

# Dimensiones del síndrome de *burnout* y estrategias de afrontamiento en trabajadores de una empresa multinacional en la ciudad de Guatemala

*Syndrome dimensions of burnout and coping strategies in workers of a multinational company in Guatemala City*

Danette Barrascout de León \*, Juan D. Betancur Arias 

Departamento de Proyectos, Doctorado en Proyectos; Universidad Internacional Iberoamericana, México

\*Autor al que se dirige la correspondencia: [danettebarrascout@gmail.com](mailto:danettebarrascout@gmail.com)

Recibido: 21 de julio 2020 / Revisión: 7 de junio 2022 / Aceptado: 24 de enero 2023

## Resumen

El síndrome de *burnout* es una fase avanzada del estrés laboral, afectando la calidad de vida de quien lo padece; involucra la existencia de recursos cognitivos y conductuales que utiliza el trabajador para hacer frente a estas situaciones estresantes, conocidas como afrontamiento (en inglés: *coping*). Este estudio, no experimental, empírico, analítico con diseño transversal, tuvo como objetivo analizar la correlación entre las dimensiones del síndrome y las estrategias de afrontamiento, así como las correlaciones de las estrategias entre sí, que prevalece en los trabajadores, del departamento de logística, de una empresa multinacional en la ciudad de Guatemala; participaron 51 trabajadores, ambos géneros que laboraban en oficina, se utilizó el muestreo por conveniencia e intencional, considerando los criterios de inclusión y exclusión; se aplicó un cuestionario sociodemográfico y laboral ad hoc, los instrumentos escala de estrategias de Coping modificado (EEC-M) y el *Maslach Burnout Inventory* (MBI), contestados en línea a través de la aplicación formularios de Google. Para los análisis se tomó un nivel de significancia del 5%, de los resultados obtenidos del análisis descriptivo e inferencial, en las estrategias de afrontamiento, se encontró un mayor uso de la estrategia reacción agresiva ( $p < .05$ ) cuando el trabajador presenta altos niveles en las dimensiones del síndrome. La estrategia reevaluación positiva se correlaciona con mayor medida con la dimensión realización personal en el trabajo ( $r_s = .34, p = .014$ ), presentando menores niveles de estrés. En conclusión, se sugiere estimular aquellas estrategias que se correlacionan con niveles bajos en las distintas dimensiones del *burnout*, donde se puede esperar una mejora del rendimiento laboral.

**Palabras clave:** Agotamiento emocional, estrés laboral, estrategias dirigidas al problema, estrategias dirigidas a las reacciones emocionales

## Abstract

Burnout syndrome is an advanced phase of stress, it gradually disrupting the quality of life of those who suffer it; it also implies the existence of cognitive and behavioral resources that the worker uses to deal with these stressful situations, which are known as coping. This non-experimental-cross-sectional, empirical, analytical study aimed to analyze the coincidence between the syndrome dimensions and coping strategies, as well as the correlations of the strategies with each other, which prevails in the workers of the logistics department of a multinational company in Guatemala City; 51 workers of both genders who worked in the office participated, an ad hoc sociodemographic and labor questionnaire, the modified Coping strategy scale (EEC-M) and the Maslach Burnout Inventory (MBI) were applied, it was answer online through Google Forms application. For the analyses, a significance level of 5% was taken from the results obtained from the descriptive and inferential analysis, it was found in the coping strategies, there is a greater use of the aggressive reaction strategy ( $p < .05$ ) when the worker present high levels in the dimensions of the syndrome. The positive reappraisal strategy is more closely related to the dimension personal accomplishment at work ( $r_s = .34, p = .014$ ), presenting lower levels of stress. In conclusion, it is suggested to stimulate those strategies that are correlated with low levels in the different dimensions of burnout can be expected to improve job performance.

**Keywords:** Emotional exhaustion, work stress, strategies directed at the problem, strategies aimed at the emotional reactions



## Introducción

Como lo señalan Blanch y colaboradores (2010) el estado de bienestar laboral es consecuencia personal de alguna condición organizacional y como factor causante de determinadas consecuencias personales u organizacionales. Hoy en día, tanto la inseguridad laboral así como la competitividad que se exige en el sector laboral, condicionan a los trabajadores a llevar un estilo de vida que genera angustia, cansancio emocional, trastornos alimenticios y sedentarismo, afectando su estado hemodinámico, lo cual se evidencia en un ambiente desorganizado en el trabajo aunado por el exceso de trabajo, falta de seguridad laboral, de reconocimiento del trabajo realizado y claridad en las prioridades o tareas asignadas, afectando el alcance de metas y objetivos tanto del sector laboral como personal.

La frecuencia en el contacto con estos diversos factores a los que están expuestos los trabajadores, pueden afectar la salud gravemente, siendo una de las consecuencias el síndrome de *burnout*; este es considerado como “una etapa avanzada del estrés laboral después de estar expuesto de forma continua al factor de riesgo, llegando a trastornar la calidad de vida familiar, social y laboral de quien lo padece” (Aranda, 2011, p. 1).

Como lo afirma Cabellos (2019), el estrés es la etapa previa al *burnout*, siendo este último uno de los constructos más polémicos en los últimos cincuenta años dentro de la psicología, en cuanto a su definición como en los modelos teóricos que tratan de explicarlo. El término *burnout* ha sido delimitado y aceptado por la comunidad científica casi en su totalidad desde la conceptualización establecida por C. Maslach (1981).

Martínez (2015), afirma que el término *burnout* se utilizó a partir de 1977, tras la exposición de Maslach ante una convención de la Asociación Americana de Psicólogos, donde conceptualizó el síndrome como el desgaste profesional de las personas que trabajan en diversos sectores, que tienen contacto directo con otros; sería la respuesta extrema al estrés crónico originado en el ambiente laboral, repercutiendo en aspectos individuales, organizacionales y sociales.

