UNIVERSIDAD PERUANA DE CIENCIAS APLICADAS

FACULTAD DE PSICOLOGÍA

PROGRAMA ACADÉMICO DE PSICOLOGÍA

Síndrome de burnout y estilos de afrontamiento en operarios

TESIS

Para optar el título profesional de Licenciado en Psicología

AUTOR

Fontana-Cogorno Cogorno, Eugenio Marco Tito Giuseppe (0000-0002-3864-3808)

ASESOR

Salas Blas, Edwin Salustio (0000-0002-0625-0313)

Lima, 30 de setiembre del 2020

DEDICATORIA

Dedico el presente trabajo a mis seres cercanos y queridos, quienes han sido una fuente constante de apoyo y sabiduría a lo largo de mi vida personal y profesional.

AGRADECIMIENTOS

A mi madre, por su apoyo incondicional a lo largo de mi formación tanto personal como profesional. A mis mentores, quienes me brindaron las herramientas intelectuales para llegar donde estoy, principalmente, mi asesor Edwin Salas Blas.

RESUMEN

Introducción: En la presente investigación se busca relacionar el síndrome de burnout con los estilos de afrontamiento al estrés; participaron 115 operarios de una empresa industrial alimentaria de Lima Metropolitana. **Método:** Se aplicaron el Maslach Burnout Inventory-General Survey [MBI-GS] y el Coping Estimation [COPE60]. Se analizó la estructura interna de los instrumentos a través del Análisis Factorial Exploratorio de máxima verosimilitud con rotación oblimin directo, que mostró la presencia de dos dimensiones en el MBI-GS y dos en el COPE. **Resultados:** Existen correlaciones positivas significativas entre las dimensiones Agotamiento y cinismo con el estilo de afrontamiento emocional evitativo; como también, la eficacia profesional con el afrontamiento dirigido hacia la resolución del problema. Asimismo, se encontraron diferencias significativas entre los datos del MBI-GS comparados por edad, grado de instrucción y años de servicio. **Conclusiones:** Las dimensiones de ambos instrumentos correlacionaron entre sí, demostrando el efecto de los estilos de afrontamiento con el burnout. Además, los factores sociodemográficos de la población y la naturaleza de su labor influyen en la aparición del síndrome. Se recomienda la implementación de políticas que permitan capacitaciones orientadas en la adquisición de habilidades blandas para permitir afrontamientos más adecuados.

Palabras clave: Síndrome de Burnout; Estilos de afrontamiento; Operarios; Industria Alimentaria.

ABSTRACT

Introduction: The present study aims to relate burnout syndrome with stress coping styles; 115 workers from a Lima industrial food company participated. **Method:** The Maslach Burnout Inventory-General Survey [MBI-GS] and the Coping Estimation [COPE60] were applied. The internal structure of the instruments was analyzed through the Exploration Factor Analysis of maximum likelihood with direct oblimin rotation, which showed the presence of two dimensions in the MBI-GS and two in the COPE. **Results:** There are significant positive correlations between the dimensions of Exhaustion and cynicism with Avoidant emotional coping; as well, Professional Efficacy with the coping style of problem solving. Likewise, significant differences were found between the MBI-GS data compared by age, educational level, and years of service. **Conclusions:** The dimensions of both instruments correlated between each other, showing the effects of coping styles on burnout syndrome. Sociodemographic factors in the population and the nature of their work influence the appearance of the syndrome. The implementation of organizational policies that allow training oriented to the acquisition of soft skills to allow more adequate coping is recommended.

Keywords: Burnout syndrome; Coping styles; Operators; Food industry.

Introducción

Según la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2016), el trabajo es un hecho importante en la sociedad moderna al proporcionar ingresos, contactos sociales, sentido de pertenencia e identidad individual. Sin embargo, la globalización y los avances tecnológicos están cambiando el ámbito laboral: líneas de carrera que dejan de ser interesantes rápidamente o se dan fusiones entre ellas, salarios bajos, sobrecarga de trabajo, etc., hechos que producen incertidumbre y estrés en los trabajadores. Dada la importancia del trabajo y el salario en la vida moderna, muchos prefieren mantener sus puestos a pesar de las condiciones adversas que puedan vivenciar.

Las condiciones físicas en los ambientes laborales, los horarios y la distribución temporal; la sobrecarga de tareas, el nivel ocupacional y la naturaleza de las tareas encargadas, son factores asociados al estrés en el trabajo (Flórez, 2014; Pando-Moreno, Gascón-Santos, Varillas-Vilches y Aranda-Beltrán, 2019; Paris y Omar, 2009). Sin embargo, algunos factores como las buenas relaciones interpersonales en el trabajo y factores de la personalidad tienen el potencial de modular el impacto de estos fenómenos (Awino, Ogutu y Musyoka, 2018; Lilly, Cucchi, Marshall y Katz, 2019)

Leiva (2014) señala que alrededor del 70% de trabajadores peruanos sufren de estrés laboral, esto afecta no solo el ambiente laboral, sino que se extiende al ámbito individual y familiar; sin embargo, a pesar de este conocimiento, la mayor parte de empresas concentran su atención en la productividad, en el cumplimiento de horarios, de metas, etc. y no toman en cuenta el impacto de los factores psicológicos en los procesos antes mencionados y en la rotación. En efecto, sólo el 30% de las empresas capacitan a sus trabajadores en habilidades blandas que son las que se relacionan con el estrés.

Analizando el panorama laboral, se pudo identificar que según datos del Anuario Estadístico Sectorial del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (MINTRA, 2019a), en el Perú se registró en el sector privado de la industria manufacturera alrededor de 518,612 trabajadores, de los cuales 282,632 pertenecían a Lima Metropolitana. Además, el Informe Mensual (Nº 6) del Empleo Formal Privado del MINTRA, refiere que un 78.7% de la participación de trabajadores formales fue no calificada —es decir, no poseían los estudios necesarios relacionados— en el 2018 (MINTRA, 2019b). Esto guarda relación con una publicación anterior del MINTRA (2016), donde se evidenció que solo el 43.5% de los trabajadores de la industria alimentaria había culminado la educación secundaria. Estos datos supondrían un desafío para alcanzar mayores niveles de productividad y competitividad a

