



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

**FACULTAD DE PSICOLOGÍA
DIVISIÓN DE ESTUDIOS PROFESIONALES**

**SÍNDROME DE BURNOUT Y MANIFESTACIONES
PSICOSOMÁTICAS COMO CONSECUENTES DEL CLIMA Y LA
CULTURA ORGANIZACIONAL EN UNA MUESTRA DE
TRABAJADORES MEXICANOS.**

TESIS

QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE LICENCIADA EN PSICOLOGÍA
PRESENTAN:

**APARICIO OROZCO ESTEFANIE
MARTÍNEZ MERCADO GUILLERMINA**

**DIRECTOR: DR. JESÚS FELIPE URIBE PRADO
REVISOR: MTRO. JUAN VARELA JUÁREZ**

**SINODALES
LIC. MIRNA ROCIO ONGAY VALLE
DRA. JUANA PATLÁN PÉREZ
DRA. ERIKA ROSALIA VILLAVICENCIO AYUB**

CIUDAD UNIVERSITARIA, MÉXICO D.F. 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

Agradecemos a la **Universidad Nacional Autónoma de México** por darnos la oportunidad de estudiar y formarnos como profesionales a través de sus aulas e instalaciones.

A la **Facultad de Psicología** por ser nuestra segunda casa, donde adquirimos experiencias y aprendizajes invaluable, además de permitimos conocer a personas maravillosas creando en nosotras un gran sentimiento de pertenencia.

Gracias a **los profesores** con quienes tuvimos la oportunidad de coincidir a lo largo de este camino como estudiantes, aquellos que dejaron grandes enseñanzas y que sin duda son una parte imprescindible en nuestra formación.

Al **Dr. Felipe Uribe**, nuestro director de tesis, por los conocimientos compartidos, por el tiempo y consejos brindados a lo largo de la carrera y por ser quien despertó nuestro interés en la Psicología Organizacional a través de cada clase con un toque siempre especial.

Al **Mtro. Juan Varela**, por el tiempo dedicado a la revisión de esta tesis. Gracias por ser siempre comprometido, ético y profesional, enseñándonos en cada momento que la disciplina y la pasión por lo que hacemos son fundamentales para cumplir cada objetivo.

A nuestras sinodales, la **Dra. Juana Patlán** y **Dra. Erika Villavicencio** por formar parte de este proceso brindándonos su tiempo y paciencia para la revisión de nuestro trabajo. Así como la **Lic. Mirna Rocío Ongay** por ser un gran ejemplo, más allá de la profesión que nos compete, al darnos consejos y sugerencias en cada proyecto y por compartir plenamente sus conocimientos inspirándonos a mejorar en cada ámbito.

Finalmente, agradecemos a cada uno de **los trabajadores** del sector público y privado que nos ayudaron a contestar el Cuestionario ¿Cómo me siento en el trabajo?, por su interés, tiempo y disposición al responderlo, ya que sin ellos no habríamos logrado integrar nuestra investigación.

Guille y Estefi

Quiero agradecer este logro a mi familia y a las personas que han sido mi razón y fuerza para seguir mejorando día a día en cada aspecto.

A mi padre, por tu amor y paciencia, por darme la educación y motivación para lograr cada objetivo en mi vida, por contagiarme de tu fuerza y por ser el mejor hombre en cada momento.

A mi madre, por ser la mujer más valiente y generosa, por enseñarme como amar y por nunca dejarme rendir cuando pensaba hacerlo, por tu comprensión, entrega y amor siempre.

A mi hermana, por ser mi complemento y mi cómplice de vida, por enseñarme la importancia de la fidelidad y lealtad entre nosotras y para quienes amamos, por tu apoyo y cuidado, gracias por ser mi ejemplo a seguir.

Gina, gracias por ser la persona que me acompaña en cada momento desde que coincidimos, por enseñarme que siempre hay otras formas de ver las cosas, por ser mí aliada en tantas aventuras juntas.

Fernando, gracias por el apoyo que siempre me has brindado en cada etapa y por el amor incondicional que demuestras día a día hacia nuestra familia.

Eduardo, gracias por llegar a mi vida en el momento indicado, por tu apoyo en una de las situaciones más difíciles para mi familia, por tu confianza, amor y comprensión. Gracias por mejorarme sin dejar de ser yo.

Estefi, mi compañera en éste y muchos otros proyectos, gracias por tu paciencia, tranquilidad siempre, por el esfuerzo para poder lograr este paso juntas, por las desveladas y horas de trabajo donde me permitiste aprender de ti y conocerte mejor. Gracias por compartir conmigo este proceso.

Kharlo y Alejandro, mis colegas favoritos gracias por sus enseñanzas y consejos, por llenar de alegría y buenos momentos cada día compartido desde que iniciamos este camino juntos.

Por último, gracias a los profesores y compañeros que marcaron mi vida y trayectoria escolar, por compartir sus conocimientos y experiencias a través de los cuales pude formarme como persona y como profesional.

Guille

A **mi mamá** que ha dicho que el motor y fortaleza para seguir adelante siempre han sido sus hijos, quiero decirte que en realidad es algo que yo siempre he pensado de ti. Gracias por no darte por vencida y por haber hecho todo lo posible por sacarnos adelante y por apoyarnos en las cosas que estaban a tu alcance y conocimiento. Siempre he valorado el amor y esfuerzo que dedicas para nuestro cuidado. Lamento no haber tenido el tacto de reconocer día con día tu esfuerzo pero sabes siempre que agradezco infinitamente tus palabras de aliento. Eres un gran ejemplo de perseverancia, te quiero mucho.

A **mi papá** que a pesar de haber tenido que dejarnos a una edad tan temprana has inculcado en mí grandes valores, incluyendo también la motivación de cumplir y seguir adelante con mis metas.

A mis hermanos **Oscar** y **César**, con quienes puedo decir que comparto un vínculo incondicional, y no creo que haya compañeros o amigos que no los conozcan puesto que siempre que puedo hablo de ustedes.

A los **profesores** y **maestros** que tuve la fortuna de conocer durante toda mi estancia dentro de la UNAM, gracias a ellos he tenido que enfrentar varios retos y alcanzado varios logros profesionales y personales.

A los amigos que he conocido durante mi corto periodo de vida, amigos que admiro y de los cuales he aprendido grandes cosas que hoy en día se ven reflejados en mí.

Principalmente a **Azucena** con quien tengo una gran vinculo de hermandad, sabes que eres como la hermana que nunca tuve y que tu familia se ha vuelto parte de la mía.

A los grandes amigos que tuve oportunidad de conocer durante la carrera y mi estancia en la UNAM y de quienes soy inseparable en estos momentos, **Eli**, **Betsy** y **Vicky** con quienes he compartido grandes momentos durante ya casi seis años. **Mariela**, **Cezi**, **Oscar** y **Bere**, cuando convivo con ustedes los días siempre se pasan volando...la comida también pero ese es otro tema. El tiempo ha pasado tan rápido que cada que veo como hemos cambiado me recuerda que tomar caminos diferentes no es motivo de perder el contacto.

Finalmente quiero agradecerte a ti **Memita** por haber realizado este gran proyecto y cerrar este ciclo que se lleva orgullosamente parte de nuestros mejores momentos. Este periodo me permitió llegar a conocerte más a nivel personal a través de experiencias y situaciones vividas. Gracias por la paciencia y la confianza que depositaste en mí durante todo este tiempo, eres alguien con quien pude trabajar satisfactoriamente y con quien sinceramente como siempre dijimos el trabajar en este proyecto fue todo menos algo verdaderamente estresante.

Estefi

ÍNDICE

RESUMEN	5
INTRODUCCIÓN	7
JUSTIFICACIÓN	10
CAPITULO 1. PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL	12
1.1 Definición de trabajo.....	12
1.2 Trabajo decente.....	15
1.3 Condiciones de trabajo.....	17
1.4 La organización.....	19
1.5 Psicología organizacional: Antecedentes y principales autores.....	21
1.6 Conclusiones del capítulo.....	27
CAPITULO 2. CLIMA Y CULTURA ORGANIZACIONAL	29
2.1 Clima organizacional.....	31
2.1.1. Definición.....	31
2.1.2 Tipos.....	35
2.1.3 Medición.....	38
2.1.4 Dimensiones.....	39
2.2 Cultura organizacional.....	41
2.2.1 Definición.....	41
2.2.2 Tipos.....	45
2.2.3 Medición.....	48
2.2.4 Dimensiones.....	49
2.3 Clima y cultura organizacional.....	51
2.4 Importancia del clima y la cultura organizacional.....	52
2.5 Conclusiones del capítulo.....	54
CAPITULO 3. SALUD Y ESTRÉS	56
3.1 Definición.....	58
3.2 Salud Ocupacional.....	59
3.2.1 Definición.....	59
3.2.2 Psicología de la salud ocupacional.....	61

3.3 Factores psicosociales.....	63
3.4 Estrés.....	67
3.4.1 Definición.....	67
3.4.2 Tipos.....	68
3.4.3 Estresores.....	71
3.4.4 Síntomas.....	74
3.4.5 Consecuencias.....	75
3.4.6 Prevención.....	76
3.5 Estrés laboral.....	77
3.5.1 Definición.....	77
3.5.2 Estresores organizacionales.....	79
3.5.3 Consecuencias.....	82
3.5.4 Prevención.....	84
3.6 Conclusiones del capítulo.....	86
CAPITULO 4. SÍNDROME DE BURNOUT.....	87
4.1 Síndrome de burnout.....	88
4.1.1 Definición y dimensiones.....	88
4.1.2 Diferenciación con otros conceptos.....	93
4.1.3 Desarrollo.....	94
4.1.4 Modelos explicativos.....	98
4.1.5 Medición.....	100
4.1.6 Factores que influyen en su aparición.....	102
4.1.7 Síntomas y consecuencias.....	103
4.1.8 Trabajos con mayor incidencia.....	105
4.1.9 Prevención y tratamiento.....	106
4.2 Variables sociodemográficas relacionadas con el burnout.....	108
4.3 Síndrome de burnout y las manifestaciones psicósomáticas.....	112
4.4 Antecedentes: otras investigaciones.....	117
4.5 Conclusiones del capítulo.....	121
CAPITULO 5. MÉTODO.....	124
5.1 Planteamiento del problema.....	125

5.2	Objetivos.....	125
5.2.1	Objetivo general.....	125
5.2.2	Objetivos específicos.....	125
5.3	Variables.....	126
5.3.1	Definición conceptual.....	126
5.3.2	Definición operacional.....	127
5.4	Hipótesis.....	127
5.4.1	Hipótesis alternas.....	127
5.4.2	Hipótesis nulas.....	128
5.5	Tipo y diseño de investigación.....	128
5.6	Muestra.....	129
5.7	Instrumento.....	129
5.8	Procedimiento.....	130
5.9	Análisis estadístico.....	131
CAPITULO 6.	RESULTADOS.....	132
6.1.	Estadística descriptiva.....	133
6.2.	Estadística inferencial.....	144
6.2.1	Correlaciones.....	144
6.2.2	Análisis de varianza de una vía (ANOVA).....	148
6.2.3	Síndrome de burnout a través del Modelo de Leiter.....	152
6.2.4	Ecuaciones estructurales.....	154
CAPITULO 7.	DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES.....	155
	REFERENCIAS.....	168
	ANEXOS.....	179
1.	Cuestionario.....	180
2.	Hoja de respuestas.....	185

RESUMEN

Retomando el Modelo de Uribe, Patlán y García (2014), el objetivo primordial de la presente investigación fue determinar si el clima y la cultura organizacional se encuentran relacionados con el síndrome de burnout y si éste repercute en la aparición de manifestaciones psicosomáticas, contemplando además determinadas variables laborales y sociodemográficas. La muestra estuvo conformada por 200 trabajadores mexicanos de diversos sectores, (50% hombres y 50% mujeres) entre 19 y 69 años de edad, teniendo como criterio de inclusión que los participantes fueran empleados pertenecientes a una organización (pública o privada) de las siguientes ocupaciones: médicos, administrativos hospitalarios, profesores, médicos en formación, bibliotecarios, bancarios, bomberos, administrativos en general, técnicos y vendedores, y que mantuvieran contacto directo con usuarios.

El cuestionario utilizado se elaboró a través de una adaptación donde se retoman reactivos de la EMEDO para medir burnout (ocupando las subescalas de agotamiento, despersonalización e insatisfacción de logro, cada una con 9 ítems) y psicosomáticos (trastornos de sueño - 7 ítems, gastrointestinales - 6 ítems y de dolor - 5 ítems), así como algunos reactivos de la EMCO para clima y cultura organizacional (considerando únicamente las subescalas de liderazgo, apoyo organizacional, cohesión y comunicación, cada una con 6 ítems), incluyendo a su vez 34 reactivos para obtener información sociodemográfica y laboral de los individuos.

Posteriormente se realizó el análisis estadístico y de confiabilidad de los resultados, obteniendo una consistencia interna de 0.826 y correlaciones significativas entre todos los factores medidos (clima y cultura organizacional, síndrome de burnout y manifestaciones psicosomáticas), así como entre estos y algunas variables sociodemográficas (edad, sexo, escolaridad, consumo de alcohol, si hacen ejercicio, horas libres a la semana) y de historia laboral (ocupación, número de personas que atiende al día, jornada laboral, antigüedad en el trabajo actual, ingreso mensual, tipo de contrato, años trabajados y empleos en su vida).

Por lo que se refiere al modelo de Leiter se obtuvo que la muestra de esta investigación se encuentra con un 31.5% en fase 1 – Sano, 19% en fase 2 – Normal, 31.5% en fase 3 – En peligro y un 18% en fase 4 – Quemado. Mientras que en relación al modelo realizado a través de ecuaciones estructurales, en su fase inicial se encontraron correlaciones con índices bajos por lo que es necesario su ajuste en investigaciones posteriores.

Siendo que a través de los resultados obtenidos se concluye la obtención de hallazgos importantes en cuanto a la fuerte relación que existe entre el clima y la cultura de una organización con el síndrome de burnout y las manifestaciones psicosomáticas, es decir, se sostiene que a través del análisis de una de estas variables podría pronosticarse la situación de las otras dos (sea cual sea el orden de dicho análisis), por lo que se considera una investigación que arroja datos confirmatorios del modelo retomado.

INTRODUCCIÓN

Al tomar en cuenta la situación actual en el ámbito laboral, es imprescindible abarcar de forma conjunta los factores que influyen en el desarrollo de las empresas e instituciones y de los trabajadores, es decir, no solo se debe tomar en cuenta una variable de forma aislada al diagnosticar, prevenir o intervenir dentro de las organizaciones, ya que como se ha establecido en estudios anteriores, son diversas las causas y los medios que intervienen en los resultados obtenidos por éstos. Por ello, la presente investigación busca comprobar la importancia de la relación entre aspectos organizacionales (el clima y la cultura) con aspectos de salud (síndrome de burnout y los psicósomáticos).

Por lo anterior en el capítulo 1 se hablará del concepto de trabajo aunado a la concepción que se tiene de trabajo decente y las condiciones de trabajo que son establecidas para la protección del individuo. Además se aborda a la organización y sus características, ya que ésta influye en la vida de las personas al ser parte del medio donde el hombre se desarrolla (interfiriendo en su modo de actuar, pensar y sentir), dando lugar a que el estudio de dicha organización y su influencia, sea a través de la psicología organizacional (en conjunto con otras disciplinas), por lo que dada a su importancia se retoma su conceptualización e historia.

