

# Síndrome de Burnout y Morbilidad Autoreportada en los trabajadores de las tiendas de abarrotes del municipio de Zapopan, Jalisco, México.

Carolina Aranda Beltrán, María  
Guadalupe Aldrete Rodríguez,  
Tania Fernanda Elizalde Núñez,  
Elsa María Vásquez Trespalacios,  
Manuel Pando Moreno

## RESUMEN

La mayor parte de la evidencia científica alrededor del Síndrome de burnout y la salud se ha generado en trabajadores del sector salud, no así para el sector comercio. Los trabajadores dedicados al comercio al por menor, como son los trabajadores de las tiendas de abarrotes, también se enfrentan a diversas demandas físicas y mentales que suelen ser extenuantes, en ocasiones con repercusiones en su salud, por lo que el objetivo del estudio fue analizar la asociación entre el Síndrome de burnout y la morbilidad autoreportada de los trabajadores de las tiendas de abarrotes del municipio de Zapopan, Jalisco, México. El tipo y diseño de estudio fue transversal analítico. La muestra consistió en 209 tiendas y/o trabajadores a encuestar. Se aplicaron dos instrumentos: un cuestionario con ítems sociodemográficos y laborales, así

## ABSTRACT

Most of the scientific evidence around burnout syndrome and health has been generated in workers in the health sector, but not for the trade sector. Workers dedicated to retail trade such as grocery store workers also face various physical and mental demands that are usually exhausting, sometimes with repercussions on their health, so the objective of the study was to analyze the association between burnout syndrome and self-reported morbidity of grocery store workers in the municipality of Zapopan, Jalisco, Mexico. The type and design of the study was analytical transversal. The sample was 209 grocery stores and/or workers to survey. Two instruments were applied: a questionnaire with sociodemographic and labor elements and health aspects; the other

como para los aspectos de salud; el otro cuestionario fue el de Maslach Burnout Inventory (MBI-HSS). El 61.2% de los trabajadores se reportó enfermo. La prevalencia del Síndrome de burnout fue del 68.4%. Los análisis inferenciales mostraron diversas asociaciones significativas: rentar la tienda donde labora y ser el principal trabajador con estar enfermo, que la tienda sea familiar y trabajar más horas que el promedio con falta de realización y con el Síndrome de burnout en general, trabajar un turno mixto con el síndrome y, estar enfermo se asoció con las enfermedades metabólicas, neurológicas e infecciosas no respiratorias con agotamiento emocional.

Palabras clave: trabajadores, tiendas de abarrotes, síndrome de burnout, morbilidad autoreportada.

questionnaire was the Maslach Burnout Inventory (MBI-HSS). 61.2% of the workers reported sick. The prevalence of burnout syndrome was 68.4%. The inferential analyzes showed various significant associations: renting the store where you work and being the main worker with being sick, that the store is familiar and working more hours than average with lack of accomplishment and with burnout syndrome in general, working a shift mixed with the syndrome and, being sick is associated with metabolic, neurological and non-respiratory infectious diseases with emotional exhaustion.

Word keys: Workers, grocery store, burnout syndrome, self-reported morbidity

---

Datos de correspondencia:

Carolina Aranda Beltrán. Domicilio: Joaquín Aguirre Berlanga 970, Colonia Jardines Alcalde, CP. 44298  
caranda2000@yahoo.com.mx

## INTRODUCCIÓN

Desde hace algunas décadas Cristina Maslach en 1976 comenzó a estudiar la forma en que las personas manejan su relación con el trabajo, principalmente en sectores con altas demandas emocionales por parte de los trabajadores, encontrando que emergían luego de entrevistas tres aspectos importantes: desgaste emocional, falta de adhesión a las necesidades del cliente y un sentimiento de autoeficacia reducida (Maslach et al., 2001), características definitorias de este síndrome.

