/1348/1977