

VARIABLES LABORALES INTERVINIENTES, SÍNDROME DE BURNOUT, APOYO SOCIAL Y AUTOESTIMA EN LOS TRABAJADORES DE LAS TIENDAS DE ABARROTES EN EL MUNICIPIO DE ZAPOCAN, JALISCO, MÉXICO.

Carolina Aranda Beltrán, Tania Fernanda Elizalde Núñez, Gustavo Zendejas Olvera, Viviana Dhamar Elizalde Núñez

RESUMEN

Desde tiempos prehispánicos el comercio ha sido parte imprescindible de las comunidades mexicanas. Las tiendas de abarrotes son lugares públicos donde los miembros de la localidad se conocen y socializan, formando parte de la costumbre o tradición de algunos barrios vecinales. Existen diversas variables intervinientes en el entorno laboral capaces de provocar alteraciones en la salud, por lo que el objetivo de este estudio es analizar si las variables intervinientes influyen en el Síndrome de burnout, el apoyo social y la autoestima en los trabajadores de tiendas de abarrotes. Entre los principales resultados se observa que las variables laborales asociadas con el Síndrome de burnout fueron: no estar satisfecho con su sueldo o ganancia, estrés por el sueldo recibido, así como tener otra tienda cerca. Asociadas con el apoyo social: insatisfacción con el sueldo

o ganancia, tener cerca otra tienda de conveniencia y laborar en los días jueves, sábado o domingo. Las variables asociadas a la autoestima fueron la no satisfacción con el sueldo o ganancia y estrés por recibir ese sueldo o ganancia. Las asociaciones entre apoyo social con el Síndrome de burnout y autoestima, revelaron que tener superiores o jefes se asocia con el apoyo objetivo familiar, el apoyo subjetivo laboral y el agotamiento emocional; el apoyo social subjetivo se asocia con la autoestima. Sin duda, el factor económico toma relevancia al estar asociado tanto con la presencia del Síndrome de burnout como con el apoyo social y la autoestima de las y los trabajadores.

Palabras clave: Síndrome de burnout, Apoyo social, Autoestima, Trabajadores, Tiendas, Abarrotes.



Correspondencia: Carolina Aranda Beltrán
Domicilio: Joaquín Aguirre Berlanga 970
Colonia Jardines Alcalde
CP. 44298
caranda2000@yahoo.com.mx

ABSTRACT

Since pre-Hispanic times, commerce has been an essential part of Mexican communities. Grocery stores are public places where members of the locality meet and socialize, forming part of the custom or tradition of some neighborhoods. There are several intervening variables in the work environment capable of causing alterations in health, so the objective of this study is to analyze whether intervening variables influence burnout syndrome, social support and self-esteem in grocery store workers. Among the main results, it was observed that the work variables associated with burnout syndrome were: not being satisfied with their salary or earnings, stress due to the salary received, as well as having another store nearby. The variables associated with social support were: dissatisfaction

with salary or earnings, having another convenience store nearby, and working on Thursdays, Saturdays or Sundays. The variables associated with self-esteem were dissatisfaction with the salary or profit and stress about receiving that salary or profit. The associations between social support with burnout syndrome and self-esteem revealed that having superiors or bosses is associated with objective family support, subjective work support and emotional exhaustion; subjective social support is associated with self-esteem. Undoubtedly, the economic factor becomes relevant as it is associated with the presence of burnout syndrome as well as with the social support and self-esteem of the workers.

Key words: Burnout syndrome, Social support, Self-esteem, Workers, Stores, Grocery.

INTRODUCCIÓN

El comercio ha sido parte imprescindible de las comunidades mexicanas desde tiempos prehispánicos donde se practicaban distintas maneras de intercambio de productos, según las necesidades (Torres, 2002). Hernán Cortés habla en sus Cartas de relación sobre los mercados en distintos barrios, durante esta época (la conquista) llegaban embarcaciones que transportaban víveres para luego distribuirse en ciertos establecimientos (Read, 1957 en Torres, 2002).

La palabra “abarrotes” comenzó a utilizarse cuando estos establecimientos quedaban abarrotados de insumos tras la llegada de las embarcaciones (Esparza, 2020). Con el paso del tiempo, estos lugares han ido convirtiéndose, en la mayoría de los casos, en lugares públicos donde los miembros de la localidad se conocen y socializan, llegando

incluso a formar parte de la costumbre o tradición de algunos barrios vecinales (Páramo y Ramírez, 2009).

Dependiendo del enfoque, las tiendas de abarrotes, además de tener diferentes denominaciones o nombres, tienen diferentes significados.

Para Pinilla y González (2004), son microempresas familiares donde se venden, desde artículos de primera necesidad, hasta alimentos y productos de limpieza general. Botero y Jaraba (2005, en Páramo y Ramírez, 2009) también las describen como pequeñas empresas familiares, agregando además que el local comercial suele formar parte del domicilio familiar y está enfocado a la venta al por menor de productos que se consumen de manera masiva.

