

UNIVERSIDAD DEL VALLE DE GUATEMALA

Facultad de Ciencias Sociales



Excelencia que trasciende

DEL VALLE
GRUPO EDUCATIVO

Síndrome de *burnout* y bienestar psicológico en personas que laboran en una empresa multinacional en América Latina.

Informe final de trabajo de graduación presentado por Darling Genoveva Duarte Lau para optar al grado académico de Licenciada en Psicología

Guatemala,

2023

UNIVERSIDAD DEL VALLE DE GUATEMALA

Facultad de Ciencias Sociales



Excelencia que trasciende

DELVALLE
GRUPO EDUCATIVO

Síndrome de *burnout* y bienestar psicológico en personas que laboran en una empresa multinacional en América Latina.

Informe final de trabajo de graduación presentado por Darling Genoveva Duarte Lau para optar al grado académico de Licenciada en Psicología

Guatemala,

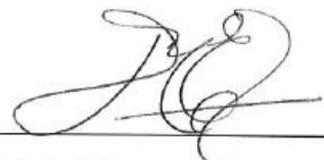
2023

Vo.Bo.:

(f) 

PhD. Walter Paniagua
Asesor

Tribunal Examinador:

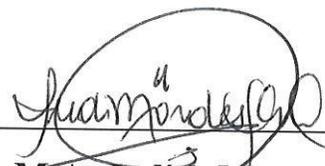
(f) 

PhD. Dina Elías

Directora de la Licenciatura en Psicología UVG

(f) 

PhD. Walter Paniagua
Asesor

(f) 

M.A. Judith Morales
Docente

Fecha de aprobación: 20 de enero de 2023.

Lugar: Universidad del Valle de Guatemala, salón CIT-547.

Prefacio

Agradecimientos a:

Dios, por darme todo lo necesario para cumplir con esta meta y ser la razón de este logro.

Mis papás, por ser aquellos que me impulsaron desde el día uno a ser la mejor versión de mí y por su arduo esfuerzo en todo sentido para poder ver este logro.

Mi esposo, por acompañarme en todo este reto, por motivarme a salir de mi zona de confort, por ser mi motivador y motor de vida. Este último paso no hubiera sido realidad sin un Marcos a mi lado, gracias se queda corto.

Dr. Walter Paniagua, por su pasión por enseñarle a otros sin reserva, por su apoyo durante toda esta investigación y las incontables horas invertidas en esta investigación, incluyendo un completo 26 de diciembre. Un gracias se queda corto, así que muchas gracias.

Docentes, amigos, líder corporativo y compañeros de trabajo, por su acompañamiento en el proceso, por creer en mí y por ayudarme a ser la mejor versión de mí misma.

Índice

Lista de tablas	i
Lista de gráficas	ii
Resumen	iii
Abstract	iv
I. Introducción	1
II. Marco teórico	2
A. Burnout	2
1. Burnout laboral	3
2. Dimensiones del Burnout	4
B. Riesgos para desarrollar burnout laboral	4
C. Bienestar psicológico	6
1. Dimensiones del Bienestar Psicológico	7
III. Marco metodológico	10
A. Justificación	10
B. Objetivos – general y específicos	10
1. Objetivo general	10
2. Objetivos específicos	10
C. Hipótesis	11
D. Diseño de estudio	12
E. Variables de investigación	12
F. Instrumentos	14
G. Participantes/muestra	14
H. Procedimiento	15
I. Consideraciones éticas	15
IV. Resultados	16
V. Discusión	34
VI. Conclusiones	44
1. Implicaciones de hallazgos	44
2. Limitaciones	46

3. Recomendaciones.....	47
VII. Referencias bibliográficas.....	48
VIII. Anexos.....	54
Anexo 1. Consentimiento informado	54
Anexo 2. Datos sociodemográficos	62
Anexo 3. Escala de bienestar psicológico ryff.....	64
Anexo 4. Escala maslach <i>burnout</i> inventory (MBI)	72

Lista de tablas

Tabla	Página
Tabla 1. Variables de investigación.....	12
Tabla 2. Datos demográficos.....	17
Tabla 3. Confiabilidad (alfa de cronbach) escala de bienestar psicológico.....	18
Tabla 4. Estadísticos descriptivos para la escala de bienestar psicológico.....	19
Tabla 5. Confiabilidad (alfa de cronbach) escala de <i>burnout</i>	21
Tabla 6. Estadísticos descriptivos para la escala de <i>burnout</i>	21
Tabla 7. Distribución de grados de bienestar psicológico.....	23
Tabla 8. Distribución de grados de <i>burnout</i>	25
Tabla 9. Regresión lineal entre <i>burnout</i> y bienestar psicológico	27
Tabla 10. Correlación entre bienestar psicológico y <i>burnout</i>	28
Tabla 11. Diferencias de medianas de sexo.....	29
Tabla 12. Diferencias de medianas de subescalas de agotamiento emocional.....	30
Tabla 13. Prueba T- variable dependientes de cuidado.....	30
Tabla 14. Anova – años de antigüedad en el trabajo.....	32

Lista de gráficas

Gráfica	Página
Gráfica 1. Histograma de bienestar psicológico.....	20

Resumen

A partir del año 1974, se inició el estudio del síndrome de *burnout*. Dichos estudios han evolucionado para el mundo organizacional, a tal punto que el síndrome de burnout está incluido en la 11ª Revisión de la Clasificación Internacional de Enfermedades (CIE-11). Este síndrome se describe como un padecimiento en el contexto laboral por la Organización Mundial de la Salud (World Health Organization, 2019). Este síndrome silencioso y a la vez alarmante, ha establecido una sensibilización mundial acerca del tema. Considerando que la población corporativa es susceptible al desarrollo de altos niveles de estrés y fatiga, es importante investigar los niveles de *burnout* y bienestar psicológico en el contexto organizacional. El presente estudio se enfocó en identificar los niveles de *burnout* y bienestar psicológico. Para ello, se utilizó una encuesta que incluyó la Escala de Bienestar Psicológico de Ryff, el Cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI). 45 colaboradores de una misma compañía participaron. En cuanto al síndrome de *burnout*, los resultados mostraron que el 24.4% de los participantes manifestaba sintomatología severa, el 48.8% moderada, y el 26.7% leve. Los niveles de *burnout* se mostraron significativamente mayor en mujeres que en hombres en la subescala de agotamiento emocional. Con relación al bienestar psicológico, el 26.7% de los participantes reportó un bienestar muy bajo, el 48.8% niveles promedio y el 24.4% alto. Se halló diferencias en los niveles de *burnout* en aquellos que reportaron tener al menos un dependiente de cuidado, siendo en esta investigación las mujeres con un mayor número de dependientes de cuidado. El análisis de resultados sugiere que el ser mujer está relacionado al desarrollo de agotamiento emocional y que, tanto las exigencias del día a día como las expectativas de los roles de género son factores de riesgo para incidir en el desarrollo del síndrome de *burnout*. Adicionalmente, se halló una correlación significativa baja entre el síndrome de *burnout* y bienestar psicológico. Esto quiere decir que, a mayor presencia de bienestar psicológico, un aminoramiento del síndrome de *burnout*. No obstante, la correlación es baja, a lo cual se debe considerar que no se incluyeron factores como el bienestar físico integral que según la literatura es fundamental para contrarrestar el síndrome de burnout. A raíz de esta investigación se recomienda principalmente a las corporaciones incluir en los protocolos de recursos humanos un abordaje integral, tomando en cuenta tanto el bienestar físico como socioemocional de los colaboradores de cada empresa.

Abstract

Starting in 1974, the study of burnout syndrome began. These studies have evolved for the organizational world to such an extent that burnout syndrome is included in the 11th Revision of the International Classification of Diseases (ICD-11) described as a condition in the work context by the World Health Organization (World Health Organization). Health Organization, 2019). This silent and at the same time alarming syndrome has established a worldwide awareness of the issue. Considering that the corporate population is susceptible to the development of high levels of stress and fatigue, it is important to investigate the levels of burnout and psychological well-being in the organizational context. The present study focused on identifying the levels of burnout and psychological well-being. For this, a survey was used that included the Ryff Psychological Well-Being Scale, the Maslach Burnout Inventory (MBI) Questionnaire. 45 collaborators from the same company participated. Regarding burnout syndrome, the results showed that 24.4% of the participants had severe symptoms, 48.8% moderate, and 26.7% mild. Burnout levels were significantly higher in women than in men on the emotional exhaustion subscale. Regarding psychological well-being, 26.7% of the participants reported very low well-being, 48.8% average levels and 24.4% high. Differences in burnout levels were found in those who reported having at least one care dependent, being in this investigation the women with a greater number of care dependents. The analysis of the results suggests that being a woman is related to the development of emotional exhaustion and that both the day-to-day demands and the expectations of gender roles are risk factors for influencing the development of burnout syndrome. Additionally, a significant low correlation was found between burnout syndrome and psychological well-being. This means that, the greater the presence of psychological well-being, a lessening of the burnout syndrome. However, the correlation is low, to which it should be considered that factors such as comprehensive physical well-being were not included, which according to the literature is essential to counteract burnout syndrome. As a result of this research, it is mainly recommended that corporations include a comprehensive approach in human resources protocols, taking into account both the physical and socio-emotional well-being of the employees of each company.

I. Introducción

El propósito fundamental de este estudio fue evaluar los niveles de síndrome de desgaste profesional (*burnout*) y bienestar psicológico en profesionales de una empresa multinacional. En la actualidad, se reporta una frecuencia de *burnout* del 85% en los profesionales financieros (Valcour, 2016). La definición más sintetizada del síndrome *burnout* es cansancio emocional (Maslach, Schaufeli y Leiter, 2001). El síndrome de *burnout* está incluido en la 11ª Revisión de la Clasificación Internacional de Enfermedades (CIE-11) descrito como un padecimiento en el contexto laboral (World Health Organization, 2019). No obstante, a pesar de las múltiples investigaciones alrededor del *burnout*, que han llevado a conocer las causas y sus consecuencias, este continúa siendo un importante fenómeno en el ámbito organizacional (Schaufeli et al., 2008). La persistencia del *burnout* en el tiempo y su prevalencia en todo el mundo apoyan la idea de que el agotamiento refleja un desafío fundamental de la vida laboral para todo el mundo (Maslach et al., 2001).

El bienestar psicológico se conceptualiza como la efectividad en un funcionamiento psicosocial óptimo de un ser humano y se construye a partir de varias dimensiones a nivel personal y social (Ryff, 1995). Esto quiere decir que, el bienestar psicológico no solo es felicidad o emociones positivas, sino que es un modelo multidimensional en el cual, una persona debe atender distintas áreas de su vida para garantizar su propio bienestar (Wright y Cropanzano, 2000). Una persona con bienestar psicológico utiliza estrategias de afrontamiento activas, tales como la resolución de problemas y/o la reevaluación cognitiva, lo cual incluso puede mejorar sus índices de rendimiento y satisfacción laboral (Losiak, 2002).

Es importante mencionar que la sobrecarga laboral y los altos niveles de estrés son la llave para el *burnout* y un bajo bienestar psicológico (Amutio et al., 2008), que, aunque inicia en el ámbito laboral, influye en el resto de las áreas de la vida de la persona. Es por ello por lo que es importante conocer acerca de este síndrome, y aún más importante y necesario, velar porque las personas no presenten altos niveles de *burnout* y puedan tener un bienestar integral y psicológico en las organizaciones.

Dentro de los resultados de esta investigación, se establece que la mayoría de la población evaluada se encuentra con niveles considerables del síndrome de *burnout* y niveles considerablemente promedio o bajos de bienestar psicológico. Esto, establece que, a como planteado dentro de los objetivos iniciales de la investigación, a una mayor presencia de *burnout* psicológico, mayor aminoramiento del síndrome de *burnout*.

II. Marco teórico

A. *Burnout*

El síndrome de *burnout* se define como un agotamiento físico, emocional o mental acompañado de baja motivación, un menor rendimiento y actitudes negativas hacia uno mismo y hacia los demás. Es resultado de altos niveles de estrés y tensión extrema y prolongada, debido a una causa o estilo de vida que no produce la recompensa deseada para compensar dicho esfuerzo (American Psychologist Association [APA], 2022).

Las investigaciones iniciales acerca de *burnout* aparecieron a mediados de la década de 1970, en Estados Unidos, y su principal contribución fue describir el fenómeno básico, darle un nombre y mostrar que no era una respuesta poco común (Samra, 2018). El primer antecedente histórico del síndrome de *burnout* se encuentra en el estudio realizado por Schwartz y Mill en 1953, quienes describían un sentimiento de baja moral y distanciamiento de los pacientes en enfermeras que trabajaban en un hospital psiquiátrico (Alarcón, Vaz & Guisado, 2002). Asimismo, uno de los pioneros más reconocidos en este fenómeno es Herbert J. Freudenberger, desde el año 1974.

Freudenberger, era un psicólogo estadounidense, asistente voluntario en la FreeClinic de Nueva York para toxicómanos (Carlin & de los Fayos, 2010). La palabra “*burnout*” fue utilizada por primera vez, por Freudenberger como un sinónimo a “estar quemado” como referente a los efectos del consumo crónico de las sustancias del lugar donde laboraba. Freudenberger, podía observar este síndrome en sus colegas en la Free Clinic de Nueva York, que con el paso de los días, al tener contacto con una carga laboral alta y con una población en recuperación de consumo de drogas, sus compañeros por el cansancio del día a día, cada vez eran menos sensibles, poco comprensivos y hasta agresivos en relación con los pacientes, con un trato distante y cínico (Mingote, 1998). Según Freudenberger (1974), en sus primeras investigaciones, define el *burnout* como “sensación de fracaso y una existencia agotada o gastada que resultaba de una sobrecarga por exigencias de energías, recursos personales o fuerza espiritual del trabajador” (pág. 150), que eran producto de las emociones y sentimientos negativos a raíz del *burnout* en el contexto laboral.

En un principio este síndrome estaba adjudicado de forma exclusiva a aquellas profesiones que mantienen un contacto directo con los individuos como: profesores, enfermeras y médicos, entre otros (Ramírez & Lee, 2011). Sin embargo, en otras investigaciones se ha señalado que el síndrome de *burnout* puede desarrollarse en profesionales cuyo trabajo no conlleve necesariamente el contacto directo con personas (Gil-Monte, 1999).

El agotamiento se manifiesta de muchas maneras sintomáticas diferentes que varían en síntoma y grado de persona a persona (Moreno, González & Garrosa, 2001). Para Freudenberger, por lo general, el síndrome del *burnout* ocurre aproximadamente un año

después de que alguien ha comenzado a trabajar en una institución, especialmente para aquellos que trabajan en vocaciones orientadas al servicio y experimentan altos niveles crónicos de estrés asociado con el rendimiento sin recompensas o descanso proporcionales (Freudenberger, 1974).

Desde su introducción por Freudenberger en 1974, el término *burnout* ha tenido hallazgos interesantes e importantes de conocer. Entre los autores destacados que han investigado el *burnout* está Cristina Maslach, una psicóloga estadounidense que, desde 1976, ha realizado los primeros estudios empíricos en torno al *burnout* (Maslach, 2009). Ella define el *burnout* como un síndrome tridimensional caracterizado por agotamiento emocional, despersonalización o cinismo y baja eficacia o reducida realización personal (Maslach & Jackson 1981). En otras palabras, puede ser considerado como un estado de estrés crónico que lleva a una persona al cansancio extremo a nivel físico y emocional, acompañado de un distanciamiento afectivo de las personas e incluso a su propio trabajo. Esto, generando sentimientos negativos en una persona, que podrían incluso producir dudas sobre su propia capacidad para desempeñar su labor (Maslach, 2009).

De las múltiples investigaciones de *burnout*, se pueden destacar: a) las investigaciones del pionero Freudenberger (1974), b) los estudios de Maslach y Jackson (1981) con la tridimensionalidad del síndrome: agotamiento emocional, despersonalización y reducida realización personal, y c) el aporte de Pines, Aaronson y Kafry (1981) acerca del *burnout* como un agotamiento en tres dimensiones: emocional, mental y físico. Sobre estos tres pioneros, se han desarrollado la mayoría de las investigaciones de *burnout*.

1. *Burnout* laboral

En 2019, la Organización Mundial de la Salud (OMS) definió el *burnout* como un agotamiento extremo de los empleados, como un fenómeno ocupacional que ocurre debido al estrés crónico no administrado en el lugar de trabajo. El *burnout* está incluido en la 11^a Revisión de la Clasificación Internacional de Enfermedades (CIE-11) descrito como fenómeno ocupacional. Es importante mencionar que la OMS define el *burnout* como un padecimiento en el contexto laboral y no debe aplicarse para describir experiencias en otras áreas de la vida (World Health Organization [WHO], 2019).

Según la revista Harvard Business Review, se reporta una frecuencia del 7% de profesionales seriamente afectados por el *burnout*, un 50% de *burnout* en médicos y el 85% en los profesionales financieros (Valcour, 2016). Adicionalmente, en una investigación realizada para medir el *burnout* de trabajadores del departamento de finanzas se reporta la presencia del síndrome de *burnout* del 10,2% y el 23,3%, en la que los trabajadores fueron considerados con alta tensión laboral (Metlaine et al. 2017). Es importante notar que la frecuencia del síndrome es alta en trabajadores en el ámbito corporativo. La evidencia cada vez más apunta a prestar atención al bienestar integral de los trabajadores en estas áreas profesionales.

2. Dimensiones del *burnout*

Las distintas investigaciones en torno al *burnout* han llegado a resumir este concepto en tres dimensiones principales que explican de mejor manera la manifestación de este síndrome. Estos son: agotamiento, despersonalización o cinismo y baja eficacia profesional (Gil-Monte, 2007; Maslach & Jackson, 1981). Cristina Maslach describe estas tres dimensiones de la siguiente forma:

La primera dimensión es agotamiento, la cual se refiere a la sensación de cansancio emocional extremo. Se entiende como los sentimientos de estar al borde de asignaciones de trabajo, pero al mismo tiempo, con pocos recursos emocionales y físicos para compensar ese desgaste emocional o físico (Maslach, 2009).

La segunda dimensión despersonalización o cinismo, representa el ámbito interpersonal del *burnout*. Por lo general, se desarrolla en respuesta al exceso de cansancio. Se caracteriza por ser una respuesta negativa, insensible, o excesivamente apática a diversos aspectos del trabajo, desarrollando una reacción negativa hacia la gente y el trabajo (incluso hacia ellos mismos también). A medida que se desarrolla el cinismo, la gente cambia de tratar de hacer su mejor esfuerzo a hacer sólo el mínimo (Maslach, 2009).

La tercera dimensión es baja eficacia, esta describe los sentimientos de incompetencia y carencia de logros y productividad en el trabajo. Este sentido disminuido de autoeficacia es exacerbado por una carencia de recursos de trabajo, así como por una falta de apoyo social y de oportunidades para desarrollarse profesionalmente. Esta sensación de ineficacia puede hacer que los trabajadores con *burnout* sientan que han cometido un error al elegir su carrera, y a menudo, no les gusta el tipo de persona en que ellos creen que se han convertido. De este modo, llegan a tener una consideración negativa de ellos, así como de los demás (Maslach, 2009).

