



---

**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO  
FACULTAD DE PSICOLOGÍA**

**COMPROMISO LABORAL (ENGAGEMENT) Y SÍNDROME DE DESGASTE  
OCUPACIONAL (BURNOUT) EN ESTUDIANTES UNIVERSITARIOS QUE TRABAJAN  
COMO “ANFITRIONES” DE UNIVERSUM, MUSEO DE LAS CIENCIAS.**

**T E S I S**

**QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE  
LICENCIADA EN PSICOLOGÍA**

**PRESENTA:**

**ERIKA IVONNE CASTILLO SIERRA**

**DIRECTORA: DRA. ERIKA ROSALÍA VILLAVICENCIO AYUB**

**REVISOR: DR. SAMUEL JURADO CÁRDENAS**

**SINODALES:**

**MTRA. MARÍA DEL SOCORRO ESCANDÓN GALLEGOS**

**MTRA. MARÍA ISABEL DELSORDO LÓPEZ**

**DRA. MARÍA DEL CARMEN GERARDO PÉREZ**

**CIUDAD UNIVERSITARIA, MÉXICO D.F., ENERO 2016.**





Universidad Nacional  
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

**Biblioteca Central**



**UNAM – Dirección General de Bibliotecas**  
**Tesis Digitales**  
**Restricciones de uso**

**DERECHOS RESERVADOS ©**  
**PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL**

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

## **AGRADECIMIENTOS**

**Paula Leticia Sierra Romero**

**Mamá:**

Las palabras no podrían alcanzar a describir lo eternamente agradecida que estoy contigo, te debo todo lo que soy y lo que tengo. También agradezco a la vida por darme una madre como tú y permitirte quedarte en este mundo para seguir compartiendo lo que está por venir.

Este logro no es solo mío, es nuestro, así como todos los que estén por llegar, ya que ninguno hubiera sido posible sin ti. Estoy muy orgullosa de lo que soy y de ti, por formar a la mejor mujer que puedo ser.

Gracias por tu apoyo incondicional, siempre estuviste para mí cuando más lo necesitaba, por tu cariño, comprensión, por creer en mí, por darme más de lo que se requería, por cada palabra de aliento y cada consejo, por darme tu ejemplo de fortaleza, tenacidad, nunca te diste por vencida ni en los peores momentos, me enseñaste a alcanzar mis metas y no rendirme ante las adversidades.

Para ti todo mi respeto, mi amor y mi agradecimiento.

**José Antonio Castillo Medina**

**Papá:**

Sé todo lo que has hecho por mí y nuestra familia, sin ti no podría haber llegado a donde estoy, fuiste piedra angular en este logro, en los que están por venir y en los que han quedado atrás y quiero agradecerte por eso, nunca podré pagártelo.

Estoy feliz por compartir contigo esta gran satisfacción donde nuestro esfuerzo ha rendido frutos; en tus palabras, hace 23 años sembraste una pequeña semilla con mi nombre, la cuidaste y nutriste y ahora cosechas tu esfuerzo y a una profesionalista que es feliz de serlo.

Tú me enseñaste que con dedicación y paciencia puedes llegar a donde quieras, estoy orgullosa de ti y trataré de siempre seguir tu ejemplo para hacer de este mundo un lugar mejor y servir a la sociedad como lo haces tú cada día.

**José Antonio Castillo Sierra:**

Quiero agradecerte por ser parte de este logro, por todo lo que he aprendido de ti, por ser mi hermano y mi amigo, eres muy importante para mí.

Lo mejor está por venir, tenemos un futuro como colegas en la profesión más bella del mundo y tendremos la oportunidad de disfrutarlo juntos.

**Paula Romero Quiroz:**

Gracias por darme a una madre como la que tengo, por tu comprensión, por el gran apoyo en cada paso que he dado en mi vida por más pequeño que ésta haya sido y por estar conmigo en cada uno de ellos.

**Román Sierra Romero:**

Gracias por confiar en mí, por siempre darme tu voto de confianza y por tu apoyo cada día.

**Marcos Miranda Rojas:**

Siempre supiste qué decir, qué hacer en cada momento y me apoyaste incondicionalmente con tanto amor.

Gracias por enseñarme a bailar bajo la lluvia.

**A mis amigos y familiares:**

El mundo no sería igual sin ustedes, gracias por cada momento y enseñanza que hemos compartido y por alegrar mi vida con su cariño y apoyo.

**Dra. Erika Villavicencio Ayub:**

Gracias por su invaluable apoyo en mi formación profesional, para usted toda mi admiración.

A mi revisor de tesis:

**Dr. Samuel Jurado Cárdenas**

Y a mis sinodales:

**Mtra. María del Socorro Escandón Gallegos**

**Mtra. María Isabel del Sordo López**

**Dra. María del Carmen Gerardo Pérez**

Por formar parte esencial de este trabajo, por su gran apoyo, fundamental para mi carrera profesional, por sus valiosas aportaciones para enriquecer esta investigación y por compartir conmigo su amplia experiencia y conocimientos.

Muchas gracias.

**Biol. Daniel Barreto Oblé:**

Gracias por darme la oportunidad de formar parte de Universum y por todo tu apoyo, sin él éste logro no hubiera sido posible.

**A la máxima casa de estudios: Universidad Nacional Autónoma de México y a sus profesores:**

Por acogerme y nutrirme con el conocimiento de la carrera más hermosa del mundo, por impulsar mi desarrollo personal, así como profesional y cambiar mi mundo, muchas gracias.

**Al Museo Universum:**

Gracias por contribuir de manera muy importante a mi desarrollo profesional, por permitirme contribuir a la divulgación de la Ciencia, por cada uno de las lecciones aprendidas, por las personas conocidas y por su apoyo.

## ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	1
CAPITULO I: COMPROMISO LABORAL (ENGAGEMENT)	6
Antecedentes	6
Psicología Organizacional Positiva	7
Medición del Compromiso laboral	10
Capital Psicológico Positivo	10
Factores asociados a la presencia del Compromiso laboral.	11
Consecuencias del Compromiso laboral	13
CAPÍTULO II: SÍNDROME DE DESGASTE OCUPACIONAL (BURNOUT)	17
Antecedentes del Síndrome de Desgaste Ocupacional	17
Definición del Síndrome de Desgaste Ocupacional	18
Medición del Síndrome de Desgaste Ocupacional	20
Factores de riesgo asociados al Desgaste Ocupacional.	22
Consecuencias y Sintomatología asociada al Desgaste Ocupacional	28
CAPÍTULO III: MUSEO UNIVERSUM	34
Misión y Visión de Universum	34
Becarios-Anfitriones	35
Proceso de Selección de nuevos Anfitriones	35
Capacitación introductoria	36
Capacitación Continua de los anfitriones	37
Función de los Anfitriones en Universum	38
CAPÍTULO IV. MÉTODO	40
Justificación y planteamiento del problema	40
Objetivo general	46
Objetivos específicos	46

Hipótesis	46
Definición conceptual de Variables.	47
Tipo de estudio	50
Diseño de investigación.	50
Participantes.	51
Instrumentos	51
Procedimiento	53
<i>Fase I.</i>	53
<i>Fase II.</i>	56
CAPÍTULO IV: RESULTADOS	58
Análisis Descriptivo	58
Análisis de resultados de los instrumentos utilizados.	60
Análisis de la escala MBI	72
CAPÍTULO VI: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	75
DISCUSIÓN	75
CONCLUSIONES	80
Limitaciones y recomendaciones	82
ANEXOS	85
REFERENCIAS	86

## RESUMEN

La presente investigación se desarrolló en el marco conceptual de la Psicología de la Salud Organizacional (PSO), tomando en cuenta el concepto de salud desde un sentido amplio (psicológico, biológico y social). Se tomaron en cuenta dos enfoques complementarios: por un lado la Psicología Organizacional Positiva y por otro la Psicología Organizacional tradicional. Desde el primer punto de vista parte el Compromiso laboral (Engagement), fenómeno deseado en las organizaciones actuales, caracterizado por Vigor, Absorción y Dedicación. Desde el segundo el Síndrome de Desgaste Ocupacional (SDO o Burnout), caracterizado por agotamiento emocional, cinismo e ineficacia profesional, el cual implicando graves costos para la sociedad moderna. Por lo anterior, este estudio tuvo como objetivo evaluar los niveles de Compromiso laboral y SDO en una muestra de 123 universitarios que trabaja en un museo de Ciencia y relacionar los resultados con sus características sociodemográficas. Se obtuvo que el 3% de la muestra presenta niveles altos de Compromiso laboral y el 7% de SDO. Además, una de las dificultades como parte del rigor metodológico de la PSO en México ha sido que el instrumento más utilizado internacionalmente para medir SDO no se encuentra disponible para mexicanos; por otro lado se dispone del EDO creado para dicha población. Por lo que otro objetivo de este estudio fue adaptar el MBI (Maslach & Jackson, 1981) para trabajadores mexicanos y compararlo con la versión del EDO de Villavicencio (2014); de lo cual se concluye que el EDO tiene un mejor ajuste en estudiantes de nivel licenciatura que trabajan. Adicionalmente se utilizó la versión de Villavicencio (2014) del instrumento UWES para medir Compromiso laboral.

**Palabras clave:** Compromiso laboral, *Síndrome de Desgaste Ocupacional (Burnout)*, *Psicología de la Salud Organizacional* y *Psicología Positiva*.

## **ABSTRACT**

This research was developed in the conceptual framework of Occupational Health Psychology (OHP), considering the concept of health from a wide sense (psychological, biological and social). It took into account two complementary approaches: Positive Organizational Psychology and Negative Organizational Psychology. From the first point of view, nowadays engaged employees are desired in organizations, characterized by vigor, dedication and absorption. From the second, Burnout is characterized by emotional exhaustion, cynicism and professional inefficacy, which imply serious costs for modern society. Therefore, this study aimed to evaluate the levels of Engagement and Burnout in a sample of 123 university students that work in a Science museum and relate the results to their sociodemographic characteristics. It was found that 3% of the sample has high levels of Engagement and 7% of Occupational Burnout. Besides, one difficulty which is part of the methodological rigor of the OHP in Mexico it's that the most used instrument to measure SDO it's no available for Mexican population. On the other hand there's EDO, made by Villavicencio (2014), which is more suitable in Mexican students that also work. Although another goal of this study was to adapted the MBI (Maslach & Jackson, 1981) for Mexican workers and compare it with EDO (Villavicencio, 2014. Additionally, UWES (Villavicencio, 2014) was used to measure Engagement.

**Keywords:** Engagement, Occupational Burnout, Positive Organizational Psychology, and Occupational Health Psychology.

## INTRODUCCIÓN

La presente investigación se desarrolló en el marco de la Psicología de la Salud Ocupacional, la cual es una rama de la Psicología que nace en la década de los años 90 del siglo XX en Estados Unidos, y se encarga de aplicar la Psicología para mejorar la calidad de vida laboral, resguardar y promover la seguridad, salud y bienestar de los empleados, lo que se traducirá en un aumento de la eficacia laboral (Lorente & Vera, 2010).

De acuerdo con Salanova, Martínez y Llorens (2014), la Organización Mundial de la Salud (OMS) define a la salud como: el estado de completo bienestar tanto físico, como mental y social, y no solo la falta de enfermedades o trastornos. Para efectos del presente trabajo, nos basaremos en esta definición de salud.

Por su parte la Psicología de la Salud Ocupacional (PSO) también adopta dicha definición de salud, desarrollando y ajustándose a las nuevas necesidades y cambios que se presentan en el mundo laboral, los cuales son de índole económico, político, social y tecnológico, impactando en las organizaciones, generando cambios en lo referente a la salud, seguridad y bienestar de los trabajadores (Lorente & Vera, 2010).

Por tanto, es importante que el objeto de estudio de la PSO incluya desde las cualidades negativas hasta las positivas, ya que impactan en el funcionamiento de los empleados tanto al interior como al exterior del ámbito laboral (Salanova et. al., 2014).

Sin embargo, en la práctica, la PSO ha acogido un modelo tradicional que se basa en lo negativo, lo que no funciona con la finalidad de optimizarlo (Lorente & Vera, 2010). En respuesta a dicho modelo, surge la Psicología ocupacional positiva, que se orienta a optimizar el funcionamiento de las organizaciones y de la calidad de vida. Dicha corriente considera un fenómeno denominado “Compromiso laboral” en español, y en inglés “Engagement”.

El Compromiso laboral es de gran relevancia en el bienestar de las organizaciones actuales, ya que implica desarrollar en los trabajadores motivación, responsabilidad e involucramiento con su trabajo y por tanto, un adecuado funcionamiento que promueve su salud, permitiéndoles adaptarse a un mundo permanentemente cambiante de manera fácil, beneficiándose de cada cambio (Schaufeli & Salanova, 2007).

Retomando el enfoque negativo de la PSO, se ha considerado un síndrome opuesto al Compromiso laboral (Moreno y Velásquez, 2011), conocido en español como Síndrome de Desgaste Ocupacional (SDO) o Síndrome de estar quemado por el trabajo (y en inglés como Burnout). De acuerdo con Salanova y Llorens (2008) constituye uno de los principales daños ocupacionales en la sociedad moderna, consecuencia del elevado ritmo de vida, los cambios económicos y del mercado que implican un aumento del trabajo emocional y mental, aumento de las demandas laborales, así como de las consecuencias que el SDO representa para las organizaciones y sus empleados, ha atraído el interés de estar al tanto y tomar medidas para poder prevenirlo.

A pesar del incremento en las investigaciones de Compromiso laboral y SDO, quedan numerosas preguntas por responder y cuestiones por tratar que son de suma importancia, entre ellas se encuentra la salud de los estudiantes universitarios que trabajan, ya que se sabe poco sobre el tema, siendo aún más escasos aquellos estudios que abordan la relación entre universitarios que trabajan y la ausencia o presencia de SDO y Compromiso laboral (Manzano, 2002), evitando dar explicación a dichos fenómenos o incluso dar solución oportuna para promover la salud. Por tanto en este trabajo se abordan estas cuestiones a través de la evaluación de estudiantes universitarios que trabajan en un museo de Ciencia

En el caso particular de los estudiantes universitarios, Caballero (2006) menciona que experimentan una alta carga de estrés durante su proceso formativo. Además, en aquellos que se encuentran trabajando se agrega la exposición a una variedad de demandas, de índole social, económica, cultural y psicológica, poniéndolos en riesgo de desarrollar SDO. En el polo opuesto, también presentan características particulares que podrían permitirles estar comprometidos con su trabajo.

Otra dificultad que ha emergido a nivel metodológico se encuentra en la evaluación del SDO, ya que el instrumento más utilizado a nivel mundial para evaluar SDO no se encuentra disponible para población mexicana: el Maslach Burnout Inventory (MBI).

Lo anterior brinda un campo de oportunidad para la investigación, lo cual se aprovechó en este trabajo en el que se adaptó el MBI (Maslach & Jackson, 1981) para trabajadores mexicanos y comparar su comportamiento con el instrumento EDO,

adaptado por Villavicencio (2014), un instrumento diseñado para población mexicana. De lo cual se deriva que en estudiantes de nivel licenciatura que trabajan tiene un mejor ajuste el instrumento EDO. Adicionalmente se utilizó el instrumento UWES, estandarizado por Villavicencio (2014) para medir Compromiso laboral.

De la aplicación de los instrumentos mencionados se obtuvieron los niveles de Compromiso laboral y SDO en una muestra de universitarios que trabaja en un museo de Ciencia, arrojando que el 3% presenta niveles altos de Compromiso laboral y el 7% de SDO. Dichos resultados se relacionaron con las características sociodemográficas de los participantes.

A continuación se desarrolla esta investigación, la cual incluye un primer capítulo que habla de la POP, del Compromiso laboral, sus antecedentes, cómo se mide, factores asociados al Compromiso laboral y sus consecuencias; en el segundo capítulo se trata el fenómeno opuesto: el SDO, sus antecedentes, su definición, como se mide, factores de riesgo asociados a éste, sus consecuencias y sintomatología asociada; en el tercer capítulo se aborda lo relacionado con el museo Universum, su visión y misión, sus colaboradores y el proceso para seleccionarlos, su proceso de capacitación y su función dentro del museo; el cuarto capítulo habla del método empleado.



---

# CAPÍTULO I: COMPROMISO LABORAL (ENGAGEMENT)

---

"El secreto de la alegría en el trabajo está contenida en una palabra: la excelencia. Para saber cómo hacer algo bien es disfrutarlo".

Pearl S. Buck



# CAPITULO I: COMPROMISO LABORAL (ENGAGEMENT)

## Antecedentes

Las teorías psicológicas trataban de resolver problemas y trastornos, ya que se encontraban orientadas a los aspectos negativos de la conducta. En cuanto a lo laboral, los estudios que seguían a esta corriente, se basaban en los comportamientos negativos que podrían surgir en las organizaciones, lo que cubría solo la mitad de estos fenómenos y su relación. Es por esto que surge la necesidad de complementar la psicología tradicional basada en el modelo médico, sin excluirla, por medio del surgimiento de un acercamiento más positivo que se centre en las fortalezas y el funcionamiento organizacional óptimo (Moreno y Velásquez, 2011).

Debido a esta nueva visión y gracias al aporte de Seligman (1988), surge la psicología positiva aumentando la perspectiva científica de manera complementaria como un novedoso paradigma viable y necesario en la actualidad, basándose en tres aspectos fundamentales: la crítica a las carencias del modelo médico de la salud, una aproximación a los efectos positivos y por último la fiel creencia de que dichos efectos pueden ser más eficientes para disminuir dificultades de índole psicosocial (Salanova & Schaufeli, 2009a).

