



## ARTÍCULO ORIGINAL

DOI: <https://doi.org/10.30545/academo.2021.jul-dic.1>

# Agotamiento emocional a partir de variables demográficas en tiempos de pandemia

Emotional exhaustion from demographic variables in times of pandemic

**María Marisela Vargas-Salgado<sup>1</sup>**

<https://orcid.org/0000-0002-9670-5982>

Universidad Autónoma de Ciudad Juárez. Chihuahua, México.

E-mail: [maria.vargas@uacj.mx](mailto:maria.vargas@uacj.mx)

**Karla Gabriela Gómez Bull**

<https://orcid.org/0000-0002-6584-2597>

Universidad Autónoma de Ciudad Juárez. Chihuahua, México.

E-mail: [karla.gomez@uacj.mx](mailto:karla.gomez@uacj.mx)

### Resumen

La pandemia del COVID-19 ha afectado considerablemente la salud emocional de las personas, en el entorno organizacional la vida de los empleados está expuesta a situaciones que afectan la salud emocional. Por ello, esta investigación tuvo como objetivo analizar si el agotamiento emocional es diferente de acuerdo con la edad, escolaridad, antigüedad, puesto y sector, de empleados que laboran en la Industria de Exportación de Ciudad Juárez. Fue un estudio cuantitativo, no experimental, transversal e inferencial, en una muestra de 580 empleados durante los meses de abril a septiembre de 2020, se aplicó un instrumento de 8 ítems. Se realizó un análisis de varianza [ANOVA] y se consideraron como variables la edad, escolaridad, antigüedad, puesto y sector. De acuerdo con los resultados, se encontró que no existen diferencias significativas en el puesto laboral y la edad con respecto al agotamiento emocional. No así, se encontraron diferencias estadísticamente significativas en los grupos a partir de la antigüedad laboral, escolaridad y sector. Es decir, el agotamiento emocional varía dependiendo del tiempo que tienen los empleados trabajando y la preparación académica con la que cuentan, a excepción de los que cuentan con un posgrado, y del sector en el cual trabajan los sujetos.

**Palabras clave:** Agotamiento emocional; salud laboral; características demográficas; industria manufacturera.

### Abstract

The COVID-19 pandemic has considerably affected the emotional health of people, in the organizational environment the lives of employees are exposed to situations that affect emotional health. Therefore, this research aimed to analyze if emotional exhaustion is different according to age, education, seniority, position and sector, of the employees who work in the Export Industry of Ciudad Juárez. It was a quantitative, non-experimental, cross-sectional and inferential study, in a sample of 580 employees during the months of April to September 2020, an 8-item instrument was applied. An analysis of variance [ANOVA] was performed and age, education, seniority, position and sector were considered as variables. According to the results, it is revealed that, in the position and age, it was found that there are no significant differences in the job position and age with respect to emotional exhaustion. Not so, statistically significant differences were found in the groups based on work seniority, academic level, and sector. That is, emotional exhaustion varies depending on the time employees have working, the academic level they have, except for those with a postgraduate degree, and the sector in which the subjects work.

**Keywords:** Emotional exhaustion; occupational health; demographic characteristics; manufacturing industry.

<sup>1</sup> Correspondencia: [maria.vargas@uacj.mx](mailto:maria.vargas@uacj.mx)

Artículo recibido: 13 abr. 2021; aceptado para publicación: 21 jun. 2021.

Conflictos de Interés: Ninguna que declarar.



Este es un artículo publicado en acceso abierto bajo una Licencia Creative Commons.

Página web: <http://revistacientifica.uamericana.edu.py/index.php/academo/>

Citación Recomendada: Vargas-Salgado, M. M., y Gómez Bull, K. G. (2021). Agotamiento emocional a partir de variables demográficas en tiempos de pandemia. ACADEMO (Asunción), 8(2):119-128. <https://doi.org/10.30545/academo.2021.jul-dic.1>

## Introducción

La pandemia del COVID-19 ha afectado considerablemente la vida de las personas en todos los aspectos, sin lugar a duda, una de las mayores preocupaciones a nivel mundial es el riesgo de salud al cual están expuestos, aunado, a los problemas emocionales y financieros derivados de la pandemia (Tull et al., 2020). De acuerdo con la Organización Mundial de la Salud (OMS), a nivel mundial van más de 27 millones de casos, adicional a las defunciones que se han presentado como consecuencia de la COVID-19 (WHO, 2020). Desafortunadamente esta situación epidemiológica tiene diversas afectaciones en la salud mental de las personas (Asmundson y Taylor, 2020; Cullen, Gulati y Kelly, 2020; Dong y Bouey, 2020; Pfefferbaum y North, 2020; Xiong et al., 2020).

