

SÍNDROME DE BURNOUT Y SU RELACIÓN CON LOS COMPONENTES DE LA TEORÍA DISC EN UNA EMPRESA COMERCIAL

GEMA RIQUELME DURAND¹, WALTER ARIAS GALLEGOS²

Recibido para publicación: 01-02-2021 - Versión corregida: 22-08-2022 - Aprobado para publicación: 02-09-2022

Riquelme-Durand G., Arias-Gallegos W., **Síndrome de Burnout y su relación con los componentes de la teoría DISC en una empresa comercial.** *Arch Med (Manizales)*. 2022. 22(2):253-263. <https://doi.org/10.30554/archmed.22.2.4160.2022>

Resumen

Introducción: el síndrome de Burnout ha generado diversas investigaciones en los últimos cuarenta años debido a sus implicancias para la salud laboral, pero son pocos los trabajos que asocian este constructo con variables como el liderazgo. En ese sentido, la teoría DISC, formulada por William Marston, se ha aplicado al contexto organizacional para explicar las conductas de liderazgo y sometimiento. **Objetivo:** el presente estudio tuvo como objetivo analizar la relación entre el síndrome de Burnout y sus respectivas dimensiones con los estilos de personalidad propuestos por la teoría DISC: Dominante, Influyente, Estable y Concienzudo. **Método:** se evaluó a 91 trabajadores de una empresa comercial del sector privado (37,4% mujeres y 62,6% varones) mediante el *Inventario de Burnout de Maslach* y la prueba DISC. **Resultados:** el 15,4% de trabajadores presenta el síndrome de burnout y que el estilo predominante fue el Estable en el 34% de la muestra, seguido del estilo Influyente en el 29%, el Concienzudo en el 26% y el Dominante en el 11%. Al aplicar la prueba chi cuadrado no se reportaron asociaciones estadísticamente significativas entre las variables de estudio. **Conclusión:** No se han registrado asociaciones significativas entre las dimensiones del síndrome de Burnout y las dimensiones del liderazgo según la teoría DISC.

Palabras clave: Síndrome de burnout, DISC, personalidad, psicología organizacional.

Burnout syndrome and its relationship with components of DISC theory in a commerce enterprise

Abstract

Introduction: the Burnout syndrome has generated several researches in the last forty years considering its implications for labor health, but there are few papers that asso-

¹ Bachiller en Psicología por la Escuela Profesional de Psicología de la Universidad Católica San Pablo, Arequipa, Perú

² Doctor en Psicología. Profesor investigador en la Universidad Católica San Pablo, Arequipa, Perú. ORCID: 0000-0002-4183-5093

ciate this construct with variables such as leadership. In this sense, the DISC theory, formulated by William Marston, and applied to the organizational context in order to explain leadership and submission behaviors. **Objective:** the present research has as aim to analyze the relationship between burnout syndrome and its dimensions with personality styles according to DISC theory: Dominant, Influential, Steadiness and Compliance. **Method:** 91 workers from a private commerce enterprise (37,4% female and 62,6% male) were assessed by the application of Burnout Maslach Inventory and the DISC Test. **Results:** 15,4% workers has severe level of burnout syndrome and the predominant personality was the Steady in the 34% of the sample, followed by the Influential in the 29%, the Compliance in the 26% and the Dominant in the 11%. The application of the chi square test reported that there are not a significant statistical relation between the variables of this study. **Conclusion:** There were no significant associations between the Burnout syndrome dimensions and leadership dimensions according to the DISC theory.

Keywords: Burnout syndrome, DISC, personality, organizational psychology.

Introducción

La salud mental ocupacional es un tema escasamente incluido en las temáticas de salud y seguridad en el trabajo [1], así la literatura demuestre que, por ejemplo, los niveles de estrés predicen la accidentabilidad de los trabajadores del sector industrial [2], y que tienen un efecto negativo en la salud y el bienestar del trabajador en general [3]. En ese sentido, en los países europeos y de América del Norte se manejan diversas manifestaciones psicológicas como causales y consecuencias del deterioro de la salud laboral [4]; uno de ellos es el síndrome de Burnout, que fue incluido en la legislación española como una enfermedad ocupacional desde el año 2005 [5] y que recientemente, la OMS lo ha considerado como una enfermedad ocupacional de alcance global.

