

Relación entre síndrome de quemarse por el trabajo y bienestar laboral en empleados de empresa del rubro seguridad y vigilancia en Asunción

Anahí María Aparicio Brucke

anahiapariciobrucke@gmail.com

Enrique Fernando Bazán Flecha

efbazan@filouna.edu.py

Universidad Nacional de Asunción

Facultad de Filosofía

Paraguay

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre el síndrome de quemarse por el trabajo (burnout) y el bienestar laboral. El estudio se realizó en la ciudad de Asunción y contó con la participación de empleados de una empresa del rubro seguridad y vigilancia. Se adoptó un enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental, alcance correlacional y corte transversal. La muestra fue seleccionada mediante un muestreo no probabilístico por conveniencia ($n = 107$). Para la medición del burnout se utilizó el Cuestionario para la Evaluación del Síndrome de Quemarse por el Trabajo- CESQT (2011), y para el Bienestar Laboral se aplicó la Escala de Bienestar Psicológico-EBP (1998). El análisis de los datos se llevó a cabo mediante el software estadístico SPSS versión 22. En relación con el objetivo general, se aceptó la hipótesis de investigación, ya que se halló una relación estadísticamente significativa entre el bienestar laboral y el síndrome de burnout ($\rho = -.819$, $p < .001$).

Palabras clave: síndrome de quemarse por el trabajo (burnout), bienestar laboral, empresa de seguridad y vigilancia.

Relationship between Burnout and Occupational Well-Being in Employees of a Company in the Security and Surveillance Sector in the City of Asunción

Abstract

The present research aimed to determine the relationship between Burnout and Work Well-being. It was carried out in the city of Asunción and included employees from a private security and surveillance company. A quantitative approach was used, employing a non-experimental, correlational design with a cross-sectional data collection method. The sampling technique was non-probabilistic by convenience. The instruments used to measure the Burnout variable included the Questionnaire for the Evaluation of Burnout Syndrome at Work (CESQT, 2011). For the Work Well-being variable, the Psychological Well-being Scale (EBP, 1998) was applied. Data analysis was performed using SPSS software, version 22. With regard to the general objective, the research hypothesis was accepted, as a significant relationship was found between Work Well-being and Burnout.

Keywords: burnout, work well-being, security and surveillance company.

Introducción

El trabajo ocupa un lugar central en la vida de las personas, no solo como medio de subsistencia, sino también como espacio de desarrollo personal, interacción social y construcción de identidad. Sin embargo, en determinadas ocupaciones las condiciones laborales pueden deteriorar la salud mental y emocional de los trabajadores, afectando tanto su desempeño como su bienestar general. Entre las consecuencias más frecuentes del desgaste ocupacional se encuentra el síndrome de quemarse por el trabajo (burnout), fenómeno ampliamente estudiado por su impacto negativo en la vida laboral y personal de quienes lo padecen.

El síndrome de burnout se caracteriza por una respuesta emocional crónica ante factores estresantes laborales, que se manifiesta en agotamiento físico y mental, actitudes negativas hacia el trabajo y disminución del compromiso profesional (Maslach y Jackson, 1981; Gil-Monte, 2005). Este fenómeno es especialmente frecuente en contextos donde las exigencias emocionales son altas, la presión es constante y el reconocimiento es escaso. A lo largo de los años, múltiples estudios han evidenciado su prevalencia en sectores como la salud y la educación y, más recientemente, en áreas de seguridad y vigilancia, donde los empleados enfrentan dinámicas laborales complejas y altamente demandantes (Alvarado et al., 2021; García, 2021; Quispe y López, 2021).

Por otro lado, el bienestar laboral se presenta como un componente esencial para el funcionamiento saludable de las organizaciones. Este constructo incluye aspectos como la satisfacción con el trabajo, las condiciones físicas y sociales del entorno laboral y la percepción de equilibrio entre esfuerzo y recompensa (Warr, 2007; Ryff, 1989; OMS, 2010). Diversas investigaciones han sugerido que un entorno laboral positivo, basado en el respeto, la valoración del trabajador y un liderazgo efectivo puede funcionar como un factor protector frente al desgaste profesional y, en particular, frente al desarrollo del síndrome de burnout (Benavides et al., 2020; Bakker & Demerouti, 2007).

En esta línea, García (2021), bajo un enfoque experimental, analizó el burnout y sus consecuencias, así como el capital psicológico, en miembros del Cuerpo de la Guardia Civil. Para ello empleó la adaptación española del Maslach Burnout Inventory General Survey (MBI-GS) de Maslach y Jackson (1996), el General Health Questionnaire (GHQ-12) de Goldberg y Williams (1988), la Escala de Evaluación de Síntomas (SA-45) de Davidson et al. (1997), la Escala General de Satisfacción Laboral de Warr, Cook y Wall (1979) y el Cuestionario de OREA para el Capital Psicológico de Meseguer-de Pedro et al. (2017). Sus resultados indicaron que el 22,4 % de la muestra presentaba burnout, encontrándose diferencias estadísticamente significativas asociadas con la edad, el nivel jerárquico y el hecho de tener o no personas bajo su mando.

De forma complementaria, Alvarado et al. (2021) investigaron la prevalencia del síndrome de burnout en agentes de seguridad penitenciaria del Centro de Privación Provisional de Libertad Masculina Pichincha n.º 1, utilizando el Maslach Burnout Inventory (MBI). Encontraron una prevalencia del 10 % de burnout y un 18,3 % de trabajadores en riesgo, siendo la subescala de Realización Personal la que presentó un mayor porcentaje en su nivel alto. Asimismo, Quispe y López (2021) estudiaron el síndrome de burnout y el bienestar psicológico en efectivos policiales de la Unidad de Servicios Especiales durante la pandemia de COVID-19 en Juliaca, aplicando el Cuestionario de Síndrome de Burnout de Maslach y la Escala de Bienestar Psicológico (EBP) de Sánchez. En este caso, no se evidenció una relación significativa entre burnout y bienestar psicológico, es decir, altos niveles de riesgo de burnout no se acompañaron de un buen bienestar psicológico y viceversa.

