

**EL PAPEL MEDIADOR DE LA AUTOEFICACIA ENTRE LAS DEMANDAS DE  
TRABAJO Y EL BURNOUT**

**POR:**

**AUGUSTO LOAIZA CASTRO**

**KIMBERLY MÁRQUEZ RAMÍREZ**

**TRABAJO DE GRADO PARA OPTAR AL TÍTULO DE:  
MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN**

**ASESORA:**

**ELENA MARGARITA CORTINA ESPITIA**

**UNIVERSIDAD DE ANTIOQUÍA  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS  
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN  
MEDELLÍN**

**2019**

## RESUMEN

Entre las enfermedades laborales que puede llegar a padecer la población colombiana, se encuentra el síndrome de agotamiento profesional o *burnout*. Este fue incluido como enfermedad asociada con el empleo o el desempleo por la Organización Mundial de la Salud en el año 2019.

El presente estudio tuvo como objetivo analizar el papel de la autoeficacia como variable mediadora entre las demandas del trabajo y el *burnout*, en el ámbito laboral. La autoeficacia es un recurso personal en el trabajo, que puede ayudar a evitar el deterioro de la salud mental, tema de interés en salud pública, que afecta la productividad de las empresas y, por ende, la economía del país.

Se tomó como muestra un total de 10,680 trabajadores, pertenecientes a 26 empresas de Colombia, y se utilizó un modelo de regresión múltiple para el análisis de datos.

Se encontró que la consistencia de rol y la influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral fueron algunas de las demandas laborales más relacionados con la aparición de síntomas asociados al *burnout*. La autoeficacia correlacionó negativamente con el *burnout*, lo que implica que mientras mayor autoeficacia se tenga, menos probable es que se presente sintomatología asociada con el síndrome. Los resultados hallados permitieron concluir que la autoeficacia cumple un papel mediador entre el *burnout* y las demandas del trabajo, aunque parcial, de modo que las demandas mantienen parte de su influencia directa.

**Palabras clave:** autoeficacia, burnout, demandas laborales

# 1 INTRODUCCIÓN

El síndrome del *burnout*<sup>1</sup> ha sido foco de múltiples estudios en los últimos años, que buscan como evaluarlo y tratarlo para prevenir, o al menos reducir, posibles daños a la salud de los trabajadores y afectaciones en las organizaciones.

El *burnout* se define como síndrome de agotamiento y cinismo, como respuesta a factores estresantes del trabajo, tanto emocionales como interpersonales. Este síndrome está caracterizado por tres dimensiones: agotamiento emocional, despersonalización o cinismo y pérdida de la eficacia personal (Maslach, Schaufeli y Leiter, 2001).

La Organización Mundial de la Salud (OMS), en la clasificación internacional de Enfermedades (CIE), procedió al reconocimiento oficial del *burnout* o “síndrome de estar quemado” o de desgaste profesional, como enfermedad, tras la ratificación de la revisión número 11 (CIE-11), aprobada en 2018 y cuya entrada en vigor se fijó para el 1 de enero de 2022. La CIE es la base para la identificación de tendencias y estadísticas de salud en el mundo y estándar internacional para informar enfermedades y afecciones de salud, además de modelo de clasificación diagnóstica para todos los fines clínicos y de investigación.

---

<sup>1</sup> Aun cuando se podría realizar una traducción al español de la palabra “burnout” como “agotamiento”; en el inglés el “burnout” se entiende como un síndrome psicológico que implica varias condiciones o síntomas dentro de los cuales se encuentra el “agotamiento”. Para este trabajo no se considera adecuada dicha traducción y se prefiere usar el anglicismo “*burnout*”, en aras de mantener la precisión semántica de las investigaciones realizadas con dicho síndrome.

Desde el año 2010, el Ministerio del Trabajo considera al síndrome de agotamiento profesional o *burnout*, entre las enfermedades laborales que puede padecer la población colombiana. Desde 2013, los reportes de las administradoras de riesgo laborales (ARL) y las entidades promotoras de salud (EPS), dan cuenta de un incremento de los casos de ansiedad y depresión, que ocupan el tercer lugar entre los más reportados después de espasmo, esguinces, fracturas y afectaciones auditivas. Así mismo, la información también concluye que gran parte de los problemas en músculos, huesos y articulaciones o de los accidentes de trabajo se derivan de riesgos psicosociales o de afectaciones en la salud mental de los trabajadores (Ministerio de Salud y Protección Social, 2019).

Algunos de sus antecedentes del *burnout* son las demandas laborales propias de la tarea, tales como la sobrecarga laboral, la falta de reconocimiento y la ambigüedad de rol. Por el contrario, los recursos, tanto laborales como personales, serían factores preventivos del *burnout* y sus consecuencias negativas asociadas (Bakker y Demerouti, 2007).

Xanthopoulou, Bakker, Demerouti y Schaufeli (2007) encontraron que “los recursos personales (autoeficacia, autoestima basada en la organización y optimismo) mediaron la relación entre los recursos laborales y el compromiso y el agotamiento, e influyeron en la percepción de los recursos laborales” (p. 121).

Para Ventura, Salanova y Llorens (2014), uno de los elementos clave que influyen en la percepción del entorno laboral y el bienestar psicosocial es la autoeficacia. Según la teoría cognitiva social (Bandura, 1977), parece que las personas con altos niveles de autoeficacia

tienden a interpretar las demandas y los problemas más como desafíos que como obstáculos o eventos incontrolables desde el punto de vista subjetivo.

Teniendo presente que las creencias sobre uno mismo pueden actuar como variables mediadoras de la relación entre los estresores y sus consecuencias (Grau Gumbau, Salanova Soria y Peiró Silla, 2000), esta investigación propone identificar si la autoeficacia cumple un papel mediador entre las demandas de trabajo y el *burnout* en el ámbito laboral colombiano. De esta manera, las organizaciones contarán información para sustentar decisiones acerca de las intervenciones que se propongan realizar acerca de la salud mental de sus empleados.

En caso de que la autoeficacia no cumpla este papel mediador entre las demandas del trabajo y el *burnout*, no se requerirá invertir esfuerzos organizacionales empresariales para reforzar dicha creencia personal; por lo menos no para mitigar la probabilidad de aparición del *burnout*, con lo que se deberán buscar nuevas alternativas para su prevención y mitigación.

Los datos de esta investigación fueron recolectados a través de la aplicación de tres instrumentos psicométricos validados y estandarizados en población colombiana: el primero exploró la capacidad que percibe la persona para enfrentar con acierto diversas situaciones de la vida, mediante la medición específica de la variable autoeficacia; el segundo instrumento indagó la presentación de síntomas de *burnout* (cinismo, pérdida de autoeficacia y agotamiento emocional) por medio de la medición de las tres variables mencionadas. El tercer instrumento está incluido en la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial (Ministerio de Trabajo, 2010), a través del cual se midió la variable demandas laborales.

## 2 MARCO TEÓRICO

### 2.1 Demandas laborales

Las demandas de trabajo se refieren a los aspectos físicos, psicológicos, sociales u organizacionales del trabajo que requieren un esfuerzo o habilidades físicas y/o psicológicas y, por lo tanto, están asociadas con ciertos costos fisiológicos o psicológicos (Bakker y Demerouti, 2007). Karasek (2001) en el modelo de demandas - control, define a las demandas como la exigencia que el trabajo tiene en términos de la activación o estimulación mental necesaria para realizar la tarea, imposición de plazos o de un ritmo acelerado de trabajo.

