



Especialización en Psicología Laboral

PREVALENCIA DE SINTOMAS DE BURNOUT EN LOS AGENTES CIVILES DE TRÁNSITO DE UNA JEFATURA ZONAL DE LA AGENCIA METROPOLITANA DE TRÁNSITO

CANDIDATO A ESPECIALISTA EN PSICOSOCIOLOGÍA LABORAL

Nombre Jonathan Mauricio Vargas Andrade

Correo john0081@hotmail.com

DIRECTORA/A

Nombre: CLAUDIA FABIANA
VARELA VIELMA

Correo:
claudia.varela@uisek.edu.ec

RESUMEN

El síndrome de Burnout se considera como una de las enfermedades laborales que deriva en un deterioro progresivo de la salud tanto mental como física de las personas que la padecen, considerándose así, como un tipo de estrés desarrollado en el ámbito laboral y que afecta directamente el desempeño de los trabajadores. Es por ello que el desarrollo del presente artículo se centra en establecer la prevalencia de los síntomas de este síndrome en Agentes Civiles de Transito de una Jefatura Zonal de la Agencia Metropolitana de Transito.

Método: La investigación es de tipo cuantitativa y de alcance descriptivo, que aplica el cuestionario de Maslach Burnout Inventory en 139 agentes civiles de tránsito.

Resultados: Los resultados demostraron que 26 sujetos (18.71%) presentaron altos niveles de cansancio emocional, 18 sujetos (12.95%) presentaron niveles medios y 95 sujetos (68.35%) se ubicaron dentro del nivel bajo. Con respecto a los síntomas de despersonalización, 46 sujetos (33.09%) presentaron grado alto, 46 sujetos (33.09%) presentaron un grado moderado y 47 sujetos (33.81%) se ubicaron dentro del nivel bajo de dicha dimensión.

Conclusión: Se estableció en este sentido que los agentes civiles de tránsito tienen una baja prevalencia de síndrome de Burnout.

Palabras clave: Entorno laboral, Síndrome de Burnout, cansancio emocional, despersonalización, Test Maslach Burnout Inventory

ABSTRACT

Burnout syndrome is considered as one of the occupational diseases that results in a progressive deterioration of both mental and physical health of the people who suffer from it, thus being considered as a type of stress developed in the workplace and that directly affects the worker performance. That is why the development of this article focuses on establishing the prevalence of the symptoms of this syndrome in Civil Traffic Officers of a Zonal Headquarters of the Metropolitan Transit Agency.

Method: The research is quantitative and descriptive in scope, which applies the Maslach Burnout Inventory questionnaire in 139 civil traffic officers.

Results: The results showed that 26 subjects (18.71%) presented high levels of emotional fatigue, 18 subjects (12.95%) presented medium levels and 95 subjects (68.35%) were located within the low level. Regarding depersonalization symptoms, 46 subjects (33.09%) presented high grade, 46 subjects (33.09%) presented moderate grade and 47 subjects (33.81%) were located within the low level of said dimension.

Conclusion: It was established in this sense that civil traffic agents have a low prevalence of Burnout syndrome.

Keywords: Work environment, Burnout syndrome, emotional fatigue, depersonalization, Test Maslach Burnout Inventory

Introducción

El 22 de abril de 2013, se expide la resolución administrativa A – 0006 de creación de la Agencia Metropolitana de Control de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial del Distrito Metropolitano de Quito, institución que cuenta dentro de su personal con un equipo de trabajo específico denominado agentes civiles de tránsito, quienes dentro de la naturaleza de sus funciones tienen el controlar, dirigir y verificar el tránsito y control terrestre en la ciudad. Los agentes civiles de tránsito en su día a día tratan de manera permanente con la ciudadanía, contaminación ambiental, ruido producido por los automotores, cambios climáticos, y diferentes turnos de trabajo, a esto se suman los comportamientos expresados por los conductores, transeúntes y vendedores ambulantes, que en algunos casos pueden ser agresivos y/o violentos, evidenciando varios escenarios que exponen probablemente al agente civil de tránsito a generar un agotamiento profesional, por lo cual es necesario conocer si este personal padece síntomas de burnout como consecuencia de las actividades que desempeñan (Agencia Metropolitana de Tránsito, 2020).