causa de una preparación deficiente para hacer frente a las demandas del ambiente laboral. Por consiguiente, se debe considerar las características del operario industrial, quien debe realizar funciones que requieren cierto nivel de capacitación técnica para poder afrontar tareas como la recepción, acondicionamiento y conservación de materia prima e insumos para la producción; operar y controlar sistemas de envasado y etiquetado; realizar mantenimiento básico de equipos y máquinas, entre otras (Servicio Nacional de Adiestramiento en Trabajo Industrial [SENATI], 2017). Además, el tipo de horarios laborales por turnos, pueden ser fijos en el día, tarde o noche/madrugada. Pero principalmente, el turno rotativo que intercala constantemente entre los mencionados, complica establecer hábitos saludables para una alimentación ordenada y descanso adecuado que deterioran la salud (OIT, 2016; UNO, 2018), factores que pueden contribuir al síndrome de burnout. Por otro lado, el entorno laboral, especialmente el referido a las instalaciones en las que se desarrolla el trabajo, debe estar diseñado para proteger la integridad física del mismo, para prevenir accidentes, cortes, caídas y quemaduras (Zafra, 2014), pero también para cuidar de la salud psicológica de los trabajadores como evitar actividades monótonas y rutinarias (OIT, 2016), fuentes de estrés que en el mediano y largo plazo pueden conducir al desarrollo del síndrome de burnout. Bajo esta lógica, el empleador debe poner atención especial al momento de idear políticas que impidan estos problemas, especialmente en los operarios, que constituyen la espina dorsal de las empresas con el 68.2% de la distribución total de trabajadores en el rubro de alimentos (MINTRA, 2016).

Para profundizar los conceptos que este estudio aborda, es necesario comprender primero el significado del estrés como constructo, el cual no está exento de discusión y de ambigüedad y su definición científica no es unívoca (Quick, Wright, Adkins, Nelson, y Quick, 2013). Una forma de operacionalizarlo es situándolo en el extremo de un continuo: *Estresor* —estímulo psicológico o fisiológico al cual un individuo responde; *Respuesta al estrés* — patrón generalizado inconsciente de la movilización enérgica del cuerpo ante un estresor; *Eustrés* — resultado saludable, positivo y constructivo de eventos estresores y la respuesta a ellos—; y, finalmente, *Distrés* —resultado no saludable, negativo y destructivo de eventos estresores y la respuesta ante ellos (Quick et al., 2013).

El término *burnout* fue definido por Freudenberger (1974) inicialmente como “fallar, desgastarse, quedar exhausto luego de realizar demandas excesivas de energía, fuerza, o recursos” (Freudenberger, 1974, p. 159; traducción propia). Posteriormente fue redefinido por Maslach y Jackson (1981) como “un síndrome de agotamiento emocional y despersonalización que ocurre frecuentemente entre individuos que se desempeñan en

trabajos enfocados en la atención de otras personas” (Maslach y Jackson, 1981, p. 99; traducción propia). Sin embargo, a final de la década del 1980, investigadores y profesionales de la salud empezaron a reconocer que las implicancias del burnout eran mucho mayores y se extrapolaba a distintas profesiones que requerían de creatividad, solución de problemas y asesoramiento, como a administradores, emprendedores y trabajadores de cuello blanco y azul (Schaufeli, Leiter y Maslach, 2009), redefiniéndose posteriormente como “...un estado de agotamiento en el cual uno es cínico sobre el valor de su trabajo e inseguro sobre su propia capacidad de producción” (Maslach, Jackson y Leiter, 1996, p. 209; traducción propia).

La investigación en el tema del *burnout* ha generado varias escalas para cuantificar sus manifestaciones y grados. La primera de ellas fue *The MBI-Human Services Survey (MBI-HSS)*, seguida por otras versiones de la misma como *The MBI-Educators Survey (MBI-ES)*. La versión que se utiliza en el presente estudio: *The MBI-General Survey (MBI-GS)*, puede ser aplicada a otros grupos que no trabajan directamente en la atención de otras personas, como es el caso de salud y educación (Maslach y Jackson, 1981; Maslach y Jackson, 1986; Fernández et ál., 2015).

Maslach y Leiter (2016) al conceptualizar el burnout, sostienen que es un constructo que posee una estructura factorial:

(El) *Agotamiento* refiere a sentimientos de haber extralimitado y consumido los recursos físicos y emocionales propios. Desgaste sin ninguna fuente de la cual reabastecer energías. Se trata de la dimensión individual básica del estrés (...). *Cinismo* es la respuesta negativa, hostil, o excesivamente desapegada hacia el trabajo, que usualmente incluye desilusión. Se desarrolla como respuesta hacia la sobrecarga emocional del agotamiento, y actúa inicialmente como una forma de autoprotección, como amortiguador emocional; y es la dimensión interpersonal del *Burnout*. (...) *Ineficacia Profesional* son sentimientos de incompetencia en el trabajo, sensación de insuficiencia y fracaso. Es la dimensión autoevaluativa del *Burnout*. (Maslach y Leiter, 2016, pp. 351-352; traducción propia).

Por otro lado, tanto Demerouti, Bakker, Nachreiner, y Schaufeli, (2001), como posteriormente Bakker y Costa (2014), hablan de la teoría de demandas y recursos laborales, según ella, las causas relacionadas con el *burnout* se dividen en dos categorías: los factores situacionales comprenden la falta de recursos en el trabajo y las demandas de este, que se encuentran relacionadas a costos fisiológicos y psicológicos, como mayor fatiga y alteraciones del ritmo cardíaco, condiciones para el desarrollo del burnout. Los factores individuales comprenden el nivel socioeconómico y variables de personalidad que

predisponen el desarrollo de *burnout*; la personalidad es un importante factor que determinará la manera en que el individuo percibe su entorno laboral y administra recursos y demandas laborales

El modelo de Esfuerzo-Recompensa de Siegrist (1996) explica que el desbalance en la reciprocidad entre los costos y ganancias definen un estado de distrés emocional, donde el control de status (asociado a la disponibilidad de opciones recurrentes para contribuir, ejecutar, de ser recompensado y estimado por colegas) podría ser especialmente bajo en trabajadores que con frecuencia experimentan condiciones de baja recompensa, como bajos prospectos de promoción y estabilidad laboral. Esta población, al contar con pocas oportunidades para cambiar de trabajo, deberá invertir una cantidad desproporcional de esfuerzo para mejorar sus ganancias. Los costos por deslindarse de sus trabajos sobrepasan aquellos con los que mantiene los bajos beneficios. Sin embargo, cabe recalcar que un bajo control de estatus puede ser también observado en niveles altos de jerarquía (Siegrist, 1996).

Asimismo, para comprender mejor las causas del síndrome de burnout, es importante recalcar el papel que juega el uso de distintos estilos de afrontamiento al estrés, y cómo estos potencian o mitigan su desarrollo. Nava, Ollua, Zaira y Soria (2010), sobre la base de lo que Lazarus y Folkman postularon, definen el afrontamiento como “...aquellos esfuerzos cognitivos y conductuales constantemente cambiantes que se desarrollan para manejar las demandas específicas externas o internas que son evaluadas como excedentes o desbordantes de los recursos del individuo” (Nava, Ollua, Zaira & Soria, 2010, p. 213), proponen dos funciones del afrontamiento (entendidas también como estilos): aquel dirigido hacia la realización/resolución del problema y el dirigido a la regulación de la respuesta emocional causada por el evento (Nava et ál., 2010; Quick et ál., 2013).