B. Riesgos para desarrollar *burnout* laboral

Los factores de riesgo hacen referencia a aquellas variables a nivel biológico, psicológico, familiar, comunitario o cultural, que han sido asociadas a una probabilidad mayor que un individuo desarrolle resultados negativos de una condición específica; en este caso, altos niveles de *burnout* laboral (Sahmsa, 2019). Es importante reconocer que, el *burnout* ha sido asociado con varias formas negativas de respuestas al trabajo, incluyendo insatisfacción laboral, bajo compromiso con la organización, absentismo, intención de dejar el trabajo y rotación de trabajo (Schaufeli & Enzmann 1998). Por lo tanto, es importante establecer y analizar qué es lo que puede llevar al riesgo de desarrollar este síndrome.

Un análisis de la literatura de investigación sobre aspectos de riesgo organizacional para *burnout* ha llevado a la identificación de seis áreas principales que pueden llevar a un individuo a presentar altos niveles de *burnout*, estos son: carga de trabajo, control, recompensa, comunidad, equidad y valores (Maslach & Leiter 1997).

- a. **Carga de trabajo:** hace referencia al desequilibrio entre las exigencias del trabajo y la capacidad del individuo de satisfacer esas exigencias, y al mismo tiempo sus necesidades personales como lo es cuidar su salud, compartir con sus seres queridos, entre otros. Por lo general, las cargas de trabajo hacen que un individuo experimente un desajuste en los tiempos de calidad a nivel social o familiar, lo cual puede llevarlo a sacrificar tiempo en familia o vacaciones. Esto puede acarrear sentimientos de frustración (Maslach, 2009).
- b. **Falta de control:** La investigación ha identificado un claro vínculo entre una falta de control y elevados niveles de estrés. La falta de control en el trabajo puede ser consecuencia de: empleados que son micro administrados y que no se les permite utilizar su propia experiencia para tomar decisiones, bajas en la actividad económica o despidos – cambios de gerencia, un viaje de negocios inesperado o situaciones que no permita la autonomía de un individuo (Maslach, 2009).
- c. **Recompensas insuficientes:** Por lo general, se reconoce como compensación el sueldo que un colaborador puede generar a raíz de su trabajo. No obstante, es importante reconocer que como seres humanos una de las recompensas más importantes incluye el reconocimiento y apreciación de los logros (Maslach, 2009).
- d. **Quiebre en la comunidad:** las relaciones asociadas en el trabajo son fundamentales, ya que estas proveen apoyo social, sentido de comunidad, marca el clima laboral y un medio efectivo de resolver desacuerdos. En resumen, esto hace referencia cuando entre los colaboradores no hay una buena relación; por ende, puede presentarse tensión, hostilidad y competencia, lo que hace difícil resolver conflictos. Bajo tales condiciones, el estrés puede ser no solo por la carga laboral sino por la falta de un clima laboral satisfactorio (Maslach, 2009).
- e. **Ausencia de imparcialidad:** Un lugar de trabajo debe ser justo y equitativo, cuando se hacen presentes acciones contrario a esto, es probable los colaboradores sientan que no están siendo tratados con respeto, lo cual pueden generar intensas emociones y tener gran importancia psicológica. Esto puede conllevar al cinismo bajo las dimensiones de *burnout* (Maslach, 2009).
- f. **Conflicto de valores:** Los valores son indispensables para que una persona se identifique y se motive diariamente en su trabajo. Por lo general, nuestros ideales y metas delimitan nuestra motivación hacia una profesión o un trabajo en específico. Por ello, si un colaborador encuentra conflictos de ideales o valores en su lugar de trabajo es muy probable que desarrolle sentimientos de agobio e incluso frustración (Maslach, 2009).

Según lo planteado por Maslach (2009), debe existir una carga de trabajo adecuada a un horario laboral para tener tiempo para cuidar la salud y las relaciones interpersonales, tener autonomía en el espacio de trabajo y en la toma de decisiones con respecto a las responsabilidades de trabajo individuales, tener una compensación monetaria pero también un reconocimiento a nivel emocional. También, una red de apoyo laboral, un trato lleno de justicia y equidad y que el lugar de trabajo y las tareas diarias sean compatibles a los valores de un individuo. Todo esto debe ser indispensable en un lugar de trabajo para que una persona no sufra de *burnout* y consecuentemente, pueda presentar altos niveles de bienestar psicológico (Ryff et al., 1995).

C. Bienestar psicológico

El bienestar incluye un estado de completo bienestar físico, mental y social y no simplemente la ausencia de enfermedad o dolencia. No obstante, se debe comprender que existen distintas áreas que constituyen el bienestar, estas son: conexión social, ejercicio, nutrición, sueño y atención plena. Cada uno tiene un impacto en su salud física y mental (Pappadopulos, 2022).

El bienestar no es un estado pasivo, sino más bien se podría establecer como una "búsqueda activa" que se asocia con intenciones, elecciones y acciones a medida que trabajamos hacia un estado óptimo de salud y estado de bienestar integral (Cowen, 1994). Según el Global Wellness Institute, el bienestar integral u holístico refiere a un bienestar integral que va más allá de la salud física e incorpora muchas dimensiones que deberían funcionar en armonía. Es importante mencionar que a pesar de que el bienestar es una búsqueda individual y de responsabilidad personal, este se encuentra altamente influenciado por los entornos físicos, sociales y culturales en los que vivimos (Global Wellness Institute, 2019).

En los últimos años, se han desarrollado numerosas investigaciones sobre el bienestar que han ampliado considerablemente el mapa conceptual sobre el bienestar (Díaz, et al., 2006). De estas numerosas investigaciones, claramente se han construido distintas teorías acerca del bienestar psicológico.

El estudio del bienestar desde la Psicología se remonta desde la filosofía con Aristóteles o Epicuro de Samos que desarrollan distintos estudios con el propósito de profundizar en el estudio de la felicidad y bienestar humano (González, García y Ruiz, 2014). De estos estudios, surgen dos líneas de investigación que marcan el marco teórico del bienestar (Keyes, Shmotkin & Ryff, 2002). Estas dos líneas de investigación son reconocidas como la teoría eudaimónica y la hedonista. La perspectiva eudaimónica viene de Aristóteles, la cual se centra en el estudio del crecimiento personal individual, el propósito en la vida, la autorrealización y centrada en el potencial humano. Se podría decir que hoy en día es la teoría del bienestar psicológico. Mientras que la perspectiva hedonista establecida por Epicuro se centra en la experiencia de satisfacción con la propia vida, relacionada únicamente al nivel de felicidad, es decir un nivel alto de afecto positivo y

bajas experiencias negativas (García-Torres, Aguilar-Castro & García-Méndez, 2021). Esta última línea podría ser el bienestar subjetivo, la cual principalmente se centra sobre la satisfacción con la vida y sus aspectos positivos. Mientras que el bienestar psicológico centra su atención y estudio en el desarrollo de las capacidades y el crecimiento personal, concebidas ambas como los principales indicadores del funcionamiento positivo (Fernández – Abascal, 2009).

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), el bienestar psicológico se puede resumir como la capacidad de un individuo para afrontar tensiones normales de la vida, trabajar de forma productiva y fructífera y se es capaz de contribuir a la propia comunidad. Esta concepción de la salud incluye el bienestar psicológico, junto al físico y social (Organización Mundial de La Salud, 2022).

Las primeras teorías psicológicas de bienestar psicológico se articularon en torno a conceptos desarrollados como la jerarquía motivacional de Abraham Maslow, el pleno funcionamiento de Carl Rogers, o la madurez psicológica de una persona según Gordon Allport (Diaz, et al., 2006). No obstante, a pesar de su relevancia como teorías en la psicología, ninguna de ellas llegó a tener un impacto significativo en el estudio del bienestar debido a la ausencia de validez en los procedimientos empíricos.

No fue hasta que, entre los años 1989 y 1998, que la psicóloga estadounidense Carol Ryff plasmó en la historia de la psicología un modelo multidimensional de bienestar psicológico compuesto por seis dimensiones, las cuales son: autoaceptación, relaciones positivas con otras personas, autonomía, dominio del entorno, propósito en la vida, y crecimiento personal. Para medir estas dimensiones teóricas Ryff desarrolló un instrumento conocido como Escalas de Bienestar Psicológico, (Scales of Psychological Well-Being, SPWB) muy utilizadas para los estudios en el bienestar psicológico (Ryff, 1995).

1. Dimensiones del bienestar psicológico

El bienestar psicológico se debe entender como “un estado deseado de bienestar personal compuesto por varias dimensiones centrales que están influenciadas por distintos factores tanto a nivel personal como ambiental. Las dimensiones centrales sí pueden generalizarse, pero es importante tener en consideración que existen variaciones individuales en la importancia y valor que se les atribuye a cada dimensión. Por lo tanto, es importante entenderla como un concepto de carácter multidimensional, que se ve afectado por elementos tanto ambientales como intrapersonales, y la interacción entre ellos (Schalock & Verdugo 2007).

El modelo multidimensional de bienestar psicológico desarrollado por Carol Ryff establece seis dimensiones, las cuales son:

- a. **Autoaceptación:** Esto es la capacidad de que una persona pueda sentirse bien consigo misma incluso siendo conscientes de sus propias limitaciones personales. Según Carol Ryff, uno de los pilares más importantes del bienestar psicológico es contar con actitudes positivas hacia uno mismo (Ryff & Keyes, 1995).
- b. **Relaciones positivas con otras personas:** Tal cual como se dice en el título, es la capacidad de mantener relaciones sanas o positivas con otras personas. Los seres humanos, por naturaleza necesitamos el contacto social, es fundamental contar con personas que podamos tener relaciones sociales estables y sanas, contar con ellos y poder amarlos (Erikson, 1996). Según Erik Allardt, la capacidad de un ser humano para amar es un componente fundamental del bienestar (Allardt, 1996).
- c. **Autonomía:** Es fundamental que un ser humano pueda tener la capacidad de guiar su propia individualidad en diferentes ámbitos que impliquen contacto con otros. Es indispensable, que cada ser humano pueda guiarse por la vida ante presión social y para que puedan autorregular su propio comportamiento con autodeterminación (Ryff & Keyes, 1995).
- d. **Dominio del entorno:** La capacidad individual para poder establecer estabilidad en un mundo lleno de retos e incluso poder influir sobre el contexto en el que se encuentre. A pesar de cualquier adversidad a la que una persona pueda enfrentarse, pueda crear entornos favorables y garantizar el funcionamiento positivo en su entorno (Ryff & Keyes, 1995).
- e. **Propósito en la vida:** Es fundamental que una persona cuente con metas y objetivos que permita moldear sus acciones para llegar a ese punto de autorrealización y establecer de cierta forma un sentido a la vida. (Ryff & Keyes, 1995).
- f. **Crecimiento personal:** Todo ser humano está en continuo desarrollo, es importante que cada ser humano pueda tener la capacidad de maximizar sus habilidades y áreas de mejora (Ryff & Keyes, 1995).

Además de estas seis dimensiones de bienestar, hay tres áreas del concepto de calidad de vida que son identificadas como relevantes ante el desarrollo del bienestar psicológico; éstas son: bienestar físico, relaciones interpersonales y bienestar material. No obstante, no se puede dejar a un lado los factores culturales / ambientales que rodean el bienestar psicológico de una persona. Según Schallock & Verdugo, (2007) el bienestar es compuesto por varias dimensiones centrales que están influenciadas por factores personales y ambientales. Por ejemplo, dentro del ambiente organizacional, existe población que cumplen con el rol de ser papás. Sin embargo, según datos de una investigación del año 2020, las mujeres que trabajan y son madres tienen un 28% más de probabilidades de experimentar agotamiento que los hombres. Un 53% de los padres afirman que la madre es la cuidadora principal (Leonhardt, 2020).

Comprender que una persona cuenta con distintas dimensiones que atender, es importante para comprender que el *burnout* laboral y el bienestar psicológico varía según el entorno individual de cada persona. Un estudio desarrollado en Perú, en el año 2010,

demuestra que el síndrome de *Burnout* se relaciona significativamente con niveles altos de estrés tras varios minutos u horas de tráfico (Concepción & De los Santos, 2010). Niveles significativos del síndrome *burnout* por tráfico, representa altos niveles de cansancio físico y emocional, escasa motivación de logro, impulsividad e impaciencia, agresividad y tendencias antisociales que, como resultado del agotamiento emocional o despersonalización, pueden llevar a faltar el respeto a los demás y a no cumplir las normas de tránsito (Salazar & Pereda, 2010). Pueden existir casos de colaboradores que aparte de manejar el estrés laboral, se enfrentan a largos minutos de tráfico que pueda afectar aún más los niveles de estrés y agotamiento y como causa establecer niveles altos de *burnout* y bajos niveles de bienestar psicológico.

La Organización de Naciones Unidas (ONU), menciona que, en países latinoamericanos actualmente, 55% de la población mundial vive en ciudades. Un porcentaje que seguirá subiendo hasta al 68% en 2050 (Mwelu, 2018). Este aumento poblacional establece un crecimiento de las ciudades sin una organización adecuada, sin un transporte colectivo adecuado, un incremento de compra de carros y por consecuencia, cada vez más horas de tráfico.

Según Milhahn (2020), la movilidad urbana es un problema cada vez más grave en los países de Centroamérica y República Dominicana. Se debe comprender que un pobre desarrollo vial se traduce en mayores costos para un individuo a nivel económico e individual como, por ejemplo: a mayor tráfico - una compra mayor de combustible, mayor contaminación ambiental y pérdida de tiempo, lo cual claramente afecta la productividad y calidad de vida de un individuo.

En Guatemala se han realizado algunos estudios sobre bienestar psicológico y burnout. La mayor parte de investigaciones presentan diferentes poblaciones a las que se explicitan en este trabajo, por ejemplo, el trabajo de Juárez y Paniagua (2019) y Véliz (2019) enfatizan en el bienestar psicológico de adolescentes. Sin embargo, Orellana (2022) realizó una investigación donde se relaciona el burnout y el bienestar psicológico y encontró ($r = -.482, p < .001$).

Por lo anteriormente descrito, es importante comprender que el bienestar es un modelo multidimensional/ integral que depende de muchos factores personales y ambientales de un individuo. Es por ello, que se debe comprender que el *burnout* en el lugar de trabajo no debe considerarse como "normal" o como una molestia menor que los colaboradores deben superar de alguna u otra forma. El *burnout* es un síndrome serio y profundo que puede tener muchas implicaciones negativas en diferentes aspectos de la vida de los colaboradores y en quienes les rodea. Más allá de consecuencias para las compañías, el *burnout* representa un reto para la salud integral de las personas, es por ello la importancia de su estudio y programas adecuados para abordarlo en las organizaciones.

A. Marco metodológico

A. Justificación

La necesidad de estudiar tanto el *burnout* como el bienestar psicológico surge a partir del interés de garantizar el bienestar en cada colaborador en sus lugares de trabajo, en este caso, de un departamento específico una empresa multinacional. Esta investigación tiene el propósito de determinar cómo se encuentra cada colaborador en cuanto a *burnout* laboral y bienestar psicológico. De presentarse niveles altos de *burnout* y bajos niveles de bienestar psicológico, se pueden proponer iniciativas de ayuda para garantizar el bienestar individual.

La importancia de establecer investigaciones como estas es garantizar que los colaboradores presenten un bienestar integral. Sin embargo, viéndolo desde un punto de beneficio organizacional, distintos estudios afirman que; al aumentar el bienestar personal de los colaboradores, se obtienen mayores niveles de motivación y compromiso con la organización, mayor satisfacción en el trabajo, altos niveles de productividad y una disminución de los riesgos psicosociales y de salud asociados a los niveles altos del *burnout* (Amutio, Ayestaran & Smith, 2008). Por el contrario, los trabajadores con niveles bajos de bienestar no tienden a experimentar emociones positivas y su rendimiento en el trabajo es menor (Amutio, et al., 2008).

Más allá de los beneficios organizacionales que pueda traer consigo establecer iniciativas para prevenir o tratar el *burnout* y garantizar el bienestar psicológico, la motivación de esta investigación es cuidar a los colaboradores y asegurar el cuidado de su salud mental, y su consecuente bienestar integral y psicológico.

B. Objetivos – general y específicos

Los objetivos de este estudio fueron los siguientes:

1. Objetivo general

Determinar la asociación entre el *burnout* y el bienestar psicológico de personas que laboran en una empresa multinacional en América Latina.

2. Objetivos específicos

- Examinar el grado de bienestar psicológico en las seis dimensiones del constructo: autoaceptación, relaciones positivas, autonomía, dominio del entorno, crecimiento personal y propósito en la vida en personas que laboran en una empresa multinacional ubicada en América Latina.
- Establecer los niveles de *burnout* en las tres dimensiones del constructo: agotamiento, despersonalización o cinismo y realización personal y su efecto en las personas que laboran en una empresa multinacional ubicada en América Latina

- Identificar relación entre los niveles de *burnout* y el grado de bienestar psicológico en las personas que laboran en una empresa multinacional ubicada en América Latina.
- Determinar las diferencias en cuanto a las variables demográficas exploradas con respecto a los puntajes de *burnout* y bienestar psicológico de personas que laboran en una empresa multinacional ubicada en América Latina.

Este estudio se realizó para responder a las siguientes preguntas de investigación:

Pregunta de investigación

- a. ¿Cuál es el nivel de asociación entre del *burnout* y el bienestar psicológico de personas que laboran en una empresa multinacional ubicada en América Latina?
- b. ¿Cuál es el grado de bienestar psicológico en personas que laboran en una empresa multinacional ubicada en América Latina?
- c. ¿Cuál es el grado de *burnout* en personas que laboran en una empresa multinacional ubicada en América Latina?
- d. ¿Cuáles son las diferencias en los niveles de *burnout* y el grado de bienestar psicológico en cuanto a los datos sociodemográficos explorados en una empresa multinacional ubicada en América Latina?

C. Hipótesis

- H1: Existe asociación en un 25% entre el *burnout* y bienestar psicológico.
- H0: No existe asociación en un 25% entre *burnout* y bienestar psicológico
- H2: Existe una relación moderada inversa, significativa al 95% entre el bienestar psicológico y *burnout*.
- H0 (2): No existe relación moderada inversa al 95% entre el bienestar psicológico y *burnout*.
- H3: Existen diferencias significativas al 95% en cuanto a los datos sociodemográficos explorados
- H0(3): No existen diferencias significativas al 95% en cuanto a los datos sociodemográficos explorados

D. Diseño de estudio

Se propuso una investigación cuantitativa, transversal y predictiva. Se realizaron cálculos descriptivos e inferenciales. Se recolectó información a través de un cuestionario creado con Microsoft Forms. La invitación a la recolección de datos se realizó con el total de las personas que laboran en el Departamento identificado (50 personas) y se tomó el 10% como límite de omisión censal de participantes (5 personas). Se detallan los aspectos del proceso en las secciones siguientes.

E. Variables de investigación

Las principales variables de esta investigación fueron el burnout y bienestar psicológico. La variable independiente fue el *burnout* mientras que la variable dependiente, el bienestar psicológico. Se exploró cómo el *burnout* impacta el bienestar psicológico, es decir que se hipotetizó una correlación negativa (a mayor *burnout* menor bienestar psicológico). La Tabla 1 muestra la operacionalización de las variables.