Este estudio busca aportar evidencia empírica sobre dicha relación, enfocándose en un sector clave para la seguridad ciudadana, pero a menudo invisibilizado en la investigación académica. A través de este trabajo se espera generar conocimiento útil tanto para el ámbito profesional de la psicología laboral como para las organizaciones interesadas en mejorar la calidad de vida de sus colaboradores. En este contexto, el presente estudio tuvo como objetivo determinar la relación entre el síndrome de burnout y el bienestar laboral en empleados de una empresa de seguridad y vigilancia de la ciudad de Asunción, planteándose la hipótesis de que mayores niveles de bienestar laboral se asociarían con menores niveles de burnout y sus dimensiones.

Objetivo General

- Determinar la relación entre Burnout y Bienestar Laboral en empleados de una empresa del rubro seguridad y vigilancia de la ciudad de Asunción.

Objetivos Específicos

- Identificar los niveles de Burnout y Bienestar Laboral en los empleados de una empresa del rubro seguridad y vigilancia de la ciudad de Asunción.
- Comparar los niveles de Burnout y Bienestar Laboral según sexo de una empresa del rubro seguridad y vigilancia de la ciudad de Asunción.
- Comparar los niveles de Burnout y Bienestar Laboral según tiempo de antigüedad en empleados de una empresa del rubro seguridad y vigilancia de la ciudad de Asunción.
- Comparar los niveles de Burnout y Bienestar Laboral según tiempo acumulado trabajando, en los empleados de una empresa del rubro seguridad y vigilancia de la ciudad de Asunción que se desempeñan como guardias de seguridad.
- Comparar los niveles de Burnout y Bienestar Laboral según nivel de formación en los empleados de una empresa del rubro seguridad y vigilancia de la ciudad de Asunción.

- Comparar los niveles de Burnout y Bienestar Laboral según si se tienen o no personas que dependan de ellos económicamente.

Materiales y Métodos

Se llevó a cabo un estudio cuantitativo, observacional y no experimental, con un diseño transversal de alcance correlacional. El propósito fue analizar la relación entre el síndrome de burnout y el bienestar laboral en trabajadores de una empresa privada de seguridad y vigilancia de la ciudad de Asunción.

Dado que no se manipuló ninguna variable independiente ni se asignó aleatoriamente a los participantes a grupos, el estudio se enmarca dentro de los diseños ex post facto, limitándose a la observación de las variables tal como se presentan en el contexto laboral natural. Las variables principales fueron:

- Síndrome de burnout, medido a través de sus dimensiones específicas.
- Bienestar laboral, evaluado mediante una escala de bienestar psicológico en el trabajo.

Este tipo de diseño permitió estimar la dirección y magnitud de las asociaciones entre las variables de interés en un único momento de medición, sin establecer relaciones causales.

Delimitación temporal y espacial

El presente estudio se realizó en una empresa de seguridad localizada en la ciudad de Asunción, durante el período comprendido entre agosto del 2022 hasta septiembre del 2024.

Población

La Empresa cuenta con una Casa Matriz, ubicada en Asunción (Capital). Al mes de abril del año 2023 cuenta con un total de 130 funcionarios. La modalidad de contratación que utiliza es relación directa; es decir, el empleador “La Empresa de Seguridad” y el “Empleado” es el funcionario; sin tercerización de su nómina. En cuanto a los cargos que conforman su estructura organizacional, está distribuido en los siguientes: Directorio, Gerencia General, Gerente, Supervisor, Auxiliar y Guardia de Seguridad. Su nómina está conformada tanto por hombres como mujeres y el rango etario va de 20 a 54 años.

Muestra

La muestra no probabilística por conveniencia estuvo conformada por 107 trabajadores de una empresa privada de seguridad y vigilancia de la ciudad de Asunción. La mayoría fueron hombres (73,8 %, $n = 79$) y el 26,2 % mujeres ($n = 28$). La edad de los participantes se distribuyó entre los

18 y 58 años: el 25,2 % tenía entre 18 y 26 años ($n = 27$), el 45,8 % entre 27 y 42 años ($n = 49$) y el 29,0 % entre 43 y 58 años ($n = 31$).

En cuanto al nivel de formación, el 4,7 % contaba con secundaria inconclusa ($n = 5$), el 41,1 % con secundaria concluida ($n = 44$), el 33,6 % con una carrera universitaria en curso o concluida ($n = 36$) y el 20,6 % con estudios universitarios inconclusos ($n = 22$). Respecto a la antigüedad en la empresa, el 76,6 % trabajaba allí desde hacía entre 0 y 5 años ($n = 82$), mientras que el 23,4 % tenía más de 5 años ($n = 25$). En relación con el tiempo de trabajo en el rubro de seguridad, el 61,7 % informó entre 0 y 6 años ($n = 66$) y el 38,3 % más de 6 años ($n = 41$). Finalmente, el 83,2 % señaló que otras personas dependían económicamente de ellos ($n = 89$), en tanto que el 16,8 % indicó no tener personas a cargo ($n = 18$).

Cálculo del tamaño muestral

El tamaño muestral se estimó utilizando la fórmula propuesta por Pértegas Díaz y Pita Fernández (2002) para estudios de correlación entre dos variables. En dicha fórmula, n representa el tamaño de la muestra; $Z_{1-\alpha/2}$ corresponde al nivel de confianza, que se fijó en 95 % (valor crítico = 1,96), y $Z_{1-\beta}$ al poder estadístico, que se estableció en 80 % (valor crítico = 0,84). A partir de una prueba piloto ($n = 30$) se obtuvo una correlación de $r = .68$ entre las variables de interés. Sustituyendo estos valores en la fórmula, se obtuvo un tamaño muestral mínimo requerido de 16 participantes.

Criterios de inclusión

- Ocupar el cargo de guardia de seguridad en la empresa al momento de la recolección de datos.
- Tener vínculo laboral vigente (en servicio activo).
- Contar con 18 años o más.
- Aceptar participar de forma voluntaria y completar el cuestionario.

Criterios de exclusión

- Personal administrativo, de supervisión u otros cargos no operativos, que no forma parte del puesto de guardia de seguridad.
- Guardias con licencias prolongadas, ausencias durante el periodo de aplicación o cuestionarios incompletos.

Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos

Síndrome de Quemarse por el Trabajo -CESQT

El síndrome de burnout se evaluó mediante el Cuestionario para la Evaluación del Síndrome de Quemarse por el Trabajo (CESQT), desarrollado por Gil-Monte (2011). El instrumento está compuesto por 20 ítems, agrupados en cuatro dimensiones: Ilusión por el trabajo, Desgaste

psíquico, Indolencia y Culpa. Los ítems se responden en una escala tipo Likert de frecuencia, en la que puntuaciones más altas indican un mayor nivel de síndrome de quemarse por el trabajo tanto en cada dimensión como en la puntuación total.

El CESQT ha mostrado buenas propiedades psicométricas en población trabajadora. En la presente investigación, la escala presentó una consistencia interna excelente para la puntuación total, con un alfa de Cronbach de $\alpha = .92$ para los 20 ítems. A nivel de subescalas, la dimensión Ilusión por el trabajo obtuvo un alfa de $\alpha = .86$; Desgaste psíquico presentó un alfa de $\alpha = .89$; e Indolencia alcanzó un alfa de $\alpha = .84$, evidenciando en todos los casos una fiabilidad adecuada. La subescala de Culpa mostró un alfa de $\alpha = .61$, lo que indica una consistencia interna moderada, por lo que los resultados vinculados a esta dimensión se interpretan con mayor cautela.

Para facilitar la interpretación de las puntuaciones, se categorizaron en cinco niveles: muy bajo, bajo, medio, alto y crítico. La clasificación se realizó en función de los percentiles de las puntuaciones obtenidas. Se consideraron niveles muy bajos las puntuaciones inferiores al percentil 11; niveles bajos, las comprendidas entre los percentiles 11 y 33; niveles medios, entre los percentiles 34 y 66; niveles altos, entre los percentiles 67 y 89; y niveles críticos, las puntuaciones iguales o superiores al percentil 90. Estos puntos de corte se establecieron conforme a las indicaciones del manual del instrumento (Gil- Monte, 2011).

Escala de Bienestar Psicológico (EBP)

El bienestar laboral se midió mediante una Escala de Bienestar Psicológico (EBP) compuesta por 10 ítems, que evalúan el grado en que la persona experimenta bienestar psicológico en el contexto de trabajo. Las respuestas se emiten en una escala tipo Likert de cinco puntos, donde valores más altos reflejan mayor nivel de bienestar.

En la presente muestra, la EBP mostró una consistencia interna elevada, con un alfa de Cronbach de $\alpha = .898$ para los 10 ítems. Las correlaciones ítem–total corregidas oscilaron entre .49 y .75, lo que indica una adecuada contribución de cada reactivo al constructo global. Asimismo, el alfa de Cronbach si el ítem se eliminaba varió entre .880 y .898, por lo que la supresión de ninguno de los ítems mejoraba de manera significativa la fiabilidad de la escala. En consecuencia, se utilizó la versión completa de 10 ítems para los análisis posteriores.

Para el análisis, las puntuaciones de bienestar laboral se clasificaron en tres niveles a partir de su distribución percentilar: valores entre los percentiles 1 y 24 se consideraron nivel bajo, entre los percentiles 25 y 75 nivel medio, y entre los percentiles 76 y 99 nivel alto.

Procedimientos

Las evaluaciones fueron aplicadas, mediante un formulario digital de Google Forms, la cual se remitió al Gerente Comercial, jefa de Recursos humanos y a los Supervisores para que compartan a todos los colaboradores en los grupos de WhatsApp oficiales de la empresa.

A los sujetos participantes del estudio, se les proporcionó información sobre el mismo y se solicitó su participación voluntaria, los que aceptaron participar completaron las evaluaciones mediante el link.

Plan de análisis de datos

Los datos se analizaron con el paquete estadístico SPSS, versión 22. Para los objetivos uno y dos se realizaron análisis descriptivos de los niveles de síndrome de burnout y bienestar laboral (representación gráfica mediante diagramas de barras).

Para los objetivos orientados a comparar los niveles de burnout y bienestar laboral según sexo, antigüedad en la empresa (0–5 años vs. > 5 años), tiempo acumulado en el rubro de seguridad (0–6 años vs. > 6 años) y tener o no personas que dependan económicamente del trabajador, se examinaron inicialmente los supuestos de normalidad. Dado que las distribuciones no se ajustaron a una curva normal, se recurrió a la prueba no paramétrica U de Mann-Whitney para contrastar las diferencias entre grupos.

Para el objetivo relativo a la comparación según nivel de formación (secundaria inconclusa, secundaria concluida, carrera universitaria en curso o concluida, y carrera universitaria inconclusa), se verificaron los supuestos de normalidad y homogeneidad de varianzas y se aplicó un análisis de varianza de un factor (ANOVA). Cuando se hallaron diferencias significativas, se utilizó la prueba post hoc de Tukey para identificar entre qué niveles educativos se presentaban dichas diferencias.

Finalmente, para dar respuesta al objetivo general, se analizó la relación entre el síndrome de burnout (dimensiones e índice global de SQT) y el bienestar laboral. Tras comprobar la ausencia de normalidad mediante la prueba de Kolmogorov-Smirnov, se empleó el coeficiente de correlación Rho de Spearman (ρ). En todas las pruebas se adoptó un nivel de significancia de .05.

Consideraciones éticas

El estudio se realizó siguiendo los principios éticos para la investigación con seres humanos establecidos por la American Psychological Association (APA, 2010). La participación fue voluntaria y se obtuvo consentimiento informado de todos los trabajadores, quienes fueron

informados acerca de los objetivos del estudio, la confidencialidad de los datos y la posibilidad de retirarse en cualquier momento sin consecuencias laborales. Los cuestionarios se respondieron de manera anónima, garantizando la confidencialidad y el uso exclusivo de la información con fines de investigación. Se procuró en todo momento resguardar el bienestar psicológico de los participantes y evitar cualquier forma de daño o perjuicio derivado de su participación.