Particularmente, el agotamiento emocional está asociado de forma directa con el COVID-19, tanto así que los empleados de primera y segunda línea lo manifiestan de diferente manera por el trabajo que realizan y más aún, por la inseguridad laboral que perciben con respecto a su salud (Chen y Eyoun, 2021). Este constructo se identifica con la fatiga, la frustración, la sensación de sobrecargo y agota todos los recursos con los cuales cuenta el trabajador (Maslach y Jackson, 1981). Es así como las altas exigencias laborales, pueden ocasionar que los empleados se sientan agotados física y emocionalmente por las actividades que cotidianamente realizan, lo cual conlleva al agotamiento emocional (Ángeles López-Cabarcos, López-Carballeira y Ferro-Soto, 2021).

La Industria Manufacturera, Maquiladora y de Servicios de Exportación (IMMEX) es una de las más importantes de México, cabe destacar que este tipo de industria emplea a 2,689,209 trabajadores, de los cuales el 11.78% son empleados que laboran en este tipo de empresa ubicada en Cd. Juárez, Chihuahua, además son una fuente importante para la economía de la Ciudad (Index, 2021). Por lo tanto, se considera de gran relevancia comprender las causas y afectaciones físicas y emocionales, con la finalidad de contribuir en estrategias que coadyuven en la

prevención y efectos negativos que afecten a los trabajadores (Ángeles López-Cabarcos et al., 2021). Es decir, la salud mental de los trabajadores se deteriora conforme se incrementan las exigencias de las tareas y se acerca el final de la jornada laboral y más en tiempo de pandemia (Balducci et al., 2021).

Por eso las empresas constantemente se esfuerzan por lograr los objetivos organizacionales y ser competitivas, además se preocupan por la salud, bienestar y felicidad de sus empleados con la finalidad de lograr un buen desempeño en el lugar de trabajo (Kung, Chi, Chen y Chang, 2021). Sin embargo, los empleados cotidianamente están expuestos a diversos riesgos, uno de ellos el agotamiento emocional, esto por el esfuerzo que realizan y lo cual repercute en diversas conductas como ausentismo, bajo desempeño e intención de abandonar el trabajo, lo que representa un costo significativo para la empresa (Bakker, Demerouti y Sanz-Vergel, 2014; Maslach y Leiter, 2016; Taris, 2006).

El agotamiento emocional, es una de las dimensiones que caracteriza al Síndrome de *Burnout* y que tiene grandes implicaciones emocionales en la conducta de los trabajadores, y que, con el paso del tiempo, puede repercutir en conductas agresivas por parte de los mismos (Liu y Roloff, 2015), así como sentimientos negativos al no poder dar más de lo esperado, lo que provoca una disminución en las emociones (Maslach, Jackson, Leiter, Schaufeli y Schwab, 1986). Además, las personas pueden presentar momentos de debilidad ya que carecen de energía por el excesivo trabajo y pueden manifestar cinismo y conflictos laborales en el área de trabajo (Maslach, 1998, 2009).

El constructo se caracteriza como la debilidad que presenta el trabajador por cargas excesivas de trabajo y que conlleva a conductas cambiantes, evidenciando falta de habilidad para desarrollar el trabajo por la sensación de cansancio (Gil-Monte, 2003). Para Maslach, Schaufeli y Leiter (2001) es la respuesta de un agotamiento abrumador en el trabajo, donde se agotan de forma extenuante los recursos tanto emocionales como físicos. Esta variable también es un resultado obtenido a causa del cansancio excesivo

y los bajos recursos energéticos que puede ocurrir cuando el trabajador modifica sus expresiones y los afectos emocionales en un lapso de tiempo (Liu y Roloff, 2015).

Por otra parte, en algunos casos los empleados alcanzan altos niveles de tensión y como consecuencia de esto, tienden a tener actitudes negativas por frustración o desilusión, además de desconfiar en las personas que trabajan a su alrededor, este tipo de situaciones está asociado con el agotamiento emocional destacando su impacto dentro de las organizaciones y en el desempeño de las actividades dentro de estas mismas (Baer et al., 2014). También representa un riesgo para la salud mental y física conduciendo a niveles altos de estrés, insomnio, dolores musculares incluso depresión tanto en la vida personal como laboral (Maslach, 2009). Además de los cambios de humor que el trabajador exterioriza en la organización como consecuencia de problemas personales, incluso puede presentar comportamientos no adecuados dentro de la empresa provocando el cinismo de las personas (Berbeo, 2018). Así mismo los trabajadores pueden presentar niveles altos de estrés en el lugar de trabajo (Khoo et al., 2017).