Tabla 1. Variables de investigación

Variable	Definición conceptual	Definición operacional (Indicadores)	Instrumentos de medición
<i>Burnout</i>	Agotamiento físico, emocional o mental acompañado de baja motivación, un menor rendimiento y actitudes negativas hacia uno mismo y hacia los demás. Es resultado de altos niveles de estrés y tensión extrema y prolongada debido a una causa o estilo de vida que no produce la recompensa deseada para compensar dicho esfuerzo (American Pshychologist Association, 2022).	Para dar cuenta de la variable burnout, se trabajó con las subescalas propuestas por Maslach (1981) <ul style="list-style-type: none">• Agotamiento• Despersonalización o cinismo.• Realización personal. Cada subescala se midió a través de un número específico de ítems.	Adaptación al español Escala Maslach MBI (Vásquez, 2020)

Variable	Definición conceptual	Definición operacional (Indicadores)	Instrumentos de medición
Bienestar psicológico	Según Ryff (1995) El bienestar psicológico es un estado deseado de bienestar personal compuesto por varias dimensiones centrales que están influenciadas por distintos factores tanto a nivel personal como ambiental.	Para dar cuenta de la variable bienestar psicológico, se trabajó con las subescalas propuestas por Ryff (1995) <ul style="list-style-type: none"> • Autoaceptación • Relaciones positivas • Autonomía • Dominio del entorno • Crecimiento personal • Propósito en la vida. 	Adaptación española de las escalas de bienestar psicológico de Ryff (Díaz et al., 2006).
Sexo	El sexo corresponde al plano biológico de un individuo que establece su condición orgánica (Fraisse, 2003).	<ul style="list-style-type: none"> • Hombre • Mujer • Otro 	Cuestionario demográfico
Tiempo de la empresa (años)	Cantidad de años que una persona ha trabajado activamente sin interrupción en la empresa.	<ul style="list-style-type: none"> • Número de años reportado (De 0 a 40) 	Cuestionario demográfico
Tráfico automovilístico	Horas invertidas diariamente dentro del automóvil para llegar a un destino de interés.	<ul style="list-style-type: none"> ○ Número de horas en tráfico 	Cuestionario demográfico
Estado civil	Situación personal a nivel de relación interpersonal afectiva en la que se encuentran las personas en un determinado momento de su vida (Tamayo, 1986).	<ul style="list-style-type: none"> ○ Casado/a ○ Soltero/a ○ En relación de Pareja ○ Unido ○ Viudo ○ Otro 	Cuestionario demográfico

F. Instrumentos

El *burnout* fue medido con la adaptación al español de la escala Maslach *Burnout Inventory* MBI de Maslach (Vásquez, 2020), la cual incluye las tres dimensiones del constructo: agotamiento, despersonalización o cinismo y realización personal. El instrumento cuenta con 22 ítems valorados con escala Likert, con puntuaciones de 0 a 6, donde los enunciados van desde “nunca” a “diario”. Nueve ítems son para medir la primera dimensión, cinco para la segunda y ocho para la última. Este inventario ha mostrado índices de confiabilidad entre 0.67 y 0.86 en las 3 dimensiones, en estudios de varios países (Hederich-Martínez y Caballero-Domínguez, 2016).

Las dimensiones de bienestar psicológico fueron valuadas con la Adaptación española de las escalas de bienestar psicológico de Ryff (Díaz et al., 2006). Esta escala cuenta con 39 ítems, 6 para autoaceptación, 6 para relaciones positivas, 8 para autonomía, 6 para dominio del entorno, 7 para crecimiento personal y 6 para propósito en la vida. Esta escala cuenta con un α de Cronbach 0.84 a 0.70 (Díaz et al., 2006). El instrumento cuenta con 39 ítems valorados con escala Likert, con puntuaciones de 0 a 6, donde los enunciados van desde “nunca” a “frecuentemente”.

Los datos sociodemográficos fueron recopilados por medio de una sección con las preguntas indicadas para recopilar la información acerca del: sexo, estado civil, años laborando en la empresa, horas empleadas en tráfico. No se preguntó por locación geográfica para garantizar y resguardar el anonimato de respuestas

Todos los datos fueron recopilados por medio de un cuestionario que fue administrado mediante la herramienta Microsoft Forms. Se solicitó un consentimiento informado (anexo 1) y se contó con diversas secciones con las dos escalas para medir *burnout* y bienestar psicológico, así como las variables demográficas (anexo 2).

G. Participantes/muestra

El estudio se llevó a cabo con personas que laboran actualmente en una empresa multinacional ubicada en América Latina. Se realizó un muestreo por conveniencia, dentro del cual las 50 personas recibieron el cuestionario para participar.

Los criterios de inclusión incluyeron:

- Laborar en la empresa y pertenecer al departamento identificado.
- Tener al menos 1 año de laborar en la empresa.
- Tener al menos 20 años.
- Se incluirán personas de ambos sexos.
- Participantes ocupan cargos en mandos medios, direcciones y gerencias.

H. Procedimiento

El procedimiento de la presente investigación fue la siguiente:

- a. Se envió el cuestionario de Microsoft Forms por correo electrónico con las instrucciones claras y estructuradas para que los participantes pudieran completar el instrumento (Anexo 1).
- b. El instrumento les tomó un promedio de al menos 15 minutos para completarlo y estuvo disponible durante 3 días hábiles.
- c. Al finalizar la disponibilidad de la encuesta, se inició con el análisis de datos.
- d. Se llevó a cabo el análisis estadístico que se describe posteriormente
- e. Se elaboró el informe final discutiendo los resultados obtenidos respecto a las preguntas y objetivos planteados.

I. Consideraciones éticas

Los sujetos participaron de manera voluntaria y respondieron al consentimiento informado (ver Anexo 1) antes de avanzar a la primera sección del cuestionario. Su participación fue completamente anónima y confidencial, y se utilizaron códigos para anonimizar a quienes participaron. Es importante aclarar que la participación en el proceso no impactó de ninguna manera su situación laboral. Los datos se almacenarán por cinco años, después de los cuales toda información será destruida, como se recomienda en buenas prácticas de investigación.

Los riesgos a los que pudieron enfrentarse la población que participó fueron mínimos. Estos radicaban en la posibilidad de experimentar sentimientos negativos al contestar algunas de las preguntas descritas en el cuestionario. Tomando esto en cuenta, y la probabilidad de que muchos de los participantes podían presentar sintomatología de *burnout*, al final del cuestionario se incluyó información de la línea gratuita de apoyo emocional que la empresa ofrece, así como de otros espacios, en caso la persona no desee consultar en esa instancia.

Se dejó claramente indicado que las personas responden de manera anónima para proteger su identidad, y que no habrá ninguna repercusión laboral debido a los resultados. Se dejó establecido que el análisis es agregado y no individual, por lo que las respuestas de cada persona no se identificarán de ninguna manera. Se aclaró que los resultados de esta investigación tienen fines académicos únicamente, sin embargo, en caso de encontrar altos niveles de *burnout* y/o bajos niveles de bienestar psicológico, se proporcionarían iniciativas para prevenir o tratar altos niveles de *burnout* y garantizar el bienestar psicológico. Estas iniciativas serían de carácter voluntario y se ofrecerían a todas las personas, hayan participado o no en el estudio, para evitar que se perciba que la invitación a estas actividades pueda exponer su participación en mismo.

IV. Resultados

A. Análisis estadístico

Se utilizó el programa Jamovi para el análisis de datos. Primero, se inició con el cálculo de la consistencia interna para ambas pruebas (Bienestar Psicológico y Burnout). Se esperaba un valor mayor a 0.6, para aceptar los datos de las pruebas como confiables. Se realizaron los cálculos Alfa de Cronbach (Ver tablas 3 y 5) Luego, se evaluó la normalidad de los datos, para determinar el tipo de prueba a utilizar en las correlaciones y las diferencias de medias (Ver tablas 4 y 6). Se utilizó la Rho de Spearman para la relación entre las variables de *burnout* y bienestar psicológico. Se utilizó la regresión lineal para explorar asociaciones entre los niveles de *burnout* y bienestar psicológico en cada dimensión evaluada. Luego, se realizaron pruebas *t* de student y ANOVA para establecer la significación estadística de la diferencia de medias, según se propone en los objetivos y preguntas de investigación.

Para la obtención de resultados se siguió el siguiente procedimiento previo al análisis final. (1) Se identificaron, de acuerdo con los objetivos, el nivel de análisis estadístico (descriptivo o inferencial), (2) Se realizó una lista de variables las cuales se codificaron en la base de datos de Excel para facilitar los análisis posteriores, (3) Se revisó la base a través de comandos para evitar la omisión de datos, (4) Se realizaron análisis descriptivos iniciales para verificar la inexistencia de errores o corregir las incongruencias, ya que trabajar con datos falsos podía llevar a conclusiones erróneas

B. Caracterización de la muestra

En esta sección se presentan los resultados obtenidos en la investigación. En la Tabla 2 se observan los datos demográficos de la muestra. Se recopilaron un total de 45 respuestas, de las cuales 24 (53.3%) corresponden a mujeres y 21 (46.7%) a hombres. La cantidad de años laborando en la empresa multinacional de los participantes se distribuyó de la siguiente manera: el 11.1% tenía entre 1 y 5 años de labores, el 22.2 entre 5 y 10 años de labores, el 20.0% entre 10 y 15 años, el 20% entre 15 y 20, el 6.7% entre 20 y 25, el 4.4% de 25 a 30, el 4.4% de 30 a 35 años de labores y el 11.1%, de 35 a 40 años activos de laborar en la compañía. Esto quiere decir que, la mayor parte de la muestra se encuentra laborando activamente desde un rango de 5 a 10 años.

Por otro lado, la mayoría de la muestra 53.1% reportó estado civil Casado/a, el 2.2% de la muestra se identificó como Divorciado/a, 4.4% en relación de pareja, 35.6% Soltero/a, 4.4% unido, y un 2.2 % Viudo/a. En cuanto a estado civil la frecuencia que más sobresale es la de Soltero/a. Esto puede deberse a múltiples factores, particularmente la edad, pero en una hipótesis que podría ser interesante profundizar como hallazgo de este estudio sería que puede ser una respuesta a la limitación de tiempo en crear relaciones sentimentales con otros.

Asimismo, el 70.5% de los participantes reporta tener al menos un dependiente a cargo de su cuidado, y el 29.5% no reporta ningún tipo de dependientes a quién cuidar directamente. Por último, se registraron las horas diarias en la que las personas hacen tráfico al día, encontrándose el porcentaje más alta en 3 horas (37.8%). Sin embargo, es importante mencionar que no se hizo ningún análisis de datos alrededor del tráfico, aunque se considera importante para investigaciones futuras en contextos urbanos

Tabla 2. Datos demográficos

Variab les	N	%
Sexo		
Hombre	21	46.7%
Mujer	23	53.3%
Años de antigüedad en la empresa		
1-5 años	5	11.1%
5-10 años	10	22.2%
10-15 años	9	20.0%
15-20 años	9	20.0%
20-25 años	3	6.7%
25-30 años	2	4.4%
30-35 años	2	4.4%
35-40 años	5	11.1%
Estado civil		
Casado/a	23	9.15%
Divorciado/a	1	16.46%
En relación de pareja	2	21.34%
Soltero/a	16	22.56%
Unido	2	4.88%
Viudo/a	1	6.4%
Dependientes a quién cuidar		
Sí	31	70.5%
No	13	29.5%
Horas diarias invertidas en tráfico		
00:30:00	1	2.2%
01:00:00	7	15.6%
02:00:00	9	20.0%
03:00:00	17	37.8%
04:00:00	9	20.0%
05:00:00	2	4.4%

Según la Tabla 1, se observa que existe más participación de mujeres, sin embargo, el porcentaje está equilibrado. Es importante mencionar que en el departamento de la compañía multinacional en donde se llevó a cabo la investigación laboran más mujeres que hombres, lo cual explica una mayor incidencia de respuestas de mujeres. Estos resultados están en concordancia con la mayor parte de encuestas aplicadas de manera digital donde la participación es mayoritariamente femenina.

Características psicométricas de la escala de bienestar psicológico de Ryff

Para la confiabilidad del inventario de bienestar psicológico, se calculó el coeficiente alfa de Cronbach, en el cual se observan los siguientes resultados para cada una de las subescalas y la escala total:

Tabla 3. Consistencia interna para la escala y subescalas de bienestar psicológico.

Componente	Alfa de Cronbach
Escala total	.903
Auto aceptación	.800
Relaciones positivas	.757
Autonomía	.514
Dominio del entorno	.671
Crecimiento personal	.750
Propósito en la vida	.732

Nota. Se realizó el análisis factorial exploratorio para verificar si los datos recolectados se apegaban a lo indicado por Díaz et al., (2007). Para la escala total se identificó que el ítem 10 debía invertirse, sin embargo, se tomó la decisión de no hacerlo debido a que no era recomendable teóricamente. Según los autores, no debe invertirse el ítem 10. Este hallazgo se reporta únicamente para que los lectores conozcan que pueden existir variaciones en cuanto a la comprensión lectora de los ítems cuando se aplica de manera virtual.

Los valores de consistencia interna son un referente importante para delimitar la fiabilidad de la prueba empleada en esta investigación. Mediante el análisis de consistencia interna para la escala total y subescalas de la prueba de bienestar psicológico de Ryff, se determinó que, se toman como aceptables los valores observados a partir del cálculo del alfa de Cronbach ($\alpha = .903$), esto cumple con los criterios de una fiabilidad excelente. Lo mismo para la subescala de autoaceptación, relaciones positivas, dominio del entorno, crecimiento personal y propósito en la vida.

Es importante mencionar que, para la subescala de autonomía, no se estableció un estándar de consistencia interna aceptable, ya que cuenta con un ($\alpha = .514$). Esto quiere decir que los datos de la muestra que respondió no se consideran fiables debido a otras distintas variables que pudieron influir en las respuestas que componen esta subescala. Algunos de estos factores, serán discutidos en el área de limitaciones. Esto quiere decir que los ítems de la prueba no mostraron correlaciones altas entre ellos, y que la prueba debe ser estandarizada para ser aplicada a muestras similares a la presentada en esta investigación.

Tabla 4. Estadísticos descriptivos para la escala de bienestar psicológico.

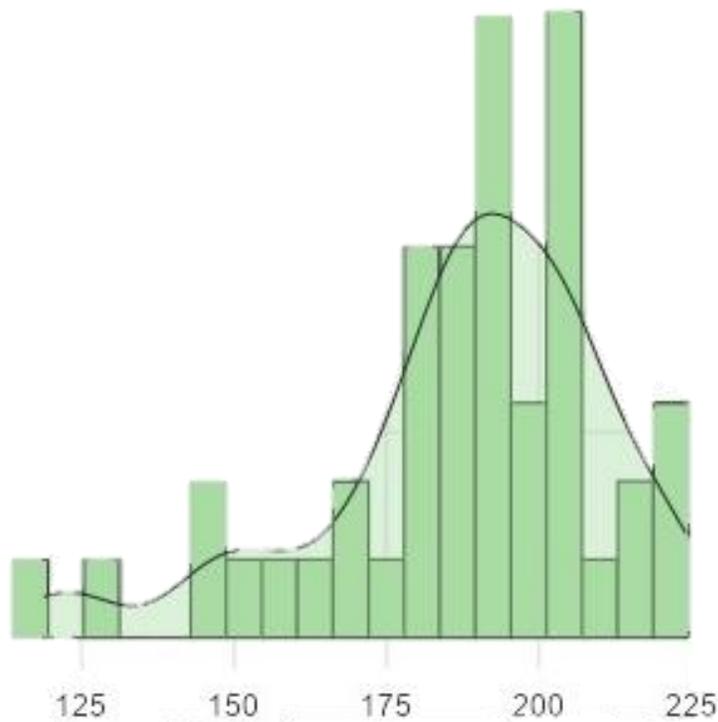
	Bienestar Psicológico	Auto aceptación	Relaciones positivas	Autonomía	Dominio del entorno	Crecimiento personal	Propósito en la vida
n	45	45	45	45	45	45	45
Media	188	28.7	26.4	37.1	29.6	36.2	29.5
Mediana	191	30	28	37	31	37	31
Moda	187	31	28	37	31	37	31
Desviación Estándar	23.5	5.35	6.08	4.88	4.81	4.76	5.53
Rango	105	23	21	21	19	18	25
Mínimo	119	13	15	27	17	24	11
Máximo	224	36	36	48	36	42	36
Asimetría	-1.07	-1.1	-0.463	0.425	-1.19	-0.821	-1.45
Curtosis	1.23	0.867	-0.836	0.0652	0.89	0.0596	2.57
Shapiro-Wilk p	0.007	0.002	0.024	0.228	< .001	0.005	< .001
Percentil 25	180	26	22	34	28	34	28
Percentil 50	191	30	28	37	31	37	31
Percentil 75	203	33	31	39	33	40	34

En la Tabla 4 se observa la normalidad calculada a través de Shapiro Wilk y se observa un valor ($p = 0.007$) lo cual no permite afirmar que los datos no se comportan como una distribución normal. Por ello, las pruebas a emplear para el análisis estadístico son las pruebas paramétricas.

La Tabla 4 muestra los estadísticos descriptivos de la escala de bienestar psicológico de Ryff. En cuanto al promedio, se observa que el valor se encuentra más cercano al número máximo. De igual forma, la mediana y la moda también siguen la misma tendencia, por lo tanto, se puede afirmar que, en cuanto a medidas de tendencia central, los valores se aproximan a puntajes altos de bienestar psicológico, lo cual implica mayor presencia del fenómeno. La subescala que no presenta puntajes tan altos como el resto de las subescalas es la de Autonomía, es posible que las personas evaluadas no sean autónomas o las preguntas de esta subescala pudieron haber sido interpretadas erróneamente o que haya más variaciones en cuanto a la concepción de la autonomía.

En cuanto a la desviación estándar, únicamente indica que tanto se separan los datos de la media. Hay bastante variación en cuanto a bienestar psicológico. Es importante señalar que, dado el tamaño de la muestra de la investigación, se decidió presentar los percentiles obtenidos para que, a partir de este análisis se puedan generar los niveles del constructo para cada dimensión según los ítems que establece la adaptación española de la prueba. Esto quiere decir que la creación de los puntos de corte se realizó en función de establecer la intersección gráfica en función de el puntaje obtenido por toda la muestra, cada 25 puntos. Por esta razón, se obtuvieron cuatro puntos de corte, como señala la Tabla 3, cada uno corresponde al percentil 25 (Bajo), 50 (Medio Bajo) y 75 (Medio Alto) y mayor a 75 (Alto).

Figura 1. Histograma de bienestar psicológico.



Aunado a esto, los valores de la media, mediana y moda no son iguales, lo que implica que, teóricamente no es una distribución normal. De igual manera, en la figura 1 se observa que existe asimetría hacia la izquierda y la distribución es más alta de lo esperado, como mencionado anteriormente, es por ello que se utilizaron pruebas paramétricas.

D. Características psicométricas de la escala de burnout de Maslach

Para la fiabilidad del inventario Maslach de Burnout, se calculó el coeficiente alfa de Cronbach, en el cual se observan los siguientes resultados para cada una de las subescalas y la escala total:

Tabla 5. Consistencia interna encontrada para la escala y subescalas de MBI

Componente	Alfa de Cronbach
Escala total	.831
Agotamiento emocional	.830
Despersonalización	.617
Realización personal	.503

Como mencionado anteriormente, es de suma importancia establecer los valores de consistencia interna para garantizar la confiabilidad de la prueba empleada en esta investigación. Es por ello que, mediante análisis de consistencia interna para la escala y subescalas de la prueba de Burnout de Maslach, se determinó que, se aceptan como aceptables los valores alfa de Cronbach ($\alpha = .831$), en este caso, la escala total, cumple con una confiabilidad buena. Lo mismo para la subescala de agotamiento emocional ($\alpha = .830$), y despersonalización ($\alpha = .617$).