Derivado de la competencia en el mercado, las tiendas de abarrotes han alcanzado ciertas clasificaciones: tiendas de abarrotes clásicas, misceláneas,

panadería, cervecera, minimercado, frutería, superete, cigarrería, licorería, quesería, papelería, cafetería, minitienda y granero (Pinilla y González, 2004; Ramírez y Pachón, 2004). Por otra parte, el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI), de acuerdo con el Sistema de Clasificación Industrial de América del Norte (SCIAN), incluye en el Comercio al por menor las unidades dedicadas a la compra-venta de bienes de consumo final, siendo estos las “tiendas de abarrotes y misceláneas”, donde se encuentran productos como: alimentos enlatados o envasados, jugos y néctares, bebidas gaseosas, artículos de limpieza, lácteos, dulces y frituras, carnes frías, vinos y licores, entre otros, para venta al público en general (INEGI, 2010).

Ahora bien, respecto a las variables, sabemos que de acuerdo a la relación causa-efecto se pueden clasificar en dependientes, independientes e intervinientes. Gil-Monte (2001) ha identificado diversas variables intervinientes en el entorno laboral capaces de provocar estrés, algunas de estas son: sobrecarga laboral, trabajo en turnos, trato con usuarios problemáticos, ambigüedad de rol, falta de autonomía y autoridad en el trabajo, cambios tecnológicos, etc. La combinación de estas variables, entre otras, puede originar un estado de estrés laboral crónico.

Una de las consecuencias del estrés laboral crónico, es el Síndrome de burnout o de quemarse por el trabajo. Maslach y Jackson (1986) lo definen como un síndrome que puede presentarse en individuos que trabajan en constante interacción con otras personas y lo caracterizan como un síndrome tridimensional, compuesto por altos niveles de cansancio emocional (recursos emocionales que se agotan) y despersonalización (actitudes y sentimientos negativos hacia los clientes y compañeros), aunado a un sentimiento de baja realización personal (autoevaluación negativa y sentimientos de insatisfacción con su trabajo). Posteriormente, en 1988, Pines

y Aronson señalan que el síndrome afecta a todos los ámbitos laborales, producto del involucramiento al trabajo y situaciones emocionalmente desgastantes. Actualmente la conceptualización y caracterización del síndrome que realizaron Maslach y Jackson en 1986 sigue siendo utilizada en diversos estudios (Marsollier, 2013, 2019; Foley y Massey, 2020; Kyrian et al., 2020). Por otra parte, el apoyo social es definido (Arias y Barrón, 2008) como aquellas “transacciones de ayuda, de tipo emocional e informal y material, que se reciben tanto de las redes informales, íntimas, otros grupos, comunidad global, incluyendo las transacciones reales, así como la percepción de las mismas y la satisfacción con la ayuda recibida” y a su vez, puede afectar la autoestima del trabajador, entendida como el valor que tiene el individuo acerca de su propia vida, incluyendo aspectos mentales, corporales y espirituales (Thoits, 1982 en Aranda et al., 2015; Charoensukmongkol et al., 2016; De Choudhury y Kiciman, 2017; Shin et al., 2022). Contar con una adecuada red de apoyo previene y disminuye los efectos negativos en la salud que tiene el estrés (Aranda et al., 2013).

Derivado de lo antes expuesto, surge el objetivo de esta investigación, que es analizar si las variables intervinientes influyen en el Síndrome de burnout, el apoyo social y su autoestima en los trabajadores de las tiendas de abarrotes ubicadas en el municipio de Zapopan, Jalisco, México.

MATERIAL Y MÉTODOS

Tipo y diseño de estudio

El estudio es descriptivo transversal analítico, se focaliza en la descripción de las variables y además establecen asociaciones mediante la inferencia estadística; en ellos la exposición y el efecto se miden en simultáneo, se evalúa en un momento específico; útiles para la determinación de prevalencias y para

analizar la asociación entre variables, no inferen una relación causa (Cataldo et. al, 2019; Cvetkovic-Vega et al., 2021).

Población de estudio

El estado de Jalisco se sitúa en el occidente de la República Mexicana. Jalisco significa “Sobre la arena”, su capital es Guadalajara, pero hoy en día es una gran metrópoli en unión de los municipios de Zapopan, San Pedro Tlaquepaque, Tonalá, Tlajomulco de Zúñiga, El Salto, Ixtlahuacán de los Membrillos y Juanacatlán (Gobierno del Estado de Jalisco, 2023a). Zapopan, del vocablo náhuatl “tzapopantl”, “lugar entre zapotes o en el zapotal, lugar más poblado de zapotes”, es actualmente catalogada como ciudad (Gobierno de Zapopan, 2023; Gobierno del Estado de Jalisco, 2023b).

Según la Encuesta Nacional de Ocupación y Empleo, Nueva Edición (ENOEN) la Población Económicamente Activa (PEA) del país a finales del año 2022 fue de 60.1 millones de personas, incluyendo población de 15 años y más, sobre todo en las actividades económicas como el comercio, la industria manufacturera, restaurantes y servicios de alojamiento (INEGI, 2023). La población en Zapopan en el año 2020 la constituían 1,476,491 habitantes (IIEG, 2020), de ellos el 66.3% son población económicamente activa, es decir que 64 de cada 100 personas de 12 años y más son económicamente activas. Para el 2021 la “Ficha Informativa de Empleo” por el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) con respecto a la población ocupada en Zapopan y su distribución porcentual, relata que los trabajadores hombres en la actividad comercial ocupan el tercer puesto (IIEG, 2023).