El síndrome de *burnout* se manifiesta como una respuesta al estrés crónico laboral, identificado por un estado de agotamiento intenso, prolongado, baja motivación o realización, un estado de ánimo irritable o agresivo; se observa que el síndrome cada vez se hace más presente en diferentes actividades económicas y profesiones, lo que ha llevado a una mayor complejidad

tanto en su identificación, tratamiento y correlación, como a las posibles causas al síndrome.

Asimismo, Vargas Espín y colaboradores (2022), señalan que se ha identificado que el síndrome tiene mayor prevalencia en profesiones u ocupaciones laborales que se relacionan con otras personas y tienen responsabilidad social, por ejemplo: docentes, médicos, psicólogos, trabajadores humanitarios, quienes son más susceptibles; tal como lo indica la Organización Mundial de la Salud (OMS, 1988), quien añade que una de las razones que se origina, produce, mantiene y desarrolla el estrés son, las exigencias insuficientes del área laboral que tiene vínculo directo con la capacidad del individuo, deseos fracasados y la insatisfacción.

Casallas Ocampo y colaboradores (2017) señalan que las investigadoras Maslach y Jackson definen el síndrome de *burnout* como “una respuesta inadecuada a un estrés caracterizado por tres dimensiones, cansancio o agotamiento emocional, despersonalización o deshumanización y falta o disminución de realización personal en el trabajo” (p. 9).

La primera categoría identificada como agotamiento emocional la describen como el sentimiento de estar emocionalmente agotado y exhausto debido al trabajo que se realiza. La segunda la definen como despersonalización, haciendo referencia al desarrollo de una actitud negativa e insensible hacia las personas a las que da servicio. Y por último la falta de realización personal en el trabajo, la cual consiste en la tendencia a evaluarse a uno mismo y al propio trabajo de forma negativa, con baja productividad e incapacidad para soportar la presión.

Asimismo, Solano (2013) enfatiza que cuando una situación causa estrés, las personas usan las estrategias de afrontamiento (en inglés: *coping strategies*), ya sea, para cambiar lo que está provocando el estrés o bien aprender a sobrellevar la situación, este afrontamiento dependerá de la valoración que se realice en cuanto a que se pueda o no hacer algo para cambiar la situación.

Montoya Zuluaga y Moreno Moreno (2012), hacen mención que el afrontamiento es la puesta en práctica de los esfuerzos cognitivos y conductuales para manejar demandas que la persona considera como excesivas y desbordantes en comparación a sus recursos; y las estrategias son las pautas comportamentales que la persona utiliza de acuerdo con los recursos que el medio social y cultural le ofrecen; es por ello, que consideran que el tipo de estrategia de afrontamiento utilizada está relacionada con la probabilidad de desa-

rollar el síndrome e indican que el tipo de esfuerzos tanto conductuales como cognitivos que realiza una persona para reducir, controlar o tolerar las exigencias excesivas por transacciones estresantes centradas en el problema, predicen negativamente la aparición del síndrome, mientras que las centradas en la emoción facilitan su aparición.

Tras varios estudios se determinó que el afrontamiento se divide en estilos y estrategias de afrontamiento; la diferencia es que los estilos se consideran como la decisión individual que se utiliza para enfrentar las diferentes situaciones estresantes y determinan qué estrategia de afrontamiento es la más adecuada; mientras que las estrategias de afrontamiento son las acciones que la persona utiliza para terminar con la situación estresante.

Lazarus (1984) y Folkman (1986), consideran que el estrés es la consecuencia del desequilibrio entre los recursos de la persona y las demandas de la situación, el afrontamiento (la puesta en práctica de esfuerzos cognitivos y conductuales cambiantes para manejar demandas externas o internas que la persona evalúa como excesivas y desbordantes) y las estrategias (pautas comportamentales que la persona opta de acuerdo con los recursos que el medio social y cultural le ofrece). Afirman que las personas pueden utilizar un afrontamiento centrado en el problema, su finalidad es solucionar el evento que está generando estrés, a través del cambio de la circunstancia o con el aporte de nuevas acciones que contrarrestan la sensación de estrés; u optar por un afrontamiento enfocado en la emoción, es decir, regula las emociones que se asocian a la situación que ha causado estrés, a través de aspectos positivos del problema o la reevaluación, buscando mantener la estabilidad de la persona para enfrentarlo.

Asimismo, Cabellos (2019), indica que estas estrategias “son un conjunto de recursos y esfuerzos tanto cognitivos como comportamentales, orientados a resolver el problema, a reducir, controlar o a eliminar la respuesta emocional o a modificar la evaluación inicial de la situación” (p. 8).

Montoya Zuluaga y Moreno Moreno (2012) hace mención que el tipo de estrategia de afrontamiento utilizada está relacionada con la probabilidad de desarrollar el síndrome, según el tipo de esfuerzo que realice una persona para afrontar las situaciones estresantes centradas en el problema, predicen negativamente la aparición del síndrome, mientras que las centradas en la emoción facilitan su aparición. Se considera que las estrategias centradas en la emoción y en la evitación generan mayores niveles de estrés y son directamente

proporcionales a la despersonalización y al agotamiento emocional, dos síntomas que conforman el síndrome, mientras que las estrategias de afrontamiento centradas en el problema predicen la realización personal como aspecto protector para el desarrollo del síndrome.

