

Estrés laboral, burnout y bienestar subjetivo en una empresa de CallCenter en Ciudad Obregón

Job stress, burnout and subjective well-being in a CallCenter company in Ciudad Obregón

Norma Adilene Felix Gracia ^a, Giovana Rocío Díaz Grijalva ^{b *}, Eneida Ochoa Avila ^c y Carlos Alberto Mirón Juárez ^d

^{a b c d} Instituto de Sonora, México

Recibido el 23 de agosto del 2025, aceptado el 3 de noviembre del 2025, en línea el 15 de noviembre del 2025.

Resumen

El objetivo del estudio es analizar las modalidades laborales emergentes, particularmente el teletrabajo implementado durante la pandemia de COVID-19, en el síndrome de burnout, estrés laboral y bienestar subjetivo de los trabajadores. Se analizaron 190 participantes distribuidos en modalidad presencial y home office. Método: la muestra estuvo formada por 190 trabajadores de ambas modalidades de trabajo. Para medir las variables, se utilizaron tres instrumentos: la escala Maslach Burnout Inventory (HSS), el instrumento de Estrés Laboral Organizacional y la escala de Bienestar Subjetivo. Se encontraron correlaciones significativas entre afecto positivo y satisfacción con la vida ($r_s = 0,89$, $p < 0,01$), también se encontró en afecto positivo relaciones inversas con agotamiento emocional ($r_s = -0,48$, $p < 0,01$) y con procesos administrativos ($r_s = -0,47$, $p < 0,01$). En comparación de los trabajadores y su modalidad, solo se encontró diferencias significativas en afecto positivo ($U = 3097,00$; $Z = -2,00$; $p = 0,046$). Conclusiones: En conjunto, los hallazgos confirman que mayores niveles de bienestar subjetivo se relacionan con menores niveles de estrés y burnout, mientras que las deficiencias organizacionales tienden a intensificar los indicadores de desgaste laboral. Se evidencia la necesidad de que las instituciones implementen estrategias orientadas a la promoción del bienestar psicológico, la prevención del estrés y el fortalecimiento de la salud ocupacional de los trabajadores.

Palabras clave: burnout, estrés laboral, bienestar, home office.

Abstract

The objective of this study is to analyze emerging work modalities—particularly teleworking implemented during the COVID-19 pandemic—in relation to burnout syndrome, work stress, and employees' subjective well-being. A total of 190 participants were analyzed, distributed across on-site and home-office modalities. Method: The sample consisted of 190 workers from both work settings. To measure the variables, three instruments were used: the Maslach Burnout Inventory (HSS), the Organizational Work Stress Instrument, and the Subjective Well-being Scale. Significant correlations were found between Positive Affect and Life Satisfaction ($r_s = .89$, $p < .01$). Positive Affect also showed inverse relationships with Emotional Exhaustion ($r_s = -.48$, $p < .01$) and with Administrative Processes ($r_s = -.47$, $p < .01$). When comparing workers by modality, significant differences were found only in Positive Affect ($U = 3097.00$, $Z = -2.00$, $p = .046$). Conclusions: Overall, the findings confirm that higher levels of subjective well-being are associated with lower levels of stress and burnout, while organizational deficiencies tend to intensify indicators of occupational fatigue. These results highlight the need for institutions to implement strategies aimed at promoting psychological well-being, preventing stress, and strengthening workers' occupational health.

Keywords: burnout, work-related stress, well-being, home office.

* Autor para correspondencia giovana.diazg@itson.edu.mx

1. Introducción

El impacto de la pandemia por COVID-19 representó un punto de inflexión en la vida social, económica y laboral a nivel mundial. Más allá de la crisis sanitaria y del aumento en las tasas de mortalidad (Ballesteros et al., 2020), la emergencia evidenció consecuencias profundas en la salud mental de la población. Desde los primeros meses, diversos profesionales de la salud advirtieron sobre el deterioro del bienestar psicológico, derivado no solo del confinamiento y la incertidumbre, sino también de los cambios abruptos en la dinámica laboral (Xiang et al., 2020).

En relación con lo anterior, la Organización Mundial de la Salud (2022) define la salud mental como un estado integral de bienestar físico, emocional y social. Este concepto trasciende la mera ausencia de enfermedades mentales, ya que implica la capacidad de la persona para afrontar el estrés cotidiano, desempeñarse de manera productiva y contribuir activamente a su comunidad. Desde esta perspectiva, la pandemia obligó a empresas e instituciones a replantear sus esquemas laborales tradicionales, reconociendo la necesidad de integrar el bienestar mental como un componente esencial del entorno de trabajo.

Derivado de estas transformaciones, uno de los principales ajustes fue la adopción acelerada del home office o teletrabajo, una modalidad que permitió dar continuidad a las actividades laborales mediante el uso de plataformas digitales y acceso remoto a los recursos institucionales (García, 2020). Si bien esta alternativa ofreció ventajas como la reducción de tiempos de traslado, mayor flexibilidad y ahorro en costos operativos (Brava et al., 2020), también generó nuevos retos. Entre ellos, destacan el aislamiento social, la sobrecarga de trabajo y la dificultad para establecer límites entre la vida personal y laboral, factores que incrementaron los niveles de estrés en distintos sectores.