En las últimas décadas y de cara con el entorno laboral, se ha podido observar una gran metamorfosis, esto en virtud de que los procesos dentro de las instituciones han atravesado por mejoras importantes, optimizando los recursos de tiempo, financieros y de la fuerza de trabajo; sin embargo, acompañado a estas mejoras, también existe un creciente de impacto negativo generado en los trabajadores, como consecuencia de los riesgos psicosociales, razón por la cual es necesario ejecutar un análisis específico, para determinar síntomas que aquejan a los trabajadores producto de las actividades que desarrollan .

Uno de los efectos que se pueden identificar como consecuencia del trabajo, son los síntomas del burnout, los cuales inicialmente fueron evaluados en profesionales de la salud, trabajadores sociales o quienes realizan cuidado de las personas,

actualmente este concepto se está aplicando a diferentes actividades que se desarrollan en las empresas (López, 2017).

El síndrome de burnout tiene muchos avances realizados por diferentes investigadores, quienes han proporcionado teorías, modelos y sus diferentes etapas, además la prevención de este síndrome se puede centrar en acciones administrativas y organizacionales, que propendan en incrementar la calidad de vida dentro del entorno laboral y el personal como tal (Morales & Hidalgo, 2015).

Según la Organización Internacional del Trabajo (OIT): “Cada 15 segundos un trabajador muere a causa de accidentes o enfermedades relacionadas con el trabajo. Cada 15 segundos, 153 trabajadores tienen un accidente laboral” (OIT, 2014). Sin embargo cabe mencionar, que existen gran cantidad de síndromes organizacionales que también afectan al personal en su puesto de trabajo (Letelier, Navarrete , & Farfán, 2014); pese a esto, el punto álgido de investigación se enfoca en la prevalencia de síntomas de burnout en los agentes civiles de tránsito, generada por los comportamientos inadecuados de la ciudadanía que incumple con las diferentes ordenanzas municipales, así como con las normas de tránsito, y que encuentra como escape en la intimidación del personal que cumple con estas funciones, usando para ello diferentes medios.

Los síntomas de burnout en los trabajadores son un tema de suma importancia, esto en consideración a que, de acuerdo a varios estudios, se ha determinado la afectación e incidencia que tiene en el comportamiento de los individuos que empiezan a padecerlo, generando una afectación directa al desarrollo de sus actividades, comportamiento y estado de salud, siendo esto en la mayoría de casos evidenciable en el rendimiento, cansancio emocional, despersonalización y realización personal (Observatorio Vasco de Acoso Moral, 2016).

Motivo por el cual resulta esencial realizar una investigación, misma que permita determinar la prevalencia de los síntomas de burnout en los Agentes Civiles de Transito de una jefatura zonal del Distrito Metropolitano de Quito.

Con este antecedente, es necesario evaluar que, al estar los agentes civiles de tránsito expuestos a un incierto y constante cambio de comportamiento en el actuar por parte de los conductores, transeúntes y ciudadanía en general, surgen varias interrogantes: ¿Cuál es la prevalencia de síntomas del burnout que se presenta en los agentes civiles de tránsito de una jefatura zonal?

Esta investigación se propuso por objetivo identificar la existencia de síntomas de Burnout en los Agentes Civiles de Tránsito de una Jefatura Zonal, información que permite plantear acciones de control y mitigación del riesgo en el entorno laboral.

Método

Tipo de investigación

La investigación tiene un enfoque cuantitativo, los datos obtenidos serán analizados a través de medios estadísticos y finalmente se establecerán conclusiones respecto al estudio. Su alcance será descriptivo, esto debido a que se busca obtener información acerca de la variable o conceptos que intervienen en la investigación; además, es una investigación no experimental de corte transversal debido a que no se manipula deliberadamente la variable y la recolección de datos se realizará en un momento único (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010).

Población

En la realización de la investigación de este estudio, se consideró un censo de la población de agentes civiles de tránsito de una jefatura zonal, en total 139 personas.

Los criterios de inclusión fueron: que sea trabajador de la Agencia Metropolitana de Tránsito, que trabaje en actividades operativas de campo en una jefatura zonal y que acepte voluntariamente ser parte de la investigación. Los criterios de exclusión fueron: que se encuentre ausente debido a permiso, vacaciones u otras causas durante el levantamiento de la información, que no pertenezca a una jefatura zonal, que se encuentre en proceso de desvinculación de la AMT y finalmente que no acepte participar voluntariamente del estudio.