Ahora bien, con relación a las altas exigencias y riesgos propios de las demandas laborales, Adil y Baig (2018) afirman que los empleados invierten más tiempo para cumplir las altas demandas laborales impactando su vida personal. Tienden a poner esfuerzo físico y mental para manejar el estrés ocupacional (llamado "reacción de ajuste") incluso a costa de su salud. La carga de trabajo, la presión del tiempo y el impacto en su vida personal, crean una condición de burnout, la cual amenaza el bienestar de los empleados.

Salanova y Llorens (2008) consideran que la presencia de altas demandas y escasos recursos podría generar crisis sucesivas de autoeficacia que con el tiempo generarían burnout.

En Colombia el Ministerio de Trabajo (2010) definió cada una de las demandas laborales

como:

**Tabla 1. Demandas Laborales**

<b>Demandas Laborales</b>	<b>Definición</b>
<b>Demandas cuantitativas</b>	Son las exigencias relativas a la cantidad de trabajo que se debe ejecutar, en relación con el tiempo disponible para hacerlo
<b>Demandas de carga mental</b>	Las exigencias de carga mental se refieren a las de procesamiento cognitivo que implica la respectiva tarea y que involucran procesos mentales superiores de atención, memoria y análisis de información para generar una respuesta. La carga mental está determinada por las características de la información (cantidad, complejidad y detalle) y los tiempos de que se dispone para procesarla
<b>Demandas emocionales</b>	Situaciones afectivas y emocionales propias del contenido de la tarea que tienen el potencial de interferir con los sentimientos y las emociones del trabajador. La exposición a las exigencias emocionales demanda del trabajador habilidad para entender las situaciones y los sentimientos de otras personas y para ejercer autocontrol de las emociones o los sentimientos propios, con el fin de no afectar el desempeño de la labor
<b>Exigencias de responsabilidad del cargo</b>	Las exigencias de responsabilidad directa en el trabajo hacen alusión al conjunto de obligaciones implícitas en el desempeño de un cargo, cuyos resultados no se pueden transferir a otras personas.
<b>Demandas ambientales y de esfuerzo físico</b>	Las demandas ambientales y de esfuerzo físico de la ocupación hacen referencia a las condiciones del lugar de trabajo y a la carga física que involucra las actividades que se desarrollan, que, bajo ciertas circunstancias, exigen del individuo un esfuerzo de adaptación. Las demandas de esta dimensión son condiciones de tipo físico (ruido, iluminación, temperatura y ventilación), químico, biológico (virus, bacterias, hongos o animales), de diseño del puesto de trabajo, de saneamiento (orden y aseo), de carga física y de seguridad industrial
<b>Demandas de la jornada de trabajo</b>	Las demandas de la jornada de trabajo son las exigencias del tiempo laboral que se hacen al individuo en términos de la duración y el horario de la jornada, así como de los períodos destinados a pausas y descansos periódicos
<b>Demandas de consistencia de rol</b>	Se refieren a la compatibilidad o la consistencia entre las diversas exigencias relacionadas con los principios de eficiencia, calidad técnica y ética, propios del servicio o producto, que tiene un trabajador en el desempeño de su cargo
<b>Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral</b>	Condición que se presenta cuando las exigencias de tiempo y esfuerzo que se hacen a un individuo en su trabajo impactan su vida extralaboral

Fuente: elaboración propia

## 2.2 *Burnout*

El uso del término *burnout* comenzó a aparecer con cierta regularidad en los años setenta en los Estados Unidos y su principal contribución fue describir el fenómeno básico. Esta escritura temprana fue basada en la experiencia de personas que trabajaban en servicios humanos y ocupaciones de atención médica, en las que el objetivo es proporcionar ayuda y servicio a las personas necesitadas y que, por lo tanto, puede caracterizarse por factores estresantes emocionales e interpersonales (Maslach et al., 2001).

Profesionales de instituciones prestadores de servicios que con frecuencia deben interactuar con otras personas (abogados, enfermeras, médicos y profesores, por ejemplo), se centran en los problemas del cliente (psicológicos, sociales o físicos), generando una carga de sentimientos de ira, vergüenza, miedo o desesperación, lo que puede ser agotador, desde el punto de vista emocional, y representar un riesgo de *burnout* (Maslach et al., 2001).

Hoy en día el *burnout* se define como un síndrome de agotamiento y cinismo en respuesta a factores estresantes del trabajo, tanto emocionales como interpersonales (Maslach et al., 2001). Maslach, Jackson y Leiter (1996) describen el burnout como el estar emocionalmente exhausto, presentar despersonalización y una disminución en la sensación de realización personal. Estos síntomas, que pueden verse como respuestas psicológicas a la sobreestimulación en el trabajo (Schaufeli y Salanova, 2014).

Para Maslach y Jackson (1981), el *burnout* puede llevar a un deterioro en la calidad de la atención o el servicio que proporciona el personal. Parece ser un factor determinante en la rotación



laboral, el ausentismo y la baja moral. Además, el agotamiento parece estar relacionado con diversos índices autoinformados de malestar personal, que incluyen agotamiento físico, insomnio, aumento del consumo de alcohol y drogas y problemas conyugales y familiares (p. 100).

El *burnout* surge como una respuesta prolongada al estrés emocional e interpersonal crónico en el trabajo y se define por las tres dimensiones del agotamiento emocional, el cinismo y la ineficacia (Maslach et al., 2001); de ellos, el primero es la cualidad central del *burnout* y la manifestación más obvia de este síndrome, puesto que provoca acciones para distanciarse, en los sentidos emocional y cognitivo, del trabajo (Maslach et al., 2001). La despersonalización o cinismo es un intento de poner distancia entre el trabajador y los clientes, porque sus demandas se vuelven manejables cuando se consideran objetos impersonales. La tercera dimensión del *burnout* es la tendencia a evaluarse en forma negativa, dado que los individuos se sienten descontentos con ellos e insatisfechos con sus logros en el trabajo (Maslach et al., 2001).

Se ha demostrado que el *burnout* no sólo tiene efectos en la salud mental con la presentación de ansiedad, depresión y disminución de la autoestima (Maslach, Schaufeli y Leiter, 2001) sino también se relaciona con eventos cardiovasculares, desórdenes de sueño y deficiencia del sistema inmunológico (Melamed, Shirom, Toker, Berliner y Shapira, 2006)

### **2.3 Autoeficacia**

Para comprender en detalle el origen de la autoeficacia es necesario remitirse a los estudios realizados por el psicólogo canadiense Albert Bandura, quien a mediados de los años setenta propuso una teoría con el fin de explicar y predecir los cambios psicológicos logrados por

diferentes modos de tratamiento. Dicha teoría establece que los procedimientos psicológicos, cualquiera que sea su forma, alteran el nivel y la fuerza de la autoeficacia (Bandura, 1977).

Entre los mecanismos de la agencia personal, ninguno es más central o generalizado que las creencias de las personas acerca de sus capacidades para ejercer control sobre los eventos que afectan sus vidas. Las creencias de autoeficacia funcionan como un conjunto importante de determinantes proximales de la motivación, el afecto y la acción humana (Bandura, 1999, p. 173).

La autoeficacia podría confundirse con la autoestima, pero existe una notoria diferencia entre ambos constructos. Gist y Mitchell (1992), afirman que la autoestima refleja la evaluación afectiva que un individuo tiene de sí mismo y la autoeficacia es el juicio del individuo sobre la capacidad de la tarea que no es inherentemente evaluativo.