Por sí solas cada dimensión reúne ciertas características que las hacen específicas. Por ejemplo, la dimensión de desgaste emocional a su vez comprende varios estados como: fatiga crónica, desórdenes del sueño, y varios síntomas físicos como falta de energía y el sentimiento de estar emocionalmente desprovisto (Maslach et al., 2001). El desgaste o agotamiento emocional representa un sentimiento de falta de energía y consunción de los recursos emocionales; el individuo siente que no posee la energía que solía tener. Esta dimensión ha sido considerada como la más aparente dentro del síndrome de burnout, más frecuente en el sexo femenino que en el masculino (Sjögren y Kristenson, 2006). Igualmente, Canivet et al. (2010), reportan que el desgaste y otros factores de riesgo psicosocial son más prevalentes en mujeres que en hombres. A pesar de que el desgaste emocional es la dimensión más estudiada del burnout y que refleja el componente de estrés dentro del síndrome, por sí solo no es suficiente para explicar la relación entre un individuo y su trabajo.

Otra de las dimensiones es la de despersonalización: se debe a un estado negativo de falta de significado que se combina con una indiferencia extrema hacia los colegas o clientes, sentimientos de culpa, aislamiento y la separación psicológica del trabajo (Maslach et al., 2001). El distanciamiento o indife-

rencia es una respuesta inmediata al desgaste, es por esto que consistentemente se observa una relación fuerte entre el agotamiento y la despersonalización, según refieren las investigaciones sobre el burnout (Maslach et al., 2001). No es la dimensión que más se discute en la literatura, sin embargo, es un elemento constitutivo importante del síndrome de burnout.

Una dimensión más, el sentimiento de autoeficacia reducida, es una sensación de incompetencia que se acompaña de una reducción en la eficiencia (Maslach et al., 2001). La relación entre el logro personal disminuido y las otras dos dimensiones del burnout es compleja y en algunas situaciones parece ser un resultado del desgaste, cinismo o una combinación de las dos (Lee y Ashforth, 1996).

Existe un interés creciente sobre la investigación de la prevalencia, los factores relacionados y las consecuencias para la salud con el burnout en América Latina, lo que es llamativo, dado que en la región aún persisten condiciones de empleo y trabajo precarias, y el empleo digno, realizado en buenas condiciones, no es una constante. La mayor parte de la evidencia científica alrededor del burnout y sus consecuencias para la salud se ha generado en trabajadores del sector salud, mientras que, en aquellos como el comercio, existe una cantidad de estudios inferiores. Los trabajadores del comercio se enfrentan a demandas físicas, tales como permanecer de pie durante mucho tiempo, caminar por el espacio comercial y subir escaleras, y emocionales, tales como el rechazo de una venta y pedidos incompatibles (Rakhy et al., 2022; Peasley et al., 2020). Es por esto que el objetivo del estudio fue el de analizar la asociación entre el Síndrome de burnout y la morbilidad autoreportada en la salud de los trabajadores de las tiendas de abarrotes del municipio de Zapopan, Jalisco, México.



## MATERIAL Y MÉTODOS

### *Tipo y diseño de estudio*

El estudio es transversal y analítico, se evalúa en un momento específico y determinado de tiempo, útiles para la determinación de prevalencias, pero también para determinar la(s) asociaciones entre variables; la exposición y el efecto se miden en simultáneo (Cvetkovic-Vega et al., 2021).

### *Población de estudio*

En el país México, la población total económicamente activa al año 2019 eran 2,433,361 trabajadores (Instituto Nacional de Estadística Geografía e Informática [INEGI], 2019). En el sector del comercio al por menor al año 2018 eran 446,499 trabajadores, y al año 2019 el 56.6% eran hombres el resto mujeres (INEGI, 2018-2019).

Zapopan es una ciudad y es el segundo municipio (de 125) más poblado de Jalisco, México; su nombre proviene del vocablo náhuatl "tzapopantli" que significa "lugar entre zapotes o en el zapotal, lugar más poblado de zapotes"(Gobierno de Zapopan, 2023; Gobierno del Estado de Jalisco, 2023).

El objetivo o finalidad de las tiendas dentro del barrio, comunidad y/o el país es imprescindible, ya que ocupan los primeros lugares de importancia como comercios al por menor (INEGI, 2019-2020; Instituto de Información Estadística y Geografía de Jalisco [IIEG], 2020). En Zapopan, Jalisco al igual que en otros municipios, las tiendas de abarrotes son comercios que cubren por mucho las necesidades básicas de sus pobladores (Gobierno del Estado de Jalisco, 2023).