Selección de Instrumento de Investigación

Para el alcance de los objetivos establecidos dentro del presente estudio, se empleó el Test de Maslach Burnout Inventory, instrumento que se utiliza para medir el síndrome de burnout en los profesionales dentro del entorno laboral, llevando a cabo el análisis de tres dimensiones: cansancio emocional, despersonalización y realización personal. El instrumento como tal, está compuesto por un total de 22 ítems, los cuales buscan indagar en el personal dichos aspectos en base a su experiencia, sentimientos y actitud profesional tanto hacia su entorno como a sus actividades. La escala, en su versión española, tiene una confiabilidad, medida a través del alpha de Cronbach, de .90 en cansancio emocional; .79 en despersonalización y .71 en realización personal (Rodríguez, 2017).

El cuestionario maneja un tiempo de duración de 1 a 15 minutos aproximadamente para medir las dimensiones anteriormente mencionadas, en cuanto a las puntuaciones estas se clasifican en bajas, medias y altas, a través de las cuales se logra establecer el síndrome en el personal (Hederich & Caballero, 2016).

En cuanto al agotamiento emocional este se encuentra conformado por un total de 9 ítems, los cuales se encargarán de analizar las vivencias del personal desde el punto del cansancio y las exigencias de sus actividades, la puntuación máxima para esta dimensión es de 54 (Hederich & Caballero, 2016).

En torno a la despersonalización, se conforma por 5 ítems, los cuales se encargan de valorar y reconocer las actitudes del personal en torno a sus actividades de trabajo, la puntuación correspondientes máxima es de 30 (Hederich & Caballero, 2016).

La realización personal se encuentra conformada por 8 ítems, los cuales analizan los sentimiento de autoeficacia y realización personal dentro del ámbito laboral de las personas, a este le corresponde un puntaje de 48 como máximo (Hederich & Caballero, 2016).

La clasificación de cada una de las dimensiones se realiza de la siguiente manera:

Cansancio emocional: ítems 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20

Despersonalización: ítems 5, 10, 11, 15, 22

Realización personal: ítems 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21.

Las respuestas de la escala se valoran así, 0 = Nunca, 1 = Pocas veces al año o menos, 2 = Una vez al mes o menos, 3 = Unas pocas veces al mes o menos, 4 = Una vez a la semana, 5 = Pocas veces a la semana, 6 = Todos los días (Hederich & Caballero, 2016).

En cuanto al nivel de puntuación se establece que serán altas si se encuentran de 1 a 33, medias si el puntaje es de 34 y 66 y serán altas cuando el puntaje supere los 67 puntos.

Es importante resaltar que no existen puntuaciones de corte a nivel clínico, las cuales se centren en medir la existencia o no de burnout, por lo cual es importante que se midan las tres dimensiones para que de esta manera se logre determinar la presencia del síndrome en el personal.

Definición de la estructura del trabajo de campo

Se comunicó a los agentes civiles de tránsito que pertenecen a la jefatura zonal en estudio, en torno a la aplicación de instrumentos que permitan evaluar y recopilar información a fin de que se explique la participación libre y voluntaria, de forma que se pueda retirar del proceso cuando la persona lo considere.

La información requerida se recoge directamente de 139 agentes civiles de tránsito de la Agencia Metropolitana de Tránsito de una jefatura zonal, a través de una herramienta tecnológica de recopilación de datos llamada googleforms, formulario enviado por correo electrónico al grupo de agentes civiles de tránsito de una jefatura zonal para que lo diligencien con un tiempo pre-establecido de acuerdo con el cronograma de trabajo, en el mismo consta de consentimiento informado, una encuesta demográfica y finalmente el cuestionario de Maslach Burnout Inventory. Posteriormente las respuestas se llevaron a una hoja de Excel del paquete office, y la base de datos se analizó en el mismo programa de office.

Resultados

Se censó a un total de 139 Agentes Civiles de Tránsito de una jefatura zonal, obteniendo un nivel de respuesta del 100.00% (n=139). En cuanto a la variable género, el 17.3 % corresponde al género femenino, mientras que el 82.7% pertenecen al género masculino. Las edades oscilaron en parámetros entre los 18 a 24 años (n=1; 1%); 25 a 31 años (n= 69; 49,6%); y finalmente de los 32 a 38 años (n=69; 49,6%). En cuanto al estado civil, la mayoría son solteros (n=57; 41%); casados (n=49; 35,3%); unión libre (n = 26; 18.7%); y divorciados (n=7; 5%). El rango de antigüedad laboral que predominó es mayor a 5 años (n=138; 99.3%). El nivel de educación el preponderante es bachiller (n=102; 73,4%); y tecnólogo (n=26; 18.7%).