En este sentido, se puede observar que existe una relación entre las estrategias de afrontamiento y la posibilidad de desarrollar el síndrome de *burnout* dependiendo de las mismas, como se llegó a identificar en el estudio realizado por Gantiva Díaz y colaboradores (2010), encontrándose diversas relaciones positivas entre ambas variables, contrario al estudio realizado por Muñoz Muñoz y Piernagorda Gutiérrez (2011), obteniéndose como resultado que entre las dimensiones del síndrome y las estrategias no tienen ninguna relación positiva, sugirieron que éstas no tienen ninguna repercusión sobre la prevalencia del síndrome; el presente estudio permitirá identificar cuáles son las estrategias de afrontamiento que los trabajadores ponen en práctica y cuáles se relacionan con las dimensiones del síndrome de *burnout*.

## Materiales y Métodos

### Diseño del estudio

Se realizó un estudio no experimental, empírico analítico con diseño transversal y alcance correlacional.

### Muestra

La muestra objeto de estudio fue de 51 trabajadores, en el cual el 51% (26 trabajadores) fueron del género femenino y 49% (25 trabajadores) del género masculino, se utilizó el muestreo por conveniencia e intencional, considerando los criterios de inclusión y exclusión, el nivel de confianza requerido fue del 95%, con un margen de error aceptado del 5%, sobre una población de 60 trabajadores de oficina del departamento de logística.

Criterios de inclusión: (1) trabajadores de oficina comprendidos en las edades de 18 a 70 años, con jornada laboral de tiempo completo (8 horas al día), (2) contrato laboral indefinido, y (3) mayor a un año de servicio en la empresa.

Criterios de exclusión: (1) trabajadores con deterioro cognitivo que les impida realizar tanto el instrumento de *Maslach Burnout Inventory* como el de estrategias de Coping-Modificada, considerándose en

este rubro como aquella persona con pérdida o alteración de las funciones mentales, tales como orientación, lenguaje, memoria, reconocimiento visual, conductual que interfiera con la actividad e interacción social, (2) trabajadores menores a un año de servicio prestado en la empresa, y (3) trabajadores con jornada laboral medio tiempo o contrato laboral temporal.

## Instrumentos

Para la recolección de la información se utilizaron dos instrumentos:

### *Maslach Burnout Inventory (MBI)*

Referente al síndrome de *burnout* se siguió el modelo del *Maslach Burnout Inventory (MBI)* adaptado por Bastías y colaboradores (2017), está diseñado para evaluar las tres dimensiones que componen el síndrome: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal. Su función es medir el desgaste profesional en el ámbito organizacional, está conformado por 22 enunciados, dividido en las tres dimensiones: agotamiento emocional (conformado por 9 enunciados), despersonalización (conformado por 5 enunciados) y realización personal (conformado por 8 enunciados); recopila información del trabajador con relación al trabajo realizado y hacia las personas que brinda sus servicios enfocándose en los sentimientos, emociones, pensamientos y conductas. Asimismo, afirma que, en la actualidad el inventario de *Burnout* de Maslach (MBI) “se ha constituido en el estándar de oro (en inglés: *gold standard*) para la medición del *burnout*, ya que es el instrumento más utilizado con estos fines y ha sido validado en varios contextos culturales y laborales” (Bastías et al., 2017).

Para identificar los niveles del síndrome de *burnout*, se obtuvo en cada dimensión cierta puntuación, para ello se procedió con la sumatoria de la puntuación asignada según el nivel seleccionado en la escala, considerando los enunciados que corresponden a cada dimensión: agotamiento emocional, se sumaron los números con los que se valoraron los enunciados 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16 y 20. La despersonalización, se sumaron los números con los que se valoraron los enunciados 5, 10, 11, 15 y 22. La realización personal, se sumaron los números con los que se valoraron los enunciados 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19 y 21.

### Escala de estrategias de afrontamiento o estrategias coping-modificada (EEC-M)

Con relación a las estrategias de afrontamiento, se utilizó el instrumento escala de estrategias de afrontamiento o estrategias coping-modificada (EEC-M), que “tiene como fin evaluar el conjunto de recursos y esfuerzos tanto cognitivos como comportamentales orientados a resolver el problema, a reducir o eliminar la respuesta emocional o a modificar la evaluación inicial de la situación” (Jaimes & Rey, 2013, p. 29). Asimismo indican que la Escala Coping-Modificada, fue construida por Lazarus y Folkman, en el año 1980, está conformada por 69 preguntas, las cuales permite evaluar doce tipos de estrategias de afrontamiento (con un valor de Alfa de Cronbach de .847) que las personas utilizan ante una situación estresante, siendo estas: (a) solución de problemas (enunciados 10,17,19,26,28,37,39,51,68), (b) búsqueda de apoyo social (enunciados 6,14,23,24,34,47,57), (c) negación (enunciados 1,2,3), (d) evitación emocional (enunciados 11,20,21,30,41,43,53,62), (e) evitación cognitiva (enunciados 31,32,42,54,63), (f) reacción agresiva (enunciados 4,12,22,33,44), (g) expresión de la dificultad de afrontamiento (enunciados 45, 52, 55, 61), (h) reevaluación positiva (enunciados 5, 13, 46, 56, 64), (i) búsqueda de apoyo profesional (enunciados 7, 15, 35, 48, 58), (j) religión (enunciados 8,16,25,36,49,59,67), (k) autonomía (enunciados 65,66), (l) espera (enunciados 9,18,27,29,38,40,50,60,69).

### Variables sociodemográficas y organizacionales

En ambos instrumentos se incluyó una encuesta sociodemográfica y organizacional, conformada por seis enunciados, ad hoc, como variables sociodemográficas se contemplaron: la edad, el estado civil, el género y el número de hijos; y como variables organizacionales: los años de servicio y el tipo de contrato laboral (Tabla 1).