El síndrome de Burnout o síndrome del trabajador quemado [6] es una consecuencia del estrés crónico en el trabajo introducido en la literatura a través de la novela de Graham Greene. *A burnout case* [7], y descrito clínicamente por Freudenberger en 1974 [8]. Cristina Maslach fue la primera autora que teorizó acerca de este síndrome, caracterizándolo por tres síntomas patognomónicos: agotamiento emocional,

despersonalización y baja realización personal y que afecta principalmente a trabajadores de profesiones de servicios humanos [9]. Junto con Susan Jackson, Maslach creó y validó una prueba que evalúa el síndrome de Burnout en las tres dimensiones mencionadas [10].

Teóricamente, el síndrome de burnout acontece cuando el trabajador se desgasta debido al contacto interpersonal con las personas que son beneficiarios de sus servicios, es decir, en profesiones que implican contacto con personas, tales como personal de salud, de educación y de seguridad [11]. El agotamiento emocional se refiere a un estado de desánimo que invade al trabajador, restándole deseos de trabajar, y se puede manifestar con ausentismo, tardanzas o expresiones explícitas que denotan desmotivación. La despersonalización implica un cambio en la manera de ser del trabajador caracterizada por el distanciamiento emocional con respecto a las personas que atiende, y se ha señalado que esta actitud negativa podría constituir un mecanismo para protegerse de las relaciones interpersonales con los clientes, que afectan su estado de ánimo. Finalmente, la baja realización personal se refiere al sentimiento de disconformidad con la labor realizada y a la falta de autorrealización en el trabajo [12].

Tras varios estudios realizados durante los '80 y '90, fueron cobrando peso nuevas teorías que dieron mayor relevancia a las variables organizacionales y psicosociales de los trabajadores, de modo que las características del puesto de trabajo, el contexto organizacional y los aspectos socioeconómicos suelen ser los desencadenantes del síndrome, pero no se descarta la intervención de otras variables de índole interpersonal [7]. Por ejemplo, según un estudio de Leiter y Maslach [13], las relaciones negativas con el supervisor o el jefe directo tenían un impacto significativo en el compromiso organizacional y se asociaron con las manifestaciones del síndrome de burnout, como el agotamiento emocional, ya que las interacciones estresantes con los supervisores incrementaron los sentimientos de desgaste de los trabajadores. Además, los altos niveles de desgaste se asociaron con la despersonalización aun si las relaciones con los supervisores no eran conflictivas o estos les brindaban apoyo a los trabajadores, y si la despersonalización persistía, la baja realización personal aumentaba.

Otras de las variables estudiadas son las de índole psicosocial, de modo que se ha asociado el síndrome de Burnout a la baja autoeficacia, el locus de control externo, los estilos de afrontamiento y el neuroticismo [7], lo cual da cuenta de la relevancia de ciertas características de la personalidad en el estudio de este síndrome. En ese sentido, la personalidad del trabajador tiene efectos mensurables en el comportamiento organizacional, por ejemplo, a través del civismo organizacional, ya que se ha demostrado que la ética de los trabajadores influye en la productividad y la eficiencia en el trabajo [14]. En otra investigación, realizada esta vez en personal asistencial de Perú, se reportó que el clima organizacional afectaba las manifestaciones del síndrome de Burnout, pero que una variable mediadora era la personalidad; de modo que cuando la personalidad del trabajador era más estable, el clima de trabajo

era óptimo y el riesgo de síndrome de burnout era menor [15].

En tal sentido, una teoría útil para evaluar ciertos rasgos de la personalidad, relacionados con el liderazgo es el modelo DISC. Esta teoría fue planteada inicialmente por William Marston, quien hizo estudios sobre los cambios fisiológicos en la presión sistólica de la sangre ante determinadas emociones como el miedo y la ira, relacionándolos con el estilo de personalidad dominante [16]. Después, en 1928 Marston escribió el libro *Las emociones de la gente normal* donde planteó la teoría DISC en la que describe cuatro tendencias de la personalidad que tienen implicancias en las relaciones interpersonales [17]. Estas tendencias o estilos de la personalidad eran: Dominante, Influyente, Estable y Concienzudo, que han sido empleadas para evaluar el liderazgo y el comportamiento organizacional [18].

En la década de los 40 el modelo DISC fue aplicado por primera vez en el ámbito organizacional por Walter Clark y en los 50 se diseñaron instrumentos para su evaluación hasta derivar en un sistema de evaluación del personal desarrollado por John Geier, que ha sido utilizado para evaluar los conflictos organizacionales y el liderazgo, así como en el campo de ventas y de la gestión del talento humano en diversos países como Estados Unidos, Dinamarca y Alemania [19].