Ante esta nueva realidad, surgió la necesidad de crear marcos normativos que regularan el teletrabajo y garantizaran condiciones adecuadas de seguridad y salud ocupacional. En el caso de México, este proceso derivó en reformas a la Ley Federal del Trabajo y en la elaboración de la Norma Oficial Mexicana NOM-037, la cual establece criterios específicos para el desempeño del trabajo remoto. Dicha norma fue publicada en el Diario Oficial de la Federación el 8 de junio y entrará en vigor 180 días después de su publicación (Padrón, 2023).

En síntesis, la pandemia por COVID-19 transformó de manera significativa las condiciones laborales y la percepción del bienestar psicológico de los trabajadores. La implementación del teletrabajo, aunque necesaria para mantener la productividad, evidenció la importancia de atender los riesgos psicosociales asociados a esta modalidad. En este contexto, resulta fundamental continuar analizando los efectos del trabajo remoto sobre variables como el estrés laboral, el síndrome de burnout y el bienestar subjetivo, con el propósito de generar estrategias que promuevan entornos laborales más saludables y sostenibles en el futuro. La pregunta de investigación es ¿Existe una relación significativa entre el síndrome de burnout, el estrés laboral y el bienestar subjetivo en trabajadores que laboran bajo modalidades presencial y home office en una empresa de call center en Ciudad Obregón?

En este sentido, diversos estudios recientes han comenzado a explorar cómo el teletrabajo influye en la aparición del síndrome de burnout, los niveles de estrés y el bienestar subjetivo, especialmente en sectores altamente demandantes como la docencia y la salud. Por ejemplo, Varela et al. (2023), en un estudio realizado en Chile, evidenciaron que el agotamiento docente derivado de la virtualidad durante la pandemia afectó directamente el bienestar subjetivo, efecto mediado por las emociones y moderado por el nivel de apoyo social percibido. Estos resultados destacan la relevancia de los factores psicosociales en la comprensión del impacto del burnout sobre la salud mental. De manera complementaria, Benítez (2024) identificó en docentes universitarios mexicanos que el teletrabajo generó niveles leves de estrés laboral y agotamiento moderado, con una correlación positiva significativa entre ambas variables. Asimismo, el estudio reportó una mayor afectación en mujeres docentes, lo que evidencia una dimensión de género en el impacto psicológico del trabajo remoto y sugiere la necesidad de abordar las desigualdades estructurales en el entorno laboral.

Por otra parte, Acosta y Maitta (2022) encontraron que el 79 % de los docentes de educación básica en Ecuador que trabajaban en modalidad virtual presentaban síntomas de estrés, mientras que un 46 % manifestaba insatisfacción laboral, principalmente debido al incremento de las exigencias y a la falta de condiciones adecuadas para desempeñar sus funciones desde casa. En la misma línea, Delgado y Mayorga (2021) observaron en mujeres trabajadoras de la región de la Araucanía sentimientos de agobio y estrés asociados al teletrabajo; sin embargo, destacaron también la resiliencia familiar como un factor protector emergente frente a las dificultades de esta modalidad.

En cuanto a la relación entre el burnout y el bienestar subjetivo, Celio (2021), en un estudio realizado en Perú, encontró que, a pesar de que los docentes reportaban altos niveles de agotamiento emocional, mantenían una elevada satisfacción con la vida. Este hallazgo sugiere que ciertos factores personales o contextuales podrían actuar como amortiguadores ante el desgaste laboral. De forma congruente, Cazan y Năstăsă (2015) identificaron que la inteligencia emocional se asocia significativamente con menores niveles de burnout y con mayor satisfacción vital en estudiantes universitarios, reforzando la importancia de los recursos psicológicos individuales en la promoción del bienestar.

Finalmente, Córdova et al. (2022), en un estudio realizado en Sonora, México, con personal de enfermería en servicio social, hallaron una correlación significativa entre el estrés laboral, el síndrome de burnout y las enfermedades psicosomáticas. Dichos resultados reafirman la necesidad de evaluar no solo las implicaciones emocionales del estrés crónico, sino también sus repercusiones físicas, particularmente en contextos laborales de alta exigencia.

A pesar de la creciente producción científica sobre los efectos del teletrabajo durante y después de la pandemia por COVID-19, persisten vacíos significativos en la comprensión integral de su impacto psicológico. Si bien la mayoría de los estudios se han centrado en el sector educativo y sanitario, aún es limitada la evidencia empírica que analice simultáneamente la relación entre el síndrome de burnout, el estrés laboral y el bienestar subjetivo en diferentes modalidades laborales, presencial y remota, dentro de un mismo contexto. Asimismo, pocos trabajos abordan las diferencias individuales y organizacionales que podrían moderar estos efectos, como el apoyo institucional, las condiciones ergonómicas o los recursos emocionales personales. En consecuencia, se vuelve necesario desarrollar investigaciones que profundicen en estos vínculos desde un enfoque comparativo y contextualizado, con el fin de aportar evidencia que oriente estrategias de prevención y promoción del bienestar en entornos laborales en transformación.