Resultados

En la Tabla 1 se presentan los estadísticos descriptivos de las dimensiones del síndrome de quemarse por el trabajo y del bienestar laboral. Las dimensiones de ilusión por el trabajo, desgaste psíquico, indolencia y culpa, así como la puntuación total de SQT, muestran valores mínimos de 0 y máximos entre 3.20 y 4.00 puntos, con medias que oscilan entre 1.35 y 2.43 puntos y desviaciones estándar entre 0.63 y 1.07. El bienestar laboral presenta un rango de 11 a 50 puntos, con una media de 32.90 y una desviación estándar de 8.37.

Tabla 1

Estadísticos descriptivos de las dimensiones del síndrome de quemarse por el trabajo (SQT) y del bienestar laboral (N = 107)

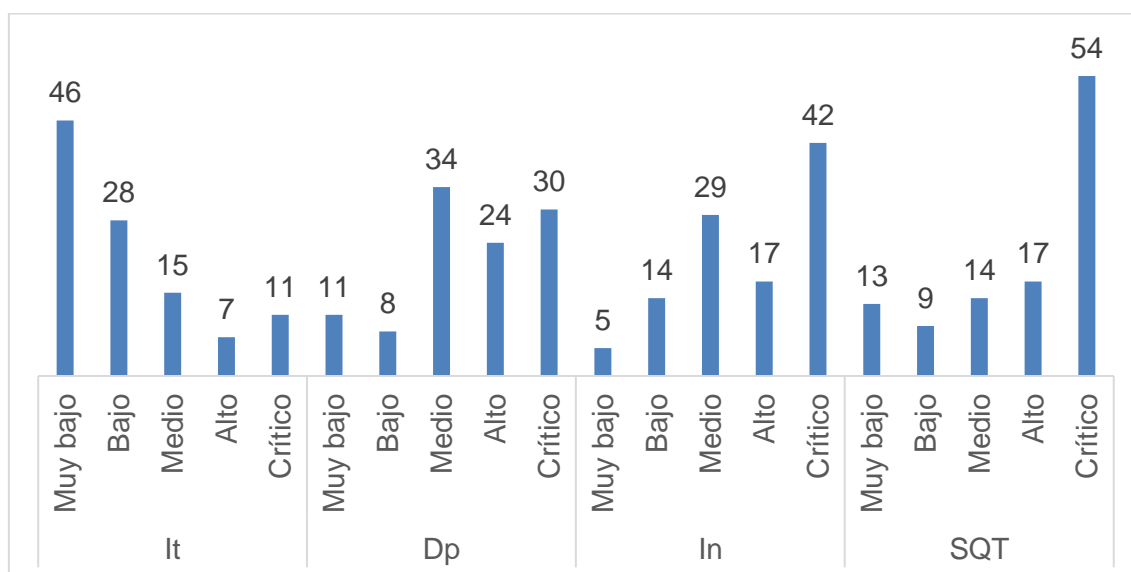
Variable	Min	Max	M	DE
Ilusión por el trabajo	0.00	4.00	2.43	0.97
Desgaste psíquico	0.00	4.00	2.04	1.07
Indolencia	0.00	3.50	1.35	0.78
Culpa	0.00	3.20	1.59	0.63
Total SQT	0.00	3.60	1.61	0.81
Bienestar laboral	11.00	50.00	32.90	8.37

Niveles de Burnout y Bienestar Laboral

Los resultados obtenidos en la dimensión ilusión por el trabajo (It) refleja que el 79% de los evaluados se encuentran entre un nivel crítico (11), muy bajo (46) y bajo (28); y el 21% oscila entre un nivel medio (15) y alto (7). La dimensión desgaste psíquico (Dp) reflejó que el 51% se encuentra entre un nivel crítico (30) y alto (24), en nivel medio se encuentra el 32% (34); y entre un nivel bajo (8) y muy bajo (11) el 18%. La dimensión indolencia (In) presentó la siguiente distribución; el 55% se encuentra en un nivel entre crítico (42) y alto (17); el 27% de los evaluados se encuentra en un nivel medio y el 18% entre un nivel bajo (14) y muy bajo (5). La dimensión Quemarse por el Trabajo (SQT) refleja que el 66% se encuentra en un nivel crítico (54) y alto (17); en un nivel medio (14) el 13% y entre un nivel bajo (9) y muy bajo (13) el 21% (Figura 1).

Figura 1

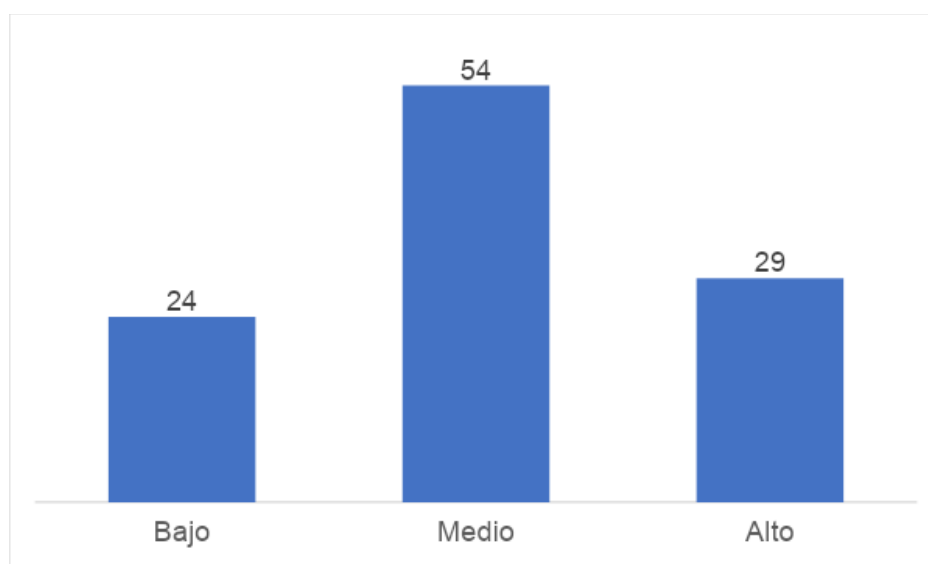
Niveles de Burnout



El bienestar laboral se encuentra distribuido en la población de la siguiente manera: 24 colaboradores obtuvieron un puntaje bajo; 54 en un nivel medio y 29 en un nivel alto de bienestar (Figura 2).