Los estilos de afrontamiento se refieren a disposiciones personales para responder de una forma predeterminada ante cierto tipo de problemas, mientras que las estrategias de afrontamiento se refieren a procesos más concretos y específicos, utilizados en cada contexto y que pueden ser cambiantes (Carver, Scheier y Weintraub, 1989; Felipe Castaño y León, 2010; Paris y Omar, 2009; Quiros, 2017). Según Carver et ál. (1989) y Quiros (2017), las estrategias centradas en el estilo de resolución del problema (planificación, búsqueda de información y solución) son las más exitosas en el manejo adecuado de los estresores. Contrariamente, las estrategias centradas en el estilo enfocado a la emoción (negación y evitamiento) generarán resultados negativos. Sin embargo, una evaluación más flexible de esta relación informa que cuando el individuo tiene cierto control sobre las circunstancias que producen el estrés, las estrategias centradas en la resolución del problema son más adecuadas

y eficientes, pero, cuando no existe una situación de control de los estresores, las estrategias emocionales logran reducir el estrés (Britt, Crane, Hodson y Adler, 2015). Desde un punto de vista de promoción de la salud, existen estrategias de afrontamiento del estrés adaptativas que protegen el bienestar y maladaptativas que causan detrimento del nivel de bienestar de acuerdo al contexto (Holton, Barry y Chaney, 2016; Rivera Guerrero, Á. et ál., 2019).

El síndrome de *burnout* ha sido analizado a través de variables sociodemográficas con resultados poco claros y en algunos casos contradictorios, por lo que algunos autores desestiman o dudan sobre su influencia (Aguayo et ál., 2019; Moreno, Gonzáles y Garrosa, 2002; Yildirim, 2008). Por ejemplo, respecto a la edad se encontraron resultados a favor de correlaciones positivas con síntomas del burnout (Aranda y Beltran, 2010; Mefoh, Ude y Chukwuorji, 2018), así también como correlaciones inversas (Aguayo et ál., 2019; Garrosa, Moreno-Jiménez, Liang y González, 2008; Moreno-Jiménez, Gonzáles y Garrosa, 2002; Molero Jurado et ál., 2018; Ticona, Llerena y Paucar, 2010; Vredenburg, Carlozzi, y Stein, 1999), y otros que no encontraron relación alguna (Ahola, Honkonen, Virtanen, Aromaa y Lönnqvist, 2008; García-Arroyo y Osca, 2017; Pineda y Nolasco, 2017; Ramírez, 2017). Sin embargo, a pesar de reconocer que existen discrepancias en los resultados de las investigaciones, Gil-Monte (2013) recomienda incluir variables de estudio sociodemográficas para el síndrome de burnout, al considerar que son de suma importancia en la creación de programas de prevención y tratamiento, así como en el planteamiento y realización de reformas laborales más efectivas.

La literatura revisada sobre las variables y el contexto del problema permiten afirmar que existen pocos estudios que relacionan estas variables. Los resultados encontrados podrían contribuir a crear e implementar programas de promoción y prevención del síndrome de burnout en operarios de la industria alimentaria.

El objetivo de este estudio es correlacionar el síndrome de burnout y los estilos de afrontamiento del estrés en operarios de una empresa de la industria alimentaria. Asimismo, se busca comparar las diferencias del síndrome de *burnout* y de los estilos de afrontamiento al estrés, según edad, grado de instrucción, años que se trabaja en la empresa, red de apoyo social, carga laboral y molestias relacionadas a sentirse deprimidos y nerviosos. Teóricamente, se supone la existencia de una correlación positiva entre el síndrome de burnout y estilos de afrontamiento evitativos. Además, variables sociodemográficas como la edad, años trabajando en la empresa, red de apoyo social y carga laboral, correlacionarían inversamente con la presencia del síndrome.

Método

Según Ato, López y Benavente (2013) este estudio es asociativo con diseño predictivo conocido también como correlacional (Hernández, Fernández & Baptista, 2014).

Participantes:

Fueron parte del estudio 115 operarios de una empresa de la industria alimentaria, que colaboraron voluntariamente respondiendo los cuestionarios, todos hombres (no se encontraron mujeres en la población), con edades entre 18 y 65 años. La empresa tiene plantas en diferentes partes de Lima Metropolitana en donde se realizan actividades relacionadas con la producción de alimentos balanceados. Se utilizó un muestreo no probabilístico con selección intencional de participantes de tres de las sedes de la empresa (Hernández Sampieri et ál., 2014)

Instrumentos:

Ficha de autopercepción y condiciones de vida: 11 preguntas, 9 cerradas y 2 abiertas; recoge información del grado de instrucción, carga laboral percibida, red de apoyo familiar, relaciones amicales y percepciones de ánimo en relación con sentirse deprimidos o nerviosos.

Maslach Burnout Inventory General Survey: (MBI-GS). El MBI-GS mide el síndrome de burnout, posee tres dimensiones: *agotamiento*, que pertenece a la dimensión básica de estrés individual, *cinismo*, que representa la dimensión interpersonal, y, finalmente, *ineficacia profesional*, que representa a la dimensión de autoevaluación, acerca de estos conceptos. Versión validada por Fernández, Merino y Guimet (2015) con una muestra de 145 profesores entre 24 a 69 años de edad. Las opciones de respuesta se configuran en una escala tipo Likert (0-6). La confiabilidad que encontraron fue de $\alpha = 0.80$ con el Alpha de Cronbach para las dimensiones de agotamiento emocional y eficacia profesional, la dimensión Cinismo obtuvo una confiabilidad menor, pero aceptable.

Mediante las pruebas de homogeneidad se observó que las tres dimensiones iniciales del MBI-GS mostraron coeficientes de correlación en un rango de .311 a .842. Se revisaron las condiciones para realizar un análisis factorial y se determinó que fueran confirmatorias. Luego de realizar un análisis factorial exploratorio de máxima verosimilitud y de rotación oblimin directo, se obtuvo dos dimensiones validas: los ítems de agotamiento emocional y cinismo convergen en una sola dimensión y la segunda dimensión es eficacia profesional. Ambas dimensiones obtuvieron un alfa de Cronbach de .854 y .0.756, respectivamente.

Coping Estimation: (COPE, abreviación en inglés). Original de Carver, Scheier y Weintraub (1989), versión de 60 ítems adaptada a población peruana por Cassaretto y Chau (2016) con una muestra de 300 estudiantes universitarios entre 16 y 25 años, varones y

mujeres. Las opciones de respuesta se dan en una escala tipo Likert (1-4). Al realizar los análisis de consistencia interna, los 3 factores obtenidos tuvieron confiabilidades de .73 (problema o enfrentamiento), .59 (social emocional) y .70 (evitativo). Para el COPE, se realizó un análisis de homogeneidad para las quince estrategias, obteniendo coeficientes de correlación que se encontraron dentro del rango de .348 a .759. Se revisaron las condiciones para un análisis factorial. Para el análisis factorial exploratorio se usó el método de componentes principales y rotación varimax, obteniendo nueve dimensiones concernientes a las estrategias de afrontamiento.