De acuerdo con el Directorio Estadístico Nacional de Unidades Económicas (2022) del INEGI, en México existen 2 millones 237 mil 029 establecimientos dedicados al comercio al por menor, de

los cuales, 1 millón 66 mil 894 pertenecen a venta de abarrotes y alimentos. Zapopan es el segundo municipio más poblado de Jalisco y el séptimo de la República Mexicana, contando con una extensión de 893.15 km², que representa el 1.12% del Estado de Jalisco (Gobierno de Zapopan, 2023).

El objetivo o finalidad de las tiendas dentro del barrio, comunidad y/o el país es imprescindible. Aunque algunas tiendas se han visto en la necesidad de cerrar sus puertas debido a la pandemia del Covid-19, cubren por mucho las necesidades básicas de sus pobladores.

Muestra y muestreo

En Zapopan, Jalisco, actualmente los establecimientos económicos se encuentran repartidos en aproximadamente las 477 colonias que lo conforman (Heraldo, 2023). La muestra fue de 209 tiendas y/o trabajadores a encuestar, tomando en cuenta una prevalencia esperada del 20%, un IC (Índice de Confianza) del 95% y un error aceptable de .05. El tipo de muestreo fue aleatorio y por colonias hasta completar la muestra (Aranda et. al, 2023).

Instrumentos de evaluación

La batería de encuestas estaba conformada por cinco cuestionarios y/o instrumentos o escalas de evaluación: Iniciando con dos cuestionarios exprofe-so, tanto para recabar datos sociodemográficos, como los de tipo laboral; en este último fueron consideradas algunas preguntas referentes a datos importantes sobre la relación como trabajador y las actividades que realiza en la tienda, su nivel de satisfacción y algunas otras cuestiones más, así como si le estresa lo que hace.

El tercer instrumento, la escala de valoración de “Maslach Burnout Inventory (MBI)” (Maslach y Jackson, 1981), es actualmente el instrumento utilizado con mayor frecuencia para medir el Síndrome de bur-

nout, en donde conceptualizan al Síndrome de burnout por sentimientos de agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal en el trabajo, que posteriormente llegaría a formar las tres dimensiones, factores o subescalas del Síndrome de burnout. Originalmente el instrumento fue elaborado para profesionales de la salud, estaba constituido por 25 ítems distribuidos en cuatro escalas y los cuales eran valorados mediante dos formas: una de frecuencia y otra de intensidad (Maslach y Jackson, 1981). Como resultado de su factorización, el cuestionario queda con 22 ítems distribuidos en las tres dimensiones o factores ya mencionados, en donde ya contestada la encuesta, se suman los ítems de acuerdo a la dimensión, las dos primeras son positivas y la última se considera negativa. Las puntuaciones de los sujetos para el MBI se calificaron en base a la norma americana y adaptación catalana, determinando las categorías de bajo, medio y alto para cada una de las dimensiones: para Agotamiento Emocional (EE) tener > 27 puntos es estar en un nivel alto (alta presencia del síndrome o altos sentimientos de quemarse), de 17-26 puntos nivel medio (regular presencia) y de 0-16 nivel bajo (baja presencia); para Despersonalización (D) ubicarse en > 14 puntos es estar en el nivel alto, de 9-13 en medio y de 0-8 en bajo; para Baja realización en el trabajo (FRP) tener <30 es estar en el nivel alto, de 36-31 en el medio y de 48-37 puntos en el nivel bajo.

Gil-Monte y Peiró (1997) ya demostraban los valores de validación para cada dimensión, considerándolas aceptables, con una muestra de 11,000 sujetos de diferentes profesiones como policías, enfermeras, médicos, auxiliares de clínica, maestros, trabajadores sociales. Aranda et. Al (2010) obtuvieron para este instrumento un alfa de Cronbach de 0.623 y una varianza total de 36.95 en una población de 875 agentes de tránsito mexicanos.

Análisis estadístico

Las variables intervinientes son aquellas que se encuentran vinculadas tanto a la variable dependiente como a la variable independiente produciendo un efecto en la relación causa efecto entre las primeras dos variables, pudiendo alterar e influir los valores de la variable dependiente. También se les han denominado como variables extrañas, puesto que no se prevén en la investigación (Cauas, 2015; Núñez, 2007). Los análisis estadísticos fueron de dos tipos: el descriptivo para obtener frecuencias, porcentajes, promedios y prevalencias y los inferenciales para conseguir asociaciones significativas determinando el Factor de Riesgo (OR mayor a uno), el Intervalo de Confianza (IC 95%) y la chi cuadrada (p igual o menor a 0.05). Se empleó para ello el paquete estadístico para ciencias sociales SPSS (versión 18).

Aspectos éticos

Se incluyó la carta de consentimiento informado firmando su participación voluntaria en el estudio, recalando el objetivo y la meta del mismo, que no se tomaría represalia alguna por su decisión de participar, que el uso y la difusión de la información sería anónima y que en el momento que ellos resolvieran podrían alejarse del proyecto. Se considera a esta investigación como Riesgo I según la Ley General de Salud en Materia de Investigación para la Salud en México (2014), en su Artículo 17.