Es así como la Psicología Positiva fue definida por Seligman (1999) como el estudio llevado a cabo de manera científica que tiene como objetivo el funcionamiento humano óptimo.

De acuerdo con Seligman y Csikszentmihalyi (2000), la Psicología Positiva trata de crear cualidades positivas en las personas, catalizando cambios en el punto de vista de la Psicología y no solo resolver problemas.

Por lo anterior, surgió un acercamiento a la investigación en el campo organizacional, denominado “comportamiento organizacional positivo”. Dicho modelo hace referencia, al estudio de recursos y competencias humanas cuantificables y medibles, capaces de generar desempeño, produciendo una mejora en la calidad de vida laboral y organizacional, y por ende, una mejora en cuanto a salud psicosocial, bienestar y salud de los trabajadores (Luthans, 2002).

### **Psicología Organizacional Positiva**

Partiendo del modelo “comportamiento organizacional positivo”, Adkins (1999) establece que la salud ocupacional es una rama que se encarga de maximizar el potencial humano y la productividad a través de la salud, tanto física, como a nivel del comportamiento y la organización, desarrollando programas encaminados a la mejora del bienestar personal y organizacional, guiado a cada puesto de trabajo.

De acuerdo con Moreno y Velásquez (2011), su investigación redonda en combatir los efectos negativos, por lo que surge la psicología ocupacional positiva (POP), cuyo objeto de estudio es la comprensión del óptimo funcionamiento individual y grupal de las personas, así como su adecuada administración, con la finalidad de potencializar la calidad de vida organizacional y promover comportamientos positivos.

En resumen, Lorente (2010) menciona que la Psicología Ocupacional Positiva (POP), surge con la finalidad de poder dar explicación, descripción y predicción del óptimo funcionamiento de las organizaciones, así como potencializar la calidad de vida en el trabajo y de la organización.

Como resultado a la propuesta de la Psicología Organizacional Positiva, surge el concepto de “Compromiso laboral” (en inglés Engagement), constructo considerado como el opuesto al Síndrome de Desgaste Ocupacional, ya que contrario a aquellos empleados con SDO, los empleados comprometidos con su trabajo afrontan las demandas laborales cambiantes, sintiéndose competentes, eficaces, llenos de energía, preparados para desarrollarse y emplear sus conocimientos, además se involucran en su trabajo, disfrutándolo, permitiéndoles auto realizarse (Salanova, 2008).

En cuanto al concepto de Compromiso laboral, es importante mencionar que su traducción al español ha sido compleja, debido a que no tiene un equivalente que incluya su total idiosincrasia sin cometer errores. Sin embargo, se ha traducido como compromiso laboral o vinculación psicológica con el trabajo, que de acuerdo con Salanova, et. al., (2008) es el término que mejor se ha ajustado.

Salanova y Llorens (2009), definen el Compromiso laboral como el estado mental positivo de realización, que se caracteriza por un elemento físico (vigor), emocional (dedicación) y cognitivo (absorción).

De acuerdo con Salanova & Llorens (2008), el vigor denota altos niveles de energía y fortaleza mental con respecto al trabajo, dedicar esfuerzo a las actividades realizadas, incluso, en contra de las adversidades; por otra parte la dedicación se refiere a elevada implicación laboral y sentimientos positivos como significación, entusiasmo, inspiración, orgullo y reto por el trabajo. Ahora bien, la absorción acontece cuando se experimenta total concentración en el trabajo, se percibe que el tiempo pasa muy rápido y es difícil desconectarse del trabajo, debido a que se disfruta lo que se hace con altos niveles de concentración.

Así es como aquello que va desde vigor hasta agotamiento se ha denominado energía o activación; mientras que al continuo que parte desde dedicación y va hasta cinismo se llama identificación (Schaufeli y Bakker, 2004; Salanova & Llorens, 2008).

De la misma forma en que el cinismo y el agotamiento, son la pieza central del SDO, la dedicación y el vigor constituyen la parte fundamental del Compromiso laboral también conocida como el “corazón del Compromiso laboral”. Es por ello que dicho fenómeno algunas veces es considerado un indicador de la motivación interna por el trabajo desempeñado (Gracia, Llorente, Salanova & Cifre, 2005).

Los componentes del Compromiso laboral pertenecen a una construcción motivacional, debido a que contiene elementos de activación, esfuerzo, energía y persistencia, que se orientan hacia el logro de objetivos establecidos (Salanova, 2008).

## **Medición del Compromiso laboral**

Gracias al surgimiento del concepto de Compromiso laboral fue posible realizar un cuestionario para medirlo: El UWES o escala Utrecht Work Engagement Scale, por sus siglas en inglés (Schaufeli & Bakker, 2003; Schaufeli et. al., 2002). Dicho instrumento es el más usado para evaluar el constructo; facilitando la investigación sobre el tema, por lo que se ha sido traducido a más de 12 idiomas. Este cuestionario abarca las 3 dimensiones del concepto: absorción, dedicación y vigor, esto con 17 ítems y una versión corta de 9. Además ha demostrado características psicométricas satisfactorias, obteniendo en un rango que va del 0,80 a 0,90 (Rodríguez, 2013).

Sin embargo, la versión UWES en Español fue validada para población española en Europa, y este instrumento no estaba disponible para población laboral mexicana, debido a lo cual, fue adaptado por Villavicencio y cols., en 2014. El nuevo instrumento se compone de 12 reactivos, cumpliendo con los requisitos psicométricos indispensables para evaluar adecuadamente a dicha población, determinando su confiabilidad a través del alfa de Cronbach con un resultado de 0.95 (Villavicencio, Jurado & Aguilar, 2014).

## **Capital Psicológico Positivo**

Ahora bien, en las organizaciones, como afirma Salanova (2009), es necesario optimizar el capital psicológico, teniendo en cuenta y valorando las fortalezas individuales y las capacidades psicológicas de los trabajadores. Por otro lado, podemos definir el capital psicológico como el conjunto de características positivas que se desarrollan en el

ámbito laboral, las cuales, pueden representar una diferencia positiva en los resultados que se obtienen. Estas características, según Luthans y Youssef (2004) son: la autoeficacia, (la confianza que tiene una persona en sus competencias para conseguir un objetivo por sí mismo), la esperanza (la motivación encaminada a cumplir una meta), optimismo realista (confianza en que los acontecimientos se resolverán de manera positiva) y resiliencia (capacidad de afrontar condiciones adversas por largos periodos de tiempo).

Salanova (2009) señala al Compromiso laboral como otro factor y lo postula, junto a la autoeficacia como los puntos principales del capital psicológico. Estos puntos incrementan las opciones de pensamiento-acción que utilizan las personas, así como la adaptabilidad, la creatividad, la facilidad de absorber nueva información y el desempeño dentro de la organización. Es por ello que el capital psicológico repercute de manera positiva tanto en el individuo como en la organización (Llorente, et. al, 2010)

### **Factores asociados a la presencia del Compromiso laboral.**

De acuerdo con Carrasco, et al. (2010), las principales causas del Compromiso laboral se ubican, tanto en los recursos laborales como en los personales, siendo la autoeficacia uno de los más importantes. La autoeficacia, según Bandura (1997) se define como la autocreencia de las competencias que se posee con el fin de planear y realizar las acciones que se requieren para alcanzar ciertas metas o resultados.

Una alta autopercepción de la eficacia profesional puede funcionar como un impulsor del Compromiso laboral. La autoeficacia ayuda a disminuir los niveles de SDO. Por lo tanto, podemos deducir que una autopercepción de ineficacia podría desencadenar el SDO (Llorens, Schaufeli, Bakker & Salanova, 2007).

Estos autores señalan que la autoeficacia puede ser una causa y una consecuencia del Compromiso laboral, debido a que los estados positivos de bienestar se pueden considerar generadores de autoeficacia en un ciclo de espirales llamadas espirales positivas hacia arriba. Esto funciona ya que la creencia de las propias capacidades para realizar una labor influyen de una manera positiva en la vinculación psicológica, lo cual, a su vez, ayudará a consolidar aún más las creencias en la propia eficacia. Por lo tanto, la autoeficacia es un recurso valioso para afrontar las demandas laborales, debido a que actúa amortiguando los estresores y dando bienestar (Carrasco, et al., 2010).

En otra línea de investigación, se afirma que cuando los empleados generalizan emociones positivas, del trabajo al hogar o de forma inversa, teniendo una armonía en los dos ámbitos, experimentan niveles más altos de Compromiso laboral. Lo anterior sugiere que podría haber un proceso de contagio emocional o tendencia a reproducir la expresión emocional de las otras personas, comunicadas por medio de gestos faciales, posturas o movimientos corporales y vocalizaciones (Montgomery, Peeters, Schaufeli & Den Ouden, 2003).

Por otro lado, Kahn (1990), investigó las condiciones psicológicas más importantes para que se presente el Compromiso laboral en los trabajadores, encontrando las siguientes: En primer lugar la significación, que se refiere a que se le otorga importancia al trabajo, con un carácter retador; en segundo lugar, la seguridad implica que el lugar de trabajo y sus condiciones son confiables; por último la disponibilidad, que denota los recursos, tanto físicos como psicológicos, disponibles para optimizar el desempeño del rol de trabajo asignado.

### **Consecuencias del Compromiso laboral**

Contrario al Desgaste Ocupacional, como se verá más adelante, las consecuencias del Compromiso laboral son positivas y radican tanto a nivel individual, como a nivel organizacional (Rodríguez & Bakker, et al., 2013)

Entre las consecuencias del Compromiso laboral se encuentra una actitud positiva hacia el trabajo, así como hacia la organización (observable en los trabajadores que experimentan satisfacción laboral, sentimiento de compromiso hacia la organización y falta de intencionalidad por dejar la organización), aumento de la motivación por aprender y afrontar retos nuevos en el trabajo, conductas proactivas, adecuado desempeño de las tareas, aumento de la calidad del servicio, así como de la salud de los trabajadores, lo que implica una disminución de síntomas psicossomáticos y niveles bajos de depresión (Salanova, Schaufeli, Llorens, Peiró y Grau, 2000).

Otra característica de los trabajadores que experimentan Compromiso laboral es un sentimiento intenso de pertenencia a la organización, los que son fieles a ella, tienen un rendimiento superior al requerido, se conectan afectivamente con su trabajo, buscan y aceptan responsabilidades, proponen soluciones, sus valores coinciden con los de la organización y buscan recibir retroalimentación positiva

Salanova y Schaufeli (2009b) mencionan que de acuerdo con los resultados obtenidos por Schaufeli y Bakker (2004), el Compromiso laboral se relaciona de forma positiva con el compromiso con el trabajo y la conducta extra rol (Bakker, Demerouti & Verbeke, 2004), la cual puede definirse como un comportamiento voluntario que va más allá de lo que se espera del trabajador, a partir de la propia iniciativa (Salanova & Schaufeli, 2008), así como con el rendimiento y la calidad del servicio (Salanova, Agut & Peiró, 2005).

Además, es importante mencionar, de acuerdo con Lorente y Vera (2010), que el Compromiso laboral tiene un carácter colectivo y social relacionado con el desarrollo de las organizaciones, al haber interacción a lo largo del tiempo, mediante relaciones recíprocas que generan espirales de beneficios, tanto para el trabajador (con sentimientos de felicidad, motivación y compromiso), como para la organización (siendo más eficaz y productiva en sus relaciones al interior y al exterior). Por lo anterior, es posible considerar que cuando el Compromiso laboral se encuentra presente en los trabajadores, el beneficio se da de forma bidireccional (Salanova & Schaufeli, 2008).

A modo de conclusión en este capítulo se explicó la gran importancia que tiene el Compromiso laboral en las organizaciones modernas, beneficiándolas al promover su bienestar y el de los colaboradores, quienes experimentan vigor, absorción y dedicación en relación a lo laboral, permitiéndoles adaptarse a un mundo constantemente cambiante fácilmente a través de recursos personales y condiciones de trabajo adecuadas . Por tanto, la evaluación del Compromiso laboral es fundamental al ser indicador directo de salud en las organizaciones.



---

## CAPÍTULO II: SÍNDROME DE DESGASTE OCUPACIONAL (BURNOUT)

---

Cuando el trabajo es un placer, la vida es una alegría. Cuando el trabajo es un deber, la vida es una esclavitud.

Maximilien Robespierre



## **CAPÍTULO II: SÍNDROME DE DESGASTE OCUPACIONAL (BURNOUT)**

Como se mencionó anteriormente el Compromiso laboral es una alternativa positiva al Síndrome de Desgaste Ocupacional, pero irónicamente, fue a partir de éste último que se impulsó el desarrollo de la investigación (Rodríguez y Bakker, 2013), y debido a su gran relevancia, en este capítulo, se abordará el tema de SDO.

### **Antecedentes del Síndrome de Desgaste Ocupacional**

Son muchos los autores que coinciden en considerar a Freudenberg (1974), la primer persona en hablar del SDO, y a Maslach (1976), como la primera en generar una línea de investigación sobre este síndrome, desde un punto de vista psicosocial (Caballero, 2010).

Salanova y Llorens (2008) refieren que Freudenberg y Maslach consideraron que el SDO se desarrollaba en personas que trabajan con otros individuos, como lo son los profesionales que brindan servicios, componiéndose de las siguientes dimensiones básicas: agotamiento emocional, despersonalización y poca realización personal.

Sin embargo, el SDO afecta a todo tipo de profesiones sin la necesidad de que se encuentren en contacto directo con otras personas otorgando algún servicio. Es así como a partir del surgimiento del concepto del síndrome a la fecha, en todo el mundo se han realizado investigaciones sobre este síndrome, pasando por las primeras, que se basaban en profesionistas de servicios y de la salud, hasta poblaciones de profesionistas

relacionados con la educación, trabajadores de prisiones, bibliotecarios, administradores, militares, estudiantes, etcétera (Quinceno & Alpi, 2007).

### **Definición del Síndrome de Desgaste Ocupacional**

De acuerdo con una definición proporcionada por Maslach, Schaufeli y Leiter, (2001), el SDO puede entenderse como la respuesta constante a situaciones estresantes crónicas a nivel individual y relacional con respecto al trabajo, presentando agotamiento, despersonalización y poca eficacia profesional.

Siguiendo esta definición, Salanova y Llorens (2008) mencionan que el agotamiento emocional se refiere a sentimientos de incapacidad de dar más de uno mismo emocionalmente hablando, así como una reducción de los recursos emocionales del individuo; por otro lado la despersonalización implica distancia del trabajo, sentimientos y actitudes cínicas ante los demás, principalmente ante los usuarios; por último, la falta de realización personal se refiere a la reducción de los sentimientos de logro y la auto competencia respecto al trabajo.

Sin embargo, a causa de la generalización del SDO a otros profesionistas, nacieron nuevas definiciones que brindan un matiz diferente al introducido por Maslach. En particular Schaufeli y Enzmann (1998) han definido el SDO como el estado mental con respecto al trabajo, persistentemente negativo, caracterizado por agotamiento, distrés, malestar, el propio sentimiento de pocas capacidades, baja motivación y actitudes hacia el trabajo poco funcionales. Esta definición es la que se toma como punto de partida

para fundamentar el presente trabajo. Dichos autores conservan las tres dimensiones del síndrome, pero se basan en el trabajo en general, lo que facilita su aplicación a cualquier ocupación.

Carrasco, De la Corte y León, (2010) explican las 3 dimensiones del SDO, mencionando que el agotamiento se refiere al cansancio provocado por esfuerzo psicológico excesivo en el ámbito laboral, independientemente si se trabaja con usuarios o no; el cinismo corresponde a actitudes distantes e indiferentes ante el trabajo; por último, la falta de eficacia profesional o insatisfacción indica la auto evaluación negativa con respecto al trabajo, disminuyendo las creencias de habilidades necesarias para llevar a cabo las tareas laborales, así como de autoeficacia. Por lo que usualmente niveles elevados de dichas dimensiones indicadores presencia del SDO.

Debido a la relacionan negativa del Compromiso laboral y SDO, las dimensiones de cada fenómeno se contraponen de la siguiente manera: el cinismo es la dimensión opuesta a dedicación, el agotamiento se opone a vigor y por último, ineficacia profesional es opuesta a absorción, (Shaufeli, Salanova, Gonzáles & Bakker, 2002).

Carrasco et al., (2010) hacen referencia a estudios empíricos, los cuales han demostrado que el agotamiento emocional y cinismo conforman lo que es nombrado comúnmente como "corazón del SDO". De acuerdo con dichos autores, estos comportamientos son opuestos al "corazón del Compromiso laboral" de la siguiente forma: agotamiento versus vigor y cinismo versus dedicación (González, Schaufeli, Bakker & Llorent, 2006). Por otro lado, se ha visto que la eficacia profesional juega un

papel independiente, siendo considerada como un antecedente importante en el desarrollo del SDO (Green, Walkey & Taylor, 1991; Schaufeli, Salanova, & Bakker, 2002), ya que diversos estudios demuestran que al percibirse pocos recursos personales (baja eficacia profesional) y elevadas demandas laborales se genera una disminución o falta de confianza en las propias capacidades para hacerles frente, lo que podría provocar crisis posteriores de autoeficacia (Llorens, García & Salanova, 2005).