Ahora bien, los estilos de personalidad de la teoría DISC se refieren a la percepción de poder sobre el entorno, sea este favorable o desfavorable. De este modo, los estilos Dominante e Influyente se perciben más poderosos que los estilos Estable y Concienzudo, mientras que las personas con estilos Influyente y Estable perciben su entorno más favorable que los estilos Dominante y Concienzudo [17]. Estas formas de percibirse y de percibir el entorno circundante determinan las interacciones de las personas entre sí, lo que nos ubica en el liderazgo organizacional, dentro del cual existen diferentes categorías, enfoques, dimensiones

y modelos teóricos aplicados al trabajo, la educación, la salud, la política y la sociedad [20].

En ese sentido, el liderazgo se ha asociado a diversas características de la personalidad como seguridad, exigencia, ambición, auto-control, racionalidad, etc. [21] consideradas en un sentido clásico como decisivas para la empresa, y sobre todo en la gerencia; pero en los últimos años han cobrado fuerza los estilos de liderazgo carismático y transformacional, que suelen centrarse en características más emocionales e interpersonales de los líderes, como la empatía, la inteligencia emocional, la confianza, la autorregulación emocional, los valores, etc., que tienen un impacto muy favorable en el clima organizacional, el compromiso de los trabajadores y el civismo empresarial [22] o *business ethics*.

Sin embargo, no dejan de ser importantes otras variables organizacionales como la cultura organizacional, la visión de desarrollo organizacional, el clima laboral, etc. que interactúan con las cualidades del líder y las características de los subordinados para traducirse en un acompañamiento pertinente, la promoción adecuada del cambio, el trabajo en equipo, etc. [23] que constituyen los principios rectores de las empresas del siglo XXI. Asimismo, es sabido que las prácticas inadecuadas de liderazgo pueden ser agentes estresores relevantes que impactan negativamente en el bienestar y la salud de los trabajadores, mientras que un liderazgo eficiente permite desarrollar estrategias adecuadas de afrontamiento del estrés laboral, fortaleciendo la cohesión de grupo que brinda soporte al trabajador ante situaciones de estrés y mediando positivamente ante la aparición de los síntomas del síndrome de burnout [24].

El objetivo de la presente investigación es analizar las relaciones entre el síndrome de Burnout y los estilos de dominancia, influencia, estabilidad y conciencia; en un grupo de trabajadores de una empresa del sector privado de la ciudad de Arequipa. En ese sentido, aunque se

ha reportado que el síndrome de Burnout suele ser mayor en trabajadores del sector público [6], en este estudio se trabajó con una empresa privada debido a las facilidades de acceso.

Método

El presente estudio es de tipo cuantitativo y responde a un diseño de investigación asociativo [25].

Participantes

La muestra estuvo formada por 91 trabajadores de una empresa del sector privado y del rubro comercial. El 37,4% (n= 34) fueron mujeres y el 62,6% (n= 57) varones con una edad promedio de 33 años y una desviación estándar de $\pm 8,74$ dentro de un rango de 19 a 53 años. En cuanto al estado civil, el 73,6% son solteros, el 24,2% son casados y el 2,2% divorciados. En cuanto a su grado de instrucción, el 80,2% tiene estudios superiores y el 19,8% tiene estudios culminados de nivel secundario.

Tabla 1. Datos sociodemográficos de la muestra

Criterio	Dimensión	Frecuencia	Porcentaje
Sexo	Varón Mujer	57 34	62,6 37,4
Edad	19 a 30 años 31 a 43 años 44 a 53 años	43 32 16	47 35 18
Grado de instrucción	Secundaria completa Superior	18 73	19,8 80,2
Estado civil	Soltero Casado Divorciado	67 22 2	73,6 24,2 2,2
Área de trabajo	Almacén Ventas Administrativo	21 51 19	23,1 56 20,9
Tiempo que labora en la empresa	1 a 12 meses 13 a 48 meses 49 a 96 meses 97 a 180 meses	42 37 9 3	46 41 10 3

Fuente: Elaboración propia

Con respecto a los aspectos laborales, la media del tiempo laborado en la empresa fue

de dos años, con una desviación estándar de ±29,19 meses dentro de un rango de 1 a 180 meses, o sea 15 años. Asimismo, en cuanto al área que laboran, el 23,1% trabaja en almacén, 56% en ventas y el 20,9% son personal administrativo. Los trabajadores fueron seleccionados de manera intencional mediante la técnica de grupos intactos.