RESULTADOS

Según la muestra, los trabajadores encuestados de las tiendas de abarrotes del municipio de Zapopan en Jalisco fueron 209, de los cuales, laboraban en ellas 111 mujeres representando un 53.1% de la población en estudio; el promedio de edad fue de 39.6 años; 43.5% solteros y 37.3% casados; la mayoría refirieron haber terminado la escolaridad de primaria, seguida por la secundaria y la preparatoria

(tabla 1).

Con respecto a datos laborales (tabla 2) el promedio de antigüedad laboral fue de 8.3 años; la mayoría dijo trabajar un turno mixto (la tienda se abre todo el día) desde 15 horas a la semana como mínimo hasta 119 como máximo; realmente la mayoría de las tiendas y/o trabajadores abrían la tienda todos los días sobre todo los martes, viernes y miércoles.

Otra serie de preguntas fueron solicitadas a los trabajadores de las tiendas como parte de los datos laborales, sus resultados son los siguientes: en cuanto a si estaban satisfechos con su sueldo o ganancia económica la mayoría reportó que no (23.9%); si le estresaba recibir ese sueldo o ganancia económica 40.2% dijo que sí; si tenía cercana su tienda alguna otra tienda de abarrotes 93.3% manifestó que sí pero que eso no les estresa (93.8%); que si existía una tienda de conveniencia cercana su tienda 91.3% declaró que sí y sólo al 7.7% le provocaba estrés; por último se les preguntó si tenían algún otro empleo contestando que sí un 12% de la población, laborando como estilista o como niñera o en otros negocios familiares.

Las prevalencias por dimensiones del síndrome oscilaron desde un 38.8% para agotamiento emocional, 46.4% para baja realización y 16.7% para despersonalización. La prevalencia para todo el Síndrome tomando en cuenta tener ubicada al menos una dimensión en nivel alto o medio fue del 68.4%.

En la tabla 3 sobre datos de asociación significativa entre variables intervinientes, Síndrome de burnout, apoyo social y autoestima, se observaron diversos factores de riesgo como: el no estar satisfecho y sentirse estresado por recibir ese sueldo o ganancia económica, tener cerca de su tienda otra tienda de abarrotes o de conveniencia así como tener otro empleo con algunas de las dimensiones

del síndrome o con la globalidad del síndrome. Esas mismas variables intervinientes anteriores así como trabajar en sábado y domingo mostraron ser factor de riesgo hacia el apoyo social subjetivo, es decir con el nivel de satisfacción que siente o percibe de su red de apoyo familiar y/o laboral; contrario a trabajar en jueves que se asoció de manera significativa con la red objetiva familiar, es decir con el contacto y frecuencia con que ve a su red familiar. Además el sentirse no satisfecho y estresado por recibir ese sueldo o ganancia económica deteriora la autoestima del trabajador.

Las asociaciones entre el apoyo social con el Síndrome de burnout y la autoestima revelaron que tener superiores o jefes en el trabajo se asoció con la frecuencia de contacto con la que ve a su red de apoyo familiar, con el grado de satisfacción que siente y percibe de esa red así como con la dimensión de agotamiento emocional; por su parte, el apoyo subjetivo laboral se asoció de manera significativa con la dimensión despersonalización y la familiar con la autoestima; por último, ambas redes de apoyo laboral y familiar subjetivas también se asociaron con la autoestima (tabla 4).

Los análisis entre el Síndrome de burnout y la autoestima no mostraron datos de asociación significativa.

Tabla 1

Datos descriptivos sociodemográficos de los trabajadores de las tiendas de abarrotes en el municipio de Zapopan, Jalisco, México

Ítems	Frecuencia	Porcentaje
Sexo		
Femenino	111	53.1
Masculino	98	46.9
Edad del trabajador		
Mínima (15 años)	3	1.4
Máxima (77 años)	1	0.5
DS (16.119)		
Estado civil		
Casado	78	37.3
Soltero	91	43.5
Viudo	11	5.3
Divorciado	10	4.8
Separado	5	2.4
Unión libre	14	6.7
Escolaridad culminada		
Primaria	200	95.7
Secundaria	181	86.1
Preparatoria	120	57.4
Licenciatura	17	8.1
Maestría	2	1.0
Doctorado	1	0.5

Fuente: elaboración propia

Tabla 2

Datos descriptivos según ítems laborales de la población en estudio

Ítems	Frecuencia	Porcentaje
Antigüedad laboral		
Mínima (1 mes)	2	1.0
Máxima (50 años)	1	0.5
Media (8.3 años)		
Desviación estándar (8.6)		
Turno		
Matutino	52	24.9
Vespertino	34	16.3
Mixto	123	58.9
Horas de labor a la semana		
Mínimas (15 horas)	2	1.0
Máximas (119 horas)	1	0.5
Media (54.7 horas)		
Desviación estándar (20.4)		
Días de la semana que se labora		
Lunes	195	93.3
Martes	205	98.1
Miércoles	203	97.1
Jueves	201	96.2
Viernes	205	98.1
Sábado	179	85.6
Domingo	127	60.8
Se siente satisfecho con su sueldo o ganancia económica		
Sí	50	76.1
No	159	23.9
Le estresa recibir ese sueldo o ganancia económica		
Sí	84	40.2
No	125	59.8
Tiene otra tienda de abarrotes cerca a la suya		
Sí	195	93.3
No	14	6.7
Le estresa tener otra tienda de abarrotes cerca a la suya		
Sí	13	6.2
No	196	93.8
Existe una tienda de conveniencia cerca a la su tienda		
Sí	149	7.3
No	60	28.7
Le estresa tener una tienda de conveniencia cerca a la suya		
Sí	16	7.7
No	193	92.3
Tiene otro empleo		
Sí	25	12.0
No	184	88.0