Por ello, esta investigación plantea la hipótesis de que existe una relación significativa entre el síndrome de burnout, el estrés laboral y el bienestar subjetivo en trabajadores que laboran bajo modalidades presencial y home office en una empresa de call center en Ciudad Obregón. Con el propósito de aportar evidencia que permita diseñar estrategias de intervención orientadas a promover la salud mental y el bienestar integral en ambos contextos laborales.

2. Métodos

La presente investigación se llevó a cabo bajo un enfoque cuantitativo, utilizando un diseño no experimental y de tipo transversal, con un alcance descriptivo, correlacional y comparativo, de acuerdo con la clasificación de Hernández-Sampieri et al. (2014). Esta metodología permitió explorar las relaciones entre el síndrome de burnout, el estrés laboral y el bienestar subjetivo en trabajadores con diferentes modalidades de trabajo en el municipio de Cajeme, Sonora.

2.1. Participantes

La muestra estuvo conformada por 190 trabajadores pertenecientes a distintas organizaciones ubicadas en Cajeme, Sonora, seleccionados mediante un muestreo por conveniencia en una empresa de Call Center (Hernández et al., 2014). Las edades de los participantes oscilaron entre 19 y 60 años, con una distribución por sexo de 93 mujeres y 97 hombres. Los participantes ocupaban diversos

cargos en sus respectivas empresas y trabajaban tanto en modalidad presencial como en home office, lo que permitió una comparación entre ambas condiciones laborales.

2.2. Instrumentos

Para la recolección de datos se utilizaron tres instrumentos validados en población mexicana, los cuales permitieron medir de manera integral las variables de interés: burnout, estrés laboral y bienestar subjetivo.

1. Maslach Burnout Inventory - Human Services Survey (MBI-HSS): Adaptada en México por Beltrán et al. (2016) para su uso en trabajadores mexicanos. Esta escala tipo Likert está compuesta por 22 ítems distribuidos en tres dimensiones: agotamiento emocional (9 ítems), despersonalización (5 ítems) y baja realización personal en el trabajo (8 ítems). Las opciones de respuesta van del 0 = nunca al 6 = todos los días. La escala no se utilizó para análisis clínico, solo descriptivo. Presenta una alta confiabilidad, con un coeficiente Alfa de Cronbach de $\alpha = 0,835$.

2. Escala de Estrés Laboral Organizacional: Diseñada por Aguilar et al. (2007), validada en México. Mide el estrés en el contexto organizacional a partir de dos dimensiones: condiciones organizacionales y procesos administrativos, utilizando 25 reactivos tipo Likert. Para un reactivo como “Tengo sobrecarga de trabajo”, el empleado elige una opción entre “Nunca” (1) y “Siempre” (5). Está fundamentada en el modelo de “esfuerzo-recompensa” y cuenta con una alta confiabilidad ($\alpha = 0,92$).

3. Escala de Bienestar Subjetivo: Validada por Calleja y Mason (2020), validada en México, evalúa los componentes de satisfacción con la vida y afecto positivo a través de 20 reactivos en formato Likert. Las opciones de respuesta van del 1 = nunca al 5 = siempre. Este instrumento mostró una excelente confiabilidad con un coeficiente Alfa de Cronbach de $\alpha = 0,970$.

2.3. Procedimiento

El proyecto fue sometido a evaluación y aprobado por el Comité de Ética Institucional del Instituto Tecnológico de Sonora, con el dictamen 319, presentando tanto el anteproyecto como el modelo de consentimiento informado. Este último explicaba los objetivos del estudio, el carácter voluntario de la participación, la duración estimada y los procedimientos para responder los instrumentos, conforme a lo establecido en el código ético de la FENAPSIME (2018), artículos 35 y 98, según correspondiera.

Posteriormente, se solicitó la autorización en distintas empresas con modalidades laborales híbridas o exclusivas de home office, donde se presentó el proyecto y se invitó a los trabajadores a participar de manera voluntaria. En el caso de los trabajadores presenciales, los cuestionarios fueron aplicados en el lugar de trabajo siguiendo un cronograma previamente establecido. Para los trabajadores en Home Oficce fue por medio de Google Forms, la encuesta tenía una duración promedio de 15 a 25 min. En caso de que hubiese respuestas incompletas, el instrumento sería excluido, pero no hubo incidencias relacionadas a encuestas incompletas.

Una vez recolectados, los datos fueron integrados en una base de datos del programa SPSS versión 27, para su posterior análisis estadístico.

2.4. Análisis de datos

El tratamiento de los datos se realizó mediante el programa SPSS versión 27, aplicando análisis estadísticos descriptivos (frecuencias, medias, desviaciones estándar) para caracterizar a la muestra. Se realizó una prueba de Kolmogorov-Smirnov para evaluar la hipótesis nula y distribución normal, sin embargo, hubo significancia en la prueba, dando como resultado una muestra no normal. Se procedió hacer análisis no paramétricos, así como análisis correlacionales con un $p < 0,05$ (coeficiente de Spearman) para explorar la relación entre las variables estudiadas. Se hicieron comparación de medias con una Prueba U de Mann-Whitney, para identificar diferencias entre las variables del estudio y el tipo de modalidad de trabajo. Además, se llevaron a cabo análisis

comparativos para identificar diferencias significativas según el sexo, la edad y la modalidad laboral (presencial vs. home office).