Respecto de los resultados de la evaluación de síntomas de burnout se observaron

los siguientes datos:

Tabla 1. Presencia de cansancio emocional en los agentes civiles de tránsito

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Alto	26	18,7	18,7	18,7
Medio	18	12,9	12,9	31,7
Bajo	95	68,3	68,3	100,0
Total	139	100,0	100,0	

Elaborado por: El autor

En cuanto al cansancio emocional, el 18.7% (26) agentes presentaron niveles altos, mientras que el 12,9% (18) demostraron niveles moderados y el 68.3% de los sujetos de estudio denotaron niveles bajos.

Con relación a la despersonalización se evidencio que el 33,1% (46) presenta un nivel alto, otro porcentaje semejante del 33.1% (46) arrojó niveles moderados y el 33.8% (47) mostraron niveles bajo dentro de este apartado, tal como se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 2. Presencia de despersonalización en los agentes civiles de tránsito

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Alto	46	33,1	33,1	33,1
Medio	46	33,1	33,1	66,2
Bajo	47	33,8	33,8	100,0
Total	139	100,0	100,0	

Elaborado por: El autor

En el caso de la realización personal se obtuvo que el 73.4% (102) demostró grados de realización personal alto, mientras que el 12,2% (17), mostraron niveles moderados y finalmente el 14,4% (20) denoto niveles deficientes.

Tabla 3. Presencia de realización personal en los agentes civiles de tránsito

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Alto	102	73,4	73,4	73,4
Medio	17	12,2	12,2	85,6
Bajo	20	14,4	14,4	100,0
Total	139	100,0	100,0	

Elaborado por: El autor

En este aspecto se resalta que el 4.32% (6) muestran puntajes simultáneos en torno al cansancio emocional y despersonalización con niveles altos, mientras que el dato en realización personal fue baja, lo que denota un factor positivo, por lo cual, se obtuvo una prevalencia del Burnout del 43.88% del total de la muestra analizada, es decir, 61 casos.

La fiabilidad de los resultados se establece mediante el establecimiento del alfa de cronbach; la cual arroja los siguientes valores:

Tabla 4. Alfa de cronbach

Alfa de Cronbach	N de elementos
,827	3

Elaborado por: El autor

En el caso del presente estudio se denota un valor de 0.827 que se encuentra en el rango límite de 0.7 a 0.9, lo cual indica que existe una adecuada consistencia interna en los resultados presentados en cuanto a la presencia del síndrome de burnout en los agentes civiles de tránsito.

Discusión

En el ámbito laboral, los agentes civiles de tránsito se encuentran expuestos a distintos factores de estrés, como el continuo e intenso contacto con las personas de manera diaria, accidentes, conflictos, entre otros, por lo cual están en constante amenaza de que el personal que brinda el servicio tenga niveles de estrés altos y que este de paso a la presencia del síndrome de burnout y sus distintas manifestaciones.

En torno a ello, se considera que los hallazgos del presente estudio son un aporte esencial para evaluar los síntomas de Burnout en la población de Agentes Civiles de Tránsito del Ecuador, grupo que habitualmente no había sido evaluado, pues los estudios se centran en profesiones de servicio como médicos, docentes, trabajadoras/es sociales, entre otras, que normalmente se cree que podrían ser las únicas afectadas. En el caso de los Agentes Civiles de Tránsito se presenta la necesidad de evaluar la posible ocurrencia de síntomas burnout dado que mantienen relación directa con la ciudadanía, y en muchos casos se ha podido observar el desgaste laboral de este grupo de sujetos.

De acuerdo con el estudio desarrollado por Guzmán (2013) con el objetivo de evaluar el nivel de estrés y burnout en 168 agentes de la Policía Nacional de Tránsito determinando aspectos comunes relacionados con el desgaste psicológico, muestra que conforme el test de Maslach Burnout Inventory que más del 50% de agentes reflejó la presencia de niveles de estrés y por consiguiente de burnout en el personal de la institución.

Dichos resultados mantienen coincidencia con los presentados dentro del presente estudio, ya que se obtuvo que un total de 61 casos mostraron prevalencia de síndrome de burnout, datos que se obtuvieron en base a la identificación y análisis de factores como cansancio emocional, despersonalización y realización personal.