Figura 2

Niveles de bienestar laboral



Comparación de Burnout y Bienestar Laboral según sexo

No se encontraron diferencias estadísticamente significativas en las dimensiones del síndrome de burnout ni en el bienestar laboral al comparar las puntuaciones según el sexo de los colaboradores, ya que en todos los casos los valores de p fueron superiores a .05 (ver Tabla 2). No obstante, se observó una tendencia a puntuaciones más altas de indolencia en las mujeres en

comparación con los varones (rango promedio = 63.64 vs. 50.58; $p = .055$), que no alcanzó significación estadística.

Tabla 2

Comparación de las puntuaciones de burnout y bienestar laboral según sexo

		N	Rango promedio	U de Mann-Whitney	p	r_{rb}
Ilusión por el trabajo	Hombre	79	56.77	887.000	.120	.20
	Mujer	28	46.18			
Desgaste psíquico	Hombre	79	51.33	895.000	.134	.19
	Mujer	28	61.54			
Indolencia	Hombre	79	50.58	836.000	.055	.24
	Mujer	28	63.64			
Total SQT	Hombre	79	50.99	868.500	.092	.21
	Mujer	28	62.48			
Bienestar laboral	Hombre	79	56.91	876.000	.103	.21
	Mujer	28	45.79			

Comparación de Burnout y Bienestar Laboral según tiempo de antigüedad

Al comparar las puntuaciones del síndrome de burnout y bienestar laboral según el tiempo de antigüedad en la empresa, no se observaron diferencias estadísticamente significativas entre los trabajadores con 0 a 5 años de antigüedad y aquellos con más de 5 años, ya que en todas las dimensiones los valores de p fueron superiores a .05 (ver Tabla 3). En términos descriptivos, los colaboradores con mayor antigüedad tendieron a presentar rangos promedio algo más altos en desgaste psíquico, indolencia y SQT, y ligeramente más bajos en ilusión por el trabajo y bienestar laboral; sin embargo, estas diferencias no alcanzaron significación estadística y deben interpretarse con cautela.

Tabla 3

Comparación de las puntuaciones de burnout y bienestar laboral según tiempo de antigüedad

		N	Rango promedio	U de Mann-Whitney	p	r_{rb}
Ilusión por el trabajo	0 a 5 años	82	55.18	928.000	.474	.09
	Más de 5 años	25	50.12			
Desgaste psíquico	0 a 5 años	82	52.31	886.500	.306	.13
	Más de 5 años	25	59.54			
Indolencia	0 a 5 años	82	52.59	909.500	.393	.11
	Más de 5 años	25	58.62			
Total SQT	0 a 5 años	82	52.60	910.000	.397	.11
	Más de 5 años	25	58.60			
Bienestar laboral	0 a 5 años	82	55.24	923.500	.454	.10
	Más de 5 años	25	49.94			

Comparación de Burnout y Bienestar Laboral según tiempo acumulado trabajando

Al comparar las puntuaciones de síndrome de burnout y bienestar laboral según el tiempo acumulado de trabajo en el rubro de seguridad y vigilancia (0 a 6 años vs. más de 6 años), no se encontraron diferencias estadísticamente significativas, dado que en todas las dimensiones los valores de p fueron superiores a .05 (ver Tabla 4). De forma descriptiva, los trabajadores con 0 a 6 años de experiencia presentaron rangos promedio ligeramente superiores en ilusión por el trabajo, indolencia, SQT y bienestar laboral, mientras que quienes tenían más de 6 años obtuvieron rangos algo más altos en desgaste psíquico. No obstante, estas diferencias son pequeñas y no alcanzaron significación estadística, por lo que deben interpretarse con cautela.

Tabla 4

Comparación de las puntuaciones de burnout y bienestar laboral según tiempo acumulado trabajando

		N	Rango promedio	U de Mann-Whitney	p	r_{rb}
Ilusión por el trabajo	0 a 6 años	66	55.34	1264.500	.569	.07
	Más de 6 años	41	51.84			
Desgaste psíquico	0 a 6 años	66	53.53	1322.000	.842	.02
	Más de 6 años	41	54.76			
Indolencia	0 a 6 años	66	55.48	1255.500	.531	.07
	Más de 6 años	41	51.62			
Total SQT	0 a 6 años	66	54.02	1352.000	.995	.01
	Más de 6 años	41	53.98			
Bienestar laboral	0 a 6 años	66	54.73	1305.000	.758	.04
	Más de 6 años	41	52.83			

Comparación de Burnout y Bienestar Laboral según nivel de formación

Para analizar las diferencias en síndrome de burnout y bienestar laboral según el nivel de formación alcanzado se realizaron análisis de varianza de un factor (ver Tabla 5). No se observaron diferencias estadísticamente significativas en ilusión por el trabajo, desgaste psíquico, indolencia ni en bienestar laboral ($p > .05$), aunque en las dimensiones de desgaste psíquico e indolencia los valores de p se situaron cerca del nivel de significancia ($p = .053$ en ambos casos), con tamaños del efecto pequeños ($\eta^2 \approx .07$).

En cambio, se encontraron diferencias significativas en la puntuación total de SQT ($F(3, 103) = 3.26$; $p = .025$; $\eta^2 = .09$). El análisis post hoc de Tukey indicó que los trabajadores con secundaria inconclusa presentaron puntuaciones significativamente menores de SQT que aquellos con carrera universitaria inconclusa (diferencia de medias = -1.03 , $p = .044$), lo que sugiere niveles más altos de burnout en el grupo con estudios universitarios inconclusos. No se observaron diferencias significativas entre los demás niveles educativos.