El capítulo 2 está enfocado a la delimitación de dos conceptos imprescindibles en las organizaciones, es decir el clima y la cultura. Dichos términos han sido catalogados de diversas formas (de manera conjunta o individual), ya que ambas enfatizan la percepción persona - situación respecto a las características de la organización, generando conductas y actitudes por parte de los trabajadores (los cuales repercuten en los resultados de la organización, pudiendo ser de forma positiva o negativa), dando lugar a la necesidad de conocer los aspectos que cada término abarca, retomando sus definiciones, tipos existentes, formas de medición y las dimensiones que los integran así como la importancia de su análisis y diagnóstico.

Mientras que en el capítulo 3 al tomar en cuenta la influencia e impacto que el trabajo puede tener en la salud física y mental de las personas, se retoman diversos temas relacionados a salud y la salud ocupacional (orientada a la promoción de la salud en el ámbito organizacional), así como la conceptualización del área de la psicología de la salud ocupacional (que comprende los procesos psicológicos subyacentes buscando mejorar la seguridad y el bienestar de los empleados), además de que se inicia con el preámbulo del síndrome de burnout, es decir, se desarrollan los temas de estrés y el estrés laboral y sus características.

El capítulo 4 se enfoca en el síndrome de burnout, abarcando su definición, su diferenciación con otros conceptos, su desarrollo, medición, factores que influyen en su aparición, así como sus síntomas y consecuencias, retomando los trabajos con mayor incidencia, sus posibles formas de prevención y tratamiento, además de la relación de dicho síndrome con las variables sociodemográficas y las manifestaciones psicosomáticas.

Por otra parte se retoman diversos estudios que se han realizado con anterioridad respecto a los temas abordados en este caso, resaltando aquellos cuyo enfoque u objetivo tuviera mayor coincidencia con la presente investigación.

Posteriormente, en el método se muestra la forma en que se desarrolló esta investigación, es decir se habla de los objetivos, definición de las variables utilizadas, hipótesis, tipo y diseño de investigación, muestra, instrumento así como el procedimiento con el cual se analizaron los datos recabados, los cuales son retomados en el siguiente capítulo, es decir en resultados, donde se plasma lo obtenido a través de la estadística descriptiva e inferencial, así como la aplicación del Modelo de Leiter y de las ecuaciones estructurales realizadas (basadas en correlaciones).

Finalizando en discusión y conclusiones con los hallazgos representativos, las limitaciones presentadas en la realización así como las sugerencias para próximos estudios, además de resaltar el alcance de los resultados encontrados en relación al

modelo que fue retomado, lo cual indica la relevancia de las variables utilizadas en el ámbito de la psicología organizacional al ser contempladas como variables predictoras, y por tanto, se demuestra a su vez, la importancia de la realización de investigaciones, mediciones e intervenciones en dicho ámbito.

JUSTIFICACIÓN

Al tomar en cuenta el ritmo de vida que se lleva desde hace algunos años en los centros de trabajo, aunado a los constantes cambios que afrontan las organizaciones en el país, se pretende investigar si el clima y la cultura organizacional son factores que dan lugar al síndrome de burnout y si éste a su vez influye en la aparición de ciertas manifestaciones psicosomáticas en trabajadores mexicanos (pertenecientes a empresas e instituciones del sector público y privado). Además se quiere identificar si estas variables se relacionan con algunos aspectos sociodemográficos como edad, sexo, estado civil, escolaridad, entre otros, y con variables del ámbito laboral como el tipo de contacto con usuarios, número de trabajos actuales, jornada laboral, número de ascensos, tipo de contrato, ingreso mensual aproximado, antigüedad laboral, etc.

Esta investigación tiene como interés principal ampliar la información acerca de la importancia que tienen las condiciones laborales en las que está inmersa la población económicamente activa, además de dar a conocer la situación específica en la que se encuentran los sectores laborales que se retoman para dicho fin, tales como profesores, personal sanitario (médicos, administrativos hospitalarios, técnicos y médicos en formación) así como, vendedores, bancarios, bibliotecarios, bomberos y administrativos en general los cuales son indispensables para el sustento social.

Y si bien se han realizado diversas aproximaciones con respecto al síndrome de burnout (en muestras de obreros, trabajadores penitenciarios, estudiantes de diferentes niveles educativos, deportistas, psicólogos, odontólogos, policías, trabajadores administrativos y operativos), en el país el mayor índice de investigaciones (de forma individual o en conjunto) está presente en médicos, enfermeras y docentes, teniendo así mismo estudios relacionados con las demás variables de ésta investigación pero consideradas de forma aislada. Por lo cual, teniendo como referencia el modelo de Uribe et al. (2014), se busca corroborar si el síndrome de burnout y las manifestaciones psicosomáticas son consecuentes del clima y la cultura organizacional permitiendo así encontrar hallazgos significativos para este ámbito.

Tomando en cuenta lo anterior, el beneficio de esta investigación es la complementación y aplicación de conocimientos en el ámbito de la psicología organizacional, en específico, acerca de la relación entre las variables mencionadas, que si bien su investigación ha tenido un gran auge desde hace algunos años, en México, a pesar de que constantemente los trabajadores se encuentran inmersos dentro de un sistema laboral propenso a las enfermedades (producto de largas jornadas de trabajo, presión constante, horarios inflexibles, condiciones laborales poco favorables, recorrer distancias muy largas para llegar al lugar de trabajo y cortos periodos vacacionales, entre otras circunstancias) es poca la noción que se tiene acerca de su influencia tanto en los trabajadores como en las empresas e instituciones, lo cual suele repercutir de forma negativa dando lugar a diversas consecuencias que generan pérdidas para ambas partes.

CAPÍTULO 1

PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL

1. PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL

Al hablar de psicología organizacional no sólo se debe tomar en cuenta el propósito de esta disciplina, el cuál es el estudio del ser humano en sus dimensiones individual y social en las situaciones relacionadas con el trabajo, considerando aquellos factores que influyen en la conducta del trabajador como integrante de una organización, así como otros factores o eventos no relacionados directamente con el trabajo. Por ello resulta importante conocer aquellas condiciones que integran la labor de los trabajadores con el fin de relacionar el significado que éste va obteniendo día con día, ya que el esfuerzo realizado no sólo debe visualizarse como la forma de generar ingresos, sino también debe contemplarse como el medio dentro del cual el individuo se desarrolla adquiriendo reconocimiento y retribución por la actividad que realiza.

Es por esto que el objetivo del presente capítulo, consiste en definir el concepto de trabajo, así como el significado que se tiene hoy en día de trabajo decente y lo que éste conlleva, retomando aquellas condiciones de trabajo indispensables para el desarrollo y mantenimiento del bienestar, la salud y vida de las personas en los lugares de trabajo, finalizando con la conceptualización de la organización junto con la comprensión de nuestra disciplina, es decir, de la psicología organizacional y sus objetivos.

1.1 Definición de trabajo

De acuerdo a Bencomo (2008) la palabra trabajo proviene del latín trabs, trabis = traba, dificultad, impedimento, el cual ha evolucionado en el transcurrir del tiempo y ha jugado un papel central en la vida de los seres humanos modificándose a lo largo de la historia. Desde el ángulo puramente fisiológico es una actividad, un quehacer, un desgaste de energías, y que puede ser estudiado desde distintos puntos de vista, y dado a que es una actividad humana como eje central de la vida; supone relaciones entre los hombres, siendo este un hecho social e histórico.

Ahora bien, Blanch (1996, en Díaz, 1998) define el trabajo como la inversión consciente e intencional de una determinada cantidad de esfuerzo, para la producción de bienes, la elaboración de productos, o la realización de servicios con los que satisfacer algún tipo de necesidades humanas, destacando que dicho concepto tiene una pluralidad de significados, referidos por un lado a un tipo específico de actividad humana, y por otro a las construcciones sociales del sentido y el valor de tal actividad.

Teniendo en cuenta la acepción que el Diccionario de la Real Academia Española (2012), otorga al término trabajo como esfuerzo humano aplicado a la producción de riqueza en contraposición a capital, puede decirse que el trabajo es el resultado de la actividad humana que tiene por objeto crear satisfactores y que hace necesaria la intervención del Estado para regular su vinculación y funcionamiento con los demás factores de la producción.

Por otro lado, el trabajo también puede ser definido como el proceso que se efectúa entre los hombres y la naturaleza en el cual, los hombres valiéndose de los instrumentos de trabajo, y mediante su actividad dirigida a un fin, modifican los objetos de la naturaleza de modo que con éstos puedan satisfacer sus necesidades. El proceso de trabajo abarca tres aspectos: 1) la actividad del hombre dirigida a un fin, o sea el trabajo mismo, 2) el objeto de trabajo, y 3) los medios de trabajo con que el hombre actúa sobre dicho objeto (Diccionario de Economía Política, 1965).

Tomando en cuenta lo anterior, Alcover, Martínez, Rodríguez, y Domínguez (2004) indican que trabajo es toda aplicación humana de conocimientos, habilidades y energías, por parte de individuos, grupos y organizaciones, de modo consciente e intencional, sistemático y sostenido, autónomo o heterónimo. Con esfuerzo, tiempo y compromiso en un marco tecnoeconómico, juridicopolítico y sociocultural, mediante materiales, técnicas e instrumentos e informaciones sobre objetos, personas u organizaciones y conocimientos, para obtener bienes, elaborar productos o prestar servicios que son escasos, deseables y valiosos generando riqueza, utilidad y sentido.

Para así satisfacer necesidades, recibir compensaciones y alcanzar objetivos de carácter biológico, económico y psicosocial.

Cabe señalar que en la actualidad existe una revalorización del trabajo humano que se puede caracterizar por la importancia concedida al saber, al conocimiento y la inteligencia que el trabajador aplica y moviliza, valorándose la creatividad, la innovación y las capacidades demostradas en el trabajo, y sus competencias, por lo que hoy en día el trabajo ocupa un papel central en la historia de la humanidad. Por lo cual es importante recordar que la relación de la actividad laboral no tiene un sentido únicamente profesional, sino que en ella se implica el individuo como totalidad, produciendo vivencias e ideas muy diversas que afectan su autoestima, salud, reflexiones, proyectos, seguridad emocional, así como otras necesidades como la de logro, prestigio social, comunicación, entre otros (Bencomo, 2008; Buendía, 1998 en Chávez, 2014).

Por lo anterior, se debe tomar en cuenta que el trabajo no es nunca neutro frente a la salud; pudiendo ser patógeno o promotor de ésta, apareciendo así como un integrador social, siendo por ello importante que el psicólogo del trabajo comprenda que la salud mental de los trabajadores está en el equilibrio profesional de los encargados de las áreas de administración del recurso humano a partir de la conceptualización clara, ética y responsable de lo que es el trabajo (Garzas y García, 2009; Uribe, 2000).

1.2 Trabajo decente

Este concepto se introduce y desarrolla por primera vez por Juan Somavía (1999, en Alariste, 2009) el cual tiene como rol esencial combatir la pobreza, la desigualdad, el hambre y la exclusión social así como reforzar la gobernabilidad democrática, caracterizándose por la promoción de cuatro objetivos (derechos del trabajo, oportunidades de empleo, protección social y diálogo social), siendo aplicable a toda la población trabajadora en todas las sociedades.

Dichos objetivos son válidos a lo largo de todo el espectro institucional y en cualquier nivel de desarrollo, por lo que son universales, sin embargo el marco institucional y de política económica depende de cada país (Alatraste, 2009).

Ahora bien, de acuerdo a la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2014) la definición de trabajo decente resume las aspiraciones de la gente durante su vida laboral. Lo cual significa contar con oportunidades de un trabajo que sea productivo y que produzca un ingreso digno, seguridad en el lugar de trabajo y protección social para las familias, mejores perspectivas de desarrollo personal e integración a la sociedad, libertad para que la gente exprese sus opiniones, organización y participación en las decisiones que afectan sus vidas, e igualdad de oportunidad y trato para todas las mujeres y hombres.

Es decir, la idea incluye la existencia de empleos suficientes (posibilidades de trabajar), la remuneración (en metálico y en especie), la seguridad en el trabajo y las condiciones laborales higiénicas, donde la seguridad social y de ingresos también son elementos esenciales, aun cuando dependan de la capacidad y del nivel de desarrollo de cada sociedad (Ghai, 2003).

Así, hablando específicamente de México, la constitución menciona en relación al trabajo (además del artículo 123°) diversos artículos que son aplicables al desarrollo y creación del trabajo decente, a lo cual Montero (2007) menciona que en el país se han realizado una serie de actividades con la OIT encaminadas a la obtención del trabajo decente, no obstante en muchas encuestas de opinión se muestra que importantes sectores de la población se encuentran crecientemente insatisfechos, pues todavía no logran resolver esa aspiración fundamental de contar con un empleo libremente elegido y de calidad o un trabajo decente que les permita vivir con dignidad.

De igual modo, en la Ley Federal del Trabajo publicada en el Diario Oficial de la Federación (2012), en su artículo 2° menciona que se entiende por trabajo digno o decente aquel en el que se respeta plenamente la dignidad humana del trabajador,

donde no existe discriminación por origen étnico o nacional, género, edad, discapacidad, condición social, condiciones de salud, religión, condición migratoria, opiniones, preferencias sexuales o estado civil; se tiene acceso a la seguridad social y se percibe un salario remunerador, se recibe capacitación continua para el incremento de la productividad con beneficios compartidos, y se cuenta con condiciones óptimas de seguridad e higiene para prevenir riesgos de trabajo.

En este aspecto, se ha desarrollado una metodología para evaluar el avance del mercado laboral mexicano, basada en el concepto de trabajo decente, diseñándose diversos indicadores tales como acceso al empleo, seguridad en el empleo, derechos laborales y diálogo social, de lo cual Galhardi (2013) menciona que dicho esfuerzo por elaborar estos indicadores, muestra que efectivamente existe una amplia dispersión en las condiciones laborales y que por lo mismo la única forma para avanzar hacia una reducción del déficit de trabajo decente es atendiendo los problemas a nivel regional y local, indicando así mismo la falta de políticas específicas de trabajo decente dirigidas a aumentar la seguridad y protección social mejorando el bienestar de los trabajadores y trabajadoras.

1.3 Condiciones de trabajo

Se entiende por condiciones de trabajo según Mario de la Cueva (en Rojano, 2005) como las normas que fijan los requisitos para la defensa de la salud y la vida de los trabajadores en los establecimientos y lugares de trabajo, es decir, las condiciones de trabajo son normas mínimas que deberán de regir en el centro de trabajo, mediante las cuales se asegure la integridad física y salud de los trabajadores, garantizando con ellas la seguridad de los trabajadores, integridad de los mismos como seres humanos y evitando la explotación y discriminación.