Se volvió a revisar las condiciones para realizar un análisis factorial confirmatorio de segundo orden, con resultados confirmatorios, para este último se utilizó el método de extracción por componentes y rotación varimax, esta vez para agrupar las estrategias por estilos. Se pudo obtener luego del análisis dos dimensiones llamadas *estilo de afrontamiento de resolución del problema* y *estilo emocional evitativo*, las cuales obtuvieron un alfa de Cronbach de .862 y .843 respectivamente.

Procedimiento:

Se solicitó y obtuvo el permiso para utilizar los cuestionarios a los autores de las adaptaciones de las escalas utilizadas para la presente investigación y con los jefes del área de bienestar social y recursos humanos de la empresa en la que se llevó a cabo el estudio. No existe conflicto ético ni de intereses

Se identificaron a los trabajadores de las tres sedes (fábrica, molino, planta de alimentos balanceados), a los operarios (unidad de análisis) se les explicó el propósito de la investigación y se les entregó una hoja con el consentimiento informado, que firmaron aceptando participar en el estudio.

Los participantes fueron instruidos sobre como llenar los formularios y en caso de tener mayores dificultades, acudir al investigador para resolver sus dudas. La aplicación de la batería fue de forma colectiva, durando entre 30 y 45 minutos con algunos casos excediendo este tiempo. Algunos participantes presentaron dificultades para comprender las preguntas, principalmente, el COPE60. En este caso, se procedió a explicarle al participante la pregunta. Se excluyó para el análisis de los datos a quienes excedían el rango de edad (18-65 años) y los cuadernillos de quienes entregaron pruebas incompletas. Para el análisis se construyó una base de datos con el programa SPSS v. 23.

En cuanto a los análisis estadísticos con los datos del piloto, se realizaron pruebas de homogeneidad para ambos instrumentos. En el caso del MBI-GS, los coeficientes de

correlación ítem test para las tres dimensiones planteadas se encontraron entre .453 y .853, motivo por el cual no se elimina ninguno de los ítems. Para el caso del COPE60, se realizó el análisis de homogeneidad para cada una de las 15 dimensiones planteadas. Los coeficientes de correlación ítem test se encontraron entre -.009 y .984, eliminándose los ítems 5, 12, 26, 35, 49, 53 y 60.

En cuanto a los análisis estadísticos para la muestra completa, se realizaron pruebas de homogeneidad para ambos instrumentos. Para el caso del MBI-GS, los coeficientes de correlación ítem test se encuentran entre .311 y .842 para sus tres dimensiones planteadas. Para el COPE60, el análisis de homogeneidad reveló coeficientes de correlación ítem test para las 14 dimensiones restantes entre .348 y .759. A partir de estos resultados, se decide mantener todos los ítems.

Respecto a la validez, para el MBI-GS se realizó un análisis factorial con el método de máxima verosimilitud y rotación oblimin directo, resultando en 2 factores: Agotamiento emocional y cinismo, y Eficacia profesional. Para el COPE60, se utilizó el método de componentes principales con rotación varimax, obteniéndose 16 dimensiones. Luego de analizarlas, se eliminaron los ítems 7, 13, 18, 24, 33, 37, 42, 42, 44, 46, 54, 55 y 57. Luego, se realizó un análisis factorial de segundo orden, agrupándose las dimensiones anteriores en dos factores: Afrontamiento dirigido a la tarea y Afrontamiento emocional evasivo. Para ambos instrumentos, la confiabilidad por consistencia interna es adecuada: alfa de Cronbach .862 (MBI-GS) y .843 (COPE60).

Con los datos obtenidos con ambos instrumentos, se realizó el análisis del índice de normalidad con la prueba Kolmogorov-Smirnov y se determinó el uso de estadísticos no paramétricos, tales como el Coeficiente de Correlación de Spearman y la prueba de Mann-Whitney y Kruskal-Wallis. Además, se calcularon estadísticos descriptivos para las variables del estudio, se utilizaron la media, desviación estándar, mínimo y máximo.

Resultados

Considerando los objetivos del estudio, la tabla 1 presenta las correlaciones entre las variables de investigación.

Tabla 1

Correlaciones entre dimensiones del síndrome de burnout y estilos de afrontamiento al estrés

	M	DE	1	2	3	4
1. Afrontamiento de resolución del problema	50.7826	9.4133				
2. Afrontamiento emocional evitativo	42.6261	9.33439	0.306** (0.13; 0.63)			
3. Agotamiento y Cinismo	10.9652	8.16919	-0.035 .242** (0.06; 0.58)	0.489** (0.34; 0.76)		
4. Eficacia Profesional	29.113	7.22176		-0.022	-.216* (-0.38; -0.07)	

Nota.

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

El análisis realizado reporta correlación positiva y estadísticamente significativa entre el afrontamiento emocional evitativo y agotamiento y cinismo ($\rho = 0.489$; $p = 0.01$; [IC95% 0.34; 0.76]), indicando un tamaño del efecto mínimo ($\rho > 0.20$); y, entre el afrontamiento dirigido a la resolución del problema y la eficacia profesional ($\rho = 0.242$; $p = 0.01$; [IC95% 0.06; 0.58]), indicando un tamaño del efecto mínimo ($\rho > 0.20$).

Tabla 2

*Diferencias significativas entre puntajes de estilos de afrontamiento y burnout según variables como **edad**, **grado de instrucción**, **años trabajando en la empresa** y **carga laboral**.*

		Afrontamiento de resolución del problema	Afrontamiento emocional evitativo	Agotamiento y Cinismo	Eficacia Profesional
Según Edad	Chi-cuadrado	6.139	1.452	9.576	4.224
	Sig. asintótica	0.189	0.835	0.048	0.377
Según Grado de instrucción	Chi-cuadrado	16.657	4.394	14.127	5.801
	Sig. asintótica	0.005	0.494	0.015	0.326
Según Años trabajando en la empresa	Chi-cuadrado	6.283	5.578	20.079	10.516

Según Carga Laboral	Sig. asintótica	0.392	0.472	0.003	0.105
	Chi-cuadrado	2.316	1.487	10.947	1.748
	Sig. asintótica	0.509	0.685	0.012	0.626

