

ESTUDIO DE LA RELACIÓN ENTRE EL SÍNDROME DE QUEMADO POR EL TRABAJO (*BURNOUT*) Y LA ANTIGÜEDAD LABORAL, EN EL PERSONAL POLICIACO OPERADOR DE ATENCIÓN TELEFÓNICA CIUDADANA DE UN ESTADO DEL SURESTE DE MÉXICO, PERIODO 2014-2015

(Relationship between burnout syndrome and work seniority in *Call Center Police* from a state of southeast, Mexico (2014-2015)

Jesús Escudero Macluf*; Luis A. Delfín Beltrán** y Raúl Arano Chavez***

Fecha de recepción: 10/10/2015

Fecha de aceptación: 15/11/2015

RESUMEN

Este documento evalúa la relación del Síndrome de Quemado por el Trabajo (SQT) o *Burnout* que es un tipo de estrés crónico que afecta a los individuos que mantienen una relación constante y prolongada con los usuarios de los servicios que proporcionan, el cual afecta principalmente en la calidad y la efectividad del servicio prestado (Schwartzmann, 2003) y la antigüedad laboral, ya que las causas que originan este fenómeno aun se investigan, por lo que en esta investigación se plantea la siguiente pregunta: ¿Cuál es el factor de relación, entre el grado de SQT y los años de antigüedad laboral del personal policiaco que se dedica a la atención de denuncia telefónica ciudadana, en un estado del sureste de México? En respuesta, se plantea la hipótesis que postula que la antigüedad laboral tiene un factor de relación intensa moderada o mayor ($\rho > 0.33$) con el nivel de presencia del SQT de esta población. Por lo que este estudio se centró en comprobar el supuesto anterior, aportando evidencia empírica útil para el conocimiento y control de este fenómeno, que incide en el campo de la administración de los recursos humanos en las organizaciones. Los resultados obtenidos reportan una prevalencia general en la población de: 75% bajo, 18% medio y 7% alto, y ρ de 0.053, con un p -valor de 0.688 en la comprobación de la hipótesis, por lo tanto se rechaza la hipótesis de trabajo.

PALABRAS CLAVES: *Burnout*, síndrome de quemado por el trabajo, estrés laboral.

ABSTRACT

This paper assesses the relationship between the Burnout Syndrome (SQT in spanish language) is a chronic stress type that affects humans who maintain a constant and prolonged relationship with the users of their services, affects mainly in the quality life and the effectiveness of the given service (Schwartzmann, 2003) and seniority. The causes of the syndrome are not clear and still under investigation, so this research posed the following question: Is there a relationship between the degree of Burnout and seniority years of police staff dedicated to citizen dial service? In response, the hypothesis is proposed that there is moderate or high ($\rho > 0.33$) relationship with job seniority at level of presence of the SQT in this population. So this study verify the above hypothesis and providing useful empirical evidence for the knowledge and control of this phenomenon that affects mainly in human resources management into the organizations. Results indicate an overall prevalence in population is: 75% low, 18% medium and 7% higher, and ρ of 0.053 with a p -value of 0.688 in testing hypothesis, so the working hypothesis is rejected.

KEYWORDS: *Burnout, burnt by work syndrome, work stress.*

JEL CLASSIFICATION: M4

*Investigador del Instituto de Investigaciones y Estudios Superiores de las Ciencias Administrativas. Av. Dr. Castelazo s/n, Col. Industrial Ánimas, CP. 91100, Xalapa, Veracruz, México. jescudero@uv.mx

**Investigador del Instituto de Investigaciones y Estudios Superiores de las Ciencias Administrativas. Av. Dr. Castelazo s/n, Col. Industrial Ánimas, CP. 91100, Xalapa, Veracruz, México Idelfin@uv.mx

***Investigador del Instituto de Investigaciones y Estudios Superiores de las Ciencias Administrativas. Av. Dr. Castelazo s/n, Col. Industrial Ánimas, CP. 91100, Xalapa, Veracruz, México Dr. Raúl Arano Chavez1 rarano@uv.mx

I. INTRODUCCIÓN

Hoy en día, México sufre una de las crisis más graves de inseguridad social en su historia, diariamente los medios informativos de todo tipo dan cuenta de asesinatos, secuestros, fraudes, tráfico de drogas, corrupción, agresión física intra y extra familiar, etc. El Instituto Nacional de Geografía e Informática (INEGI) reveló en la Encuesta Nacional de Seguridad Pública Urbana (2015), que aproximadamente el 68% de la población entrevistada opina que vivir en una ciudad es inseguro, también manifestó que ha oído o ha observado en los alrededores de su casa hechos delictivos, como vandalismo (59%), consumo de alcohol en la vía pública (70%) y robos o asaltos (67%).