Instrumentos

Se aplicaron dos pruebas para recoger los datos de las variables de estudio. En primer lugar, el Inventory de Burnout de Maslach que fue creado por Maslach y Jackson [10] y validado en trabajadores hispanoparlantes por Gil-Monte y Peiró [26]. Se aplicó la versión validada para trabajadores de la ciudad de Arequipa [12], que cuenta con 22 ítems en una escala de respuesta tipo Likert con tres niveles de respuesta y una estructura de tres factores (agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal) con niveles de confiabilidad aceptables. Los puntos de corte varían según cada dimensión, y se consideró que un puntaje superior a 44 es indicador de riesgo de síndrome de burnout ya que implica tener ciertas manifestaciones del síndrome, mientras que un puntaje encima de 88 es indicador de un padecimiento de burnout en nivel severo, pues se cumplen los tres criterios diagnósticos.

También se aplicó el DISC clásico que consta de 28 ítems y que ofrece resultados en las cuatro dimensiones de la teoría: Dominante, Influyente, Estable y Concienzudo. La prueba cuenta con validez de constructo y de criterio, de tipo convergente con pruebas de personalidad en muestras de diversos países [19]. La confiabilidad de la prueba ha reportado coeficientes por encima de .8 en cada una de las cuatro dimensiones. Los resultados obtenidos brindan puntajes en las cuatro escalas, siendo la dimensión dominante la que cuenta con las puntuaciones más altas.

Procedimiento

Se gestionaron los permisos correspondientes en la empresa privada y se coordinó las fechas de evaluación de los trabajadores. La aplicación de los instrumentos tuvo lugar dentro del horario de trabajo de los colaboradores y se realizó de manera individual con un tiempo aproximado de 20 minutos para la resolución de las dos pruebas. Cada trabajador aceptó participar como sujeto de la muestra luego de conocer los objetivos del estudio y la reserva de los datos y de la información recolectada, enfatizando que sería empleada solo con fines de esta investigación. El estudio fue aprobado por el Comité de Ética de la Dirección de Investigación de la Universidad Católica San Pablo.

Análisis de datos

El procesamiento de la información implicó un análisis descriptivo y asociativo, que dada la naturaleza de los datos requirió aplicar la prueba chi cuadrado. En este sentido, la prueba DISC ofrece puntuación en cuatro estilos de personalidad, pero ninguna es superior o inferior a la otra, de modo que esta variable se codificó nominalmente, y para equipararla con la variable burnout, los valores obtenidos en esta prueba se categorizaron según los puntos de corte y los niveles gravedad calculados en un estudio previo [12], y luego codificados de manera ordinal, por lo que el cruce de datos para valorar el grado de asociación entre las variables, se realizó con una prueba no paramétrica.

Resultados

En cuanto a los resultados descriptivos, el estilo Dominante de la teoría DISC fue predominante en el 11% de la muestra, es decir, 10 trabajadores, mientras que el estilo Influyente lo fue en el 29% (26 trabajadores), el estilo Estable en 34% (31 trabajadores) y el estilo Concienzudo en 26%, o sea 24 trabajadores.

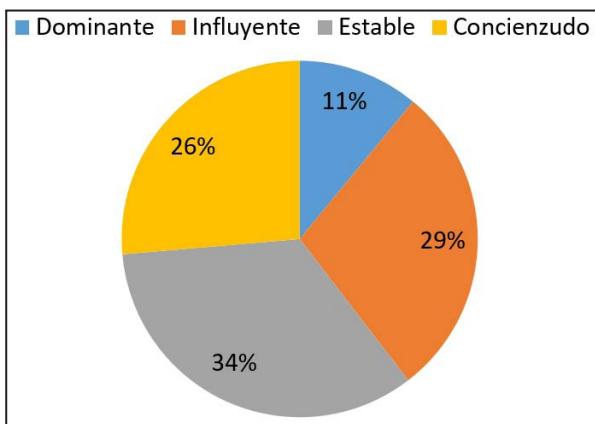


Figura 1. Dimensiones del DISC

Fuente: Elaboración propia

En cuanto al síndrome de burnout y sus dimensiones, el 46,2% de la muestra se ubica en un nivel leve de Agotamiento emocional, el 18,7% en un nivel moderado y el 35,2% en un nivel severo. En la dimensión de despersonalización, el 35,2% se ubicó en un nivel leve, el 28,6% en un nivel moderado y el 36,3% en un nivel severo. En cuanto a la dimensión de Baja realización personal, el 39,6% se ubica en un nivel leve, el 29,7% en un nivel moderado y el 30,8% en un nivel severo. Finalmente, el 42,9% se ubica en un nivel leve del síndrome de burnout, el 41,8% en un nivel moderado, es decir, en riesgo de padecer burnout y el 15,4% en un nivel severo, lo que significa que cumplen con los tres criterios diagnósticos del síndrome.