### Procedimiento

Los instrumentos fueron contestados electrónicamente a través de la aplicación formularios de Google, considerando un tiempo estimado de 10 a 20 min para

su realización, dando las instrucciones pertinentes y resaltando el hecho de ser un proceso confidencial, anónimo y voluntario.

**Tabla 1**

*Principales variables sociodemográficas y organizacionales estudiadas*

	Variable	Frecuencia	%
Género	Femenino	26	51
	Masculino	25	49
Edad	21 a 30 años	9	18
	31 a 40 años	16	31
	41 a 50 años	18	35
	51 a 60 años	6	12
	61 a 70 años	2	4
Estado civil	Casado(a)	29	57
	Divorciado(a)	1	2
	Separado(a)	1	2
	Soltero(a)	15	29
	Unido(a)	1	2
Número de hijos	Viudo(a)	4	8
	0	19	37
	1	11	22
	2	9	18
	3	6	12
Años de servicio	4 o más	6	12
	De 1 a 3 años	18	35
	De 4 a 6 años	11	22
	De 7 a 9 años	7	14
	De 10 años o más	15	29

**Maslach Burnout Inventory.** En el instrumento MBI se valoraron los sentimientos y pensamientos del trabajador con relación a su interacción con el trabajo, seleccionando la casilla, en una escala de Likert que presentaba siete niveles que van de 0 (nunca) a 6 (diariamente), utilizando como puntos de corte los percentiles 33 y 65 obtenidos por la muestra, segmentando cada dimensión en los niveles bajo, medio y alto, tal como se ha realizado en investigaciones anteriores (Montoya Zuluaga & Moreno Moreno 2012), cabe mencionar que para la dimensión realización personal se realizó la inversión de los datos para el análisis e interpretación de los resultados estadísticos respectivos; asimismo se le indicó a los trabajadores que las opciones presentadas en la escala se referían a la frecuencia con la que sucedía el enunciado correspondiente.

**Escala de estrategias de afrontamiento.** Con respecto al instrumento escala de estrategias de afrontamiento, la escala se calificó sumando la frecuencia que va de 1 (nunca) a 6 (siempre) de cada una de las preguntas según la estrategia a la que corresponda. Debido que el instrumento tiene 69 preguntas, el puntaje tiene una escala de 69 a 414 puntos y se dividió en tres niveles, dependiendo de los puntajes, de la siguiente manera (Cabellos, 2019), uso bajo de las estrategias o pocas veces, de 69 a 184 puntos, uso regular de las estrategias o con frecuencia, de 185 a 299 puntos, uso alto de las estrategias o siempre, de 200 a 414 puntos.

### Análisis de datos

Posterior a la recolección y a la tabulación de los datos, se realizó un análisis descriptivo e inferencial usando el software econométrico de libre distribución Gretl y el paquete estadístico Stata (v.16) para ambos instrumentos; para el descriptivo, se llevó a cabo la distribución de frecuencias y porcentajes, así como el análisis de las principales variables de dispersión. Con respecto al análisis inferencial, se utilizó el método Tukey para comparaciones múltiples, correlación de Spearman, realizando los análisis con un nivel de significancia del 5% para ambos métodos; y el coeficiente de fiabilidad alfa de Cronbach.

Asimismo, para el síndrome de *burnout* se realizó la prueba de ji-cuadrado para establecer la relación entre las variables sociodemográficas y organizacionales. Adicional, los diferentes subíndices de las estrategias de afrontamiento y de las dimensiones del síndrome de *burnout* se correlacionaron a través de pruebas no paramétricas para identificar la relación existente entre ellos.

## Resultados

### Síndrome de *burnout* y variables sociodemográficas-organizacionales

Para determinar la fiabilidad del instrumento MBI se aplicó el coeficiente alfa de Cronbach, el coeficiente oscila entre .467 a .72 y una media de .74, por lo que el instrumento cuenta con una fiabilidad aceptable, dado que .70 es el valor mínimo aceptable de esta medida.

Del total de la muestra, sin hacer distinción del género, el 66.7% (34 trabajadores) presentaron un nivel alto en la dimensión de agotamiento emocional, lo que marca la tendencia de padecer el síndrome, asimismo se encontró una diferencia significativa ( $p < .05$ ) entre las medias para esta dimensión en ambos géneros  $t(51) = 3.87, p < .05$ , siendo la media más alta en el género

femenino ( $M = 36.5, DE = 10.6$ ). Con respecto a la dimensión de despersonalización el 64.7% (33 trabajadores) presentaron un nivel alto, similar a la dimensión anterior, se presentó una diferencia significativa entre las medias en ambos géneros  $t(51) = 2.36, p < .05$ , predominando el género femenino ( $M = 13.3, DE = 5.6$ ), coincidiendo dos dimensiones altas del síndrome en el mismo género. Mientras que, en la dimensión de realización personal, siendo esta la sensación de logro que tienen los trabajadores se identificó que el 76.5% (39 trabajadores) el nivel es bajo, encontrándose una diferencia significativa entre las medias  $t(51) = -2.71, p < .05$ , siendo la media más alta en el género masculino ( $M = 31.7, DE = 9.7$ ) (Tabla 2 y Tabla 3).

Al realizar la distribución de las variables por edad y género considerando si presentaban o no presentaban el síndrome, se obtuvo que el rango de edad que más presentó el síndrome fue de 31 a 40 años, siendo el género femenino con el mayor porcentaje (Tabla 4).