Por lo anterior, este trabajo de investigación analiza si el agotamiento emocional es diferente de acuerdo con las características demográficas como edad, escolaridad, antigüedad, puesto y sector, de los empleados que laboran en la Industria Manufacturera, Maquiladora y de Servicios de Exportación de Ciudad Juárez.

## Metodología

La presente investigación fue cuantitativa, no experimental, transversal e inferencial. Se consideró una muestra no probabilística por conveniencia de 580 participantes durante los meses de abril a septiembre de 2020, en tiempos de pandemia COVID-19. Se consideraron como sujetos de estudio a empleados directos, indirectos y de confianza, todos ellos de tiempo completo que laboran en la IMMEX en Ciudad de Juárez, Chihuahua, específicamente en los sectores automotriz, médico, electrónico y

metalmecánica. Como técnica de recolección de datos se utilizó un cuestionario administrado vía online por cuestiones de pandemia, se empleó una escala Likert de 5 puntos que va desde nunca hasta siempre. El constructo agotamiento emocional se valoró a través de 8 ítems, a partir del instrumento propuesto por Maslach y Jackson (1981), dicho constructo presenta una fiabilidad de 0.907, lo cual se considera aceptable (Hernández, Fernández y Baptista, 2014). Finalmente, los datos fueron capturados y analizados en el programa SPSS, para ello se procedió a realizar un análisis de varianza [ANOVAS] de las variables antigüedad, escolaridad, sector, puesto y edad con el propósito de analizar si cada una de estas variables presentan diferencias a partir del agotamiento emocional.

## Resultados

En la tabla 1 se detallan las características de la muestra del estudio. El 49% fueron hombres y 51% mujeres. De acuerdo con la edad, el 61.8% predomina entre los 26 y 41 años. Respecto a la escolaridad, el 46.7% señaló contar con estudios de secundaria. El 36.2% manifestó tener entre 1 y 3 años de antigüedad en la empresa para la cual labora, mientras que el 82.8% ocupa el puesto de operador. Finalmente, el 66.4% labora en el sector automotriz. En la tabla 2, se muestran los promedios de cada uno de los ítems del constructo agotamiento emocional. Se observa que los ítems, me siento cansado al final de la jornada laboral [ $M=3.369$ ;  $DS=0.9861$ ], me siento emocionalmente cansado por mi trabajo [ $M=3.116$ ;  $DS=1.0879$ ] y me siento fatigado cuando me levanto por la mañana [ $M=3.066$ ;  $DS=1.1633$ ] son los tres más relevante con respecto al agotamiento que perciben los empleados en el día a día en su contexto laboral, es decir, los participantes casi siempre se sienten cansados o fatigados por el trabajo, ya sea durante la jornada o bien al final de ella. Por otra parte, el ítem 8 - siento que trabajar directamente con personas me produce estrés [ $M=2.598$ ;  $DS=1.2366$ ], es el menos relevante de acuerdo con la percepción de los sujetos de estudio, es decir, los empleados perciben que a veces se sienten estresados al trabajar con otras personas en su lugar de trabajo.

**Tabla 1.** Características de los participantes n=580.

Participantes	N	Porcentaje
Sexo		
Hombre	284	49.0
Mujer	296	51.0
Edad		
18 a 25 años	147	25.3
26 a 33 años	175	30.2
34 a 41 años	183	31.6
Más de 41 años	75	12.9
Escolaridad		
Primaria	50	8.6
Secundaria	271	46.7
Preparatoria	144	24.8
Carrera técnica	22	3.8
Carrera profesional no terminada	22	3.8
Carrera profesional terminada	54	9.3
Otra	17	2.9
Antigüedad		
Menos de 1 año	133	22.9
Entre 1 y 3 años	210	36.2
Entre 4 y 6 años	70	12.1
Entre 7 y 10 años	95	16.4
Más de 10 años	72	12.4
Puesto		
Operador	480	82.8
Técnico	23	4.0
Ingeniero	17	2.9
Supervisor	18	3.1
Gerente	14	2.4
Otro	28	4.8
Sector		
Automotriz	385	66.4
Médico	28	4.8
Electrónico	34	5.9
Metalmeccánica	133	23.0

**Tabla 2.** Agotamiento emocional.

Ítems	Media ( $\bar{x}$ )	Desviación estándar (DS)
1. Me siento emocionalmente cansado por mi trabajo	3.116	1.0879
2. Me siento cansado al final de la jornada laboral	3.369	0.9861
3. Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana	3.066	1.1633
4. Me siento cansado por mi trabajo	2.907	1.2095
5. Me siento frustrado por mi trabajo	2.819	1.2619
6. Siento que trabajar todo el día es estresante para mi	2.916	1.2236
7. Siento que estoy trabajando demasiado	2.907	1.2557
8. Siento que trabajar directamente con personas me produce estrés	2.598	1.2366