Además, esta misma fuente reporta que la percepción ciudadana del desempeño de la policía es:

"La población de 18 años y más el 56.3% de las personas que identificaron a la policía federal percibieron su desempeño como "muy o algo efectivo"; mientras que para la policía Estatal el 41.2% de la población de 18 años y más que reside en las ciudades objeto de estudio y que identificó a dicha autoridad manifestó que percibió su desempeño como "muy o algo efectivo"; mientras que 33% manifestó que percibió el mismo desempeño de la policía preventiva Municipal. Se puede observar que es mayor la proporción de población que considera que el desempeño de la Gendarmería Nacional y de la Policía Federal para prevenir y combatir la delincuencia es "muy o algo efectivo"; en cambio, para las policías Preventiva Municipal y Estatal resulta ser mayor la proporción de población que percibe su desempeño como "poco o nada efectivo" (Instituto Nacional de Estadística y Geografía, 2015, pág. 13).

De lo anterior, se presume que la seguridad social es una de las responsabilidades que el Estado debe atender eficientemente; El Gobierno de uno de los estados del sureste de México en su ciudad capital, ha establecido un organismo policiaco estatal, cuya función es la atención telefónica personalizada de las solicitudes de servicio de seguridad pública que los ciudadanos reporten, por lo que es preciso contar con un recurso humano bien capacitado y sano¹⁰, razón por la cual su cuidado y preservación representan factores significativos dentro de su administración y gestión.

En los últimos treinta años, el sentido común de los directivos los ha llevado a observar que, después de transcurrir un periodo de tiempo dentro de la organización, aproximadamente de uno a tres años (Boada, De Diego, & Agulló, 2004) algunos empleados presentan ciertas actitudes de poco compromiso ante la función laboral para la que fueron contratados, incidiendo directamente en la calidad y eficiencia del servicio que prestan;

Los científicos administrativos que se han dedicado a estudiar este fenómeno que afecta la salud física y mental del trabajador, lo consideran una especie de estrés laboral crónico denominado *Burnout* (estar quemado o desgastado). El término estrés surge con los estudios del endocrinólogo Dr. Hans Selye en la Universidad de Montreal, quien lo definió como "*Condición interna del organismo, que se traduce en una respuesta a agentes evocadores*", los agentes evocadores fueron llamados estresores y pueden tomar varias formas en el trabajo.

La palabra *Burnout* (Síndrome de Quemado por el Trabajo o SQT en este estudio) fue usada por primera vez en 1974 por el psicólogo Herbert Freudenberger, para referirse al estado físico y mental que presentaban algunos colaboradores voluntarios que trabajaban en una clínica de atención gratuita para toxicómanos¹¹ en New York, los cuales se esforzaban en hacer sus labores para lograr sus ideales altruistas haciendo caso omiso del sacrificio que implicaba para su salud, recibiendo a cambio, poco o nada por su esfuerzo. El psiquiatra, observó, que en el transcurso más o menos de uno a tres años de trabajo, estos voluntarios experimentaban una disminución gradual de motivación, y un aumento de ansiedad, depresión; energía, falta interés por el trabajo, agotamiento mental y físico; conductas cínicas e irritantes con los pacientes y una tendencia a desatenderlos (Boada, De Diego, & Agulló, 2004). En 1976, la Psicóloga Cristina Maslach desarrollaba estudios sobre las respuestas emocionales de los profesionales que proporcionaban ayuda a personas, y eligió el término *Burnout* para señalar el proceso de pérdida de responsabilidad e interés y el incremento gradual de cinismo en el trabajo (Maslach & Jackson, 1986). Así mismo, indica que este síndrome se integra por tres dimensiones: a) cansancio emocional, b) despersonalización y c) realización personal; que impacta la salud de las personas ocasionando desordenes físicos, conductuales y problemas de relación interpersonal, influyendo negativamente en el desempeño laboral (Avalos & García., 2006). Sin embargo, en algunos estudios como los de Buzetti (2005), Escudero y Delfín (2010), (2012), (2013), y Rincón, Escudero y Delfín (2014) consideran que, para conseguir una medición más válida y real, solamente se deben considerar las dimensiones de cansancio emocional y la despersonalización, ya que la realización personal, es un aspecto que parece pertenece más a otros constructos como motivación o *engagement*.