**Tabla 2**

*Análisis descriptivo por nivel de las dimensiones de síndrome de burnout*

Dimensión / Nivel			Alto		Medio		Bajo	
	<i>M</i>	<i>DE</i>	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%
Agotamiento emocional	30.4	(12.9)	34	66.7	6	11.8	11	21.5
Despersonalización	11.4	(6.2)	33	64.7	8	15.7	10	19.6
Realización personal	28.5	(8.6)	8	15.7	4	7.8	39	76.5

*Nota.* *M* = media, *DE* = desviación estándar

**Tabla 3**

*Análisis descriptivo por nivel de las dimensiones de síndrome de burnout y género*

Dimensión / Género	Femenino		Masculino	
	<i>M</i>	<i>DE</i>	<i>M</i>	<i>DE</i>
Agotamiento emocional	36.5	(10.6)	24.0	(12.3)
Despersonalización	13.3	(5.6)	9.4	(6.2)
Realización personal	25.5	(6.3)	31.7	(9.7)

*Nota.* *M* = media, *DE* = desviación estándar

Considerando el estado civil y el género, el mayor porcentaje fueron aquellos trabajadores que estaban casados representando el 32% (16 trabajadores), donde el 20% (10 trabajadores) corresponden al género femenino y 12% (6 trabajadores) al género masculino; asimismo al realizar el análisis por género y el número de hijos el mayor porcentaje que presentó el síndrome fue el género femenino que no tienen hijos, seguido de aquellas trabajadoras que tienen solamente un hijo; de igual forma prevaleció este género al considerarse la variable años de servicio, siendo el mayor rango con síndrome de 4 a 6 años de servicio.

Al analizar la variable años de servicio con la dimensión de agotamiento emocional se encontraron diferencias significativas el rango de 10 años o más versus 4 a 6 años, *t* de Tukey(51) = -2.75, *p* < .05, y la dimensión realización personal con el rango de 10 años o más versus 7 a 9 años, *t* de Tukey(51) = 3.00, *p* < .05 (Tabla 5).

Con respecto a los trabajadores que no presentaron el síndrome, el 12% (3 trabajadores) estaban desarrollando el síndrome, de ellos el 8% (2 trabajadores) obtuvieron alto agotamiento emocional, alta despersonalización, pero realización personal intermedia; y el

**Tabla 4**  
*Presencia del síndrome de burnout por edad y género*

Edad / Género	Con síndrome <i>burnout</i>				Sin síndrome <i>burnout</i>			
	Femenino		Masculino		Femenino		Masculino	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%
21 a 30 años	2	4	0	0	4	8	3	6
31 a 40 años	6	12	6	12	0	0	4	8
41 a 50 años	4	8	2	4	4	8	8	16
51 a 60 años	3	6	1	2	1	2	1	2
61 a 70 años	1	2	0	0	1	2	0	0
Total por género	16	31	9	18	10	20	16	31
Total de la muestra	25 49				26 51			

**Tabla 5**  
*Análisis por dimensión del síndrome de burnout y años de servicio*

Dimensión / Años de servicio	Agotamiento emocional		Realización Personal	
	<i>t</i> de Tukey	<i>p</i>	<i>t</i> de Tukey	<i>p</i>
De 4 a 6 años vs De 1 a 3 años	1.99	.208	0	1.000
De 7 a 9 años vs De 1 a 3 años	0.06	1.000	-2.12	.163
De 10 años o más vs 1 a 3 años	-0.95	.780	1.23	.611
De 7 a 9 años vs De 4 a 6 años	-1.51	.439	-1.95	.223
De 10 años o más vs De 4 a 6 años	-2.75	.041	1.09	.699
De 10 años o más vs De 7 a 9 años	-0.79	.860	3	.022

resto, 4% (1 trabajador), siendo del género masculino, alcanzó un nivel medio de agotamiento emocional y despersonalización, pero un nivel bajo de realización personal. El 88% (23 trabajadores) se encuentran en riesgo al síndrome, siendo el género masculino con mayor riesgo 54% (14 trabajadores) (Tabla 6).

Acercas de los trabajadores que están en riesgo a desarrollar el síndrome, el 61% (14 trabajadores) presentaron un nivel de riesgo medio, el 35% (8 trabajadores) un nivel alto y el 4% (1 trabajador) un nivel bajo (Tabla 7).

### Estrategias de afrontamiento

Con respecto a la fiabilidad de las distintas estrategias que conforman el instrumento se aplicó el

coeficiente alfa de Cronbach, al analizar las estrategias de manera separada, el instrumento no es confiable, para las estrategias dirigidas al problema el coeficiente oscila entre .427 a .522 y una media de .54, y para las estrategias dirigidas a las reacciones emocionales el coeficiente estuvo entre .393 a .580 y una media de .52; considerando el instrumento sin realizar separación alguna de las estrategias, el coeficiente varía entre .661 a .706 y una media de .70, siendo la fiabilidad del instrumento aceptable. Por lo anterior, al presentar de manera separada por estrategia, se muestran de forma prudente los resultados.

Con relación a las estrategias dirigidas a la solución del problema, las estrategias con una media de mayor uso fueron la solución de problemas y la espera. En cuanto a las estrategias dirigidas a las reacciones emocionales, las estrategias con una media de mayor

**Tabla 6**

*En desarrollo y en riesgo al síndrome de burnout por género*

		Femenino		Masculino		Total	%
		Frecuencia	%	Frecuencia	%		
En desarrollo	∑ Agotamiento emocional alto + despersonalización alto + realización personal intermedio	1	4	1	4	2	8
En riesgo	∑ Agotamiento emocional medio + despersonalización medio + realización personal bajo	0	0	1	4	1	4
	∑ En riesgo al síndrome burnout	9	35	14	54	23	88
Total		10	38	16	62	26	100

**Tabla 7**

*Nivel de riesgo a desarrollar el síndrome de burnout*

	Femenino		Masculino		Total	%
	Frecuencia	%	Frecuencia	%		
Alto	4	17	4	17	8	35
Medio	5	22	9	39	14	61
Bajo	0	0	1	4	1	4
Total	9	39	14	61	23	100

uso fueron la evitación emocional, la religión y el apoyo social (Tabla 8).