Los resultados de la prueba ANOVA por variable se encuentran en la tabla 3. En las variables puesto [0.721] y edad [0.773] no hubo diferencia significativa, ya que se obtuvieron *p-values* mayores al nivel de significancia [0.05], es decir, estas variables no influyen en el agotamiento que manifiestan los empleados, no así las variables de antigüedad, escolaridad y sector exhiben diferencias significativas, ya que se obtuvieron *p-values* menores a [0.05], es así que los empleados presentan diferentes niveles de agotamiento de acuerdo con la antigüedad que tienen laborando en la empresa, con la escolaridad con la que cuenta cada participantes y de acuerdo con el sector en el cual laboran los sujetos.

A fin de evaluar las diferencias a nivel constructo, se procedió a realizar análisis de un factor para la variable de agotamiento, con rotación Varimax y como criterio de extracción el número de factores si fijó en 1, los resultados se exhiben en la tabla 4. Se obtuvo un índice Kaiser-Meyer-Olkin [KMO] de 0.899, lo cual indica que se tiene un buen ajuste factorial (Hair, Anderson, Tatham y Black, 1999). Por otra parte, en el Test de Esfericidad de Barlett se obtuvo un valor de Chi-cuadrada de 2741.868 con 28 grados de libertad, lo cual indica que existe una correlación significativa (Lévy y Varela, 2008).

**Tala 3.** Análisis de varianza de acuerdo con la antigüedad, escolaridad, sector, puesto y edad.

Variable	Suma de cuadrados	Grados de libertad	Media cuadrada	F	Sig.
<b>Antigüedad</b>					
Entre grupos	40.393	4	10.098	10.781	<b>0.000</b>
Dentro de grupos	538.607	575	0.937		
<b>Total</b>	<b>579.000</b>	<b>579</b>			
<b>Escolaridad</b>					
Entre grupos	29.058	6	4.843	5.046	<b>0.000</b>
Dentro de grupos	549.942	573	0.960		
<b>Total</b>	<b>579.000</b>	<b>579</b>			
<b>Sector</b>					
Entre grupos	63.543	4	15.886	17.721	<b>0.000</b>
Dentro de grupos	515.457	575	0.896		
<b>Total</b>	<b>579.000</b>	<b>579</b>			
<b>Puesto</b>					
Entre grupos	3.682	6	0.614	0.611	0.721
Dentro de grupos	575.318	573	1.004		
<b>Total</b>	<b>579.000</b>	<b>579</b>			
<b>Edad</b>					
Entre grupos	1.123	3	0.374	0.373	0.773
Dentro de grupos	577.877	576	1.003		
<b>Total</b>	<b>579.000</b>	<b>579</b>			

**Tala 4.** Análisis de un factor.

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy		0.899
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	2741.868
	Df	28
	Sig.	0.000

En la tabla 5 se muestra que de acuerdo con la prueba Tukey existen diferencias estadísticamente significativas entre los grupos [1-2, 1-3, 1-5], [2-3] y [3-4, 3-5], no así entre [1-4], [2-4, 2-5] y [4-5], las diferencias indican que independientemente de la antigüedad [menos de 1 año, entre 1 y 3 años, entre

4 y 6 años, entre 7 y 10 años y más de 10 años] que tienen los empleados laborando en la organización, éstos presentan agotamiento emocional por el trabajo que realizan en el día a día.