Se observan diferencias significativas en los puntajes de agotamiento y cinismo según la edad ($p=0.048<0.05$; $H=9.576$), donde los obreros entre 51 y 60 años presentaron puntajes promedio más elevados (14.04). El tamaño del efecto explicó tan solo el 8% de la variabilidad de Agotamiento y cinismo. Asimismo, hubo diferencias significativas entre el afrontamiento de resolución del problema según el grado de instrucción ($p=0.005$), donde el grupo de nivel de educación Superior Incompleta obtuvo un promedio más elevado (56.5) El tamaño del efecto explicó el 12.3% de la variabilidad de Afrontamiento de resolución del problema. Por otro lado, se puede observar diferencias significativas en los puntajes de Agotamiento y cinismo según el grado de instrucción ($p=0.015$), siendo el grupo de Secundaria Incompleta el que presenta puntajes en promedio más elevados (15.68). Al calcular el tamaño del efecto, se obtiene un $E^2_R=0.146$, explicando el 14.6% de la variabilidad de Agotamiento emocional y cinismo. Hubo diferencias significativas entre Agotamiento y cinismo según los años de trabajo en la empresa ($p=0.003$), donde aquellos obreros entre 4 a 6 años en la empresa presentaron puntajes en promedio más elevados ($M=17.67$). El tamaño del efecto explicó el 17.8% de la variabilidad de agotamiento y cinismo. En la misma línea, se observaron diferencias significativas en el Agotamiento y cinismo según carga laboral ($p=0.012$), donde aquellos que percibieron una menor carga laboral presentaron puntajes promedio más elevados (15.75) El tamaño del efecto, explicó el 9.6% de la variabilidad de Agotamiento y cinismo.

Tabla 3

*Diferencias significativas en los puntajes de estilos de afrontamiento y burnout según variables como **relación con su familia, con quien vive, sentirse nervioso, preocupación, desanimo y poco interés.***

		Afrontamiento de resolución del problema	Afrontamiento emocional evitativo	Agotamiento y Cinismo	Eficacia Profesional
Según relación con su familia	Chi-cuadrado	9.162	3.423	17.678	4.623
	Sig. asintótica	0.057	0.490	0.001	0.328

Según Con quién vive	Chi-cuadrado	7.885	8.832	4.926	1.810
	Sig. asintótica	0.048	0.032	0.177	0.613
Según Sentirse nervioso	Chi-cuadrado	1.877	5.076	13.584	5.034
	Sig. asintótica	0.758	0.280	0.009	0.284
Según Preocupación	Chi-cuadrado	7.863	6.224	11.393	9.204
	Sig. asintótica	0.097	0.183	0.022	0.056
Según Sentirse desanimado	Chi-cuadrado	3.962	3.047	13.812	4.320
	Sig. asintótica	0.411	0.550	0.008	0.364
Según Poco interés	Chi-cuadrado	12.345	12.405	29.903	3.863
	Sig. asintótica	0.015	0.015	0.000	0.425

Se observa que existen diferencias significativas en los puntajes de Agotamiento y cinismo según la relación con su familia ($p=0.001$). Aquellos que consideran que una relación normal —es decir, estable—, presentan puntajes en promedio más elevados ($M=19.19$). El tamaño del efecto explicó el 15.5% de la variabilidad de Agotamiento y cinismo. Se observa diferencias significativas para los puntajes de Afrontamiento emocional evitativo según con quién viven ($p=0.032$), siendo más altos los puntajes para aquellos que viven solos ($M=47.56$ puntos). En cuanto al cálculo del tamaño del efecto, se obtiene un 7.7% coeficiente para la proporción de variabilidad (7.7%) del afrontamiento emocional evitativo que puede atribuirse a con quienes viven.

Discusión

Los datos hallados acerca de las relaciones entre el síndrome de burnout y los estilos de afrontamiento al estrés coinciden con lo encontrado por Gil-Monte (2007) y son consistentes con la teoría de afrontamiento de Lazarus y Folkman (1984) y Carver et ál., (1989); de acuerdo con estos resultados se propone que la aparición del síndrome de burnout podría estar relacionada con el estilo de afrontamiento utilizado. En este sentido, el despliegue de recursos tanto conductuales como cognitivos para reducir, controlar y tolerar las exigencias centradas en el problema, predecían de manera negativa la aparición del síndrome de burnout, mientras que las evitativas potencian su aparición (Montoya y Moreno, 2012; Nava et ál., 2010).

La correlación positiva y estadísticamente significativa entre agotamiento emocional y cinismo con la dimensión de afrontamiento emocional evitativo, tiene sentido teórico y coincide con investigaciones previas (García-Arroyo y Osca, 2017; Shin et ál., 2014); evidenciando que el uso del afrontamiento emocional evitativo es capaz de causar efectos

negativos y disfuncionales en los individuos, entre los fenómenos que se pueden encontrar la depresión, ansiedad, neuroticismo y bajos niveles de satisfacción (Shin et ál., 2014). En ese sentido, los operarios se encontrarían impedidos de realizar su trabajo con efectividad, ya que tendrían baja energía tanto física como mental, esto último, en combinación con respuestas hostiles o desapegadas a su trabajo, estarían afectando también sus relaciones interpersonales y su desempeño (Maslach y Leiter, 2016).

El hallazgo de correlación positiva y estadísticamente significativa entre eficacia profesional y resolución del problema, indican que los trabajadores generan soluciones alternativas y planificadas al tomar acción directa para la resolución del problema (Rivera et ál., 2019; Roesch y Weiner, 2001; Shin et ál., 2014). En ese sentido, el operario lograría una mayor eficacia en su trabajo al afrontar los problemas que se le presentan de manera directa, controlada y planificada, logrando sus objetivos y lo requerido por sus empleadores. Como consecuencia directa, se podría inferir sentimientos de competencia en el trabajo, suficiencia y logro en los operarios.

En torno a la comparación realizada del MBI-GS por rangos de edades, se encuentra que los operarios en el grupo de 51 a 60 años fueron los que presentaron mayores puntajes en las dimensiones de agotamiento y cinismo, que coincide con Farber (1984) quien encontró la dimensión de agotamiento emocional como la más común en personas mayores de 44 años cuando la variable está relacionada con la falta de realización personal (como se citó en Aranda y Pando, 2010). Si bien este estudio no consideró la sensación de realización personal, se podría considerar que la poca posibilidad de ascenso salarial y en la jerarquía organizacional, así como la monotonía del trabajo realizado por los operarios, podrían influenciar en estos resultados, sobre todo en personas que llevan varios años trabajando para la misma empresa, lo cual fue una característica marcada en la muestra que se estudió (55.7% tiene más de 40 años y el 56.4% lleva más de 7 años trabajando para la empresa). Cabe recalcar, que por sí solos, estos factores no serían los principales responsables y se requiere aún mayor investigación para su precisión en dicha población.