En México, algunos negocios o tienditas de abarrotes o tienditas de la esquina se han visto en la necesidad de cerrar sus puertas debido a la crisis por la pandemia del Covid-19. Actualmente, Zapopan cuenta con un poco más de 5148 tiendas de abarrotes ("Directorio de empresas", 2022).

### *Muestra y muestreo*

Con más de 400 colonias distribuidas en el territorio perteneciente al municipio de Zapopan, en el estado de Jalisco, México (Pueblos América, 2023), se obtuvo una muestra de 209 tiendas y/o trabajadores a encuestar, tomando en cuenta una prevalencia esperada del 20%, con un error aceptable de .05 y un índice de confianza del 95%; el muestreo fue aleatorio y por colonias (Saborío e Hidalgo, 2015; Rosales y Cobos, 2011).

### *Instrumentos de evaluación*

Se aplicaron dos instrumentos de evaluación: 1- Un cuestionario expofeso con ítems sociodemográficos y laborales (edad, sexo, estado civil, si la tienda es propia, rentada, prestada, turno laboral, si es el trabajador principal, etc.), además incluye preguntas abiertas necesarias para recabar los aspectos de salud (si ha estado enfermo en los últimos tres meses y/o si ha tenido algún síntoma o malestar). 2. El instrumento de Maslach Burnout Inventory (MBI-HSS) para evaluar la presencia del Síndrome de burnout. Este segundo instrumento consiste en 22 ítems con tres dimensiones, mediante una escala tipo Likert con opciones que van desde nunca hasta todos los días (Maslach y Jackson, 1996). Evalúa las tres dimensiones con ítems relacionados según la dimensión de la que se trate: 1. Agotamiento Emocional (AE) que describe sentimientos de estar agotado emocional y físicamente; 2. Despersonalización (D) que hace referencia a una respuesta impersonal y 3. Falta de Realización Personal (FRP) que relata sentimientos de competencia y motivación en el trabajo. Se suman las preguntas o ítems por dimensión y el puntaje obtenido se coloca en un nivel de calificación, bien sea en el nivel alto (alta presencia); medio (regular presencia) y bajo (poca presencia), según de la dimensión de la que se trate.

### ***Análisis estadístico***

Se ejecutaron, tanto análisis descriptivos (frecuencias, porcentajes, promedios y prevalencias) como inferenciales (Factor de riesgo OR con valor mayor a uno; el Índice de Confianza IC del 95%, y valor de p igual a 0.05). Los análisis estadísticos fueron realizados mediante el Paquete Estadístico para Ciencias Sociales (SPSS versión 18).

### ***Aspectos éticos***

Según la Ley General de Salud en Materia de Investigación para la Salud en México (2014), en su Artículo 17, se considera a esta investigación como Riesgo I. Se incluye en la batería de encuestas la carta de consentimiento informado sobre la participación de cada uno de los encuestados en el proyecto de manera voluntaria, de la finalidad del estudio, de los instrumentos a aplicar, de que no habría inconveniente alguno ni represalias hacia ellos, de que la difusión de los resultados será anónima y que tienen derecho a retirarse del estudio si no desean participar.

## **RESULTADOS**

Los datos descriptivos de los 209 trabajadores de las tiendas de abarrotes del municipio de Zapopan, Jalisco, se presentan de la siguiente manera: el 53.1% de los encuestados son mujeres, la edad mínima es de 15 años y la máxima de 77, con un promedio de 39.6 años y una desviación estándar de 16.119. En referencia al estado civil el 43.5% son solteros, 37.3% casados, 6.7% en unión libre. El 95.7% de los trabajadores manifestó tener el nivel de primaria completa, el 86.6% terminó la secundaria, el 64,6% de ellos terminó la preparatoria, un 29.7% logró algún grado de licenciatura y sólo 2.9% de posgrado.