**Tabla 5.** Comparaciones múltiples de acuerdo con la prueba Tukey del agotamiento basado en la antigüedad laboral.

(I) Antigüedad	(J) Antigüedad	Diferencia de medias (I-J)	Error estándar	Sig.	95% Intervalo de confianza	
					Límite inferior	Límite superior
1	2	-0.36902713*	0.10725404	0.006	-0.6625228	-0.0755314
	3	-0.93277045*	0.14291416	0.000	-1.3238484	-0.5416925
	4	0-.31284686	0.13001153	0.115	-0.6686174	0.0429237
	5	-0.39225112*	0.14160772	0.046	-0.7797541	-0.0047482
2	1	0.36902713*	0.10725404	0.006	0.0755314	0.6625228
	3	-0.56374332*	0.13357415	0.000	-0.9292628	-0.1982238
	4	0.05618027	0.11966869	0.990	-0.2712876	0.3836481
	5	-0.02322399	0.13217543	1.000	-0.3849159	0.3384679
3	1	0.93277045*	0.14291416	0.000	0.5416925	1.3238484
	2	0.56374332*	0.13357415	0.000	0.1982238	0.9292628
	4	0.61992359*	0.15245204	0.001	0.2027457	1.0371015
	5	0.54051932*	0.16245422	0.008	0.0959709	0.9850677
4	1	0.31284686	0.13001153	0.115	-0.0429237	0.6686174
	2	-0.05618027	0.11966869	0.990	-0.3836481	0.2712876
	3	-0.61992359*	0.15245204	0.001	-1.0371015	-0.2027457
	5	-0.07940427	0.15122802	0.985	-0.4932327	0.3344242
5	1	0.39225112*	0.14160772	0.046	0.0047482	0.7797541
	2	0.02322399	0.13217543	1.000	-0.3384679	0.3849159
	3	-0.54051932*	0.16245422	0.008	-0.9850677	-0.0959709
	4	0.07940427	0.15122802	0.985	-0.3344242	0.4932327

En la tabla 6 se exhiben las diferencias de escolaridad de acuerdo con la prueba Tukey, lo cual muestra diferencias estadísticamente significativas entre los grupos [1-2, 1-3, 1-4, 1-5 y 1-6]. Lo cual indica que los trabajadores que cuentan con una escolaridad de [1-primaria, 2-secundaria, 3-preparatoria, 4-carrera técnica, 5-carrera profesional no terminada y 6-carrera profesional terminada] son los que manifiestan agotamiento en el lugar de trabajo, es decir la mayoría de los participantes lo presentan, independientemente de la preparación académica con la que cuentan, a excepción de los empleados que cuentan con una escolaridad considerada como otro [posgrado].

Las comparaciones múltiples basado en el sector y de acuerdo con la prueba Tukey se presentan en la tabla 7, los resultados revelan que existen diferencias estadísticamente significativas en los grupos [1-2, 1-3 y 1-4], no así en los grupos [2-3, 2-4 y 3-4]. Es decir, los sujetos que laboran en los sectores [1-automotriz, 2-médico, 3-electrónico y 4-metal mecánica] manifiestan sentirse agotados emocionalmente por las actividades que desempeñan cotidianamente. Cabe destacar que, de acuerdo con los diferentes sectores, los empleados que laboran en los diferentes sectores se sienten agotados, esto puede derivar de los procesos y productos [modelos diversos] que elaboran, además de las extenuantes demandas de los clientes tanto internos como externos.

**Tabla 6.** Comparaciones múltiples de acuerdo con la prueba Tukey del agotamiento basado en la escolaridad.

(I) Escolaridad	(J) Escolaridad	Diferencia de medias (I-J)	Error estándar	Sig.	95% Intervalo de confianza	
					Límite inferior	Límite superior
1	2	0.57923761*	0.15078710	0.003	0.1330812	1.0253940
	3	0.76414730*	0.16081107	0.000	0.2883315	1.2399631
	4	0.98115946*	0.25064049	0.002	0.2395519	1.7227671
	5	0.83781777*	0.19227203	0.000	0.2689137	1.4067219
	6	0.83102589*	0.25064049	0.017	0.0894183	1.5726335
	7	0.62009909	0.27504849	0.268	-0.1937281	1.4339263
	2	1	-0.57923761*	0.15078710	0.003	-1.0253940
3		0.18490969	0.10102747	0.528	-0.1140154	0.4838348
4		0.40192185	0.21717966	0.514	-0.2406802	1.0445239
5		0.25858016	0.14599618	0.568	-0.1734006	0.6905609
6		0.25178828	0.21717966	0.909	-0.3908138	0.8943903
7		0.04086149	0.24494493	1.000	-0.6838938	0.7656168
3		1	-0.76414730*	0.16081107	0.000	-1.2399631
	2	-0.18490969	0.10102747	0.528	-0.4838348	0.1140154
	4	0.21701217	0.22425533	0.961	-0.4465257	0.8805501
	5	0.07367047	0.15632765	0.999	-0.3888796	0.5362205
	6	0.06687859	0.22425533	1.000	-0.5966593	0.7304165
	7	-0.14404820	0.25123987	0.998	-0.8874293	0.5993329
	4	1	-0.98115946*	0.25064049	0.002	-1.7227671
2		-0.40192185	0.21717966	0.514	-1.0445239	0.2406802
3		-0.21701217	0.22425533	0.961	-0.8805501	0.4465257
5		-0.14334169	0.24778779	0.997	-0.8765086	0.5898252
6		-0.15013357	0.29538265	0.999	-1.0241265	0.7238594
7		-0.36106037	0.31635728	0.915	-1.2971141	0.5749934
5		1	-0.83781777*	0.19227203	0.000	-1.4067219
	2	-0.25858016	0.14599618	0.568	-0.6905609	0.1734006
	3	-0.07367047	0.15632765	0.999	-0.5362205	0.3888796
	4	0.14334169	0.24778779	0.997	-0.5898252	0.8765086
	6	-0.00679188	0.24778779	1.000	-0.7399588	0.7263750
	7	-0.21771867	0.27245147	0.985	-1.0238617	0.5884244
	6	1	-0.83102589*	0.25064049	0.017	-1.5726335
2		-0.25178828	0.21717966	0.909	-0.8943903	0.3908138
3		-0.06687859	0.22425533	1.000	-0.7304165	0.5966593
4		0.15013357	0.29538265	0.999	-0.7238594	1.0241265
5		0.00679188	0.24778779	1.000	-0.7263750	0.7399588
7		-0.21092680	0.31635728	0.994	-1.1469805	0.7251269
7		1	-0.62009909	0.27504849	0.268	-1.4339263
	2	-0.04086149	0.24494493	1.000	-0.7656168	0.6838938
	3	0.14404820	0.25123987	0.998	-0.5993329	0.8874293
	4	0.36106037	0.31635728	0.915	-0.5749934	1.2971141
	5	0.21771867	0.27245147	0.985	-0.5884244	1.0238617
	6	0.21092680	0.31635728	0.994	-0.7251269	1.1469805