Fuente: elaboración propia

Tabla 3

Datos de asociación significativa entre Variables intervinientes, Síndrome de burnout, Apoyo social y Autoestima

Ítems	OR	p	IC
Variables laborales Intervinientes y Síndrome de burnout			
No satisfacción con su sueldo o ganancia vs Agotamiento emocional	2.048	.029	1.076 - 3.900
No satisfacción con su sueldo o ganancia vs Falta de realización	2.881	.002	1.431 - 5.605
No satisfacción con su sueldo o ganancia vs Síndrome de burnout	2.299	.033	1.069 - 4.934
Estrés por recibir ese sueldo o ganancia vs Agotamiento emocional	1.863	.032	1.055 - 3.287
Estrés por recibir ese sueldo o ganancia vs Despersonalización	2.643	.010	1.256 - 5.559
Tener otra tienda cerca vs Despersonalización	4.936	.007	1.548 - 15.738
Tener cerca una tienda de conveniencia vs Despersonalización	4.583	.005	1.579 - 13.307
Tener otro empleo vs Despersonalización	2.736	.035	1.075 - 6.965
Variables laborales Intervinientes y Apoyo Social			
No satisfacción con su sueldo o ganancia vs Apoyo subjetivo familiar	2.759	.002	1.436 - 5.299
No satisfacción con su sueldo o ganancia vs Apoyo subjetivo laboral	2.073	.031	1.009 - 4.281
No satisfacción con su sueldo o ganancia vs Ambos apoyos subjetivos (familiar y laboral) subjetivos	2.765	.002	1.436 - 5.326
Estrés por recibir ese sueldo o ganancia vs Apoyo subjetivo laboral	2.074	.012	1.136 - 3.783
Tener cerca una tienda de conveniencia vs Apoyo subjetivo familiar	3.461	.020	1.157 - 10.357
Tener cerca una tienda de conveniencia vs Apoyo subjetivo laboral	9.328	.006	1.307 - 22.091
Tener cerca una tienda de conveniencia vs Ambos apoyos subjetivos (familiar y laboral)	3.175	.039	1.062 - 9.493
Laborar en la tienda el día Jueves vs Apoyo objetivo familiar	7.440	.010	1.619 - 34.137
Laborar en la tienda el día Sábado vs Apoyo subjetivo laboral	2.728	.010	1.242 - 5.993
Laborar en la tienda el día Domingo vs Apoyo subjetivo laboral	1.926	.019	1.081 - 3.431
Variables laborales Intervinientes y Autoestima			
No satisfacción con su sueldo o ganancia vs Autoestima	2.838	.038	1.054 - 7.649
Estrés por recibir ese sueldo o ganancia vs Autoestima	3.306	.017	1.189 - 9.142

Fuente: elaboración propia

Tabla 4

Asociación significativa entre Apoyo Social, Síndrome de burnout y Autoestima

Ítems	OR	p	IC
Tener superiores (jefes) vs Apoyo Objetivo Familiar	2.534	.002	1.395 - 4.605
Tener superiores (jefes) vs Apoyo Subjetivo Laboral	2.043	.012	1.167 - 3.575
Tener superiores (jefes) vs Agotamiento Emocional	1.785	.041	1.023 - 3.151
Apoyo Subjetivo Laboral vs Despersonalización	3.176	.015	1.253 - 8.050
Apoyo Subjetivo Familiar vs Autoestima	3.162	.021	1.138 - 8.790
Ambos Apoyos (familiar y laboral) Subjetivos vs autoestima	5.296	.004	1.680 - 16.698

Fuente: elaboración propia

DISCUSIÓN

Con respecto a los resultados procedidos en el presente trabajo y comparándolos con otros estudios existentes en la literatura se coteja que Hilario y Rondon (2017) en trabajadores de ferretería, encontraron que el 70% de su población en estudio se encuentra en desacuerdo con su salario, más del doble que lo encontrado en este estudio, donde apenas el 23.9% manifiesta sentirse insatisfecho, y cercano a lo encontrado en las tiendas de los municipios de Mexxicacán (26.7%), Guadalajara (34.3%) y Tala (34.7%) (Aranda et al., 2021).

Sobre las cifras del Síndrome de burnout, Paredes (2013) reporta un 62.5% de presencia del síndrome en los dueños de microempresas familiares, datos similares a lo aquí reportado (68.4%), pero excesivamente diferentes a los reportados por Ramírez (2018) en trabajadores de supermercado, en el que encontró un 8.77% de prevalencia. Comparando con otros estudios de tiendas de abarrotes en Jalisco, en Guadalajara se encontró presencia del síndrome en el 64.2% de los encuestados, mientras que en Tala un 53% y en Mexxicacán 75.6%, superando a los municipios de la Zona Metropolitana (Aranda et al., 2018; 2021).