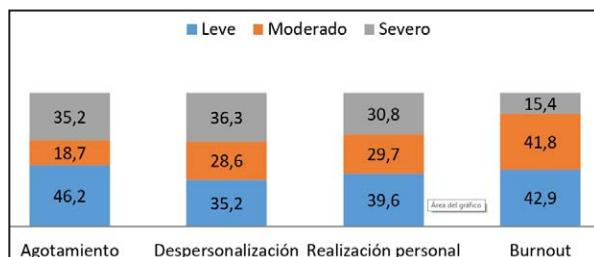


Figura 2. Dimensiones del Síndrome de burnout

Fuente: Elaboración propia

Ahora bien, al realizar el análisis asociativo entre la dimensión de agotamiento emocional y las dimensiones del DISC, un mayor porcentaje (12,5%) de quienes tienen un estilo Dominante presenta en un nivel severo de agotamiento emocional, mientras que el 31,3% de quienes tienen un estilo Influyente se ubicaron en un nivel severo y 35,7% de los que tienen un estilo Estable y el 35,3% de los que tienen un estilo Concienzudo, se ubicaron en niveles leve y moderado de agotamiento emocional, respectivamente. Sin embargo, la prueba chi cuadrado no resultó significativa (ver Tabla 2).

El cruce de datos entre la dimensión Despersonalización y los estilos de personalidad de la teoría DISC, arrojó que el 15,6% de los trabajadores con un estilo predominantemente de tipo Dominante se ubica en un nivel leve de despersonalización, el 36,4% de los Influyentes en un nivel severo, el 34,4% de los Estables en un nivel

Tabla 2. Tabla de contingencia Agotamiento emocional y DISC

Agotamiento emocional		Estilos del DISC				Total
		Dominante	Influyente	Estable	Concienzudo	
Leve	Recuento	4	12	15	11	42
	% dentro de teoría DISC	40,0%	46,2%	48,4%	45,8%	46,2%
	% del total	4,4%	13,2%	16,5%	12,1%	46,2%
Moderado	Recuento	2	4	5	6	17
	% dentro de teoría DISC	20,0%	15,4%	16,1%	25,0%	18,7%
	% del total	2,2%	4,4%	5,5%	6,6%	18,7%
Severo	Recuento	4	10	11	7	32
	% dentro de teoría DISC	40,0%	38,5%	35,5%	29,2%	35,2%
	% del total	4,4%	11,0%	12,1%	7,7%	35,2%
Total	Recuento	10	26	31	24	91
	% dentro de teoría DISC	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	% del total	11,0%	28,6%	34,1%	26,4%	100,0%

x2= 1,291; gl= 6; p= .972

Fuente: Elaboración propia

leve al igual que moderado, y el 30,8% de los trabajadores Concienzudos en un nivel moderado de despersonalización. Sin embargo, al aplicar la prueba chi cuadrado, las diferencias porcentuales no fueron significativas (ver Tabla 3).

En cuanto a la dimensión de baja realización personal, 14,8% de los trabajadores con estilo Dominante se ubican en un nivel moderado, al igual que el 29,6% de los trabajadores con un estilo Influyente, y el 40,7% de los trabajadores con un estilo Estable, mientras que el 36,1% de los trabajadores con un estilo Concienzudo se ubican en un nivel leve de baja realización personal. Las diferencias, sin embargo, no

fueron significativas al aplicar la prueba chi cuadrado (ver Tabla 4).

Finalmente el 12,8% de los trabajadores con un estilo Dominante se ubican en un nivel leve, el 31,6% de los que tienen un estilo predominantemente Influyente se ubican en un nivel moderado de burnout, 42,9% de los trabajadores con un estilo Estable se ubican en un nivel severo y 28,2% de los que tienen un estilo Concienzudo presentan un nivel leve del síndrome. La prueba chi cuadrado tampoco fue significativa en este caso, lo que sugiere que las diferencias porcentuales no responden a un patrón que permita asociar ambas variables.

Tabla 3. Tabla de contingencia Despersonalización y DISC

Despersonalización		Estilos del DISC				Total
		Dominante	Influyente	Estable	Concienzudo	
Leve	Recuento	5	8	11	8	32
	% dentro de teoría DISC	50,0%	30,8%	35,5%	33,3%	35,2%
	% del total	5,5%	8,8%	12,1%	8,8%	35,2%
Moderado	Recuento	3	6	9	8	26
	% dentro de teoría DISC	30,0%	23,1%	29,0%	33,3%	28,6%
	% del total	3,3%	6,6%	9,9%	8,8%	28,6%
Severo	Recuento	2	12	11	8	33
	% dentro de teoría DISC	20,0%	46,2%	35,5%	33,3%	36,3%
	% del total	2,2%	13,2%	12,1%	8,8%	36,3%
Total	Recuento	10	26	31	24	91
	% dentro de teoría DISC	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	% del total	11,0%	28,6%	34,1%	26,4%	100,0%