De igual manera, el estudio desarrollado por Mayorga (2017), en su trabajo de investigación realizado con la finalidad de analizar la influencia del síndrome de burnout en el desempeño del personal, el cual se reconoce como un incidente en el que se puede llegar a perjudicar tanto a los empleados como a la institución. Para ello el trabajo se fundamenta en una perspectiva multidimensional del Síndrome de Burnout integrando las dimensiones de agotamiento emocional, despersonalización y realización personal. El tipo de investigación que se realiza mantiene un enfoque cualitativo de alcance descriptivo.

Para ello se realiza un estudio de 105 trabajadores en base a los cuales se recopila información en base al instrumento de Maslach Burnout Inventory y la evaluación de desempeño la cual se empela para asemejar los resultados que se obtiene de cada uno de los instrumentos. Los resultados demostraron que el agotamiento emocional presente una puntuación de 22, la despersonalización una puntuación de 9,75 y la realización personal un 24,44, demostrando que el personal se encuentra en la fase inicial de prevalencia del síndrome (Mayorga, 2017).

Dicho estudio coincide con el desarrollado considerando que es cuantitativo y de enfoque descriptivo, el cual emplea el cuestionario de Maslach Burnout Inventory para determinar la prevalencia del síndrome. Los resultados coinciden con los presentados puesto que demuestran niveles moderados de cansancio emocional, niveles de despersonalización bajos y un dato que no coincide es el arrojado en cuanto a la realización personal puesto que dentro del presente estudio se denotaron altos índices de esta dimensión, mientras que en el estudio presentado anteriormente se evidencian niveles moderados.

El estudio desarrollado por Valladares (2017), se lleva a cabo con la intención de identificar el nivel del síndrome de burnout que presentan los agentes policiales de la División policial de Huaral, para lo cual se desarrolla un análisis descriptivo no experimental. Se lleva a cabo en 64 agentes policiales, de manera que se mida el

síndrome de burnout aplicando el cuestionario conformado por 16 ítems. Las dimensiones medidas fueron el desgaste emocional, despersonalización y eficiencia profesional.

Los resultados que se obtuvieron demostraron que el 56.3% de los agentes presenta un nivel medio de síndrome de burnout, mientras que el 23.4% tiene un grado bajo y el 20.3% un nivel alto. En cuanto al desgaste emocional se evidenció que el 56.3% fue medio, la despersonalización mostró que el 43.8% tiene un nivel medio y la eficacia profesional tiene un 54.7% demuestra un nivel medio.

El estado muestra coincidencia con el presentado, puesto que en base a los resultados obtenidos se evidencia que el estudio es de carácter descriptivo y a medir las dimensiones de cansancio emocional, despersonalización y realización personal, coincide en el nivel de despersonalización moderado, tal como se muestra en el estudio anterior. Razón por la cual se considera que esta dimensión es coincidente con todos los estudios presentados anteriormente.

En relación a dichos resultados se considera el estudio desarrollado por Salas y Bustamante (2020), la cual tuvo la finalidad de determinar la relación existente entre los estilos de afrontamiento al estrés y el síndrome de burnout en el personal policial de investigación de Cajamarca. La investigación tiene un diseño no experimental, de igual manera mantiene un corte transversal y descriptiva correlacional. Para ello se trabaja con un total de 160 trabajadores de la unidad los cuales se seleccionaron de manera aleatoria. El cuestionario que se empleo fue el Maslach Burnout Inventory y el cuestionario de modos de afrontamiento de estrés.

En base a ello se encontró que el afrontamiento al estrés que se relaciona de manera significativa con el síndrome de Burnout en el personal policial, el cual demostró un nivel de confiabilidad del 99%. De igual manera, se tiene que el valor de coeficiente de correlación de sperman fue de 0.997 el cual establece que la

relación es positiva.

Los resultados presentados denotan que el personal sí mantiene niveles moderados de prevalencia de síndrome de burnout, tal como se muestran los resultados presentados anteriormente, es decir se evidencia que en todos los ámbitos el personal que tiene trato con el ciudadano o en tránsito si mantiene niveles de estrés moderados, pero en proceso de incremento.