En este tema Rojano (2005) menciona que si bien existen infinidad de convenios de la OIT que fijan condiciones que deben adoptarse en los contratos individuales, colectivos o en los contratos - ley, en México estas condiciones de trabajo son fijadas por la Ley

Federal del Trabajo (DOF, 2012) en sus artículos 56° al 131°, siendo algunas de ellas las siguientes:

- **Jornada de Trabajo:** para los efectos legales correspondientes, la LFT (DOF, 2012) entiende por jornada, lo señalado en el artículo 58°, mencionando que es el tiempo durante el cual el trabajador está a disposición del patrón para prestar su trabajo. Donde la duración máxima de la jornada será: ocho horas la diurna, siete la nocturna y siete horas y media la mixta (artículo 61°).
- **Días de Descanso:** la LFT (DOF, 2012) establece como una prestación obligatoria para los patrones a favor de la clase trabajadora el descanso semanal en el artículo 69° donde se establece que por cada seis días de trabajo disfrutará el trabajador de un día o días de descanso, por lo menos, con goce de salario íntegro.
- **Vacaciones:** tiene la finalidad de evitar la explotación, el deterioro y desgaste físico, sobre las cuales el artículo 76° de la LFT (DOF, 2012) establece que los trabajadores que tengan más de un año de servicios, disfrutarán de un período anual de vacaciones pagadas, que en ningún caso podrá ser inferior a seis días laborables, aumentando en dos días laborables después del cuarto año por cada cinco años de servicio, hasta llegar a doce días por periodo vacacional.
- **Salario:** de acuerdo con el artículo 82° de la LFT (DOF, 2012), el salario es la retribución que debe pagar el patrón al trabajador por su trabajo, es decir, el salario es el cumplimiento de la obligación generada para el patrón y el derecho del trabajador por haber cumplido con desarrollar el trabajo para el cual fue contratado. Este puede fijarse por unidad de tiempo, por unidad de obra, por comisión, a precio alzado o de cualquier otra manera (artículo 83°).
- **Salario Mínimo:** es el tope mínimo salarial que debe pagarse a los trabajadores, el cual puede ser general o profesional. El artículo 92° de la LFT (DOF, 2012)

establece que los salarios mínimos generales regirán para todos los trabajadores del área o áreas geográficas de aplicación que se determinen, independientemente de las ramas de la actividad económica, profesiones, oficios o trabajos especiales. Y respecto a los salarios mínimos profesionales el artículo 93° los define como aquellos que regirán para todos los trabajadores de las ramas de actividad económica, profesiones, oficios o trabajos especiales que se determinen dentro de una o varias áreas geográficas de aplicación.

Por otra parte, de acuerdo a la guía de prevención de riesgos laborales de la Unión General de Trabajadores (2002), también se establecen como condiciones de trabajo al conjunto de variables que definen la realización de una tarea en un entorno determinando la salud del trabajador en el aspecto físico, psicológico y social. Dichas condiciones se encuentran categorizadas en tres ámbitos, en primera instancia las variables del *medio ambiente*: referidas a factores del medio natural en el ámbito de trabajo y que aparecen de la misma forma o modificada por el proceso de producción (tales como la termorregulación, iluminación, espacio, el ruido, vibraciones, radiaciones, entre otras).

En segundo plano, se encuentran las condiciones relacionadas con la *tarea* mencionadas como diferentes actividades que conforman y diferencian un puesto de trabajo (la carga de trabajo física y mental, posturas, esfuerzos, manipulación y contaminantes); estando por último las condiciones de la *organización*, es decir, el conjunto de objetivos, normas y procedimientos bajo los cuales se desarrolla el trabajo (por ejemplo el tiempo, ritmo, estilo de mando, salario, las características y estructura de la empresa, horarios de trabajo).

1.4 La organización

La vida de las personas conforma una infinidad de interacciones con otras personas y con las organizaciones, ya que al ser eminentemente social e interactivo, el ser humano no vive aislado sino en continua interacción con sus semejantes, es decir,

forman un sistema cooperativo racional, donde las personas deciden apoyarse mutuamente para alcanzar metas comunes. Esta lógica permite conjugar e integrar esfuerzos individuales y grupales para producir resultados más amplios, de ahí la importancia de las personas y los grupos en el comportamiento organizacional (Chiavenato, 2000; 2009).

Es indudable que la palabra organización tiene varios significados, es decir, puede ser entendida como la entidad (compañía, empresa, institución) creada intencionalmente para el logro de los objetivos institucionales, así como la función que hace parte del proceso administrativo y se refiere al acto de organizar. Por tanto, significa dar un orden, establecer una estructura administrativa donde se definen las relaciones de autoridad y responsabilidad de las personas en el desarrollo de sus actividades y se asignan los recursos (financieros, físicos, humanos, etc.) para tal efecto (Bernal, 2013).

Por su parte Chiavenato (2000; 2009) establece que una organización es un sistema de actividades conscientemente coordinadas, formado por dos o más personas, cuya cooperación recíproca es esencial para dar lugar a ésta, existiendo solamente cuando hay personas capaces de comunicarse, dispuestas a actuar en conjunto deseando la obtención de un objetivo común, es decir, las organizaciones son estructuras que nacen, crecen, cambian, se agrupan y se dividen, las cuales se conforman por personas que satisfacen necesidades, desarrollan y motivan grupos, por medio de acciones organizadas, aportaciones y del desarrollo de actitudes, quienes desempeñan procesos organizacionales al realizar alguna actividad, creando productos y servicios, comunicando, tomando decisiones y contribuyendo al bienestar social.

Cabe señalar que existe una gran variedad de organizaciones tales como empresas industriales, comerciales, organizaciones de servicios (bancos, universidades, hospitales, tránsito, etc.), organizaciones militares, públicas, etc. que pueden orientarse hacia la producción de bienes o productos (artículos de consumo, máquinas y equipos, etc.) o hacia la producción o prestación de servicios (actividades especializadas, como manejo de dinero, medicina, divulgación o conocimiento, planeación y control del

tránsito, etc.), así como organizaciones manufactureras, económicas, comerciales, religiosas, educativas, sociales, políticas, etc. (Chiavenato, 2000).

Influyendo éstas en la vida de los individuos al ser parte integral del medio donde el hombre trabaja, se recrea, estudia, compra, satisface sus necesidades, etc. Siendo esta fundamental en la manera como las personas viven, se visten, se alimentan, y sus expectativas, sus convicciones y sus sistemas de valores experimentan una enorme influencia de las organizaciones, que a su vez se ven influenciadas por el modo de pensar y sentir de sus miembros. No obstante, es importante señalar que para obtener resultados de las personas y que éstas puedan contribuir a la prosperidad de las organizaciones, se necesitan recursos físicos y materiales (como tecnologías, materias primas, equipo, instalaciones y dinero que son manejados o procesados por personas) los cuales son indispensables para producir bienes y servicios contribuyendo así al éxito de la organización (Chiavenato, 2000; 2009).

1.5 Psicología organizacional: Antecedentes y principales autores

Entre los psicólogos aún no existe un acuerdo claro sobre cuál es el origen y el campo de estudio de la psicología organizacional, en general se percibe como una disciplina que surge en la industria y se expande hacia otro tipo de instituciones, siendo importante señalar que algunos autores la consideran como un sinónimo de la psicología industrial, otros como una parte integrante de ella o finalmente como una ampliación y una evolución de ésta (Zepeda, 1999).

La historia del área está llena de ejemplos de cómo los psicólogos organizacionales han contribuido a mejorar las organizaciones y las condiciones de trabajo de los empleados. El área ha crecido desde su interés inicial por la productividad hasta las muchas y diversas áreas que se encuentran ahora. La psicología organizacional tiene mucho que ofrecer a la operación de las organizaciones y al bienestar de los empleados; su futuro se ve brillante mientras las organizaciones sigan necesitando ayuda con los asuntos de los empleados (Spector, 2002).

Ahora bien, siguiendo a Rodríguez, Zarco y González (2009), la psicología organizacional comenzó con la voluntad por resolver cuestiones de eficiencia, que conectada con las demandas sociales fue decisiva para que desde 1910 la psicología del trabajo y de las organizaciones se considerará un área específica de la psicología. A esta legitimación contribuyeron, fundamentalmente, tres autores que suelen compartir el honorífico de padres de la disciplina, se trata de dos psicólogos, Walter Dill Scott y Hugo Münsterberg, y un ingeniero, Frederick W. Taylor.

De Walter Dill Scott se destacan dos publicaciones: *The Theory of Advertising* (1903) y *the Psychology of Advertising* (1908), el primer libro trataba de la sugestión y la argumentación como métodos para influir sobre la gente, mientras que el segundo apuntaba hacia el incremento de la eficiencia humana con tácticas tales como la imitación, la competencia, la lealtad y la concentración. Durante la Primera Guerra Mundial, Scott fue decisivo en la aplicación de procedimientos de personal dentro del ejército (Muchinsky, 2002).

Mientras que el psicólogo alemán Hugo Münsterberg, al estar interesado en particular en la selección de personal y el uso de nuevas pruebas psicológicas, se considera uno de los primeros en medir las capacidades de los trabajadores y vincularlas con el desempeño, estableciendo como fin el cómo encontrar mejores trabajos, trabajadores y resultados posibles. En su libro *Psychology and Industrial Efficiency* (1913) se enfoca en tres aspectos relevantes: seleccionar trabajadores, diseñar situaciones laborales y utilizar la psicología en las ventas, es decir, el énfasis principal en sus primeros trabajos dentro de la psicología organizacional se dirigía a las ventajas económicas que se pueden lograr aplicando las ideas y métodos de la psicología a problemas de los negocios en la industria, debido a esto, los líderes de los negocios comenzaron a emplear psicólogos y algunos psicólogos comenzaron a realizar investigaciones aplicadas (Rodríguez et al., 2009; Leplat, 1997; Muchinsky, 2002).

Asimismo, Taylor en 1911 con su obra *Principles of Scientific Management* inaugura una corriente o tradición del área: la administración científica del trabajo. En sus escritos sugería que 1) cada puesto debe analizarse con mucho cuidado para poder especificar la manera óptima de realizar cada tarea, 2) se debe seleccionar (contratar) a los empleados de acuerdo con las características relacionadas al desempeño del puesto, los gerentes necesitan estudiar a los empleados existentes, para encontrar qué características personales son importantes, 3) es preciso capacitar con cuidado a los empleados para que analicen las tareas de su puesto, 4) se debe recompensar a los empleados por su productividad para alentar niveles de desempeño más altos, así como establecer la división equitativa del trabajo más adecuado entre jefes y empleados. En la práctica, las aportaciones de la administración científica de Taylor en el campo del trabajo son innegables, sin embargo, éstas no llegaron muy lejos en las áreas de selección, orientación vocacional y formación, pero sentó las bases para que la psicología se interesara por estos aspectos, dando lugar a la psicología organizacional (Rodríguez et al., 2009; Spector, 2002; Muchinsky, 2002; Díaz, 1998).

Posteriormente para la Primera Guerra Mundial el impacto de los psicólogos en el esfuerzo colectivo de la guerra fue notorio, destacando los test de inteligencia general para alfabetos (Army Alpha) y para analfabetos (Army Beta), elaborados por un grupo de psicólogos dirigidos por Robert Yerkes, estableciendo su uso al terminar la guerra dentro de la industria privada para emular la exitosa forma de probar al personal del ejército, ocupando así la evaluación de las capacidades mentales un lugar en el escenario laboral, considerando a los psicólogos como profesionales capaces de hacer valiosas aportaciones a la sociedad y contribuir a la prosperidad de una compañía y de la nación (Landy y Conte, 2005; Rodríguez et al., 2009; Muchinsky, 2002).

Por su parte, el psicólogo industrial Elton Mayo al entrar a Harvard y participar en los experimentos desarrollados en la famosa planta Hawthorne de la Western Electric Company, sugiere entrevistar a los trabajadores de dicha planta (puesto que se decía que los resultados obtenidos eran engañosos) descubriendo que las actitudes de los trabajadores jugaban un papel importante en la productividad.

Mayo advierte de la necesidad de prestar especial atención al nuevo planteamiento del problema de la dirección, señalando que son necesarios mejores métodos para conseguir una elite administrativa donde la parte principal de la organización es humana y social. Cabe señalar que los estudios Hawthorne se consideran como el mayor episodio singular en la formación de la psicología organizacional a pesar de que algunos consideran que dichos estudios están basados en métodos erróneos de investigación (Landy y Conte, 2005; Peiró, 1983 en Palací, 2005; Muchinsky, 2002).

Después, durante la Segunda Guerra Mundial, en las áreas más tradicionales de la psicología industrial y organizacional, la guerra renovó el interés en la evaluación de capacidades y se introdujeron los centros de evaluación, por lo que para los años cincuenta, la influencia de las nuevas pruebas en la selección continuó imbatible, no obstante posteriormente se presenta una gran crisis en la que recibe críticas y ataques al cuestionar la utilidad práctica de la disciplina, produciendo que para 1970 la División de Psicología Industrial de la APA modifique su nombre por División de Psicología Organizacional e Industrial, teniendo como objeto de estudio el comportamiento en el trabajo, integrando necesariamente los diferentes niveles y perspectivas implicadas (Landy y Conte, 2005; Rodríguez et al., 2009; Alcover et al., 2004).

Y como resultado de la consideración creciente de la importancia de los factores culturales sobre el comportamiento, a partir de la década de los noventa se consta un auge en la incorporación de investigadores y enfoques procedentes de áreas geográficas, teniendo en cuenta que la mayor parte de investigaciones y aplicaciones se realizaron en las poblaciones norteamericanas durante décadas, por lo que la creciente diversidad en cuanto a las características de los trabajadores y de las poblaciones en general, tanto en las organizaciones como en las sociedades, provocó un replanteamiento de muchas de las conclusiones y certezas mantenidas en la disciplina y en el resto de las ciencias sociales (Alcover et al., 2004).

Por ello, como área específica de la psicología se puede definir como el estudio científico de la relación entre el hombre y el contexto de trabajo, en la que se aplican los principios psicológicos a los problemas concernientes del bienestar humano existente en el contexto industrial y de los negocios (Guion, 1965, Blum y Naylor, 1968, en Rodríguez et al., 2009).

De esta forma se establece que la psicología del trabajo y de las organizaciones estudia al ser humano en sus dimensiones individual y social dentro del trabajo, intentando comprender y solucionar los problemas que se le presentan en este contexto. Por ello, la diferencia entre psicología y psicología del trabajo, radica en el objeto de estudio: mientras que la primera se orienta a una categoría específica de conducta individual en general, la psicología organizacional se orienta a una categoría específica de conducta, la conducta de trabajo que, en la mayoría de los casos, tiene lugar en el marco de una organización. Cabe señalar que la psicología organizacional, lejos de centrarse en el estudio de la organización como tal, se orienta a los individuos como integrantes de la misma, siendo sin lugar a dudas una disciplina importante al permitir la comprensión de los fenómenos humanos al interior de una organización en sus relaciones con el resto del sistema organizacional (Rodríguez et al., 2009).

De igual modo Landy y Conte (2005) la definen como la aplicación de los principios psicológicos, de la teoría y de la investigación en el escenario laboral, teniendo dominio más allá de los límites físicos del lugar de trabajo, ya que muchos de los factores que influyen en la conducta laboral no siempre se encuentran en dicho escenario, por ejemplo las responsabilidades familiares, las influencias culturales, los aspectos legales relacionados con el empleo y otros eventos no relacionados. Es decir, los psicólogos organizacionales reconocen la interdependencia de individuos, organizaciones y sociedad, así como el impacto de factores externos, facilitando las respuestas a aspectos y problemas que tienen que ver con las personas de trabajo, sirviendo como consultores y catalizadores en las organizaciones de negocios, industriales, públicas, académicas, comunitarias y de salud.

Así, la psicología organizacional apunta hacia la fundamentación, diseño y gestión de los diferentes procesos que permitan una mayor eficacia de los grupos y de las organizaciones, donde su meta principal está dirigida a la salud psicológica en el contexto organizacional, al equilibrio entre la vida personal y la vida profesional (Enciso y Perilla, 2004).

1.6 Conclusiones del capítulo

De acuerdo con lo anterior se entiende como trabajo al conjunto de operaciones que determina una cantidad de esfuerzo dirigida a un fin, para la producción de bienes, o la realización de servicios por medio del cual se obtiene una retribución (salario), proceso en el que los hombres valiéndose de los instrumentos de trabajo y mediante su actividad puedan satisfacer sus necesidades. Por su parte el trabajo decente, resume las aspiraciones de la gente durante su vida laboral, es decir, la idea incluye la existencia de empleos suficientes, remuneración, seguridad en el trabajo y condiciones laborales higiénicas así como seguridad social (todas éstas aseguradas específicamente en México al ser descritas por la LFT); por lo que un trabajo decente no se trata de cualquier empleo, sino de un empleo de calidad, definido en términos de mayor productividad y remuneraciones, de respeto a los derechos fundamentales en el trabajo, seguro y saludable, con niveles adecuados de protección y que garantice el derecho a la representación y participación. Sin embargo sería importante analizar si realmente se resguarda en la práctica al trabajador, ya que aún se requieren cambios en la calidad de los empleos y la implementación de estrategias organizacionales.