La teoría de la autoeficacia se basa en el supuesto principal de que los procedimientos psicológicos sirven como medio para crear y fortalecer las expectativas de eficacia personal:

Una expectativa de eficacia es la convicción de que uno puede ejecutar con éxito el comportamiento requerido para producir los resultados...Es probable que la fortaleza de las convicciones de las personas en su propia efectividad afecte los resultados, si intentaran enfrentar las situaciones dadas. En este nivel inicial se perciben influencias de autoeficacia (Bandura, 1977, p. 193).

Bandura define la autoeficacia percibida como “la relación con las creencias de las personas en cuanto a su capacidad para desempeñarse de manera que les brinde cierto control sobre los eventos que afectan sus vidas.” (Bandura, 1999, p. 46.) Para Sánchez, Guillen y León (2006) la autoeficacia ayuda a que las personas no perciban las situaciones como amenazantes y estresantes y sean fácil afrontarlas.

La autoeficacia percibida no solo puede tener una influencia directa en la elección de actividades y entornos, sino que, a través de las expectativas de éxito eventual, puede afectar los esfuerzos de afrontamiento una vez que se inician. Las expectativas de eficacia determinan cuánto esfuerzo gastarán las personas y cuánto tiempo persistirán frente a los obstáculos y las experiencias aversivas. Cuanto más fuerte es la autoeficacia percibida, más activos son los esfuerzos (Bandura, 1977, p. 194).

Bandura (1977) estableció los procedimientos psicológicos que alteran el nivel y la fuerza de la autoeficacia; de esta manera, postuló cuatro dimensiones de la autoeficacia:

### **Logros de rendimiento**

Esta fuente de información de eficacia es especialmente influyente porque se basa en experiencias de dominio personal. Los éxitos elevan las expectativas de dominio y los fracasos repetidos los reducen, en particular si los contratiempos ocurren en época temprana en el curso de los eventos. Después de que se desarrollen fuertes expectativas de eficacia a través de un éxito repetido, es probable que se reduzca el impacto negativo de las fallas ocasionales (p. 195).

### **Eficiencia vicaria**

Las personas no confían en el dominio experimentado como la única fuente de información sobre su nivel de autoeficacia. Muchas expectativas se derivan de la experiencia vicaria. Ver a otros realizar actividades amenazadoras sin consecuencias adversas puede generar expectativas en los observadores de que ellos también mejorarán si se intensifican y persisten en sus esfuerzos...La experiencia vicaria, con base en las inferencias de la comparación social, es una fuente de información menos confiable sobre las capacidades propias que la evidencia directa de los logros personales. En consecuencia, es probable que las expectativas de eficacia inducidas solo por el modelado sean más débiles y más vulnerables al cambio (p. 197).

### **Persuasión verbal**

En los intentos de influir en el comportamiento humano, la persuasión verbal se usa en forma extensa debido a su facilidad y su disponibilidad. A través de la sugerencia, las personas son guiadas a creer que pueden sobrellevar con éxito lo que les ha abrumado en el pasado. Las expectativas de eficacia inducidas de esta manera también son probablemente más débiles que las que surgen de los propios logros, puesto que no proporcionan una base experiencial auténtica para ellos (p. 198).

### **Excitación emocional**

Las situaciones estresantes y exigentes por lo general provocan una excitación emocional que, dependiendo de las circunstancias, podría tener un valor informativo con respecto a la competencia personal. Por lo tanto, la excitación emocional es otra fuente constitutiva

de información, que puede afectar la autoeficacia percibida para enfrentar situaciones amenazantes. Las personas confían, en parte, en su estado de excitación fisiológica para juzgar su ansiedad y su vulnerabilidad al estrés (p. 199).

La autoeficacia tiene asignado un papel central para analizar los cambios logrados en el comportamiento temeroso y evitativo; así, cuanto más fuerte es la autoeficacia percibida, más activos son los esfuerzos (Bandura, 1977; Zeldin y Pajares 2000). En contextos de estrés, las personas con elevado nivel de autoeficacia utilizarán más conductas de afrontamiento activo centradas en la solución del problema que las personas con niveles menores de autoeficacia (Salanova, Grau y Martinez, 2006).

Uno de los antecedentes del *burnout* que más literatura está originando es la crisis de eficacia, desde la teoría social cognitiva de Albert Bandura (2001) se entiende el burnout como «una crisis de eficacia» y en diversas investigaciones lo manifiestan (Bresó, Schaufeli y Salanova, 2010; Cherniss, 1993). De este modo, la percepción de baja eficacia sería un desencadenante del síndrome de *burnout*.

Maslach et al. (2001) afirman que:

Muchos investigadores del *burnout* han estudiado las demandas cuantitativas del trabajo y los hallazgos respaldan la idea general de que es una respuesta a la sobrecarga. Además de estudiar la presencia de demandas laborales, los investigadores del *burnout* han investigado la ausencia de recursos laborales. El recurso que se ha estudiado con mayor

amplitud ha sido el apoyo social, y ahora existe una evidencia consistente y sólida de que la falta de apoyo social está relacionada con el *burnout* (p. 407).

Para Adil y Baig (2018), las demandas laborales se asocian positivamente con el *burnout*; significa que los empleados sufren *burnout* si no tienen éxito en la gestión efectiva y eficiente de su carga de trabajo dentro del tiempo estipulado.

La interacción entre las demandas laborales y los recursos es importante para el desarrollo de la tensión y motivación laboral (Demerouti y Bakker, 2011); entonces, los recursos laborales desempeñan un papel amortiguar en el impacto de varias demandas laborales y el *burnout* (Bakker, Demerouti y Euwema, 2005).

Así, para Demerouti y Bakker (2011), es evidente que:

Los recursos personales pueden conceptualizarse como mediadores en el modelo Demandas

Laborales-Recursos (Job Demands-Resources. JR-D model), esperando que puedan tener un papel aún más complejo en la modificación del impacto del entorno laboral con resultados positivos o negativos (p.3).

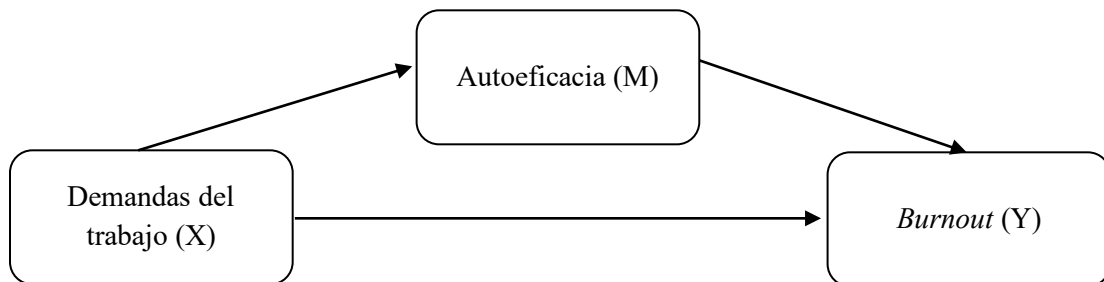
Por tal motivo, los autores plantean que podría existir un papel mediador de la autoeficacia como recurso laboral y personal del individuo, entre las demandas laborales y el *burnout*.

De acuerdo con la sustentación teórica anterior, esta investigación se propone un modelo estructural mediador de la autoeficacia entre el *burnout* y las demandas de trabajo. Donde se plantea que:

Las demandas laborales afectarían positivamente la presencia del *burnout*

La autoeficacia media negativamente la relación entre las demandas del trabajo y el *burnout*.