En esta población se registró una presencia de agotamiento emocional en el 38.8%, cercano a este porcentaje, Zapata y Chancafe (2018), reportan 40.3% de agotamiento emocional en vendedores de abarrotes. Aranda et al. (2021), reportan 52.9% de agotamiento emocional en trabajadores de tiendas de abarrotes en Guadalajara, 50.3% en Tala y 62.2% en el municipio de Mexxicacán, mientras que Paredes (2013), encontró un 67.5% en microempresas familiares de Yucatán (niveles medio y alto). Este mismo estudio, obtuvo 92.5% en niveles de riesgo en la dimensión de despersonalización, mientras que nuestros resultados muestran una

presencia de 16.7% en niveles de riesgo de la misma dimensión e igualmente más cercano al porcentaje de Zapata y Chancafe (2018), con 18.1%. En cuanto a la baja realización personal, se encontró que, 46.4% de los trabajadores de tiendas de abarrotes en Zapopan se encuentran en riesgo, cercano a la población de Mexxicacán con 40% y superior a los municipios de Guadalajara (31.1%) y Tala (12.9%) (Aranda et al., 2021).

De las asociaciones reportadas en la población de estudio entre las dimensiones del síndrome, se muestra al agotamiento emocional con la insatisfacción con el sueldo o ganancia, coincidiendo con Aranda et al., (2021) respecto a los trabajadores de tiendas de abarrotes en el municipio de Guadalajara, donde la mayoría de los ítems de esta dimensión se asociaron con no estar satisfecho con el sueldo o ganancia. A su vez, esta variable se encuentra asociada con la presencia del síndrome de burnout, tanto en esta población como en lo reportado por Aranda et al., en tiendas de abarrotes de Guadalajara en 2018. Este estudio coincide en cuanto a la asociación entre tener estrés por el sueldo o ganancia y la dimensión de agotamiento emocional.

En cuanto al apoyo social, el apoyo subjetivo laboral se asoció con la dimensión de despersonalización, misma que también fue reportada por Caravaca-Sánchez et al. (2022) en trabajadores sociales y Charoensukmongkol et al. (2016), donde el apoyo de los pares en el trabajo se asoció a la despersonalización, además de con el agotamiento emocional. De igual manera, coinciden los resultados en la asociación entre la existencia de supervisores o jefes con el agotamiento emocional (Charoensukmongkol et al., 2016). Así mismo, Avedaño et al. (2009) reportan que, en general, la percepción de apoyo recibido influye en la presencia de las diferentes dimensiones del síndrome de burnout y particularmente, existe una relación entre el apoyo recibido de los superiores con la despersonalización,

datos encontrados en personal de psiquiatría.

No se encontraron asociaciones estadísticas entre el Síndrome de burnout y la autoestima, igual que en el estudio de López et al. (2015) en personal de penitenciaría y contrario a lo reportado en trabajadores de tiendas de abarrotes en el municipio de Mexxicacán (Aranda et al., 2021b), agentes de tránsito (Aranda et al., 2010) y en médicos (Contreras-Camarena, 2021), donde estas dos variables muestran asociaciones significativas. Por otra parte, la variable autoestima sí se encontró asociada al apoyo subjetivo de manera global (familiar y laboral), asociación encontrada también en el estudio de Mexxicacán (Aranda et al., 2021b).

Finalmente, atendiendo al objetivo del presente estudio, se concluye que existen variables intervinientes de origen laboral (la no satisfacción y el estrés por el sueldo o ganancia que reciben, tener cerca otra tienda de abarrotes o de conveniencia a la suya, así como tener otro empleo), que influyen en la presencia del Síndrome de burnout. Se concluye además que estas mismas variables y el día de la semana que más se labora o que más permanece abierta la tienda son capaces de intervenir con el apoyo social familiar (pareja o cónyuge, hijos, familiares y amigos) o laboral (superiores/jefes, compañeros de trabajo y subordinados) sea este apoyo objetivo (frecuencia de contacto con su interacción) o subjetivo (nivel de satisfacción con su interacciones), y que, la no satisfacción con el sueldo o ganancia y el estrés por recibir ese sueldo se interpone con la autoestima de los trabajadores. Ahora bien, otras variables que influyen en las dimensiones del Síndrome de burnout, el apoyo social y la autoestima de los trabajadores fueron el tener superiores (jefes) con el apoyo objetivo familiar y subjetivo laboral, así como con el agotamiento emocional; el apoyo subjetivo laboral con despersonalización y el familiar con la autoestima. Los apoyos sociales familiares y labo-

rales en cuanto al nivel de satisfacción con su red de apoyo demostraron su influencia ante la autoestima.