2.5. Delimitaciones

Si bien los resultados obtenidos ofrecen una visión relevante sobre la relación entre el burnout, el estrés laboral y el bienestar subjetivo en trabajadores mexicanos, no pueden generalizarse a toda la población debido al tamaño de la muestra y al muestreo no probabilístico utilizado. No obstante, estos hallazgos representan una aportación significativa al estudio del impacto del teletrabajo en la salud mental laboral, especialmente en un contexto donde esta modalidad aún se considera emergente en México. Actualmente no se cuenta con un número de empresas ubicadas en Sonora en este rubro comercial.

3. Resultados y discusión

En este apartado se presentan los resultados derivados del análisis descriptivo, correlacional y comparativo de las escalas utilizadas: el Síndrome de Burnout, que evalúa el agotamiento emocional, la despersonalización y la falta de realización personal; el cuestionario de estrés laboral, que analiza las condiciones organizacionales y los procesos administrativos; y la escala de bienestar subjetivo, que contempla las dimensiones de afecto positivo y satisfacción con la vida. El análisis se realizó con base en los datos de una muestra de 190 trabajadores del municipio de Cajeme, Sonora, utilizando el software SPSS, versión 27.

La Tabla 1 expone los resultados correspondientes a la dimensión de despersonalización del instrumento de Síndrome de Burnout. El ítem con la media más elevada fue “Siento que los clientes me culpan de algunos de sus problemas” ($M = 2,53$), mientras que el valor más bajo se registró en el reactivo “Creo que trato a algunos clientes como si fueran objetos” ($M = 1,61$). Esta dimensión obtuvo un coeficiente alfa de Cronbach de .718, lo que refleja una confiabilidad aceptable del instrumento para esta subescala.

Tabla 1

Minima, máxima, media, desviación típica y alfa de Cronbach de la dimensión de despersonalización de la escala de Síndrome de Burnout.

Ítems	Mín.	Máx.	Media	D.E.	α
1. Creo que trato a algunos clientes como si fueran objetos	1	5	1,61	0,877	0,718
2. Creo que tengo un comportamiento más insensible con la gente desde que hago este trabajo	1	5	2,06	1,130	
3. Me preocupa que este trabajo me está endureciendo emocionalmente	1	5	2,09	1,225	
4. Realmente no me importa lo que les ocurrirá a algunos de los clientes a los que tengo que atender	1	5	2,22	1,226	
5. Siento que los clientes me culpan de algunos de sus problemas	1	5	2,53	1,300	

Nota. Mínimo (Min) Máximo (Máx) Desviación estándar (D.E.) alfa de Cronbach (α).

En la Tabla 2 se muestran los resultados correspondientes a la dimensión de procesos administrativos del instrumento de estrés laboral. El ítem con la media más elevada fue “¿El que mi equipo de trabajo me presione demasiado me causa estrés?” ($M = 2,46$), mientras que el reactivo con menor puntuación media fue “¿El que se maneje mucho papeleo dentro de la empresa me causa estrés?” ($M = 1,83$). Esta dimensión obtuvo un alfa de Cronbach de 0,703, lo que se considera un nivel aceptable de confiabilidad.

Tabla 2

Minima, máxima, media, desviación típica y alfa de Cronbach de la dimensión de procesos administrativos de la escala de Estrés laboral

Ítems	Mín.	Máx.	Media	D.E.	α
1. ¿El rendirle informes a mis superiores y a mis subordinados me estresa?	1	5	2,11	1,124	0,703
2. ¿El que se maneje mucho papeleo dentro de la empresa me causa estrés?	1	5	1,83	1,075	
3. ¿El que mi equipo de trabajo me presione demasiado me causa estrés?	1	5	2,46	1,312	
4. ¿El que tenga que trabajar con miembros de otros departamentos me estresa?	1	5	1,87	1,101	

Nota. Mínimo (Min) Máximo (Máx) Desviación estándar (D.E.) alfa de Cronbach (α).

La Tabla 3 muestra las medidas de tendencia central. Los resultados descriptivos indican que, en general, los participantes reportaron niveles bajos de despersonalización, con medias que oscilaron entre 1,61 y 2,53 en la escala de 5 puntos. Específicamente, el ítem “Creo que trato a algunos clientes como si fueran objetos” presentó la media más baja ($M = 1,61$; $DE = 0,88$), sugiriendo que esta conducta es la menos frecuente reportada por los participantes. Por el contrario, el ítem “Siento que los clientes me culpan de algunos de sus problemas” mostró la media más alta ($M = 2,53$; $DE = 1,30$), indicando que esta percepción es relativamente más común entre los encuestados.