Por otro lado, hablando acerca de las organizaciones, se entiende que éstas se encuentran conformadas por un conjunto de personas organizadas cuya cooperación es necesaria para su existencia, teniendo gran influencia dentro de la vida de los trabajadores, en la manera como las personas viven y las expectativas que tienen, siendo esta una característica mutua ya que dichas organizaciones son influenciadas a su vez por el modo de pensar y actuar de los trabajadores, lo cual forma parte del objeto de estudio de la psicología organizacional.

Es por ello que, la actividad que se realiza dentro de ésta disciplina, deberá seguir haciendo hincapié en los aspectos por respetarse y cumplirse con el fin de generar un ambiente favorable dentro y fuera de la organización para cada uno de sus trabajadores, ya que resulta relevante mencionar que la identificación, medición e

intervención de los factores organizacionales está en manos de la psicología organizacional con el objetivo de mantener o mejorar el estado de bienestar del trabajador (que hace del trabajo una actividad necesaria y satisfactoria siempre y cuando las condiciones de éste lo permita).

De esta forma, teniendo como objetivo el trabajo conjunto de cada uno de los involucrados dentro del sistema que conforma a una organización, y con el propósito de conocer más acerca de este medio, en el siguiente capítulo se abordarán los temas de clima y cultura organizacional, abarcando sus diferentes definiciones, tipos categorizados, así como su medición y dimensiones ya que son conceptos sumamente importantes dentro del contexto laboral y para la presente investigación.

CAPÍTULO 2

CLIMA Y CULTURA ORGANIZACIONAL

2. CLIMA Y CULTURA ORGANIZACIONAL

Toda situación de trabajo implica un conjunto de factores específicos en el individuo, tales como las aptitudes así como aquellas características físicas y psicológicas, teniendo a cambio entornos sociales y físicos que tienen sus particularidades propias donde el individuo aparece entonces inmerso dentro de un clima y una cultura determinados por la naturaleza particular de la organización. Por tanto el clima organizacional constituye una configuración de las características de una organización, (así como las características personales de un individuo que pueden constituir su personalidad) pudiendo descomponerse en términos de estructuras organizacionales, tamaño de la organización, modos de comunicación, estilos de liderazgo de la dirección, entre otros (Brunet, 2002).

Dicho clima organizacional tiene una relación importante en la determinación de la cultura dentro de la organización, entendiendo a ésta como el patrón general de conductas, creencias y valores compartidos por los miembros de una organización, la cual tiene una incidencia directa del clima organizacional, ya que las percepciones que los miembros tienen respecto a su organización, determinan las creencias, mitos, conductas y valores. Por tanto, se puede referir a la cultura organizacional como un sistema de significados compartidos por gran parte de los miembros haciendo que se distinga de otras (Serrano, 2011).

Tomando en cuenta que los orígenes teóricos de estos conceptos no siempre están claros en las investigaciones y dada su importancia, a continuación se hará mención de algunas de las definiciones más destacadas para esta investigación, así como los tipos existentes, sus dimensiones y forma de medición con el fin de precisar dichos conceptos y lo que éstos conllevan.

2.1 Clima organizacional

2.1.1. Definición

En éste tema, Furnham (2001) menciona que para hacer frente a los problemas que se deben resolver casi a diario en las organizaciones, es aconsejable que los psicólogos organizacionales entiendan las percepciones de los empleados respecto a diferentes aspectos de la organización. Uno de estos factores (que influyen en el comportamiento y con el que deben estar familiarizados) es el clima organizacional, es decir, la atmósfera psicológica de todos los departamentos y secciones de una organización, llamando cada vez más la atención de los psicólogos organizacionales debido a las importantes relaciones mostradas entre éste concepto con la satisfacción y el desempeño en el trabajo, así como con la salud y bienestar de los trabajadores.

Dicho lo anterior, el concepto de clima organizacional de acuerdo a Brunet (2002) es muy reciente ya que fue introducido por primera vez en psicología organizacional por Gellerman en 1960. Siendo Forehand y Gilmer (1964, en Vega, Arévalo, Sandoval, Aguilar y Giraldo, 2006) quienes lo definen como el conjunto de características permanentes que describen una organización, la distinguen de otra e influyen en el comportamiento de las personas que la forman. Por su parte Reichers y Schneider (1990, en Vega et al., 2006) lo definen como un conjunto de percepciones resumidas o globales compartidas por los individuos acerca de su ambiente laboral, en relación con las políticas, prácticas y procedimientos organizacionales, tanto formales como informales.

En tanto que la definición más utilizada de Brunet (2002) hace referencia a la naturaleza multidimensional del clima, asumiendo la influencia conjunta del medio y la personalidad del individuo en la determinación de su comportamiento. Así mismo, se señala que el clima permite la evaluación de las fuentes de conflicto o insatisfacción de los empleados, que pueden contribuir al desarrollo de actitudes negativas frente a la organización, por lo que al tomar en cuenta estas evaluaciones junto con las

intervenciones, el clima puede mejorar las relaciones personales, la satisfacción y la productividad en la organización (Furhman, 2001; García, Ortega y Reyes, 2014).

Conviene señalar que en relación a la literatura sobre clima organizacional, se encuentran múltiples definiciones derivadas de los factores analizados en las investigaciones. Destacando como las más relevantes: aquellas que indican el predominio de los factores organizacionales, las centradas en el predominio de los factores individuales y las que enfatizan la interacción persona-situación (Forehand y Gilmer, 1964, Payne y Pugh, 1974, Reichers y Schneider, 1990, en Gómez y Vicario, 2008).

De lo cual Brunet (2002) establece que estas tres formas distintas de investigación del clima organizacional presentan un enfoque específico cada una; donde la primera considera el clima como un conjunto de características que describen una organización y la distinguen de otra, siendo relativamente estables en el tiempo e influyendo en el comportamiento de los individuos dentro de la organización. Es decir, este acercamiento propone ser objetivo y no estudia más que los comportamientos tales como el ausentismo y la productividad, dejando a un lado una causa importante del comportamiento vinculado a la interpretación que el individuo hace de su situación en el trabajo.

Por su parte, en la investigación centrada en los factores individuales, se define al clima organizacional como el conjunto de elementos individuales relacionados principalmente con los valores y necesidades de los individuos más que con las características de la organización, lo cual significa que el individuo percibe el clima organizacional únicamente en función de las necesidades que la empresa le puede satisfacer. Sin embargo, las que enfatizan la interacción persona-situación postulan la influencia conjunta del medio y de la personalidad del individuo en la determinación de su comportamiento, así la percepción del clima organizacional es una fusión de las características del que percibe, de las características de la organización y de la interacción entre estos dos elementos (Brunet, 2002).

En suma, las tres variables importantes implicadas en esta definición son: las *variables del medio*, como el tamaño, estructura de la organización y la administración de recursos humanos (que son exteriores al empleado), las *variables personales*, como las aptitudes, las actitudes y las motivaciones del empleado, y las *variables resultantes*, como la satisfacción y la productividad que están influenciadas por las mencionadas anteriormente (Brunet, 2002).

Ahora bien, Alcover et al. (2004) consideran que el clima organizacional influye en el comportamiento de sus integrantes, actuando como un marco de análisis a partir del cual los empleados interpretan las exigencias de su empresa y los comportamientos que deberán adoptar, siendo este el sentido que las personas otorgan a las experiencias y conductas que llevan a cabo, o las que realizan terceras personas inmersas en la situación laboral.

Siendo Martín y cols. (1999, en Juárez, 2012) quienes afirman que el término de clima organizacional es un concepto metafórico derivado de la metodología que adquirió relevancia en el ámbito social cuando las empresas empezaron a dar importancia a los aspectos relacionados con un ambiente de trabajo positivo y satisfactorio para conseguir, en última instancia, una mayor productividad en términos no sólo cuantitativos, sino sobre todo en la calidad de los productos y servicios.

Mientras que Toro (2009, en Uribe, González, Littlewood y Gurrola, 2015) define el clima organizacional como un constructo complejo, multidimensional, relacionado con la cultura de un modo poco claro, que puede estudiarse como causa, como efecto o como condición intermediaria que siempre se refiere a la representación cognitiva que las personas construyen a partir de las relaciones colectivas en las que viven.

Consideremos ahora algunas de las definiciones de clima organizacional de acuerdo a diferentes investigadores retomadas por Rousseau (1988, en Furnham, 2001).

- **Findlater y Margulies (1969):** propiedades organizacionales percibidas que intervienen entre el comportamiento y las características organizacionales.
- **Campbell et al. (1970):** conjunto de actitudes y expectativas que describen las características estáticas de la organización, el comportamiento y los resultados así como las contingencias de resultados-resultados.
- **James y Jones (1974):** representaciones cognoscitivas psicológicamente significativas de la situación, percepciones.
- **Schneider (1975):** percepciones o interpretaciones de significado que ayudan a la gente a encontrarle sentido al mundo y saber cómo comportarse.
- **Payne et al. (1976):** consenso en cuanto a la descripción que las personas hacen de la organización.
- **James et al. (1978):** suma de percepciones de los miembros acerca de la organización.
- **Litwin y Stringer (1978):** proceso psicológico que interviene entre el comportamiento y las características de las organizaciones.
- **Joyce y Slocum (1979):** los climas son 1. perceptuales; 2. psicológicos; 3. abstractos; 4. descriptivos; 5. no evaluativos y 6. sin acciones.
- **James y Sell (1981):** la representación cognoscitiva de las personas de los entornos próximos... expresada en términos de sentido y significado psicológico para el sujeto... un atributo del individuo que se aprende, es histórico y resistente al cambio.
- **Glick (1985):** un término genérico para una clase amplia de variables organizacionales, más que psicológicas, que describen el contexto para las acciones de los individuos.

Por lo anterior, Joannesson (1973, en Patlán, 2015) señala que las definiciones del clima organizacional pueden ubicarse en objetivas y subjetivas, donde las primeras están enfocadas a las características de la organización como son tamaño, niveles de autoridad o complejidad organizacional, mientras que las segundas están basadas en las percepciones que los trabajadores tienen de la organización en aspectos tales como la estructura, el reconocimiento, las recompensas, entre otros. Esta última

perspectiva considera al clima como una variable que de manera necesaria interviene en las características objetivas de la organización, los comportamientos y resultados de los trabajadores.

Cabe señalar que en México para referirse al clima organizacional, éste es definido dentro del Reglamento Federal de Seguridad y Salud en el Trabajo como entorno organizacional favorable (artículo 3° fracción XI), el cual hace referencia a aquel en el que se promueve el sentido de pertenencia de los trabajadores a la organización; la formación para la adecuada realización de las tareas encomendadas; la definición precisa de responsabilidades para los miembros de la organización; la participación proactiva y comunicación entre sus integrantes; la distribución adecuada de cargas de trabajo, con jornadas laborales regulares así como la evaluación y el reconocimiento del desempeño. Siendo en el artículo 55° donde se estipulan las acciones que los patrones deberán realizar para la promoción de un entorno organizacional favorable y la prevención de la violencia laboral (Secretaría del Trabajo y Previsión Social, 2015).

2.1.2 Tipos

El problema conceptual del grado en el cual las percepciones del clima tienen que aceptarse consensualmente para garantizar la definición del concepto ha llevado a algunos autores a resolver el problema especificando o definiendo diferentes tipos de clima. Rousseau (1998, en Furnham, 2001) ha hecho una diferenciación conceptual entre cuatro tipos, los cuales son:

- **Clima psicológico:** es básicamente la percepción individual no agregada del ambiente de las personas, la forma en que cada uno de los empleados organiza su experiencia del ambiente, donde diversos factores le dan forma, incluidos los estilos de pensamiento individual, la personalidad, los procesos cognoscitivos, la estructura, la cultura y las interacciones sociales. Estas percepciones no necesitan coincidir con las de otras personas en el mismo ambiente para que sea significativas puesto que, por una parte, es posible que el ambiente próximo de un

individuo sea peculiar, y por otra, las diferencias individuales desempeñan un papel importante en estas percepciones (Rousseau, 1998 en Furnham, 2001).

- **Clima agregado:** implica las percepciones individuales promediadas en algún nivel formal jerárquico (por ejemplo, el trabajo en grupo, departamentos, división, planta, sector, organización), constituyéndose con base en la pertenencia de las personas a alguna unidad identificable de la organización formal o informal, a través de un acuerdo respecto a las percepciones. Infiriendo de esto que dicha agregación se justifica porque su consenso implica un significado compartido, no obstante, hasta la fecha no existen investigaciones que hayan justificado la relación entre percepciones agregadas y su interpretación (Rousseau, 1998 en Furnham, 2001).
- **Clima colectivo:** surge del consenso entre individuos respecto a su percepción de los contextos del comportamiento, sin embargo, a diferencia del clima agregado, este tipo de clima toma las percepciones individuales de los factores situacionales combinándolas en grupos que reflejen resultados parecidos, ya que se dice que las interacciones desempeñan un papel importante en la determinación de las percepciones compartidas, aunque su papel no haya sido evaluado de manera satisfactoria en términos empíricos (Rousseau, 1998 en Furnham, 2001).
- **Clima organizacional:** la aparente distinción hecha en las investigaciones actuales entre lo que se denomina clima organizacional, en contraposición a la estructura organizacional u otras interpretaciones que pueden evaluarse a través de las percepciones individuales, es que el clima organizacional refleja la orientación de los miembros de la organización (interior), a diferencia de las categorías analíticas de quienes no pertenecen a la organización (exterior). Por lo tanto, el clima organizacional puede considerarse como un descriptor de los atributos organizacionales, (expresados por medio de las experiencias de los individuos en la organización), lo cual significa que la evaluación del clima emplea descriptores menos abstractos, que son representaciones de la manera en cómo las organizaciones son percibidas por las personas que forman parte de ellas o con

las que tienen que tratar como los proveedores o clientes (Furnham y Gunter, 1993, en Furnham, 2001).

Asimismo, de acuerdo a Likert (1974, en Brunet 2002) el clima se clasifica en dos tipos: tipo autoritario y tipo participativo, los cuales a su vez tienen dos subdivisiones. En *el clima autoritario* se encuentran el *autoritarismo explotador* (donde la dirección no le tiene confianza a sus empleados, las decisiones y los objetivos se toman en la cima de la organización y se distribuyen según la función descendente) y el *autoritarismo paternalista* (en el que la dirección tiene una confianza condescendiente a sus empleados, siendo las recompensas y algunas veces los castigos los métodos utilizados para motivarlos). Finalmente *el clima de tipo participativo* se desglosa en *consultivo* (donde la dirección tiene confianza en sus empleados y hay una cantidad moderada de interacción de tipo superior-subordinado) y el de *participación en grupo* (en el cual la dirección tiene plena confianza en sus empleados, los procesos de toma de decisiones están diseminados en toda la organización y muy bien integrados a cada uno de los niveles).