¹⁰ Según la OMS: "La salud es un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades"

¹¹ Sujetos con hábito patológico de intoxicarse con sustancias que procuran sensaciones agradables o que suprimen el dolor.

Leiter (1991) señala que el tipo de trabajo que desempeñaban estos voluntarios se caracterizaba por no tener un horario fijo y turnos diarios muy largos, bajo sueldo y un ambiente social demasiado exigente, delicado y tenso. Freudenberger especificó cómo estas personas se transforman siendo más agresivos, poco comprensivos y sensibles con los pacientes, con un trato cínico y distanciado, además, con tendencia a culpar al paciente de sus padecimientos; esto llevó a inferir que se trataba de un síndrome de tipo psicosocial y que es más propenso en individuos que, por las características intrínsecas de su labor, tienen un contacto o relación constante, directa y prolongada con personas con problemas de pesadumbre y/o angustia, como es el caso de los policías sujetos de este estudio. Además, se supone que SQT es una respuesta a la constante y repetitiva sobrecarga emocional y/o física, bajo un clima organizacional limitado de algún recurso.

Actualmente, a causa de la complejidad social y laboral mencionada en los primeros párrafos de este documento, se ha observado un incremento en la presencia del SQT en la mayoría de las organizaciones públicas y privadas (Maslach & Jackson, 1986), el cual ha afectado principalmente en la calidad y la efectividad del servicio prestado (Schwartzmann, 2003). Existen varios estudios en diversas partes del mundo sobre este síndrome en policías, como Caplan (2003) en Estados Unidos, Euwema (2004) en Holanda; Storm y Rothmann (2003) en Sudáfrica; Keerkaner, Kuiper y Martin (2004) en Finlandia, etc., pero hasta hoy, no se detectó alguna sobre policías cuya función es la atención telefónica para denuncias ciudadanas (por ejemplo los operadores del 911 en EEUU), además, el SQT representa un peligro latente para quienes lo padecen, que consiste en el desarrollo de comportamientos graves como el consumo y abuso de drogas (alcohol, cigarros, medicamentos, etc.), el absentismo, o incluso ideas suicidas (Maslach & Jackson, 1981a), este comportamiento representa una amenaza significativa tanto para quien lo experimenta como para la institución u organización en donde se labora (Boada, De Diego, & Agulló, 2004).

Distintas investigaciones han verificado si la variable socio-laboral conocida como antigüedad laboral, representa una fuente estresora y pudiera considerarse como una de las potenciales causas que provocan la presencia del SQT, por ejemplo Gil-Monte y Peiró (1997), McDeemott (1984), en el texto denominado: "*Burnout: An Existential Perspective*", citados por W.B. Schaufeli, han desarrollado investigaciones en las que han encontrado relación entre estos constructos; en este sentido, Bernaldo y Labrador (2008), sustentan que los empleados que cuentan con más años de servicio profesional, son los más susceptibles a padecer el síndrome, aunado a lo

anterior, Rincón, Escudero y Delfín (2014), en su artículo publicado en la revista Ciencia Administrativa, concluyen que la antigüedad laboral tiene una relación muy débil con el SQT en el ámbito académico de las artes. Asimismo, Delfín y Escudero (2006, 2008 y 2010), encontraron que en los Institutos Tecnológicos Regionales del Estado de Veracruz, México existe una relación débil positiva entre estas variables.

1.1 Problema de investigación

¿Cuál es el factor de relación, entre el grado de SQT y los años de antigüedad laboral del personal policiaco que se dedica a la atención de denuncia telefónica ciudadana, en un estado del sureste de México?

1.2 Hipótesis de trabajo

Derivado de este cuestionamiento se estableció la siguiente hipótesis de trabajo: La antigüedad laboral tiene un factor de relación intensa moderada o mayor ($> .33$), con el nivel de presencia del Síndrome de Quemado por el Trabajo (SQT) del personal operador de atención de denuncia telefónica ciudadana, de un estado del sureste de México, periodo 2014 - 2015.