Tabla 3

Medidas de tendencia central y alfa de Cronbach de la dimensión de despersonalización de la escala de Síndrome de Burnout

Ítems	Mín.	Máx.	Media	D.E.	α
1. Creo que trato a algunos clientes como si fueran objetos	1	5	1,61	0,877	0,718
2. Creo que tengo un comportamiento más insensible con la gente desde que hago este trabajo	1	5	2,06	1,130	
3. Me preocupa que este trabajo me está endureciendo emocionalmente	1	5	2,09	1,225	
4. Realmente no me importa lo que les ocurrirá a algunos de los clientes a los que tengo que atender	1	5	2,22	1,226	
5. Siento que los clientes me culpan de algunos de sus problemas	1	5	2,53	1,300	

Nota. Mínimo (Min) Máximo (Máx) Desviación estándar (D.E.) alfa de Cronbach (α).

En la tabla 4 la dimensión de procesos administrativos arroja un ítem con la media más elevada “¿El que mi equipo de trabajo me presione demasiado me causa estrés?” ($M = 2,46$) y el reactivo con la media más baja fue “¿El que se maneje mucho papeleo dentro de la empresa me causa estrés?” ($M = 1,83$). Esta dimensión obtuvo un alfa de 0,703 lo cual es aceptable para confiabilidad.

Tabla 4*Tendencia central y alfa de Cronbach de la dimensión de procesos administrativos de la escala de Estrés laboral.*

Ítems	Mín.	Máx.	Media	D.E.	α
1. ¿El rendirle informes a mis superiores y a mis subordinados me estresa?	1	5	2,11	1,124	.703
2. ¿El que se maneje mucho papeleo dentro de la empresa me causa estrés?	1	5	1,83	1,075	
3. ¿El que mi equipo de trabajo me presione demasiado me causa estrés?	1	5	2,46	1,312	
4. ¿El que tenga que trabajar con miembros de otros departamentos me estresa?	1	5	1,87	1,101	

Nota. Mínimo (Min) Máximo (Máx) Desviación estándar (D.E.) alfa de Cronbach (α).

En la Tabla 5, se realizó una prueba de normalidad utilizando la prueba de Kolmogorov-Smirnov para evaluar el supuesto de normalidad en la distribución de las variables de estudio. Los resultados mostraron un patrón mixto en cuanto al cumplimiento de este supuesto. Como se observa, las variables AfectoPositivo, SatisfaccionVida, ProcesosAdmi, FaltaRealizacionPers y Despersonalizacion presentaron valores de significancia inferiores a 0,05, lo que indica una desviación significativa de la distribución normal ($p < .05$). Por el contrario, las variables CondicionesOrg ($p = 0,060$) y AgotamientoEmocional ($p = 0,072$) mostraron valores de significancia superiores a 0,05, lo que sugiere que su distribución no se desvía significativamente de la normalidad (Ghasemi y Zahediasl, 2012). Para las variables que no cumplieron con el supuesto de normalidad, se recomienda el uso de pruebas no paramétricas en análisis posteriores, mientras que para las variables que mostraron distribución normal, pueden utilizarse pruebas paramétricas.

Tabla 5
Prueba de normalidad K. S

	Estadístico	gl	Sig.
AfectoPositivo	0,097	189	0,000
SatisfaccionVida	0,098	189	0,000
CondicionesOrg	0,064	189	0,060
ProcesosAdmi	0,119	189	0,000
AgotamientoEmocional	0,062	189	0,072
FaltaRealizacionPers	0,073	189	0,016
Despersonalización	0,130	189	0,000

En la tabla 6, se realizó una prueba U de Mann-Whitney para examinar las diferencias entre dos grupos independientes en las variables de bienestar subjetivo, estrés laboral y síndrome de burnout. Se identificó una diferencia estadísticamente significativa entre los grupos en la variable Afecto Positivo ($U = 3097,00$; $Z = -2,00$; $p = 0,046$), indicando que los niveles de afecto positivo variaron significativamente según la pertenencia grupal. Esta diferencia alcanzó significación estadística al superar el umbral convencional de $p < 0,05$.

En contraste, las variables satisfacción vida ($U = 3220,00$; $Z = -1,64$; $p = 0,100$), Condiciones Organizacionales ($U = 3445,00$; $Z = -0,92$, $p = 0,358$), Procesos admirativos ($U = 3495,50$; $Z = -0,85$; $p = .393$), Falta realización personal ($U = 3679,50$, $Z = -0,32$, $p = .749$) y despersonalización ($U = 3720,00$; $Z = -0,21$; $p = 0,838$) no mostraron diferencias estadísticamente significativas entre los grupos, con valores de p superiores a 0,05. La variable Agotamiento Emocional ($U = 3128,00$; $Z = -1,91$; $p = 0,056$) mostró una diferencia marginalmente significativa, muy cercana al umbral de 0,05.