Por otro lado, cabe señalar que además de los tipos de clima organizacional desglosados anteriormente, existen otras clasificaciones realizadas por distintos investigadores que son retomados por Gómez y Vicario (2008) y que a continuación se mencionan brevemente:

De acuerdo a Brown (1983, en Gómez y Vicario, 2008) el clima se clasifica en: *clima orientado hacia el poder* (basado en la jerarquía, es decir, sólo las gerencias y encargados de área o departamento pueden decidir lo que sus subordinados ejecutarán); *el clima orientado hacia el papel*, (hace énfasis en el orden y coherencia en la toma de decisiones, supone que los conflictos y la competencia se controlan a través de los reglamentos y procedimientos de la empresa), *el clima orientado hacia el trabajo* (la empresa persigue metas y objetivos específicos, así como los reglamentos y procedimientos que se considera influyen en la realización del objetivo), y por último, *el clima orientado hacia la gente* (cuando se atienden las necesidades de los empleados).

2.1.3 Medición

Se plantea que la medición del clima organizacional se puede llevar a cabo a partir de diversos niveles (desde el individuo, desde un departamento, una división o la organización completa), consisten en establecer las variables y contenidos por medirse, siendo la encuesta una de las herramientas que se utilizan para pedir al personal que evalúe las principales variables de la organización, tales como el liderazgo, la motivación, comunicación, toma de decisiones, objetivos y controles (Guillen y Guil, 2000; Hodgetts, 1989 en Gómez y Vicario, 2008).

A su vez García y Bedoya (1997, en Segredo, 2013), mencionan que dentro de una organización existen tres estrategias que permiten medir el clima organizacional, la primera es observar el comportamiento y desarrollo de sus trabajadores, la segunda, es hacer entrevistas directas a los trabajadores y la tercera, y más utilizada, es realizar una encuesta a todos los trabajadores a través de cuestionarios diseñados para este fin.

Así, de acuerdo con Brunet (2002) conviene subrayar que las consignas dadas en la mayor parte de los cuestionarios piden a los que responden, que evalúen el clima de su organización en función a dos objetivos: la situación actual y la situación ideal, esto quiere decir que para cada una de las preguntas, el cuestionario debe indicar cómo percibe la situación actual y también cómo le gustaría percibirla, con el objetivo de conocer hasta qué punto el trabajador está conforme con el clima en el que trabaja, indicando también las dimensiones que necesitan una intervención de parte de la dirección para mejorar la percepción del clima.

De igual forma se menciona que es posible evaluar el clima organizacional examinando los resultados obtenidos por la organización, así, cuanto más altos sean los índices de rotación y de ausentismo, tiene mayor probabilidad la hipótesis de que dicho clima es inadecuado, contemplando que lo importante es saber cómo el empleado vive el clima

de su empresa, tomando en cuenta la percepción del individuo y la forma en que éste analiza e interpreta su medio, ya que es la que determinará sus reacciones (Brunet, 2002).

Siendo en este ámbito Guillen y Guil (2000), quienes plantean que además de los cuestionarios se sugiere la opción de valorar las diversas dimensiones del clima organizacional a través de observadores externos y de la elaboración de informes por parte de personas significativas en la empresa, realizando además entrevistas y diversas observaciones a los empleados, intentando determinar las variables más significativas del clima.

2.1.4 Dimensiones

Como se mencionó anteriormente y siguiendo a Brunet (2002) el comportamiento de los individuos en una organización está bajo la influencia de numerosos estímulos que provienen del medio organizacional, constituyendo en cierta forma una especie de microsociedad caracterizada por varias dimensiones susceptibles de afectar el comportamiento de los individuos.

Sin embargo, los diferentes investigadores que han abordado la medida del clima mediante cuestionarios, no se han puesto todavía de acuerdo en cuanto al tipo de dimensiones que tienen que ser evaluadas a fin de tener una estimación lo más exacta posible del clima organizacional, por lo que a continuación se presentan las dimensiones propuestas por algunos autores, siendo importante señalar que éstas son bastante heterogéneas (Brunet, 2002).

- **Forehand y Gilmer:** tamaño de la organización, estructura organizacional, complejidad sistemática de la organización, estilo de liderazgo, orientación de fines.
- **Friedlander y Margulies:** empeño, obstáculos o trabas, intimidad, espíritu de trabajo y actitud.

- **Gavin:** estructura organizacional, obstáculo, recompensa, espíritu de trabajo, confianza y consideración de parte de los administradores, así como riesgos y desafíos.
- **Lawker et al.:** competencia eficacia, responsabilidad, nivel práctico concreto, riesgo e impulsividad.
- **Likert:** métodos de mando, naturaleza de las fuerzas de motivación, naturaleza de los procesos de comunicación. naturaleza de los procesos de influencia y de interacción, toma de decisiones, fijación de los objetivos o de las directrices, además de procesos de control, objetivos de resultados y de perfeccionamiento.
- **Litwin y Stringer:** estructura organizacional, responsabilidad, recompensa, riesgo, apoyo, normas y conflicto.
- **Meyer:** conformidad, responsabilidad, normas, recompensa, claridad organizacional y espíritu de trabajo.
- **Payne et al.:** tipo de organización y control.
- **Pritchard y Karasick:** autonomía, conflicto contra cooperación, relaciones sociales, estructura organizacional, recompensa, relación entre rendimiento y remuneración, niveles de ambición de la empresa, estatus, flexibilidad e innovación, centralización y apoyo.
- **Schneider y Bartlett:** apoyo proveniente de la dirección, interés por los nuevos empleados, conflicto, independencia de los agentes, satisfacción y estructura organizacional.
- **Steers:** estructura organizacional, refuerza, centralización del poder, posibilidad de cumplimiento, formación y desarrollo, seguridad contra riesgo, apertura contra rigidez, estatus y moral, reconocimiento y retroalimentación, así como competencia y flexibilidad organizacional.
- **Halpin y Crofts:** cohesión entre el cuerpo docente, grado de compromiso del cuerpo docente, moral del grupo, apertura de espíritu, consideración, nivel afectivo de las relaciones con la dirección y la importancia de la producción.

Resumiendo lo anterior y de acuerdo con Brunet (2002), el clima de una organización se constituye por una serie de dimensiones que conforman su esencia y que la caracterizan, sin embargo, parece ser que la mayor parte de los cuestionarios utilizados se distinguen por ciertas dimensiones comunes tales como: el nivel de autonomía individual que viven los trabajadores dentro del sistema, el grado de estructura y de obligaciones impuestas de acuerdo al puesto, el tipo de recompensa o de remuneración que la empresa otorga a dichos empleados y la consideración, el agradecimiento y el apoyo que un empleado recibe de sus superiores.

2.2 Cultura organizacional

2.2.1 Definición

Respecto a la historia del concepto, Dávila y Martínez (2009) mencionan que el estudio de la cultura organizacional no es algo nuevo desde que Roethlisberger, Dickson y May realizaron sus estudios y subrayaron el papel angular de los valores y las normas de los grupos de trabajo en el desempeño de sus actividades, destacando más adelante Selznick la importancia de las estructuras informales en las organizaciones, siendo de cierta manera estos hallazgos los que establecieron la plataforma para el estudio de los elementos culturales en las organizaciones.

Sin embargo, hasta la década de los ochenta el concepto de cultura organizacional fue ampliamente identificado como tal y se propagó en el medio laboral, siendo dos factores los que impulsaron la proliferación de estudios sobre el tema: por un lado el factor de cambio paradigmático y por otro el de competencia acelerada y de cambios sociales profundos en el contexto, este último dando lugar a que la producción de la literatura se incrementara al estudiarse a la cultura organizacional como una variable más dentro de la dirección de las organizaciones (Dávila y Martínez, 2009; Deal y Kennedy 1982, Peters y Waterman, 1982 en Dávila y Martínez, 2009).

Ahora bien, al revisar lo concerniente a la cultura se encontró que la mayoría de los autores citados la relacionan tanto con las ciencias sociales como con las ciencias de la conducta, de lo cual Davis (1993, en González y Parra, 2008) menciona que dicha cultura es la conducta convencional de una sociedad, e influye en todas sus acciones a pesar de que rara vez esta realidad penetra en sus pensamientos conscientes.

En la misma línea, Schein (1988, en González y Parra, 2008) se refiere a la cultura como al conjunto de valores, necesidades, expectativas, creencias, políticas así como las normas aceptadas y practicadas por una comunidad, distinguiendo varios niveles de cultura: supuestos básicos, valores o ideologías, artefactos (jergas, historias, rituales y decoración) y prácticas; donde los artefactos y las prácticas expresan los valores e ideologías gerenciales. Por lo tanto, la cultura es parte fundamental de cualquier grupo social, es decir, los grupos humanos organizados, coordinados y dirigidos hacia un objetivo común como las organizaciones, poseen cultura (Dávila y Martínez, 2009).

En lo que respecta a las organizaciones, de acuerdo a Koontz y Wehrich (2004), la cultura es el patrón general de conducta, creencias y valores que sus miembros comparten, definiéndose como lo que la gente dice, hace y piensa en el contexto laboral, implicando la adquisición y transmisión de conocimientos, creencias y patrones de conducta en el transcurso del tiempo, lo que significa que la cultura de una organización es sumamente estable y no cambia rápidamente.

Así mismo se establece que la cultura organizacional hace referencia a un sistema de significados compartidos por los miembros permitiendo su distinción con otras organizaciones, teniendo dentro de su esencia siete características fundamentales, las cuales son: innovación, toma de riesgos, atención a los detalles, orientación a los resultados, orientación a la gente, orientación a los equipos, dinamismo y estabilidad, donde en cada una de estas características existe en un continuo que va de menor a mayor grado. Por lo que al evaluar la organización, se obtiene un panorama completo de su cultura como una base para la forma en que los miembros perciben a la

organización, la manera en que ahí se hacen las cosas y la forma en la que se supone todos deben comportarse (Robins y Judge, 2013; O'Reilly, Chatman y Caldwell, 1991, Chatman y Jehn, 1994, en Robins y Judge, 2013).

Por otro lado Chiavenato (2009) menciona que la cultura organizacional refleja la forma en que cada organización aprende a lidiar con su entorno, siendo una compleja mezcla de supuestos, creencias, comportamientos, historias, mitos, metáforas y otras ideas que en conjunto, reflejan el modo particular de funcionar de una organización.

De lo anterior Luthans (1973, en Chiavenato, 2009) menciona que la cultura organizacional tiene seis características esenciales, siendo éstas *la regularidad de los comportamientos observados* (interacciones entre los miembros que se caracterizan por un lenguaje común, terminología propia y rituales relativos a las conductas y diferencias), *normas* (pautas de comportamiento, políticas de trabajo, reglamentos y lineamientos sobre la manera de hacer las cosas), *valores dominantes* (principios que defiende la organización y que espera que sus miembros compartan, como la calidad de los productos, bajo ausentismo y elevada eficiencia), *filosofía* (políticas que reflejan las creencias sobre el trato que deben recibir los empleados o los clientes), *reglas* (guías establecidas que se refieren al comportamiento dentro de la organización, las cuales deben ser aprendidas por los nuevos miembros para ser aceptados en el grupo) y *el clima organizacional* (sensación que transmite el lugar de trabajo, la forma en que interactúan las personas, el trato a los clientes y proveedores, etc.)

Por su parte Daft (2005, en Sánchez, 2012) afirma que la cultura de la organización es un conjunto de valores, asunciones y creencias básicas mantenidas por sus miembros que operan de forma inconsciente, sirviendo para conducirse de un modo adecuado en ese contexto, formándose y desarrollándose de modo gradual como resultado de las experiencias compartidas por los individuos y los grupos, donde todo mundo participa en ella pero por lo general pasa inadvertida, resaltando cuando las organizaciones tratan de implantar nuevas estrategias o programas que van en contra de las normas básicas y sus valores.

Complementando lo anterior, Rodríguez (1999, en Sánchez, 2012) indica que cuando se habla de cultura en las organizaciones, se hace referencia a tres áreas conceptuales diferentes: en primer lugar, *el sistema de valores o ética de la gestión* (cuyo desarrollo se planifica, organiza, dirige y controla), en segundo lugar *la ideología* (discurso subyacente e implícito que anima y dirige la organización, ya sea el poder, la función, la tarea o la persona), y por último *el comportamiento* (asentando una influencia decisiva sobre el comportamiento de todos sus miembros, el cual es intangible pero observable).

Del mismo modo, Olivares y González (1995, en Sánchez, 2012) señalan siete características que combinadas definen a la cultura organizacional: *autonomía individual* (grado de iniciativa y responsabilidad de los miembros de la organización), *estructura* (cómo se encuentra organizada la institución, mediante normas, reglamentos y políticas), *apoyo* (cantidad y calidad de ayuda que los gerentes muestran a sus subordinados), *identidad* (identificación de cada trabajador, con sus amigos, equipo de trabajo y con la organización), *desempeño* (manera de evaluar y motivar el desempeño laboral de los miembros de la organización), *tolerancia al conflicto* (habilidad, tanto individual como grupal, de manejar situaciones difíciles y relaciones entre compañeros) y por último, *la tolerancia al riesgo* (capacidad para innovar y enfrentar situaciones de peligro).

Siendo necesario señalar que la cultura organizacional muestra la forma en que los empleados perciben las características de una organización, no si les gusta, es decir, se trata de un término descriptivo, lo cual es importante debido a que se distingue entre cultura y satisfacción laboral. Es decir, los investigadores sobre la cultura organizacional buscan medir la manera en que los empleados ven a su organización, en contraste, la satisfacción laboral busca medir los sentimientos de los empleados respecto a las expectativas de ésta, las prácticas de recompensa y otros aspectos similares; por lo cual, aunque los dos términos sin duda tienen características que se traslapan, se debe tomar en cuenta que el término cultura organizacional es descriptivo, mientras que la satisfacción laboral es evaluativa (Robbins y Judge, 2013).

2.2.2 Tipos

La cultura de cada organización es única ya que está en función de su misión, visión, metas y entorno, pero a pesar de ello, algunos investigadores han tratado de perfilar, clasificar o categorizar las distintas culturas organizacionales, siendo Cameron y Quinn (1999, en Robbins y Judge, 2013) quienes identifican cuatro tipos clasificándolas según los valores definiéndose de la siguiente manera:

- **Cultura grupal o de clan:** inspirada en la institución familiar y también denominada cultura de la cooperación, en la cual los miembros están comprometidos a colaborar y a obtener resultados colectivos positivos, a observar los mandatos organizacionales basando su actuación en la confianza, la preocupación por los demás, la ayuda y un compartir permanente. Entre sus principales rasgos destacan la toma de decisiones participativa y la implementación a través de la construcción del consenso, así como la cohesión, el compromiso mutuo, la lealtad, la afiliación, la pertenencia, la cooperación, la calidez, la preocupación, la tradición, la moral y la equidad, donde el líder que guía esta cultura es un mentor involucrado y facilitador (Toca y Carrillo, 2009).
- **Cultura adhocrática o de desarrollo:** los miembros creen fervientemente en los valores del humanismo, la responsabilidad social y el potencial individual, se motivan por la importancia de la tarea o por su apariencia ideológica. Caracterizándose por su dinamismo y espíritu emprendedor, propensión al riesgo, innovación y desarrollo, crecimiento individual, recompensas intrínsecas, libre flujo de ideas e iniciativas, flexibilidad e individualidad, autocontrol, autogestión y empoderamiento, teniendo líderes que se distinguen por ser emprendedores, innovadores, creativos y arriesgados (Toca y Carrillo, 2009).
- **Cultura jerárquica o burocrática:** se establecen pasos detallados, se programan los resultados esperados y se distribuyen los recursos necesarios para su cumplimiento, existiendo una estandarización y rutinización de actividades, donde

la información fluye verticalmente y las funciones se encuentran definidas de manera clara, cumpliendo con los mandatos cuando los roles son formalmente asignados a través de reglas y regulaciones, por lo que el líder jerárquico se diferencia por ser coordinador, organizador, conservador y precavido (Toca y Carrillo, 2009).