En cuanto a las estrategias de afrontamiento al estrés, las estrategias con una media de menor uso, se identificó, entre las dirigidas a la solución del problema, el 33% pocas veces usan la estrategia de autonomía. Entre las estrategias dirigidas a las reacciones emocionales pocas veces usan la negación 45%, el 57% el apoyo profesional y el 57% la reacción agresiva (Tabla 8).

### Dimensiones del síndrome de *burnout* y estrategias de afrontamiento

Al correlacionar las dimensiones de *burnout* y las estrategias de afrontamiento, se identificaron ciertas correlaciones de Spearman tanto positivas como

negativas; pero no significativas. Se encontró una correlación negativa débil (menor uso) entre el agotamiento emocional y el uso de las estrategias, evitación cognitiva ( $r_s = -.07, p = .629$ ) y la reevaluación positiva ( $r_s = -.26, p = .068$ ) y positiva (mayor uso) con la expresión de dificultad de afrontamiento ( $r_s = .21, p = .144$ ) y reacción agresiva ( $r_s = .23, p = .098$ ). Con respecto a la dimensión despersonalización, existe una correlación débil y negativa (menor uso) con la evitación cognitiva ( $r_s = -.19, p = .171$ ) y la reevaluación positiva ( $r_s = -.23, p = .103$ ), y positiva (mayor uso) con el apoyo profesional ( $r_s = .26, p = .064$ ), estas no son significativas. No obstante, la reacción agresiva presenta una correlación positiva y significativa ( $r_s = .42, p = .002$ ).

Para la dimensión realización personal, se identificó una correlación negativa y significativa (mayor uso), con las estrategias espera ( $r_s = -.28, p = .046$ ), y expresión a la dificultad de afrontamiento ( $r_s = -.34,$

**Tabla 8**

*Análisis descriptivo de la escala de estrategias de afrontamiento*

Estrategias de afrontamiento		Femenino		Masculino		Total	
		<i>M</i>	<i>DE</i>	<i>M</i>	<i>DE</i>	<i>M</i>	<i>DE</i>
Estrategias dirigidas al problema	Espera (ESP)	23.9	(6.2)	20.9	(6.7)	22.4	(6.5)
	Expresión de dificultad de afrontamiento (EXDA)	13.3	(2.6)	12.2	(2.6)	12.7	(2.6)
	Solución de problemas (SPR)	30.1	(6.4)	36.0	(6.7)	33.0	(7.2)
	Autonomía (AUT)	6.5	(2.1)	6.2	(2.1)	6.4	(2.1)
Estrategias dirigidas a las reacciones emocionales	Religión (REL)	28.0	(7.9)	25.9	(8.5)	26.9	(8.2)
	Apoyo social (APS)	23.8	(6.3)	22.4	(6.5)	23.1	(6.4)
	Evitación emocional (EVE)	27.6	(7.6)	27.1	(7.5)	27.3	(7.5)
	Apoyo profesional (APP)	14.1	(5.4)	11.5	(3.8)	12.8	(4.8)
	Reevaluación positiva (REP)	15.5	(3.6)	17.6	(4.4)	16.6	(4.1)
	Negación (NEG)	8.7	(3.1)	10.3	(3.6)	9.5	(3.4)
	Reacción agresiva (REA)	13.4	(5.2)	11.4	(3.6)	12.4	(4.6)
Evitación cognitiva (EVC)	15.2	(3.2)	16.6	(3.7)	15.9	(3.5)	

*Nota.* *M* = media, *DE* = desviación estándar

$p = .015$ ), y una relación positiva y significativa (menor uso) con la estrategia reevaluación positiva ( $r_s = .34$ ,  $p = .014$ ) (Tabla 9).

Finalmente, cuando se presentan altos niveles en las dimensiones de agotamiento emocional y despersonalización hay un mayor uso de la estrategia reacción agresiva, no existe diferencia significativa de medias entre géneros ( $t(51) = 1.58$ ,  $p = .061$ ), no obstante el género femenino es el de mayor media ( $M = 13.4$ ,  $DE = 5.2$ ).

## Discusión

Como lo afirma Cabellos (2019), el término *burnout* empezó a utilizarse para referirse a un fenómeno de cansancio físico, emocional y mental, ausencia de interés en el trabajo, deshumanización y bajo nivel de realización, resultado de una exigencia continua de energías y recursos personales del trabajador.

Freundenberger en 1974 y Maslach y Jackson en 1981, señalaron que el síndrome de *burnout* era una respuesta a una situación continuada de estrés en el entorno laboral y caracterizada por la presencia conjunta de tres dimensiones: agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal, posteriormente los resultados de investigaciones apoyaron el argumento que el burnout dependía más de las demandas y exigencias laborales que de la persona y se desarrolla por el fracaso de mecanismos de afrontamiento adaptativos.