Tabla 5

Comparación de las puntuaciones de burnout y bienestar laboral según nivel de formación: resultados del ANOVA de un factor y prueba post hoc de Tukey

Variable	F(3, 103)	p	η^2	Comparación post hoc significativa (Tukey)	Diferencia de medias (I-J)	p ajustada
Ilusión por el trabajo	2.40	.072	.07	—	—	—
Desgaste psíquico	2.65	.053	.07	—	—	—
Indolencia	2.65	.053	.07	—	—	—
Total SQT	3.26	.025	.09	Secundaria inconclusa vs. carrera universitaria inconclusa	-1.03	.044*
Bienestar laboral	1.39	.250	.04	—	—	—

Comparación de Burnout y Bienestar Laboral según si se tienen o no personas que dependan de ellos económicamente

Al contrastar las puntuaciones del síndrome de burnout y de bienestar laboral en función de si los colaboradores tenían o no personas que dependían económicamente de ellos, no se encontraron diferencias estadísticamente significativas, dado que en todas las dimensiones los valores de p fueron superiores a .05 (Tabla 6). De forma descriptiva, los trabajadores sin personas a cargo presentaron rangos promedio algo más altos en ilusión por el trabajo y bienestar laboral, mientras que quienes sí tenían dependientes económicos obtuvieron rangos ligeramente superiores en desgaste psíquico, indolencia y SQT. Sin embargo, estas diferencias son pequeñas y no alcanzaron significación estadística, por lo que deben interpretarse con cautela.

Tabla 6

Comparación de las puntuaciones de burnout y bienestar laboral según si se tienen o no personas que dependan de ellos económicamente

		N	Rango promedio	U de Mann-Whitney	p	r_{tb}
Ilusión por el trabajo	No	18	61.58	664.500	.254	.17
	Sí	89	52.47			
Desgaste psíquico	No	18	47.11	677.000	.300	.15
	Sí	89	55.39			
Indolencia	No	18	53.50	792.000	.940	.01
	Sí	89	54.10			
Total SQT	No	18	46.83	672.000	.282	.16
	Sí	89	55.45			
Bienestar laboral	No	18	62.08	655.500	.225	.18
	Sí	89	52.37			

Relación entre Burnout y Bienestar Laboral

Se identificaron correlaciones significativas y de gran magnitud entre el bienestar laboral y las dimensiones del síndrome de burnout (Tabla 7). Un mayor nivel de bienestar laboral se asoció con mayor ilusión por el trabajo y con menores niveles de desgaste psíquico, indolencia y SQT (síndrome de quemarse por el trabajo). En concreto, el bienestar laboral presentó una correlación positiva fuerte con ilusión por el trabajo ($\rho = .842$, $p < .001$) y correlaciones negativas fuertes con desgaste psíquico ($\rho = -.609$, $p < .001$), indolencia ($\rho = -.681$, $p < .001$) y SQT ($\rho = -.819$, $p < .001$).

Tabla 7

Relación entre Burnout y Bienestar Laboral

		Ilusión por el trabajo	Desgaste psíquico	Indolencia	SQT
Bienestar laboral	ρ	.842**	-.609**	-.681**	-.819**
	p	$p < .001$	$p < .001$	$p < .001$	$p < .001$

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

Discusión de Resultados

En el estudio realizado, los resultados obtenidos pueden contrastarse y sustentarse a la luz de investigaciones previas. En primer lugar, los datos evidenciaron una preponderancia del síndrome de burnout en niveles críticos y altos en la población estudiada. Este hallazgo coincide con lo reportado por Alvarado et al. (2021), quienes encontraron una elevada prevalencia de burnout en agentes de seguridad, y con el estudio de Ríos y Mirella (2020) en policías del área de investigación criminal de Lima Metropolitana, donde se observaron niveles elevados de agotamiento emocional y despersonalización, dimensiones centrales del síndrome.

En relación con el bienestar laboral, la mayoría de los participantes se ubicó en un nivel medio, a diferencia de lo encontrado por Benavides et al. (2020), quienes reportaron un predominio de niveles altos de bienestar. El nivel medio observado en este estudio puede vincularse con la presencia de estrés, jornadas laborales extensas y exposición constante a situaciones de riesgo, condiciones que se ajustan a lo planteado por Irizabal (2015) y la OMS (2010) sobre la importancia de entornos de trabajo saludables como requisito para alcanzar un bienestar pleno.

Los análisis estadísticos no mostraron diferencias significativas en los niveles de burnout ni de bienestar laboral según el sexo. Este resultado es congruente con el trabajo de García (2021), en el cual tampoco se encontraron diferencias estadísticamente significativas entre hombres y mujeres en las dimensiones del síndrome, así como con el estudio de Benavides et al. (2020), que tampoco halló diferencias de bienestar laboral por sexo. Desde una perspectiva teórica, estos

hallazgos pueden comprenderse a partir del modelo de Warr (2007), que sostiene que el bienestar laboral se configura principalmente a partir de dimensiones emocionales y cognitivas vinculadas a las condiciones organizacionales, la estructura de poder y el acceso a recursos, más que al género. De igual modo, el modelo de bienestar psicológico de Ryff plantea que dimensiones como la autonomía, el dominio del entorno y las relaciones positivas dependen de las experiencias personales y del contexto laboral inmediato, más que del sexo biológico.

Al considerar la antigüedad en la empresa, tampoco se observaron relaciones significativas con los niveles de burnout ni de bienestar laboral. Este resultado se asemeja al hallado por García (2021), quien tampoco identificó asociaciones estadísticamente significativas entre burnout y antigüedad. En el caso del bienestar laboral, no se localizaron antecedentes que comparen esta variable en función del tiempo de servicio. Teóricamente, estos resultados pueden entenderse a partir del modelo de demandas y control de Karasek (1992), según el cual el estrés y el burnout emergen de la combinación entre altas demandas laborales y un bajo nivel de autonomía, más que del tiempo de servicio. El modelo de resultados múltiples de Golembiewski et al. (1986) refuerza esta idea al plantear que el burnout se desarrolla a partir de la interacción entre factores estructurales y personales, como la motivación, el reconocimiento y la calidad de las relaciones laborales, por lo que la antigüedad, en sí misma, no constituye un predictor principal a menos que se acompañe de un deterioro en dichos factores.