1.3 Justificación

Aportar evidencia empírica confirmatoria al cuerpo teórico que aborda este síndrome desde la perspectiva administrativa, sobre la intensidad de la relación que ejerce la variable de la antigüedad laboral en el ámbito de las instituciones públicas, con la intención de que represente una información útil para la toma de decisiones en el ámbito de la administración del recurso humano de las organizaciones, además, servir de referente empírico a otros investigadores interesados en este fenómeno.

1.4 Método y materiales

La investigación tuvo un enfoque cuantitativo, de tipo no experimental, de carácter transeccional, alcance correlacional, y cuyo método fue el hipotético-deductivo.

1.5 Población

La población estuvo integrada por sesenta policías operadores de atención telefónica ciudadana, de un estado del sureste de México, en el periodo 2014-2015.

1.6 Muestra

No hubo plan de muestreo, ya que se desarrolló un censo.

1.7 Técnica e Instrumento de recolección de datos

El levantamiento de datos se hizo bajo la técnica de la encuesta y se utilizó el cuestionario estandarizado denominado *Maslach Burnout*

Inventory Service Survey (MBI-SS) de Maslach y Jackson (1981b) como instrumento para medir el grado de presencia del SQT, por poseer un índice de consistencia interna aceptable (0.81 en este estudio), lo que lo convierte en un instrumento fiable que hace mediciones estables (Ferrando & Pérez, 1996); está constituido por veintidós ítems tipo Likert con seis opciones de respuesta. Además, se adicionaron dos secciones previas que recolectan los datos sociodemográficos y de percepción laboral/personal de los informantes.

Procedimiento de recolección de datos

Las tareas que desarrolladas para recolectar los datos de los informantes fueron:

- Autorización del acceso a los informantes
- Construcción digital del MBI-SS en Google® Drive
- Desarrollo de pruebas de funcionamiento
- Aplicación del cuestionario
- Exportación de los datos a SPSS y a Ms-Excel®

NOTA: el auto suministro del instrumento requirió cuatro días hábiles, debido al programa de

rotación de horarios que tiene la dependencia sujeto de estudio.

Proceso y análisis de los datos

En el proceso y análisis de los datos obtenidos, se siguió el siguiente orden:

- Depuración de los datos
- Cálculo del puntaje de cada dimensión
- Cálculo del puntaje (grado) de presencia de SQT (se adoptó el criterio usado por Buzetti (2005) y Escudero y Delfín (2010), (2012), (2013), (2014), en el cual solo se consideró sumar los puntajes de las dimensiones de cansancio emocional y despersonalización)
- Determinación de los niveles dimensionales y SQT (se contrastaron los puntajes de acuerdo a los valores de la Tabla 1), que se expone a continuación:
- Elaboración de tablas de frecuencia
- Elaboración de tablas de contingencia
- Construcción de gráficas
- Contrastación de la hipótesis (Factor de correlación de Spearman)

Tabla 1

Puntajes por nivel y dimensión del SQT.

Dimensión Nivel	Cansancio emocional (CE)	Despersonalización (DP)	SQT Total
Bajo	0-18	0-5	0-23
Medio	19-26	6-9	24-35
Alto	>= 27	>= 10	>= 36

Fuente: elaboración propia.

II. RESULTADOS

Descriptivos

Los resultados generados con la utilización de los programas computacionales Ms-Excel y SPSS, fueron los siguientes:

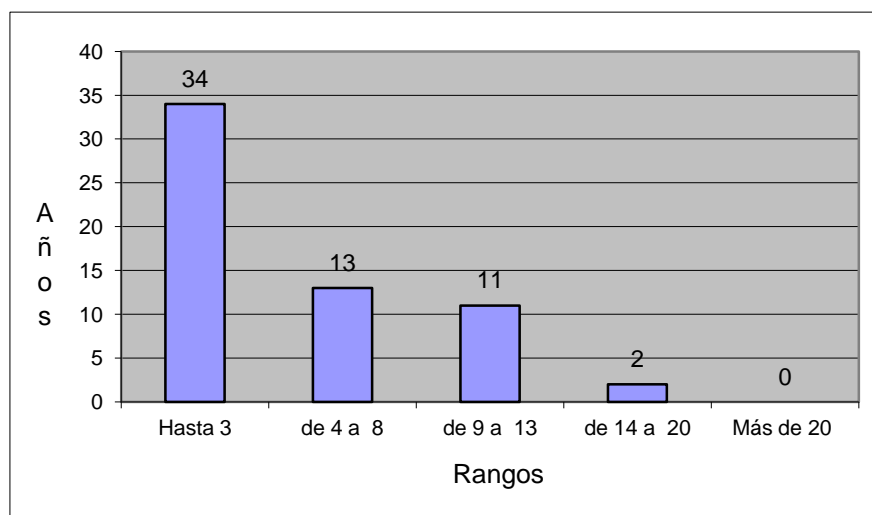
En cuanto a la participación por género, el que prevaleció ligeramente fue el masculino, con una participación de 58.3%. El promedio de edad fue de 33.8 años y con una desviación estándar de 8.8, el valor mínimo fue 20 y el máximo de 50 años, y el 88.3% de los encuestados tienen menos de 46 años de edad, lo que supone un recurso humano joven-maduro con buena vitalidad. Prevalecen los individuos sin pareja sentimental (68.3%), de los cuales, en su mayoría, el estado civil es soltero (38.3%). Con relación al tema de la dependencia económica de los informantes, el

81.7% tienen de uno a tres dependientes, siendo los más frecuentes los que tienen uno (30%); la escolaridad de la población indica que solamente el 6.7% cuenta con estudios de posgrado, siendo el grupo de los técnicos universitarios los que tienen más frecuencia (51.7%).

Sobre la percepción de las relaciones laborales, el 91.7% de los encuestados opinan que son buenas o muy buenas; las relaciones familiares fueron consideradas por el 98.4% como excelentes o buenas, y en lo concerniente a las relaciones (sentimentales) de pareja, solamente el 8.3% opinan que son regulares, y el resto que son buenas o excelentes.

Con lo que respecta a la antigüedad laboral, se reportó un promedio de 4.5 años, con una desviación estándar de 4, un valor mínimo de 1, y un valor máximo de 14 años, el valor de la mediana fue de 2 y su moda de 1.

Gráfica 1
Histograma de la antigüedad laboral.



Fuente: elaboración propia.

En la gráfica anterior, se puede apreciar que el personal que tiene igual o menos de tres años de antigüedad es el que prevalece ligeramente (56.7%), lo que indica una distribución asimétrica.

Tabla 2

Rangos de edad vs niveles de presencia dimensional y total.

Rangos de años	Nivel CE			Nivel DP			Nivel SQT Buzetti			Total
	Bajo	Medio	Alto	Bajo	Medio	Alto	Bajo	Medio	Alto	
Hasta 3	28	3	3	22	5	7	27	5	2	34
%	82.4%	8.8%	8.8%	64.7%	14.7%	20.6%	79.4%	14.7%	5.9%	100.0%
de 4 a 8	9	1	3	9	1	3	9	2	2	13
%	69.2%	7.7%	23.1%	69.2%	7.7%	23.1%	69.2%	15.4%	15.4%	100.0%
de 9 a 13	8	3	0	6	3	2	7	4	0	11
%	72.7%	27.3%	.0%	54.5%	27.3%	18.2%	63.6%	36.4%	.0%	100.0%
de 14 a 20	2	0	0	2	0	0	2	0	0	2
%	100.0%	.0%	.0%	100.0%	.0%	.0%	100.0%	.0%	.0%	100.0%
Totales	47	7	6	39	9	12	45	11	4	60
	78.3%	11.7%	10.0%	65.0%	15.0%	20.0%	75.0%	18.3%	6.7%	100.0%