### **Medición del Síndrome de Desgaste Ocupacional**

Las dimensiones del SDO, anteriormente mencionadas, son integradas en el cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI) que se utiliza para medir dicho síndrome, elaborado por Maslach y Jackson en 1981. Dichas autoras realizaron la segunda versión en 1986 y una tercera en 1996. Además se han llevado a cabo varias adaptaciones al español. Según la última edición del manual de Maslach y Jackson de 1996, en la actualidad existen tres versiones del MBI: la específica para los profesionistas de la salud “MBI-HSS” (Maslach BurnoutInventory-Human Services Survey), correspondiente a la versión clásica elaborada en 1986, la versión para trabajadores en el ámbito de la educación “MBI-ES” (Maslach Burnout Inventory-Educators Survey), realizado por Schwab en 1986 y la versión para las profesiones que no tienen relación con el servicio a usuarios “MBI-GS”(Maslach Burnout Inventory-General Survey), elaborada por Schaufeli y cols., en 1996, el cual se centra en general en la realización del trabajo, a diferencia de los primeros dos instrumentos (Gil-Monte & Peiro, 1999; Gil-Monte, 2002).

El MBI es el instrumento más utilizado internacionalmente y las dimensiones que plantean sus autores también son las más empleadas para definir el constructo del SDO. En la revisión del año 1986 de dicha escala, alcanzó valores de fiabilidad de Cronbach aceptables, con una consistencia interna de 0.80. Respecto a la fiabilidad por factores se obtuvieron valores de 0.90 para el agotamiento personal, 0.79 para la despersonalización y 0.71 para la baja realización personal. En España se ha traducido el MBI-GS en castellano y se ha validado mediante un estudio realizado por Gil Monte (2002). Los resultados constatan su validez y fiabilidad (Martínez, 2010). Sin embargo, aún no existe la versión estandarizada a población mexicana.

Es por lo anterior que Uribe y colaboradores desarrollaron el primer instrumento de medición para población mexicana, enfrentando primeramente dificultades para nombrar el síndrome en español de manera adecuada, concluyendo el término más apropiado en México es “Desgaste ocupacional”. Posteriormente se comenzó a construir dicho instrumento al que se denominó: “Escala de Desgaste Ocupacional” que tiene una confiabilidad del 89% (Uribe, 2008).

Sin embargo, Villavicencio (2014) consideró necesario poner a prueba la estructura factorial de la escala EDO por medio del análisis factorial confirmatorio, como consecuencia de diversos análisis. Los resultados obtenidos por dicha autora mostraron la pérdida de 19 reactivos del instrumento (1, 3, 4, 5, 6, 7, 11, 13, 14, 16, 17, 18, 19, 21, 24, 25, 26, 27, 28), y quedó un modelo propuesto de 11 reactivos. Este nuevo modelo tuvo un buen ajuste como lo indican los diferentes índices.

## **Factores de riesgo asociados al Desgaste Ocupacional.**

Debido al gran número de consecuencias o sintomatología del SDO, no es posible encontrar un repertorio único de factores de riesgo para desarrollar el síndrome. Sin embargo, gracias a numerosos estudios realizados se han encontrado causas que promueven el SDO y que necesitan una especial atención, poniendo de manifiesto aspectos tanto personales, organizacionales, como sociales (Albee, 2000).

Entre los aspectos epidemiológicos del síndrome del SDO descritos en la literatura no parecen existir acuerdos concluyentes, aunque existe un determinado nivel de concordancia para ciertas variables (Atance, 1997). A continuación se presentan los principales.

Con respecto a **la edad**, Atance (1997) menciona que es posible que exista un periodo más sensible de padecerlo, debido a que el profesionalista estaría propenso, ubicándose en los primeros dos años de carrera profesional, ya que se atraviesa por un periodo en que los ideales conforme pasa el tiempo se desmitifican, aprendiendo que las altas expectativas personales, profesionales y económicas no son las que se habían ofrecido ni esperado.

Lo anterior coincide con Castro (2011), quien menciona que puede existir un periodo de edad más sensible a padecer el síndrome, debido a que los estudiantes serían especialmente vulnerables al SDO, el cual se ubica entre los 19 y 25 años de edad.

En relación al **sexo** se observa que las mujeres son más vulnerables al SDO que los hombres, aunque el análisis de esta variable se ha complicado por diversas situaciones, por ejemplo, las mujeres podrían no ser libres de tomar decisiones en el trabajo, puede haber diversas demandas de índole familiar, nivel educativo variable y distinta remuneración económica (Martínez, 2010).

En cuanto al **estado civil**, se ha asociado el SDO con las personas que no tienen pareja estable. Por lo anterior, Atance (1997) menciona que a comparación de las personas que tienen parejas estables que conviven con ellos, los trabajadores solteros tienen un aumento de agotamiento emocional, poca realización personal y mayores niveles de despersonalización.

Por otro lado, la **presencia de hijos** indica mayor resistencia a desarrollar SDO, ya que los padres suelen ser maduros y estables, estando involucrados con la familia, mejorando su capacidad para hacer frente a las dificultades de la vida, teniendo una visión más realista gracias al soporte familiar. Manzano (1998), por el contrario, argumenta que frecuentemente, a mayor número de hijos, mayor nivel del SDO, ya que podría representar una situación estresante al implicar mayor responsabilidad.

Al SDO se le considera producto de la exposición cotidiana a lo largo del tiempo (mínimo seis meses continuos) a factores estresores (Campos, Córdoba, Illera & Silva, 2008). En cuanto a la **antigüedad**, Atance (1997) menciona una relación positiva con el síndrome manifestado en dos períodos, correspondientes a los dos primeros años de carrera profesional y los mayores de 10 años de experiencia, como los momentos en los

que se produce un menor nivel de asociación con el SDO. Por lo contrario, Naisberg y Fenning (1991) encuentran una relación inversa ya que las personas que mayor nivel de SDO terminarían abandonando su profesión, por lo que aquellos con mayor cantidad de años en su trabajo serían los que menos SDO presentan y por ello continúan presentes.

Por otra parte, de acuerdo con Buendía y Ramos (2001), se ha observado que **el tiempo de ocio** que se ha dedicado al día , ya que se ha encontrado que los trabajadores que le dedican entre dos y cuatro horas diarias, presentan niveles inferiores del SDO, comparados con aquellos que tienen menos tiempo de ocio diariamente. Por lo que moderadas horas de ocio diarias se asocia con menor SDO. Coincidiendo con lo anterior, Da Silva, Daniel y Pérez (1999), afirman que el ocio diario se asocia con el nivel de SDO: entre mayor número de horas se dispongan para el ocio, menor grado de despersonalización y menor riesgo de desarrollar SDO.

Como otro agente de riesgo para desarrollar SDO se encuentran aquellas actividades en el trabajo que requieren **que el empleado se relacione con clientes o usuarios** a quienes se les brinda un servicio, siendo la interacción directa característica fundamental para poder desarrollarlo, ya que implica la adquisición de una responsabilidad y compromiso personal con el usuario. Sin embargo, es importante señalar que esto no significa que no pueda presentarse en otro tipo de labores o profesiones (Albee, 2000).

Además, Salanova (2008), puntualiza que en la Nota Técnica de Prevención sobre Desgaste Ocupacional se mencionan los principales agentes psicosociales que facilitan

la aparición del SDO; en cuanto a lo individual se encuentra que en lo referente al género, como ya se había mencionado, son las mujeres quienes presentan altos niveles de agotamiento y poca eficacia profesional. En cuanto a **características de la personalidad**, aquellas personas que presentan poca estabilidad emocional, personalidad tipo A y locus de control externo son quienes más propensos están a desarrollar SDO.

Complementando lo anterior, Moreno (2009) refiere que algunas conductas, pensamientos, sentimientos, emociones, percepciones y actitudes derivadas de los aspectos de la personalidad pueden acelerar el desarrollo del SDO si la persona se encuentra bajo niveles altos de estrés. Dichas características pueden ser: ser sensible a las necesidades y sentimientos de los demás, dedicarse al trabajo, ser idealista, tendencia a la ansiedad y auto demanda exigente. A las variables individuales anteriores, se agrega la falta de eficacia profesional como antecedente proximal del SDO (Salanova & Llorens, 2008).

De acuerdo con Martínez (2010), otro factor de riesgo es la percepción de **la falta de apoyo de las redes sociales**, ya que la presencia de éste puede disminuir o eliminar los estímulos estresantes modificando la forma en que el individuo los percibe e influye en las estrategias para afrontarlos, además mejora su estado de ánimo, motivación y autoestima. Según House (1981), las siguientes son fuentes de apoyo social: pareja, familia, vecinos, amigos, compañeros, superiores o supervisores, grupos de autoayuda, profesionales de servicio y cuidadores.

Martínez (2010) destaca los siguientes factores de riesgo organizacionales para desarrollar SDO: demandas laborales estresantes, ambiente físico laboral inseguro, contenido del puesto poco estimulante o variable, poca seguridad en el trabajo, relaciones interpersonales inadecuadas en la organización, incumplimiento de las funciones, características temporales desfavorables de la organización, imposibilidad del propio desarrollo profesional, reglamentos poco favorecedores y clima laboral hostil.

Además, esta autora menciona que **niveles moderados de carga laboral** son favorables y se ha demostrado que los niveles excesivamente bajos, así como el exceso de trabajo, repercuten de manera negativa; los niveles altos disminuyen el rendimiento cognitivo, propician el malestar afectivo incrementando la reactividad fisiológica, lo que se deriva en una disminución en la calidad del trabajo tanto cualitativa como cuantitativamente.

Otros elementos importantes que desencadenan el SDO, son el grado de peligro ambiental, la excesiva responsabilidad, así como las condiciones horarias poco estables, jornadas de trabajo extensas o con numerosas horas extra, trabajar de noche, etc.

Otro tema ampliamente estudiado es la definición de **roles laborales** que se entiende como el resultado de la interacción social del trabajador en el ambiente laboral. Estas interacciones pueden llevar a un conflicto del rol (demandas contradictorias entre sí o ambigüedades por falta de información) lo que puede desembocar en estrés de rol, provocando tensión, ansiedad, insatisfacción y la tendencia a abandonar el trabajo; existen determinados tipos de trabajo que son más vulnerables al estrés de rol como

aquellos de roles limitados, de niveles jerárquicos intermedios y los puestos poco definidos (Martínez, 2010). Según esta autora **la inquietud por el desarrollo profesional** puede llegar a ser fuente de estrés, si las personas aspiran a progresar y a alcanzar ciertas metas y expectativas idealistas.

Además, según Edelwich y Brodsky (1980) cuando las personas tienen la intención o **deseo de marcar una diferencia significativa en la vida de otro** y si ésta se ve frustrada, aparece el SDO, debido a que los individuos que se dedican a ayudar a los demás, normalmente buscan acentuar su sentido de poder. Algunas de las variables que aumentan la posibilidad de desarrollar SDO son: alto entusiasmo inicial, baja remuneración económica (independientemente del nivel jerárquico y educación), no tener apoyo ni refuerzo en la institución, uso inadecuado de los recursos y ser empleado joven.

Asimismo, otros de los factores que desencadenan el SDO son una ocupación y estudio poco estimulante, poca o nula participación en la toma de decisiones, falta de recursos para realizar las tareas asignadas, excesiva burocracia, pérdida de identificación o indiferencia con las tareas realizadas, percepción de poco reconocimiento y valorización.

Por último, Manzano (1998) ha demostrado que **la estabilidad laboral** favorece la satisfacción personal. La misma autora observa que el nivel de educación alto se asocia con mayor frecuencia e intensidad al cansancio emocional.

## **Consecuencias y Sintomatología asociada al Desgaste Ocupacional**

El SDO es considerado una enfermedad de gran importancia a nivel mundial, tanto es así que ha sido incluida en el Índice Internacional de la Organización Mundial para la Salud (ICD-10) que se describe dentro de la categoría Z73 “problemas relacionados con dificultades para afrontar la vida” como Z73.0 “Problemas relacionados con el desgaste profesional (sensación de agotamiento vital)” (Forbes, 2011).

Ahora bien, aunque existen diferentes estudios, no se ha podido diferenciar de manera concluyente lo que es un síntoma de lo que es una consecuencia del SDO. Es por ello que la línea divisora puede resultar poco clara y arbitraria. Existe más de un centenar de manifestaciones del SDO, de ahí que se le de gran relevancia al síndrome (Moreno, González y Garrosa, 2001).

Siguiendo con estos autores, las consecuencias del SDO, pueden ser: emocionales, cognitivas, conductuales y sociales; sin embargo se ha puesto especial énfasis sobre las consecuencias referentes a los factores emocionales, siendo una consecuencia de la misma definición operativa propuesta por Maslach y Jackson (1981) quienes sitúan al síndrome dentro de los factores emocionales, tales como la depresión, sentimiento de indefensión, de fracaso y pérdida de la autoestima, que han sido los más frecuentemente referidos. En consecuencia de los factores descritos anteriormente existen sentimientos de irritabilidad, disgusto, agresividad, desesperanza, apatía, desilusión, pesimismo, hostilidad, falta de tolerancia, supresión de sentimientos y acusaciones a los usuarios.

Además, en la literatura se mencionan otras consecuencias emocionales como: fatiga crónica, distancia mental, sentimiento de desamparo e impotencia, ansiedad, dudas respecto a la propia capacidad para desarrollar las tareas y culpa, coincidiendo la modificación de la autoestima (Yury & Rosales, 2013).

Por otra parte, el estudio del SDO, en cuanto a los síntomas cognitivos ha sido parcial. Es posible ubicar las siguientes consecuencias: la pérdida de valores de significado y expectativas, así como, desorientación cognitiva, falta de creatividad, modificación del autoconcepto, distracción y cinismo (Moreno et al., 2001).

Ahora bien, independientemente de la ocupación, la autoeficacia en las labores delegadas es otro factor crítico en el desarrollo del SDO. Investigaciones recientes han demostrado que fallar en las tareas laborales asignadas, que representan altas demandas por falta de recursos, puede generar una falta de confianza en la propia capacidad del trabajador, lo cual podría generar con el tiempo SDO (Llorens, García, y Salanova, 2005).

Otro aspecto muy importante del SDO que no ha sido estudiado ampliamente es el conductual. Por ejemplo se ha encontrado: despersonalización, evasión de responsabilidades, desorganización, incapacidad para tomar decisiones, y conductas poco adaptativas, lo que puede implicar abusos de sustancias estimulantes, como la cafeína, alcohol, el tabaco y otras drogas, desorganización, sobre implicación y pérdida de la conducta proactiva (Moreno, et al, 2001).

De acuerdo con un estudio de Da Silva et al. (1999), realizado en personal de la salud, se encontró una correlación positiva entre SDO, deterioro de la salud y consumo de tabaco elevado, concluyendo que un mayor consumo de cigarrillos (más de 20 al día) es asociado positivamente con la dimensión de despersonalización, siendo más frecuente en hombres esta conducta. También se encontró correlación positiva importante entre el consumo de alcohol y la realización personal.

Por otra parte, también deben ser considerados los aspectos sociales, entre los que destacan: el aislamiento social o evitación de la interacción con otras personas, conflictos interpersonales, mal humor extrapolado al ámbito familiar, formación de grupos críticos y evitación profesional (Moreno et. al., 2001).

Sin embargo existen otro tipo de consecuencias de carácter físico. De acuerdo con Yury y Rosales (2013), dentro de las manifestaciones psicósomáticas se encuentra: Alteraciones cardiovasculares (taquicardia, Hipertensión Arterial), fatiga crónica, cefaleas, alteraciones gastrointestinales, dolores abdominales y musculares, alteraciones respiratorias, trastornos del sueño, alteraciones dermatológicas y menstruales, así como dolores osteoarticulares. Forbes (2011) agrega pérdida o cambio de peso, alergias, asma e incluso daños a nivel cerebral. En la literatura se encuentran otras consecuencias como: depresión del sistema inmunológico, pérdida de apetito y disfunciones sexuales (Martínez, 2010; Moreno, 2001)

A modo de conclusión, Schaufeli y Buunk (2002), traducen la situación anteriormente descrita en un conjunto de consecuencias que incluye diversos aspectos;

a nivel individual se presenta cansancio o agotamiento, fatiga crónica, distanciamiento mental con el trabajo, ansiedad, depresión, psicopatización, consumo excesivo de sustancias dañinas, afectación de la vida privada, inseguridad de las propias competencias para desarrollar el trabajo; en cuanto al trabajo surge la deficiente satisfacción profesional, poco compromiso laboral, deseo de abandonar la organización; por último, en la organización hay mayor absentismo, bajas de los empleados, baja productividad, calidad de servicio y disminución del desempeño laboral.

De acuerdo con Carrasco, et al. (2010), las consecuencias para las organizaciones que tienen empleados que sufren SDO son devastadoras y muy perjudiciales para la productividad de las empresas. Lo anterior es de gran importancia, debido a que representa pérdidas económicas para las organizaciones y pérdidas para el trabajador, impactando en su salud, por lo que el SDO es considerado un problema de salud pública y de salud laboral (Yury & Rosales, 2013).

A manera de resumen, en este capítulo se reflexiona sobre el SDO, constructo opuesto al Compromiso laboral al ser considerado una enfermedad relacionada con el estrés crónico que perjudica de manera grave a las organizaciones debido a sus consecuencias que representan altos costos de diferente índole para estas y sus colaboradores en distintas esferas de su vida, al encontrarse agotados, insatisfechos profesionalmente con una actitud indiferente o cínica ante su trabajo y usuarios, síntomas psicopatológicos, etc. También se mencionan posibles causas o factores de riesgo del SDO.