$\chi^2 = 2,760$; gl= 6; p= .838

Fuente: Elaboración propia

Tabla 4. Tabla de contingencia Baja realización y DISC

Realización personal		Estilos del DISC				Total
		Dominante	Influyente	Estable	Concienzudo	
Leve	Recuento	4	10	9	13	36
	% dentro de teoría DISC	40,0%	38,5%	29,0%	54,2%	39,6%
	% del total	4,4%	11,0%	9,9%	14,3%	39,6%
Moderado	Recuento	4	8	11	4	27
	% dentro de teoría DISC	40,0%	30,8%	35,5%	16,7%	29,7%
	% del total	4,4%	8,8%	12,1%	4,4%	29,7%
Severo	Recuento	2	8	11	7	28
	% dentro de teoría DISC	20,0%	30,8%	35,5%	29,2%	30,8%
	% del total	2,2%	8,8%	12,1%	7,7%	30,8%
Total	Recuento	10	26	31	24	91
	% dentro de teoría DISC	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	% del total	11,0%	28,6%	34,1%	26,4%	100,0%

$\chi^2 = 4,883$; gl= 6; p= .559

Fuente: Elaboración propia

Tabla 5. Tabla de contingencia Burnout y DISC

Síndrome de burnout		Estilos del DISC				Total
		Dominante	Influyente	Estable	Concienzudo	
Leve	Recuento	5	10	13	11	39
	% dentro de teoría DISC	50,0%	38,5%	41,9%	45,8%	42,9%
	% del total	5,5%	11,0%	14,3%	12,1%	42,9%
Moderado	Recuento	4	12	12	10	38
	% dentro de teoría DISC	40,0%	46,2%	38,7%	41,7%	41,8%
	% del total	4,4%	13,2%	13,2%	11,0%	41,8%
Severo	Recuento	1	4	6	3	14
	% dentro de teoría DISC	10,0%	15,4%	19,4%	12,5%	15,4%
	% del total	1,1%	4,4%	6,6%	3,3%	15,4%
Total	Recuento	10	26	31	24	91
	% dentro de teoría DISC	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	% del total	11,0%	28,6%	34,1%	26,4%	100,0%

$\chi^2 = 1,125$; gl= 6; p= .980

Fuente: Elaboración propia

Cabe señalar que también se realizaron análisis asociativos entre las dimensiones del síndrome, los estilos de personalidad propuestas en el modelo DISC y las variables sociolaborales como sexo, estado civil, grado de instrucción y área de trabajo; pero la prueba chi cuadrado no arrojó valores significativos que pudieran darnos luces sobre la asociación entre estas variables, en ninguno de los casos. Dado que ese no era el objetivo del estudio, no se han colocado las tablas resultantes de dicho procesamiento.

Estos datos en su conjunto sugieren que aunque la mayoría de los trabajadores que presentan un estilo Dominante e Influyente presentan niveles severos de agotamiento emocional, la mayoría de los Influyentes y los Estables presentan niveles severos y moderados de despersonalización; la mayoría de los Influyentes y Estables presentan niveles moderados de baja realización personal, y la mayoría de los Influyentes y Estables se ubicaron en niveles moderados y severos del síndrome de burnout; los resultados porcentuales no resultaron significativos.

Discusión

La teoría DISC de la personalidad ha sido aplicada a múltiples contextos incluyendo el

laboral, donde ha tenido mayores desarrollos en diferentes aspectos del comportamiento organizacional. En el presente estudio, se pretendió valorar las relaciones entre los estilos de personalidad descritos por esta teoría con el síndrome de burnout y sus dimensiones, sin embargo, las asociaciones obtenidas no han resultado ser estadísticamente significativas. Una posible explicación podría apuntar al tipo de procesamiento estadístico, que implicó el uso de la prueba chi cuadrado, dada la naturaleza cualitativa de los niveles de medición de las variables, lo que supone menor precisión para cuantificar los datos, dado que han sido codificados en categorías cerradas.