Con respecto a datos de la tienda, 66.5% dicen que la tienda es propia, el 56% hace referencia a ser el trabajador principal, 35% describen trabajar

la tienda entre 3 personas. La antigüedad laboral mínima es de 1 mes (1%) y la máxima de 50 años (0.5%). Dicen abrir la tienda todo el día y parte de la noche un 59% de los trabajadores, manifestando al turno como un turno mixto. En cuanto a las horas a la semana que trabajan, las cifras oscilan entre 15 horas como mínimo (1%) hasta 119 horas (0.5%). Un 49.3% de los trabajadores dice abrir 6 días a la semana, sobre todo los martes y los viernes.

Entre los datos respectivos a la salud de los trabajadores de las tiendas de abarrotes los cuales fueron recabados por preguntas abiertas se obtuvo lo siguiente: el 61.2% reportó estar enfermo o haber tenido algún padecimiento o malestar en los últimos seis meses como: gripes, cefaleas, faringitis, asma, hemorroides, colitis, enteritis, diarreas, gastritis, problemas de vesícula, riñón, hiperlipidemias, diabetes, hipertensión, varices, dolor en hombros, en columna lumbar, en músculos, en cuello, fracturas, lesiones musculares, tendinitis, dolor en espalda, de rodillas, pies, piernas; miomas, problemas prostáticos, dentales, de ojos; depresión, estrés, insomnio, ansiedad, cansancio.

En la tabla 1 se pueden observar estos padecimientos y/o malestares por grupos de enfermedad, donde los más frecuentes fueron: las enfermedades musculoesqueléticas (10.5%), neurológicas (9.1), respiratorias superiores (6.2), gastrointestinales (5.3%), metabólicas (3.8%) y las cardiovasculares (3.3%).

La prevalencia del Síndrome de burnout fue del 68.4% de los trabajadores, mientras que por dimensiones la de falta de realización un 46.4% de presencia, seguida de agotamiento emocional 38.4% y por último la despersonalización 16.7%.

Los análisis inferenciales se presentaron de la siguiente manera: en cuanto a las asociaciones significativas entre los datos sociodemográficos y laborales con estar enfermo, las únicas asociaciones

estuvieron marcadas con el hecho de que el trabajador rente la tienda donde labora con estar enfermo (OR= 1.446, IC= 1.009-2.073, p= .016), así como ser el principal trabajador con estar enfermo (OR= 1.488, IC= 1.488-1.066, p= .020). No hubo asociación significativa entre los datos sociodemográficos y laborales con algún grupo de enfermedad, pero si se obtuvieron asociaciones significativas entre los datos sociodemográficos y laborales con el Síndrome de burnout como el

que la tienda sea familiar y trabajar más horas que el promedio (55hrs) con la dimensión falta de realización y con el Síndrome de burnout en general, además de trabajar un turno mixto con el síndrome (tabla 3).

Los análisis inferenciales además mostraron que estar enfermo y que padecer específicamente de enfermedades metabólicas, neurológicas e infecciosas no respiratorias son factor de riesgo para declararse en agotamiento emocional (tabla 4), el resto no mostró significancia.

Tabla 1

Datos descriptivos por grupos de enfermedad de los trabajadores de las tiendas de abarrotes

Patologías por grupos de enfermedad	Frecuencia	Porcentaje
Respiratorias superiores	13	6.2
Respiratorias inferiores	4	1.9
Gastrointestinales	11	5.3
Metabólicas	8	3.8
Cardiovasculares	7	3.3
Musculoesqueléticas	22	10.5
Neurológicas	19	9.1
Psicológicas	6	2.9
Ginecológicas	3	1.4
Andrológicas	2	1.0
Infecciosas no respiratorias	5	2.4
Odontológicas	1	.5
Específicas por Covid 19	3	1.4
Órganos de los sentidos	3	1.4

Fuente: elaboración propia

Tabla 2

Datos descriptivos sobre el síndrome de burnout en general y por dimensiones de la población de estudio

Dimensiones del Síndrome de burnout	Agotamiento emocional		Falta de realización		Despersonalización	
	<i>n</i>	%	<i>n</i>	%	<i>n</i>	%
Nivel alto	29	13.9	45	21.5	8	3.8
Nivel medio	52	24.9	52	24.9	27	12.9
Nivel bajo	129	61.2	112	53.6	174	83.3

Nota: *n*= frecuencia, %= porcentaje, *prevalencia del Síndrome de burnout 68.4%*.