- **Cultura racional u orientada al mercado:** para garantizar el cumplimiento de sus propósitos fundamentales promueve a los individuos con base en las habilidades que demuestren, teniendo como aspiración central ganar clientes y consumidores ofreciendo productos, servicios, procesos y tecnologías acordes con las demandas del mercado. Basándose en la producción, la competencia, el logro de metas y tareas, la investigación, el conocimiento y la información, teniendo como líderes a personas productoras, directivas y enfocadas hacia las metas (Toca y Carrillo, 2009).

Así mismo Olivares y González (1995, en Sánchez, 2012) manifiestan que al hablar acerca de la existencia de una cultura organizacional (la cual cuenta con propiedades comunes y específicas), no implica que ésta sea la única en la empresa, pues teniendo en cuenta la pluralidad de intereses y de sistemas de valores existentes, más que de cultura se habla de un conjunto de culturas en permanente construcción, reconstrucción y deconstrucción.

De esto, Robbins y Judge (2013) mencionan que la mayoría de las organizaciones tienen una cultura dominante y diversas subculturas, donde la cultura dominante expresa los valores fundamentales que comparte la mayoría de los miembros de la organización, y que le brinda a ésta su personalidad distintiva, mientras que las subculturas tienden a desarrollarse en las organizaciones para reflejar problemas o experiencias comunes que enfrentan los integrantes de un mismo departamento o lugar.

Por otro lado, Likert (1980, en Chiavenato, 2009) definió cuatro perfiles organizacionales, basados en las variables del proceso de decisión, el sistema de comunicaciones, las relaciones interpersonales así como el sistema de recompensas y sanciones. Esas cuatro variables presentan diferentes características en cada uno de los perfiles organizacionales como se menciona a continuación:

- **Autoritario coercitivo:** sistema administrativo autocrático, fuerte, restrictivo y muy arbitrario que controla en forma muy rígida todo lo que ocurre dentro de la organización (es el sistema más duro y cerrado). Encontrado en industrias con procesos productivos muy intensos y tecnología rudimentaria, teniendo un proceso de decisión totalmente centralizado en la cúpula de la organización, considerando a su sistema de comunicaciones precario y vertical (no se pide a las personas que generen información), en donde a las relaciones interpersonales se les considera perjudiciales para el trabajo, con un sistema de recompensas y sanciones que hace hincapié en las sanciones y las medidas disciplinarias, generando un ambiente de temor y desconfianza (Likert, 1980 en Chiavenato, 2009).
- **Autoritario benevolente:** sistema administrativo autoritario más condescendiente y menos rígido, permitiendo observar empresas industriales que utilizan tecnología más moderna y mano de obra más especializada, teniendo en el proceso de decisión una centralización en la cúpula, con cierta delegación cuando se trata de decisiones de menor importancia o de carácter rutinario y repetitivo. Tiene un sistema de comunicación un tanto precaria (prevaleciendo la forma vertical y descendente), por lo que las personas se relacionan en un clima de relativa condescendencia pero con poca interacción, haciendo hincapié en las sanciones y medidas disciplinarias siendo menos arbitrarias, ofreciendo también algunas recompensas materiales y salariales (Likert, 1980 en Chiavenato, 2009).
- **Consultivo:** se inclina más hacia el lado participativo que hacia el autocrático e impositivo, alejándose de la arbitrariedad organizacional, el cual se encuentra en empresas de servicios como bancos e instituciones financieras, caracterizado por

un proceso de decisión de tipo consultivo y participativo (tomando en cuenta la opinión de las personas para definir las políticas y directrices de la organización). Es un sistema de comunicaciones tanto vertical como horizontal, facilitando el flujo de información, donde existe un alto grado de confianza en las personas aunque no sea total ni definitivo, creando condiciones relativamente favorables para una organización informal sólida y positiva, haciendo hincapié en las recompensas materiales como simbólicas, aun cuando impone sanciones y castigos eventualmente (Likert, 1980 en Chiavenato, 2009).

- **Participativo:** sistema administrativo democrático y abierto que se encuentra en agencias de publicidad, despachos de consultoría o en negocios que utilizan tecnología moderna y altamente especializada, donde su proceso de decisión es totalmente delegado a la base, teniendo en su sistema de comunicación datos que fluyen en todas direcciones, invirtiendo en sistemas de información ya que son básicos para su flexibilidad y eficiencia. En cuanto a las relaciones interpersonales, el trabajo se realiza en equipos o en grupos espontáneos para incentivar las relaciones y la confianza mutua entre las personas, haciendo hincapié en las recompensas, existiendo en pocas ocasiones sanciones las cuales con impuestas por los equipos involucrados (Likert, 1980 en Chiavenato, 2009).

2.2.3 Medición

Así como el concepto de cultura organizacional ha variado con el paso de los años (pasando por su disociación con clima organizacional hasta la relación con diferentes variables de las organizaciones) la forma de evaluación también se ha ido modificando, por lo que es obsoleto para la sociedad actual considerar la misma forma de medirla que en el pasado (Cujar, Ramos, Hernández y López, 2013).

De esta forma, Cruz y López (2012) mencionan que para diagnosticar la cultura organizacional es necesario medir los aspectos esenciales pero no visibles, constituidos por los valores, creencias y percepciones básicas, que se concretan en

las manifestaciones de la organización a través de procedimientos, organigramas, tecnología, los procesos de toma de decisiones, los sistemas de control e información, ritos, conductas, hábitos, comportamientos, forma de expresión (oral, gestual o escrita), clima, velocidad, cohesión grupal, motivación, así como formas de vestir, organización, entre otros; siendo éstas variables las de más fácil medición, no obstante en aquellas variables que están relacionadas con el aspecto socio psicológico a nivel individual y grupal la medición es complicada.

Por lo que para precisar el modelo de cultura organizacional se dispone de dos enfoques fundamentales, el cualitativo y el cuantitativo, siendo estas dos alternativas las que proporcionan diversos puntos de influencia para el entendimiento de esta cultura, donde la decisión sobre el tipo de estudio dependerá de su efectividad para determinar la magnitud en que las organizaciones exhiben culturas fuertes, predecir relaciones entre el tipo cultural y otros fenómenos así como para mapear perfiles culturales. De lo cual cabe señalar que los estudios cuantitativos de la cultura organizacional resultan útiles para examinar las relaciones de tipo cultural y su fortaleza con otros fenómenos, tales como la efectividad de la organización y su adaptación a las condiciones cambiantes del entorno, tomando en cuenta que si bien las investigaciones cualitativas proporcionan una visión sobre estas relaciones, es un tanto difícil y arriesgado generalizar resultados (Zammuto y Krakower, 1991 en Toca y Carrillo, 2009).

2.2.4 Dimensiones

Las dimensiones o elementos de la cultura de acuerdo a Dubrin (2003), ayudan a explicar la naturaleza de las fuerzas sutiles que influyen en las acciones del empleado, por lo cual establece una lista de ocho dimensiones las cuales son: *valores* (la base de cualquier cultura, donde la filosofía de una empresa se expresa mediante éstos siendo la guía de la conducta diaria), *historias organizacionales que tienen significados subyacentes* (historias que refuerzan los principios que la administración superior considera importantes) y *mitos* (relatos dramáticos o hechos imaginarios sobre la

historia de la empresa que contribuyen a crear las leyendas corporativas, ayudando a unificar los grupos y construir una ventaja competitiva).

Dentro de estas dimensiones Dubrin (2003), también menciona el *grado de estabilidad* (influye en la capacidad de una cultura para arraigarse o no y en qué tan fuerte puede ser, ya que una empresa dinámica tiene una cultura diferente a la de otra que es estable y funciona lentamente, siendo los niveles superiores de la administración quienes envían señales con su actitud enérgica o letárgica), la *distribución de recursos y premios* (la forma en que se distribuye el dinero y otros recursos influye de manera crucial ya que la inversión de recursos envía un mensaje sobre lo que la empresa considera valioso), *ritos y rituales* (pocas compañías creen que tienen tradiciones, ritos y rituales, sin embargo un observador sagaz puede identificarlas), y el *sentido de propiedad* (genera que los trabajadores se sientan inspirados a pensar y actuar como propietarios, incluyendo mayor lealtad, esfuerzo en el trabajo y la alineación de los intereses del empleado con los de la compañía).

Finalizando con el *espiritualismo corporativo* (tiene lugar cuando a la administración le preocupa tanto el cultivo del bienestar de los empleados como la obtención de utilidades) y *la espiritualidad organizacional* (refiriéndose a que los trabajadores de todos los niveles creen en algo superior a ellos, además de la religión tradicional). De lo cual cabe señalar que en empresas que tienen un espiritualismo corporativo o una espiritualidad organizacional (o ambos), las personas trabajan con un verdadero sentido de propósito, ya que ambas dimensiones contribuyen a que una empresa tenga alma (Dubrin, 2003).

Por otro lado, Lundberg (2000, en Toca y Carrillo, 2009), establece que a través de las tres dimensiones que plantea, la cultura organizacional marca la pauta en la que los asuntos cognitivos y afectivos de una organización deben ser expresados e interpretados:

- **Dimensión esencial:** definida como el conjunto de premisas o preceptos que impactan en la gran mayoría de pensamientos y acciones dentro de la empresa, por lo que es considerada la capa más profunda constituida por cuatro componentes, es decir, los valores, los supuestos, las ideologías y el conocimiento (Lundberg, 2000, en Toca y Carrillo, 2009).
- **Dimensión estratégica:** de acuerdo con Lundberg (2000, en Toca y Carrillo, 2009), se basa en las convicciones y certezas de los líderes de la organización; conformada por cuatro tipos de creencias: sobre la visión empresarial (referidas a lo que la organización puede llegar a ser y lo que nunca debería intentar), sobre las expectativas del mercado de capital (convicciones sobre lo que se necesita para mantener a los inversionistas satisfechos), sobre la competencia en el mercado (el entendimiento de cómo y por qué se puede triunfar en el entorno, industria o sector) y sobre la dirección interna (todas las prácticas operativas adecuadas que sustentan los tres tipos anteriores).
- **Dimensión manifiesta:** en este nivel se encuentra el espacio físico, mobiliario, la capacidad, el saber hacer, el lenguaje, las historias y los rituales, donde el lenguaje en la organización incluye el vocabulario único, los dichos, metáforas, eslóganes, acrónimos, expresiones particulares y argot propio de la industria o sector, considerando también el lenguaje no verbal o actitudinal como gestos, expresiones corporales y posturas. Así mismo las historias son relatos verdaderos o elaborados sobre eventos que incitan a los individuos a adherirse a los valores de la organización, resultando comunes los mitos y los héroes como personificaciones de estos (Lundberg, 2000 y Allaire, 1992 en Toca y Carrillo, 2009).

2.3 Clima y cultura organizacional

El argumento de la similitud entre cultura y clima organizacional parece apoyarse en tres puntos básicos. Primero ambos conceptos se concentran en características comportamentales a nivel organizacional, sosteniendo que las unidades

organizacionales son un nivel viable para el análisis del comportamiento, en segundo lugar, ambos se refieren a una amplia variedad de fenómenos (los temas de estudio van desde hipótesis que forman la base de una cultura, hasta procedimientos reales y patrones de conducta que tienen sus raíces en esas hipótesis) y en tercer lugar, comparten un problema semejante ya que tienen que explicar la forma en cómo las características comportamentales de un sistema afectan la conducta de los individuos que con el tiempo crean las características de un sistema organizacional (Denison, 1991).

Igualmente, Payne (2000, en Díaz, 2006) indica que dentro de las diferencias entre ambos constructos, existe un núcleo común que consiste en tratar de describir y explicar las relaciones que existen entre grupos de personas que comparten situaciones o experiencias específicas. Siendo así que para finalizar en el debate relativo a las similitudes y diferencias entre cultura y clima organizacional, se recoge la posición de Hofstede (1998, en Jaime y Araujo, 2007) compartida por un número creciente de autores, el cual indica que las prácticas de la organización parecen coincidir con el clima tanto conceptual como metodológicamente, por lo que bajo este planteamiento el clima organizacional sería la parte más superficial de la cultura organizacional, mientras que los valores, creencias y asunciones serían la parte escondida del iceberg de dicha cultura.

2.4 Importancia del clima y la cultura organizacional

De acuerdo a Brunet (2002), se vuelve importante para un psicólogo organizacional el ser capaz de analizar y diagnosticar el clima de su organización para evaluar las fuentes de conflicto, de estrés o de insatisfacción que constituyen al desarrollo de actitudes negativas frente a la organización, así como iniciar y sostener un cambio que indique los elementos sobre los cuales dirigir las intervenciones, para finalmente seguir el desarrollo de la organización y prever los problemas que puedan surgir. Así mismo, el tema de la cultura organizacional ha adquirido fuerza ya que el estudio de las organizaciones a través de ésta permite conocer su esencia, la cual se necesita

identificar para comprender la vida organizacional y describir su influencia en los procesos vividos diariamente en dichas organizaciones (Dávila y Martínez, 2009).

Ahora bien, Robbins y Judge (2013) establecen que la importancia de la cultura organizacional está dada ya que, en primer lugar, la cultura ayuda a definir fronteras estableciendo las diferencias entre la organización y las demás. En segundo lugar, transmite un sentimiento de identidad a los miembros de la organización, además de facilitar la generación de compromiso como algo que va más allá de sólo el interés individual, aumentando así mismo la estabilidad del sistema social, ya que la cultura es el adhesivo que ayuda a mantener unida la organización; y por último, la cultura sirve como mecanismo que da sentido y control, que guía y da forma a las actitudes y al comportamiento de los empleados, siendo quien define las reglas del juego.

Por último, su importancia también radica en que ambos conceptos (la cultura y el clima organizacional) son el espíritu de equipo en la organización, es decir, cuando todos tienen los mismos sentimientos generales acerca de lo que es importante o de la forma en que están resultando las cosas, el efecto es más que la suma de sus partes individuales, llegando a influir sobre el desempeño, la productividad, la calidad así como en la satisfacción, la salud y el bienestar de los trabajadores (Robbins y Judge, 2013; Dubrin, 2003).

2.5 Conclusiones del capítulo

Después de haber revisado lo concerniente al clima y la cultura organizacional es necesario concretar algunos puntos a manera de conclusión. En primera instancia, se determina al clima organizacional como la representación de las percepciones que los integrantes de una organización tienen respecto a las características que ésta engloba, haciendo que pueda diferenciarse de otras, y donde dichas percepciones influyen en su comportamiento, donde ésta percepción es el resultado de la interacción entre las características de personalidad del trabajador y las de la propia organización. Por su parte, la cultura organizacional se considera como las creencias, conductas, normas, ideologías y valores compartidos por los trabajadores, siendo un factor estable y sin cambios rápidos ya que implica la adquisición así como la transmisión de conocimientos y patrones de conducta.

Por lo anterior, se establece que ambos conceptos tienen estrecha relación ya que van de la mano y se podría decir que uno no existe sin el otro, dado que en un grupo coordinado y con una meta en común (como lo es la organización), es parte fundamental la existencia de una cultura y un clima que lo diferencie e identifique respecto a otros.

Así mismo, cabe señalar que existen diversos tipos de clima organizacional, donde dependiendo del autor será el número de clasificaciones realizadas, y al hablar de su medición será importante tomar en cuenta que ésta se puede llevar a cabo a partir de distintos niveles, variables y contenidos, existiendo un gran número de instrumentos o encuestas, que sirven para evaluar las dimensiones de éste, tomando siempre en cuenta que la medición debe contemplar la observación de los trabajadores así como entrevistas para una mejor evaluación y posteriormente intervención, siendo de gran ayuda considerar aquellos indicadores que permitan la evaluación del clima para hacer un diagnóstico más completo.