Por otra parte también se habla de la importancia de evaluar dicho síndrome dentro de las organizaciones con instrumentos adecuados a la población que se desea medir, ya que no hay información concluyente sobre su prevalencia en nuestro país y por tanto no se han podido tomar acciones oportunas ante éste para promover la salud de las organizaciones y sus empleados.



---

## CAPÍTULO III: MUSEO UNIVERSUM

---

“Por eso tenemos el Museo, Mati, para que nos recuerde cómo vinimos y por qué:  
para empezar desde el principio y construir una nueva vida con lo que aprendimos y  
trajimos de la anterior”.

Lois Lowry



## **CAPÍTULO III: MUSEO UNIVERSUM**

Ahora bien, a continuación se describirán las características más importantes de la Institución en que se basa este estudio: el Museo Universum, Museo de las Ciencias.

Universum pertenece a la Dirección General de Divulgación de la Ciencia (DGDC) de la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM), y abrió sus puertas por primera vez el 12 de diciembre de 1992 con fines de divulgación de la ciencia. (Dirección General de Divulgación de la Ciencia, 2012).

Actualmente Universum cuenta con 13 salas permanentes que albergan distintos temas de Ciencia, entre ellas se encuentra la sala de: "Biodiversidad", "Matemáticas", "R3: Reduce, Rehúsa, Recicla," "El cerebro, nuestro puente con el mundo", "La Química está en todo", "El Universo", "Conciencia de nuestra Ciudad", "Evolución, Vida y Tiempo", "Estructura de la materia", "Espacio Infantil", "Ciencia Recreativa", "Salud, vida en equilibrio" y "Sexualidad". Además cuenta con el planetario "José de la Herrán", mariposario "Parákata" y el Jardín botánico de plantas medicinales "Patli"(Dirección General de Divulgación de la Ciencia, 2014).

### **Misión y Visión de Universum**

Según la DGDC (2014), la Misión de Universum es favorecer la formación de una cultura científica y tecnológica, así como el interés por estos promover temas de esta índole en la sociedad. Por otro lado, su Visión se enfoca a la divulgación sustentable de

la ciencia, por medio de un discurso museográfico amplio, promoviendo la colaboración de los visitantes, apoyados de distintos recursos como exposiciones, actividades, talleres, conferencias, cursos, cine y teatro.

### **Becarios-Anfitriones**

De acuerdo con Ruiz (2008), Universum cuenta con un conjunto de estudiantes universitarios, conocidos como “Anfitriones”. Dicho nombre fue elegido desde que nació el museo, ya que hace referencia a un trato amable, cortés, cálido y atento hacia los visitantes. Dichos estudiantes son en su mayoría de la Universidad Nacional Autónoma de México, aunque también es posible encontrarlos de otras universidades y pertenecen a todos los campos de conocimiento.

Dichos estudiantes ingresan a Universum como becarios, siendo necesario cumplir con los siguientes requisitos: tener cubierto por lo menos el 50% de los créditos de su carrera, tener un promedio mínimo de 8 en una escala de 10, tener disponible 20 horas semanales para realizar actividades en el museo, y encontrarse en un rango de edad de entre los 18 y 25 años. La duración de dicha beca es de solo 2 años, sin tener la oportunidad de permanecer más tiempo como becario.

### **Proceso de Selección de nuevos Anfitriones**

Es así como Universum abre una convocatoria cada seis meses para reclutar anfitriones. Los candidatos pasan por un proceso de selección en donde se verifica el

cumplimiento de los requisitos anteriormente mencionados. Después es realizada una entrevista por el Departamento de Becarios de Universum a cada uno de los candidatos. Durante esta entrevista se tocan temas sobre divulgación de ciencia, aspiraciones y experiencias enfocadas a esta área, además se observan las capacidades para trabajar con los visitantes, específicamente con niños. Cuando se selecciona a los estudiantes, quedan inscritos al curso introductorio con fines de capacitación (Ruiz, 2008),

### **Capacitación introductoria**

Siguiendo la explicación de Ruiz (2008), este curso inicial incluye cinco sesiones con una duración de cuatro horas y tiene como objetivos los siguientes: presentarle a los estudiantes las personas que laboran en el museo, explicarles con qué salas y espacios cuenta el museo, cuales son las actividades que realiza, la historia de los museos de ciencia a nivel internacional, las bases teóricas de la divulgación de ciencia y cuáles son las funciones de un anfitrión divulgador de ciencia.

Al concluir el curso, los estudiantes pueden proponer ser anfitrión en la sala de su preferencia, pero si la sala asignada no es adecuada con su formación profesional, deberán aceptar la carga adicional de ponerse al corriente con los conocimientos de la sala ajena a su carrera. Entonces comienza otra etapa, llamada formación continua. Es posible también que tras este primer curso, el estudiante decida renunciar a la beca (Ruiz, 2008).

## **Capacitación Continua de los anfitriones.**

Ruiz (2008) explica que el curso de capacitación continua es obligatorio y tiene una duración de 4 meses aproximadamente. Éste es cursado a la par de que el estudiante ya se encuentra realizando sus funciones como anfitrión en su sala.

Así mismo, Ruiz (2008) menciona también que a cargo del curso está el personal de Universum e invitados de otras instituciones, cubriendo los siguientes tópicos: manejo del lenguaje, del equipo interactivo del museo, modulación de la voz, expresión corporal, protección civil, técnicas de manejo de grupos con necesidades especiales y grupos vulnerables, haciendo énfasis en estos últimos, tales como niños en situación de calle, mujeres víctimas de violencia que viven en albergues, adultos mayores, menores infractores, personas con escasos recursos etc., ya que son grupos que frecuentemente visitan el museo; otros puntos en que se hace hincapié es el de la divulgación del patrimonio intelectual intangible y el de la relación horizontal con el público

La formación completa de los anfitriones dura un año, en el que se fortalece su formación profesional y se aprende ciencia. Los siguientes 8 meses es el curador encargado de la sala en que el anfitrión radica, quien se encargará de la formación de los anfitriones en cuanto al bagaje científicos de la sala (Ruiz, 2008).

## **Función de los Anfitriones en Universum**

De acuerdo con Ruiz (2008), los Anfitriones de Universum tienen un papel incluyente de la opinión, dudas y conocimiento previo del público visitante, escuchando y entendiéndolo, estando atento de sus necesidades. Es así como los anfitriones son considerados la conexión o vínculo entre los visitantes y los equipos interactivos, para transformar el mensaje del museo que se quiere transmitir y poder entablar una conversación con el visitante, de quien se espera que participe de forma activa.

Los anfitriones son responsables de proporcionar un nuevo contexto a los visitantes para poder guiar su lectura por el museo a través de las visitas guiadas que se brindan al público. Además, se tiene como objetivo la interactividad del visitante en los siguientes niveles: motriz, intelectual y emocional. Esta última corre a cargo del anfitrión principalmente, por medio de su acercamiento, actitud y discurso, con lo que se busca una experiencia más significativa (Ruiz, 2008).

Dicha autora también menciona que las explicaciones del museo necesitan ser ajustadas y apropiadas a los diversos públicos que visitan el museo, por lo que los anfitriones deben adquirir herramientas efectivas y adecuadas para comunicar un mensaje específico. Por lo anterior, cada grupo o visitante requiere un trato diferente al tener necesidades diferentes, de acuerdo a sus características particulares con el fin de lograr un museo que sea para todos.



---

## CAPÍTULO IV: MÉTODO

---

"La construcción exitosa de toda máquina depende de la perfección de las herramientas empleadas. Quien sea un maestro en el arte de la fabricación de herramientas poseerá la clave para la construcción de todas las máquinas."

Charles Babbage



## **CAPÍTULO IV. MÉTODO**

### **Justificación y planteamiento del problema**

Como se ha mencionado, la psicología se ha enfocado en el lado negativo del estrés laboral. Pero solo cubre la mitad del espectro de la psicología organizacional. Por tanto, como menciona Salanova (2008), se hace fundamental aproximarse positivamente al adecuado funcionamiento organizacional, así como a las virtudes de los trabajadores.

Por lo anterior, en este trabajo no solo se investiga y evalúa el fenómeno de desgaste ocupacional, considerado uno de los principales daños laborales de nuestros tiempos por sus terribles consecuencias para las organizaciones y sus empleados (Salanova & Llorens, 2008), sino también su contraparte: el Compromiso laboral, siendo un fenómeno fundamental para el bienestar de las organizaciones y su óptimo funcionamiento (Schaufeli & Salanova, 2007). Por lo cual es importante dar una explicación integral del fenómeno y no solo una parte de él.

Así mismo, existen algunas limitaciones en la psicología laboral, brindando campos de oportunidad para su estudio, ya que como parte del rigor metodológico es necesario contar con instrumentos adecuados a la complejidad cultural de la población que se pretende evaluar (Uribe, 2008).

Si bien, es cierto que en México existe el EDO (Uribe, 2008), diseñado para medir Desgaste Ocupacional dirigido a dicha población desde su creación, el instrumento MBI (Maslach & Jackson, 1981) por otra parte no solo es el instrumento más utilizado internacionalmente para medir SDO, derivado de la estimación de haber sido empleado en más del 90% de las investigaciones del tema. (Schaufeli y Enzmann, 1998), sino que ha sido considerado como medida universal del SDO, al explicar los tres factores del síndrome (Gil-Monte & Peiro, 1999; Salanova & Llorens, 2008).

Además, no se debe pasar por alto que la definición del concepto de dicho síndrome y su estructura no había sido elaborada de manera teórica hasta la creación del MBI y adicionalmente ha agilizado la investigación del SDO. Por todo lo anterior, al no encontrarse estandarizado el MBI para población mexicana, se vuelve relevante adaptarlo para dar explicación y solución más exacta a dicha problemática (Meda, Moreno, Rodríguez, Morante & Ortiz, 2008).

Por tanto, en la presente investigación se realiza una adaptación del instrumento MBI en función de la población mexicana para comparar sus resultados con los obtenidos a partir del EDO, siendo importante contrastarlos para brindar conocimiento acerca de su comportamiento y determinar qué instrumento es más apropiado para medir el SDO en población mexicana, permitiendo que las instituciones se vean beneficiadas al diagnosticar y tomar acciones oportunas de dicha enfermedad laboral.

Por otra parte, en este estudio se analizan los fenómenos antes mencionados en jóvenes universitarios que trabajan, debido a la gran importancia de este sector de la

población, siendo la juventud, su salud y su situación laboral motivo de preocupación y ocupación para distintas instituciones como a la Organización de las Naciones Unidas y la Organización Internacional del Trabajo (OIT), ya que en términos de economía, representan la parte latente más importante de la población, al constituir la potencia social y financiera que será el eje de la siguiente generación económicamente activa y por consiguiente, la fuerza de producción base de la nación (Hidalgo A. y Pérez S, 2004).

Además, como menciona Martínez y Salanova (2003), la detección temprana de niveles altos de Compromiso laboral y SDO podrían ser indicadores o predictores de conflictos futuros, en cuanto al éxito tanto en el ámbito académico como en el profesional, asimismo, es una gran oportunidad de intervención temprana de manera oportuna.

Ahora bien, entre los principales fenómenos que se han estudiado en jóvenes universitarios está el compromiso y el estrés crónico (Caballero et al., 2006; Caballero, 2010, Castro, 2011; González, 2007; Salanova, 2005; Yury & Rosales, 2013). Sin embargo, dichas investigaciones centran su atención en el ámbito académico, dejando de lado el aspecto laboral, aun cuando los universitarios además de estudiar se encuentran trabajando, abriendo una ventana de oportunidad a la investigación.

Derivado de lo anterior, centrándonos en la población meta de esta investigación, se han encontrado niveles altos de Compromiso laboral en universitarios que trabajan (Caballero, 2006; González, 2007; Salanova, 2005). Aunque la investigación del tema no es tan amplia, ya que es un concepto más o menos novedoso, en población universitaria que trabaja es aún más escasa. Sin embargo, se ha observado en un estudio llevado a

cabo por Caballero (2006), que el 48% de los estudiantes universitarios que trabajan presentaron niveles altos de compromiso laboral, tienen una percepción de sí mismos como personas eficaces y dedicadas a su formación a diferencia de quienes no laboran, lo que les brinda un recurso personal motivador extra, presentando mayores niveles de dedicación (Salanova & Schaufeli, 2004). Además, el 46% de los universitarios percibieron una sensación agradable en su participación dentro del trabajo.

Adicionalmente los “Anfitriones” de Universum, poseen factores protectores, los cuales van dirigidos a la presencia del Compromiso laboral (Moreno & Velásquez, 2011), ya que según un estudio realizado por González (2007), se encontró que el Compromiso se relaciona con ciertas variables sociodemográficas, las cuales coinciden con aquellas de los Anfitriones, deducido por su perfil de puesto.

Por tanto, como lo menciona Carrasco, et al. (2010), el Compromiso laboral es un recurso para optimizar la salud psicosocial en las organizaciones y prevenir el SDO, así como sus consecuencias, de ahí la importancia de incluirlo en este trabajo.

Desde otra perspectiva, no solo se han encontrado niveles altos de Compromiso en estudiantes universitario, sino también del fenómeno contrario; un estudio realizado por Castro (2001) menciona que el 12% de los estudiantes universitarios laboralmente activos se vieron afectados por estrés crónico, en tanto el 3.4% de aquellos laboralmente inactivos se vieron afectados por SDO, explicando que el primer grupo se encuentra no solo respondiendo a demandas académicas, sino también laborales, experimentando una alta carga de estrés durante su proceso formativo, por lo que en el caso particular de los

estudiantes universitarios que trabajan a su vez como Anfitriones en Universum, es posible detectar factores de riesgo importantes, contrario al Compromiso laboral, que podrían hacerlos sensibles a sufrir alguna enfermedad ocupacional como el SDO por el doble rol que desempeñan (Caballero et al., 2006; Castro, 2001).

Además es importante mencionar que según la Encuesta Nacional de la Juventud 2010, llevada a cabo por la Secretaría de Educación Pública (SEP), alrededor del 11.2 por ciento de los jóvenes estudian y trabajan simultáneamente en México, con una edad entre 14 y 29 años.

Asimismo el Censo de Vivienda y Población (INEGI, 2010) reporta que alrededor del 1% de la población mexicana total estudia su educación superior y trabaja al mismo tiempo (lo que equivale a un millón ciento veintitrés mil trescientos sesenta y cinco mexicanos). Encontrando la tercera parte de dicho porcentaje en un rango de 20 a 24 años, edad propia de esta investigación.

Desafortunadamente, hasta el día de hoy no se dispone con datos que brinden información precisa sobre la población mexicana en general que presenta SDO, ya que los estudios disponibles hablan acerca de grupos profesionales muy específicos, principalmente profesionistas de la salud, de los cuales se estima que el 40% de médicos y enfermeras presentan Desgaste Ocupacional (Uribe, 2008).

De igual modo, no ha sido posible precisar en México la prevalencia del Compromiso laboral a pesar de su gran importancia, por tanto, son aún más escasos

aquellos estudios que abordan la relación entre los estudios universitarios, trabajo y la ausencia o presencia de Desgaste Ocupacional y Compromiso laboral (Manzano, 2002), de manera que no se ha podido dar una solución adecuada para proteger la salud de los futuros profesionales universitarios, ni explicar el fenómeno (Schaufeli, Martínez, Marques, Salanova y Bakker, 2001; Schaufeli, Salanova, González & Bakker, 2000; Martínez, Marques, Salanova & López da Silva, 1999 y Martínez & Salanova, 2000).

Sin embargo, si se cuenta con datos que mencionan que México ocupa el primer lugar a nivel mundial en padecer estrés laboral, siendo este precursor del SDO (Rodríguez & de Rivas, 2011), donde se estima que el 75% de la población económicamente activa, principalmente entre 18 y 30 años de edad, podría presentarlo, representando no solo un problema de salud pública que implica enfermedades y malestares tanto físicos como psicológicos, sino también ausentismo, disminución de la productividad hasta de un 30%, reflejada en pérdidas económicas aproximadas de 5 mil a 40 mil millones de dólares al año. Por lo que se considera importante alentar políticas públicas que se implementen en los lugares de trabajo, así como a la Secretaria de Salud y de Trabajo y Previsión Social para difundir y combatir esta problemática.

Adicionalmente se estima que en México existe también la falta de información sobre la salud en el trabajo, ya que aproximadamente sólo el 1% de las empresas implementan estrategias anti estrés para relajar a sus trabajadores, promoviendo su salud y productividad.

Con base en lo anterior, se estableció la siguiente pregunta de investigación:

- ✓ ¿Existe ausencia o presencia de Compromiso laboral y Desgaste Ocupacional en los Anfitriones de Universum?

### **Objetivo general**

- Identificar la presencia o ausencia de Compromiso laboral y Desgaste Ocupacional en los Anfitriones de Universum, Museo de las Ciencias.

### **Objetivos específicos**

- Comparar los resultados de los Anfitriones de Universum, obtenidos a partir de las escalas EDO y la adaptación del MBI para conocer su comportamiento, así como de la escala UWES.
- Relacionar las variables sociodemográficas y personales de los Anfitriones con los resultados obtenidos de las escalas utilizadas y compararlas con lo encontrado en la literatura.

### **Hipótesis**

- Hipótesis 1: A mayor nivel de Desgaste Ocupacional, menor nivel de Compromiso laboral presente en los Anfitriones.
- Hipótesis 2: A factores de riesgo presentes en los Anfitriones, mayor probabilidad de padecer SDO y menor Compromiso laboral.