Contrariamente a la hipótesis mencionada, existen diversos estudios (Aguayo et ál., 2019; Garrosa et ál., 2008; Moreno-Jiménez et ál., 2002; Molero Jurado et ál., 2018; Ticona et ál., 2010; Vredenburg et ál., 1999) que hallaron que la edad y el burnout en general correlacionan inversamente, como consecuencia del desarrollo y refinamiento de habilidades de afrontamiento, características adquiridas a través de la experiencia que ayudan a mitigar los efectos del burnout. Esta contradicción entre los resultados podría explicarse teniendo en cuenta el tipo de profesión y trabajo en el cual está inmerso el individuo al que se aplica la

encuesta. Una correlación inversa entre edad y la presencia de burnout podría aplicarse a trabajadores que tienen la posibilidad de desarrollar y mejorar en la jerarquía organizacional con el pasar de los años, adquiriendo nuevas habilidades y, por ende, afrontando de manera más efectiva el estrés. Contrariamente, una correlación positiva entre la edad y el burnout podría darse en individuos que no tienen la posibilidad de desarrollarse laboralmente (salario y jerarquía) y que tiene sentido en trabajos como el de los operarios, con escasas posibilidades de mejoría y tareas monótonas y repetitivas.

Cuando se compara el Burnout por grado de instrucción de los operarios se encuentra que aquellos operarios con secundaria incompleta presentaron puntajes promedio más altos en agotamiento y cinismo. Según McGrath (Como se citó en Flores, 2014) las personas con menos desarrollo educativo formal generarían niveles más elevados de burnout, ya que el trabajador se encontraría en un escenario hipotético donde habría un desequilibrio entre sus capacidades y las demandas de las tareas que se le asignan; de allí que recomienda actuar directamente sobre los estresores, reduciendo la carga laboral, aumentar las capacidades del trabajador para afrontar problemas mediante capacitaciones y brindarle herramientas innovadoras que le permitan afrontar eficazmente los retos. Además, hay que recalcar que en el contexto nacional la gran mayoría de empresas falla en brindarle a sus colaboradores capacitaciones, habiendo, como se informó en la introducción, tan solo un 30% de empresas que invierten en capacitaciones para sus empleados.

Por otro lado, según la carga laboral se evidenciaron resultados con una diferencia significativa entre agotamiento y cinismo, siendo los que reportan poco trabajo quienes obtuvieron puntajes promedio más altos en la escala de burnout. Este resultado se contradice con otros estudios (Garrosa et ál., 2008; Lilly et ál., 2019), que afirman que, al tener una mayor carga laboral, se incrementa la posibilidad desarrollar síntomas del burnout. Esta anomalía podría estar relacionada con las características del cinismo, donde predominan respuestas negativas, hostiles, o excesivamente desapegadas del trabajo.

Estos resultados implicarían una falta de productividad, vista a nivel emocional, físico e interpersonal. Esto sustenta la necesidad de cambios en cuanto a las políticas que se implementan en las áreas de Recursos Humanos, de tal forma que puedan preparar y proteger mejor a sus colaboradores. Se deberá implementar un programa de capacitación que comprenda el desarrollo de habilidades blandas que permitan una mejor regulación emocional, tolerancia al malestar y comunicación interpersonal efectiva, dada la prominencia en la dimensión de Agotamiento emocional y Cinismo en los resultados. Respecto a la monotonía y bajas posibilidades en el desarrollo profesional, la rotatividad de tareas, la

creación de distintos puestos de responsabilidad y bonos entre los operarios, podrían ayudar a mitigar los efectos negativos que implican la labor. Este tipo de cambios deben llevarse a cabo, teniendo en consideración la poca inversión por parte de las empresas en capacitaciones que podrían mejorar la manera en que sus colaboradores lidian con las exigencias de su entorno.

En cuanto a las limitaciones del estudio, se puede considerar en primer lugar, el tamaño de la muestra (limitada a 115 operarios por el tamaño de la población total en la empresa seleccionada) y de una sola empresa con solamente hombres entre sus operarios; igualmente el tipo de instrumentos utilizados que pueden presentar sesgos debidos a factores como la desconfianza de los operarios a la medida y la deseabilidad social y las características propias de las estrategias de autoinforme. En esta misma línea, el uso del COPE 60 planteó algunas dificultades por su extensión, el tiempo requerido en algunos casos, fue excesivo, lo cual podría significar cierta dificultad de los operarios para comprender los ítems. El factor de tiempo podría haber incrementado el estrés en el momento de la aplicación. Por lo que se recomienda el uso de instrumentos más breves.

En conclusión, hubo relaciones entre los estilos de afrontamiento utilizados y las dimensiones del síndrome de burnout acordes con la literatura mencionada en este estudio. Por otro lado, la edad fue un factor sociodemográfico importante en esta población, caracterizada por bajos prospectos de promoción y estabilidad laboral y baja realización personal. Por consiguiente, estos hallazgos podrían relacionarse con una capacitación deficiente del operario para resolver las tareas que el trabajo demanda, los conflictos emocionales y el desgaste que devienen como resultado. Con el fin de promover un ambiente laboral saludable y más humano, se exhorta a los empleadores tomar una participación en el desarrollo integral de sus colaboradores, proporcionando capacitaciones necesarias en el desarrollo de habilidades blandas que sirvan para el manejo emocional, además de técnicas que les permitan resolver las demandas de su labor. Este tipo de enfoque permitirá al empleador crear un ambiente del cual tanto los colaboradores como las empresas podrán cosechar el beneficio mutuo.

Estudios posteriores deberán estudiar con mayor detalle el efecto de las variables sociodemográficas y como estas interactúan con el desarrollo del síndrome de burnout y los estilos de afrontamiento, teniendo en cuenta las limitaciones señaladas en el presente.