Tabla 6

Resultados de la Prueba U de Mann-Whitney para la Comparación entre la modalidad de trabajo Home Office y presencial

Variable	U de Mann-Whitney	W de Wilcoxon	Z	Sig.
Afecto Positivo	3097,000	4750,000	-1,999	0,046
Satisfacción Vida	3220,000	4873,000	-1,644	0,100
Condiciones Organizacionales	3445,000	5098,000	-0,919	0,358
Procesos Administrativos	3495,500	12406,500	-0,854	0,393
Agotamiento Emocional	3128,000	12039,000	-1,909	0,056
Falta Realización Personal	3679,500	5332,500	-0,320	0,749
Despersonalización	3720,000	12631,000	-0,205	0,838

Como se puede observar en la tabla 7, Se realizó un análisis de correlaciones no paramétrico utilizando el coeficiente Rho de Spearman para examinar las relaciones entre las dimensiones del síndrome de burnout, estrés laboral y bienestar subjetivo. Los resultados, presentados en la Tabla 1, revelaron patrones significativos de asociación entre las variables.

En cuanto al bienestar subjetivo, se identificó una correlación positiva fuerte y estadísticamente significativa entre Afecto Positivo y Satisfacción con la vida ($r_s = 0,89$, $p < 0,01$), indicando que los participantes que reportaron mayores niveles de afecto positivo tendieron a reportar también mayor satisfacción vital.

Respecto a las dimensiones de estrés laboral, se observó una correlación positiva fuerte y significativa entre Condiciones Organizacionales y Procesos Administrativos ($r_s = 0,65$, $p < 0,01$), sugiriendo que estas dos dimensiones del estrés laboral organizacional están estrechamente relacionadas. El análisis reveló correlaciones negativas moderadas a fuertes entre las variables de bienestar subjetivo y las dimensiones de burnout y estrés laboral. Específicamente, Afecto Positivo mostró correlaciones negativas significativas con Agotamiento emocional ($r_s = -0,48$; $p < 0,01$) y Procesos Administrativos ($r_s = -0,47$; $p < 0,01$), lo que sugiere que, a mayor bienestar subjetivo, menores niveles de estrés y burnout. Entre las dimensiones de burnout, Agotamiento emocional presentó correlaciones positivas significativas con Despersonalización ($r_s = 0,53$; $p < 0,01$) y Procesos Administrativos ($r_s = 0,56$; $p < 0,01$), mientras que mostró una correlación negativa con Falta de realización personal ($r_s = -0,49$; $p < 0,01$).

En primer lugar, los hallazgos del presente estudio confirman la existencia de relaciones significativas entre las dimensiones del burnout, el estrés laboral y el bienestar subjetivo, coincidiendo con lo reportado por Nazari et al. (2016) y Benítez (2024). En primer lugar, se identificó una correlación positiva fuerte entre Afecto Positivo y Satisfacción con la Vida ($r_s = .89$, $p < .01$), lo que indica que los participantes con mayores niveles de emociones positivas tienden a experimentar mayor satisfacción vital. Este hallazgo coincide con lo reportado por Varela et al. (2023), quienes encontraron que las emociones positivas median la relación entre el agotamiento y el bienestar en docentes durante la pandemia.

Tabla 7*Correlación de Spearman las dimensiones de las escalas de síndrome de burnout, estrés laboral y bienestar subjetivo*

	1	2	3	4	5	6	7
1. Afecto Positivo	1						
2. Satisfacción con la vida	0,889**	1					
3. Condiciones organizacionales	-0,366**	-0,295**	1				
4. Procesos administrativos	-0,469**	-0,429**	0,651**	1			
5. Agotamiento emocional	-0,476**	-0,475**	0,451**	0,563**	1		
6. Falta de realización personal	0,443**	0,487**	-0,219**	-0,378**	-0,491**	1	
7. Despersonalización	-0,312**	-0,276**	0,305**	0,391**	0,530**	-,289**	1

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

Respecto al estrés laboral, se observó una correlación positiva significativa entre Condiciones Organizacionales y Procesos Administrativos ($r_s = 0,65$; $p < 0,01$), lo que sugiere que los contextos con deficiencias en la gestión administrativa se asocian con condiciones laborales percibidas como más estresantes. Estos resultados guardan coherencia con los hallazgos de Nazari et al. (2016), quienes reportaron una relación significativa entre el estrés laboral y las dimensiones del burnout en personal académico.

Por otra parte, se evidenciaron correlaciones negativas moderadas entre el bienestar subjetivo y las variables de burnout y estrés laboral. En particular, Afecto Positivo mostró relaciones inversas con Agotamiento Emocional ($r_s = -0,48$; $p < 0,01$) y con Procesos Administrativos ($r_s = -0,47$, $p < 0,01$), lo que respalda lo encontrado por Celio (2021) y Cazan y Năstășă (2015), quienes demostraron que el agotamiento emocional se asocia con una menor satisfacción con la vida.

Dentro del síndrome de burnout, Agotamiento Emocional presentó correlaciones positivas significativas con Despersonalización ($r_s = 0,53$, $p < 0,01$) y con Procesos Administrativos ($r_s = 0,56$, $p < 0,01$), mientras que mostró una correlación negativa con Falta de Realización Personal ($r_s = -0,49$, $p < 0,01$). Este patrón de asociaciones es consistente con el modelo teórico de Maslach et al. (1996), que describe la interacción entre las dimensiones del burnout y su impacto en la percepción de logro profesional.