En la figura 1 se presenta el modelo teórico planteado en esta investigación, con la variable independiente X (demandas del trabajo), la variable dependiente Y (*burnout*) y la variable mediadora M (autoeficacia).



**Figura 1.** Modelo teórico

### 3 METODOLOGÍA

#### 3.1 Población y muestra

Esta investigación se realizó mediante un enfoque cuantitativo y la información se recolectó a partir de un diseño transversal. Los resultados se obtuvieron de una muestra por disponibilidad, recolectada por el Centro de Investigación en Comportamiento Organizacional Cincel SAS<sup>2</sup>.

La muestra está conformada por 10,668 casos pertenecientes a 26 empresas del país, con una distribución de género mayoritaria en mujeres (57%), superior entre los 26 y 35 años (38.8%), solteros (40.5%), estrato 3 (42.4%), con un nivel de Técnico/Tecnológico completo (29.3%). La tabla 2 presenta la composición de la muestra en su totalidad, de acuerdo con las variables de clasificación.

**Tabla 2.** Clasificación general de la muestra

	Valor	Recuento	Porcentaje
<b>Genero</b>	Femenino	6,081	56.94
	Masculino	4,587	42.95
<b>Intervalo de edades</b>	De ocho a veinticinco años	1,496	14.01
	De veintiséis a treinta y cinco años	4,141	38.77
	De treinta y seis a cuarenta y cinco años	2,915	27.29
	Cuarenta y seis años o más	2,114	19.79
	Valores perdidos	14	.13
<b>Estado civil</b>	Soltero	4,330	40.54
	Casado	3,323	31.11

<sup>2</sup> Organización de base científica que ofrece a la comunidad empresarial servicios especializados de diagnóstico y solución de problemas relativos a su personal. Recuperado de [www.cincel.com.co](http://www.cincel.com.co).



	Unión libre	2,274	21.29
	Otro	753	7.05
<b>Nivel educativo</b>	Bachillerato Completo	1,954	18.30
	Técnico/Tecnológico completo	3,125	29.26
	Profesional Completo	1,777	16.64
	Posgrado completo	1,460	13.67
	Otro	2,924	28.02

**Tabla 3.** Información laboral de los individuos de la muestra

	<b>Valor</b>	<b>Recuento</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Nivel jerárquico</b>	Jefe	1,114	10.43
	No jefe	9,563	89.54
	Valores perdidos	3	0.03
<b>Tipo de contrato</b>	Término indefinido	7,333	68.66
	Término fijo	3,076	28.8
	Otro	271	2.54
<b>Cargo en la empresa</b>	Administrativo	2,167	20.29
	Operativo	5,012	46.93
	Comercial	1,095	10.25
	Profesional	1,727	16.17
	Otro	679	6.36
<b>Tipo de salario</b>	Fijo	6,257	58.59
	Fijo + variable	3,913	36.64
	Otro	510	4.78
<b>Horas diarias reales dedicadas al trabajo</b>	Hasta ocho horas	3,252	30.45
	Hasta nueve horas	1,703	15.95
	Hasta diez horas	1,915	17.93
	Hasta doce horas	1,607	15.05
	Otro	2,203	19.62
<b>Turno laboral</b>	Diurna	6,284	58.84
	Rotativa	3,987	37.33
	Otro	409	3.83
<b>Días de descanso por mes</b>	Uno o dos	1,189	11.13
	Tres o cuatro	4,394	41.14
	Cinco o seis	1,613	15.1
	Siete u ocho	2,746	25.71
	Otro	738	6.91

Como se puede observar en la tabla 3 en la muestra se presenta en su mayoría un nivel jerárquico de no jefe (89.5%), con contrato tipo indefinido (68.7%), el cargo que ocupa es operativo (46.9%), número de horas diarias establecidas para el cargo hasta ocho horas (50.3%) y el número de horas diarias reales dedicadas al trabajo hasta ocho horas (30.4%).

**Tabla 4.** Características de las empresas de la muestra

	<b>Tamaño</b>	<b>Recuento</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Tamaño de la empresa</b>	Menos de 500 empleados	2,117	19.82
	de 501 a 1.000 empleados	2,631	24.63
	más de 1.000 empleados	5,932	55.54
<b>Sector económico de la empresa</b>	Industrial	3,887	36.39
	Salud	5,580	52.25
	Otro	1,213	11.36
<b>Ubicación de las empresas</b>	Antioquia	6,165	57.72
	Atlántico	112	1.05
	Bolívar	182	1.7
	Boyacá	198	1.85
	Cundinamarca	3,091	28.94
	Risaralda	191	1.79
	Otro	741	6.71

A partir de la tabla 4 se puede detallar que la muestra fue obtenida de empresas de diferentes sectores económicos así: industrial (36.4%), de la salud (52.2%) y otros (11.36%), lo significa que se recolectó información de un amplio espectro, el cual abarca casi en su totalidad los sectores productivos del país.

De la totalidad de los 32 departamentos que componen el territorio colombiano, la muestra se distribuyó en 24; las empresas se ubicaron en Antioquia, con el 57%, y Cundinamarca, con el 28.9%.

### **3.2 Instrumentos de medida**

Los datos analizados en la presente investigación se obtuvieron a través de la aplicación de tres instrumentos psicométricos, dos de ellos, autoeficacia y *burnout*, fueron diseñados, validados y estandarizados para población colombiana por el Centro de Investigación en Comportamiento Organizacional Cincel SAS<sup>3</sup>. Estos instrumentos fueron anteriormente utilizados en investigaciones aplicados en los artículos: Demandas-Control y Salud: El rol mediador del tiempo libre de Londoño, Cifre y Rosel (2015), Modelo analítico de factores psicosociales en contextos laborales de Toro, Londoño, Sanín y Jáuregui (2010) y Validación psicométrica de un conjunto de instrumentos que miden factores psicosociales disposicionales de Sanín (2010).

El tercero, demandas laborales, pertenece a la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial (Ministerio de Trabajo, 2010), la cual fue elaborada por la Universidad Pontificia Javeriana para el Ministerio de la Protección Social en el año 2010, instrumento validado en Colombia para la medición de riesgos psicológicos asociados al trabajo.

---

<sup>3</sup> Organización de base científica que ofrece a la comunidad empresarial servicios especializados de diagnóstico y solución de problemas relativos a su personal. Recuperado de [www.cincel.com.co](http://www.cincel.com.co).

El objetivo, número de reactivos y niveles de confiabilidad y validez de cada uno de los instrumentos son descritos en la tabla 5.