Referencias

- Aguayo, R., Cañadas, G., Assbaa-Kaddouri, L., Cañadas-De la Fuente, G., Ramírez-Baena, L., y Ortega-Campos, E. (2019). A Risk Profile of Sociodemographic Factors in the Onset of Academic Burnout Syndrome in a Sample of University Students. *International Journal Of Environmental Research And Public Health*, 16(5), 707. <https://doi.org/10.3390/ijerph16050707>
- Ahola, K., Honkonen, T., Virtanen, M., Aromaa, A., y Lönnqvist, J. (2008). Burnout in Relation to Age in the Adult Working Population. *Journal Of Occupational Health*, 50(4), 362-365. <https://doi.org/10.1539/joh.M8002>
- Aranda, C., y Pando, M. (2010). Edad, síndrome de agotamiento profesional (burnout), apoyo social y autoestima en agentes de tránsito, México. *Revista Colombiana De Psiquiatría*, 39(3), 510-522. [https://doi.org/10.1016/S0034-7450\(14\)60222-5](https://doi.org/10.1016/S0034-7450(14)60222-5)
- Arias, W. y Zegarra, J. (2013) Clima organizacional, síndrome de burnout y afrontamiento en trabajadores de un hospital oncológico de Arequipa. *Revista de Psicología – Trujillo*, 15(1), 37-54. Recuperado de http://revistas.ucv.edu.pe/index.php/R_PSI/article/view/210/119
- Ato, M., López, J., y Benavente, A. (2013). Un sistema de clasificación de los diseños de investigación en psicología. *Anales De Psicología*, 29(3). <https://doi.org/10.6018/analesps.29.3.178511>
- Awino, Z., Ogutu, M., y Musyoka, M. (2018). Work Culture: Stress Management in Reducing Stress and Improving Organizational Performance. *China-USA Business Review*, 17(3). <https://doi.org/10.17265/1537-1514/2018.03.004>
- Bakker, A., y Costa, P. (2014). Chronic job burnout and daily functioning: A theoretical analysis. *Burnout Research*, 1(3), 112-119. <https://doi.org/10.1016/j.burn.2014.04.003>
- Britt, T., Crane, M., Hodson, S., y Adler, A. (2016). Effective and ineffective coping strategies in a low-autonomy work environment. *Journal of Occupational Health Psychology*, 21(2), 154-168. <https://doi.org/10.1037/a0039898>
- Brewer, E.W., Shapard, L., 2004. Employee burnout: a metanalysis of the relationship between age or years of experience. *Human Resource Development Review* 3, 102–123. <https://doi.org/10.1177/1534484304263335>
- Carver, C., Scheier, M., y Weintraub, J. (1989). Assessing coping strategies: A theoretically based approach. *Journal Of Personality And Social Psychology*, 56(2), 267-283. <https://doi.org/10.1037/0022-3514.56.2.267>

- Cassaretto, M., y Chau, C. (2016). Afrontamiento al Estrés: Adaptación del Cuestionario COPE en Universitarios de Lima. *Revista Iberoamericana De Diagnóstico Y Evaluación - E Avaliação Psicológica*, 42(2), 95-109.
https://doi.org/10.21865/ridep42_95
- Demerouti, E., Bakker, A., Nachreiner, F., y Schaufeli, W. (2001). The job demands-resources model of burnout. *Journal Of Applied Psychology*, 86(3), 499-512. doi:
<https://doi.org/10.1037/0021-9010.86.3.499>
- Fernández, M., Merino, C., y Guimet, M. (2015). Propiedades psicométricas del Maslach Burnout Inventory-General Survey en una muestra de docentes de Lima (Perú). En Rodríguez Rea, M., y Ramón León, D. (1era Ed.) *Homenaje a Reynaldo Alarcón* (pp. 370-391). Recuperado de
[https://www.researchgate.net/publication/299461485_Propiedades_psicometricas_del_Maslach_Burnout_Inventory -
General Survey en una muestra de docentes de Lima Peru](https://www.researchgate.net/publication/299461485_Propiedades_psicometricas_del_Maslach_Burnout_Inventory_-_General_Survey_en_una_muestra_de_docentes_de_Lima_Peru)
- Felipe Castaño, E., y León del Barco, B. (2010). Estrategias de afrontamiento del estrés y estilos de conducta interpersonal. *International Journal of Psychology and Psychological Therapy*, 10(2), 245 - 257. Recuperado de
<http://www.ijpsy.com/volumen10/num2/260/estrategias-de-afrontamiento-del-estr-Es.pdf>
- Flórez, C. (2014). *Estrés Laboral en Empresas de Producción*. (Tesis de Maestría). Recuperada del repositorio institucional de la Universidad de Manizales, Colombia.
<http://ridum.umanizales.edu.co:8080/xmlui/bitstream/handle/6789/1240/ESTR%C3%89S%2BNormas%20APA.pdf?sequence=1>
- Freudenberger, H. (1974). Staff Burn-Out. *Journal Of Social Issues*, 30(1), 159-165.
<https://doi.org/10.1111/j.1540-4560.1974.tb00706.x>
- García-Arroyo, J., y Osca, A. (2017). Lidando con el burnout: Análisis de relaciones lineales, no lineales y de interacción. *Anales De Psicología*, 33(3), 722.
<https://doi.org/10.6018/analesps.33.3.279441>
- Garrosa, E., Moreno-Jiménez, B., Liang, Y., y González, J. (2008). The relationship between socio-demographic variables, job stressors, burnout, and hardy personality in nurses: An exploratory study. *International Journal Of Nursing Studies*, 45(3), 418-427. <https://doi.org/10.1016/j.ijnurstu.2006.09.003>
- Gil-Monte, Pedro. (2007). Cómo evaluar y prevenir el síndrome de quemarse por el trabajo:

- Gestión Práctica de Riesgos Laborales. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/263010060_Como_evaluar_y_prevenir_el_sindrome_de_quemarse_por_el_trabajo
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6th ed.). México, D.F.: McGraw-Hill Education.
- Holton, M., Barry, A., y Chaney, J. (2016). Employee stress management: An examination of adaptive and maladaptive coping strategies on employee health. *Work*, 53(2), 299-305. <https://doi.org/10.3233/wor-152145>
- Lazarus, R. S., y Folkman, S. (1984). *Stress, appraisal, and coping*. New York: Springer.
- Recuperado de https://www.academia.edu/37418588/Richard_S._Lazarus_PhD_Susan_Folkman_PhD_Stress_BookFi
- Leiva, Y. (2014). 70% de trabajadores sufre estrés laboral. *La República*, (25 de abril de 2014 pp. 1. Recuperado de <http://larepublica.pe/25-04-2014/70-de-trabajadores-sufre-estres-laboral>
- Lilly, C., Cucchi, E., Marshall, N., y Katz, A. (2019). Battling Intensivist Burnout. *Chest*, 156(5), 1001-1007. <https://doi.org/10.1016/j.chest.2019.04.103>
- Maslach, C. y Leiter, M.P., (2016) *Burnout*. En G. Fink (1era Ed.) *Stress: Concepts, Cognition, Emotion, and Behaviour*, (pp. 351 -357). <https://doi.org/10.1016/B978-0-12-800951-2.00044-3>
- Maslach, C., y Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal Of Organizational Behavior*, 2(2), 99-113. <https://doi.org/10.1002/job.4030020205>
- Maslach, C., y Jackson, S. y Leiter, M. P. (1996). *Maslach Burnout Inventory*. (3^{era} Ed.). Palo Alto, CA. Consulting Psychologists Press. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/277816643_The_Maslach_Burnout_Inventory_Manual
- Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo. (2016). *Industria Alimentaria: Ocupaciones Frecuentes y Oferta Formativa a Nivel Nacional* (1era ed.). Lima.
- Recuperado de http://www2.trabajo.gob.pe/archivos/dnpefp/cenforp/Industria_Alimentaria_2016.pdf
- Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo. (2019a). *Anuario Estadístico Sectorial 2018*. Lima. Recuperado de <https://www.gob.pe/institucion/mtpe/informes-publicaciones/279944-anuario-estadistico-2018>
- Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo. (2019b). *Perú, ¿y cómo vamos? Informe*