## Definición conceptual de Variables.

- **Compromiso laboral:** es el estado mental positivo de realización, que se caracteriza por un elemento físico (vigor), emocional (dedicación) y cognitivo (absorción) de acuerdo con Salanova y Llorens (2009).
- **Vigor:** Altos niveles de energía y fortaleza mental con respecto al trabajo, dedicando esfuerzo a las actividades realizadas, incluso, en contra de las adversidades (Salanova & Llorens, 2008).
- **Absorción:** Se refiere a la total concentración en el trabajo; se percibe que el tiempo pasa muy rápido y es difícil desconectarse del trabajo, debido a que se disfruta lo que se hace con altos niveles de concentración (Salanova & Llorens, 2008).
- **Dedicación:** Se refiere a elevada implicación laboral y sentimientos positivos como significación, entusiasmo, inspiración, orgullo y reto por el trabajo (Salanova & Llorens, 2008).
- **Síndrome de Desgaste Ocupacional:** es el estado mental con respecto al trabajo, persistentemente negativo, caracterizado por agotamiento, distrés, malestar, el propio sentimiento de pocas capacidades, baja motivación y actitudes hacia el trabajo poco funcionales. Esta definición es la que se

toma como punto de partida para fundamentar el presente trabajo. Dichos autores conservan las tres dimensiones del síndrome, pero se basan en el trabajo en general, lo que facilita su aplicación a cualquier ocupación (Schaufeli y Enzmann, 1998).

- **Agotamiento:** se refiere al cansancio provocado por esfuerzo psicológico excesivo en el ámbito laboral, independientemente si se trabaja con usuarios o no (Carrasco, De la Corte y León, 2010).
- **Falta de eficacia profesional o insatisfacción:** indica la auto evaluación negativa con respecto al trabajo, disminuyendo las creencias de habilidades necesarias para llevar a cabo el trabajo, así como de autoeficacia (Carrasco, De la Corte y León, 2010).
- **Cinismo:** distancia mental del trabajo, sentimientos y actitudes cínicas ante los demás, principalmente ante los usuarios (Salanova y Llorens, 2008).
- **Sexo:** condición orgánica que distingue entre un hombre y una mujer Dorsch, F. (2002).
- **Edad:** se refiere a lo que ha durado la vida de un sujeto desde su nacimiento, hasta la fecha que se indica en un momento determinado Dorsch, F. (2002).

- **Adicción:** Tendencia extremadamente compulsiva y dependiente hacia algo, como a sustancias, actividades o relaciones (Dorsch, 2002).
- **Escolaridad:** se refiere al nivel educativo de una población específica (*Diccionario de Psicología y Pedagogía, 2004*).
- **Antigüedad en el trabajo:** Tiempo en el que una persona ha laborado ininterrumpidamente para una organización, sin importar los cambios de puesto o funciones que hayan surgido al interior de la misma (STPS, s.f.).
- **Relación de pareja:** es una dinámica relacional humana que va a estar dada por diferentes parámetros dependiendo de la cultura y el tiempo histórico en que se desarrolle, basándose en componentes como compromiso, intimidad, romance y amor (Maureira, 2011).
- **Ocio:** tiempo libre que queda después del trabajo o estudio (*Diccionario de Psicología y Pedagogía, 2004*).
- **Ejercicio físico:** se refiere a la ejecución de actividad física, cualquiera que ésta sea que implique movimiento, la cual va mejorando y mantiene la aptitud física y la salud de quien lo realiza (*Diccionario de Psicología y Pedagogía, 2004*).

## **Tipo de estudio**

Exploratorio- descriptivo- correlacional (Hernández, Fernández y Baptista, 2004).

- Exploratorio: ya que este trabajo tiene como finalidad examinar un tema de investigación novedoso al ser poco estudiado anteriormente, por lo que hay incógnitas sin resolver.
- Descriptivo: debido a que se buscó especificar las propiedades fundamentales de un sector particular de la población que se sometió a análisis.
- Correlacional: ya que se tuvo como finalidad conocer la relación o nivel de vinculación entre algunas variables en una muestra y contexto particular.

## **Diseño de investigación.**

No experimental (Ex post facto), ya que simplemente se observaron los fenómenos en circunstancias naturales para ser analizados posteriormente, sin manipular de manera intencionada las variables independientes (Kerlinger & Lee, 2002).

## **Participantes.**

Se trabajó con una muestra no probabilística propositiva, al utilizarse intenciones deliberadas para conseguir una muestra representativa al contener a un grupo típico de ésta (Kerlinger & Lee, 2002). Se conformó por 123 “Anfitriones” de todas las salas del museo Universum, quienes son estudiantes de los últimos semestres de nivel Licenciatura, que tienen cubierto al menos el 50% de sus créditos, en distintas ramas de conocimiento, y además trabajan como becarios en dicha institución 20 horas semanales, ejerciendo un papel en la educación no formal de la población mexicana, estando en contacto diariamente con el público visitante de diversos estratos socioculturales. Dicha muestra está formada por hombres y mujeres menores de 25 años y mayores 18 años.

## **Instrumentos**

Para evaluar la presencia o ausencia de SDO y Compromiso laboral en los “Anfitriones” del museo Universum, así como relación entre estas variables, se utilizaron las siguientes escalas estandarizadas al idioma español, ya que cuentan con una alta confiabilidad y son los más utilizados de acuerdo a la literatura de manera auto aplicable:

- **UWES: Utrecht Work Engagement Scale.** (Versión de Villavicencio, 2014).

Dicha escala se compone por 12 reactivos de opción múltiple en escala likert, con 7 opciones de respuesta representadas por números, donde 0 es nunca, 1 casi nunca, 2 algunas veces, 3 regularmente, 4 bastantes veces, 5 casi siempre y 6

siempre, los cuales miden los tres factores del Compromiso laboral (Vigor, absorción y dedicación). También cuenta con instrucciones y se puede auto aplicar. Dicho instrumento ha demostrado tener características psicométricas satisfactorias con una consistencia interna que va de 0,80 a 0,90 (Rodríguez, 2013).

- **MBI: Maslach Burnout Inventory en Español** (Maslach & Jackson, 1981)

Dicha escala mide los tres factores del SDO (cinismo, agotamiento y falta de eficacia profesional), contiene instrucciones, es auto aplicable y cuenta con 22 reactivos de opción múltiple en escala likert, con 5 opciones de respuesta representadas por números, donde 0 es nunca, 1 es algunas veces al año, 2 es algunas veces al mes, 3 es algunas veces a la semana y 4 es todos los días. Este instrumento. En lo que se refiere a la consistencia del MBI, se encuentra en un intervalo que va del 0.70 al 0.90 (Maslach y Jackson, 1986),

- **EDO: Escala de Desgaste Ocupacional** (versión de Villavicencio, 2014)

Este instrumento fue diseñado para población mexicana y mide las tres dimensiones del SDO (agotamiento emocional, despersonalización e insatisfacción de logro) y cuenta con 11 reactivos de opción múltiple en escala likert, con cinco opciones de respuesta que van de “totalmente de acuerdo” a “totalmente en desacuerdo”. Dicha escala cuenta con instrucciones y es auto aplicable. Adicionalmente se ha encontrado que tiene una confiabilidad del 0.89 (Uribe, 2008).

- Además se utilizó un Cuestionario de información sociodemográfica con el fin de recabar información con fines estadísticos de índole socio demográfico para identificar coincidencias con la literatura revisada y las características de la población a partir de la información brindada por los participantes y los resultados de los instrumentos mencionados (ver cuestionario de información sociodemográfica en Anexos).

## **Procedimiento**

Este estudio consistió en dos fases, la primera fue realizar el proceso de adaptación del instrumento MBI en población estudiantil de educación superior. La fase dos consistió en la aplicación de los instrumentos, lo cual se menciona a continuación.

### *Fase I.*

Dado que se utilizó la escala MBI en su versión española (Maslach y Jackson, 1981), se inició con la realización de una validez inter jueces para conocer si los reactivos eran entendibles para la población de México y si iban dirigidos a medir la variable de Desgaste Ocupacional. Participaron tres jueces expertos en el área de Psicología Organizacional con amplia experiencia en metodología y evaluación en contextos laborales. Una vez obtenida la versión aprobada por los jueces (**Tabla 1**) se realizó un piloteo que consistió en aplicar el instrumento a población universitaria que trabaja (20 participantes), con el fin de obtener retroalimentación sobre la comprensión del mismo

tras su aplicación. Posteriormente se ajustó la redacción de las opciones de respuesta del instrumento, dando lugar a un segundo piloteo confirmatorio con el mismo tipo de población (14 participantes), sin recibirse comentarios que implicaran cambios en el instrumento, por lo que se confirmó que los participantes entendían las instrucciones, los reactivos y opciones de respuesta del mismo, por lo que no sufrió modificaciones, obteniendo el instrumento final.

**Tabla 1.***Modificaciones a los reactivos del MBI.*

Reactivos Originales	Reactivos Modificados
1. Me siento emocionalmente agotado por mi Trabajo	
2. Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío	
3. Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado	3. Cuando me levanto por la mañana y pienso en que debo ir a trabajar me siento cansado
4. Siento que puedo entender fácilmente a los pacientes	4. Siento que puedo entender fácilmente a los usuarios de mi trabajo
5. Siento que estoy tratando a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales	5. Siento que estoy tratando a algunos usuarios como si fueran cualquier cosa
6. Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa	
7. Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis Pacientes	7. Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis usuarios
8. Siento que mi trabajo me está desgastando	
9. Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo	
10. Siento que me he hecho más duro con la gente	
11. Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo Emocionalmente	11. Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente
12. Me siento con mucha energía en mi trabajo	
13. Me siento frustrado en mi trabajo	
14. Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo	
15. Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis pacientes	15. Siento que realmente no me importa lo que ocurra con los usuarios de mi trabajo
16. Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa	
17. Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes	17. Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis usuarios
18. Me siento estimado después de haber trabajado íntimamente con mis pacientes	18. Me siento apreciado después de haber trabajado cercanamente con mis usuarios
19. Creo que consigo muchas cosas valiosas en este Trabajo	
20. Me siento como si estuviera al límite de mis Posibilidades	20. Me siento como si estuviera al límite de mis Capacidades
21. Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada	
22. Me parece que los pacientes me culpan de alguno de sus problemas	22. Me parece que los usuarios de mi trabajo me culpan de alguno de sus problemas

## Fase II.

Ya con la batería conformada por los tres instrumentos (UWES, EDO y MBI) se contactó al área de curaduría educativa, en particular a los curadores responsables de cada una de las salas del Museo Universum para solicitar su apoyo en cuanto a la aplicación de los instrumentos, así como para fijar una hora y día para este fin.

Por tanto se acudió al Museo Universum a la hora y fecha programada para realizar la aplicación de los instrumentos de manera puntual, en tres días distintos de acuerdo a la sala, brindando instrucciones claras, estando la aplicadora presente todo el tiempo para resolver cualquier duda, siendo confidencial el llenado, identificando los instrumentos por número de folio. Dicha aplicación se llevó a cabo de forma grupal por sala de manera auto aplicada, dentro de las instalaciones de cada una de ellas. Los instrumentos fueron entregados en orden aleatorio, con el fin de que el orden de cada uno de ellos no fuera una variable que afectara los resultados.



---

# CAPÍTULO V: RESULTADOS

---

“Lo que hacemos es resultado directo no sólo de qué y cómo pensamos, sino también de qué y cómo sentimos”.

Warren Bennis



## CAPÍTULO IV: RESULTADOS

A lo largo de este capítulo se describen los resultados obtenidos en la investigación, la primer sección incluye la estadística descriptiva de la muestra de estudio, la segunda es el análisis de los resultados obtenidos a partir de los instrumentos utilizados para comprobar las hipótesis de investigación, relacionándolos con variables sociodemográficas, en el cual es posible comparar los resultados obtenidos por la escala EDO y MBI; por último, en el tercer capítulo se lleva a cabo un análisis del MBI para conocer su comportamiento y poder determinar cuál de los instrumentos es mejor para medir SDO en población mexicana.

### Análisis Descriptivo

La muestra de estudio estuvo conformada por 123 becarios universitarios de todas las salas del museo Universum, con una edad entre 20 y 25 años. Dicha muestra se compone por mujeres mayoritariamente, su antigüedad trabajando como Anfitrión se concentra principalmente en los primeros seis meses, su situación académica predominante es ser pasante y la mayoría de los Anfitriones obtuvieron su primer empleo en Universum. En la **tabla 2** se puede observar la estadística descriptiva.

Además, el 52% de los Anfitriones se encuentran desempeñando sus actividades en una sala ajena en cuanto a actividades y temáticas relacionadas a su formación profesional, mientras que el 48% se encuentran en una sala adecuada para su formación.

**Tabla 2.**  
*Características sociodemográficas de la muestra.*

		F	%
Sexo	Femenino	89	72.4
	Masculino	34	27.6
	Total	123	100
Antigüedad	Entre 1 a 6 meses	51	41.5
	Entre 6 meses a 1 año	35	28.5
	Entre 1 año a 1 año y medio	21	17.1
	Entre un año y medio a 2 años	16	13
	Total	123	100
Situación académica	Pasante	63	51.2
	10º semestre	2	1.6
	9º semestre	19	15.4
	8º semestre	11	8.9
	7º semestre	25	20.3
	6º semestre	3	2.4
	Total	123	100
Número de trabajos en la vida	1	40	32.5
	2	34	27.6
	3	25	20.3
	4	14	11.4
	5	6	4.9
	6	2	1.6
	7	1	0.8
	8	1	0.8
	Total	123	100

Nota: F = Frecuencia

## **Análisis de resultados de los instrumentos utilizados.**

Se utilizó el paquete estadístico SPSS versión 21.0 para Windows, para analizar los resultados obtenidos de la muestra. Se calculó el alfa de Cronbach de los tres instrumentos empleados, para lo cual el UWES obtuvo una consistencia interna de .87, el EDO de .64 y el MBI de .68.

En las **tablas 3, 4 y 5** se observa el Alfa de Cronbach si se elimina el elemento, equivalente al valor de Alfa si eliminamos cada uno de los ítems.

**Tabla 3.**

*Alfa de Cronbach del UWES*

Contenido del reactivo	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
1. Mi trabajo satisface mis propósitos y le da significado a mi vida profesional	0.859
2. Mi trabajo me inspira	0.862
3. Cuando me levanto por las mañanas tengo ganas de ir a trabajar	0.872
4. Mi trabajo me inspira	0.858
5. Cuando me levanto por las mañanas tengo ganas de ir a trabajar	0.871
6. Estoy orgulloso del trabajo que hago	0.866
7. Estoy inmerso en mi trabajo	0.860
8. Puedo trabajar durante largos periodos de tiempo	0.872
9. Mi trabajo me plantea retos	0.872
10. Me “dejo llevar” por mi trabajo	0.862
11. Me es difícil “desconectarme” de mi trabajo	0.875
12. Incluso cuando las cosas no van bien, continuo trabajando	<b>0.881</b>

Nota: números de color rojo indican un aumento del Alfa de Cronbach si se elimina el reactivo.

**Tabla 4.**  
Alfa de Cronbach del EDO

Contenido del reactivo	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
1. Me cuesta mucho trabajo levantarme por las mañanas para ir a trabajar.	0.584
2. Siento que mi desempeño laboral sería mejor si tuviera otro tipo de empleo.	0.528
3. Establezco fácilmente comunicación con los usuarios de mi trabajo.	0.620
4. Hace mucho tiempo que dejé de hacer mi trabajo con pasión.	0.561
5. Aunque realizo bien mi trabajo, lo hago por compromiso.	0.529
6. Siento que mis habilidades y conocimientos están desperdiciados en mi trabajo.	0.547
7. Al llegar a casa después de mi trabajo lo único que quiero es descansar.	0.589
8. Se me facilita entender los problemas de los usuarios de mi trabajo.	0.604
9. Aunque un usuario de mi trabajo sea descortés conmigo, lo trato bien.	0.597
10. Proporcionar un buen trato a los usuarios de mi trabajo es muy importante para mí.	0.613
11. En mi trabajo he llegado a un momento en que actúo únicamente por lo que me pagan.	0.559

Nota: la eliminación de reactivos no implica el aumento del Alfa de Cronbach.