**Tabla 5.** Instrumentos de medida

<b>Instrumento</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Numero de reactivos</b>	<b>Confiabilidad</b>	<b>Resultados Validez</b>
<b>Escala de <i>burnout</i></b>	Explorar la presentación de síntomas de <i>burnout</i> (cinismo, pérdida de autoeficacia, agotamiento emocional)	Seis (6)	Cinismo Alfa .54 Pérdida Autoeficacia Alfa .60 Agotamiento Emocional .76	Constatada mediante análisis Factorial Método de Componentes Principales y de Rotación Varimax Concepto: Regular. Se encuentran tres factores que explican el 76,5% de la varianza, pesos factoriales superiores a .30.
<b>Escala de autoeficacia</b>	Explorar la capacidad que permite la persona para enfrentar con acierto diversas situaciones de la vida	Nueve (9)	Confiabilidad Alfa .876	Constatada mediante análisis Factorial Componentes principales y de Rotación Promax. Concepto: Muy bueno. Se encuentra un factor que explica el 52% de la varianza con pesos factoriales superiores a .30.
<b>Demandas laborales</b>	Identificar las exigencias que el trabajo impone al individuo. Pueden ser de diversa naturaleza, como cuantitativas, cognitivas o mentales, emocionales, de responsabilidad, del ambiente físico laboral y de la jornada de trabajo.	Forma A: 123 Forma B: 97	Alfa .84	Se realizó un análisis factorial con el método de factores principales y rotación oblicua promax, que permitió confirmar la agrupación estadística de los ítems por dimensiones, así: para el cuestionario de factores de riesgo intralaboral forma A se ratificó la agrupación de los ítems en 19 dimensiones conformadas por 24 factores y para el cuestionario forma B se ratificaron 16 dimensiones integradas por 22 factores.

Fuente: elaboración propia

## 4 RESULTADOS

### 4.1 Análisis de datos

Para el análisis de los datos se utilizó el software estadístico SPSS (versión 25). A continuación se muestran las tablas de descriptivos y cómo representaron las características básicas de los datos de la muestra en términos cuantitativos. Se hizo una medición de cada una de las demandas y del nivel de riesgo (ver tabla 6), para después agrupar cada exigencia, con el fin de promediarlas y definir las en una: demandas del trabajo (ver tabla 7).

**Tabla 6.** Descriptivos de cada una de las demandas laborales

Riesgo		Sin riesgo o riesgo despreciable	Riesgo bajo	Riesgo medio	Riesgo alto	Riesgo muy alto
<b>Demandas ambientales y de esfuerzo físico</b>	N	2,310	1,972	2,312	1,988	2,067
	%	21.7	18.5	21.7	18.7	19.4
<b>Demandas emocionales</b>	N	4,091	847	963	919	3,432
	%	39.9	8.3	9.4	9.0	33.5
<b>Demandas cuantitativas</b>	N	2,091	2,676	2,159	1,623	2,097
	%	19.6	25.1	20.3	15.2	19.7
<b>Influencia trabajo entorno extralaboral</b>	N	2,288	2,750	1,699	2,354	1,530
	%	21.5	25.9	16.0	22.2	14.4
<b>Exigencias de responsabilidad del cargo</b>	N	493	416	460	547	608
	%	19.5	16.5	18.2	21.7	24.1

<b>Demandas de carga mental</b>	N	1,480	2,283	2,384	2,146	1,909
	%	14.5	22.4	23.4	21.0	18.7
<b>Consistencia de Rol</b>	N	700	588	550	435	253
	%	27.7	23.3	21.8	17.2	10.0
<b>Demandas de la Jornada de Trabajo</b>	N	2,218	2,424	1,795	2,542	1,597
	%	21.0	22.9	17.0	24.0	15.1

---

Nota: N = Recuento

De la tabla 6 se puede observar que, dentro de las demandas laborales la muestra está distribuida casi equitativamente dentro de todas las clasificaciones de riesgo. Se presenta un fenómeno muy particular en las demandas emocionales, en la cual la muestra está concentrada en los dos extremos (sin riesgo – riesgo muy alto), teniendo un 39.9% catalogado como riesgo despreciable o sin riesgo y un 33.5% en riesgo muy alto; los demás riesgos tienen porcentajes inferiores al 10%. Así mismo, exigencia de responsabilidad del cargo presenta el 45.8% de la población en un riesgo alto o muy alto, cuya demanda implica que el trabajador debe asumir directamente la responsabilidad de los resultados de su área o sección de trabajo, lo que exige del trabajador un esfuerzo importante para mantener el control (Ministerio de Trabajo, 2010).

**Tabla 7.** Descriptivo de demandas laborales en general

<b>Riesgo</b>	<b>DEMANDAS DEL TRABAJO</b>	
	<b>Recuento</b>	<b>Frecuencia relativa</b>
<b>Sin riesgo o con riesgo despreciable</b>	1,535	15.4
<b>Riesgo bajo</b>	1,820	18.3
<b>Riesgo medio</b>	1,560	15.7
<b>Riesgo alto</b>	1,660	16.7
<b>Riesgo muy alto</b>	3,370	33.9

Se puede observar de la tabla 7 que el mayor porcentaje de individuos de la muestra presenta un riesgo muy alto (33.9%) en cuanto a las demandas de trabajo en general y, si a estos sumamos los trabajadores que se encuentran en riesgo alto, estaríamos hablando de que la mayoría (50.6%) de los trabajadores colombianos de esta muestra están expuestos a altas exigencias en las organizaciones donde desempeñan su labor; las cuales podrían significar un riesgo para la salud física y psicológica del trabajador, y en cuanto a la empresa, se vería perjudicada por la alta intención de rotación (Schaufeli y Bakker, 2004).

**Tabla 8.** Descriptivos de *Burnout*

	<b>Agotamiento</b>		<b>Cinismo</b>		<b>Pérdida de</b>		<b><i>Burnout</i></b>	
	<b>Emocional</b>				<b>Autoeficacia</b>			
	<b>N</b>	<b>%</b>	<b>N</b>	<b>%</b>	<b>N</b>	<b>%</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
<b>Presentación muy baja de síntomas o sin presencia de ellos</b>	3,113	29.2	6,090	57.2	7,257	68.1	5,079	47.8
<b>Presentación media de síntomas</b>	3,458	32.5	3,309	31.1	1,395	13.1	4,235	39.8
<b>Presentación alta de síntomas</b>	3,618	34.0	718	6.7	1,559	14.6	692	6.5
<b>Presentación muy alta de síntomas</b>	464	4.4	539	5.1	451	4.2	628	5.9

Nota: N = Recuento

Fuente: elaboración propia

Como se ve en la tabla 8, dentro de las dimensiones del *burnout*, la que mayor presenta altos síntomas es el agotamiento emocional, con un 38.4% de la población con presentación entre alta y muy alta de síntomas; siendo esto congruente con el proceso de aparición de síntomas asociados al *burnout*, donde el agotamiento emocional es la primera de las tres dimensiones que experimenta el trabajador, seguido del cinismo y finalmente la pérdida de autoeficacia (Maslach et al., 2001).



**Tabla 9.** Descriptivos de autoeficacia

<b>Presentación de síntoma</b>	<b>Autoeficacia</b>	
	<b>N</b>	<b>%</b>
<b>Sin riesgo o riesgo despreciable</b>	5,542	51.9
<b>Riesgo medio</b>	3,547	33.2
<b>Riesgo alto</b>	1,393	13.0
<b>Riesgo muy alto</b>	193	1.8

Nota: N = Recuento

Es de anotar en la tabla 9, que el 51,9% de la muestra presenta un nivel sin riesgo o riesgo despreciable, esto significa que tienen una alta autoeficacia; este resultado es positivo puesto que demuestra que la mayoría de los trabajadores de la muestra se perciben a sí mismo como autoeficaces, lo que implica que cuentan con una alta creencia en sus propias capacidades para ejecutar una determinada labor. Se debe tener especial cuidado con la población que se encuentra en riesgo alto o muy alto, puesto que son propensos a sufrir bajos o nulos niveles de autoeficacia y, cuando la autoeficacia es baja puede ser un reflejo preciso de la capacidad de rendimiento (Gist y Mitchell, 1992).