Por otro lado, conviene cuestionarnos acerca de los resultados obtenidos, pues si bien solo el 15,4% de trabajadores de la muestra evaluada de una empresa del rubro comercial en la ciudad de Arequipa han mostrado puntajes severos en el síndrome de burnout, los estilos de personalidad más asociados con una mayor severidad del síndrome han sido el Influyente y el Estable. Estos datos parecen discrepar con algunos estudios previos, pues el estilo Estable del DISC se ha relacionado positivamente con la dimensión Estabilidad de la personalidad [19], mientras el estrés laboral y el síndrome de burnout se han relacionado de manera negativa con la dimensión

de Estabilidad [7,15]. Esto sugiere que a la luz de estos resultados, no parece lógico que el estilo Estable haya tenido resultados tan negativos, pues suele asociarse con mayor bienestar psicológico y menores niveles de estrés y afectos negativos.

Una posible explicación podría encontrarse en los cambios de la teoría de DISC, pues los planteamientos originales de Marston formularon una tipología de estilos de conducta sobre la base de las propuestas de Hugo Münsterberg sobre la valoración del testimonio en contextos forenses, las ideas de Wertheimer y Jung sobre asociaciones libres, los experimentos de Benussi, y la teoría psicoanalítica que se centra en el principio de placer y la oposición de los instintos eróticos y agresivos [27]. Asimismo, la teoría original se Marston se aplicó al estudio de la dominancia y la sumisión como resultado del conflicto entre las emociones básicas del temor y el amor [16]. De ahí que las categorías que emplea originalmente se llamarón Dominación, Influencia, Sumisión y Conformidad, y tenían una connotación sexual, que ubicaba a las mujeres en el campo de sumisión y a los varones en el campo de la dominación [17].

Sería después de la muerte de Marston que John Geier compró los derechos del libro *Las emociones de la gente normal* en 1958 para darle una orientación organizacional al correlacionar los ambientes sociales que las personas consideran favorables y desfavorables para evaluar psicométricamente el clima sociolaboral de las empresas [28]. Estas modificaciones permitieron aplicar la teoría DISC al liderazgo organizacional, la gestión y dirección de empresas y los conflictos de rol en el trabajo.

Es decir, un factor que podría explicar la falta de asociación entre las dimensiones del síndrome de burnout y los estilos de personalidad que propone la teoría, sería la orientación teórica subyacente de Marston, lo que daría escaso valor heurístico al modelo DISC, al menos en el contexto organizacional de nuestro estudio.

Esta explicación, empero es tentativa, ya que es necesario realizar más investigaciones que, superando las limitaciones de la presente, como la imposibilidad de generalizar los resultados, la falta de validación psicométrica a nivel nacional del instrumento y la aplicación de pruebas estadísticas más precisas y robustas, permitan poner a prueba los supuestos teóricos del DISC.

A pesar de ello, este estudio somete a discusión la validez teórica de un modelo organizacional pocas veces aplicado en contextos latinoamericanos, y valora sus relaciones con una variable ampliamente estudiada en el Perú y otros países de la región, como es el síndrome de burnout [29]. En ese sentido, una conclusión que se desprende de este estudio es que los trabajadores de la empresa comercial muestran porcentajes considerables de niveles severos de agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal, con un 15% de trabajadores que experimentan los síntomas de manera clínicamente significativa, al menos según los resultados psicométricos. Esto podría deberse a condiciones laborales insatisfactorias si consideramos que la mayoría de trabajadores cuenta con poco tiempo de servicio, y el síndrome de burnout suele manifestarse tanto durante los primeros años cuando el trabajador inicia su experiencia laboral, como en los años posteriores a la primera o segunda década de experiencia, debido a la acumulación de un mayor desgaste laboral [6,11]. Asimismo, los niveles de burnout podrían afectar no solo su salud sino también su satisfacción en el trabajo, como ha sido analizado en diversos estudios sobre esta variable [30].

Por ello, se sugiere reducir la sobrecarga laboral en función de la promoción de un adecuado equilibrio entre los recursos y las demandas laborales [31], así como de aplicar técnicas de individuales y organizacionales que favorezcan las relaciones interpersonales y mitiguen los efectos del estrés, enfatizando

la sistematización racional del trabajo y sus dinamismos organizacionales [6,12,29].

Conflicto de interés: Todos los autores declaran no tener conflictos de interés.

Financiamiento: El estudio no ha sido financiado por instituciones o entidades públicas ni privadas.