- mensual del empleo formal privado* (6ta ed.). Lima. Recuperado de https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/306049/Informe_mensual_del_empleo_formal_privado_N%C2%BA_6_ce.pdf
- Mefoh, P., Ude, E., y Chukwuorji, J. (2018). Age and burnout syndrome in nursing professionals: moderating role of emotion-focused coping. *Psychology, Health y Medicine*, 24(1), 101-107. <https://doi.org/10.1080/13548506.2018.1502457>
- Molero Jurado, M., Pérez-Fuentes, M., Gázquez Linares, J., Simón Márquez, M., y Martos Martínez, Á. (2018). Burnout Risk and Protection Factors in Certified Nursing Aides. *International Journal Of Environmental Research And Public Health*, 15(6), 1116. <https://doi.org/10.3390/ijerph15061116>
- Moreno, B., González, J., y Garrosa, E. (2002). Variables sociodemográficas en el proceso de desgaste profesional de enfermería. *Revista De ROL De Enfermería*, 25(11), 18-26. Recuperado de https://www.academia.edu/5293317/VARIABLES_SOCIODEMOGR%C3%81FICAS_EN_EL_PROCESO_DE_DESGASTE_PROFESIONAL_DE_ENFERMER%C3%8DA
- Montoya, A., Moreno S. (2012). *Relación entre síndrome de burnout, estrategias de afrontamiento al estrés y engagement*. *Psicología desde el Caribe*, 29(1), 205-227. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=21323171011>
- Nava, C., Ollua, P., Zaira, C., Soria, R. (2010). Inventario de Estrategias de Afrontamiento: una replicación. *Psicología y Salud*, 20(2), 213-220. Recuperado de <http://psicologiaysalud.uv.mx/index.php/psicysalud/article/view/604/1048>
- Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2016) *Estrés en el trabajo*. Italia: Centro Internacional de Formación de la OIT. Recuperado de http://www.ilo.org/safework/info/publications/WCMS_466549/lang--es/index.htm
- Paris, L., y Omar, A. (2009). Estrategias de afrontamiento del estrés como potenciadoras de bienestar. *Psicología Y Salud*, 19(2), 167 - 175. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/41805740_Estrategias_de_afrontamiento_de_l_estres_como_potenciadoras_de_bienestar
- Pando-Moreno, M., Gascón-Santos, S., Varillas-Vilches, W., y Aranda-Beltrán, C. (2019). Exposición a factores psicosociales laborales y sintomatología de estrés en trabajadores peruanos. *Ciencia UNEMI*, (29), 01-08. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6896071>
- Pineda, F. y Nolasco, P. (2017). *Influencia de factores sociodemográficos y factores*

- laborales en la aparición del burnout en mujeres*. (Manuscrito Inédito). Universidad de Sevilla, España. Recuperado de <https://idus.us.es/xmlui/handle/11441/67415>
- Quaas, C. (2015). Diagnóstico de burnout y técnicas afrontamiento al estrés en profesores universitarios de la quinta región de Chile. *Pontificia Universidad Católica de Valparaíso: Revista de la escuela de psicología*, 5(1), pp. 65 – 72. Recuperado de <http://www.psicoperspectivas.cl/index.php/psicoperspectivas/article/viewFile/35/35>
- Quick, J., Wright, T., Adkins, J., Nelson, D., y Quick, J. (2013). Stress in organizations. *Preventive Stress Management In Organizations (2nd Ed.)*, 11-26. <https://doi.org/10.1037/13942-001>
- Quillian-Wolever, R., y Wolever, M. (2003). Stress management at work. *Handbook Of Occupational Health Psychology*, 355-375. <https://doi.org/10.1037/10474-017>
- Quiros, S. M. (2017). *Burnout y afrontamiento en un grupo de agentes de tráfico del aeropuerto* (Bachiller). Pontificia Universidad Católica del Perú. Recuperado de <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/5098>
- Ramírez, M. (2017). Prevalencia del síndrome de burnout y la asociación con variables sociodemográficas y laborales en una provincia de Ecuador. *International Journal Of Developmental And Educational Psychology. Revista INFAD De Psicología.*, 4(1), 241. <https://doi.org/10.17060/ijodaep.2017.n1.v4.1053>
- Rivera Guerrero, Á; Ortiz Zambrano, R; Miranda Torres, M y Navarrete Freire, P. (2019). Factores de riesgo asociados al síndrome de desgaste profesional (Burnout). *Universidad Central de Venezuela: Revista Digital de Postgrado.*, 8(2), e163. Recuperado de <http://portal.amelica.org/ameli/jatsRepo/101/101676007/html/>
- Servicio Nacional de Adiestramiento en Trabajo Industrial. (2017). *Operador de procesos para la industria alimentaria*. Lima. Recuperado de <https://www.senati.edu.pe/especialidades/industrias-alimentarias/operador-de-procesos-en-la-industria-alimentaria>
- Schaufeli, W., Leiter, M.P., y Maslach, C. (2009). Burnout: 35 years of research and practice. *Career Development International*, 14(3), 204-220. <https://doi.org/10.1037/a0035220>
- Shin, H., Park, Y., Ying, J., Kim, B., Noh, H., y Lee, S. (2014). Relationships between coping strategies and burnout symptoms: A meta-analytic approach. *Professional Psychology: Research And Practice*, 45(1), 44-56. <https://doi.org/10.1037/a0035220>

- Siegrist, J. (1996). Adverse health effects of high-effort/low-reward conditions. *Journal Of Occupational Health Psychology*, 1(1), 27-41. <https://doi.org/10.1037/1076-8998.1.1.27>
- Ticona, S., Paucar, G., y Llerena, G. (2010). Nivel de estrés y estrategias de afrontamiento en estudiantes de la facultad de enfermería - UNSA Arequipa. 2006. *Enfermería Global*, 9(2), 1 - 18. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=365834755007>
- UNO, (2018). Riesgos laborales del operario de almacén. *Madrid*. Recuperado de <http://www.unologista.org/wp-content/uploads/FolletoOperariodeAlmacendef.pdf>
- Vredenburgh, L., Carlozzi, A., y Stein, L. (1999). Burnout in counseling psychologists: Type of practice setting and pertinent demographics. *Counselling Psychology Quarterly*, 12(3), 293-302. <https://doi.org/10.1080/09515079908254099>
- Yildirim, İ. (2008). Relationships Between Burnout, Sources of Social Support and Sociodemographic Variables. *Social Behavior And Personality: An International Journal*, 36(5), 603-616. <https://doi.org/10.2224/sbp.2008.36.5.603>