Adicionalmente, existen otros riesgos relacionados a las personas con poco o ningún nivel de autoeficacia, ya que pueden creer que las cosas son más difíciles de lo que realmente son, una creencia que fomenta el estrés, la depresión y una visión limitada de la mejor manera de resolver un problema (Pajares, 1996).

En la siguiente tabla se pueden observar las medias (M) y desviaciones estándar (DE) que se obtuvieron de cada una de las variables del modelo.

**Tabla 10.** Medias (M) y desviaciones estándar (DE)

	<b>Tamaño</b>		
	<b>muestral</b>	<b>M</b>	<b>DE</b>
Demandas ambientales y de esfuerzo físico	10,650	34.0649	14.73319
Demandas emocionales	10,205	32.6711	28.73599
Demandas cuantitativas	10,647	39.2938	18.76103
Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral	10,622	32.9543	19.08195
Exigencias de responsabilidad del cargo	2,524	62.2473	23.84409
Demandas de carga mental	10,203	72.9457	16.85208
Consistencia de rol forma	2,526	27.7573	15.73317
Demandas de la jornada de trabajo	10,577	39.5011	18.77638
Demandas del trabajo	9,946	40.4463	12.56766
Autoeficacia	10,675	5.3954	.57650
Agotamiento emocional	10,653	2.0207	.90090
Cinismo	10,656	1.4388	.63094
Pérdida de autoeficacia	10,662	1.3361	.60914
<i>Burnout</i>	10,634	2.3588	2.23149

Fuente: elaboración propia

## 4.2 Coeficientes de correlación

Para validar el estado de relación de todas las variables se utilizó el coeficiente de correlación rho ( $\rho$ ) de Spearman.

**Tabla 11.** Coeficientes de correlación de Spearman

	<b>Autoeficacia</b>	<b>Agotamiento emocional</b>	<b>Cinismo</b>	<b>Pérdida autoeficacia</b>	<b>Burnout</b>
Demandas ambientales y de esfuerzo físico	-.139**	<b>.343**</b>	.246**	.182**	<b>.337**</b>
Demandas emocionales	-.013	.160**	.063**	.009	.129**
Demandas cuantitativas	-.117**	<b>.429**</b>	.226**	.151**	<b>.379**</b>
Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral	-.108**	<b>.425**</b>	.236**	.176**	<b>.386**</b>
Exigencias de responsabilidad del cargo	.127**	.109**	.077**	-.016	.097**
Demandas de carga mental	.064**	.198**	.070**	-.021*	.147**
Consistencia de rol	-.192**	<b>.458**</b>	.392**	.256**	<b>.490**</b>
Demandas de la jornada de trabajo	-.079**	.277**	.154**	.099**	.248**
DEMANDAS DEL TRABAJO	-.082**	<b>.419**</b>	.233**	.125**	<b>.375**</b>
Autoeficacia	1.000	-.273**	-.260**	<b>-.317**</b>	<b>-.319**</b>
Agotamiento emocional	-.273**	1.000	.521**	.450**	.905**
Cinismo	-.260**	.521**	1.000	.534**	.762**
Pérdida autoeficacia	-.317**	.450**	.534**	1.000	.611**
<i>Burnout</i>	-.319**	.905**	.762**	.611**	1.000

Se tuvo en cuenta que los coeficientes de correlación fueran superiores a 0.30 para determinar una correlación moderada. Como el valor de  $p$  fue menor que 0.01, se evidenciaron correlaciones significativas entre las variables con valores bajos o moderados.

Se presentaron correlaciones significativas entre el *burnout* y algunas demandas como las ambientales y de esfuerzo físico, las cuantitativas, las de influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral y las de consistencia de rol; la última fue la correlación más significativa. Por último, la variable autoeficacia mostró correlación negativa y significativa con la variable *burnout* y su dimensión de pérdida de autoeficacia.

### **4.3 Evaluación del modelo estructural**

En la mediación se supuso un proceso de tres relaciones causales: las demandas en el trabajo afectaron la autoeficacia, lo que, a su vez, incidió sobre la presencia de *burnout*.

La mediación total implicaría que todo el efecto de las demandas del trabajo sobre el *burnout* fue mediado por la autoeficacia. Una mediación parcial implicaría que sólo una parte del efecto de las demandas sobre el *burnout* fue mediada por la autoeficacia, de modo que las demandas mantuvieron parte de su influencia directa.

En principio se determinó la relación, a través de un análisis de regresión lineal simple, entre Autoeficacia, variable mediadora (M), y Demandas del trabajo, variable independiente (X). El porcentaje de varianza explicada de las Demandas sobre la Autoeficacia fue del 0.74 %, y las Demandas mostraron predecirla significativamente ( $B = -.0860$ ;  $t = -8.59$ ;  $p < .001$ ).

Luego se realizó un análisis de regresión lineal múltiple tomando como variables predictoras la Autoeficacia (M) y las Demandas (X). El modelo resultó ser significativo y

explicó el 20% de la varianza total del Burnout. Demandas predijo significativamente el efecto ( $B = .3400$ ;  $t = 37.69$ ;  $p < .001$ ), aun con la Autoeficacia en el modelo ( $B = -.2629$ ;  $t = -29.15$ ;  $p < .001$ ). Los valores de negativos de B en Autoeficacia indican que en la medida en que es más alta, menos probable es que se presente sintomatología asociada al Burnout, mientras que los positivos de demandas señalan que a más alto riesgo más probable es la presencia de síntomas.

Se verificó el efecto total de la variable Demandas (X) sobre el Burnout, comprobando que dicha relación fue estadísticamente significativa ( $B = .3627$ ;  $t = 38.72$ ;  $p < .001$ ). Las Demandas predicen la presencia de sintomatología asociada al Burnout, explicando un 13% de su varianza.

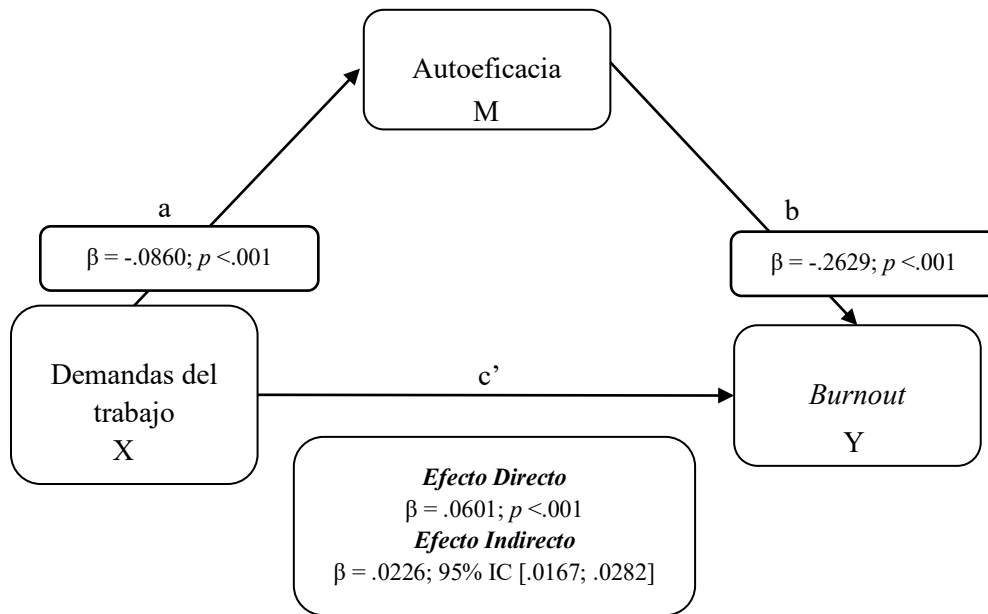
También se verificó el efecto directo de la variable Demandas (X) sobre la Autoeficacia (M), el cual fue estadísticamente significativo ( $B = .0601$ ;  $t = 37.6975$ ;  $p < .001$ ). El efecto directo es la relación entre la variable predictora y la independiente controlando la variable mediadora. Cuantifica qué tanto podría cambiar el Burnout cuando se tiene la misma Autoeficacia y hay cambios en las Demandas.