**Tabla 5.***Alfa de Cronbach del MBI*

Contenido del reactivo	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
1. Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo	0.661
2. Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío	0.649
3. Cuando me levanto por la mañana y pienso en que debo ir a trabajar me siento cansado	0.657
4. Siento que puedo entender fácilmente a los usuarios de mi trabajo	0.698
5. Siento que estoy tratando a algunos usuarios como si fueran cualquier cosa	0.670
6. Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa	0.654
7. Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis usuarios	0.698
8. Siento que mi trabajo me está desgastando	0.642
9. Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo	0.708
10. Siento que me he hecho más duro con la gente	0.654
11. Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente	0.653
12. Me siento con mucha energía en mi trabajo	0.708
13. Me siento frustrado en mi trabajo	0.656
14. Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo	0.641
15. Siento que realmente no me importa lo que ocurra con los usuarios de mi trabajo	0.658
16. Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa	0.657
17. Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis usuarios	0.697
18. Me siento apreciado después de haber trabajado cercanamente con mis usuarios	0.699
19. Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo	0.704
20. Me siento como si estuviera al límite de mis capacidades	0.678
21. Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada	0.709
22. Me parece que los usuarios de mi trabajo me culpan de alguno de sus problemas	0.648

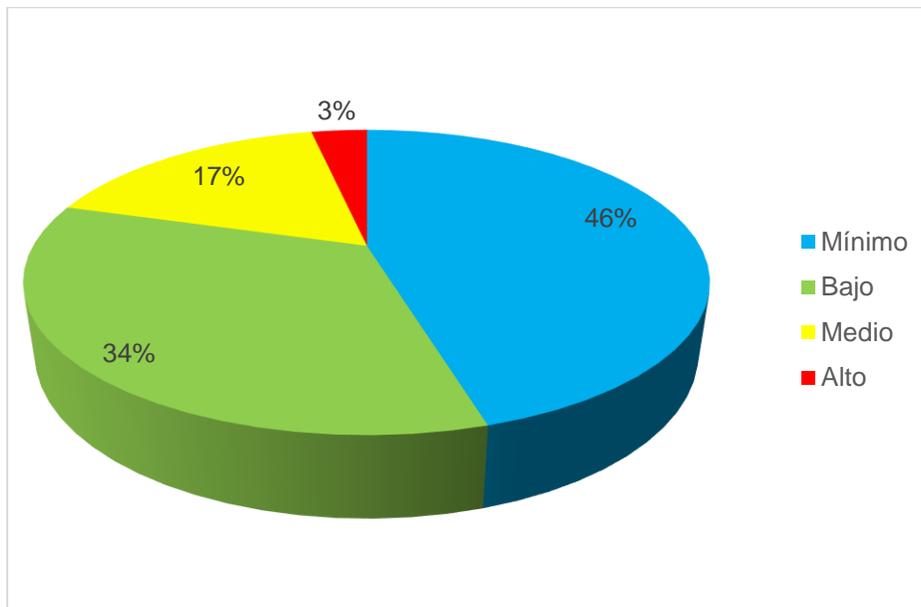
Nota: números de color rojo indican un aumento del Alfa de Cronbach si se elimina el reactivo.

Posteriormente se utilizó un análisis percentilar por medio de una tabla normativa de calificación del UWES para conocer el nivel de Compromiso laboral de la población en cuestión (**tabla 6**), se utilizó el criterio de cuartiles; primer cuartil para valores mínimos, segundo para bajos, tercero para medios y cuarto para altos, observándose que una minúscula porción de la muestra (3 %) está comprometida con su trabajo (ver **gráfica 1**).

**Tabla 6.**

*Tabla normativa del UWES para población mexicana.*

Escala	Valores
UWES	Mínimo = 0-57
	Bajo = 58-68
	Medio = 69-76
	Alto = 77-84



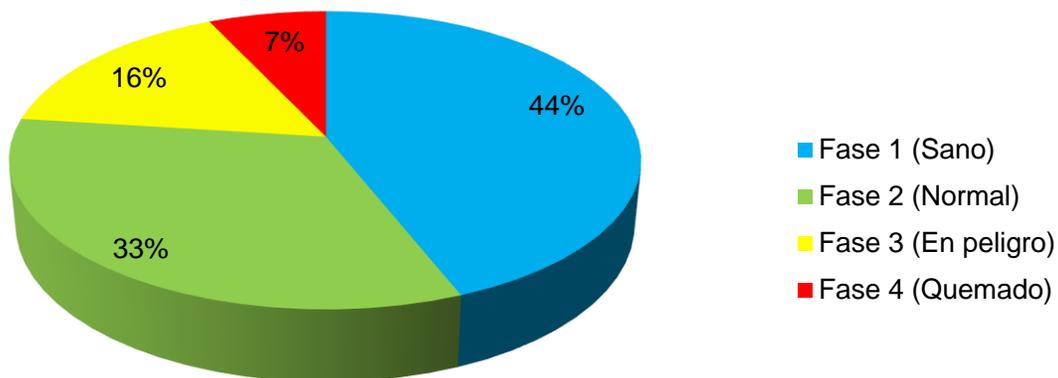
**Gráfica 1.** Porcentaje de la muestra con diversos valores de Compromiso laboral de acuerdo al UWES.

Para conocer el nivel de SDO en los Anfitriones de Universum, se tomó como base el modelo de Leiter, donde la **fase 4** se refiere a desgaste ocupacional muy alto “quemado”, la **fase 3** a desgaste ocupacional alto “en peligro”, la **fase 2** a Desgaste ocupacional regular “normal” y por último la **fase 1** a Desgaste Ocupacional bajo “sano”.

Por medio de un análisis percentilar se obtuvo la tabla normativa de calificaciones del EDO, utilizando el criterio de cuartiles (ver tabla 7), a partir de la cual se obtuvieron los resultados de la **gráfica 2**, donde se observa que una pequeña porción de la población esta desgastada por su trabajo (7%) y la mayoría se encuentra en etapas sanas y normales.

**Tabla 7.**  
*Tabla normativa EDO.*

INSTRUMENTO	FASE SDO	PUNTUACIONES
EDO	FASE 1 (BAJO/SANO)	DE 0 A 31
	FASE 2 (REGULAR/NORMAL)	DE 32 A 36
	FASE 3 (ALTO/ EN PELIGRO)	DE 37 A 41
	FASE 4 (MUY ALTO/QUEMADO)	DE 42 A 66

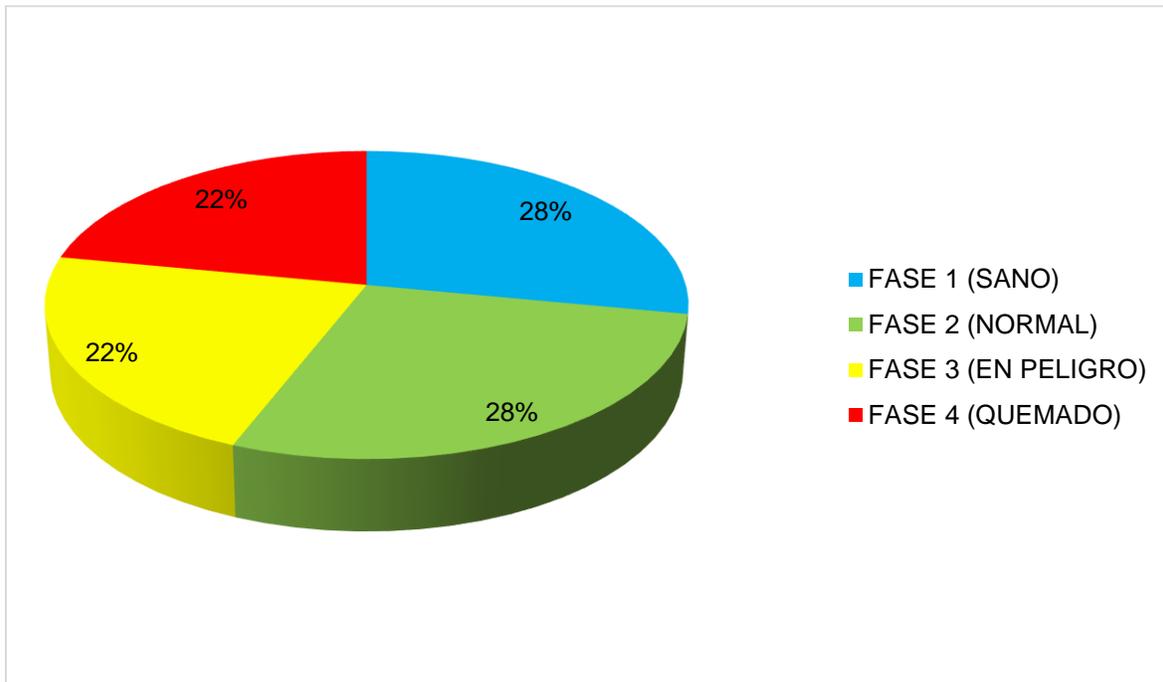


**Gráfica 2.** *Porcentaje de la muestra en las fases de SDO del modelo de Leiter, de acuerdo al EDO.*

De igual manera, se obtuvo la tabla normativa del MBI a partir de un análisis percentilar, utilizando el criterio de cuartiles (ver tabla 8), obteniendo los resultados de la gráfica 4, notándose una diferencia importante con los resultados presentados anteriormente derivadas del instrumento EDO, teniendo una distribución semejante en todas las etapas de Leiter, estando el 22% desgastados ocupacionalmente.

**Tabla 8**  
*Tabla normativa MBI*

INSTRUMENTO	FASE SDO	PUNTUACIONES
MBI	FASE 1 (BAJO/SANO)	DE 0 A 55
	FASE 2 (REGULAR/NORMAL)	DE 56 A 61
	FASE 3 (ALTO/EN PELIGRO)	DE 62 A 66
	FASE 4 (MUY ALTO/QUEMADO)	DE 67 A 132



**Gráfica 3.** Porcentaje de la muestra en diversas fases de SDO con base en el modelo de Leiter de acuerdo al MBI.

A continuación se realizó el análisis KMO y la prueba de Bartlett para determinar si el tamaño de la muestra fue pertinente para realizar un modelo de análisis de factores para los instrumentos UWES y EDO exclusivamente (ver **tabla 9**). Por lo que se determinó que fue pertinente para ambos instrumentos al acercarse notablemente el valor KMO a 1, siendo adecuado/permitiendo someter los instrumentos a un análisis factorial, al tener valores Bartlett superiores a .05.

**Tabla 9.**  
*Prueba KMO y Bartlett*

Prueba KMO y Bartlett	
UWES	KMO= .869 Bartlett= 632.533; gl= 66 = .000
EDO	KMO= .732 Bartlett= 357.030; gl= 55 = .000

Por lo tanto, se realizó un análisis factorial que utilizó el método de componentes principales con rotación Varimax. Para UWES se obtuvieron tres factores que explican el 62.86% de la varianza, estos se integraron por 6, 4 y 2 reactivos (ver **tabla 10**), de lo que se deriva una cierta dependencia de los factores al tener saturación de valores en más de un factor. Para EDO se obtuvieron tres factores independientes que explican el 57.3% de la varianza, estos se integraron por 5, 4 y 2 respectivamente (ver **tabla 11**).

**Tabla 10.***Análisis Factorial UWES (Método de extracción. Análisis de componentes principales).*

R	Factores		
	Vig.	Ded.	Abs.
R5	.787		
R6	.753		
R4	.715	.470	
R1	.711		
R2	.702	.417	
R7	.603	.426	
R9		.795	
R8		.705	
R10		.552	.466
R3		.531	
R12			.817
R11			.712

R= Reactivo

Vig.=Vigor

Ded.=Dedicación

Abs.= Absorción

Nota: Valores en color rojo se toman en cuenta para cada factor.

**Tabla 11.***Análisis Factorial EDO (Método de extracción. Análisis de componentes principales).*

R	Factores		
	Insat.	Dep.	Ago.
R4	.782		
R5	.773		
R2	.749		
R6	.712		
R11	.602		
R7			.412
R9		.809	
R10		.770	
R8		.732	
R3		.547	
R1			.914

R=Reactivo

Insat.= Insatisfacción

Ago.=Agotamiento

Desp.= Despersonalización

Posteriormente se analizó la relación entre los niveles de SDO y Compromiso laboral en los Anfitriones con base en los tres instrumentos utilizados a partir de un análisis de correlaciones de Pearson, así como de los factores de cada uno de los fenómenos que miden (Vigor, Absorción, Dedicación para SDO y Agotamiento, Cinismo e Ineficacia profesional para Compromiso laboral), encontrándose índices estadísticamente significativos, los cuales se reportan en la **tabla 12**.

Entre las principales correlaciones se encontró que el Compromiso laboral y SDO se relacionan negativamente derivado de los valores que resultaron del UWES, EDO y MBI. Particularmente sobre los factores del UWES se encontró que se relacionan negativamente con todos los factores del EDO (excepto con agotamiento) y con todos los del instrumento MBI.

Además, los resultados del EDO y MBI se relacionaban positivamente, así como los factores del SDO en ambos instrumentos, excepto el factor Cinismo.

**Tabla 12.**

*Correlación de Pearson con los resultados de los instrumentos UWES, EDO y MBI, así como con los factores del Compromiso laboral y SDO.*

	Agotamiento EDO	Cinismo EDO	Insatisfacción EDO	Total EDO	Vigor	Dedicación	Absorción	Total UWES	Agotamiento MBI	Cinismo MBI	Insatisfacción MBI	Total MBI
Agotamiento EDO	1	.093	.276**	.607**	-.075	.036	.004	-.030	.372**	.142	-.216*	.240**
Cinismo EDO	.093	1	-.219*	.390**	.251**	.257**	.104	.245**	-.210*	-.222*	.153	-.184*
Insatisfacción EDO	.276**	-.219*	1	.755**	-.606**	-.263**	-.325**	-.510**	.528**	.524**	-.495**	.392**
Total EDO	.607**	.390**	.755**	1	-.364**	-0.056	-.196*	-.276**	.427**	.338**	-.377**	.289**
Vigor	-.075	.251**	-.606**	-.364**	1	.596**	.632**	.918**	-.509**	-.457**	.502**	-.344**
Dedicación	.036	.257**	-.263**	-.056	.596**	1	.628**	.814**	-.227*	-.258**	.328**	-.126
Absorción	.004	.104	-.325**	-.196*	.632**	.628**	1	.837**	-.217*	-.176	.337**	-.077
Total UWES	-.030	.245**	-.510**	-.276**	.918**	.814**	.837**	1	-.413**	-.381**	.475**	-.250**
Agotamiento MBI	.372**	-.210*	.528**	.427**	-.509**	-.227*	-.217*	-.413**	1	.625**	-.346**	.871**
Cinismo MBI	.142	-.222*	.524**	.338**	-.457**	-.258**	-.176	-.381**	.625**	1	-.439**	.707**
Insatisfacción MBI	-.216*	.153	-.495**	-.377**	.502**	.328**	.337**	.475**	-.346**	-.439**	1	.037
Total MBI	.240**	-.184*	.392**	.289**	-.344**	-.126	-.077	-.250**	.871**	.707**	.037	1

**Nota:** celdas de color azul o amarillo representan correlaciones estadísticamente significativas para los siguientes criterios:

\*\* (Celdas de color amarillo)= la correlación es estadísticamente significativas al nivel 0.01 (bilateral)

\* (Celdas de color azul)= la correlación es estadísticamente significativas al nivel 0.01 (bilateral)

También se analizó la relación entre las variables sociodemográficas a partir de un análisis de correlaciones de Spearman, Compromiso Laboral y SDO en los Anfitriones, obteniendo que ninguna de ellas mostro relaciones significativas, excepto una correlación positiva entre SDO a partir del instrumento EDO y la frecuencia de consumo de alcohol, ya que se encontraron índices de .249 al nivel 0.01.

Posteriormente se realizó un análisis descriptivo de la población que presenta niveles elevados de Compromiso laboral (niveles altos) y SDO (fase 4), tomando como base únicamente el EDO y UWES, con el fin de conocer sus características (ver **tabla 13**). Se observa que los anfitriones comprometidos con el trabajo tienen pareja en su

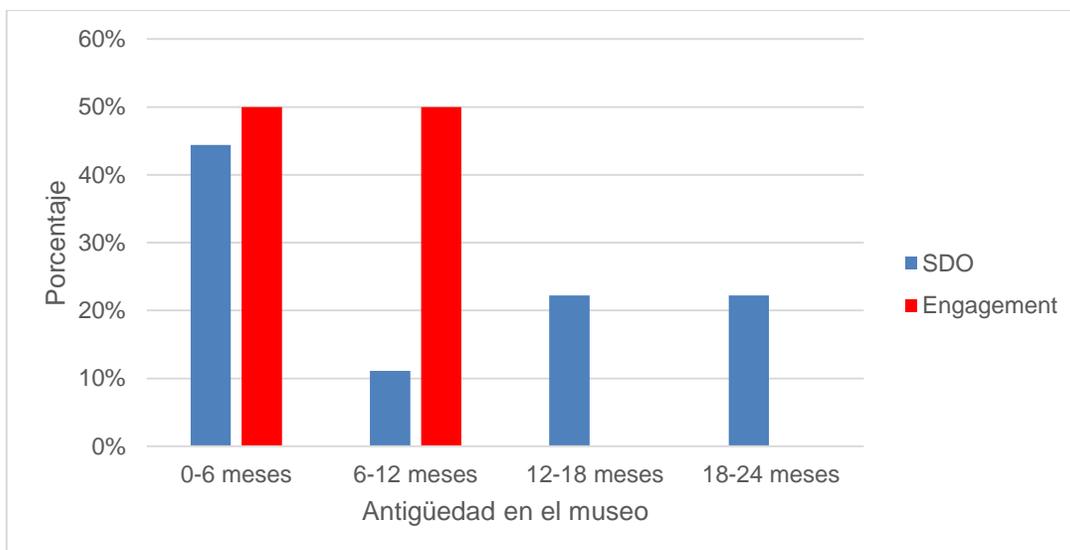
mayoría y no fuman a diferencia de aquellos con SDO, quienes reportan consumir de drogas, de alcohol y de tabaco y son mayoritariamente mujeres, sin haber diferencia entre encontrarse en una sala adecuada o inadecuada de acuerdo a la formación profesional para estar comprometido o desgastado laboralmente.

**Tabla 13.**

*Análisis descriptivo de participantes con altos niveles de SDO y Compromiso laboral.*

<b>Característica</b>	<b>Con compromiso laboral</b>	<b>Con SDO</b>
Hombre	50%	22%
Mujer	50%	78%
Sala adecuada a la formación profesional	0%	0%
Sala inadecuada a la formación profesional	100%	100%
Con pareja	75%	22%
Sin pareja	25%	78%
Fuma	0%	44%
No fuma	100%	56%
Consume alcohol	50%	100%
No consume alcohol	50%	0%
Consumo de drogas	0%	22%
Sin consumo de drogas	100%	78%

En el caso de la antigüedad, los resultados se presentan en la **gráfica 4**, donde se obtiene que no existen en Universum Anfitriones comprometidos laboralmente con una antigüedad mayor a un año. Por otra parte, hay un mayor porcentaje de Anfitriones en Fase 4 de SDO que tienen una antigüedad entre 0 a 6 meses en el museo comparado con aquellos participantes que tienen mayor antigüedad en el trabajo.