Fuente: elaboración propia

Tabla 3

Datos de asociación significativa entre variables sociodemográficas y laborales con el síndrome de burnout

Ítems sociodemográficos y laborales con el Síndrome de burnout	OR	<i>p</i>	IC
La tienda es familiar con falta de realización en el trabajo	2.095	.009	1.169-3.757
Trabajar más horas que el promedio (55hrs) con falta de realización en el trabajo	1.333	.019	1.040-1.708
Trabajar más horas que el promedio (55hrs) con el Síndrome de burnout	1.522	.026	1.031-2.247
La tienda es familiar con el Síndrome de burnout	1.807	.048	1.001-3.448
Turno mixto con el Síndrome de burnout	1.565	.025	1.013-2.416

Fuente: elaboración propia

Tabla 4

Asociaciones significativas entre estar enfermo y grupos de enfermedad con el síndrome de burnout

Dimensiones del Síndrome de burnout con grupos de enfermedad	OR	<i>p</i>	IC
Estar enfermo con agotamiento emocional	2.925	.000	1.636-5.227
Enfermedades metabólicas con agotamiento emocional	2.010	.040	1.297-3.116
Enfermedades neurológicas con agotamiento emocional	1.699	.041	1.114-2.591
Enfermedades infecciosas no respiratorias con agotamiento emocional	2.662	.022	2.232-3-176

Fuente: elaboración propia

## DISCUSIÓN

Comparando los resultados con otros estudios, se observa en cuanto al ítem sexo, que la mayoría de la población trabajadora (53.1%) eran mujeres, coincidiendo con lo reportado por De la Cruz (2016) en el que el 58% de su población también eran mujeres, sin embargo estos resultados son contrarios a los demostrados por Navarro (2022) donde el mayor porcentaje de los trabajadores eran hombres (63.3%). Coincidentes además son los resultados sobre que la mayoría de las tiendas de abarrotes brindan trabajo a entre 1 y 5 personas, generalmente miembros de la familia (Navarro, 2022; De la Cruz, 2016; Paredes, 2013).

Por otro lado, la prevalencia calculada del Síndrome de burnout fue cercana al 65%, que, aunque superior a otros estudios realizados en Estados Unidos y Europa, se acerca mucho a lo observado en contextos con mayor informalidad laboral y precariedad de las condiciones de trabajo (Hernández et al., 2016; Garcés et al., 2020; Kallieniené et al., 2021); este porcentaje igualmente es cercano a la prevalencia reportada por Paredes (2013) en microempresas familiares, con un 62.5% de presencia del síndrome. Además trabajar más horas que el promedio se relacionó con la presencia general del síndrome, similar a lo expuesto por Paredes (2013), que encontró la presencia del síndrome en niveles medio y alto en los trabajadores que desempeñaban todas las funciones requeridas (ventas, producción y administración), aunque no se encontró relación estadística entre las variables. Loaiza (2013), en un estudio realizado en contadores públicos, reporta asociación entre el turno y las horas semanales que se trabaja con la presencia del síndrome; en nuestra población, trabajar en turno mixto tiene asociación con el síndrome.

En cuanto a las dimensiones del síndrome se refiere, la de falta de realización en el trabajo resultó asociada con trabajar más horas a la semana así como que la tienda sea familiar, datos que no pudieron ser comparados con otros estudios por no encontrar información específica; sin embargo la dimensión de agotamiento emocional fue la única que se asoció significativamente con la presencia de morbilidad autoreportada, lo que es consistente con el estudio de Springer y Oleska (2017) quienes analizan la información de 136 trabajadores del sector comercial de Polonia encontrando también una relación entre los síntomas somáticos y una puntuación alta en la dimensión de agotamiento emocional. Además las enfermedades metabólicas (hipertensión, diabetes, obesidad, colesterol y triglicéridos elevados) se asocian con la dimensión de agotamiento emocional según se reporta en este estudio, mientras que Santaella (2022) reporta que el 100% de su población (trabajadores de una agencia misionera) con las tres dimensiones afectadas del síndrome de burnout presenta sobrepeso, y aunque no se encontró asociación entre estas variables, sí hubo asociación entre presión arterial elevada y la presencia general del síndrome de burnout.