Referencias

1. Sarfocada E. **La salud en Indoafroiberoamérica: El paradigma necesario.** *Salud Soc.* 2011; 2(3): 311-320.
2. Atalaya M. **El estrés laboral y su influencia en el trabajo.** *Ind data.* 2001; 4(2): 25-36.
3. Arias WL. Accidentabilidad laboral en Arequipa: Un estudio bibliométrico a partir de la prensa escrita desde 2000 a 2009. *Rev Cubana Salud Trab.* 2015; 16(1): 28-37.
4. Arias WL. Aportes de la psicología a la seguridad industrial y la salud ocupacional. *Rev psicol. Arequipa.* 2011; 1(2): 134-143.
5. Benavides FG, Maqueda J, Rodrigo F, Pinilla J, García AM, Ronda E, Ordaz E, Ruíz-Frutos C. **Prioridades de investigación en salud laboral en España.** *Med Segur Trab.* 2008; 54(211): 25-27.
6. Gil-Monte PR. **El síndrome de quemarse por el trabajo (burnout).** Madrid: Pirámide; 2005.
7. Maslach C, Schaufeli WB, Leiter MP. **Job burnout.** *Annu Rev Psychol.* 2001; 52: 397-422.
8. Freudenberg HJ. **Staff burnout.** *Journal of Social Issues.* 1974; 30: 159-165.
9. Maslach C. **Burnout.** *Human Behavior.* 1976; 5(9): 16-22.
10. Maslach C, Jackson SE. **The measurement of experienced burnout.** *Journal of Occupational Behavior.* 1981; 12: 99-113.
11. Gil-Monte PR, Peiró JM. **Perspectivas teóricas y modelos interpretativos para el estudio del síndrome de quemarse por el trabajo.** *An psicol.* 1999; 15(2): 261-268.
12. Arias WL, Jiménez NA. **Estrés crónico en el trabajo: estudios del síndrome de burnout en Arequipa.** Arequipa: Universidad Católica San Pablo; 2012.
13. Leiter MP, Maslach C. **The impact of interpersonal environment on burnout and organizational commitment.** *Journal of Organizational Behavior.* 1988; 9: 297-308.
14. Nuckcheddy A. The effect of personality on motivation and organizational behaviour. *Psychol Behav Sci Int J.* 2018; 9(2): 1-5.
15. Vizcarra MA, Llaja V, Limo C, Talavera J. **Clima laboral, burnout y perfil de personalidad: un estudio en personal asistencial de un hospital público de Lima.** *Inf Psicol.* 2015; 15(2): 111-126.
16. Marston WM. **A theory of emotions and affection based upon systolic blood pressure studies.** *Am J Psychol.* 1924; 35(4): 469-506.
17. Marston WM. **Emotions of normal people.** New York: Hartcourt, Brace & Company; 1928.
18. Mini F. **Need DISC theory.** *CINDE.* 2015; 36(3): 27-29.
19. Autor colectivo. **Validación del DISC.** Inscape Publishing; 2005.
20. Murati FA, Pozo JM. **Apuntes críticos sobre teorías y tipologías del liderazgo organizacional.** *Int. Psicol.* 2008; 2(5): 1-11.
21. Roldán Y, Ríos M. **Tipos de liderazgo e indicadores grafológicos de la firma, en trabajadores de la empresa Damper – Trujillo SAC 2007.** *Rev psicol. (Trujillo).* 2009; 11: 97-110.
22. Kao RH. **A study on relationship between transformational leadership and organizational climate: Using HML to analyze context effects of Police Organization.** *Glo Adv Res J Manag Bus Stud.* 2015; 4(3): 87-115.
23. Ospina H. **Las maestrías del líder.** *Rev Cienc Estrat.* 2013; 22(30): 243-256.
24. Peiró JM, Rodríguez I. **Work stress, leadership and organizational health.** *Mental Health and Leadership.* 2010; 15: 88-99.
25. Ato M, López JJ, Benavente A. **Un sistema de clasificación de los diseños de investigación en psicología.** *An Psicol.* 2013; 29(3): 1038-1059.

26. Gil-Monte PR, Peiró JM. **Validez factorial del *Maslach Burnout Inventory* en una muestra multiocupacional.** *Psicothema*. 1999; 11(3): 679-689.
27. Pérez F. **William Moulton Marston: polígrafos, comics y psicología de la normalidad.** *Rev Hist Psicol.* 2010; 31(2-3): 151-166.
28. Duck J. **Making the connection: Improving virtual team performance through behavioral assessment profiling and behavioral cues.** *Developments in Business Simulation and experimental Learning.* 2006; 33: 358-359.
29. Arias WL. **Síndrome de burnout y afrontamiento.** Arequipa: Adrus; 2015.
30. Álvarez LA, López LA, Silva NE. **Satisfacción labora en una organización human care de la Bahía de Guayaquil.** *Podium.* 2019; 35: 87-96.
31. Bakker AB, Demerouti E. **La teoría de las demandas y los recursos laborales.** *Journal of Work and Organizational Psychology.* 2013; 29: 107-115.