REFERENCIAS

- Aranda, C., Aldrete, M., Elizalde, T., Vásquez E., Pando, M. (2023) Síndrome de burnout y morbilidad autorreportada en los trabajadores de las tiendas de abarrotes del municipio de Zapopan, Jalisco, México. *Revista Internacional PIENSO en Latinoamérica*. 5(14): 14-23.
- Aranda, C., Pando, M., Salazar, J., Mares, F. (2018). Desencadenantes o facilitadores psicosociales y síndrome de burnout en trabajadores de tiendas de abarrotes en Guadalajara, México. *Salud Uninorte*, 34(2): 284-294.
- Aranda, C., Hernández, B., Pando, M., Salazar, José. (2021). Burnout Syndrome in corner stores workers in three municipalities of the state of Jalisco, Mexico. *IOSR Journal of Humanities and Social Science*. 26(4): 01-12.
- Aranda, C., Vásquez, E., Hernández, B., Pérez, T. (2021b). Situación laboral, factores psicosociales y repercusiones en la salud de los trabajadores de tiendas de abarrotes, Mexxicacán, México. *PIENSO en Latinoamérica*. 4(10): 5-16.
- Aranda, C., 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.
- Aranda, C., González, R., Pando, M., Hidalgo, G. 2013. Factores de riesgo psicosocial laborales, apoyo social y síndrome de Burnout en médicos de familia de tres instituciones públicas de salud de Guadalajara (México). *Salud Uninorte*. 29(3): 487-

500

Aranda, C., Pando, M., Torres, M., Salazar, J., Mares F. 2015. Factores socio-demográficos y laborales, apoyo social, autoestima y Síndrome de Burnout, en trabajadores de tiendas de abarrotes de Guadalajara, México. *Rev. Fac. Cienc. Salud UDES*. 2(1):18-24. <http://dx.doi.org/10.20320/rfcsudes.v2i1.245>

Arias, A., Barrón, A. 2008. El apoyo social en la predicción a corto y medio plazo de la permanencia del voluntariado socioasistencial. *Psicothema*. 20: 97-103.

Avendaño, C., Bustos, P., Espinoza, P., García, F., & Pierart, T. (2009). Burnout y apoyo social en personal del servicio de psiquiatría de un hospital público. *Ciencia y enfermería*. 15(2): 55-68.

Caravaca-Sánchez, F., Pastor-Seller, E., Barrera-Algarín, E., & Sarasola, J. L. (2022). Burnout, apoyo social, ansiedad y satisfacción laboral en profesionales del Trabajo Social. *Interdisciplinaria*. 39(1): 179-194.

Cataldo, R., Arancibia, M., Stojanova, J., Papuzinski, C. (2019). Conceptos generales en bioestadística y epidemiología clínica: estudios observacionales con diseños transversal y ecológico. *Medwave*. 19(8): e7698 doi: 10.5867/medwave.2019.08.7698

Cauas, D. (2015). Definición de las variables, enfoque y tipo de investigación. Bogotá: biblioteca electrónica de la universidad Nacional de Colombia, 2, 1-11.

Charoensukmongkol, P., Moqbel, M., Gutierrez-Wirsching, S. (2016). The role of coworker and supervisor support on job burnout and job satisfaction. *Journal of Advances in Management Research*. 13(1).

Contreras-Camarena, C., Lira-Veliz, H., & Benito-Condor, B. (2021). Autoestima y síndrome de burnout en médicos de unidades críticas. Estudio correlacional. Hospital Nacional Dos de Mayo. Lima-Perú. *Horizonte Médico*. 21(2): e1507. <http://dx.doi.org/10.24265/horizmed.2021.v21n2.06>

Cvetkovic-Vega, A., Maguiña, J., Soto, A., Lama-Valdivia, J., & Correa, L. (2021). Estudios transversales. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, 21(1):179-185. <https://dx.doi.org/10.25176/rfmh.v21i1.3069>

De Choudhury, M., Kiciman, E. (2017). The language of social support in social media and its effect on suicidal ideation risk. *Proceedings of the international AAAI conference on web and social media*. 11(1): 32-41.

Esparza, A. (2020). Origen y evolución de las tiendas de abarrotes. *El Sol del Centro*. <https://www.elsol-delcentro.com.mx/doble-via/origen-y-evolucion-de-las-tiendas-de-abarrotes-4721832.html>

Foley, J., Massey, K. 2020. The ‘cost’ of caring in policing: From burnout to PTSD in police officers in England and Wales. *The Police Journal: Theory, Paractice and Principles*. 94(3): 298-315. <https://journals.sagepub.com/doi/pdf/10.1177/0032258X20917442>

Gil-Monte, P. 2001. El síndrome de quemarse por el trabajo (síndrome de burnout): aproximaciones teóricas para su explicación y recomendaciones para la intervención. *Revista Psicología Científica*. 3(5)

Gil-Monte, P. R. y Peiró, J. M. (1997). Desgaste psíquico en el trabajo: el síndrome de quemarse. *Síntesis*.

Gobierno de Zapopan. (2023). Ciudad Historia y Geografía. <https://www.zapopan.gob.mx/v3/ciudad/historia-y-geografia>

Gobierno del Estado de Jalisco. (2023a). Jalisco. Presentación. <https://www.jalisco.gob.mx/es/jalisco/presentaci%C3%B3n>

Gobierno del Estado de Jalisco. (2023b). Zapopan. <https://www.jalisco.gob.mx/es/jalisco/municipios/zapopan>