Del mismo modo, la cultura organizacional vista como un término descriptivo, es conformada por diversas características con el objetivo primordial de que al estudiar a la organización mediante éste concepto se pueda obtener un panorama completo de cómo se están desarrollando las cosas, la manera en la que se comportan y la forma en la que los empleados perciben esto, lo que en pocas palabras sirve para evaluar el modo de funcionar de una empresa (sin perder de vista que cada organización es única y que debe ser considerada como un conjunto de culturas que se suman dando lugar a la cultura dominante). Contemplando además que dentro de la medición de la cultura organizacional se manejan dos enfoques (cualitativo y cuantitativo), que ayudan al mejor entendimiento de la organización los cuales consta de diversas dimensiones, siendo importante rescatar que la elección de un enfoque u otro dependerá de los objetivos planteados en el estudio.

Con base en lo anterior, y retomando la importancia de ambos conceptos, es indispensable tomar en cuenta que son aliados primordiales en el desarrollo óptimo de la organización y de los trabajadores que se encuentran en ella, ya que a través de estos se obtiene mayor eficacia y compromiso, lo cual ayuda al mejor desempeño, a la satisfacción de los empleados, así como a su salud y bienestar, repercutiendo por tanto en la productividad, la calidad y en otras variables importantes, por lo que la evaluación e intervención conlleva diversos beneficios, ya sea de forma individual o conjunta.

Para finalizar, es necesario resaltar la influencia que el clima y la cultura organizacional tienen sobre la salud y bienestar de los empleados, por lo que se vuelve importante para un psicólogo del trabajo ser capaz de analizarlos y diagnosticarlos en la organización, evaluando las fuentes de conflicto, de estrés o de insatisfacción que contribuyen al desarrollo de actitudes frente a la organización, por lo que en el siguiente capítulo se abordarán temas relacionados con la psicología de la salud ocupacional, como son la salud, el estrés, así como el estrés laboral, con el fin de conocer más acerca de algunos indicadores sobre los cuales el psicólogo se puede enfocar para hacer su intervención dentro de las organizaciones.

CAPÍTULO 3

SALUD Y ESTRÉS

3. SALUD Y ESTRÉS

En la actualidad se ha producido un avance importante en los conocimientos sobre la salud así como en lo referente a la enfermedad física y mental, lo cual ha ocasionado un mayor nivel de bienestar personal y social en los seres humanos. No obstante, los estilos de vida cambiantes impuestos por la globalización y los nuevos modos de producción, han propiciado el surgimiento de nuevas patologías, tales como las enfermedades de adaptación estipuladas por Selye (1956, en Gutiérrez y Ángeles, 2012) es decir, los trastornos nerviosos y emocionales, problemas en la presión sanguínea, padecimientos cardiovasculares y renales, úlceras gástricas y duodenales, así como ciertos tipos de padecimientos sexuales, alergias, entre otros.

Así mismo, desde mediados del siglo pasado se ha reconocido la influencia e impacto que el trabajo puede tener en la salud física y mental, por lo que el asegurar e impulsar programas que promuevan ambos en el ámbito laboral debe ser una preocupación de las esferas de decisión de organizaciones productivas por dos razones fundamentales, donde la primera implica el factor eminentemente económico y la segunda, el humanitario y moral. Por lo que es necesario reconocer la importancia de la salud así como asegurar su atención, ya que cada vez son más los datos que ponen en manifiesto la importancia que tienen los factores psicosociales, los estilos de vida y de comportamiento en el mantenimiento, así como en la promoción del bienestar de los individuos.

Por esto, a continuación se hará el desglose de diversos temas relacionados en el ámbito de la salud, tomando en cuenta su definición, los objetivos de la salud ocupacional, así como la delimitación del área de la psicología de la salud ocupacional, la cual ofrece algunas respuestas a demandas emergentes en cuanto a los cambios que acontecen en las sociedades actuales, siendo también importante iniciar con el preámbulo del síndrome de burnout, es decir, el tema del estrés y sus derivados.

3.1 Definición

En este ámbito, la Organización Mundial de la Salud (OMS, en Álvarez, 2012) define a la salud como el completo bienestar físico, mental y social del individuo y no solamente como la ausencia de enfermedad, donde se destacan los aspectos de la salud en el hombre: el físico (por su exposición a las condiciones de riesgo en el trabajo), el mental y el social, que determinan las posibilidades de éste en la interacción con sus semejantes, generando su nivel y calidad de vida.

Ahora bien, de acuerdo a Gutiérrez y Ángeles (2012), una persona sana lo es integralmente en un momento determinado incluyendo los planos biológico, psicológico y social, además de comprender sentimientos de plenitud tales como felicidad, satisfacción, alta autoestima e interés en el contexto. Teniendo en cuenta que la interacción constante dentro de los ambientes organizacionales y sociales involucra procesos fisiológicos, psicológicos y comportamentales.

Por lo que la idea de lo que se entiende por salud depende también de la interacción de múltiples factores sociales, políticos, económicos, culturales y científicos, ya que como apunta Briceño (2000, en Alcántara, 2008) la salud es síntesis de una multiplicidad de procesos, de lo que acontece con la biología del cuerpo, con el ambiente que rodea al individuo, así como con las relaciones sociales, con la política y la economía.

Es entonces que la salud y el bienestar deben considerarse como resultantes de un proceso de interacción continua incesante, inevitable y permanente entre el ser humano y una serie de factores que provienen del propio individuo como son la constitución física y psíquica, las capacidades y limitaciones, la edad, el género, la educación, así como los factores del medio en el que vive, como son el hogar, la familia, el entorno ecológico, el medio económico y social, además del tipo de trabajo, donde el nivel de salud del individuo dependerá del resultado de dicha interacción (Gutiérrez y Ángeles, 2012). Es decir, todos los procesos anteriores no están aislados

ni son independientes ya que se acoplan unos con otros, por lo que la salud se basa en la capacidad de controlar la interacción entre el medio físico, el espiritual, el biológico, el económico y social (Cumbre de Río de Janeiro, 1992, en Alcántara, 2008).

3.2 Salud Ocupacional

3.2.1 Definición

En general, se reitera que en todas las culturas el trabajo constituye la actividad más importante de la vida de los seres humanos ya que es una fuente de experiencias que contribuyen a integrar, desarrollar y mantener la personalidad del individuo, aunque con frecuencia dicho trabajo establece en sí mismo una fuente de riesgo o estrés (representando en la persona un obstáculo para su adecuada adaptación), como un conjunto de amenazas para su bienestar y salud, provocando frustraciones, conflictos, insatisfacciones y hasta trastornos psicosomáticos o enfermedades que pueden poner en riesgo su salud física y mental e incluso su propia existencia (Gutiérrez y Ángeles, 2012).

Sin embargo, el interés de reconocer la relación entre las condiciones de trabajo y la salud se consideró apenas a principios del siglo pasado en el año 1919 como consecuencia del Tratado de Versalles, a partir del cual se constituyó la Organización Internacional del Trabajo (OIT), cuya misión fundamental es contribuir al mejoramiento de las condiciones de la vida en el ámbito laboral (Gutiérrez y Ángeles, 2012).

Por otro lado de acuerdo con la OMS, la salud ocupacional es una actividad multidisciplinaria dirigida a promover y proteger la salud de los trabajadores mediante la prevención, el control de las enfermedades y accidentes así como la eliminación de los factores o condiciones que ponen en peligro la salud y la seguridad en el trabajo, procurando además generar el trabajo seguro y sano, así como buenos ambientes y organizaciones de trabajo interesadas en el bienestar físico, mental y social de sus trabajadores, a través de respaldar el perfeccionamiento y el mantenimiento de su capacidad, donde se busca habilitar a los trabajadores para que lleven vidas sociales

económicamente productivas y así contribuir efectivamente al desarrollo sostenible, permitiendo su enriquecimiento humano y profesional en el trabajo (Nieto, en Mazzáfero, 1999).

De este modo, con la premisa de que el cuidado de la salud en el ámbito laboral es necesario, ciertas disciplinas interactúan de forma complementaria integrando la base de la salud ocupacional, tales como la seguridad e higiene industrial, la psicología organizacional, la medicina del trabajo, la ergonomía, la psicología de la salud, la psicología de la salud ocupacional (que se retomará más adelante), así como la sociología de la salud mental (Gutiérrez y Ángeles, 2012).

Es por esto que se indica que el desarrollo de la salud ocupacional ha propiciado que disciplinas como la psicología ocupacional realicen estudios que apoyan la prevención, detección y tratamiento de la salud de los trabajadores así como de sus familias, mediante la prevención, el control de enfermedades y accidentes, así como con la eliminación de los factores o condiciones que ponen en peligro la salud y seguridad, permitiendo así que el concepto de psicología organizacional evolucione a lo largo de los años en la medida en que el significado de condiciones y medio ambiente de trabajo se han definido progresivamente a favor de los trabajadores (Alvarado y Hernández, 2013; Arias y Valencia, 2008; Gómez, 2007 en Borja y Vázquez, 2013).

Es así que de acuerdo con la OIT y la OMS (Gutiérrez y Ángeles, 2012), los objetivos de la salud ocupacional son: asegurar la protección de los trabajadores contra todo riesgo que perjudique su salud y que pueda resultar de su trabajo o de las condiciones en que éste se efectúa, para hacer posible la adaptación física y mental de los trabajadores y, en particular, su colocación en puestos de trabajo compatibles con sus aptitudes, vigilando que haya permanente adaptación, así como promover y mantener el nivel más elevado posible de bienestar físico, mental y social de los trabajadores.

Por lo que el concepto de salud ocupacional implica un estado dinámico de las condiciones de trabajo y el ambiente laboral con las aptitudes, las necesidades y las

aspiraciones del trabajador, donde es imprescindible entender y determinar cómo afectan las condiciones laborales (como el lugar de trabajo, horario, tareas que debe realizar, carga física y mental, etc.) a la salud del trabajador (Gutiérrez y Ángeles, 2012).

3.2.2 Psicología de la salud ocupacional

Si bien la psicología de la salud ocupacional puede parecer una disciplina moderna por las repercusiones y el interés que está teniendo en la actualidad, no significa que sea un fenómeno reciente ya que tiene tras de sí toda una historia, de la cual Barling y Griffiths (2002, en Salanova, 2009) enfatizan sobre la importancia de diferentes agentes clave, es decir, personas, ideas, eventos y situaciones, distinguiendo las aportaciones de distintos autores a mediados del siglo XIX, siendo Friedrich Engels (con su obra *The conditions of the working class in England*), quien describe los problemas de salud tanto físicos como psicológicos originados por el trabajo, y Karl Marx (en su obra *Das capital*), quien expone el fenómeno de la alienación del trabajo debido a la especialización y la división de éste, sin embargo no fue hasta tiempo después cuando se tomarían en serio los efectos de la organización sobre la salud de los individuos desde un punto de vista científico.

Por lo anterior, actualmente se menciona que ésta disciplina se encarga de la aplicación de la psicología a la mejora de la calidad de vida laboral y de proteger, así como promover la seguridad, la salud y el bienestar de los trabajadores, teniendo como objetivo integrar el conocimiento y experiencia de diversas disciplinas como la psicología, la medicina del trabajo, la ergonomía, la conducta organizacional y el desarrollo de recursos humanos, a través de una noción amplia de salud que no sólo incluye el bienestar afectivo de los empleados, sino también aspectos cognitivos, sociales, motivacionales y conductuales (National Institute of Occupational Safety and Health, en Salanova, 2009).

De esta forma, la psicología de la salud ocupacional plantea como foco de intervención en primer nivel la identificación y desarrollo de ambientes de trabajo saludables, además de la identificación de factores de riesgo potenciales, en el segundo nivel, la intervención se dirige a los individuos o grupos que están en riesgo (sugiriendo el rediseño de ambientes y puestos de trabajo). Siendo la intervención en tercer nivel dirigida hacia los individuos que sufren las consecuencias de los accidentes trabajo, así como las enfermedades laborales, buscando contribuir a una aproximación multidisciplinaria para restaurar la salud del individuo, a través de la modificación de los factores que da lugar al problema de salud (Gómez, 2007, en Alvarado y Hernández, 2013), por lo cual es importante hacer énfasis en la promoción y prevención de la salud, con el fin de disminuir los costos que se generan por enfermedades e indemnizaciones entre otras consecuencias.

Así mismo, el objeto de estudio de la psicología de la salud ocupacional se realiza a través de múltiples perspectivas (desde el empleado, el clima social de trabajo, así como desde el ambiente intra y extra organizacional) por lo que se dice que es una disciplina científica, pero también una profesión con aplicaciones para el desarrollo de los recursos humanos, ya que comprende los procesos psicológicos subyacentes buscando mejorar la seguridad y el bienestar de los empleados, produciendo una mayor eficacia y adaptación organizacional a su entorno (Salanova, 2009).

Por tanto, Salanova (2009) menciona que hacer referencia al contexto de trabajo supone considerarlo desde una perspectiva global (que incluya los factores personales, grupales, organizacionales y culturales implicados) sin limitarse a considerar al trabajador de forma individual, permitiendo ampliar el campo de estudio de la psicología de la salud ocupacional y así dar respuesta a los problemas psicosociales emergentes relacionados con el estrés, tema que se abordará posteriormente.

3.3 Factores psicosociales

Los grandes cambios en las condiciones laborales actuales (prolongadas e intensas jornadas de trabajo, mayores exigencias cognitivas y emocionales, inseguridad laboral, contratos injustos, entre otras) sobrepasan la actuación de los modelos tradicionales de prevención y protección de la salud ocupacional, excesivamente clínicos y centrados en el daño o la enfermedad, así como en el análisis de las condiciones físicas y químicas en el lugar de trabajo, los cuales resultan insuficientes, por lo que se vuelve necesaria una perspectiva que atienda también los aspectos psicosociales involucrados (Salanova, 2009).

Es por esto que la importancia de los factores psicosociales para la salud de los trabajadores se ha ido reconociendo de forma más amplia, lo que ha supuesto un aumento y profundización del tema, siendo el comienzo de la preocupación por los factores psicosociales y su relación con la salud laboral proveniente de la década de 1970, fecha a partir de la cual la referencia a ellos y la importancia otorgada ha ido creciendo, al mismo tiempo que el tema ha ganado amplitud, diversificación y complejidad (Moreno y Báez, 2010).

Respecto a este tema, el Comité Mixto de la Organización Internacional del Trabajo y la Organización Mundial de la Salud (OIT/OMS, 1984 en Uribe, 2008) examinó de forma sistemática los progresos en el estudio de los factores psicosociales en el trabajo a nivel mundial, siendo en la novena reunión de dicho comité donde se da a conocer la identificación, evolución y las medidas para la prevención de los factores psicosociales, mostrando que éstos representan el conjunto de percepciones y experiencias del empleado abarcando diversos aspectos, algunos refiriéndose al trabajador individualmente, a las condiciones y al medio ambiente de trabajo, así como a las influencias económicas y sociales ajenas al lugar de trabajo pero que repercuten en él.

Es decir, los factores psicosociales en el trabajo consisten, por una parte, en las interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción y las condiciones de su organización, y por otra parte, las capacidades del individuo, sus necesidades, cultura y situación personal fuera del trabajo, lo que a través de percepciones y experiencias, puede influir en la salud así como en el rendimiento y la satisfacción (OIT, 1986).

De lo cual Uribe (2008) menciona que dicha definición ofrece un panorama integral y dinámico, pero al encontrar una fuerte ambigüedad conceptual y múltiples dificultades metodológicas e instrumentales, la evidencia actual hace notar que en términos prácticos la concepción del fenómeno de los factores psicosociales laborales es muy variada y por tanto su definición parece estar alejada de una adaptación única y convencionalmente universal.