Entre las principales limitaciones del presente estudio se encuentra el diseño transversal, el cual impide establecer relaciones causales entre las variables analizadas, limitándose únicamente a la identificación de asociaciones. Asimismo, el uso de un muestreo no probabilístico por conveniencia puede restringir la generalización de los resultados a otras poblaciones o contextos laborales. Otra limitación corresponde al autorreporte de los instrumentos, ya que las respuestas de los participantes pueden estar influenciadas por factores subjetivos o por el deseo de ofrecer una imagen favorable.

A partir de los hallazgos obtenidos, se identifican diversas líneas de investigación que pueden contribuir a profundizar en la comprensión del vínculo entre el estrés laboral, el síndrome de burnout y el bienestar subjetivo en contextos organizacionales.

Sugerencias

En primer lugar, se sugiere una línea de investigación centrada en la evaluación longitudinal del burnout y el bienestar subjetivo. Dado que el presente estudio empleó un diseño transversal, futuras investigaciones podrían adoptar diseños longitudinales o de seguimiento que permitan observar la evolución de estas variables a lo largo del tiempo y establecer relaciones causales entre ellas (Maslach et al., 1996; Nazari et al., 2016).

Una segunda línea de investigación podría enfocarse en el impacto de las modalidades de trabajo (presencial, híbrida y remota) sobre la salud mental y el bienestar laboral. La evidencia reciente muestra que el teletrabajo puede generar tanto beneficios como cargas emocionales adicionales, dependiendo de las condiciones organizacionales y del equilibrio trabajo-vida personal

(Delgado y Mayorga, 2021; Duran, 2020). Explorar estas diferencias desde un enfoque comparativo permitiría diseñar estrategias de intervención adaptadas a cada contexto laboral.

Finalmente, otra línea relevante consiste en investigar el papel de las políticas organizacionales y del clima laboral en la prevención del estrés y el fomento del bienestar. Estudios previos sugieren que los sistemas de trabajo de alto rendimiento pueden incidir positivamente en el bienestar subjetivo de los empleados, siempre que se acompañen de condiciones organizacionales saludables (Cui et al., 2015). En este sentido, sería pertinente explorar cómo las prácticas de gestión y liderazgo influyen en los niveles de burnout y satisfacción vital en distintos sectores laborales.

4. Conclusiones

A modo de cierre, los resultados del estudio evidencian que el bienestar subjetivo cumple un rol protector frente al estrés laboral y las manifestaciones del síndrome de burnout, mostrando que mayores niveles de afecto positivo y satisfacción con la vida se asocian con un menor agotamiento emocional y con una percepción menos negativa de las condiciones organizacionales. Asimismo, se confirma que las deficiencias administrativas y de gestión incrementan las demandas laborales percibidas, fortaleciendo la presencia de indicadores de desgaste, mientras que la modalidad de trabajo solo mostró diferencias significativas en el afecto positivo, lo que sugiere que el bienestar emocional puede fluctuar según el contexto laboral más que por la modalidad en sí. Aunque el diseño transversal y el muestreo por conveniencia limitan la generalización y la interpretación causal de los hallazgos, los resultados resaltan la importancia de desarrollar políticas organizacionales orientadas a la promoción del bienestar psicológico, la reducción del estrés y la prevención del burnout, así como la necesidad de continuar investigando estas dinámicas desde enfoques longitudinales y comparativos que permitan profundizar en los factores que sostienen la salud ocupacional en distintos entornos laborales.

Referencias

- Acosta, Y., Maitta, I. (2022). Niveles de Estrés Laboral y Teletrabajo en Docentes del Centro de Educación Básica Naciones Unidas. *Dominio de las Ciencias*, 8(3), 107-118
<https://Benirtdialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8637925>
- Aguilar, S., Preciado, M. & Pando, M. (2007). Adaptación de la escala de estrés laboral organizacional para trabajadores mexicanos. *Resbyn. Revista de Salud Pública y Nutrición*, 8(4),
<https://resbyn.uanl.mx/index.php/resbyn/article/view/197>
- Ballesteros, E. Y., Parra, D. A., & Aguayo, V. R. (2020). Competitividad y sustentabilidad en la gestión estratégica de las empresas globales en tiempos de COVID-19. *Journal of Alternative Perspectives in the Social Sciences*, 10(4), 899–916.
- Beltrán, C., Pando, M. & Salazar, J. (2016). Confiability y validación de la escala Maslach Burnout Inventory (Hss) en trabajadores del occidente de México. *Salud Uninorte*, 32(2), 218-227
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81748361005>
- Benítez, D. (2024). Impacto del teletrabajo en el estrés laboral de docentes universitarios por el covid-19. *RIDE Revista Iberoamericana Para La Investigación Y El Desarrollo Educativo*, 14(28).
<https://doi.org/10.23913/ride.v14i28.1781>
- Brava, E., Pérez, J., & Risiglione, M. (2020). Desafíos organizacionales en tiempos de Pandemia. Home Office: una modalidad que se impone. XIII COINI-Congreso Internacional de Ingeniería Industrial -San Rafael., 233-243.
<https://ria.utn.edu.ar/bitstream/handle/20.500.12272/5193/2021.04.18.TFI.Vidiella.Iv%c3%a1n.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Calleja, N., Mason, T. (2020). Escala de Bienestar Subjetivo (EBS-20 y EBS-8): Construcción y Validación. *Revista Iberoamericana de Diagnóstico y Evaluación* (2), 185-201
<https://www.aidep.org/sites/default/files/2020-04/RIDEP55-Art14.pdf>