Entre las características principales de la muestra de estudio, se obtuvo que el rango de edad que mayor presentó el síndrome fue de 31 a 40 años, con 4 a 6 años de servicio, estado civil casado; asimismo el 49% presentó un nivel alto en las dimensiones de agotamiento emocional, despersonalización y nivel bajo en la realización personal, siendo el género femenino más afectado, coincidiendo con otros estudios a pesar de que estos están enfocados en el ámbito de la salud,

**Tabla 9**

*Correlación entre las estrategias de afrontamiento y las dimensiones del síndrome de burnout*

Dimensión	Estrategia de afrontamiento	$r_s$	$p$
Agotamiento emocional	Reacción agresiva	0.23	.098
	Evitación cognitiva	-0.07	.629
	Reevaluación positiva	-0.26	.068
	Expresión de la dificultad de afrontamiento	0.21	.144
Despersonalización	Apoyo profesional	0.26	.064
	Reacción agresiva	0.42	.002*
	Evitación cognitiva	-0.19	.171
	Reevaluación positiva	-0.23	.103
Realización personal	Espera	-0.28	.046*
	Reacción agresiva	-0.27	.053
	Reevaluación positiva	0.34	.014*
	Expresión de la dificultad de afrontamiento	-0.34	.015*

Nota. \*  $p < .05$

por ejemplo, dentro de los resultados obtenidos en el estudio *Síndrome de burnout en médicos residentes del Hospital Roosevelt. Guatemala 2013* realizado por Gudiel (2015) menciona que el mayor porcentaje afectado fueron las mujeres. A diferencia del estudio *Asociación entre síndrome de burnout y estrategias de afrontamiento en docentes de la Universidad Nacional de Cajamarca-Perú* realizado por Cabellos (2019) hace mención que en la prevalencia del síndrome no se encontró diferencia significativa entre el género masculino y femenino.

Con relación a las estrategias de afrontamiento, el uso de un tipo de estrategia u otra, se relaciona con las dimensiones de agotamiento emocional, despersonalización o realización personal; en este estudio se identificó que cuando los niveles son altos en las dimensiones de agotamiento emocional y despersonalización hay un mayor uso (relación positiva) de la estrategia reacción agresiva y un menor uso de la estrategia reevaluación positiva (relación negativa).

Como lo señala Martínez Ramon (2015, p. 6):  
Un marco teórico reciente que arroja luz sobre la explicación de la relación que se genera entre el sujeto y su entorno profesional lo constituye la teoría de las demandas y los recursos laborales, que postula que los recursos laborales que el sujeto utiliza para satisfacer las demandas de su entorno laboral están conformados por aspectos físicos, psicológicos, organizacionales y sociales; dentro de esta teoría, las estrategias de afrontamiento pueden ser vistas como un recurso de tipo psicológico que la persona pone en funcionamiento para luchar contra el estrés laboral cuando éste surge.

Las estrategias de afrontamiento dirigidas al problema que siempre utilizan los trabajadores de la entidad de estudio son la solución de problemas y la espera; con respecto a las estrategias dirigidas a las reacciones emocionales en las que siempre se apoyan son la religión, la evitación emocional y el apoyo social.

La dimensión de agotamiento emocional se relaciona positivamente con un mayor uso de la estrategia de afrontamiento reacción agresiva y expresión de dificultad de afrontamiento, mientras que bajos niveles de esta dimensión se asocian con la reevaluación positiva; con la dimensión de despersonalización la estrategia de mayor uso es la reacción agresiva, relacionándose en un nivel alto; y con la tercera dimensión realización

personal se presentó un menor uso (relación positiva y significativa) de la estrategia reevaluación positiva y un mayor uso (relación negativa) de la estrategia expresión de la dificultad de afrontamiento. El uso elevado de la estrategia reacción agresiva se asocia a una escasa utilización de la estrategia reevaluación positiva (relación negativa).

A diferencia del artículo *Relación entre el Burnout, engagement, afrontamiento al estrés y optimismo en personal de organización no gubernamental* realizado por Vargas Espín y colaboradores (2022), hacen mención que tanto el cansancio emocional como la despersonalización se correlacionan con las estrategias de afrontamiento negación y expresión de dificultad de afrontamiento, caracterizándose por tener un mayor desgaste emocional, reforzando el apareamiento del estrés y posteriormente al desarrollo patológico, haciendo mención que este resultado coincide con otro estudio el cual concluyó que aquellos mecanismos de afrontamiento asociados a la emoción, más que a la resolución de los problemas, tienden a tener una menor realización personal y un mayor agotamiento (Osorio-Guzmán et al., 2021). La realización personal está relacionada con las estrategias, solución del problema, reevaluación positiva, apoyo profesional, la resignificación positiva al conflicto, asimismo se relaciona con la evitación, predominando evitar el problema y buscar otras alternativas de distracción.

De acuerdo con lo mencionado, se derivan una serie de aspectos que se deberán tener en cuenta, como primer punto, como lo indica Martínez (2015) “el afrontamiento es un proceso dinámico que variará en función de la experiencia, aunque exista una serie de formas estables” (p. 7). Como segundo punto, “el afrontamiento es un patrón de respuesta susceptible de ser aprendido y por tanto enseñado”; como tercer punto, requiere esfuerzo por parte del trabajador. Y, por último, los aspectos positivos del trabajador tributan al mejoramiento de las estrategias de afrontamiento; ya que el afrontamiento depende de la valoración que cada trabajador convierta de la situación estresante, en dos posibles resultados: que se crea incapaz de cambiar el ambiente amenazante o que considere que puede modificarlo, debiéndose centrar en las emociones o en la resolución del problema respectivamente.

Con respecto a las limitaciones del estudio, algunos de los hallazgos se relacionan con la falta de información documental sobre los detalles de la problemática en el sector comercial, desconocimiento sobre el tema por parte de los trabajadores y la dificultad

para la obtención de datos estadísticos que indiquen el porcentaje de incidencia de casos relacionados con el síndrome de *burnout* y las estrategias de afrontamiento en este sector.