No obstante, es importante mencionar que la subescala de realización personal no cumple con los criterios para establecer una consistencia interna aceptable, ya que cuenta con un ($\alpha = .503$). Esto quiere decir que pueden existir variables específicas de la muestra que pudieron afectar esta subescala.

Tabla 6. Estadísticos descriptivos del inventario Maslach de Burnout.

Items	<i>Burnout</i>	Agotamiento emocional	Despersonalización	Realización personal
n	45	45	45	45
Media	27.9	13.5	2.8	11.6
Mediana	25	12	1	11
Moda	21	7	0	6
Desviación Estándar	15.3	9.27	3.51	5.71
Rango	57	34	13	25
Mínimo	6	0	0	0
Máximo	63	34	13	25
Asimetría	0.746	0.864	1.32	0.349
Curtosis	-0.243	-0.183	1.03	-0.281
Shapiro-Wilk p	0.005	0.001	< .001	0.484
25th percentile	17	7	0	8

50th percentile	25	12	1	11
75th percentile	32	17	5	16

La normalidad se calculó a través de Shapiro Wilk y se encontró un valor $p = 0.005$ lo cual indica que la distribución no se comporta como una distribución normal, por lo que no debe valorarse la utilización de pruebas paramétricas para el análisis de esta variable al usar la correlación.

Es importante señalar que, debido al tamaño de la muestra, se decidió establecer los puntos de corte a partir de los percentiles obtenidos en la Tabla 5, para que, a partir de este análisis se pueda generar los niveles del constructo. Esto quiere decir que la creación de los puntos de corte se realizó en función de establecer la intersección gráfica en función de el puntaje obtenido por toda la muestra, cada 25 puntos. Por esta razón, se obtuvieron cuatro puntos de corte, como señala la Tabla 3, cada uno corresponde al percentil 17 (Bajo), 25 (Promedio Bajo) y 32 (Promedio Alto) y mayor a 33 (Alto). A continuación, se presentan los resultados.

E. Objetivo general y objetivos específicos 1 y 2

Para dar respuesta al objetivo general, se planteó como hipótesis de investigación la existencia de un modelo predictivo entre el *burnout* y bienestar psicológico en un 25%. Para llegar a esta respuesta, fue necesario iniciar con el análisis de los niveles encontrados para bienestar psicológico y burnout que representan los objetivos específicos 2 y 3 dentro de la investigación.

Tabla 7. Distribución de grados de bienestar psicológico.

Dimensión	N	Porcentaje
Bienestar psicológico		
Muy bajo	12	26.7%
Promedio bajo	11	24.4%
Promedio alto	11	24.4%
Alto	11	24.4%
Autoaceptación		
Muy bajo	12	26.7%
Promedio bajo	12	26.7%
Promedio alto	13	28.9%
Alto	8	17.8%
Relaciones positivas		
Muy bajo	12	26.7%
Promedio bajo	14	31.1%
Promedio alto	9	20%
Alto	10	22.2%
Autonomía		
Muy bajo	13	28.9%
Promedio bajo	15	33.3%
Promedio alto	6	13.3%
Alto	11	24.4%
Dominio del entorno		
Muy bajo	12	26.7%
Promedio bajo	15	35.6%
Promedio alto	10	22.2%
Alto	8	15.6%
Crecimiento personal		
Muy bajo	13	28.9%
Promedio bajo	12	26.7%
Promedio alto	9	20.0%
Alto	11	24.4%
Propósito en la vida		
Muy bajo	12	26.7%
Promedio bajo	16	35.6%
Promedio alto	10	22.2%
Alto	7	15.6%

En la Tabla 6, se pueden apreciar los grados reportados para la escala general de bienestar psicológico y para cada subescala de las pruebas de Ryff -Bienestar Psicológico.

En cuanto a bienestar psicológico, en términos de comparación entre niveles muy bajos y niveles altos de bienestar, se observa una diferencia de 2 puntos porcentuales. Lo cual no implica mucha diferencia en cuanto a presentar o no bienestar psicológico. Esto quiere decir, que, al momento de tomar la prueba, se pudieron presentar diferentes factores que afectaron los puntajes de bienestar, lo cual no implica que las personas estén mal, simplemente en ese momento, la reacción ante el ítem orientó a que los datos se dividieran casi un 50% - 50%. En otras palabras, la muestra está distribuida homogéneamente en cuanto a niveles.

En cuanto a bienestar psicológico, se encuentra que el nivel muy bajo es el que presenta mayor frecuencia con un porcentaje de 26.7%, que es más alto con respecto al resto de niveles evaluados que presentan todo un porcentaje de 24.4% al analizar el nivel muy bajo y el nivel alto, se observa una diferencia porcentual de 2 puntos. Lo cual, indica una diferencia pero que no es muy grande en cuanto a los niveles. Esto se puede explicar en función de que todos los seres humanos presentan algún grado de bienestar y en este caso, presentar niveles muy bajos únicamente implica que la persona al momento de ser evaluada podría estar pasando por una situación difícil.

En cuanto a autoaceptación, se encuentra que el nivel muy bajo, presenta un porcentaje de 26.7%, que representa un cuarto de la población evaluada. Quienes puntaron bajo en esta subescala, pueden tener dificultades en presentar actitudes positivas hacia si mismos o se puedan sentir bien con si mismos (Keyes et al., 2002).

En cuanto a relaciones positivas, se encuentra que el nivel muy bajo, presenta un porcentaje de 26.7%, que al igual que en la escala de autoaceptación, representa un cuarto de la población evaluada. Quienes puntaron bajo en esta subescala, pueden presentar dificultades en cuanto a matener relaciones relaciones cercanas y de confianza con los demás; le resulta difícil ser cálido, abierto y preocupado por los demás; no está dispuesto a hacer compromisos para mantener lazos importantes con otros (Ryff & Keyes, 1995).

En cuanto a autonomía, se encuentra que el nivel muy bajo, presenta un porcentaje de 28.9%. Siendo una frecuencia más alta de aquellos que presentan altos niveles de autonomía, esto quiere decir que las personas que se encuentran en este rango, tienen una incidencia en preocuparse por las expectativas y evaluaciones de los demás, en los juicios de otros para tomar decisiones importantes. Pueden tender a ajustarse a las presiones sociales para pensar y actuar de cierta manera (Ryff & Keyes, 1995). Es importante que según Ryff (1995) las personas con autonomía son capaces de resistir en mayor medida la presión social y autorregular su comportamiento.

Dentro de la subescala de autonomía es importante mencionar que, el nivel promedio bajo, es el que presenta la mayor frecuencia, lo cual puede explicar por qué el Alfa de Cronbach no obtuvo niveles de confiabilidad aceptables.

En cuanto a dominio del entorno, se encuentra que el nivel muy bajo, presenta un porcentaje de 26.7%, esto representa un cuarto de la población evaluada. La población que

puntearon bajo en esta subescala, pueden presentar dificultad para manejar los asuntos cotidianos. Pueden presentar sentimientos de incapacidad de cambiar o mejorar el contexto que los rodea o carecer el sentido de control sobre el mundo exterior (Ryff & Keyes, 1995).

En cuanto a Crecimiento Personal, se encuentra que el nivel muy bajo, presenta un porcentaje de 28.9%, siendo una frecuencia más alta de aquellos que presentan altos niveles de crecimiento, esto quiere decir que más de un cuarto de la población evaluada presenta una sensación de estancamiento personal. Puede carecer de sentido de mejora o expansión con el tiempo; se siente aburrido y desinteresado con la vida; se siente incapaz de desarrollar nuevas actitudes o comportamientos (Ryff & Keyes, 1995).

En cuanto al propósito en la vida, se encuentra que el nivel alto es el que presenta menor frecuencia con un porcentaje más bajo con respecto al resto de niveles evaluados. Donde, el nivel bajo 26.7% es el que presenta un porcentaje más alto. Los datos sugieren que, en cuanto a propósito en la vida, las personas evaluadas, presentan bajos o muy bajos niveles de propósito. Esto significa que, la población evaluada que encaja dentro de este nivel, puede carece de un sentido de significado en la vida, almismo tiempo que pueden presentar pocas metas u objetivos y una baja perspectiva que le den sentido a la vida (Ryff & Keyes, 1995).

Tabla 8. Distribución de grados de *burnout*.

Dimensión	N	Porcentaje
<i>Burnout</i>		
Muy bajo	12	26.7%
Promedio bajo	11	24.4%
Promedio alto	11	24.4%
Alto	11	24.4%
Agotamiento emocional		
Muy bajo	14	40.0%
Promedio bajo	10	13.3%
Promedio alto	10	24.4%
Alto	11	22.2%
Despersonalización		
Muy bajo	18	40.0%
Promedio bajo	6	13.3%
Promedio alto	11	24.4%
Alto	10	22.2%
Realización personal		
Muy bajo	13	28.9%
Promedio bajo	11	24.4%
Promedio alto	11	24.4%
Alto	10	22.4%

En la Tabla 8, se observan los grados reportados para la escala general y cada subescala de la prueba de *burnout* MBI de Maslach.

En términos generales de *Burnout*, se presenta un 24.4% de personas que presentan indicadores alarmantes sobre el síndrome de *burnout*, lo cual es preocupante debido a que esto representa un cuarto de la población evaluada.

Un 48.8% de la muestra se encuentran en niveles promedio, lo cual tienen el riesgo de transitar hacia el *burnout*. Mientras que, un 26.7% de la muestra, presenta niveles muy bajos de *burnout*.

En cuanto a Agotamiento Emocional, se encuentra que el nivel alto presenta un porcentaje del 22.2%. Esto quiere decir que, según Maslach y Jackson (1981), las personas evaluadas que encajan en este nivel pueden presentar sentimientos de alta exigencia personal con bajos recursos para compensar dichas exigencias.

En cuanto a Despersonalización, se encuentra que el nivel alto presenta un porcentaje del 22.2%. Esto quiere decir que, según Maslach y Jackson (1981), las personas evaluadas que encajan en este nivel pueden presentar respuestas negativas, cínicas o excesivamente indiferentes hacia otras personas o hacia tareas en el trabajo por respuesta a los altos niveles de estrés no controlados.

En cuanto a Realización Personal, se encuentra que el nivel alto presenta un porcentaje del 22.4%. Esto quiere decir que, según Maslach y Jackson (1981), las personas evaluadas que encajan en este nivel pueden presentar sentimientos de declinación en la competencia y productividad y la sensación de autoeficacia disminuida.

Luego de analizar los niveles de bienestar psicológico y *burnout*, se procedió a buscar asociaciones (predicciones) para las personas que participaron en el estudio. A continuación, se muestran los resultados del modelo de regresión lineal para establecer la asociación predictiva establecida en el objetivo general:

Tabla 9. Regresión Lineal entre *burnout* y bienestar psicológico.

Modelo de Regresión Lineal para bienestar psicológico y burnout.

Modelo	R	R²	Ajustado R²	
1	0.67	0.449	0.03	

Predictor	Estimación	t	p
Intercepto	88.932	1.9402	0.064
Bienestar psicológico	-0.359	-1.0766	0.292
Autoaceptación:			
Medio bajo – Bajo	10.959	1.3248	0.197
Medio alto – Bajo	8.085	0.888	0.383
Alto – Bajo	14.068	1.1401	0.265
Relaciones positivas:			
Medio bajo – Bajo	8.409	0.979	0.337
Medio alto – Bajo	7.315	0.747	0.462
Alto – Bajo	8.936	0.8755	0.39
Autonomía:			
Medio bajo – Bajo	-0.564	-0.0801	0.937
Medio alto – Bajo	-0.8	-0.1052	0.917
Alto – Bajo	7.51	0.7796	0.443
Dominio del entorno:			
Medio bajo – Bajo	-2.849	-0.3287	0.745
Medio alto – Bajo	-5.225	-0.5683	0.575
Alto – Bajo	-6.516	-0.5438	0.591
Crecimiento personal:			
Medio bajo – Bajo	-2.429	-0.3338	0.741
Medio alto – Bajo	1.459	0.1698	0.867
Alto – Bajo	-3.711	-0.4323	0.669
Propósito en la vida:			
Medio bajo – Bajo	0.601	0.0631	0.95
Medio alto – Bajo	-9.725	-1.0361	0.31
Alto – Bajo	-11.253	-1.0181	0.318

Nota: Significativo al nivel $p < 0.05$.

En la Tabla 9, se observa un R^2 ajustado de 0.03 el cual determina una asociación muy débil entre *burnout* y bienestar psicológico. Aunque los resultados fueran < 0.05 las variables sometidas a prueba no predecirían.

No obstante, los valores p , no son significativos, por lo cual se afirma que no existen asociaciones significativas para un modelo predictivo. Por lo tanto, se acepta la hipótesis nula, la cual establece que no existe un modelo predictivo que describa una asociación predictiva entre el burnout y bienestar psicológico en un 25% a través de una regresión lineal. Es importante considerar que el tamaño de la muestra de la investigación pudo afectar este modelo de análisis.

F. Objetivo específico tres

Para dar respuesta al objetivo específico tres se planteó la hipótesis: existe una relación moderada significativa al 95% (negativa) entre el bienestar psicológico y *burnout*. A continuación, en la Tabla 10, se presentan los resultados para la correlación realizada.

Tabla 10. Correlación entre bienestar psicológico y *burnout*.

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Bienestar psicológico	—										
1 Autoaceptación	0.794 ***	—									
2 Relaciones positivas	0.662 ***	0.345 *	—								
3 Autonomía	0.562 ***	0.401 **	0.182	—							
4 Dominio del entorno	0.734 ***	0.649 ***	0.412 **	0.29	—						
5 Crecimiento personal	0.657 ***	0.401 **	0.348 *	0.304 *	0.41 **	—					
6 Propósito en la vida	0.737 ***	0.634 ***	0.366 *	0.234	0.48 ***	0.39 **	—				
7 Burnout	-0.43 **	-0.32 *	-0.19	-0.07	-0.4 **	-0.4 **	0.54 ***	—			
8 Agotamiento emocional	-0.31 *	-0.24	-0.1	-0.04	0.32 *	-0.3	0.44 **	0.89 ***	—		
9 Despersonalización	-0.13	0.045	-0.1	0.016	0.05	-0.2	-0.2	0.54 ***	0.41 **	—	
10 Realización personal	-0.51 ***	-0.42 **	-0.25	-0.14	0.41 **	-0.5 **	-0.6 ***	0.81 ***	0.56 ***	0.2	—

Nota. * $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

La tabla muestra las relaciones analizadas y se observa que la relación entre bienestar psicológico y burnout es de $r = -.43$ $p < 0.01$ lo que indica una relación inversa, baja y significativa al 99%. Por tanto, se rechazó la hipótesis nula. Esto en otras palabras, quiere decir que existe en efecto una relación negativa moderada entre *burnout* y bienestar psicológico, por lo tanto, a mayor presencia de bienestar psicológico se presenta un aminoramiento de sintomatología de *burnout*.

Se analizó la relación entre bienestar psicológico y agotamiento emocional y se encontró $r = -.313$ $p. < 0.05$ lo que indica que es una relación, inversa, baja y significativa al 95%. Por tanto, se rechazó la hipótesis nula. Se analizó la relación entre bienestar psicológico y despersonalización y se encontró $r = -0.132$, no significativa. Por tanto, se aceptó la hipótesis nula.

Se analizó la relación entre bienestar psicológico y realización personal y se encontró $r = -.51$ $p. < 0.01$ lo que indica una relación, inversa, fuerte y significativa al 99%. Por tanto, se rechazó la hipótesis nula. Esta relación inversa se puede explicar en función de que presentar bienestar no necesariamente implica estar realizado personalmente. En este caso, puede ser que las personas se encuentren en un estado de equilibrio emocional pero que no los reta a crecer como personas, es decir, pueden estar bien, pero no estar realizado como personas dentro del ámbito laboral. Esto es mayormente evidente cuando son actividades repetitivas que no retan las capacidades personales de los empleados.

G. Objetivo específico 4

Finalmente, para determinar las diferencias en cuanto a las variables demográficas y las variables exploradas con respecto a los puntajes de burnout y bienestar psicológico, se encontraron los siguientes datos:

Tabla 11. Diferencias de medianas de sexo.

	Estadística	p	Diferencia	95% Intervalo de confianza	
				Inferior	Superior
<i>Burnout</i>	194	0.19	6	-3	14
Agotamiento emocional	145	0.015	6	1	12
Despersonalización	227	0.564	-3.20e-5	-2	1
Realización personal	239	0.775	-1	-4	3
Bienestar psicológico	234	0.682	3	-11	16
Autoaceptación	229	0.599	-1	-3	2
Relaciones positivas	211	0.35	2	-2	6
Autonomía	246	0.9	1.66E-05	-3	3
Dominio del entorno	249	0.954	4.06E-05	-2	2
Crecimiento personal	242	0.828	4.79E-05	-3	3
Propósito en la vida	238	0.758	4.90E-05	-2	4

Nota: Los valores que aparecen con E-05 muestran diferencias muy pequeñas, por tanto el valor es expresado de esta manera.

Para la variable sexo, se realizó mediante el análisis de diferencias de medianas de U de Mann Whitney, al no ser datos normales. En donde se encontraron diferencias significativas para la subescala de agotamiento emocional como se observa en la Tabla 7 con ($p = 0.015$). Esto quiere decir que hay diferencia significativa entre hombres y mujeres en cuanto al agotamiento emocional. En la Tabla 9, se observa que el índice de agotamiento emocional significativo es mayor en las mujeres (MD = 13) que en los hombres (MD = 9).

Tabla 12. Diferencias de medianas de subescala de agotamiento emocional.

	Grupo	n	Media	Mediana	Desv. estandar	SE
Agotamiento emocional	Femenino	24	16.92	13	9.88	2.016
	Masculino	21	9.57	9	6.82	1.489

Tabla 13. Prueba T - Variable dependientes de cuidado.

Item	Prueba Estadística	p	Diferencia	95% Intervalo de confianza	
				Inferior	Superios
<i>Burnout</i>	Mann-Whitney U	138	0.105	7	-2 13
Agotamiento emocional	Mann-Whitney U	123.5	0.046	5	2.74E-05 10
Despersonalización	Mann-Whitney U	149	0.165	-1	-3 3.42E-05
Realización personal	Mann-Whitney U	162.5	0.32	2	-2 6
Bienestar Psicológico	Mann-Whitney U	100	0.009	-20	-38 -5
Autoaceptación	Mann-Whitney U	86	0.003	-6	-10 -3
Relaciones positivas	Mann-Whitney U	133	0.08	-4	-9 1
Autonomía	Mann-Whitney U	201	1	2.08E-05	-3 3
Dominio del entorno	Mann-Whitney U	120	0.036	-4	-8 -4.47e-5
Crecimiento personal	Mann-Whitney U	163.5	0.333	-2	-6 1
Propósito en la vida	Mann-Whitney U	121.5	0.04	-4	-9 -3.92e-5

Para la variable dependientes de cuidado, es decir, para las personas que reportaron tener al menos a una persona dependiente de cuidado, se encontraron incidencias en presentar diferencias significativas en las escalas de agotamiento emocional ($p = 0.046$), bienestar psicológico ($p = 0.009$), autoaceptación ($p = 0.003$), dominio del entorno ($p = 0.036$) y propósito en la vida ($p = 0.04$).