En cuanto a los síntomas neurológicos (principalmente migrañas y cefaleas) se encontró asociación con la dimensión de agotamiento emocional, datos congruentes con el estudio de Nájera (2022) reportando que el 100% de la población (trabajadores petroleros) con esta dimensión en alto y medio presenta cefaleas.

A manera de conclusión se observaron tanto las altas prevalencias del Síndrome de burnout como diversas asociaciones significativas entre rentar la tienda donde labora, que ésta sea propia y familiar, ser el principal trabajador, trabajar más horas que el promedio, laborar un turno mixto, sin embargo hay que tomar en cuenta que el estudio presenta algunas limitantes por lo que se sugiere que las investigaciones futuras puedan analizarse a través de diseños expe-

rimentales o longitudinales. Nuestros hallazgos de asociación entre el desgaste emocional y la presencia de morbilidad autoreportada, son esperados, en tanto la dimensión de desgaste emocional a su vez comprende varios estados como: fatiga crónica, desórdenes del sueño, y varios síntomas físicos como falta de energía y el sentimiento de estar emocionalmente desprovisto (Maslach et al., 2001); representa un sentimiento de falta de energía y consunción de los recursos emocionales; el individuo siente que no posee la energía que solía tener. Esta dimensión ha sido considerada como la más aparente dentro del síndrome de burnout; cuando un individuo se considera a sí mismo sufriendo de burnout, es muy frecuente que reporte sentirse desgastado.

## REFERENCIAS

- Canivet, C., Ostergren, P., Lindeberg, S., Choi, B., Karasek, R., Moghaddassi, M., Isacson, S. (2010). Conflict between the work and family domains and exhaustion among vocationally active men and women. *Soc Sci Med*, 70(8):1237-45. <https://doi.org/10.1016/j.socscimed.2009.12.029>
- Cvetkovic-Vega, A., Maguiña, J., Soto, A., Lama-Valdivia, J., & Correa, L. (2021). Estudios transversales. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, 21(1):179-185. <https://dx.doi.org/10.25176/rfmh.v21i1.3069>
- De la Cruz, V. (2016). Caracterización de la formalización en las micro y pequeñas empresas del sector comercio – Rubro venta de abarrotes en el mercado 21 de abril de la ciudad de Chimbote, 2013 [tesis de licenciatura, Universidad Católica de los Ángeles]. Repositorio institucional UN. <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/22001>
- Directorio de empresas y establecimientos en México. (2022). Municipios con servicio de tiendas, abarrotes, ultramarinos, misceláneas. <https://guiamexican.com/tiendas-de-abarrotes-ultramari-nos-miscelaneas/municipios>
- 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. <https://doi.org/10.15381/rinvp.v23i2.19233>
- Gobierno de Zapopan. (2023). Ciudad Historia y Geografía. <https://www.zapopan.gob.mx/v3/inclusion/ciudad/historia-y-geografia>
- Gobierno del Estado de Jalisco. (2023). Zapopan. <https://www.jalisco.gob.mx/es/jalisco/municipios/zapopan>

Hernández, L., Sánchez, S., Gordillo, M., Gómez, M., Ruiz, M., Bermejo, G. y Rebazo, M. (2016). El síndrome del “burnout” y el “engagement” en una muestra de dependientes de la población de Badajoz. *INFAD Revista de Psicología*. 2(1): 261-270. doi: 10.17060/ijodaep.2016.n1.v2.299

Instituto de Información Estadística y Geográfica de Jalisco IIEG. (2020). Sectores Estratégicos de Jalisco. [https://iieg.gob.mx/ns/?page\\_id=11592](https://iieg.gob.mx/ns/?page_id=11592)

Instituto Nacional de Estadística Geografía e Informática INEGI. (2019) Banco de indicadores. <https://www.inegi.org.mx/app/indicadores/?t=18&ag=14#D18#D6207128136#D6207129061#D6207129062#D5000000002>

Instituto Nacional de Estadística Geografía e Informática INEGI. (2018-2019). Banco de indicadores. <https://www.inegi.org.mx/app/indicadores/?t=18&ag=14#D18#D6207128136#D6207128151#D6207128136#D6207129061#D6207129062#D5300000012#D6207129061>