Fuente: elaboración propia

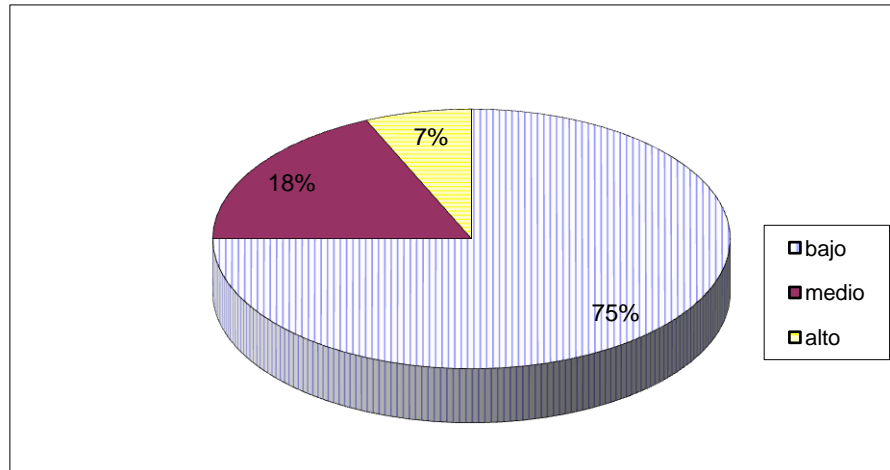
En la Tabla 1, se pueden apreciar que los sujetos que tienen más frecuencia de padecimiento (niveles medio y alto) dimensionalmente y de manera total el SQT, son los que tienen hasta 3 años de antigüedad (6, 12 y 7 respectivamente) dado que es el estrato que ~~mas~~ mas individuos aportó, sin embargo, proporcionalmente los que se encuentran en el rango de 4 a 8 años son los que reportan mayor nivel de presencia (30.8%) en la dimensión de cansancio emocional, y los pertenecientes al intervalo de 9 a 13 en la de dimensión de despersonalización (45.5%).

Nivel de prevalencia del SQT en la población total

Las siguiente gráfica, da cuenta del nivel de prevalencia reportado en la población total estudiada, el cual es *bajo*, aunque el 25% restante supone niveles medios y altos de padecimiento, lo cual es digno de tomarse en cuenta por parte de la administración de recursos humanos, puesto que desde otra óptica, las cifras señalan que de cada cuatro trabajadores, uno lo padece en un nivel *medio o alto*.

Gráfica 1

Distribución de los niveles de padecimiento del SQT total.



Fuente: elaboración propia

II.1 Prueba de hipótesis

Hipótesis nula: la antigüedad laboral *no* tiene un factor de relación intensa moderada o mayor (> .33) con el nivel de presencia del Síndrome de Quemado por el Trabajo (SQT), del personal operador de atención telefónica ciudadana, de un estado del sureste de México, periodo 2014 - 2015.

Hipótesis de investigación: la antigüedad laboral tiene un factor de relación intensa moderada o

mayor (> .33) con el nivel de presencia del Síndrome de Quemado por el Trabajo (SQT), del personal operador de atención telefónica ciudadana de un estado del sureste de México, periodo 2014 - 2015.

Nivel de significancia establecido (*alfa*) $\alpha = 5\% = 0.05$.

Estadístico de prueba : Correlación de Spearman.

Cuadro No. 1

Resultado del cálculo de correlación.

			Antigüedad Laboral	Grado SQT
Spearman's rho	Antigüedad Laboral	Coefficiente de correlación	1.000	.053
		Sig. (2-tailed)	.	.688
		N	60	60
Nivel SQT Buzetti		Coefficiente de correlación	.053	1.000
		Sig. (2-tailed)	.688	.
		N	60	60

Fuente: elaboración propia

El factor de correlación de *rho* de Spearman reporta 0.053, y el valor de significancia de $p = .688$, estos datos indican una intensidad de correlación positiva débil menor de 0.33, por lo

que se acepta la hipótesis nula de este estudio y se rechaza la hipótesis de trabajo.

III. DISCUSIÓN

Los resultados obtenidos apoyan las observaciones de Freudenberg, que señala que el síndrome aparece en los tres primeros años de vida laboral, lo que llevaría a pensar que esto se debe posiblemente a que la novedad de la función que desempeña ha ido desapareciendo para dar paso a la rutina de "roll", donde para el sujeto ya no le es atractiva su labor, sea porque no llenó sus expectativas, o tal vez porque ya no le representa un reto. Así mismo, estos resultados apoyan la posibilidad de deducir que la primera etapa que aparece en el sujeto es la de cansancio emocional, seguida de la despersonalización. Por otro lado, estos mismos resultados de correlación se contraponen de los hallazgos reportados por Gil-Monte y Peiró (1997), McDeemott (1984): "*Burnout: An Existential Perspective*", citados por W.B. Schaufeli, en donde reportan que existe relación entre antigüedad laboral y el *Burnout*, esto debido posiblemente a la diferencia entre los estilos de gestión anglosajona y la latinoamericana, lo que seguramente impactan en la actitud del empleado.

Aunado a lo anterior, las evidencias obtenidas apoyan parcialmente las conclusiones de Bernaldo y Labrador (2008), que sustentan que los empleados que cuentan con más años de servicio profesional, son los más susceptibles a padecer el síndrome.