Esto quiere decir que, aquellos que reportan tener dependientes de cuidado tienen mayor incidencia a presentar índices bajos de bienestar psicológico en general y específicamente en:

En cuanto a la autoaceptación, el cual es uno de los criterios centrales del bienestar, aquellas personas que reporten tener dependientes pueden llegar al punto de no sentirse bien consigo mismas, esto podría repercutir directamente sobre no tener actitudes positivas ante la vida o hacia ellos mismos y situación de vida. Estar agotado puede cambiar la perspectiva de tu entorno e incluso generar sentimientos de frustración al observar la realidad (Keyes et al., 2002).

Para dominio del entorno, es decir, la capacidad personal para elegir o crear entornos favorables para satisfacer los deseos y necesidades propias los resultados muestran que aquellas personas que reportan tener al menos un dependiente de cuidado pueden tener una sensación de falta de control sobre el mundo e incapaces de influir sobre el contexto que les rodea (Ryff & Keyes, 1995).

En cuanto al propósito en la vida, entendido como la necesidad de los seres humanos de establecer distintas metas y definir una serie de objetivos que permitan dar un sentido de vida y dirección para la autorrealización, se puede afirmar que en esta investigación se estableció que, aquellas personas que reportan tener al menos una persona dependiente de su cuidado pueden sentirse sin el funcionamiento apropiado para establecer nuevas metas ya que con las responsabilidades que tienen en el día a día, no tienen el espacio ni la motivación o energía para establecer nuevas metas que impliquen tiempo y responsabilidad (Ryff & Keyes, 1995).

De igual manera, cuidar personas puede ser agotador y un reto para las personas que manejan altos niveles de estrés en el día a día. Aunado al estrés del trabajo, aquellos que reportan tener al menos un dependiente de cuidado a su cargo, pueden presentar sentimientos de sobre esfuerzo físico y emocional, el cual se engloba bajo la prueba de burnout como agotamiento emocional (Dávila, 2011).

Los resultados obtenidos de los análisis descriptivos indican que, en cuanto a dependientes de cuidado, se observó un 29% de la muestra reportó no tener ningún tipo de dependientes a su cargo para su cuidado. Mientras que un 70.4% reportaron sí tener algún

tipo de persona a su cargo de cuidado. Importante notar que las mujeres tienen una incidencia del 38.6% en reportar que sí tienen dependientes de cuidado a su cargo a comparación de un 31.8% de los hombres. Es importante tener en consideración los constructos sociales en cuanto a los roles de género y el impacto que puede conllevar todas aquellas "responsabilidades" asignadas por género, más la carga de trabajo.

A continuación, se presenta la diferencia de medias entre años trabajados y bienestar psicológico.

Tabla 14. Anova -Años de antigüedad en el trabajo.

Prueba Games-Howell Post-Hoc Test –

		15-20	20-25	25-30	30-35	35-40	1-5
15-20	Mean difference	—	-14.44	-4	-24.7	-17.67	-13.667
	p-value	—	0.884	1	0.363	NaN	0.985
20-25	Mean difference		—	10.44	-10.2	-3.22	0.778
	p-value		—	0.329	0.341	NaN	1
25-30	Mean difference			—	-20.7**	-13.67	-9.667
	p-value			—	0.007	NaN	0.987
30-35	Mean difference				—	7	11
	p-value				—	NaN	0.974
35-40	Mean difference					—	4

*Nota: * $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$*

En este caso se presenta el análisis realizado entre los años de antigüedad laboral y el bienestar psicológico. Al tener 5 categorías no era posible utilizar la U de Mann-Whitney. En este caso, se decidió utilizar la ANOVA tomando en consideración que no se trabajó con varianzas iguales. Por ello, se reporta a través de la prueba Games-Howell. Los resultados de la Tabla 14 muestran diferencias en cuanto a los puntajes de bienestar en las categorías 25-30 y 30-35.

Las diferencias encontradas son de 20.7 puntos. Esto quiere decir que el rango 25-30 presenta 20 puntos más con respecto a la evaluación de bienestar psicológico que los de 30-35. Esto resulta interesante en términos de la psicología del desarrollo puesto que existen muchas posibles explicaciones con respecto a este fenómeno. El primero, podría estar relacionado con la fuerza que presentan las personas entre 25-30 años. En este período, es común que los gastos del hogar no sean tan altos debido a que muchas personas pueden no estar casadas o tener hijos. Sin embargo, entre 30-35 años es posible

que las personas ya estén casadas o con hijos lo cual también implicaría deudas y otros compromisos que no se presentan sin estos compromisos.

Por ello es importante reconocer que este hallazgo es importante porque, en los otros niveles, no hay diferencias entre sí, excepto en estas.

V. Discusión

Distintos estudios han sugerido que la población que labora en posiciones financieras, son vulnerables al estrés, con particular riesgo de desarrollar burnout, lo cual puede repercutir directamente sobre su bienestar psicológico (Valcour, 2016). Los objetivos de este estudio fueron identificar los niveles de burnout y bienestar psicológico en hombres y mujeres que estén laborando en una empresa multinacional ubicada en América Latina, estableciendo así, la existencia del burnout en esta población, y su relación con los niveles de bienestar psicológico.

Burnout

En cuanto a los niveles de burnout, la escala Maslach brinda tres categorías de sintomatología en base a las puntuaciones directas: muy bajo (≤ 17), bajo (≤ 25), promedio (≤ 36) y alto (≥ 37). Los reportes mostraron que el 24.4% de la muestra manifiestan niveles altos de sintomatología, 24.4% niveles promedio, 24.4% niveles bajos y 26.7% con niveles muy bajos.

El síndrome de burnout está relacionado con alta exposición al estrés y pocas herramientas personales o ambientales para poder compensar esta exigencia (Olivares, 2017). En relación con el objetivo general, se determinó la correlación entre el síndrome de burnout y el bienestar psicológico, aunque, de una manera predictiva mediante regresión lineal, no se pudo notar una asociación entre ambos, probablemente debido al tamaño de la muestra. Se pudo demostrar una relación inversa significativa baja entre burnout y bienestar psicológico significativa al 95% ($r = -.429$), estos resultados coinciden con el estudio de Pillco (2017) quien, a través de su investigación, demostró una relación inversa entre el burnout y bienestar psicológico ($r = -.518$). Esto, en otras palabras, quiere decir que mediante esta investigación se puede evidenciar que, a mayor burnout, existe menor bienestar psicológico en el trabajador.

Según Gaxiola- Villa (2014), el bienestar psicológico se relaciona de manera positiva sobre el aminoramiento de la sintomatología de burnout, lo cual, bajo esta relación inversa encontrada en esta investigación y en otras similares, se puede decir que, a mayor bienestar psicológico, menor burnout. Un punto importante a destacar sobre la correlación entre el síndrome de burnout y bienestar psicológico de este estudio, es que la correlación obtenida ($r = -.429$), no es tan fuerte como esperado, esto puede deberse a distintos factores que podrían englobarse bajo la lupa de las limitaciones de esta investigación, como por ejemplo, que las encuestas fueron administradas virtualmente, el tamaño de la muestra o inclusive considerar que el efecto inverso entre el burnout y el bienestar psicológico no tengan una relación tan fuerte en cuanto al aminoramiento de síntomas de burnout con el bienestar psicológico. No obstante, debido a que sí se establece una correlación significativa, negativa y baja, se debe de profundizar en las razones por las cuales esta se presenta.

Algo importante de comprender acerca del síndrome de burnout, es que se pueden establecer estrategias de afrontamiento no solo para tratar si ya existe el síndrome en una persona sino para poder prevenir el síndrome. Esta correlación inversa entre *burnout* y el bienestar psicológico es precisamente significativa porque las escalas de bienestar psicológico (autoaceptación, relaciones positivas, autonomía, dominio del entorno, propósito en la vida y crecimiento personal) claramente son indicadores de que si una persona con alto nivel de estrés en su jornada laboral más las responsabilidades del entorno personal, presenta estos aspectos de manera equilibrada y alta, es posible que funcionen como factores de protección ante el *burnout*. Sin embargo, es de suma importancia comprender que los seres humanos deben atender a distintas áreas de su vida para poder garantizar un bienestar integral. Esto quiere decir que, más allá del bienestar psicológico *per se*, se deben atender distintas áreas de la vida que pueden servir para aminorar, prevenir o tratar el síndrome de *burnout*. Según un artículo publicado en la revista de salud y ciencias del comportamiento de Harvard Business Review (REF?), se establecen tres estrategias clave para combatir el síndrome de *burnout*.

La primera estrategia se centra en garantizar una buena energía física y emocional, priorizando buenos hábitos de sueño, nutrición, ejercicio, conexión social y prácticas que promuevan el bienestar integral de una persona. Esto quiere decir, que más allá del bienestar psicológico se necesitan estrategias puntuales de cuidado personal, que, en este caso, la población evaluada se puede ver limitada a realizar todas estas actividades de cuidado personal, limitando de esta forma la capacidad de combatir, prevenir o tratar el síndrome de *burnout* (Valcour, 2016).

La segunda estrategia se centra más en el poder de la agencia personal o autogestión para establecer una mejora continua para facilitar sobre procesos laborales para evitar largas jornadas de trabajo en el día a día. Si bien el descanso, la nutrición y las interacciones sociales positivas pueden aliviar el agotamiento, frenar el cinismo y mejorar la eficacia, no abordan por completo las causas fundamentales del agotamiento. Una vez las personas regresen a oficinas, es posible que aún enfrente la misma carga de trabajo, retos de cualquier tipo y estrés. De no tomar un cambio personal ante la situación, es posible que no se vean resultados efectivos (Valcour, 2016). La agencia personal o conocida en inglés como *accountability*, se traduce a hacerse responsable sobre aquello que parece no tener una posibilidad de cambio (Dose & Klimoski, 1995). No se debe normalizar el síndrome de *burnout* como algo cotidiano de la vida laboral, ya que se pueden establecer estrategias para escrudiñar sobre aquellas áreas que puedan ser un causante de malestar y pueden mejorarse para facilitar su carga de trabajo. Por ejemplo, una persona que su trabajo consiste en generar reportes de análisis financieros y tiene dificultad del manejo del sistema que genera dichos reportes, puede acceder a distintas plataformas de entrenamiento o abocarse a colegas que sepan el mejor uso de la plataforma para poder acelerar el ritmo de trabajo y evitar largas jornadas de trabajo

La tercera estrategia es garantizar la implementación de límites personales, Esto quiere decir, las personas deben aprender a establecer límites personales en cuanto a las horas diarias dedicadas al trabajo, verificar los grados de urgencias de las solicitudes para garantizar un buen manejo del tiempo, establecer una comunicación efectiva y asertiva acerca de lo que se está viviendo en el día a día para garantizar el cuidado bienestar mediante la toma de responsabilidad y acción sobre aquello que los colaboradores pueden controlar. (Valcour, 2016)

Por otra parte, en un metaanálisis, se encontró que las mujeres tendían a reportar niveles algo más altos de agotamiento general que los hombres (Purvanova & Muros, 2010). En cuanto a la presencia del síndrome, los resultados evidenciaron una diferencia en los niveles de burnout entre sexos, con diferencias significativas para las mujeres en la subescala de MBI de Maslach que mide burnout, sobre la subescala de Agotamiento Emocional ($p = 0.015$). Esto quiere decir que hay diferencia significativa entre hombres y mujeres en cuanto al agotamiento emocional, en donde se observa que el índice de agotamiento emocional significativo es mayor en las mujeres ($MD = 13$) que en los hombres ($MD = 9$). Esta escala, establece que, aquellas mujeres o población que padezca de agotamiento emocional, puede presentar sentimientos de exigencia y vacío de recursos personales estableciendo sentimientos de depresión, vacío o frustración (Vásquez, 2020).

Estos resultados son consistentes con García et al., (2019), quienes establecen que el sexo es una variable demográfica importante para explicar el síndrome de burnout. Los resultados obtenidos en esta investigación se alinean a investigaciones anteriores que establecen que se reportaron mayores niveles de agotamiento emocional, en mujeres que en hombres según Rodríguez- Villalobos et al., (2019). Se sugiere que el sexo si es un factor determinante en el desarrollo de burnout.

Según estudios recientes, las razones por las cuales las mujeres pueden presentar una mayor incidencia a desarrollar *burnout* pueden deberse a distintos factores, pero principalmente en aquellos otorgados por constructos sociales de género en cada cultura (Beauregard et al., 2018). Se debe reconocer ampliamente que la forma en que las estructuras sociales y las normas de género se establecen en la cultura de América Latina juegan un papel importante para trazar una línea hacia el burnout. Número uno, se debe ser conscientes de que, hoy en día, las mujeres y los hombres aún tienen tareas asignadas a los roles de género tradicionales, a pesar de que no se puede generalizar, se puede concretar que, en nuestra cultura, los roles de género moldean distintivamente las vías ambientales e individuales sobre aquellas responsabilidades esperadas, lo cual puede ser un camino directo hacia el agotamiento, cuando esto no se es equilibrado (Beauregard et al., 2011).

Es importante comprender que el síndrome de burnout en mujeres ha sido asociado no sólo al estrés laboral, sino que a las responsabilidades del entorno no laboral. El entorno no laboral se refiere a entornos de vida fundamentales fuera del lugar de trabajo como, por ejemplo: matrimonio, hijos, familia, redes, comunidad, sociedad en los que los

trabajadores también evolucionan a diario (Beauregard et al., 2011), y de los cuales también se pueden emanar demandas y recursos influyentes para la salud mental.

En cuanto a los análisis de datos demográficos asociado a aquellos que reportaron tener por lo menos un dependiente a cargo de su cuidado, mostraron diferencias significativas en las subescalas de agotamiento emocional ($p=0.046$), bienestar psicológico ($p=0.009$), autoaceptación ($p=0.003$), dominio del entorno ($p=0.036$) y propósito en la vida ($p=0.04$), contrario a quienes no presentaron tener dependientes de cuidado.

Como observado en la sección de resultados, se observó que de un 70.4% que reportaron sí tener algún tipo de persona a su cargo de cuidado. Importante mencionar que son las mujeres las que presentan tienen una incidencia del 38.6% en reportar que sí tienen dependientes de cuidado a su cargo a comparación de un 31.8% de los hombres. Esto quiere decir que, bajo estos hallazgos en esta investigación, se evidencia que existe un efecto en ser mujer: mayor riesgo de desarrollar una menor realización personal y menores niveles generales de bienestar, autoaceptación, dominio del entorno y propósito en la vida.

En cuanto a los años de antigüedad laboral, no se encontraron valores significativos para burnout, por lo que no se establece número de años determinante que implique que a cierta cantidad de años es más probable que se presente el síndrome de *burnout*. Este síndrome puede ocurrir en cualquier momento siempre y cuando se cumplan los criterios de una exigencia física o emocional mayor a las capacidades propias de un individuo. No obstante, en las primeras investigaciones del *burnout* se establece que es más probable que el síndrome comience a partir de que la persona cumple un año en su posición laboral (Freudenberger, 1974). No obstante, bajo esta investigación no se establece un rango de años específicos.

Bienestar psicológico

Los resultados de la escala de bienestar psicológico de Ryff, mostraron que el 24.4% de la muestra manifiestan niveles altos de sintomatología, 24.4% niveles promedio alto, 24.4% niveles promedio bajo y 26.7% con niveles muy bajos. Lo cual establece que un poco más de un cuarto de la población se encuentra en niveles alarmantes de establecer bajos niveles de bienestar psicológico es información trascendental para poder establecer estrategias de abordaje y prevención a aquellas personas con posible riesgo a perder altos niveles de bienestar psicológico. A lo largo de los años, se han realizado varios estudios han descubierto que las personas con mayor bienestar psicológico tienen más probabilidades de vivir una vida más sana y prolongada. También, es más probable que disfruten de una mejor calidad de vida (Fava & Tomba, 2009).

Se debe comprender que los efectos de presentar el síndrome de *burnout* traen repercusiones de distintas formas, desde el ámbito personal, emocional, social, físico, de salud mental y por supuesto, dificultades en el área profesional. Una

persona con altos niveles de *burnout* y bajos niveles de bienestar psicológico puede presentar repercusiones de gravedad en las áreas anteriormente mencionadas. Es por ello, la importancia de crear este tipo de investigaciones para poder no sólo identificar la presencia o ausencia del síndrome sino poder trabajar intencionalmente en proyectos a beneficio de las personas, quienes son el recurso más importante del ámbito social y laboral.

El bienestar psicológico consta de varias dimensiones centrales que están influenciadas por distintos factores tanto a nivel personal como ambiental. En la teoría de Ryff, el bienestar se entiende como un concepto de carácter multidimensional, que se ve afectado por elementos tanto ambientales como intrapersonales, y la interacción entre ellos (Schalock y Verdugo 2007).

En cuanto a las subescalas de la prueba de bienestar psicológico, los resultados evidencian un porcentaje total de 53.4% entre niveles muy bajos y niveles promedio bajo en la subescala de autoaceptación, esta escala mide la capacidad de que las personas se sientan bien consigo mismas siendo conscientes de las limitaciones naturales de la vida, se puede evidenciar la autoaceptación en una persona, cuando el individuo presenta actitudes positivas hacia sí mismo. En otras palabras, el porcentaje indicado, establece que la muestra que reporta niveles bajos de autoaceptación puede presentar dificultad en la capacidad de sentirse bien no sólo con su persona, sino que con su propia realidad laboral o personal. Esto puede tener explicación en la limitación de tiempo que pueden presentar debido a las exigencias laborales, niveles de autorrealización, tiempo de calidad con seres queridos y satisfacción con su estilo de vida.

Un 57.8% reporta puntajes muy bajos y promedio bajos en la subescala de relaciones positivas, esta escala según el test mide la capacidad de mantener relaciones sociales estables y una red de apoyo en quién confiar. La capacidad para amar y una afectividad madura es un componente fundamental del bienestar y de la salud mental. Una puntuación baja en esta subescala puede indicar una dificultad en crear o mantener relaciones sanas o positivas con otras personas. Dentro de la Psicología Positiva, se entienden las relaciones personales positivas como aquellas que facilitan el bienestar y el florecimiento de los individuos. Concretamente, es uno de los factores del modelo de bienestar que más cantidad de bienestar aporta.

Según el modelo de Carol Ryff, un nivel óptimo de relaciones positivas con los demás implicaría obtener relaciones estrechas y cálidas con los demás, preocuparse por el bien de los que nos rodean, ser más empáticos, afectuosos e íntimos.

Por otro lado, poseer un bajo nivel en las relaciones positivas con los demás implicar una dificultad en el afecto, la intimidad y la empatía. Esto, de nuevo se puede adjudicar a la cantidad de tiempo disponible para que los individuos se sientan con energía y motivación en invertir en estas relaciones y establecer vínculos afectivos seguros, positivos y de reciprocidad.

Un 62.2% reporta niveles muy bajos – promedio bajo de autonomía. Esta escala tiene el propósito de medir la capacidad de la persona de sostener su propia individualidad en diferentes contextos sociales. Se espera que personas con altos

niveles de autonomía puedan resistir mejor la presión social y autorregular mejor su comportamiento.