Con base a las conclusiones indicadas se recomienda como futuras líneas de investigación realizar estudios en el ámbito comercial indagando sobre como potenciar las estrategias de afrontamiento en los trabajadores y como mitigarlo, así como la realización de estudios científicos de alto impacto que tributen al establecimiento de patrones que configuren modelos de salud mental positiva ocupacional.

### Contribución de los autores

Coordinación, elaboración y revisión del Documento: JDBA

Diseño de la recolección de datos o del trabajo en campo: DBL

Recolección o contribución de datos o realización del trabajo de campo: DBL

Limpieza, sistematización, análisis o visualización de datos: DBL

Participación en análisis de datos, estructura y en la escritura del documento: DBL, JDBA

### Materiales suplementarios

Este artículo no tiene archivos complementarios.

### Referencias

- Aranda B., C. (2011). El Síndrome de *Burnout* o de quemarse en el trabajo: Un conflicto en la salud de los profesionales. *Revista de Investigación en Psicología*, 14(2), 271-276.
- Bastías, N., Bustamante, C., Fasce, E., Ortiz, L., Parra, P., & Pérez, C. (2017). Estructura factorial y confiabilidad del inventario de *Burnout* de Maslach en universitarios chilenos. *Revista Argentina de Clínica Psicológica*, 21(3), 255-263.
- Blanch, J., Cantera, L., Cervantes, G., & Sahagún, M. (2010). Cuestionario de Bienestar Laboral General: Estructura y Propiedades Psicométricas. España. Madrid. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 26(2), 157-170.
- Cabellos, S. (2019). *Asociación entre síndrome de Burnout y estrategias de afrontamiento en docentes de la Universidad Nacional de Cajamarca -Perú* [Tesis de doctorado inédita]. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Universidad del Perú. Decana de América.
- Casallas Ocampo, J. A., Rodríguez Perdomo, A. P., & Ladino Alfonso, A. J. (2017). *Revisión Teórica: El estado actual de las investigaciones sobre el Síndrome de Burnout en docentes de Latinoamérica de habla Hispana, entre los años 2010 al 2017* [Tesis de licenciatura, Centro Regional Soacha: Corporación Universitaria Minuto de Dios]. [https://repository.uniminuto.edu/bitstream/10656/5223/1/TP\\_CasallasOcampoJessicaAlexandra\\_2017.pdf](https://repository.uniminuto.edu/bitstream/10656/5223/1/TP_CasallasOcampoJessicaAlexandra_2017.pdf)
- Gantiva Díaz, C. A., Luna Viveros, A., Dávila, A. M., & Salgado, M. J. (2010). Estrategias de afrontamiento en personas con ansiedad. *Revista Psicología. Avances de la Disciplina* 4(1), 63-70.
- Gudiel Morales, J. (2015). *Síndrome de Burnout en Médicos Residentes del Hospital Roosevelt, Guatemala, 2013* [Tesis de doctorado, Universidad de San Carlos de Guatemala]. <https://www.repositorio.usac.edu.gt/760/1/Jaqueline%20Gudiel%20Morales.pdf>
- Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1986). Estrés y procesos cognitivos. España. Ediciones Martínez Roca.
- Jaimes, M., & Rey, L. (2013). *Estudio correlacional entre estrategias de afrontamiento y características sociodemográficas en padres de hijos con diagnóstico de Trastorno del Espectro Autista (TEA)* [Tesis de maestría, Universidad Pontificia Bolivariana]. [https://repository.upb.edu.co/bitstream/handle/20.500.11912/5943/digital\\_25470.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repository.upb.edu.co/bitstream/handle/20.500.11912/5943/digital_25470.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Martínez Ramon, J. P. (2015). Cómo se defiende el profesorado de secundaria del estrés: *burnout* y estrategias de afrontamiento. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 31(1), 1-9. <https://dx.doi.org/10.1016/j.rpto.2015.02.001>
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced *burnout*. *Journal of Occupational Behavior*, 2(1), 99-113.
- Montoya Zuluaga, P. A., & Moreno Moreno, S. (2012). Relación entre síndrome de *burnout*, estrategias

- de afrontamiento y engagement. *Revista Psicología desde El Caribe*, 29(1), 204-227.
- Muñoz Muñoz, C. F., & Piernagorda Gutiérrez, D. C. (2011). Relación entre las estrategias de afrontamiento y el síndrome de *burnout* en docentes de básica primaria y secundaria pertenecientes a una institución educativa privada del municipio de Cartago (Colombia). *Revista Psicogente*, 14(26), 389-402.
- Osorio-Guzmán, M., Prado-Romero, C., & Bazán-Riverón, G. (2021). Burnout y *afrontamiento en profesionales de la salud*. *Psicología y Salud*, 31(2), 267-274. <https://doi.org/10.25009/pys.v31i2.2695>
- Organización Mundial de la Salud. (1988). *Los factores psicosociales en el trabajo y su relación con la salud*. [https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/37881/9243561022\\_spa.pdf;jsessionid=961E79257A53778593B7153193FF1DEA?sequence=1](https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/37881/9243561022_spa.pdf;jsessionid=961E79257A53778593B7153193FF1DEA?sequence=1)
- Solano, G. (2013, 6 de noviembre). *El Coping o estrategias de afrontamiento del estrés*. <https://ipsicologo.com/2013/11/el-coping-estrategias-de-afrontamiento-al-estres.html>
- Vargas Espín, A. Del P., Gaibor González, I. Á., & Rodríguez Pérez, M. L. (2022). Relación entre el Burnout, engagement, afrontamiento al estrés y Optimismo en personal de organización no gubernamental. *Revista Imaginario Social*, 5(1), 46-56.