Finalmente se cita el estudio realizado por Duran, García, Parra, García y Hernández (2018), el cual se desarrolla con la intención de establecer estrategias de intervención las cuales disminuyan el síndrome de burnout en el personal que labora en instituciones de salud. La metodología fue de tipo descriptiva, de campo; misma que se aplicó en una población de 26 sujetos en base al instrumento de Maslach Burnout Inventory, el cual constituye una confiabilidad próxima al 0.9. En este sentido, se estableció que los profesionales de la salud sufren interrupciones debido al síndrome de burnout, denotando que la dimensión que presenta niveles altos es el cansancio emocional.

En este sentido, se establece que los resultados coinciden con los presentados en la investigación puesto que el nivel de confiabilidad es próximo al 0.9, tal como los resultados presentados anteriormente. Es importante resaltar que la dimensión de cansancio emocional no coincide con los resultados obtenidos en la investigación puesto que en el presente estudio dicha dimensión mostro niveles bajos de cansancio emocional.

Limitaciones del estudio

El estudio se encuentra limitado a evaluar la validez y confiabilidad de los instrumentos de medición, con la intención de que se compruebe los constructos establecidos dentro de los agentes civiles de tránsito.

De esta manera, las limitaciones se encontraron en que la institución puede considerar que el costo de las acciones para prevenir el síndrome de burnout es alto y trabajoso. De igual manera se mencionan que los aspectos formales de la investigación tienen que ser vigentes e importantes en la vida es notable.

En este sentido, se constituye como una herramienta, que ayuda a afrontar los problemas presentes, por lo tanto las actualizaciones son esenciales para que se mantenga la vigencia de manera inmediata.

Referencias bibliográficas

Agencia Metropolitana de Tránsito. (2020). *Informe de Rendición de cuentas*. Obtenido de Agencia Metropolitana de Tránsito: http://www.amt.gob.ec/files/RendicionCuentas2020/INFORME_NARRATIVO_RENDICION_CUENTAS_2020_AMT.pdf

Durán, S., García, J., Parra, A., García, M., & Hernandez, I. (2018). Estrategias para disminuir el síndrome de Burnout en personal que labora en Instituciones de salud en Barranquilla. *Revista Cultura, Educación y Sociedad*, e37-41.

Guzmán, G. (2013). Estrés y Burnout en el personal de policía de tránsito de la ciudad de Cuenca. *Tesis de grado*. Cuenca, Ecuador: Universidad del Azuay.

Hederich, C., & Caballero, C. (2016). Validación del cuestionario Maslach Burnout Inventory-Student Survey (MBI-SS) en contexto académico colombiano. *Revista CES*, 1-15.

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación*. México D.F.: Cámara Nacional de la Industria Editorial Mexicana.

López, A. (2017). El síndrome de Burnout: Antecedentes y consecuencias organizacionales en el ámbito de la sanidad pública. *Escuela Internacional de Doctoramiento*. Vigo: Universidad de Vigo.

Mayorga, M. (2017). El síndrome de burnout y desempeño laboral en el personal auxiliar de enfermería del Instituto de Neurociencias. *Trabajo de maestría*. Guayaquil, Ecuador: Universidad de Guayaquil.

Morales, L., & Hidalgo, L. (2015). Síndrome de Burnout. *Medicina Legal de Costa Rica*, 9-15.

Observatorio Vasco de Acoso Moral. (2016). *La salud mental de las y los trabajadores*. Madrid: Wolters Kluwer España, S.A.

OIT. (2014). *Enciclopedia De Salud Y Seguridad En El Trabajo*. Obtenido de Organización Internacional Del Trabajo: <https://www.insst.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/TextosOnline/Encicl>

Rodríguez, S. (2017). *Maslach Burnout Inventory*. Obtenido de Cuestionario - Burnout: https://www.ecestaticos.com/file/035b15f97effea4c69fd6519e8114bcf/1515665476-cuestionario_burnout.pdf

Rubio, J. (2003). Fuentes de estrés, síndrome de Burnout y actitudes disfuncionales en orientadores de Institutos de Enseñanza Secundaria. *Tesis de doctorado*. Mérida, México: Universidad de Extremadura.

Salas, F., & Bustamante, B. (2020). Afrontamiento al estrés y síndrome de Burnout en Personal Policial de Investigación de la ciudad de Cajamarca. *Trabajo de investigación*. Cajamarca, Perú: Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo.

Valladares, I. (2017). Síndrome de Burnout en Agentes Policiales de la división policial de Huaral . *Trabajo de investigación*. Trujillo, Perú: Universidad César Vallejo.