Por último, se determinó la presencia de un efecto indirecto significativo de las Demandas sobre el Burnout a través de la Autoeficacia e ( $B = .0226$ ; 95% CI [.0167, .0282]). El efecto indirecto es la relación entre la variable predictora y la variable dependiente a través de la variable mediadora, que cuantifica qué tanto se estima que al variar las Demandas haya diferencias en Burnout como resultado de la influencia de las demandas en la Autoeficacia. El efecto de mediación fue estadísticamente significativo, lo que se infiere del hecho de que el intervalo de confianza asociado no contiene el cero.

Al comparar los efectos directo e indirecto se evidencia que, aunque en poca medida, la presencia de la autoeficacia reduce los efectos de las Demandas sobre el Burnout, sin embargo, como la relación sigue siendo significativa con la mediadora presente, se determina una mediación parcial.

Para determinar el tamaño del efecto se calculó el  $F^2=0.024$ , lo que representa un tamaño del efecto mediano.

**Figura 2.** Reporte de resultados completos



Fuente: elaboración propia

## 5 DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

El presente trabajo analizó el rol que desempeña la autoeficacia como mediador de la presencia de burnout ante las demandas del trabajo. Los resultados permiten afirmar que:

En ausencia de factores de riesgo, asociados a las demandas de trabajo, la autoeficacia media de modo significativo, lo que disminuye la incidencia del síndrome de *burnout*, estos resultados resaltan el papel que pueden jugar las condiciones personales ante el estrés emocional e interpersonal crónico laboral.

Si bien las posibilidades de contar con autoeficacia no eliminan los efectos desfavorables que tienen las demandas laborales, si influye en la disminución de padecer *burnout*, por lo tanto, se podría decir que una persona con baja autoeficacia estaría más propensa a padecer sintomatología asociada al *burnout*. Esta información es valiosa para las organizaciones ya que el área encargada de la gestión del talento humano, podría prevenir la aparición de síntomas del burnout, buscando metodologías que aumenten la autoeficacia en sus trabajadores, generando beneficios al individuo como la disminución de la depresión y la ansiedad; y en la organización aumentando la productividad, disminuyendo el absentismo y la rotación de sus empleados producidos por el *burnout*.

Las demandas ambientales y de esfuerzo físico, las cuantitativas, las de influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral y la consistencia de rol, son importantes demandas laborales relacionadas con la aparición del *burnout* en la muestra estudiada. Lo que también está

documentado en la investigación de Bakker y Demerouti (2007). Cuando existen estas demandas laborales en un alto nivel, es la propia organización quien debe buscar estrategias para mejorar la situación laboral, amortiguando las exigencias que pueden conllevar a sintomatología asociada al burnout. Dentro de las alternativas se podría aplicar la solución a problemas de inconsistencia de rol, horarios laborales que garanticen un factor de desgaste adecuado al trabajador o brindar recursos corporativos que le permitan al empleado afrontar las demandas laborales.

Es importante resaltar de la muestra que, en los resultados obtenidos en la medición de demandas emocionales, más del 70% de los encuestados se encuentran ubicados en los dos extremos de la escala de medición, esto quiere decir que el riesgo a sufrir demandas emocionales es despreciable o podría llegar a ser un riesgo alto para los trabajadores. Se entiende que existen cargos, o tareas, que tienen una alta exigencia emocional, como lo es el caso de aquellos que trabajan con enfermos o personas vulnerables, en estos casos, por ejemplo, cobran mayor relevancia los hallazgos de este estudio, pues ante la imposibilidad de reducir este tipo de demandas, las estrategias deberán estar enfocadas en fortalecer aquellas condiciones personales que tenga el efecto de proteger o mitigar la aparición de síntomas asociados al burnout u otros efectos inconvenientes para la salud biopsicosocial de los trabajadores.

Adicionalmente, en cuanto a la medición de los síntomas asociados al burnout (agotamiento emocional, cinismo o pérdida de autoeficacia); el 38,3% de la muestra se encuentra en un nivel alto o muy alto del síntoma “agotamiento emocional”, lo que podría desencadenar en otro tipo de enfermedades psicológicas diferentes al burnout, como ansiedad, depresión o riesgo de suicidio. Esto debe ser tenido en cuenta inclusive como política de salud pública.



7,349 trabajadores, equivalente al 69% de la muestra, presentaron alguno de los síntomas asociados al burnout (agotamiento emocional, cinismo o pérdida de autoeficacia), haciéndolos vulnerables a padecer el síndrome y sus consecuencias. Lo cual se alinea con otros resultados de investigaciones del burnout en Colombia relacionados en los trabajos de Caballero, Abello y Palacio (2007) y Díaz, López y Varela (2012).

Las personas con niveles altos de autoeficacia ostentan la creencia personal de ser capaces, y se enfrentan a situaciones estresantes, poseen confianza en sus habilidades para responder a los estímulos del medio y emplean de manera predominante estrategias de afrontamiento orientadas a la solución de problemas. por lo anterior, podría afirmarse que el desarrollo de la autoeficacia puede ser una estrategia preventiva para personas que se enfrentan a situaciones laborales de altas demandas. Esto es acorde con lo mencionado por Ventura, Salanova y Llorens (2014) “Los empleados con alta autoeficacia perciben que controlan el lugar de trabajo de manera efectiva, y las demandas son vistas como desafíos y recursos como abundantes y positivas para cumplir la tarea” (p.3).

En conclusión, en el ámbito empresarial actual caracterizado por ser competitivo y dinámico, las organizaciones deben contar con empleados comprometidos, productivos, proactivos, orientados al logro, con dinamismo y motivados; para conseguirlo el área de talento humano debe estar alineada con políticas de salud ocupacional, para generar estrategias organizacionales que mitiguen las demandas laborales y aumenten los recursos laborales; además de contar con herramientas de diagnóstico y prevención del *burnout*. Así mismo, el trabajador debe desarrollar capacidades y recursos personales consecuentes con la inversión realizada por la organización.

## **Limitaciones y futuras investigaciones**

El presente estudio tiene varias limitaciones. Primero, los datos se obtuvieron a través de un ejercicio crítico de reflexión y autoevaluación de los individuos de la muestra, cuantificado en los instrumentos de medición y, teniendo en cuenta la naturaleza de este estudio, que incluye fenómenos psicológicos como actitudes y creencias; es importante realizar una evaluación de cada individuo de manera clínica.

Segundo, los resultados obtenidos son percepciones individuales y pueden estar permeados por situaciones laborales o personales que padezca el individuo en ese instante, afectando los resultados.

Para investigaciones futuras se sugiere realizar un estudio longitudinal que permita distinguir claramente en la población colombiana los factores de riesgo adicionales asociados a las demandas laborales y el *burnout*.