Precisamente, se pueden observar casos puntuales en donde la población estudiada no puede mantener su propia autonomía en distintas áreas de su vida no laboral. Debido al ritmo de trabajo en la empresa estudiada, es posible que se deba acudir a la contratación de ayuda extra para atender tareas del hogar, del cuidado de los hijos, de transporte automovilístico, entre otros. distintas madres que laboran en la empresa multinacional estudiada dependen de otras personas para cumplir con distintos roles en su vida. Un ejemplo concreto es, una madre de familia de la muestra indica que su ayuda en casa renunció, ahora recurre a familiares para que puedan cuidar a sus hijos mientras ella está en su trabajo, esto limitándola en otras actividades. No obstante, no se debe descartar la posibilidad de que la población perciba no tener la capacidad de sostener su propia individualidad en cuanto a la toma de decisiones de manera individual, se debe considerar que, al ser una empresa multinacional existen distintos procedimientos, políticas y jerarquía de aprobaciones que pueden limitar la capacidad inmediata de toma de decisiones y autonomía para realizar cambios significativos en ciertos procesos de manera tan rápida.

Un 62.3% reporta niveles muy bajos y promedio bajo de dominio del entorno, el cual indica la dificultad en la capacidad individual para poder establecer estabilidad y crear entornos favorables para garantizar el funcionamiento positivo en su entorno. Las exigencias del día a día requieren que cada individuo activamente participe sobre cómo crear sus entornos, si existen exigencias que a un individuo pueda desestabilizarlo, como, por ejemplo, altos niveles de estrés, puede repercutir en la falta de motivación o energía para poder tomar control sobre los demás ambientes, siendo esto algo abrumador para cada uno. Asimismo, esto puede relacionarse con la poca autonomía para ejercer control sobre el entorno, tanto laboral como personal.

Un 55.6% de la muestra reporta niveles muy bajos y promedio bajo de crecimiento personal, haciendo referencia a que sus capacidades de maximizar sus habilidades y áreas de mejora puedan encontrarse limitados debido al factor tiempo o incluso, motivación.

Por último, un 62.3% reporta niveles muy bajos y promedio bajo en la subescala de propósito en la vida. Esto, puede deberse a que debido a que la mayor parte de la muestra tiene más de 10 años laborando activamente en la empresa, las metas y objetivos que permiten moldear sus acciones para llegar a un punto de autorrealización puedan verse con menor claridad, posiblemente por el hecho de ya estar en una posición de trabajo satisfactoria o que, debido al tiempo en una misma posición, ya no les inspire un reto o motivación hacer continuamente el mismo trabajo. Sin embargo, no se debe descartar que una persona pueda no tener claro su propósito de vida en general por diversos factores que puedan impedirle establecer una ruta clara que lo guíe hacia aquello que lo motive, inspire o lo lleve hacia su punto más alto de autorrealización. También, que las labores que realiza no se perciban como gratificantes o conducentes a la realización personal, en este sentido.

Por otro lado, en referencia a las variables sociodemográficas exploradas, es importante mencionar que, se encontraron diferencias significativas únicamente en aquellos que reportaron tener al menos una persona dependiente de cuidado. Esto quiere decir que sí existe una diferencia significativa en tener dependientes de cuidado especialmente para las mujeres, esto sobre: escala de agotamiento emocional (subescala de prueba MBI que mide *burnout*) ($p=0.046$). Por otro lado, puede tener efectos significativos sobre las variables de bienestar, como las siguientes: bienestar psicológico ($p=0.009$), autoaceptación ($p=0.003$), dominio del entorno ($p=0.036$) y propósito en la vida ($p=0.04$). Más allá de discutir acerca de las limitaciones que una persona con una jornada elevada de estrés puede enfrentarse para el manejo de tareas fuera del entorno laboral, que se ha establecido en la sección de resultados, es importante analizar sobre aquellos efectos que es tener un cuidador que pueda presentar niveles de *burnout*.

Claramente, bajo la mirada del síndrome de *burnout*, la despersonalización y cinismo se pueden convertir en parte de la personalidad de quién lo padece. Entonces, la verdadera pregunta es ¿qué impacto tiene tener un cuidador con síndrome de *burnout* y bajos niveles de bienestar psicológico? Comprender que los efectos del síndrome de *burnout* van más allá que una repercusión individual cambia por completo la perspectiva de abordaje y ese precisamente es la luz que precisa traer esta investigación. Según un estudio realizado en el año 2019, los resultados indicaron que el burnout en padres y madres de familia aumenta en gran medida los comportamientos negligentes y violentos hacia los propios hijos (Mikolajczak, Gross, & Roskam, 2019). Pero al mismo tiempo, distintas investigaciones decretan que el *burnout* laboral tiene incidencia en ser un factor de alto riesgo para enfermedades cardiovasculares, trastornos inmunitarios, insomnio y depresión (Norberg, 2010).

Por lo tanto, el abordaje de prevención o tratamiento del síndrome del *burnout* bajo esta perspectiva de investigación establece un panorama mucho más amplio que no solo establece beneficios a niveles organizacional, de rendimiento o de beneficio individual a los colaboradores, establece un efecto directo sobre el círculo nuclear, intrapersonal e interpersonal de una persona.

Padres y madres de familia que sufren del síndrome de *burnout* presentan demandas relacionadas con la crianza -incluidas las expectativas culturales y de los roles de género anteriormente descritas que se adjudican tanto a las expectativas de lo que un padre y una madre deberían de hacer, sus responsabilidades y expectativas (Mikolajczak & Roskam, 2018). De nuevo, es importante resaltar que en varios estudios se han encontrado mayores niveles de burnout en las madres que en los padres debido al estrés asociado a la crianza, pues según el estudio llevado a cabo el 2020, las mujeres suelen pasar más tiempo con sus hijos y asumir más tareas de cuidado que la contraparte masculina (Roskam & Mikolajczak, 2020).

En cuanto a años de antigüedad laboral, se encontraron diferencias significativas para los grupos de 25 – 30 años ($f= 4.4\%$), esto quiere decir que la población que se encuentra en este rango de años, presenta menores niveles de bienestar psicológico. Contrario a los que reportaron 35-40 años de labores ($f=$

11.1%), 30-35 ($f= 4.4\%$), 20-25 ($f= 6.7\%$), 15-20 ($f= 20\%$), o 1-5 años de labores ($f= 11.1\%$).

Esto, es aún más interesante bajo la sombrilla psicológica vinculándolo a lo que el psicólogo Carl Jung mencionaba que una crisis de la mediana edad se experimenta entre las edades de 40 y 60 años, que precisamente es una edad en donde la mayoría de las personas han obtenido suficiente experiencia en su carrera, por lo que pueden tener la opción a seguir creciendo dentro del ámbito corporativo (Hain, 1974). Esto, según Jung es una parte normal del proceso de maduración (Jung, 1997). Según Jung (1997), es posible que la mayoría de las personas experimenten algún tipo de transición emocional durante ese momento de la vida. Esto, se hace aún más evidente en la actualidad con el énfasis mundial sobre la juventud. Esto, hace que sea cada vez más difícil el aceptar la evolución natural del ser humano, que es envejecer. La negación de este proceso se puede observar muchas de las veces dentro de la sociedad y en la diferencia de oportunidades para personas mayores. Por ejemplo, las oportunidades laborales en los descriptores de puesto pueden estar dirigidas a personas entre los 20 a 40 años, más que a personas de 40 a 60 años.

Bajo la teoría propuesta por Jung para esta crisis de la mediana edad, existe la mayor demanda de adaptación emocional adecuada durante un período rápidamente cambiante de la vida, es por ello importante notar y dar seguimiento a la población que esté dentro de este rango para garantizar su bienestar integral (Schmidt, 2020).

Profundizando aún más sobre este tema, es importante establecer que, por ejemplo, si las personas reportadas en la muestra de 25-30 años activos de labores en la empresa, ingresaron a la empresa cuando tenían entre 20 a 30 años, precisamente sería en este tiempo que estarían entrando a la edad propuesta por Jung, entre los 40 a 60 años, lo cual establece una relación directa que pueda explicar por qué las diferencias en cuanto a bienestar psicológico. No obstante, es importante no descartar otras variables dentro de este rango de edad que pueden ser de impacto directo a los resultados, por ejemplo, cambios a nivel físico, socioemocionales, cambios en la dinámica familiar (ej. casamiento de hijos, nietos, muerte de cónyuge, entre otros).

Las implicaciones de este tipo de investigaciones traen una nueva óptica al mundo laboral corporativo que a lo largo de los últimos años y junto a la globalización, ha traído una transformación importante dentro de nuestro contexto sociocultural (Gil -Monte, 1999). Los retos laborales y los altos niveles de estrés no manejados de manera adecuada han establecido riesgos emocionales y de salud con relación al estrés laboral crónico.

Según Norberg (2010), el síndrome de *burnout* es un factor de alto riesgo para enfermedades cardiovasculares, trastornos inmunitarios, insomnio, ansiedad y depresión. Lo que indica que el síndrome de *burnout* no es algo que únicamente afecta el bienestar psicológico, sino que afecta otros factores que son parte del bienestar integral de una persona, como lo es su salud física integral en este caso. Uno de los puntos más importantes de destacar de esto es que una enfermedad física puede afectar todas las áreas de calidad de vida y bienestar en una persona. Esto debe ser un punto crucial para las

organizaciones de comprender que el síndrome de *burnout* está ligado al ámbito de la salud integral de las personas. Sin dejar a un lado uno de los puntos más importantes para la psicología que es la salud mental, la cual también se puede ver seriamente afectada ante exposiciones prolongadas de estrés crónico. Este síndrome que ya es parte de distintos ámbitos corporativos puede ser silencioso en su reconocimiento, pero bastante bullicioso en los efectos secundarios que puede presentar en un individuo. Por esto, es importante conocer más acerca del mismo y establecer herramientas efectivas para que puedan contrarrestar los efectos de las altas exigencias que pueden presentarse en el ámbito corporativo.

Se reconoce que en la empresa en la que se llevó a cabo el estudio, el cuidado a sus colaboradores es de suma importancia. Se tiene la intención de que este tipo de investigaciones académicas, puedan contribuir a establecer estrategias de prevención y tratamiento al síndrome de *burnout* y al mismo tiempo garantizar un bienestar integral para todos aquellos que laboran en la compañía multinacional.

Por otro lado, es de suma importancia la sensibilización acerca de este tema en los ámbitos corporativos. Muchas veces los síntomas del síndrome de *burnout* no se pueden compensar con aspectos salariales, o incluso de beneficios hacia los empleados. El proporcionar luz a temas de la salud emocional y mental para cualquier ámbito corporativo es y será determinante en la calidad de vida de sus colaboradores y su experiencia alrededor de su vida laboral. Esta investigación abre la posibilidad a que, desde una óptica de la psicología organizacional, se puedan conocer e integrar otras ramas de la psicología que impactan en la salud mental y bienestar integral de los colaboradores.

Por un lado, es de suma importancia reconocer todos aquellos aspectos psicosociales y culturales que puede ser un indicador de menor bienestar para las personas. En esta investigación, se resalta que el factor de ser mujer, tener dependientes a quién cuidar y llevar más de 20 años laborando pueden ser factores de riesgo hacia el síndrome de *burnout*. Se debe de considerar que, según Maslow (2005) la autorrealización consiste en que un individuo pueda desarrollar su potencial humano plenamente, a lo que Ryff (1995) establece que eso depende de una multidimensionalidad que puede ser afectada por el entorno y la cultura de una persona. Esta investigación tiene la intencionalidad de dar luz a aquellas áreas que la corporación puede proporcionar para garantizar el pleno funcionamiento de una persona, por lo que es de suma importancia la sensibilización de crear una cultura de investigación interna para conocer más sobre esta línea de investigación, para que se puedan establecer distintos planes acordes a la multiculturalidad de la empresa.

Es importante mencionar de nuevo que, la mayoría de la población investigada tiene riesgo o se encuentra dentro del promedio o niveles altos del síndrome de *burnout*, lo cual no solo es alarmante por el bienestar individual, sino por todos aquellos que se ven involucrados en la interacción con esa persona, sean los dependientes de cuidado, la pareja, los hijos, los amigos, compañeros, su salud, su bienestar emocional, su rendimiento laboral, sus niveles de autorrealización, sentido de plenitud, entre otros. Como

hemos visto anteriormente, si bien el bienestar psicológico trae un aminoramiento a la sintomatología del síndrome de *burnout*, esto requiere un abordaje integral para poder garantizar el bienestar integral de los colaboradores, iniciando desde la sensibilización ante los directivos de la compañía para garantizar un cuidado colectivo para todos los departamentos de la compañía hasta el acompañamiento directo con las herramientas necesarias para que las personas puedan integrar herramientas de cuidado personal físico, mental, emocional, de límites personales y agencia personal para transformar su vida con el propósito de que vivan su vida al máximo.

VI. Conclusiones

El *burnout* y bienestar psicológico en la muestra de la presente investigación se encuentran relacionados. Los resultados evidencian que el síndrome de *burnout* es una realidad en el ámbito corporativo, muchas veces silencioso, pero que repercute sobre el bienestar integral de un individuo y puntualmente sobre el bienestar psicológico de quienes lo padecen. La mayoría de las personas de la muestra evidenciaron niveles altos o en riesgo de padecer síndrome de *burnout*, lo que establece un bajo bienestar psicológico, debido a la correlación inversa existente entre ambas variables.

En esta investigación, los niveles de burnout encontrados son mayores en mujeres que en hombres, sugiriendo que el sexo es una variable de vulnerabilidad ante el trastorno, específicamente sobre la subescala de agotamiento emocional. Asimismo, el tener dependientes a quién cuidar, está relacionado a un mayor sentimiento de presentar malestares en cuanto a las subescalas de: agotamiento emocional, realización personal, bienestar psicológico, autoaceptación, dominio del entorno y propósito en la vida.

Además de evaluar variables demográficas, este estudio ofrece una percepción de los posibles factores de riesgo a desarrollar burnout en sus diferentes dimensiones (cinismo, agotamiento y autoeficacia). De manera más específica, tener altos niveles de bienestar psicológico, disminuye las probabilidades de desarrollar burnout y en un contexto corporativo multinacional, es relevante tanto para la sociedad en general, como para la población de organizaciones corporativas.

Es importante que se desarrollen investigaciones con una muestra más grande para establecer asociaciones predictivas mediante regresiones lineales para garantizar puntualmente que el tener un alto nivel de *burnout* incide con un bajo nivel de bienestar psicológico. Sin embargo, es importante y emocionante resaltar que a través de esta investigación se establece una relación inversa entre ambas dimensiones. Esto quiere decir, que se comprueba que, a mayor burnout en la población estudiada, se encuentran menores niveles de bienestar psicológico. Con otras palabras, esto establece que contar con niveles altos de bienestar psicológico, se presenta un aminoramiento de síntomas de *burnout*, pero es necesario un abordaje holístico para garantizar un bienestar integral y evitar personas con *burnout*.

1. Implicaciones de hallazgos

Es por esto por lo que, a raíz de los resultados obtenidos, podemos conocer que como en muchas otras investigaciones, el síndrome de *burnout* es una realidad para muchas personas en el ámbito corporativo. A pesar del tamaño de la muestra en esta investigación, los hallazgos recopilados evidencian síntomas altos del síndrome de *burnout*, por lo que es importante construir con las estrategias adecuadas no sólo para el tratamiento sino también para la prevención de que el *burnout* sea algo "normal" dentro de la compañía.

Este tipo de investigaciones, ilumina la psicología organizacional acerca de la importancia de establecer investigaciones dentro de las corporaciones para coordinar modelos multidimensionales de beneficios para y por los colaboradores.

Los resultados de la investigación establecen que la más de la mitad de la población investigada se encuentra en algún nivel de sintomatología promedio o alto del síndrome de *burnout* acompañado de niveles promedio o bajos de bienestar psicológico. Esto, es una llamada alarmante desde una perspectiva no sólo organizacional sino también y principalmente para el área de la salud mental. Si bien es responsabilidad de una organización garantizar las mejores estrategias y herramientas para evitar a toda costa la presencia de este fenómeno entre los colaboradores, también existe una parte importante en que cada individuo pueda comprender la importancia de los límites personales. Si bien, muchas veces las culturas organizacionales alrededor del mundo invitan a dar "la milla extra", a ser "más productivos", con "disponibilidad ilimitada", deben de existir aquellos límites personales individuales que delimitan de manera responsable y sana los límites a los cuales puede incurrir una persona por su trabajo. Esto, implica la apertura de las organizaciones a reconocer los límites individuales que traspasan el bienestar integral de las personas y a los colaboradores a poder trabajar internamente en las herramientas de autogestión, inteligencia emocional y límites individuales que garanticen el desarrollo de su pleno funcionamiento.

Es importante mencionar que estos hallazgos en efecto son alarmantes, más no sorprendentes a lo esperado. Esto, debido a que el síndrome de *burnout* en los últimos años ha tenido un incremento significativo en todos los ámbitos laborales, en donde la productividad y el aspecto económico puede ser una prioridad. Esto, es un reto para las nuevas generaciones en el campo de la psicología, es por ello la importancia de establecer parámetros de abordajes organizacionales que reconozcan la importancia de implementar campañas de sensibilización de los distintos temas de salud mental que puedan estar viviendo los colaboradores, actualizados a los padecimientos globales que son indicados por medio de distintas investigaciones. Si bien, trabajar y generar ingresos económicos es parte de una necesidad humana, se debe de garantizar desde una perspectiva organizacional todas aquellas herramientas, beneficios e interés en los colaboradores para de esta forma establecer un bienestar integral en los colaboradores.

Se observa una correlación inversa significativa baja entre el síndrome de *burnout* y bienestar psicológico, lo cual establece que sí existe un aminoramiento de síntomas de *burnout* ante la presencia de altos niveles de bienestar psicológico. Como anteriormente descrito, se debe considerar que el bienestar individual del ser humano va más allá del bienestar psicológico, lo cual implica un amplio panorama a evaluar. Puede ser que debido a dicho enunciado la correlación no haya sido tan fuerte dentro de los resultados. Esto quiere decir que, dentro del abordaje psicológico y organizacional se debe de tener en cuenta que un ser humano, ocupa no solo del bienestar psicológico para disminuir las posibilidades de desarrollar síndrome de *burnout* sino que también se necesita que cada individuo y cada compañía sea intencional en proporcionar estrategias de cuidado del

bienestar integral de cada colaborador (higiene del sueño, ejercicio físico, nutrición, ergonomía, entre otros) para garantizar el bienestar integral de las personas.

Dentro de la evaluación del síndrome de *burnout* destaca que aquellas personas que reportan tener al menos un dependiente de cuidado a cargo, tienen mayores posibilidades de desarrollar *burnout*. Importante mencionar que, más mujeres reportaron tener dependientes de cuidado a cargo. Adicional a esto, dentro de la escala de *burnout*, la subescala de Agotamiento Emocional tiene una mayor incidencia de presentarse en mujeres que en hombres. Esto puede deberse a los constructos sociales en cuanto a las expectativas en cuanto a los roles de género culturalmente asociados en la cultura de América Latina.

2. Limitaciones

Los hallazgos de este estudio deben ser analizados con la consideración de algunas limitaciones, las cuales se recomienda tener en cuenta para futuras investigaciones sobre el tema.