**Tabla 7.** Comparaciones múltiples de acuerdo con la prueba Tukey del agotamiento basado en el sector.

(I) Sector	(J) Sector	Diferencia de medias (I-J)	Error estándar	Sig.	95% Intervalo de confianza	
					Límite inferior	Límite superior
1	2	0.53650009*	0.18562151	0.021	0.0582377	1.0147625
	3	0.70900779*	0.16966796	0.000	0.2718504	1.1461652
	4	0.70636257*	0.09538308	0.000	0.4606036	0.9521215
2	1	-0.53650009*	0.18562151	0.021	-1.0147625	-0.0582377
	3	0.17250770	0.24201374	0.892	-0.4510519	0.7960673
	4	0.16986248	0.19718359	0.825	-0.3381902	0.6779151
3	1	-0.70900779*	0.16966796	0.000	-1.1461652	-0.2718504
	2	-0.17250770	0.24201374	0.892	-0.7960673	0.4510519
	4	-0.00264522	0.18224500	1.000	-0.4722079	0.4669175
4	1	-0.70636257*	0.09538308	0.000	-0.9521215	-0.4606036
	2	-0.16986248	0.19718359	0.825	-0.6779151	0.3381902
	3	0.00264522	0.18224500	1.000	-0.4669175	0.4722079

## Discusión

Este trabajo de investigación analizó si el agotamiento emocional es diferente de acuerdo con las características demográficas como edad, escolaridad, antigüedad, puesto y sector, de los empleados que laboran en la Industria Manufacturera, Maquiladora y de Servicios de Exportación de Ciudad Juárez. Los resultados evidencian que existen diferencias significativas a partir de la antigüedad laboral, la escolaridad y el sector. Es así como el agotamiento emocional está asociado con factores sociodemográficos.

En el contexto de estudio, los empleados se sienten agotados emocionalmente independientemente de la antigüedad que tienen laborando en la organización y más en tiempo de confinamiento por causa de la COVID-19, los resultados concuerdan con el estudio de Marinković, Mirković y Zečević (2019), quienes determinaron que existen diferencias significativas a partir del tiempo de servicio, además mayor tiempo en la organización puede estar relacionado directamente con el agotamiento que presentan los empleados (Gómez-García, Alonso-Sangregorio y Llamazares-Sánchez, 2019; Ozkula y Durukan, 2017).

Con respecto a la escolaridad, un mayor número de trabajadores cuentan con estudios de educación básica, lo que se puede entender que carecen de

conocimiento y habilidades para hacer frente a situaciones complicadas. Al respecto Ozkula y Durukan (2017), manifiestan que independientemente del título académico las personas están expuestas a la fatiga emocional.

Por otra parte, trabajos previos señalan que la inseguridad laboral repercute en el agotamiento emocional de los empleados (Chen y Eyou, 2021), además los trabajadores que laboran en las empresas privadas no están exentos de esto (Gómez-García et al., 2019). En relación con el sector, los resultados revelan que los sujetos que laboran en los diferentes sectores [automotriz, médico, electrónico y metal mecánico], se sienten agotados física y emocionalmente, esto puede derivar por las horas extenuantes de trabajo, por los productos que realizan y las altas exigencias de los clientes.