Kalinienė, G, Lukšienė D, Ustinavičienė R, Škėmienė L, Januškevičius V. (2021). The Burnout Syndrome among Women Working in the Retail Network in Associations with Psychosocial Work Environment Factors. *Int J Environ Res Public Health*. 18(11): 5603. <http://dx.doi.org/10.3390/ijerph18115603>

Lee, R., Ashforth, B. (1996). A Meta-Analytic Examination of the Correlates of the Three Dimensions of Job Burnout. *J Appl Psychol*. 81(2):123-33. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.81.2.123>

Loaiza, E., Peña, A. E. (2013). Niveles de estrés y síndrome de Burnout en contadores públicos colombianos. *Actualidad contable FACES*. 16(26): 27-44.

Maslach, C., Jackson, E. (1996). *Maslach Burnout Inventory*. 2d Edition. Consulting Psychologists.

Maslach, Schaufeli, Leiter. (2001). Job burnout. *Annu Rev Psychol*.52:397-422. doi: 10.1146/annurev.psych.52.1.397

Nájera, D. (2022). Prevalencia de Síndrome de Burnout en los trabajadores de la industria petrolera. Repositorio institucional UN. <https://repositorio.uisek.edu.ec/handle/123456789/4717>

Navarro, A. (2022). Gestión de la calidad y estrategias del marketing en las micro y pequeñas empresas del rubro tiendas de abarrotes del mercado Modelo del distrito de Sullana, año 2020 [Tesis de licenciatura, Universidad Católica de los Ángeles]. Repositorio UN. <https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/26801>

Paredes, F. (2013). Impacto de la prevalencia del síndrome de burnout en los dueños de microempresas familiares del municipio de Umán, Yucatán [Tesis de maestría, Instituto Tecnológico de Mérida]. Repositorio institucional UN. <https://rinacional.tecnm.mx/handle/TecNM/2710>

Peasley, C., Hochstein, B., Britton, P., Srivastava, V., Stewart, T. (2020). Can't leave it at home? The effects of personal stress on burnout and salesperson performance. *J Bus Res*. 117:58-70. doi: <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2020.05.014>

Pueblos América. (2023). Zapopan (Municipio). <https://mexico.pueblosamerica.com/jalisco/zapopan/>

Rakhy, S., Ambily, S. (2022). Burnout Risks among Salespersons Under Job Demand and the Mediating Role of Abusive Supervision. *Indian J Occup Environ Med*. 26(1): 26-28. [https://doi.org/10.4103/ijocem.ijocem\\_249\\_21](https://doi.org/10.4103/ijocem.ijocem_249_21)

Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Investigación para la Salud, de 2 de abril, Última Reforma DOF 02-04-2014. Diario Oficial de la Federación, 2 de abril de 2014, pp. 6. <https://www.diputa->

dos.gob.mx/LeyesBiblio/regley/Reg\_LGS\_MIS.pdf

Rosales, Y., Cobos, D. (2011). Diagnóstico del Síndrome de Burnout en trabajadores del Centro de Inmunología y Biopreparados. *Medicina y Seguridad del Trabajo*. 57(225), 313-318. <https://dx.doi.org/10.4321/S0465-546X2011000400005>

Saborío, L., Hidalgo, L. (2015). Síndrome de Burnout. *Medicina Legal de Costa Rica*. 32(1): 119-124. <https://www.scielo.sa.cr/pdf/mlcr/v32n1/art14v32n1.pdf>

Santaella, L. (2022). Incidencia del síndrome de Burnout y su relación con sobrepeso, sedentarismo y presión arterial elevada. *Revista Científica UISRAEL*. 9(3): 91-110. <https://doi.org/10.35290/rcui.v9n3.2022.601>

Sjögren, E., Kristenson, M. (2006). Can gender differences in psychosocial factors be explained by socioeconomic status? *Scand J Public Health*. 34(1): 59-68. <https://doi.org/10.1080/14034940510006049>

Springer, A., Oleksa, K. (2017). The relationship between emotional labor and professional burnout: A comparative analysis between work of teachers and employees of commercial service sector. *Medycyna Pracy*. 68(5):605-615. doi:10.13075/mp.5893.00556.