De manera similar, al comparar los niveles de burnout y bienestar laboral según el tiempo acumulado trabajando en el rubro de seguridad, no se identificaron diferencias significativas entre los distintos rangos de años. En este criterio específico tampoco se encontraron antecedentes de investigación. No obstante, el modelo de demandas y recursos laborales (JD-R), actualizado por Bakker y Demerouti (2017), plantea que tanto el estrés ocupacional como el bienestar dependen del equilibrio entre las demandas del trabajo y los recursos disponibles para afrontarlas. Desde esta perspectiva, tanto los trabajadores con mayor experiencia como aquellos con menor trayectoria pueden presentar altos o bajos niveles de burnout y bienestar, según las condiciones del entorno laboral, la autonomía, el reconocimiento, el apoyo social y la carga de trabajo que enfrenten.

Los resultados sí mostraron una diferencia estadísticamente significativa en la variable burnout al comparar los niveles de formación secundaria inconclusa y carrera universitaria inconclusa, observándose un mayor nivel de SQT en los colaboradores con secundaria incompleta. Este hallazgo difiere del estudio de García (2021), que no encontró diferencias significativas en burnout según nivel de formación. La diferencia puede interpretarse a través del Modelo de Conservación de Recursos de Hobfoll (1989), que sostiene que el estrés aparece cuando las personas perciben pérdida o insuficiencia de recursos. En la misma línea, García Fernández (s.f.) destaca la utilidad

de este modelo para explicar cómo la carencia de recursos educativos y profesionales puede incrementar el riesgo de agotamiento en diversos contextos laborales.

En cuanto a la presencia o ausencia de personas que dependen económicamente del trabajador, no se hallaron diferencias significativas ni en burnout ni en bienestar laboral, lo cual coincide con los hallazgos de García (2021), quien tampoco encontró asociaciones estadísticamente significativas entre burnout y tener personas a cargo. Desde una perspectiva teórica, diversos autores han señalado que la necesidad de compatibilizar múltiples roles, como el laboral y el familiar, puede generar tensiones que afecten la salud psicosocial. La Teoría de Rol de Kahn et al. (1964) plantea que cuando una persona ocupa simultáneamente distintos roles pueden surgir conflictos por expectativas contradictorias o superpuestas, incrementando el estrés y el riesgo de agotamiento emocional. Esta conceptualización es ampliada por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (1995), al señalar que uno de los orígenes del conflicto de rol se encuentra en las demandas divergentes de las distintas esferas de la vida, como la familiar y la laboral. En coherencia con lo anterior, Bakker et al. (2023) sostienen que el bienestar de los trabajadores se ve influido por el equilibrio entre las demandas a las que están expuestos y los recursos con los que cuentan para afrontarlas.

Los análisis correlacionales indicaron una relación relevante entre el bienestar laboral y las dimensiones de ilusión por el trabajo, desgaste psíquico e indolencia, así como con el índice total del síndrome de quemarse por el trabajo. Estos resultados son coherentes con el estudio de Galarza y Nieves (2021) con policías de Lima, en el que se evidenció una correlación inversa significativa entre burnout y percepción de bienestar: a medida que aumentaban los niveles de burnout, disminuía la percepción de bienestar. En el presente estudio, se confirma que los desajustes derivados del burnout deterioran progresivamente la motivación, la implicación y el bienestar del trabajador, mientras que niveles más altos de bienestar se asocian con mayor ilusión por el trabajo y menores niveles de desgaste psíquico, indolencia y SQT.

Desde una perspectiva organizacional, estos hallazgos permiten identificar con claridad áreas prioritarias de intervención. La alta incidencia de burnout y los niveles solo moderados de bienestar constituyen señales de alerta que podrían traducirse en mayores tasas de rotación de personal, ausentismo, disminución de la productividad y afectaciones a la salud mental de los colaboradores. Al mismo tiempo, la relación significativa entre burnout y bienestar proporciona un sustento sólido para el diseño de estrategias de intervención orientadas tanto a la prevención del desgaste emocional como a la promoción del bienestar laboral.

En síntesis, la investigación aporta evidencia empírica concreta sobre la realidad psicosocial de los trabajadores de una empresa del sector seguridad, visibilizando una problemática que a

menudo se normaliza o minimiza. Asimismo, abre la posibilidad de establecer líneas de acción orientadas a la mejora del clima organizacional, de la salud mental ocupacional y de la calidad de vida laboral, proponiendo una visión integral que reconoce al recurso humano como eje central del funcionamiento institucional.

Conclusión

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar la relación entre el síndrome de burnout y el bienestar laboral en empleados de una empresa del rubro seguridad y vigilancia de la ciudad de Asunción. A partir del análisis estadístico de los datos recolectados, se confirmó la existencia de una relación significativa entre ambas variables, lo que permite aceptar la hipótesis de investigación planteada. En términos específicos, se observó que a mayores niveles de bienestar laboral correspondían menores niveles de burnout, y viceversa, ratificando así la relación inversamente proporcional entre ambos constructos.

Los resultados evidenciaron que el 66 % de los participantes se encuentra en niveles críticos y altos de burnout, dato que resulta particularmente preocupante para el área de recursos humanos y para los responsables del diseño de las condiciones de trabajo. En especial, la dimensión ilusión por el trabajo presentó puntuaciones críticas, muy bajas o bajas en el 79 % de los evaluados, lo que revela un profundo deterioro de la motivación intrínseca y del sentido de propósito laboral. Asimismo, el 51 % se ubicó en niveles altos o críticos de desgaste psíquico, y el 55 % mostró niveles altos o críticos en la dimensión indolencia, lo que sugiere un proceso avanzado de despersonalización, cinismo o distanciamiento afectivo respecto al entorno laboral y a las personas con quienes se interactúa. En conjunto, estos hallazgos indican que el síndrome de burnout no solo está presente, sino que se encuentra en un estado avanzado en una proporción importante del personal.

En contraste, al analizar los niveles de bienestar laboral, se observó que el 58 % de los participantes se ubicó en un nivel medio, el 16 % en un nivel alto y el 26 % en un nivel bajo. Este patrón sugiere que, si bien la mayoría no se encuentra en una situación de malestar extremo, una parte significativa tampoco alcanza niveles satisfactorios de bienestar, lo que constituye una oportunidad de intervención para prevenir un mayor deterioro y fomentar entornos laborales más saludables.