En el contexto de estudio los empleados cotidianamente se sienten cansados durante y al final de la jornada laboral, además los trabajadores se sienten fatigados al levantarse por la mañana, es así como las actividades del día a día, generan un cansancio extenuante. Cabe destacar que conocer y entender las emociones que derivan en un agotamiento emocional en las personas, puede ayudar considerablemente a implementar estrategias que coadyuven en el bienestar de los empleados en el contexto de estudio, y aún, es más significativo comprender y actuar oportunamente ante este tipo de

padecimiento por situación adversas como lo es la COVID-19.

Al igual que otros trabajos de investigación, existen limitaciones. Este estudio es transversal, realizado únicamente en los sectores automotriz, médico, electrónico y metal mecánico y se empleó una muestra no probabilística. Se considera relevante integrar datos longitudinales que permitan valorar el agotamiento emocional durante la pandemia y pos-pandemia, además sería interesante analizar otros contextos como el de servicios en particular los de primera línea.

### Contribución de los autores

Idea, elaboración del proyecto, revisión de literatura (estado del arte), metodología: MMV-S.; Recolección de datos, análisis de datos, presentación de los resultados, discusión y conclusiones, redacción (borrador original), revisiones finales y aprobación para publicación. MMV-S. y KGG-B.

### Referencias bibliográficas

- Ángeles López-Cabarcos, M., López-Carballeira, A., y Ferro-Soto, C. (2021). How to moderate emotional exhaustion among public healthcare professionals? *European Research on Management and Business Economics*, 27(2), 100140. doi: <https://doi.org/10.1016/j.iedeen.2020.100140>
- Asmundson, G. J. G., y Taylor, S. (2020). How health anxiety influences responses to viral outbreaks like COVID-19: What all decision-makers, health authorities, and health care professionals need to know. *Journal of Anxiety Disorders*, 71, 102211. doi: <https://doi.org/10.1016/j.janxdis.2020.102211>
- Baer, M. D., Dhensa-Kahlon, R. K., Colquitt, J. A., Rodell, J. B., Outlaw, R., y Long, D. M. (2014). Uneasy lies the head that bears the trust: the effects of feeling trusted on emotional exhaustion. *Academy of Management Journal*, 58(6), 1637-1657. doi: <https://doi.org/10.5465/amj.2014.0246>
- Bakker, A. B., Demerouti, E., y Sanz-Vergel, A. I. (2014). Burnout and work engagement: the JD-R approach. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, 1(1), 389-411. doi: <https://doi.org/10.1146/annurev-orgpsych-031413-091235>
- Balducci, C., Alessandri, G., Zaniboni, S., Avanzi, L., Borgogni, L., y Fraccaroli, F. (2021). The impact of workaholism on day-level workload and emotional exhaustion, and on longer-term job performance. *Work & Stress*, 35(1), 6-26. doi: <https://doi.org/10.1080/02678373.2020.1735569>
- Berbeo, A. M. (2018). Caracterización del síndrome de Burnout y estrés laboral crónico en instructores del Centro de Servicios Financieros-SENA. *Revista Finnova: Investigación e Innovación Financiera y Organizacional*, 2(4), 25-34. doi: <https://doi.org/10.23850/24629758.1385>
- Chen, H., y Eyoun, K. (2021). Do mindfulness and perceived organizational support work? Fear of COVID-19 on restaurant frontline employees' job insecurity and emotional exhaustion. *International journal of hospitality management*, 94, 102850. doi: <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2020.102850>
- Cullen, W., Gulati, G., y Kelly, B. D. (2020). Mental health in the COVID-19 pandemic. *QJM: An International Journal of Medicine*, 113(5), 311-312. doi: <https://doi.org/10.1093/qjmed/hcaa110>
- Dong, L., y Bouey, J. (2020). Public mental health crisis during COVID-19 pandemic, China. *Emerging infectious diseases*, 26(7), 1616-1618. doi: <https://doi.org/10.3201/eid2607.200407>
- Gil-Monte, P. R. (2003). Burnout syndrome: ¿síndrome de quemarse por el trabajo, desgaste profesional, estrés laboral o enfermedad de Tomás? *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 19(2), 181-197.
- Gómez-García, R., Alonso-Sangregorio, M., y Llamazares-Sánchez, M. L. (2019). Burnout in social workers and socio-demographic factors. *Journal of Social Work*, 20(4), 463-482. doi: <https://doi.org/10.1177/1468017319837886>
- Hair, J. F., Anderson, R. F., Tatham, R. L., y Black, W. C. (1999). *Análisis Multivariante* (5 ed.). Madrid: Prentice Hall Iberia.
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6 ed.). México: McGraw Hill.
- Index. (2021). Información estadística: Empleo empresas IMMEX CD., Juárez. Recuperado de <https://indexjuarez.com/wp-content/uploads/2021/01/Enero-22.pdf>
- Khoo, E. J., Aldubai, S., Ganasegeran, K., Lee, B. X., Zakaria, N. A., y Tan, K. K. (2017). Emotional exhaustion is associated with work related stressors: a cross-sectional multicenter study in Malaysian public hospitals. *Archivos Argentinos de Pediatría*, 115(3), 212-219. doi: <https://doi.org/10.5546/aap.2017.eng.212>