En primer lugar, se determinó una confiabilidad baja para las subescalas de Realización Personal de la escala MBI de Maslach y la subescala de Autonomía de Ryff. Esto podría influir en la confiabilidad de la información recopilada mediante dichos instrumentos. Sin embargo, es importante tomar en cuenta que existen distintas variables para que esta consistencia interna no haya sido la deseada, esto quiere decir que pudo haber influido el momento de respuesta de la muestra (si estaban apurados y contestaron rápidamente la encuesta), la redacción de las preguntas, la interpretación de estas o bien, el constructo mismo con el que se construyó la prueba, no corresponde a la realidad y contexto de la población investigada. Es importante indicar que ambos instrumentos presentan limitaciones al no ser estandarizado con la población local de la investigación de América Latina.

En segundo lugar, se considera una limitación el recolectar las respuestas de la muestra mediante una herramienta virtual, ya que las personas se encontraban en días hábiles laborales, y en las últimas semanas del mes que implican días más cargados de actividades para el departamento lo cual pudo haber establecido que las personas a la hora de responder la encuesta se encontrarán más estresados de lo habitual o bien, hayan respondido las preguntas de manera precisa para poder continuar con sus labores.

Una tercera limitación está relacionada al tamaño de la muestra, específicamente con la distribución anormal de esta. Las comparaciones intergrupales podrían ser más robustas si los tamaños de los grupos fueran más grandes y parecidos. Por lo tanto, para futuras investigaciones, se sugiere ampliar la muestra para hallar una distribución más normal. No obstante, este tipo de investigaciones abre la posibilidad de realizar nuevas investigaciones en donde se puedan tomar en consideración estos elementos a beneficio del sector corporativo.

Por último, se considera una limitación el no haber incluido otras variables de carácter psicosocial, demográficas y de bienestar físico que pudieran estar afectando a la población

de estudio, como, por ejemplo, variables de cultura, aspectos de vida como familia, redes de apoyo, los hábitos de cuidado personal en cuanto a la higiene de sueño, alimentación y ejercicio para profundizar aún más en aquellas herramientas que guían a una persona hacia el aminoramiento del síndrome de *burnout*.

3. Recomendaciones

Como mencionado anteriormente, los resultados de esta investigación tienen fines académicos únicamente, sin embargo, se propone la iniciativa de sensibilización para prevenir o tratar altos niveles de *burnout* y garantizar el bienestar psicológico en la muestra. Estas iniciativas son de carácter voluntario y se ofrecerán a todas las personas, hayan participado o no en el estudio, para evitar que se perciba que la invitación a estas actividades pueda exponer su participación en mismo.

Si bien se encontró una correlación entre *burnout* y bienestar psicológico, fue baja, por lo que incorporar más preguntas de carácter psicosocial o demográficas en futuras investigaciones aclarará acerca de un abordaje integral y posiblemente establecería correlaciones más robustas.

Asimismo, es importante tener en mente los días en que las personas podrán completar los instrumentos de investigación, es ideal que lo completen en semanas que no sean características por ser altas en estrés o carga laboral para garantizar la fiabilidad de respuestas.

Estar en constante revisión de los índices de rotación y ausentismo de colaboradores, lo cual puede ser una señal de alerta a que algo no está bien dentro de la organización sin la necesidad de incurrir en una investigación, no obstante, se recomienda en que siempre y cuando sea posible, se tomen las herramientas de la investigación empírica para poder establecer programas de abordaje precisos y puntuales a las necesidades de los colaboradores, situados con los aspectos culturales, psicosociales, físicos y psicológicos de la población.

VII. Referencias bibliográficas

- Amutio Kareaga, A., Ayestaran Exeberria, S., & Smith, J. C. (2008). Evaluación del burnout y bienestar psicológico en los profesionales sanitarios del País Vasco. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 24(2), 235-252.
- Alarcón, J., Vaz, F. y Guisado, J. (2002). “Análisis del síndrome de burnout: psicopatología, estilos de afrontamiento y clima social (II)”, en *Revista de Psiquiatría de la Facultad de Medicina Barna*. Vol. 29, nº1, pp. 8 - 17.
- American Psychological Association. (2022). *Diccionario APA de Psicología*. Recuperado de: <https://dictionary.apa.org/burnout> [19 de septiembre del 2,022]
- Allardt, E. (1996). Tener, amar, ser: una alternativa al modelo sueco de investigación sobre el bienestar. En M. Nussbaum y A. Sen (comps.), *La calidad de vida* (pp. 126-134). México: F.C.E.
- American Psychiatric Association. (2013). *Diagnostic and Statistical Manual of Mental Disorders*. doi:10.1176/appi.books.9780890425596
- Amutio Kareaga, A., Ayestaran Exeberria, S., & Smith, J. C. (2008). Evaluación del burnout y bienestar psicológico en los profesionales sanitarios del País Vasco. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 24(2), 235-252.
- Byllesby, B. M., Charak, R., Durham, T. A., Wang, X., y Elhai, J. D. (2016). «The Underlying Role of Negative Affect in the Association between PTSD, Major Depressive Disorder, and Generalized Anxiety Disorder». *Journal of Psychopathology and Behavioral Assessment*, 38(4), 655–665. <https://doi.org/10.1007/s10862-016-9555-9>
- Beauregard, N., Marchand, A., & Blanc, M. E. (2011). What do we know about the non-work determinants of workers' mental health? A systematic review of longitudinal studies. *BMC public health*, 11(1), 1-15.
- Beauregard, N., Marchand, A., Bilodeau, J., Durand, P., Demers, A., & Haines III, V. Y. (2018). Gendered pathways to burnout: results from the SALVEO study. *Annals of work exposures and health*, 62(4), 426-437.
- Cowen, E. L. (1994). The enhancement of psychological wellness: Challenges and opportunities. *American journal of community psychology*, 22(2), 149-179.
- Carlin, M., & de los Fayos, E. J. G. (2010). El síndrome de burnout: Evolución histórica desde el contexto laboral al ámbito deportivo. *Anales de Psicología/Annals of Psychology*, 26(1), 169-180.
- Cherniss, C. (1980). *Staff Burnout*. London: Sage Publications.

- Caballero, C., Abello, R., y Palacio, J. (2006). «Burnout, engagement y rendimiento académico entre estudiantes universitarios que trabajan y aquellos que no trabajan». *Revista Psicogente*, 9(16), 11-27.
- Caballero, C., Abello, R., y Palacio, J. (2007). «Relación del burnout y el rendimiento académico con la satisfacción a los estudios en estudiantes universitarios». *Avances en Psicología Latinoamericana*, 25(2), 98-111.
- Chui, H., Bryant, E., Sarabia, C., Maskeen, S. y Stewart-Knox, B. (2019). «Burnout, eating behaviour traits and dietary patterns», *British Food Journal*. 122(2). pp. 404-413.
<https://doi.org/10.1108/BFJ-04-2019-0300>
- Concepción, S & De los Santos, E. (2010). Síndrome de burnout y patrones de comportamiento ante tráfico en conductores. *Revista de Psicología (Trujillo)*, 12, 141-169.
- Díaz, D., Rodríguez-Carvajal, R., Blanco, A., Moreno-Jiménez, B., Gallardo, I., Valle, C., & Van Dierendonck, D. (2006). Adaptación española de las escalas de bienestar psicológico de Ryff. *Psicothema*, 18(3), 572-577.
- Dose, J. J., & Klimoski, R. J. (1995). Doing the right thing in the workplace: Responsibility in the face of accountability. *Employee Responsibilities and Rights Journal*, 8(1), 35-56.
- Deaux, K. (1985). Sex and gender. *Annual review of psychology*, 36(1), 49-81.
- Dávila, F. J. A. (2011). Síndrome de agotamiento emocional en profesionales de la unidad de cuidados intensivos. *Multiciencias*, 11(4), 370-377.
- Eisenberg, D., Gollust, S. E., Golberstein, E., y Hefner, J. L. (2007). «Prevalence and correlates of depression, anxiety, and suicidality among university students». *The American journal of orthopsychiatry*, 77(4), 534–542. <https://doi.org/10.1037/0002-9432.77.4.534>
- Edelwich, J. y Brodsky, A. (1980). *Burnout: Stages of disillusionment in the helping professions*. Nueva York: Human Sciences Press
- Freudenberger, H. J. (1974). Staff burn-out. *Journal of social issues*, 30(1), 159-165.
- Fava, G. A., & Tomba, E. (2009). Increasing psychological well-being and resilience by psychotherapeutic methods. *Journal of personality*, 77(6), 1903-1934.
- Fernández-Abascal, E. G. (2009). Emociones positivas, psicología positiva y bienestar. *Emociones positivas*, 27-46.
- Fraisse, G. (2003). *Del sexo al género: los equívocos de un concepto*. Universitat de València.
- Erikson, R. (1996). Descripciones de la desigualdad: el enfoque sueco de la investigación sobre el bienestar. En M. Nussbaum y A. Sen (comps.), *La calidad de vida* (pp. 101-120). México: F.C.E.

- Gil – Monte, P. y Peiró, J. (1999). “Perspectivas teóricas y modelos interpretativos para el estudio del síndrome de quemarse por el trabajo”, en *Anales de Psicología*. Vol. 15, nº 2, pp. 261 – 268.
- Gallegos, W. L. A. (2011). Una reseña introductoria a la psicología del tránsito. *Revista de psicología (Trujillo)*, 13(1), 113-119.
- Garcés de los Fayos, E. (1995). «Burnout en niños y adolescentes: Un nuevo síndrome en psicopatología infantil». *Psicothema*, 7 (1), 33-40.
- González, A., García-Viniegras, C., & Ruiz, A. (2014). Consideraciones acerca del bienestar psicológico. *Revista Electrónica de Psicología Iztacala*, 17(3), 1108-1140.
- García-Torres, M., Aguilar-Castro, J., & García-Méndez, M. (2021). Bienestar psicológico y burnout en personal de salud durante la pandemia de COVID-19. *Escritos de Psicología (Internet)*, 14(2), 96-106.
- Gaxiola-Villa, E. (2014). Bienestar psicológico y desgaste profesional [DP] en amas de casa docentes universitarias. *Journal of behavior, health & social issues*, 6(1), 79-88.
- García, M., Marín, M. D., & Aguayo, R. (2019). Burnout syndrome in secondary school teachers: A systematic review and meta-analysis. *Social Psychology of Education*, 22(1), 189-208.
- Hederich-Martínez, C. & Caballero-Domínguez, C. (2016). Validation of Maslach Burnout Inventory-Student Survey (MBI-SS) in Colombian academic context. *CES Psicología*, 9(1), 1-15.
- Hain, P. L. (1974). Age, ambitions, and political careers: The middle-age crisis. *Western Political Quarterly*, 27(2), 265-274.
- Jung, C. G. (1997). *Jung on active imagination*. Princeton University Press.
- Losiak, W. (2002). Rasgo de ansiedad y afrontamiento en una situación relevante de ansiedad. *Ansiedad estrés*, 8(1), 1-2.
- Leonhardt, M. (2020). 9.8 million working mothers in the U.S. are suffering from burnout. CNBC. Recuperado de: <https://www.cnbc.com/2020/12/03/millions-of-working-mothers-in-the-us-are-suffering-from-burnout.html> [03 de Octubre del 2022]
- Milhahn, O. (2020). Día Mundial de las Ciudades: Las comunidades son la raíz de las urbes sostenibles. Noticias ONU Recuperado de: <https://news.un.org/es/story/2020/10/1483282> [03 de Octubre del 2022]
- Manzano-García, G., Montañés, P., y Megías, J. L. (2017). «Perception of economic crisis among Spanish nursing students: Its relation to burnout and engagement». *Nurse Education Today*, 52, 116-120. doi:10.1016/j.nedt.2017.02.020
- Maslach, C. (1976). *Burn-Out. Human Behavior*, 5, 16-22.

- Maslach, C., y Jackson, S. E. (1981). «The Measurement of Experienced Burnout». *Journal of Occupational Behaviour*, (2), 99-113. DOI: 10.1002/job.4030020205
- Maslach, C. (2009). Comprendiendo el burnout. *Ciencia y trabajo*, 11(32), 37-43.
- Maslach, C., Schaufeli, W. B. y Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology*, 52, 397-422.
- Metlaine, A., Sauvet, F., Gomez-Merino, D., Elbaz, M., Delafosse, J. Y., Leger, D., & Chennaoui, M. (2017). Association between insomnia symptoms, job strain and burnout syndrome: a cross-sectional survey of 1300 financial workers. *BMJ open*, 7(1), e012816.
- Mingote Adán, J. C. (1998). Síndrome de burnout o síndrome de desgaste profesional. *Formación Médica Continuada*, 5(8), 493-508.
- Moreno, B., González, J. L. y Garrosa, E. (2001). Desgaste profesional (burnout), personalidad y salud percibida. En J. Buendía y F. Ramos (Eds.), *Empleo, Estrés y Salud* (pp. 59-83). Madrid: Pirámide.
- Mwelu, O. (2018). Las ciudades seguirán creciendo, sobre todo en los países en desarrollo. Noticias ONU. Recuperado de: <https://news.un.org/es/story/2018/05/1433842>
- Mikolajczak, M., Gross, J. J., & Roskam, I. (2019). Parental burnout: What is it, and why does it matter?. *Clinical Psychological Science*, 7(6), 1319-1329.
- Mikolajczak, M., & Roskam, I. (2018). A theoretical and clinical framework for parental burnout: The balance between risks and resources (BR2). *Frontiers in psychology*, 9, 886.
- Norberg, A. L. (2010). Parents of children surviving a brain tumor: burnout and the perceived disease-related influence on everyday life. *Journal of Pediatric Hematology/oncology*, 32(7), e285-e289.
<https://doi.org/10.1097/MPH.0b013e3181e7dda6>
- Organización Mundial de la Salud. (2022). Salud mental: fortalecer nuestra respuesta. Recuperado de: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/mental-health-strengthening-our-response> [20 de septiembre del 2022]
- Olivares Faúndez, V. (2017). Laudatio: Dra. Christina Maslach, Comprendiendo el Burnout. *Ciencia & trabajo*, 19(58), 59-63.
- Orellana, G. A. (2022). Burnout y bienestar psicológico en docentes de tres colegios privados de la ciudad de Guatemala. *Revista Perspectivas* (5), 39-51. <http://10.36631/RPH.2022.04.03>
- Palacio, J., Caballero, C., González, O., Gravini, M., y Contreras, K. (2012). «Relación del burnout y las estrategias de afrontamiento con el promedio académico en estudiantes universitarios». *Universitas Psychologica*, 11(2), 535-544
- Juárez, C. C., & Paniagua, W. O. (2019). *Adolescentes y adaptación a espacios vitales*. Serviprensa.

- Purvanova, R. K., & Muros, J. P. (2010). Gender differences in burnout: A meta-analysis. *Journal of vocational behavior*, 77(2), 168-185.
- Pappadopulos, E. (2022). What is Wellness?. Extraído de: <https://www.pfizer.com/health-wellness/wellness/what-is-wellness> [03 de Octubre del 2022]
- Pines, A., Aaronson, E. y Kafry, D. (1981). Burnout: From tedium to personal growth. En C. Cherniss (Ed.), *Staff burnout: Job stress in the human services*. Nueva York: Free Press.
- Pavlakakis, A., y Kaitelidou, D. (2012). «Burnout Syndrome in Students of a Distance Learning Program: The Open University of Cyprus Experience». *European Journal of Open, Distance and E-learning*. ISSN-1027-5207
- Ryff, C. D. (1995). Psychological well-being in adult life. *Current directions in psychological science*, 4(4), 99-104.
- Ryff, C. D., & Keyes, C. L. M. (1995). The structure of psychological well-being revisited. *Journal of personality and social psychology*, 69(4), 719.
- Ramírez Pérez, M., & Lee Maturana, S. L. (2011). Síndrome de Burnout entre hombres y mujeres medido por el clima y la satisfacción laboral. *POLIS. Revista latinoamericana*, (30).
- Rodríguez-Villalobos, J. M., Benavides, E. V., Ornelas, M., & Jurado, P. J. (2019). El burnout académico percibido en universitarios; comparaciones por género. *Formación universitaria*, 12(5), 23-30.
- Roskam, I., & Mikolajczak, M. (2020). Gender differences in the nature, antecedents and consequences of parental burnout. *Sex Roles*, 83(7), 485-498.
- Samra, R. (2018). Brief history of burnout. *BMJ*, 363. <https://doi.org/10.1136/bmj.k5268>
- SAMHSA. (2019). Risk and Protective Factors.: <https://www.samhsa.gov/sites/default/files/20190718-samhsa-risk-protective-factors.pdf>
- Schaufeli, W., & Enzmann, D. (1998). *The burnout companion to study and practice: A critical analysis*. CRC press.
- Spaniol, L. y Caputo, G. (1979). *Professional burnout: a personal survival kit*. Levington, MA: Human Services Associates.
- Schalock, R. L., & Verdugo, M. Á. (2007). El concepto de calidad de vida en los servicios y apoyos para personas con discapacidad intelectual.
- Schmidt, S. (2020). *Midlife Crisis*. In *Midlife Crisis*. University of Chicago Press.
- Tamayo, A. (1986). Autoconcepto, sexo y estado civil. *Acta psiquiátr. psicol. Am. Lat*, 207-14.
- Valcour, M. (2016). Beating Burnout. *Harvard business review*. Recuperado de: <https://hbr.org/2016/11/beating-burnout> [20 de septiembre del 2,022]

Vásquez, J. C. (2020). Propiedades psicométricas del inventario burnout de Maslach en colaboradores de una empresa paraestatal de Trujillo.

World Health Organization, (1994). Guidelines for the primary prevention of mental, neurological and psychosocial disorders. Staff burnout. Who.int; World Health Organization. Recuperado de:
https://www.who.int/publications/i/item/WHO_MNH_MND_94.21 [20 de septiembre del 2022]

World Health Organization. (2019). Burn-out an "occupational phenomenon": International Classification of Diseases. Recuperado de:
<https://www.who.int/news/item/28-05-2019-burn-out-an-occupational-phenomenon-international-classification-of-diseases> [20 de septiembre del 2022]

Wright, T. y Cropanzano, R. (2000). Psychological well-being and job satisfaction as predictors of job performance. *Journal of Occupational Health Psychology*, 5, 84-94.

VIII. Anexos

Anexo 1. Consentimiento informado

El siguiente cuestionario forman parte del estudio ***Burnout Laboral y Bienestar Psicológico en una Empresa Multinacional en América Latina***, el cual está siendo realizado como proyecto de graduación de nivel pregrado en la Licenciatura de Psicología de la Universidad del Valle de Guatemala por Darling Duarte. El objetivo de esta investigación es identificar los niveles de burnout y bienestar psicológico. Por ello, sus respuestas son muy importantes. Su participación en este estudio consiste en completar el siguiente cuestionario que consta de preguntas demográficas y preguntas específicas para medir burnout y bienestar psicológico. Su participación es completamente voluntaria y confidencial. Esto significa que:

- a) Usted puede decidir no participar sin haber comenzado a llenar el cuestionario
- b) Usted puede decidir dejar de participar, incluso al haberlo iniciado sin que esto tenga alguna repercusión para usted

c) Sus datos personales no serán recolectados y la información que usted brinde es anónima, y será guardada confidencialmente. Es decir, la persona ni sus respuestas serán identificadas. La estudiante a cargo de la investigación, y su asesor, el Dr. en Psicología Social, Walter Paniagua, serán las únicas personas en tener acceso a dicha información.

En este caso, el riesgo de participar se considera mínimo, y está relacionado a cualquier malestar emocional que usted pueda experimentar mientras contesta a las preguntas o después de haber completado el cuestionario. Por ello, al finalizar su participación, encontrará información sobre servicios de acompañamiento psicológico y atención en crisis gratuita dentro y fuera de la compañía, con el fin de ofrecerle herramientas que puedan resultarle útiles para su bienestar integral.