En relación con las variables sociodemográficas, los análisis comparativos revelaron que no existen diferencias significativas en los niveles de burnout y bienestar laboral según el sexo, el tiempo de antigüedad en la empresa, el tiempo acumulado trabajando en el rubro ni la condición de tener o no personas que dependan económicamente del trabajador. Estos datos permiten afirmar que, al menos dentro del contexto estudiado, el síndrome de burnout y el nivel de

bienestar no están necesariamente condicionados por estas características, sino que podrían estar más vinculados a factores organizacionales y a las condiciones específicas del trabajo desempeñado.

Referencias bibliográficas

- American Psychological Association. (2010). *Ethical principles of psychologists and code of conduct*. <https://www.apa.org/ethics/code>
- Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2007). The job demands–resources model: State of the art. *Journal of Managerial Psychology*, 22(3), 309–328. <https://doi.org/10.1108/02683940710733115>
- Bakker, A. B., Demerouti, E., Sanz-Vergel, A., & Rodríguez-Muñoz, A. (2023). La teoría de las demandas y recursos laborales: nuevos desarrollos en la última década. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 39(3), 157–167. <https://doi.org/10.5093/jwop2023a17>
- Benavides Acosta, C. C., Segura Baracaldo, A. C., & Rojas Landínez, L. J. (2020). Análisis del bienestar psicológico en policías que laboran en la región Caribe de Colombia. *Revista Logos, Ciencia & Tecnología*, 12(3), 8–19. <https://doi.org/10.22335/rlct.v12i3.1184>
- Davison, M. L., Bershadsky, B., Bieber, J., Silversmith, D., Maruish, M. E., & Kane, R. L. (1997). Development of a brief, multidimensional, self-report instrument for treatment outcomes assessment in psychiatric settings: The Symptom Assessment–45 Questionnaire (SA–45). *Psychological Assessment*, 9(2), 108–115. <https://doi.org/10.1037/1040-3590.9.2.108>
- Galarza Torres, K. R., & Nieves Torres, G. S. (2021). *Estrategias de afrontamiento al estrés y síndrome de burnout en policías de la UNIPREMB–Surquillo, Lima 2020* [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV.
- García-Guirao, N. M. (2022). *El estrés laboral (burnout) como riesgo psicosocial en la Guardia Civil: Un estudio exploratorio* [Tesis doctoral, Universidad de Murcia]. DIGITUM Repositorio Institucional. <https://digitum.um.es/handle/10201/117505>
- Gil-Monte, P. R. (2005). *El síndrome de quemarse por el trabajo (burnout): Una enfermedad laboral en la sociedad del bienestar*. Pirámide.
- Goldberg, D., & Williams, P. (1988). *A user's guide to the General Health Questionnaire*. NFER-Nelson.
- Hobfoll, S. E. (1989). Conservation of resources: A new attempt at conceptualizing stress. *American Psychologist*, 44(3), 513–524. <https://doi.org/10.1037/0003-066X.44.3.513>
- Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. (1995). *NTP 388: Ambigüedad y conflicto de rol*. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.
- Irizabal, L. (2013). Entornos laborales saludables. *Revista Uruguaya de Enfermería*, 8(2), 55–64.
- Kahn, R. L., Wolfe, D. M., Quinn, R. P., Snoek, J. D., & Rosenthal, R. A. (1964). *Organizational stress: Studies in role conflict and ambiguity*. Wiley.
- Karasek, R., & Theorell, T. (1990). *Healthy work: Stress, productivity, and the reconstruction of working life*. Basic Books.

- Katz, D., & Kahn, R. L. (1986). *Psicología social de las organizaciones* (3.^a ed.). Trillas.
- Maslach, C. (2009). Comprendiendo el burnout. *Ciencia & Trabajo*, 11(32), 37–43.
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behaviour*, 2(2), 99–113. <https://doi.org/10.1002/job.4030020205>
- Maslach, C., Jackson, S. E., & Leiter, M. P. (1996). *Maslach Burnout Inventory manual* (3rd ed.). Consulting Psychologists Press.
- Meseguer-de Pedro, M., Soler-Sánchez, M. I., Fernández-Valera, M.-M., & García-Izquierdo, M. (2017). Evaluación del capital psicológico en trabajadores españoles: diseño y estructura empírica del cuestionario OREA. *Anales de Psicología*, 33(3), 714–721. <https://doi.org/10.6018/analesps.33.3.261741>
- Nolivos Alvarado, A. R., & Moreta Colcha, J. P. (2021). *Prevalencia del síndrome de burnout en los agentes de seguridad penitenciaria del Centro de Privación Provisional de Libertad Masculino Pichincha No. 1, 2020–2021* [Tesis de licenciatura, Universidad Técnica de Ambato]. Repositorio Institucional UTA.
- Pértegas Díaz, S., & Pita Fernández, S. (2002). Cálculo del tamaño muestral para la determinación de factores pronósticos. *Cadernos de Atención Primaria*, 9(1), 30–33.
- Quispe Quispe, C. A., & López Zela, L. M. (2022). *Síndrome de burnout y bienestar psicológico en efectivos policiales de la Unidad de Servicios Especiales durante la pandemia COVID-19, Juliaca 2021* [Tesis de licenciatura, Universidad Autónoma de Ica]. Repositorio Institucional UAI.
- Ryff, C. D. (1989). Happiness is everything, or is it? Explorations on the meaning of psychological well-being. *Journal of Personality and Social Psychology*, 57(6), 1069–1081. <https://doi.org/10.1037/0022-3514.57.6.1069>
- Sánchez-Cánovas, J. (1998). *EBP, Escala de bienestar psicológico: Manual*. TEA Ediciones.
- Simón Ríos, K. M. (2020). *Síndrome de burnout según variables sociodemográficos en policías del departamento de investigación criminal de Lima Metropolitana, 2020* [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/51076>
- Warr, P. (2007). *Work, happiness, and unhappiness*. Lawrence Erlbaum Associates.
- Warr, P., Cook, J., & Wall, T. (1979). Scales for the measurement of some work attitudes and aspects of psychological well-being. *Journal of Occupational Psychology*, 52(2), 129–148. <https://doi.org/10.1111/j.2044-8325.1979.tb00448.x>
- World Health Organization. (2010). *Healthy workplaces: A model for action – For employers, workers, policymakers and practitioners*. World Health Organization.