IV. CONCLUSIONES

La evidencia obtenida por el estadístico de prueba, reporta que; la antigüedad laboral no tiene

una relación moderada o mayor ($\rho \Rightarrow > 0.33$), con el nivel de presencia del Síndrome de Quemado por el Trabajo del personal operador de atención ciudadana de un estado del sureste de México. 2014-2015.

El nivel general de presencia del Síndrome de Quemado por el Trabajo es de nivel "Bajo" en el 75% de la población estudiada, lo que indica que de cada cuatro sujetos, uno lo padece de manera media o alta.

Los niveles de presencia del Síndrome reportados por el colectivo estudiado, señalan que los sujetos con un rango de antigüedad entre 9 y 13 años de servicio, son los que reportan los niveles más altos.

La primera dimensión que padece el sujeto es el cansancio emocional, seguida de la despersonalización según los resultados de la Tabla 1.

La dimensión de despersonalización es la que más presencia aporta al padecimiento del SQT, ya que el 35% del total de los participantes en el estudio, presentan un nivel medio o alto. Con esta evidencia, se podría considerar que los sujetos en el transcurso de su vida laboral, se habitúan a tratar con los sentimientos de preocupación o dolor de los usuarios que atienden con mayor despreocupación, tal como lo que sucede con los médicos y/o enfermeras; lo cual repercute en la percepción del usuario como una mala calidad en la atención recibida.

Se deben aplicar medidas de corrección y prevención para disminuir los niveles medios y altos de presencia del Síndrome.

V. REFERENCIAS

- Aranda, B., & M., P. (2010). Edad, síndrome de agotamiento profesional (*Burnout*), apoyo social y autoestima en agentes de tránsito, México. *Revista Colombiana de psiquiatría* , 510-522.
- Avalos, N., & García., G. (2006). *Burnout* (Desgaste Laboral en Personal Administrativo de la Universidad del Valle de México. Recuperado el 11 de agosto de 2012, de Universidad del Valle de México: http://www.tlalpan.uvmnet.edu/oiid/download/Burnout_04_CSO_Psic_PICS_E.pdf
- Barraza-Macias, A., Carrasco-Soto, R., & Arreola-Corral, M. G. (2007). Síndrome de *Burnout*: un estudio comparativo entre profesores y médicos de la ciudad de Durango. *INED* , 63-73.
- Bernaldo, Q., & Labrador, F. (2008). Relaciones entre estrés laboral, *Burnout* y síntomas psicopatológicos en los servicios de urgencia extrahospitalaria del área 9 de Madrid. *Anuario de Psicología Clínica y de la Salud* , 53-61.
- Boada, J., De Diego, R., & Agulló, E. (2004). El *Burnout* y las manifestaciones psicopatológicas como consecuentes del clima organizacional y de la motivación laboral. *Psicothema* , 125 - 131.
- Buzzetti, M. (2005). Validación del Maslach *Burnout* Inventory (MBI) en dirigentes del colegio de profesores a.G. de Chile. tesis para optar por el grado de psicólogo . Chile.
- Caplan, J. (2003). Police cynicism: Police survival tool?. (R. U. Justice., Ed.) *The Police Journal* , 304-313.

Delfin, L., & Escudero, J. (2007). El Síndrome de Quemado por el Trabajo (SQT) en docentes de las licenciaturas de Agronomía y Administración de Empresas: caso Inst. Tec. de Úrsulo Galván. Memoria congreso ACACIA .

Escudero, J., & Delfin, L. (2010). Diagnóstico del grado de Síndrome de Quemado por el Trabajo (*Burnout*) en el personal docente del instituto Tecnológico Superior de Xalapa-Enríquez, Veracruz, México. *Ciencia Administrativa* , 76-85.

Escudero, J., & Delfin, L. (2012). Estudio del grado de presencia del síndrome de quemado por el trabajo (*Burnout*) y su relación con los factores de riesgo en los docentes. Caso: Escuela de Bachilleres "Ricardo Flores Magón" de la ciudad de Xalapa. *Ciencia administrativa* , 37-44.

Escudero, J., Ortíz, J., & Delfin, L. (2013). La antigüedad en el trabajo y su relación con el Síndrome de Quemado por el Trabajo (*Burnout*) en los profesores del area académica de Artes de la Universidad Veracruzana, en Xalapa-Enríquez., Ver., Mex. periodo de estudio 2012-2013. *Ciencia Administrativa* , 1-18.