**Gráfica 4.** Antigüedad de la muestra con SDO y Compromiso laboral.

Además se encontró que aquellas personas con niveles altos de Compromiso laboral presentan niveles bajos de SDO y viceversa, aquellas personas con niveles altos de SDO presentan niveles bajos de Compromiso laboral (ver **tabla 14** y **15**).

**Tabla 14.**

*Relación de los resultados con valores altos de Compromiso laboral.*

NÚMERO DE FOLIO	NIVEL DE COMPROMISO LABORAL	FASE DE SDO
10	ALTO	FASE 1 (BAJO/SANO)
55	ALTO	FASE 2 (REGULAR/NORMAL)
104	ALTO	FASE 1 (BAJO/SANO)
119	ALTO	FASE 1 (BAJO/SANO)

**Tabla 15.**

*Relación de los resultados con valores altos (Fase 4) del SDO.*

NÚMERO DE FOLIO	FASE DE SDO	NIVEL DE COMPROMISO LABORAL
18	FASE 4 (MUY ALTO/QUEMADO)	MÍNIMO
19	FASE 4 (MUY ALTO/QUEMADO)	BAJO
27	FASE 4 (MUY ALTO/QUEMADO)	MÍNIMO
59	FASE 4 (MUY ALTO/QUEMADO)	MÍNIMO
60	FASE 4 (MUY ALTO/QUEMADO)	BAJO
84	FASE 4 (MUY ALTO/QUEMADO)	MÍNIMO
101	FASE 4 (MUY ALTO/QUEMADO)	MÍNIMO
114	FASE 4 (MUY ALTO/QUEMADO)	MÍNIMO
123	FASE 4 (MUY ALTO/QUEMADO)	MÍNIMO

### **Análisis de la escala MBI**

Posteriormente, con el fin de probar la estructura factorial obtenida del MBI, se llevó a cabo un análisis factorial confirmatorio mediante la técnica de ecuaciones estructurales con el programa Amos versión 21.

Los resultados mostraron que el modelo propuesto tuvo un ajuste razonable, como lo indican los diferentes índices de ajuste  $\chi^2 = 67.44$ ,  $RMSEA = .021$ ,  $CFI = .99$ ,  $NFI = .84$ ,  $RFI = .81$ ,  $IFI = .99$ ,  $TLI = .98$ . Para dichos índices, valores iguales o superiores a .90 señalan un buen ajuste, a excepción del CFI que debe ser de .95 y RMSEA, cuyo valor debe ser menor a .075. En la figura 1 se muestra el modelo obtenido.

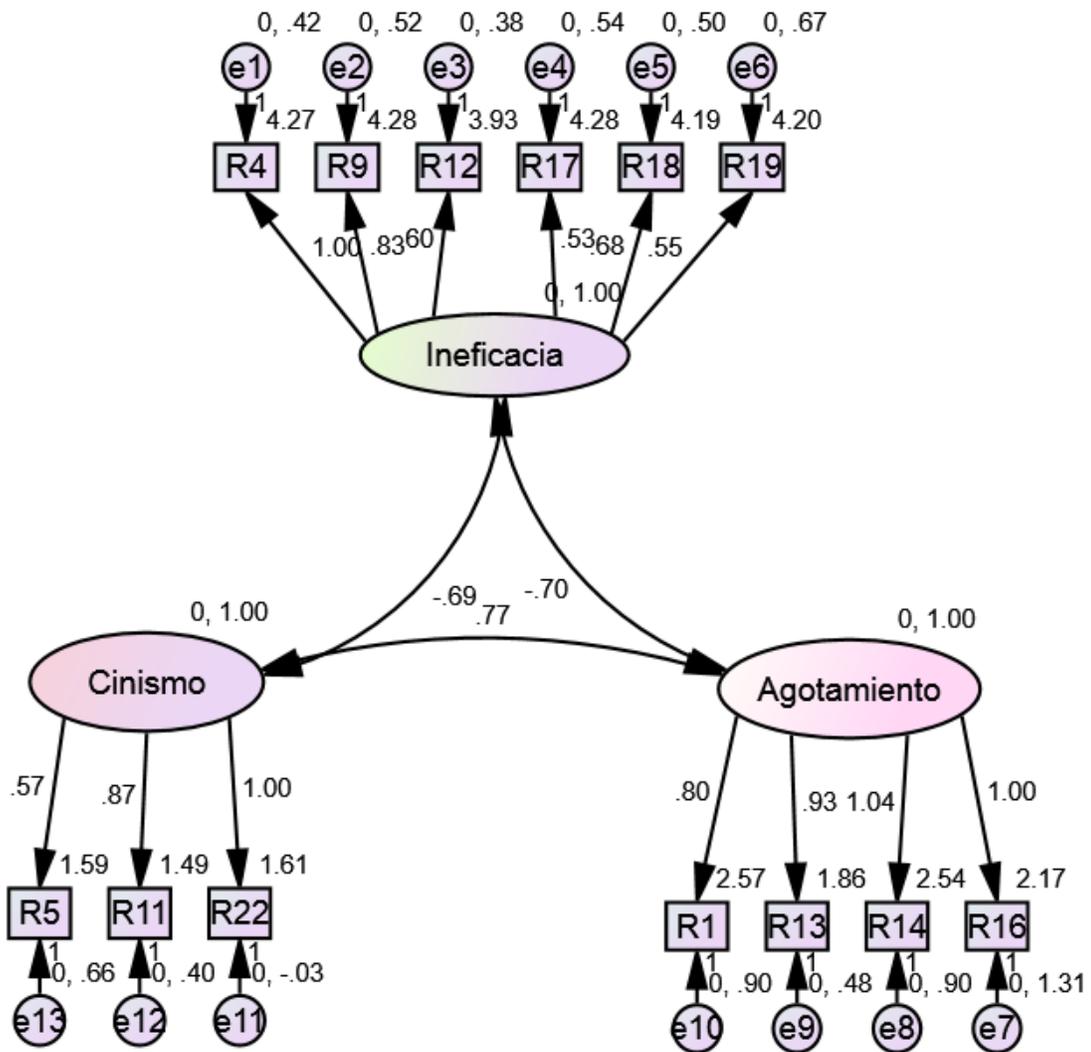


Figura 1. Modelo de la estructura factorial de la escala MBI.



---

# CAPÍTULO VI: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

---

'Encuentra un trabajo que te guste y no tendrás que trabajar ni un día de tu vida'.  
Confucio



## **CAPÍTULO VI: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES**

### **DISCUSIÓN**

En esta investigación se estudiaron dos fenómenos opuestos y complementarios de gran trascendencia en la sociedad actual, al impactar directamente en la salud de los trabajadores y sus familiares, en la productividad de las organizaciones y en la economía del país: Compromiso laboral y SDO en una muestra con características particulares al integrarse por universitarios que trabajan como becarios en el museo Universum, ya que nuestro objetivo general fue: “identificar la presencia o ausencia de Compromiso laboral y Desgaste Ocupacional en los Anfitriones de Universum, Museo de las Ciencias”.

Derivado de los resultados obtenidos se encontró una alta confiabilidad del instrumento UWES, determinada por el Alfa de Cronbach, sin embargo fue menor al obtenido por Villavicencio et al. (2014), quien reporta un valor de 0.95. En cuanto al instrumento EDO, se encontró una confiabilidad por debajo de lo reportado por Uribe (2008) y por Villavicencio (2014), quienes obtienen un Alfa de Cronbach de 0.89 y de 0.92 respectivamente. Por último se obtuvo una confiabilidad inferior del MBI a lo descrito en la literatura, con valores de Alfa de Cronbach entre 0.70 y 0.90; todo lo anterior debido probablemente al tipo de población utilizada en este estudio.

Además, se dio respuesta a nuestra pregunta de investigación: “¿Existe ausencia o presencia de Compromiso laboral y Desgaste Ocupacional en los Anfitriones de Universum?”. Específicamente, en cuanto al Compromiso laboral, se encontró que

únicamente una pequeña porción de la muestra estudiada presenta niveles altos de dicho fenómeno, lo que se traduce en que solo algunos presentarían características como altos niveles de energía, concentración y fortaleza mental con respecto al trabajo, compromiso e implicación laboral, facilidad para adaptarse a las diversas demandas laborales cambiantes, realización profesional y personal, sentimiento de autoeficacia, competencia, significación, entusiasmo, inspiración, orgullo, disfrute y reto por el trabajo Salanova & Llorens (2008).

Dichas cualidades son fundamentales para sobrevivir ante un ambiente de cambios permanentes, las empresas e instituciones requieren colaboradores sanos con una alta motivación en un sentido amplio (psicológico, social y biológico), para lo cual las políticas también deben estar en la misma sintonía, viéndose beneficiados tanto el trabajador, como la institución para la que trabaja (Peniche, 2008).

Por otro lado, en esta muestra se encontró que no existen anfitriones comprometidos laboralmente con más de 12 meses de antigüedad en el museo, lo que podría ser la razón por la que los becarios no concluyen su periodo de formación en dicha institución como Anfitriones divulgadores de la Ciencia, observable en el bajo porcentaje de aquellos que logran permanecer dos años en el museo (13% de ellos). Lo anterior coincide con lo mencionado por Naisberg y Fenning (1991), ya que aquellas personas con mayor cantidad de años en su trabajo serían los trabajadores más sanos y por ello continúan presentes, siendo los colaboradores no sanos aquellos que abandonan la organización y su profesión.

Complementando lo anterior, la inexistencia de Anfitriones con altos niveles de Compromiso laboral también podría coincidir con lo que menciona Maslach y Leiter (2001), quienes lo describen como un deterioro del Compromiso laboral, indicando que aquello que comienza como un trabajo con significado se vuelve desagradable y sin sentido, el vigor se transforma en agotamiento, la dedicación en cinismo y la autoeficacia en ineficacia, ya que podría inferirse que aquellos Anfitriones comprometidos laboralmente se desgastan con el paso del tiempo y terminan presentando SDO al no cumplir con sus expectativas y necesidades el trabajo desempeñado, por lo que terminan abandonándolo.

Complementando el enfoque de la psicología organizacional positiva con el enfoque tradicional, en el caso del SDO, se encontró que un porcentaje bajo de personas lo presentan, y por tanto mostrarían algunas afectaciones importantes en su salud, como cansancio, trastornos psicosomáticos, distrés, malestar, la percepción de poseer pocas capacidades, disminución de recursos emocionales, distancia e indiferencia frente al trabajo y los usuarios, reducida percepción de auto eficacia y competencia para realizar las tareas, baja motivación y conductas poco funcionales (Schaufeli y Enzmann, 1998). Además la mitad de la población está en las etapas 2 y 3 del SDO, lo cual es de relevancia, ya que podrían presentar el síndrome posteriormente de no tomar acciones para prevenirlo.

Por otra parte fue posible confirmar nuestra hipótesis 1 con los resultados obtenidos, la cual era la siguiente: “A mayor nivel de Desgaste Ocupacional, menor nivel de Compromiso laboral presente en los Anfitriones”, ya que aquellas personas con

niveles altos de Compromiso laboral presentaban valores bajos de SDO y viceversa, derivado de los resultados del UWES, MBI y EDO.

Adicionalmente, de acuerdo con las características sociodemográficas de la población en cuestión, se encontraron algunas coincidencias con la literatura revisada, como: la tendencia de mujeres a presentar SDO mayoritariamente en comparación con hombres (Martínez, 2011), así como no contar con pareja (Atance, 1997) y el consumo de alcohol, tabaco o drogas (Moreno, et al., 2001; Da Silva, et al., 1999). Mientras que se encontraron características opuestas en aquellos con niveles altos de Compromiso laboral, confirmando parcialmente nuestra hipótesis 2 de investigación, la cual es “a factores de riesgo presentes en los Anfitriones, mayor probabilidad de padecer SDO y menor Compromiso laboral”.

Además, se observó que la totalidad de las personas que presentan SDO se encuentran en una sala no adecuada para su formación profesional, lo mismo que para las personas comprometidas con su trabajo, ya que se encuentran en la misma situación. Esto puede hablarnos de los recursos y fortalezas personales de cada participante, ya que a pesar de encontrarse en el mismo escenario, responden de manera diferente (Salanova, 2009) y como menciona Caballero (2006), aun cuando el trabajo y los estudios no estén relacionadas, el primero hace posible desarrollar competencias como la disciplina y la responsabilidad, tanto en el desempeño académico, como en el profesional.

También fue posible observar en los resultados obtenidos que el Compromiso laboral y el SDO son constructos relacionados negativamente, coincidiendo con Moreno

y Velásquez (2011). Además, contrario a lo mencionado por González et al., 2006, quienes hacen referencia sobre la relación negativa entre cinismo y dedicación, se encontró una relación positiva entre ambos factores.

Por último, de acuerdo con los resultados analizados en este estudio, se apoya a Grajales (2001), quien menciona que el MBI ha mostrado buenos resultados en su país de origen, pero presenta dificultades en cuanto a sus características psicométricas, evidente en diversos estudios llevados a cabo previamente (Schutte & cols., 2000; Gorter & Albrecht, 1999; Drake & Yadama, 1995; Schaufeli & Daamen, 1994; Schaufeli & Van Dierendonck, 1993; Byrne, 1993; Scherer & Cox, 1992; Walkey & Green, 1992; Evans & Fischer, 1992; Abu Hilal & Salameh, 1992; Gold & Roth, 1991; Arthur, 1990), que tuvieron como finalidad determinar su validez en numerosos contextos, las cuales concluyen cosas distintas, mostrando que el comportamiento de los elementos del MBI son inestables, por lo que se apoya la idea de que deberían utilizarse instrumentos que han mostrado su validez en la población específica para la que fueron diseñados (Uribe, 2008).

## CONCLUSIONES

Los resultados obtenidos en esta investigación permiten establecer las conclusiones que a continuación se mencionan:

- Es fundamental que el estudio del Compromiso Laboral se complemente con el de SDO, debido a que permite el análisis integral de los fenómenos que impactan en la salud de los colaboradores, ya que no es posible concebir el primero sin el segundo, al estar negativamente correlacionados.
- La versión corta del instrumento UWES de Villavicencio (2014) es altamente adecuado y confiable para medir Compromiso Laboral en trabajadores mexicanos, incluso en aquellos con características muy específicas, como lo fue la población meta de este trabajo.
- Tras la adaptación para población mexicana del instrumento MBI, encontramos en esta investigación que el EDO resulta más conveniente de emplearse para medir SDO en comparación con el MBI en población mexicana, debido a que la primera se pensó desde un inicio como una escala diseñada para dicha población, en sus propias condiciones culturales, contemplando su complejidad, recordando que su proceso de elaboración comenzó desde dar definición del concepto de SDO, a diferencia del MBI que se obtuvo a partir de otra población con diferentes características a la mexicana, para después adaptarla a ella.

- Derivado de las características particulares de los Universitarios que trabajan (como el doble rol que desempeñan, recursos personales, su forma de afrontar las demandas del ambiente al que están expuestos, etc.), es posible encontrar en ellos la presencia de Compromiso laboral, así como de SDO, lo cual es de interés para la psicología de la salud ocupacional, ya que permite utilizar esta información para optimizar el bienestar de los colaboradores.
- A mayor nivel de Compromiso laboral, menor nivel de SDO, siendo viable considerar al primer fenómeno como factor protector del segundo.
- Por otra parte, el sexo femenino, consumo de sustancias tóxicas y no tener pareja, podrían ser variables que se relacionen positivamente con el SDO y variables opuestas podrían relacionarse con Compromiso laboral.
- Los recursos y fortalezas personales como lo es la resiliencia, juegan un papel importante para afrontar las demandas de la vida y del trabajo, dando respuesta a un mundo cambiante de manera sana y exitosa.
- Además, se debe recapacitar sobre la relevancia del trabajo, ya que es importante que se le considere como parte fundamental e indispensable de la vida humana al satisfacer sus necesidades de manera holística, que le permite desarrollarse integralmente promoviendo su bienestar y no solo como una fuente económica, por lo cual la psicología de la salud organizacional busca obtener resultados que se traduzcan en acciones a nivel de promoción, prevención e intervención de la salud, así como acciones correctivas a nivel organizacional,

influyendo positivamente en la salud de los colaboradores, en éste caso particular, de los estudiantes trabajadores, poniendo énfasis en optimizar su salud, alentar su eficacia y buen rendimiento al desempeñar sus funciones dentro del ámbito laboral que podría impactar por tanto un buen desempeño profesional y académico de manera indirecta.

- Se concluye a modo de reflexión final sobre la importancia que debe tener para las organizaciones sus propios trabajadores, ya que la riqueza de las empresas se encuentra en los recursos humanos por invertir sus recursos individuales para conseguir las metas deseadas por la organización, alcanzando los objetivos de las instituciones y hacerla funcionar, por lo que se debe procurar y optimizar la salud de los colaboradores de manera integral.

### **Limitaciones y recomendaciones**

Se comentan a continuación áreas de oportunidad que podrían permitir optimizar este trabajo:

Como limitante se presentó la N de la muestra, por lo que se sugiere para futuras investigaciones elevar el número de ésta en la medida de lo posible.