Contestar este cuestionario no debería tomarle más de 15 minutos. Si tiene alguna duda, puede contactarse con Darling Duarte a dual6730@uvg.edu.gt o con el Dr. Walter Paniagua, wa_paniagua@hotmail.com.

Si usted está de acuerdo con lo detallado anteriormente y desea participar, marque la casilla de “Estoy de acuerdo”, y prosiga a la siguiente sección.

Acepto participar voluntariamente en el estudio.

Estoy de acuerdo.

No estoy de acuerdo

Anexo 2. Datos sociodemográficos

Instrucciones: Lea cuidadosamente cada inciso, y escoja la opción que considere adecuada para su caso.

1. Sexo.

- Hombre
- Mujer

2. Marque la condición que mejor describe su situación de pareja y convivencia:

- Casado/a
- Soltero/
- En relación de Pareja
- Unido
- Viudo
- Otro

3. ¿Tiene hijos o alguien a quien deba cuidar?

- Sí
- No

5. ¿Cuántas horas al día permanece en el tráfico?

- Hora y minutos:

Anexo 3. Escala de Bienestar Psicológico Ryff.

Fase uno

Instrucciones: A continuación, se presentan una serie de afirmaciones relativas a distintas áreas de tu vida. Lea cada enunciado, y marque la opción de respuesta que MEJOR te describa últimamente. 1 totalmente en desacuerdo, 2 en desacuerdo, 3 algunas veces de acuerdo, 4 frecuentemente de acuerdo, 5 de acuerdo y 6 totalmente de acuerdo. Recuerde que no hay ni buenos ni malos resultados en esta prueba, por lo tanto, seleccione el número que mejor le describe para cada afirmación. Los resultados son anónimos, así que por favor conteste de la manera más honesta posible todas las preguntas.

1. Cuando repaso la historia de mi vida estoy contento con cómo han resultado las cosas

1 - Totalmente en desacuerdo	2 - En desacuerdo	3 - Algunas veces de acuerdo	4- Frecuentem ente de acuerdo	5- De acuerdo	6- Totalmente de acuerdo
---------------------------------------	----------------------	------------------------------------	--	------------------	--------------------------------

2. A menudo me siento solo porque tengo pocos amigos íntimos con quienes compartir mis preocupaciones

1 - Totalmente en desacuerdo	2 - En desacuerdo	3 - Algunas veces de acuerdo	4- Frecuentem ente de acuerdo	5- De acuerdo	6- Totalmente de acuerdo
---------------------------------------	----------------------	------------------------------------	--	------------------	--------------------------------

3. No tengo miedo de expresar mis opiniones, incluso cuando son opuestas a las opiniones de la mayoría de la gente

1 - Totalmente en desacuerdo	2 - En desacuerdo	3 - Algunas veces de acuerdo	4- Frecuentem ente de acuerdo	5- De acuerdo	6- Totalmente de acuerdo
---------------------------------------	----------------------	------------------------------------	--	------------------	--------------------------------

4. Me preocupa cómo otra gente evalúa las elecciones que he hecho en mi vida

1 - Totalmente en desacuerdo	2 - En desacuerdo	3 - Algunas veces de acuerdo	4- Frecuentem ente de acuerdo	5- De acuerdo	6- Totalmente de acuerdo
---------------------------------------	----------------------	------------------------------------	--	------------------	--------------------------------

5. Me resulta difícil dirigir mi vida hacia un camino que me satisfaga

1 - Totalmente en desacuerdo	2 - En desacuerdo	3 - Algunas veces de acuerdo	4- Frecuentem ente de acuerdo	5- De acuerdo	6- Totalmente de acuerdo
---------------------------------------	----------------------	------------------------------------	--	------------------	--------------------------------

6. Disfruto haciendo planes para el futuro y trabajar para hacerlos realidad

1 - Totalmente en desacuerdo	2 - En desacuerdo	3 - Algunas veces de acuerdo	4- Frecuentem ente de acuerdo	5- De acuerdo	6- Totalmente de acuerdo
---------------------------------------	----------------------	------------------------------------	--	------------------	--------------------------------

7. En general, me siento seguro y positivo conmigo mismo

1 - Totalmente en desacuerdo	2 - En desacuerdo	3 - Algunas veces de acuerdo	4- Frecuentem ente de acuerdo	5- De acuerdo	6- Totalmente de acuerdo
---------------------------------------	----------------------	------------------------------------	--	------------------	--------------------------------

8. No tengo muchas personas que quieran escucharme cuando necesito hablar

1 - Totalmente en desacuerdo	2 - En desacuerdo	3 - Algunas veces de acuerdo	4- Frecuente- mente de acuerdo	5- De acuerdo	6- Totalmente de acuerdo
---------------------------------------	----------------------	------------------------------------	---	------------------	--------------------------------

9. Tiendo a preocuparme sobre lo que otra gente piensa de mí

1 - Totalmente en desacuerdo	2 - En desacuerdo	3 - Algunas veces de acuerdo	4- Frecuente- mente de acuerdo	5- De acuerdo	6- Totalmente de acuerdo
---------------------------------------	----------------------	------------------------------------	---	------------------	--------------------------------

10. He sido capaz de construir un hogar y un modo de vida a mi gusto

1 - Totalmente en desacuerdo	2 - En desacuerdo	3 - Algunas veces de acuerdo	4- Frecuente- mente de acuerdo	5- De acuerdo	6- Totalmente de acuerdo
---------------------------------------	----------------------	------------------------------------	---	------------------	--------------------------------

11. Soy una persona activa al realizar los proyectos que propuse para mí mismo

1 - Totalmente en desacuerdo	2 - En desacuerdo	3 - Algunas veces de acuerdo	4- Frecuente- mente de acuerdo	5- De acuerdo	6- Totalmente de acuerdo
---------------------------------------	----------------------	------------------------------------	---	------------------	--------------------------------

12. Siento que mis amistades me aportan muchas cosas

1 - Totalmente en desacuerdo	2 - En desacuerdo	3 - Algunas veces de acuerdo	4- Frecuentem ente de acuerdo	5- De acuerdo	6- Totalmente de acuerdo
---------------------------------------	----------------------	------------------------------------	--	------------------	--------------------------------

13. Tiendo a estar influenciado por la gente con fuertes convicciones

1 - Totalmente en desacuerdo	2 - En desacuerdo	3 - Algunas veces de acuerdo	4- Frecuentem ente de acuerdo	5- De acuerdo	6- Totalmente de acuerdo
---------------------------------------	----------------------	------------------------------------	--	------------------	--------------------------------

14. En general, siento que soy responsable de la situación en la que vivo

1 - Totalmente en desacuerdo	2 - En desacuerdo	3 - Algunas veces de acuerdo	4- Frecuentem ente de acuerdo	5- De acuerdo	6- Totalmente de acuerdo
---------------------------------------	----------------------	------------------------------------	--	------------------	--------------------------------

15. Me siento bien cuando pienso en lo que he hecho en el pasado y lo que espero hacer en el futuro

1 - Totalmente en desacuerdo	2 - En desacuerdo	3 - Algunas veces de acuerdo	4- Frecuentem ente de acuerdo	5- De acuerdo	6- Totalmente de acuerdo
---------------------------------------	----------------------	------------------------------------	--	------------------	--------------------------------

16. Mis objetivos en la vida han sido más una fuente de satisfacción que de frustración para mí

1 - Totalmente en desacuerdo	2 - En desacuerdo	3 - Algunas veces de acuerdo	4- Frecuentem ente de acuerdo	5- De acuerdo	6- Totalmente de acuerdo
---------------------------------------	----------------------	------------------------------------	--	------------------	--------------------------------

17. Me gusta la mayor parte de los aspectos de mi personalidad

1 - Totalmente en desacuerdo	2 - En desacuerdo	3 - Algunas veces de acuerdo	4- Frecuentem ente de acuerdo	5- De acuerdo	6- Totalmente de acuerdo
---------------------------------------	----------------------	------------------------------------	--	------------------	--------------------------------

18. Tengo confianza en mis opiniones incluso si son contrarias al consenso general

1 - Totalmente en desacuerdo	2 - En desacuerdo	3 - Algunas veces de acuerdo	4- Frecuentem ente de acuerdo	5- De acuerdo	6- Totalmente de acuerdo
---------------------------------------	----------------------	------------------------------------	--	------------------	--------------------------------

19. Las demandas de la vida diaria a menudo me deprimen

1 - Totalmente en desacuerdo	2 - En desacuerdo	3 - Algunas veces de acuerdo	4- Frecuentem ente de acuerdo	5- De acuerdo	6- Totalmente de acuerdo
---------------------------------------	----------------------	------------------------------------	--	------------------	--------------------------------

20. Tengo clara la dirección y el objetivo de mi vida

1 - Totalmente en desacuerdo	2 - En desacuerdo	3 - Algunas veces de acuerdo	4- Frecuentem ente de acuerdo	5- De acuerdo	6- Totalmente de acuerdo
---------------------------------------	----------------------	------------------------------------	--	------------------	--------------------------------

21. En general, con el tiempo siento que sigo aprendiendo más sobre mí mismo

1 - Totalmente en desacuerdo	2 - En desacuerdo	3 - Algunas veces de acuerdo	4- Frecuentem ente de acuerdo	5- De acuerdo	6- Totalmente de acuerdo
---------------------------------------	----------------------	------------------------------------	--	------------------	--------------------------------

22. No he experimentado muchas relaciones cercanas y de confianza

1 - Totalmente en desacuerdo	2 - En desacuerdo	3 - Algunas veces de acuerdo	4- Frecuentem ente de acuerdo	5- De acuerdo	6- Totalmente de acuerdo
---------------------------------------	----------------------	------------------------------------	--	------------------	--------------------------------

23. Es difícil para mí expresar mis propias opiniones en asuntos polémicos

1 - Totalmente en desacuerdo	2 - En desacuerdo	3 - Algunas veces de acuerdo	4- Frecuentem ente de acuerdo	5- De acuerdo	6- Totalmente de acuerdo
---------------------------------------	----------------------	------------------------------------	--	------------------	--------------------------------

24. En su mayor parte, me siento orgulloso de quien soy y la vida que llevo

1 - Totalmente en desacuerdo	2 - En desacuerdo	3 - Algunas veces de acuerdo	4- Frecuentem ente de acuerdo	5- De acuerdo	6- Totalmente de acuerdo
---------------------------------------	----------------------	------------------------------------	--	------------------	--------------------------------

25. Sé que puedo confiar en mis amigos, y ellos saben que pueden confiar en mí

1 - Totalmente en desacuerdo	2 - En desacuerdo	3 - Algunas veces de acuerdo	4- Frecuentem ente de acuerdo	5- De acuerdo	6- Totalmente de acuerdo
---------------------------------------	----------------------	------------------------------------	--	------------------	--------------------------------

26. Cuando pienso en ello, realmente con los años no he mejorado mucho como persona

1 - Totalmente en desacuerdo	2 - En desacuerdo	3 - Algunas veces de acuerdo	4- Frecuentem ente de acuerdo	5- De acuerdo	6- Totalmente de acuerdo
---------------------------------------	----------------------	------------------------------------	--	------------------	--------------------------------

27. Tengo la sensación de que con el tiempo me he desarrollado mucho como persona

1 - Totalmente en desacuerdo	2 - En desacuerdo	3 - Algunas veces de acuerdo	4- Frecuentem ente de acuerdo	5- De acuerdo	6- Totalmente de acuerdo
---------------------------------------	----------------------	------------------------------------	--	------------------	--------------------------------

28. Para mí, la vida ha sido un proceso continuo de estudio, cambio y crecimiento

1 - Totalmente en desacuerdo	2 - En desacuerdo	3 - Algunas veces de acuerdo	4- Frecuentem ente de acuerdo	5- De acuerdo	6- Totalmente de acuerdo
---------------------------------------	----------------------	------------------------------------	--	------------------	--------------------------------

29. Si me sintiera infeliz con mi situación de vida daría los pasos más eficaces para cambiarla

1 -
Totalmente
en
desacuerdo

2 - En
desacuerdo

3 - Algunas
veces de
acuerdo

4-
Frecuentem
ente de
acuerdo

5- De
acuerdo

6-
Totalmente
de acuerdo

Anexo 4. Escala Maslach *Burnout* Inventory (MBI)

Fase 2 – Maslach Burnout Inventory.

A continuación, se presentan un conjunto de enunciados sobre diferentes ideas, pensamientos y situaciones relacionadas con su trabajo, usted debe indicar la frecuencia con que se presentan.

1. Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo.

0 -Nunca	1 - Alguna vez al año o menos	2- Una vez al mes o menos	3 - Algunas veces al mes	4 - Una vez por semana	5- Algunas veces por semana	6-Todos los días
----------	-------------------------------	---------------------------	--------------------------	------------------------	-----------------------------	------------------

2. Al final de la jornada laboral me siento cansado.

0 -Nunca	1 - Alguna vez al año o menos	2- Una vez al mes o menos	3 - Algunas veces al mes	4 - Una vez por semana	5- Algunas veces por semana	6-Todos los días
----------	-------------------------------	---------------------------	--------------------------	------------------------	-----------------------------	------------------

3. Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado.

0 -Nunca	1 - Alguna vez al año o menos	2- Una vez al mes o menos	3 - Algunas veces al mes	4 - Una vez por semana	5- Algunas veces por semana	6-Todos los días
----------	-------------------------------	---------------------------	--------------------------	------------------------	-----------------------------	------------------

4. Me tensa trabajar todo el día.

0 -Nunca	1 - Alguna vez al año o menos	2- Una vez al mes o menos	3 - Algunas veces al mes	4 - Una vez por semana	5- Algunas veces por semana	6-Todos los días
----------	-------------------------------	---------------------------	--------------------------	------------------------	-----------------------------	------------------

5. Creo que trato a algunos trabajadores con indiferencia.

0 -Nunca	1 - Alguna vez al año o menos	2- Una vez al mes o menos	3 - Algunas veces al mes	4 - Una vez por semana	5- Algunas veces por semana	6-Todos los días
----------	-------------------------------	---------------------------	--------------------------	------------------------	-----------------------------	------------------

6. Trabajar todos los días es una tensión para mí.

0 -Nunca	1 - Alguna vez al año o menos	2- Una vez al mes o menos	3 - Algunas veces al mes	4 - Una vez por semana	5- Algunas veces por semana	6-Todos los días
----------	-------------------------------	---------------------------	--------------------------	------------------------	-----------------------------	------------------

7. Me enfrento muy bien con los problemas que me presentan mis compañeros.

0 -Nunca	1 - Alguna vez al año o menos	2- Una vez al mes o menos	3 - Algunas veces al mes	4 - Una vez por semana	5- Algunas veces por semana	6-Todos los días
----------	-------------------------------	---------------------------	--------------------------	------------------------	-----------------------------	------------------

8. Me siento agotado por el trabajo

0 -Nunca	1 - Alguna vez al año o menos	2- Una vez al mes o menos	3 - Algunas veces al mes	4 - Una vez por semana	5- Algunas veces por semana	6-Todos los días
----------	-------------------------------	---------------------------	--------------------------	------------------------	-----------------------------	------------------

9. Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otros.

0 -Nunca	1 - Alguna vez al año o menos	2- Una vez al mes o menos	3 - Algunas veces al mes	4 - Una vez por semana	5- Algunas veces por semana	6-Todos los días
----------	-------------------------------	---------------------------	--------------------------	------------------------	-----------------------------	------------------

10. Creo que me comporto de manera más insensible con la gente desde que hago este trabajo.

0 -Nunca	1 - Alguna vez al año o menos	2- Una vez al mes o menos	3 - Algunas veces al mes	4 - Una vez por semana	5- Algunas veces por semana	6-Todos los días
----------	-------------------------------	---------------------------	--------------------------	------------------------	-----------------------------	------------------

11. Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.

0 -Nunca	1 - Alguna vez al año o menos	2- Una vez al mes o menos	3 - Algunas veces al mes	4 - Una vez por semana	5- Algunas veces por semana	6-Todos los días
----------	-------------------------------	---------------------------	--------------------------	------------------------	-----------------------------	------------------

12. Me encuentro con mucha vitalidad.

0 -Nunca	1 - Alguna vez al año o menos	2- Una vez al mes o menos	3 - Algunas veces al mes	4 - Una vez por semana	5- Algunas veces por semana	6-Todos los días
----------	-------------------------------	---------------------------	--------------------------	------------------------	-----------------------------	------------------

13. Me siento frustrado por mi trabajo.

	1 - Alguna vez al año o menos	2- Una vez al mes o menos	3 - Algunas veces al mes	4 - Una vez por semana	5- Algunas veces por semana	6-Todos los días
0 -Nunca						

14. Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado

	1 - Alguna vez al año o menos	2- Una vez al mes o menos	3 - Algunas veces al mes	4 - Una vez por semana	5- Algunas veces por semana	6-Todos los días
0 -Nunca						

15. Realmente no me importa lo que les ocurrirá a algunos de los trabajadores a los que tengo a mi cargo.

	1 - Alguna vez al año o menos	2- Una vez al mes o menos	3 - Algunas veces al mes	4 - Una vez por semana	5- Algunas veces por semana	6-Todos los días
0 -Nunca						

16. Trabajar en contacto directo con los trabajadores me produce bastante estrés.

	1 - Alguna vez al año o menos	2- Una vez al mes o menos	3 - Algunas veces al mes	4 - Una vez por semana	5- Algunas veces por semana	6-Todos los días
0 -Nunca						

17. Tengo facilidad para crear una atmósfera relajada a mis compañeros de trabajo

	1 - Alguna vez al año o menos	2- Una vez al mes o menos	3 - Algunas veces al mes	4 - Una vez por semana	5- Algunas veces por semana	6-Todos los días
0 -Nunca						

18. Me encuentro animado después de trabajar junto con mis compañeros.

	1 - Alguna vez al año o menos	2- Una vez al mes o menos	3 - Algunas veces al mes	4 - Una vez por semana	5- Algunas veces por semana	6-Todos los días
0 -Nunca						

19. He realizado muchas cosas que valen la pena en este trabajo.

	1 - Alguna vez al año o menos	2- Una vez al mes o menos	3 - Algunas veces al mes	4 - Una vez por semana	5- Algunas veces por semana	6-Todos los días
0 -Nunca						

0 -Nunca	1 - Alguna vez al año o menos	2- Una vez al mes o menos	3 - Algunas veces al mes	4 - Una vez por semana	5- Algunas veces por semana	6-Todos los días
----------	-------------------------------	---------------------------	--------------------------	------------------------	-----------------------------	------------------

21. Siento que sé tratar de forma adecuada los conflictos emocionales en el trabajo.

0 -Nunca	1 - Alguna vez al año o menos	2- Una vez al mes o menos	3 - Algunas veces al mes	4 - Una vez por semana	5- Algunas veces por semana	6-Todos los días
----------	-------------------------------	---------------------------	--------------------------	------------------------	-----------------------------	------------------

22. Siento que los trabajadores me culpan de algunos de sus problemas.

0 -Nunca	1 - Alguna vez al año o menos	2- Una vez al mes o menos	3 - Algunas veces al mes	4 - Una vez por semana	5- Algunas veces por semana	6-Todos los días
----------	-------------------------------	---------------------------	--------------------------	------------------------	-----------------------------	------------------