- Cazan, A., Năstăsă, L. (2015). Emotional Intelligence, Satisfaction with Life and Burnout among University Students, *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 180, 1574-1578, <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2015.02.309>
- Celio, J. (2021). Burnout y satisfacción con la vida en docentes que realizan clases virtuales en un contexto de pandemia por covid-19. *Puriq*, 3(1), 104–119. <https://doi.org/10.37073/puriq.3.1.142>
- Córdova, G., Espinoza, D. & Escobar, B. (2022). Work-related stress, burnout syndrome, and psychosomatic illnesses in nursing students. *Know and Share Psychology*, (3)3, 46-83. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8595991>
- Cruz-Ausejo, L., & Rimache, J. R. (2022). Complicaciones asociadas al trabajo remoto durante la pandemia COVID-19: Una revisión rápida. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, 22(4), 857-864. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S2308-05312022000400857&script=sci_abstract
- Cui, X., Zhang, Y., & Liu, J. (2015). High performance work systems, organizational-based self-esteem, and employee outcomes: A study of Chinese hospital employees. *International Journal of Human Resource Management*, 26(9), 1185–1202. <https://doi.org/10.1080/09585192.2014.934882>
- Delgado, K., Mayorga, C. (2022). Condiciones de teletrabajo, relaciones familiares y bienestar subjetivo: experiencias de mujeres, en la región de la araucanía, chile. *Revista de Ciencias Sociales*, 30(47), 107-134 <https://www.revistacienciassociales.cl/publicacion/article/view/209/153>
- Duran, M. (2020). Modalidades de trabajo y su impacto en el desempeño laboral. *Revista Iberoamericana de Psicología Organizacional*, 16(1), 55–70.
- García, L. (2020). Home office, una opción laboral antes y después del coronavirus. Ciencia UNAM. <http://ciencia.unam.mx/leer/1015/home-office-una-opcion-laboral-antes-y-despues-del-coronavirus>
- Ghasemi, A., & Zahediasl, S. (2012). Normality tests for statistical analysis: A guide for non-statisticians. *International Journal of Endocrinology and Metabolism*, 10(2), 486-489. <https://doi.org/10.5812/ijem.3505>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. MC Graw Hill. https://apiperiodico.jalisco.gob.mx/api/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/files/metodologia_de_la_investigacion_-_roberto_hernandez_sampieri.
- Lizardo Otero, B. Y. (2022). Nivel de estrés laboral asociado a los factores laborales de agentes y supervisores de una empresa de seguridad privada. *Industrial Data*, 25(2), 71-90. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1810-99932022000200071&script=sci_abstract
- Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (1996). Job burnout. *Annual Review of Psychology*, 52(1), 397–422. <https://doi.org/10.1146/annurev.psych.52.1.397>
- Nazari, H., Jariani, M., Beiranvand, S., Saki, M., Aghajeri, N., & Ebrahimzadeh, F. (2016). The Prevalence of Job Stress and its Relationship with Burnout Syndrome among the Academic Members of Lorestan University of Medical Sciences. *Journal of caring sciences*, 5(1), 75–84. <https://doi.org/10.15171/jcs.2016.008>
- OCCMundial. (2022). *Adaptabilidad laboral post-pandemia en México Junio 2022*. <https://bit.ly/42x7UnL>
- Padrón, S. (2023). ‘Home office’ en México: qué dice la NOM-037 sobre pago de internet, herramientas de trabajo y para quién aplica. EL PAÍS. <https://elpais.com/mexico/2023-06->

21/home-office-en-mexico-que-dice-la-nom-037-sobre-pago-de-internet-herramientas-de-trabajo-y-para-quien-aplica.html

Valdés, G. K., González, T. J., Hernández, M. A., & Sánchez, L. L. (2020). Regulación emocional, autocuidado y burnout en psicólogos clínicos ante el trabajo en casa por confinamiento debido al COVID-19. *Revista Colombiana de Salud Ocupacional*, 10(1), 6430-6430.

Varela, J., Arancibia, R., & Castillo, M. (2023). Bienestar y agotamiento docente durante la pandemia: el rol mediador de las emociones y el apoyo social. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 55(3), 101–116. <https://doi.org/10.14349/rlp.2023.v55.n3.5>

Xiang, Y., Yang, Y., W, L., Zhang, L., Zhang, Q., Cheung, T. & Ng, C. (2020). Timely mental health care for the 2019 novel coronavirus outbreak is urgently needed. *The lancet psychiatry*. 1;7(3):228-9. [https://www.thelancet.com/journals/lanpsy/article/PIIS2215-0366\(20\)30046-8/fulltext](https://www.thelancet.com/journals/lanpsy/article/PIIS2215-0366(20)30046-8/fulltext)