Se sugiere incluir otras actitudes como la autoestima, la apertura al cambio, la motivación o la autorrealización que pueden ejercer un efecto mediador entre las demandas laborales y el *burnout*; adicionalmente, estudiar el efecto de moderación de la autoeficacia entre las demandas laborales sobre el *burnout*, dicho estudio podría incluir los efectos directos de las demandas sobre el burnout entre dos submuestras para una comparación, una muestra con personas con alta autoeficacia y, otra con personas con baja autoeficacia.

Por último, esta investigación debe ser tenida en cuenta y ampliada por los entes reguladores en materia de temas de salud pública, puesto que el *burnout* media la relación entre las demandas laborales y problemas de salud de los trabajadores (Schaufeli y Bakker, 2004), y el 50,6% de la población colombiana se encuentra en un nivel alto y muy alto de demandas laborales en general y, en promedio el 23% de la población presenta riesgo alto o muy alto de síntomas asociados al *burnout* (agotamiento emocional, cinismo y pérdida de autoeficacia).

## REFERENCIAS

- Adil, M. S., & Baig, M. (2018). Impact of job demands-resources model on burnout and employee's well-being: Evidence from the pharmaceutical organisations of Karachi. *IIMB Management Review*, 30(2), 119-133. doi: 10.1016/j.iimb.2018.01.004
- Zeldin, A., Pajares, F. (2000). Against the Odds: Self-Efficacy Beliefs of Women in Mathematical, Scientific, and Technological Careers. *American Educational Research Journal*, 37(1), 215-246
- Bakker, A., Demerouti, E. & Euwema, M. (2005). Job Resources Buffer the Impact of Job Demands on Burnout. *Journal of Occupational Health Psychology*, 10(2), 170-180. doi: 10.1037/1076-8998.10.2.170
- Bakker, A. B. & Demerouti, E. (2007). The job demands-resources model: state of the art. *Journal of Managerial Psychology*, 22(3), 309-328. doi: 10.1108/02683940710733115
- Bandura, A. (1977). Self-efficacy: toward a unifying theory of behavioral change. *Psychological Review*, 84(2), 191-215. doi: 10.1037/0033-295X.84.2.191
- Bandura, A. (1999). *A social cognitive theory of personality*. In L. Pervin & O. John (Ed.), *Handbook of personality* (2nd ed., pp. 154-196). New York: Guilford Publications. (Reprinted in D. Cervone & Y. Shoda [Eds.], *The coherence of personality*. New York: Guilford Press.)
- Bandura, A. (2001). Social cognitive theory: An agentic perspective. *Annual Review of Psychology*, 52, 1-26.
- Bresó, E., Schaufeli, W. B., & Salanova, M. (2010). Can a self-efficacy-based intervention decrease burnout, increase engagement, and enhance performance? A quasi-experimental study. *Higher Education*, 61(4), 339-355. doi: 10.1007/s10734-010-9334-6

- Caballero, C., Abello, R., & Palacio, J. (2007). Relación del burnout y el rendimiento académico con la satisfacción frente a los estudios en estudiantes universitarios. *Avances en Psicología Latinoamericana*, 25(2), 98-111.
- Cherniss, C. (1993). The role of professional self-efficacy in the etiology and amelioration of burnout. En W. B. Schaufeli, C. Maslach, y T. Marek (eds.), *Professional burnout: Recent development in theory and research* (pp. 135-149). Washington, DC: Taylor & Francis
- Díaz Bambula, F., López Sánchez, A., & Varela Arévalo, M. (2012). Factores asociados al síndrome de burnout en docentes de colegios de la ciudad de Cali. *Universitas Psychologica*, 11(1), 217-227.
- Demerouti, E. & Bakker, A. (2011). The job demands–resources model: Challenges for future research. *Journal of Industrial Psychology*, 37 (2) (2011), 1-9.  
doi:10.4102/sajip.v37i2.974
- Grau Gumbau, R., Salanova Soria, M., y Peiró Silla, J. M. (2000). Efectos moduladores de la autoeficiencia en el estrés laboral. *Apuntes de Psicología*, 18, 57-75. Recuperado de <http://www.apuntesdepsicologia.es/index.php/revista/article/view/414>
- Gist, M. E., & Mitchell, T. R. (1992). Self-Efficacy: A Theoretical Analysis of Its Determinants and Malleability. *The Academy of Management Review*, 17(2), 183. doi:10.2307/258770
- Londoño, M. E., Cifre, E., & Rosel, J. (2015). Demandas-Control y Salud: El Rol Mediador del Tiempo Libre. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*, 34(1), 22-40. Doi: 10.21772/ripo.v34n1a02
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behaviour*, 2(2), 99-113. doi: [10.1002/job.4030020205](https://doi.org/10.1002/job.4030020205)

- Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology*, 52, 397-422. Recuperado de <https://www.annualreviews.org/doi/abs/10.1146/annurev.psych.52.1.397>
- Melamed, S., Shirom, A., Toker, S., Berliner, S., & Shapira, I. (2006). Burnout and risk of cardiovascular disease: Evidence, possible causal paths, and promising research directions. *Psychological Bulletin*, 132, 327–353
- Ministerio de Salud y Protección Social (2019). *Salud mental, clave para el desarrollo de factores de riesgo psicosocial*. Bogotá: Ministerio de Salud y Protección Social. Recuperado de <https://www.minsalud.gov.co/Paginas/salud-mental-clave-para-el-desarrollo-de-empresas-y-trabajadores.aspx>
- Ministerio de Trabajo (2010). *Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial*. Bogotá: Ministerio de Trabajo. Recuperado de <https://www.minsalud.gov.co/Paginas/salud-mental-clave-para-el-desarrollo-de-empresas-y-trabajadores.aspx>
- Pajares, F. (1996). Self-Efficacy Beliefs in Academic Settings. *Review of Educational Research*, 66(4), 543–578. doi:10.3102/00346543066004543
- Salanova, M., Grau, M., & Martínez, I. (2006). Job demands and coping behaviour: the moderating role of professional self-efficacy. *Psychology in Spain*, 10(1), 1-7.
- Salanova, M., Llorens, S. (2008). Estado actual y retos futuros en el estudio del Burnout. *Papeles del Psicólogo*, 9(1), 59-67
- Sánchez, S., Guillén, C., & León Rubio, J.M. (2006). La autoeficacia percibida en el afrontamiento de riesgos laborales psicosociales como variable moduladora del burnout. *Ansiedad y Estrés*, 12 (2-3),495-504.

- Schaufeli, W. B., & Bakker, A. B. (2004). Job demands, job resources, and their relationship with burnout and engagement: a multi-sample study. *Journal of Organizational Behavior*, 25(3), 293–315. doi:10.1002/job.248
- Ventura, M., Salanova, M., & Llorens, S. (2014). Professional self-efficacy as predictor of Burnout and Engagement: The Role of Challenge and Hindrance Demands. *The Journal of Psychology*, 49(3-4), 277-302. 1-26. doi: 10.1080/00223980.2013.876380
- World Health Organization, WHO (2019a, 31 de marzo). *CIE-11 para las estadísticas de mortalidad y morbilidad (CIE-11 EMM), versión 2018*. Ginebra: WHO. Recuperado de <https://icd.who.int/browse11/l-m/es#/>
- Xanthopoulou, D., Bakker, A. B., Demerouti, E., & Schaufeli, W. B. (2007). The role of personal resources in the job demands-resources model. *International Journal of Stress Management*, 14(2), 121-141. doi: 10.1037/1072-5245.14.2.121