- Kung, Y.-T., Chi, S.-C., Chen, Y.-C., y Chang, C.-M. (2021). Using residual dynamic structural equation modeling to explore the relationships among employees' self-reported health, daily positive mood, and daily emotional exhaustion. *Healthcare*, 9(1). doi: <https://doi.org/10.3390/healthcare9010093>
- Lévy, J. P., y Varela, J. (2008). *Análisis multivariable para las ciencias sociales*. Madrid: Pearson Educación.
- Liu, E., y Roloff, M. E. (2015). Exhausting silence: Emotional costs of withholding complaints. *Negotiation and Conflict Management Research*, 8(1), 25-40. doi: <https://doi.org/10.1111/ncmr.12043>
- Marinković, N., Mirković, B., y Zečević, I. (2019). The relation between socio-demographic characteristics and burnout of primary school teachers. *International Thematic Proceedings*, 35-51. doi: <https://doi.org/10.46630/dpp.2020>
- Maslach, C. (1998). A multidimensional theory of burnout. In C. Cooper (Ed.), *Theories of organizational stress* (Oxford ed., pp. 68-85). Reino Unido: Oxford.
- Maslach, C. (2009). Comprendiendo el burnout. *Ciencia y trabajo*, 11(32), 37-43.
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Organizational Behavior*, 2(2), 99-113. doi: <https://doi.org/10.1002/job.4030020205>
- Maslach, C., Jackson, S. E., Leiter, M. P., Schaufeli, W. B., y Schwab, R. L. (1986). *Maslach burnout inventory* (3 ed.). California: Consulting psychologists press Palo Alto, CA.
- Maslach, C., y Leiter, M. P. (2016). Understanding the burnout experience: recent research and its implications for psychiatry. *World Psychiatry*, 15(2), 103-111. doi: <https://doi.org/10.1002/wps.20311>
- Maslach, C., Schaufeli, W. B., y Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annual review of psychology*, 52(1), 397-422. doi: <https://doi.org/10.1146/annurev.psych.52.1.397>
- Ozkula, G., y Durukan, E. (2017). Burnout syndrome among physicians: the role of socio-demographic characteristics. *Dusunen Adam The Journal of Psychiatry and Neurological Sciences*, 30, 136-144. doi: <https://doi.org/10.5350/DAJPN2017300207>
- Pfefferbaum, B., y North, C. S. (2020). Mental health and the covid-19 pandemic. *New England Journal of Medicine*, 383(6), 510-512. doi: <https://doi.org/10.1056/NEJMp2008017>
- Taris, T. W. (2006). Is there a relationship between burnout and objective performance? A critical review of 16 studies. *Work & Stress*, 20(4), 316-334. doi: <https://doi.org/10.1080/02678370601065893>
- Tull, M. T., Edmonds, K. A., Scamaldo, K. M., Richmond, J. R., Rose, J. P., y Gratz, K. L. (2020). Psychological outcomes associated with stay-at-home orders and the perceived impact of COVID-19 on daily life. *Psychiatry Research*, 289, 113098. doi: <https://doi.org/10.1016/j.psychres.2020.113098>
- WHO. (2020). Coronavirus disease (COVID-19) Recuperado de [https://www.who.int/docs/default-source/coronaviruse/situation-reports/20200907-weekly-epi-update-4.pdf?sfvrsn=f5f607ee\\_2](https://www.who.int/docs/default-source/coronaviruse/situation-reports/20200907-weekly-epi-update-4.pdf?sfvrsn=f5f607ee_2)
- Xiong, J., Lipsitz, O., Nasri, F., Lui, L. M. W., Gill, H., Phan, L., . . . McIntyre, R. S. (2020). Impact of COVID-19 pandemic on mental health in the general population: A systematic review. *Journal of Affective Disorders*, 277, 55-64. doi: <https://doi.org/10.1016/j.jad.2020.08.001>