Por otra parte, ya que los resultados del MBI fueron inestables, es probable que en otro tipo de población a la evaluada (estudiantes universitarios que trabajan) tenga un mejor ajuste, lo que abre una línea de investigación de gran relevancia. Además, se

enfatisa y se recomienda la realización de nuevos instrumentos confiables pensados y creados para medir distintos tópicos propios de la psicología de la salud ocupacional pensados en trabajadores mexicanos y creados de acuerdo a su propia cultura y contexto.

Adicionalmente, sería importante investigar más a fondo aquellas variables que pudieran anteceder al Compromiso laboral y al SDO, siendo predictores de estos fenómenos, ya que como se mencionó, la prevención es la mejor herramienta para beneficiar a las organizaciones, reduciendo costos para las mismas y para los colaboradores.

Por último, aunque el objetivo de este trabajo no era propiamente el proceso de Reclutamiento y selección, es importante retomarlo y tomar en cuenta otro tipo de intervenciones para fomentar la salud en los trabajadores (Compromiso laboral) y prevenir enfermedades (el SDO), por lo que se recomienda analizar el proceso de reclutamiento y selección en esta y otras poblaciones como factor de cambio, al recordar que dicho proceso hace posible conseguir empleados sanos para la organización, permite conocer las expectativas del aspirante, de tal modo que se logre un acuerdo entre las necesidades de la organización con las del empleado, lo que se traducirá en mayor bienestar y motivación en los trabajadores y en la organización al seleccionar a los candidatos correctos que permanecerán en la organización y le permitirán alcanzar sus objetivos.



---

# ANEXOS

---



## ANEXOS

### Cuestionario de información sociodemográfica.

FOLIO:

#### Instrucciones:

A continuación se te presentaran unas preguntas. Favor de responder cada una de la maneras más honesta posible, ya que nos es de mucha utilidad.

Tus datos solo serán usados con fines estadísticos y de manera confidencial.

Recuerda que no existen respuestas ni buenas ni malas.

Posteriormente encontraras otros materiales que deberás responder conforme a las instrucciones indicadas, las cuales se refieren a tu trabajo como Anfitrión en Universum

#### ¡Agradecemos tu participación!

Edad: \_\_\_\_\_ años. Sexo: \_\_\_\_\_

Si tienes pareja ¿Cuántos tiempo llevas con ella?

\_\_\_\_\_

¿Qué carrera estudiaste o estudias?

\_\_\_\_\_

¿Sigues cursando materias de tu carrera?

a) Si b) No

¿Cuántas? \_\_\_\_\_

¿En qué semestre estas inscrito? \_\_\_\_\_

¿Tienes hijos?

a) Si b) No

¿Cuántos? \_\_\_\_\_

¿Cuántos trabajos tienes, incluyendo ser anfitrión en Universum? \_\_\_\_\_

¿Cuántas actividades consideras tener en un día? (p. ej. Trabajos, deportes, religión, etc.) \_\_\_\_\_

¿Cuántos ascensos has tenido en tu vida?

\_\_\_\_\_ ascensos.

¿Cuántos empleos formales has tenido en tu vida? Incluye tu Actividad como Anfitrión Divulgador en Universum

\_\_\_\_\_

¿Cuál es el ingreso mensual recibes como Anfitrión? Incluye tu Actividad como Anfitrión Divulgador en Universum \$ \_\_\_\_\_ pesos mensuales

¿Cuál es el nombre de la sala en que te desempeñas? \_\_\_\_\_

¿Cuánto tiempo has sido Anfitrión en Universum? \_\_\_\_\_

¿Tienes personal a tu cargo?

a) Si b) No

¿Cuántas personas? \_\_\_\_\_

¿Tomas algún medicamento en forma frecuente?

a) Si b) No

Si tomas algún medicamento, escribe cuál o cuáles y para qué \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

¿Cuánto tiempo tienes de tomarlo?

\_\_\_\_\_

¿Has tenido algún accidente importante?

a) Si b) No

Especifica de qué tipo \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

¿Has tenido alguna intervención quirúrgica?

a) Si b) No

Especifica de qué tipo \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

¿Fumas?

a) Si b) No

¿Cuántos cigarros fumas al día? \_\_\_\_\_

¿Con qué frecuencia ingieres bebidas alcohólicas?

\_\_\_\_\_

En caso de que consumas drogas, ¿Con qué frecuencia lo haces?

\_\_\_\_\_

Durante una semana, ¿Cuántas horas libres tienes?

\_\_\_\_\_

¿Haces ejercicio físico?

a) Si b) No

Si haces ejercicio, ¿Cuántas horas a la semana le dedicas? \_\_\_\_\_

## REFERENCIAS

- Adkins, J. (1999). Promoting Organizational Health: The Evolving Practice of Occupational Health Psychology. *Professional Psychology: Research and Practice*, 30, 129-137.
- Albee, G. (2000). Commentary on prevention and counseling psychology. *The Counseling Psychologist*, 28(6), 845-853.
- Atance, J. (1997). Aspectos epidemiológicos del síndrome de burnout en personal sanitario. *Revista Española de Salud Pública*, 3, 293-303.
- Buendía, J. & Ramos F. (2001). Empleo, estrés y salud. Madrid. Editorial Piramide.
- Caballero, C. A. (2006). Burnout, Engagement y rendimiento académico entre estudiantes universitarios que trabajan y aquellos que no trabajan. *Psicogente*, 11-27.
- Caballero, C. H. (2010). El burnout académico: delimitación del síndrome y factores asociados con su aparición. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 131-146.
- Campos, L.V., Córdoba A.J., Silva, J.L. & Illera D., (2008). Prevalencia de síndrome de burnout y sus principales factores de riesgo en fisioterapeutas del municipio de popayán, 2007. Departamento de Fisioterapia, Facultad de Ciencias de la Salud, Universidad del Cauca.
- Carrasco, A., De la Corte, C. & León, J.. (2010). Engagement: un recurso para optimizar la salud psicosocial en las organizaciones y prevenir el burnout y estrés laboral. *Revista Digital de Prevención*, 1.
- Castro, C. C. (2011). Síndrome de Burnout en Estudiantes de pregrado de la Universidad de Nariño. *Revista Electrónica de Psicología. Iztacala*, 223-246.
- Da Silva H., Vega E., Pérez A. (1999). Estudio del síndrome de desgaste profesional entre los profesionales sanitarios de un hospital general. *Actas Esp Psiquiatría*. 27: 310-20.
- Diccionario de Psicología y Pedagogía (2004). México. Euromexico.
- Dirección General de Divulgación de la Ciencia (DGDCUNAM). (2012, Septiembre 13). 20 años de Universum, Museo de las Ciencias. Versión extendida. Recuperado de <https://www.youtube.com/watch?v=lhhqjsPQNfM>
- Dirección General de Divulgación de las Ciencias (2014), Universum, museo de las Ciencias: Conócenos. Recuperado de <http://www.universum.unam.mx/conocenos.php>
- Dorsch, F. (2002). Diccionario de psicología. Barcelona. Herder.
- Edelwich, J. & Brodsky, A. (1980): Burnout: Stages of Disillusionment in the Helping Professions. Nueva York. Human Sciences Press.

- Forbes, R. (2011). El síndrome de burnout: síntomas, causas y medidas de atención en la empresa. *Éxito empresarial*, 2011.
- Gracia, E., Llorente, L., Salanova, M. & Cifre, E. (2005): Hacia un modelo psicosocial positivo: rol mediador del engagement entre clima y desempeño en seguridad. Disponible en: [www.uji.es/bin/publ/edicions/jfi13/16.pdf](http://www.uji.es/bin/publ/edicions/jfi13/16.pdf)
- García F. (2000). Entrenadores y burnout. *Revista digital Efdeportes*. 28. Disponible en: <http://www.efdeportes.com>
- Gil-Monte P.R. & Peiro J.M., (1999). Validez factorial del Maslach Burnout Inventory en una muestra multiocupacional. *Psicothema*. 11 (3), 679-689.
- Gil-Monte P.R. (2002). Validez factorial de la adaptación al español del Maslach Burnout Inventory-General Survey. *Salud Pública Méx.* 44(1):33-40.
- González, M. (2007). Estudio del Burnout y Engagement Académico en estudiantes universitarios. *Primer Congreso Internacional de Educación*.
- Grajales T. (2001). Estudio de la validez factorial del Maslach Burnout Inventory versión Española en una población de profesionales mexicanos. Recuperado de: <http://www.tgrajales.net/mbivalidez.pdf>
- House, J. (1981). *Work stress and social support*. USA: Addison-Wesley Publishing Company.
- Hernández, R., Fernández C. y Baptista, M. (2004). *Metodología de la Investigación*. México, McGraw Hill.
- Hidalgo A. & Pérez S. (2004) Aspectos salariales de los jóvenes trabajadores. México. Injuve.
- Kahn, W. (1990) Psychological conditions of personal “engagement” and “disengagement” at work. *Academy of Management Journal*. 33, 692-724.
- Kerlinger & Lee (2002). *Investigación del comportamiento. Métodos de investigación en Ciencias sociales*. Mc Graw Hill.
- Llorens, S., García, M., y Salanova, M. (2005). Burnout como consecuencia de una crisis de eficacia: un estudio longitudinal en profesores de secundaria. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 21, 55-70.
- Lorente, L. & Vera, M.. (2010). Las organizaciones saludables: “El engagement en el trabajo”. *Gestión Práctica de Riesgos Laborales*, 73, 16.
- Luthans, F. (2002) The need for and meaning of positive organizational behavior. *Journal of Organizational Behavior*. 23, 695-706.
- Maslach, C. & Jackson, S. (1986). *Maslach Burnout Inventory* (2ª ed.). California: Consulting Psychologists Press.

- Manzano, G.(1998): *Estrés en personal de enfermería*. (Tesis doctoral). Bilbao: Universidad de Deusto.
- Manzano, G. (2002). Burnout y engagement en un colectivo pre profesional. *Boletín de Psicología*, 79-102.
- Martínez, A. (2010). El síndrome de Burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión. *Vivat Academia*, 112.
- Martínez, I. & Salanova, M. (2003). Niveles de burnout y engagement en estudiantes universitarios. Relación con el desempeño y desarrollo profesional. *Revista de Educación*. 330, 361-384.
- Martínez, E., Unda S., Sandoval, J., Tovalín H., Rodríguez M., Marroquín, R. (2010). Prevalencia del engagement y relación con el modelo demanda/ control/apoyo social en profesores de secundaria del Distrito Federal. 3er. Foro de las Américas en Investigación sobre Factores Psicosociales Estrés y Salud Mental en el Trabajo.
- Maureira, F. (2011). Los cuatro componentes de la relación de pareja. *Revista electrónica de Psicología Iztacala*. 14 (1). Disponible en:  
<http://www.iztacala.unam.mx/carreras/psicologia/psiclin/vol14num1/Vol14No1Art18.pdf>
- Meda R. M., Moreno B., Rodríguez A., Morante M. E. & Ortiz R. G. (2008). Análisis factorial confirmatorio del MBI-HSS en una muestra de psicólogos mexicanos. *Psicología y Salud*, 18 (1), 107-116.
- Mingote, J.C., Moreno, B., Gálvez, M. (2004). Desgaste profesional y la salud de los profesionales médicos: revisión y propuestas preventivas. *Medicina CIC.*, M, 123 (07), 265-270.
- Montgomery, A., Peeters, M. C. W., Schaufeli, W. B., y Den Ouden, M. (2003). Work-home interference among newspaper managers: Its relationship with Burnout and Engagement. *Anxiety, Stress & Coping*, 16, 195-211.
- Moreno A. (2009). Síndrome de Burnout en estudiantes de educación física y deportes de la universidad de Tolima. *Revista EDU-Física*. 2(6).
- Moreno, A.M. & Velásquez, A.M., (2011). El engagement: un constructo que promueve la calidad de vida en las organizaciones. *Universidad de La Sabana*, 1-21.
- Moreno, B., González, J.L. & Garrosa, E. (2001), Desgaste profesional (burnout), Personalidad y Salud percibida en Buendía J. & Ramos F. (Eds). *Empleo, estrés y salud* (59-83). Madrid. Pirámide.
- Naisberg J., Fcanning S. (1991). Personality characteristics and propeness to Burnout: A study among psychiatrists. *Stress Med.* 37 (4). 201-205.

- Peniche, C. (2008). La Salud en el trabajo: Una reflexión final. En Uribe F. (Ed.), *Psicología de la Salud Ocupacional en México (355-364)*. México.
- Puialto, M.J., Antolín, R. & Moure, L. (2006) Prevalencia del síndrome del quemad@ y estudio de factores relacionados en I@senfermer@s del CHUVI (Complejo Hospitalario Universitario de Vigo). *Enfermería Global*, 8,
- Quinceno, J.M. & Alpi, S.V. (2007). Burnout: síndrome de quemarse en el trabajo (SQT). *Acta Colombiana de Psicología*, 3.
- Reyes, Y. (11 de junio de 2015). México, primer lugar mundial con estrés laboral. *El occidental*. Recuperado de <http://www.oem.com.mx/eloccidental/notas/n3838591.htm>
- Rodríguez, A. & Bakker, A. (2013). El engagement en el trabajo en Moren, J. & Garrosa E. (Eds). *Salud laboral. Riesgos laborales psicosociales y bienestar laboral (437-452)*. Ediciones Pirámide. Madrid.
- Rodríguez, R. & de Rivas S. (2011). Los procesos de estrés laboral y desgaste profesional (burnout): diferenciación, actualización y líneas de intervención. *Medicina y Seguridad del trabajo*. 72- 88.
- Ruiz, C. (2008). Mediación en museos y centros de ciencia. Los guías del Museo de las Ciencias, Universum de la Universidad Nacional Autónoma de México, *Journal of ScienceCommunication*, 7 (4).
- Salanova, M. & (2004). El engagement en los empleados, un reto emergente para la dirección de los recursos humanos. *Estudios Financieros*, 261, 109-138.
- Salanova, M. (2005). Bienestar psicológico en estudiantes universitarios: facilitadores y obstaculizadores del desempeño académico. *Canales de psicología* , 170-180.
- Salanova M. (2008). Organizaciones Saludables: Una aproximación desde la Psicología Positiva en C. Vázquez & G. Hervás (Eds.). *Psicología Positiva Aplicada (403-428)*. España, Bilbao: Desclée de Brouwer.
- Salanova, M. & Llorens S. (2008). Estado actual y retos futuros en el estudio del burnout. *Papeles del Psicólogo*, 21 (1), 59-67.
- Salanova M., Martínez I. & Llorens S. (2014). Una mirada más “positiva” a la salud ocupacional desde la Psicología organizacional positiva en tiempos de crisis: aportaciones desde el equipo de investigación WoNT. *Papeles del Psicólogo*, 35 (1), 22-30
- Salanova, M. & Schaufeli, W. (2009a). El engagement en el trabajo. Cuando el trabajo se convierte en pasión. Madrid. Editorial Alianza.
- Salanova, M. & Schaufeli, W. (2009b). Exposure to information and communication technology and its relationship to work engagement. *Ciencia & Trabajo*. 32, 1-8.

SDPNoticias.com (18 de mayo de 2015). México ocupa el primer lugar mundial en estrés laboral. SDPNoticias.com. Recuperado de:

<http://www.sdpnoticias.com/economia/2015/05/18/mexico-ocupa-el-primer-lugar-mundial-en-estres-laboral>.

Secretaria de Educación Pública (2010). Encuesta Nacional de la Juventud 2010. México.

Recuperado de:

[http://www.google.com.mx/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=0CBsQFjAAahUKEwiDIPGg1\\_DIAhVHrD4KHX4MAts&url=http%3A%2F%2Fwww.imjuventud.gob.mx%2Fimjgs%2Fuploads%2FEncuesta\\_Nacional\\_de\\_Juventud\\_2010\\_-\\_Resultados\\_Generales\\_18nov11.pdf&usg=AFQjCNHlyAEbXQ-5840JmJGTzIJ5TmLdlQ&bvm=bv.106379543,d.eWE](http://www.google.com.mx/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=0CBsQFjAAahUKEwiDIPGg1_DIAhVHrD4KHX4MAts&url=http%3A%2F%2Fwww.imjuventud.gob.mx%2Fimjgs%2Fuploads%2FEncuesta_Nacional_de_Juventud_2010_-_Resultados_Generales_18nov11.pdf&usg=AFQjCNHlyAEbXQ-5840JmJGTzIJ5TmLdlQ&bvm=bv.106379543,d.eWE)

Secretaria del Trabajo y Previsión Social (STPS) (s.f.). Glosario de términos laborales.

Recuperado de:

[http://www.stps.gob.mx/bp/secciones/conoce/areas\\_atencion/areas\\_atencion/web/Glosario/glosario.htm](http://www.stps.gob.mx/bp/secciones/conoce/areas_atencion/areas_atencion/web/Glosario/glosario.htm)

Seligman, M. E. P. (1999). The president's address. *American Psychologist*, 54, 559–562.

Seligman, M. & Csikszentmihalyi, M. (2000). *Positive Psychology: An Introduction*. *American Psychologist*.

Uribe, F. (2008). *Psicología de la Salud Ocupacional en México*. México: Universidad Nacional Autónoma de México.

Villavicencio, E., Jurado, S., Aguilar, J. (2014). Adaptación de las escalas uwes y osi para trabajadores mexicanos. *Psicología Iberoamericana*. 22 (2), 6-15.

Yury R. & Rosales, F. R. (2013). Burnout estudiantil universitario. Conceptualización y estudio. *Salud Mental*, 337-345.