Euwema, M., Kop, N., & Bakker, A. (2004). The behaviour of police officers in conflict situations: how *Burnout* and reduced dominance contribute to better outcomes. *Work & Stress* , 23-38.

Ferrando, J., & Pérez, J. (1996). Un instrumento para medir quemazón profesional en los docentes: adaptación catalana del Maslach. *Burnout Inventory* (MBI). *Psiquiatría Daf Med Barna* , 8-11.

Freudenberger, H. (1974). *Staff Burnout*. *Journal of Social Issues* , 159-165.

Gil Monte, P. (2003). El síndrome de quemarse por el trabajo. *Revista Electronica InterÇao Psy* , 19-33.

Gil Monte, P., & Peiró, J. (1997). Perspectivas teóricas y modelos interpretativos para el estudio del síndrome de quemarse por el trabajo. *Anales de Psicología* , 261-268.

Gil-Monte, P. (2002). Influencia del género sobre el proceso de desarrollo del síndrome de quemarse por el trabajo (*Burnout*) en profesionales de enfermería. *Psicología em Estudo* , 3-10.

Gil-Monte, P. (2002). Influencias del género sobre el proceso de desarrollo del Síndrome de Quemarse por el Trabajo (*Burnout*) en profesionales de enfermería. *Artigos* , 1-10.

Gil-Monte, R., Peiró, J., & Valcárcel, P. (1998). A model of *Burnout* process development: An alternative from appraisal models of stress. *Comportamento Organizacional e Gestão* , 211-220.

Instituto Nacional de Estadística y Geografía. (7 de abril de 2015). Instituto Nacional de Estadística y Geografía. Recuperado el 28 de abril de 2015, de BOLETÍN DE PRENSA NÚM. 139/15: http://www.inegi.org.mx/saladeprensa/boletines/2015/ensu/ensu2015_04.pdf

Ivancevich, J., & Matteson, M. (1992). *Estrés y Trabajo, Una perspectiva gerencial*. México: Trillas.

Keerkaner, P., Kuiper, N., & Martin, R. (2004). Sense of humor, physical health, and wellbeing at work: A three-year longitudinal study of Finnish police officers. *Humor: International Journal of Humor Research* , 21-35.

Leiter, M. (1991). Coping patterns as predictors of *Burnout*. The function of control and escapist coping patterns. *Journal of Organizational Be* , 297-308.

López-Pozos, C. (2014). síndrome de *Burnout* estudiantil género. *RA Ximhai* , 185-202.

Maslach, C., & Jackson, S. (1986). *Maslach Burnout inventory*. Consulting Psychologists Press .

Maslach, C., & Jackson, S. (1981b). *Maslach Burnout Inventoy*. Consultin Psychilgist Press .

Maslach, C., & Jackson, S. (1981a). The mesurement of experience *Burnout* . *Journal of Organizational Behaibor* , 99-113.

McDeemott, D. (1984). Professional *Burnout* and its relation to job characteristics, satisfaction, and control. *J Human Stress* , 79-85.

Pérez, L. (2009). Notas teórico-metodológicas. Recuperado el 15 de marzo de 2015, de Relación entre ambiente psicosocial del trabajo, valores hacia el trabajo y enfermedad: <http://www.academica.com/000-062/1536>

Rincón, A., Escudero, J., & Delfin, L. (2014). El Síndrome de Quemado y su relación con la antigüedad laboral. Caso personal académico de la Facultad de Música de la Universidad Veracruzana. Memoria Congreso Internacional de Ad ministración Pública y Privada , 126-140.

Rodríguez-García, C., Oviedo-Zuñiga, A. M., & Vargas-Santillan, M. d. (2009). Prevalencia del Síndrome de *Burnout* en el personal de Enfermería de dos Hospitales del Estado de México. *Fundamentos en Humanidades* , 179-193.

Schwartzmann, L. (2003). Estrés laboral, síndrome de desgaste (quemado) depresión, ¿Estamos hablando de lo mismo? *Red Lilacs* .

Storm, K., & Rothmann, S. (2003). A psychometric analysis of the Maslach *Burnout* Inventory-General Survey in the South Africa Police Service. *South African Journal of Psychology* , 219, 226.