- Heraldo (2023). Colonias de Zapopan, Jalisco. <https://www.heraldo.com.mx/jalisco/zapopan/zapopan/>
- Hilario, J. Rondon Moreno, J. R. (2017). Factores motivacionales que influyen en el compromiso laboral de los trabajadores de la empresa ferretera Gamboa SRL Trujillo.
- Instituto de Información Estadística y Geográfica de Jalisco IIEG. (2020). Sectores Estratégicos de Jalisco. https://iieg.gob.mx/ns/?page_id=11592
- Instituto de Información Estadística y Geográfica de Jalisco IIEG. (2023). Trabajadores asegurados al IMSS por municipios de Jalisco. https://iieg.gob.mx/ns/?page_id=13537
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI). (2022). Directorio estadístico Nacional de Unidades Económicas (DENUÉ). <https://www.inegi.org.mx/app/mapa/denue/default.aspx>
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía. (2023). Encuesta Nacional de Ocupación y Empleo, Nueva Edición. Versión de 20 de febrero de 2023. <https://www.inegi.org.mx/app/saladeprensa/noticia.html?id=7987>
- Instituto Nacional de Geografía e Informática (INEGI). 2010. Directorio Estadístico Nacional de Unidades Económicas. <https://www.inegi.org.mx/app/mapa/denue/default.aspx>
- Kyrian, T., Nikolaesku, I., Stepanova, N., & Nenko, Y. (2020). Relationship between Professional Burnout of Teachers of Higher Education Institutions of Ukraine and Their Organizational, Professional and Socio-demographic Characteristics. *Revista Romaneasca pentru Educatie Multidimensionala*. 12(4): 268-288. <https://doi.org/10.18662/rrem/12.4/345>
- López, A., Sáez, D., García, M., López, A., Hernández, L. (2015). Estudio sobre las relaciones del síndrome de burnout con algunos factores psicosociales. *Revista electrónica de investigación Docencia Creativa*. 4: 94-99. <http://dx.doi.org/10.30827/Digibug.37009>
- Marsollier, R. (2013). La despersonalización y su incidencia en los procesos de desgaste laboral. *Revista psicología*. 17:7 https://notablesdelaciencia.conicet.gov.ar/bitstream/handle/11336/7382/14__psicologiacom_2013_17_7_1_.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Marsollier, R. (2019). Análisis del modelo burnout-engagement en empleados públicos. *Psicogente*. 22(41): 1-18 <https://doi.org/10.17081/psico.22.41.3311>
- Maslach, C. y Jackson, S. 1986. The Burnout research in the social services: a critique. *Special issues: Burnout among socialworkers. Journal of Occupational Behaviour*. 1: 95-105.
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). MBI: Maslach burnout inventory. Palo Alto, CA. 1(2): 49-78.
- Núñez, M. (2007). Las variables: estructura y función en la hipótesis. *Investigación educativa*. 11(20): 163-182
- Páramo, D., Ramírez, E. (2009). Representaciones mentales de tenderos y consumidores de la tienda tradicional de barrio. *ENTORNOS*. (22): 75-84.
- Paredes, F. (2013). Impacto de la prevalencia del síndrome de burnout en los dueños de microempresas familiares del municipio de Umán, Yucatán [Tesis de maestría, Instituto Tecnológico de Mérida]. Repositorio institucional UN. <https://rinacional.tecnm.mx/handle/TecNM/2710>
- Pines, M. y Aronson, E. 1988. *Carreer burnout: causes and cures*. Free Press.
- Pinilla, O.; González, G. (2004). Estudio comparativo de las características del merchandising aplicado la

tienda tradicional de Barranquilla en estratos 2 y 5 [Tesis de grado Especialización en Gerencia de empresas comerciales]. Universidad del Norte, Colombia.

Ramírez, A. (2018). Inteligencia emocional y su relación con los niveles del Síndrome Burnout en trabajadores que laboran en un supermercado de lima [Tesis de posgrado, Universidad Ricardo Palma]. UN: <https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14138/1575/AARAMIREZP.pdf?sequence=1>

Ramírez, O., Pachón, A. (2004). Una forma para entender la ciudad: relaciones sociales y prácticas culturales en tres escenarios de mercado. Universidad Surcolombiana.

Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Investigación para la Salud, de 2 de abril, Última Reforma DOF 02-04-2014. Diario Oficial de la Federación, 2 de abril de 2014, pp. 6. https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/regley/Reg_LGS_MIS.pdf

Rosales, Y., Cobos, D. (2011). Diagnóstico del Síndrome de Burnout en trabajadores del Centro de Inmunología y Biopreparados. Medicina y Seguridad del Trabajo. 57(225), 313-318. <https://dx.doi.org/10.4321/S0465-546X2011000400005>

Saborío, L., Hidalgo, L. (2015). Síndrome de Burnout. Medicina Legal de Costa Rica. 32(1): 119-124. <https://www.scielo.sa.cr/pdf/mlcr/v32n1/art14v32n1.pdf>

Shin, Y., Lee, E. , Hur, W. (2022). Supervisor incivility, job insecurity, and service performance among flight attendants: the buffering role of co-worker support. Current Issues in Tourism. 25(6): 901-918. DOI: 10.1080/13683500.2021.1905618

Torres, A. (2002). Misceláneas: Nostalgia, remembranza y recuperación de valores [Tesis de grado, Universidad de las Américas Puebla]. Repositorio UN: http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lap/torres_p_am/

Zapata, K., Chancafe, A. (2018). Estrés laboral crónico en vendedores y calidad de servicio de una empresa distribuidora de bebidas y abarrotes de la ciudad de Chiclayo, durante agosto a diciembre del 2017 [Tesis de grado, Universidad católica santo Toribio de Mongrovejo].