Por ejemplo, Moreno y Báez (2010) retoman a diversos autores en éste ámbito, en primer lugar a Carayon, Haims y Yang (2001), quienes definen a los factores psicosociales como las características percibidas del ambiente de trabajo que tienen una connotación emocional para los trabajadores y los gestores. En segundo lugar Cox y Griffiths (1996) los explican como los aspectos del trabajo, de la organización y de la gestión laboral, además de sus contextos sociales y organizacionales, siendo Martín y Pérez (1997), quienes los definen como aquellas condiciones presentes en una situación laboral que están directamente relacionadas con la organización, el contenido del trabajo así como con la realización de la tarea, y que tienen la capacidad de afectar tanto al bienestar o a la salud (física, psíquica o social) del trabajador como al desarrollo del trabajo mismo.

Teniendo a Sauter, Hurrell, Murphy y Levi (2001) quienes en la Enciclopedia de Salud y Seguridad en el Trabajo de la OIT, establecen que las condiciones normalmente denominadas factores psicosociales, comprenden aspectos del puesto y entorno del trabajo, tales como el clima y cultura de la organización, las funciones laborales, las relaciones interpersonales en el trabajo, así como el diseño y contenido de las tareas,

extendiéndose también al contexto fuera de la organización y a las características del individuo que influyen en la aparición del estrés en el trabajo, y dado que el número de factores es muy amplio su clasificación u organización dependerá del enfoque que se elija.

En este caso, los principales factores retomados que dan lugar a desajustes pueden clasificarse de la siguiente manera de acuerdo a Sauter et al. (2001): La *sobrecarga cuantitativa* hace referencia a demasiado que hacer, presión de tiempo y flujo de trabajo repetitivo, siendo características de la tecnología de producción en serie y del trabajo de oficina basado en la rutina, la *insuficiente carga cualitativa* relacionada con el contenido demasiado limitado, falta de variación en el estímulo, falta de demandas a la creatividad o a la solución de problemas, y escasas oportunidades de interacción social. Los *conflictos de rol*, donde todo el mundo tiene varios roles a la vez, siendo superiores de unos y subordinados de otros (por lo que es fácil que surjan conflictos entre los diversos papeles) propiciando la aparición del estrés.

Así como la *falta de apoyo social en casa, por parte del jefe o de los compañeros de trabajo, y la falta de control sobre la situación personal*, donde es otra persona la que decide qué es lo que hay que hacer, cuándo y cómo, es decir el trabajador carece de influencia, de control y de voz, existiendo incertidumbre sin una estructura evidente en la situación laboral. Además, los *estresores físicos* que influyen en el trabajador tanto física como químicamente, derivados también de que el trabajador es consciente de estar expuesto a peligros químicos que lo ponen en riesgo de accidente o de su propia vida. Y las *condiciones de la vida real* tanto en el trabajo como fuera de él suelen comportar una combinación de muchas exposiciones, ya que la gota que colma el vaso puede ser por consiguiente un factor del entorno bastante trivial, pero que se produce cuando ya se soporta una carga ambiental anterior muy considerable (Sauter et al., 2001).

A su vez, ante los riesgos emergentes a nivel psicosocial Salanova (2009) ha identificado como factores relacionados con el estrés a las nuevas formas de contratos

e inseguridad en el empleo (refiriéndose a la precariedad de las contrataciones y la falta de expectativas laborales para los trabajadores), el envejecimiento de la fuerza de trabajo (la edad de los trabajadores tiende a aumentar y se convierte en un riesgo, ya que los mayores son más vulnerables que los jóvenes a las demandas actuales del trabajo, sobre todo si no reciben formación adecuada para responder a las mismas) y la intensificación del trabajo, que supone tanto el aumento de la carga física como mental del puesto (la sobrecarga de trabajo y presión temporal dan lugar a largas e intensas jornadas laborales con consecuencias negativas para el trabajador como estrés y quejas músculo-esqueléticas).

Además, Salanova (2009) menciona el aumento de las demandas emocionales en el trabajo, relacionado con el desarrollo reciente del sector servicios y la gran competitividad en el mismo (por ejemplo, la violencia y el acoso en el trabajo) y el desequilibrio entre la vida laboral y la vida privada (como consecuencia de horarios amplios, movilidad de los trabajadores y de la incorporación de la mujer al mundo laboral).

Por lo anterior, se establece que el problema psicosocial se genera porque en muchas ocasiones lo que otorga la organización es inseguridad laboral con contratos temporales y precarios, dando lugar a que el trabajador ofrezca poca implicación y compromiso en el trabajo. Entonces, la organización psicosocialmente enferma sería aquella en la que el efecto de los factores psicosociales es negativo para el trabajador, es decir, donde la interacción del individuo con su trabajo y con los demás tiene efectos nocivos y perjudiciales afectando negativamente su salud y bienestar. De esta forma, cuando dichos factores son disfuncionales (es decir, provocan respuestas de inadaptación, de tensión o respuestas psicofisiológicas de estrés) pasan a ser factores psicosociales de riesgo ya que actúan como desencadenantes de tensión y de estrés laboral (Salanova, 2009; Benavides et al., 2002 y Peiró, 1993, en Moreno y Báez, 2010).

3.4 Estrés

3.4.1 Definición

El estrés es un trastorno biopsicosocial que afecta actualmente a la población mundial, la cual se encuentra inmersa en una sociedad globalizada que exige y demanda cada día individuos aptos y capacitados para enfrentar y resolver cada uno de los problemas de índole laboral, económica, social y emocional que se le presenten (Pérez, 2009).

Acerca de su historia, Moscoso (1998, en Molina, Gutiérrez, Hernández y Contreras, 2008) menciona que en primera instancia éste término fue tomado del latín (*stringere*: tensar o estirar) y utilizado por el idioma inglés (*strain*: tensión) para describir la opresión, la adversidad y la dificultad, para después ser usado por la física haciendo referencia a la fuerza o presión externa que se ejerce sobre estructuras mecánicas elásticas provocando un estado de tensión al grado de llegar a deformarlas, siendo generalizado posteriormente a la ingeniería y a la arquitectura. Sin embargo, para el año 1914 el fisiólogo estadounidense Walter Cannon (1927, en Molina et. al., 2008) conceptualizó al estrés como un síndrome de lucha-huida y acuñó el concepto de homeostasis para referirse a la tendencia que poseen la mayoría de los seres vivos para mantener un equilibrio fisiológico.

No obstante se contempla que el concepto de estrés fue introducido por primera vez en el ámbito de la salud por Hans Selye (1926, en Pérez, 2009), quien lo define como la respuesta general del organismo ante cualquier estímulo o situación estresante, donde ésta conlleva una serie de cambios físicos, biológicos y hormonales, permitiendo al individuo responder adecuadamente a las demandas externas.

Ahora bien, en la actualidad desde el punto de vista médico, el estrés es el proceso en el que las demandas ambientales comprometen o superan la capacidad adaptativa de un organismo, dando lugar a cambios biológicos y psicológicos que pueden situar a las personas en riesgo de presentar alguna enfermedad, por su parte, dentro del ámbito biológico es definido como el proceso o mecanismo general con el cual el organismo

mantiene su equilibrio interno, adaptándose a las exigencias, tensiones e influencias a las que se expone en el medio en que se desarrolla (Alvarado y Hernández, 2013).

En este tema, Lazarus y Folkman (1991) definen el concepto de estrés refiriéndose a las interrelaciones que se producen entre la persona y el contexto donde está inserto. El estrés se produce cuando la persona valora lo que sucede como algo que supera los recursos con los que cuenta y pone en peligro su bienestar personal, donde se encuentra de por medio la evaluación cognitiva que realiza el sujeto. Y por su parte Peiró (1992, en Pérez, 2009) hace referencia al estrés como un esfuerzo agotador para mantener las funciones esenciales al nivel requerido, como información que el sujeto interpreta como una amenaza de peligro o como imposibilidad de predecir el futuro.

Así mismo, en psicología y demás ciencias de la salud, el estrés implica la respuesta o estrategia adoptada por el organismo para adaptarse a las fuerzas, cambios, exigencias, tensiones e influencias a las que se enfrenta, siendo importante señalar que este trastorno puede ser generado no sólo por aspectos emocionales o espirituales sino por demandas de carácter social y amenazas del entorno que requieren de capacidad de adaptación y respuesta rápida frente a los problemas (Kompier y Levy, 1994, en Gutiérrez y Ángeles, 2012; Pérez, 2009).

Y por otro lado, de acuerdo a Guillén y Guil (2000), en función del grado de cronicidad del estrés se pueden observar tres etapas, siendo la primera la de reacción de alarma (en la que tras un tiempo de inhibición se produce una respuesta de gran intensidad), la segunda de resistencia, y la tercera de agotamiento (donde se reproducen con mayor intensidad los fenómenos iniciales de la reacción de alarma).

3.4.2 Tipos

Existen diversas clasificaciones del estrés dependiendo del enfoque de cada autor. Por una parte, Ramírez (2008, en Alvarado y Hernández, 2013) menciona que cada uno contempla al estrés de acuerdo a su ideología, dentro de los cuales se encuentran:

- **El enfoque psicosomático:** derivado del psicoanálisis, alude a la especificidad emocional, ya que se conceptualiza al estrés como un conjunto de situaciones que pueden ser percibidas como amenazantes por parte del individuo, donde se pone atención en la valoración que el individuo le otorga a tales condiciones amenazantes.
- **El enfoque biopsicosocial:** con origen en la investigación fisiológica, considera al estrés como una perturbación de la homeostasis provocada por los agentes externos e internos, pero que en la práctica pone mayor atención en los efectos biológicos que se supone generan los agentes externos.
- **El enfoque psicosocial y organizacional:** de acuerdo a la idea de Selye, se concibe al estrés como la respuesta que da el cuerpo ante estímulos internos o externos en su intento por adaptarse.

Mientras que Vargas (2011) menciona que el estrés actúa como un factor de motivación para vencer y superar obstáculos (siempre y cuando se hable de un nivel normal) ya que actúa como combustible para el logro de las metas; en otras palabras, el nivel normal y deseable en la vida cotidiana puede denominarse simplemente como estrés. Sin embargo, algunos autores diferencian entre el estrés físico y el estrés mental, por lo que a continuación se enlistan algunos tipos de estrés clasificados:

- **Estrés físico:** caracterizado principalmente por manifestaciones de fatiga y cansancio, algunos ejemplos de estresores físicos son el ruido intenso, las temperaturas extremas, la polución atmosférica, las barreras arquitectónicas o los cambios bruscos en el medio (Maineri, 2011, en Vargas, 2011).
- **Estrés psicológico:** derivado de estresores psicológicos, denominados también sociales, encontrados habitualmente en la vida diaria. Lazarus (2000, en Vargas, 2011) señala que el estrés psicológico no sólo se halla en el entorno y no es

consecuencia exclusiva de las características de personalidad, sino que depende de un tipo particular de relación persona-medio. Del mismo modo se afirma que el estrés psicológico se presenta cuando un individuo evalúa su entorno como amenazante, y considera que sus recursos personales son insuficientes por lo que pone en peligro su bienestar (Valderrama, Olvera, Pérez, Cruz y González, 2006 en Vargas, 2011).

Así mismo, al clasificar al estrés de acuerdo a su grado de intensidad, éste se divide en eustrés, distrés, agudo y crónico los cuales serán descritos a continuación:

- **Eustrés:** definido como un estado en el cual las respuestas de un individuo ante las demandas externas están adaptadas a las normas fisiológicas del mismo, siendo un estrés efectivamente funcional, energizante, estimulante y productivo, contemplándose como una respuesta saludable, positiva y constructiva frente a eventos amenazantes, implicando el bienestar individual al provocar y motivar a las personas para responder positivamente a retos y desafíos (Pose, 2005, en Pérez, 2009; Gutiérrez y Ángeles, 2012).
- **Distrés:** estrés disfuncional, el cual hace referencia a cuando las demandas del medio son excesivas, intensas y/o prolongadas, y superan la capacidad de resistencia y de adaptación del individuo, dando lugar a una respuesta negativa y destructiva con consecuencias adversas tanto para la persona como para la familia y finalmente para la organización, ya que incapacita y llega a provocar enfermedades, siendo este estrés al que con frecuencia se refieren las personas en la vida cotidiana al mencionar la palabra estrés (Pose, 2005, en Pérez, 2009; Gutiérrez y Ángeles, 2012).
- **Estrés agudo:** es producto de una agresión intensa (la cual puede ser física o emocional), presentándose cuando el individuo está continuamente expuesto a situaciones de agresión directa, y puede surgir básicamente en conflictos interpersonales que afectan su integridad, es decir, puede darse de manera

instantánea ante una situación que parece estar fuera de control del individuo, siendo una respuesta a corto plazo experimentada por el individuo al tener que enfrentarse a sus propios límites (Vargas, 2011).

- **Estrés crónico:** suele darse por la exposición prolongada a factores estresantes en un ambiente laboral, siendo el estrés de las exigencias y presiones implacables durante períodos aparentemente interminables donde, sin esperanzas, la persona abandona la búsqueda de soluciones. Así, la principal diferencia entre estrés crónico y estrés agudo radica en el tiempo de prevalencia, ya que según especialistas, el agudo tiene una duración menor a seis meses, mientras que el crónico rebasa este tiempo, es decir, las personas toman conciencia de inmediato del estrés agudo porque es nuevo pero ignoran al estrés crónico al ser algo familiar y resultando cómodo algunas veces (Vargas, 2011; American Psychological Association - APA, 2015).

3.4.3 Estresores

Los estresores son denominados como aquellos estímulos que provocan el desencadenamiento del estrés en un momento determinado, los cuales se han catalogado considerando a dicho estrés de forma individual (ya que los mismos estímulos pueden crear distinta reacción en dos personas), clasificándose en estresores familiares, personales y laborales, siendo estos últimos retomados en el desglose del estrés laboral. En primera instancia, en los estresores familiares se considera que existe un empobrecimiento de las relaciones, apareciendo serios problemas de convivencia y de agresividad dentro de los cuales, siguiendo a Comin, de la Fuente y García (1999) se encuentran los siguientes:

- **Las relaciones conyugales:** si bien toda convivencia provoca siempre problemas, por razones laborales estos se vuelven frecuentes, por distintos horarios laborales, tareas domésticas, cuidado de los hijos, administración de la economía, etc.

- **Las relaciones con los hijos:** muchas veces por el tiempo que se invierte en el trabajo se descuidan las relaciones con los hijos, ya que al terminar la jornada laboral y por el cansancio que esto conlleva, no se dedica suficiente en hablar, jugar y escuchar los problemas que a éstos les afectan, teniendo como consecuencia que la relación se enfríe disminuyendo el diálogo.
- **Educación de los hijos:** todos los padres quieren que sus hijos tengan el mejor futuro, lo cual conlleva a ocasionar una ansiedad y una competitividad excesiva, por lo que la tensión a la que se somete a los hijos se traduce en ocasiones en enfrentamientos y discusiones con los padres.
- **Convivencia con los ancianos:** si el trabajador tienen que convivir con una persona mayor su núcleo familiar pierde intimidad, lo que le impide realizar algunas acciones que quisiera para poder relajarse después del trabajo.
- **Cuidado de familiares enfermos:** el ritmo de vida que marca el cuidado de una persona resulta en ocasiones agotador, dando lugar a una gran tensión en el trabajador, por lo que generalmente termina enfermando.

Siendo los estresores personales clasificados de la siguiente forma:

- **Personalidad del individuo:** donde existen formas de comportamiento llamadas patrones de conducta específicos, teniendo en primer lugar, *el patrón de conducta tipo A*, presentado en personas que necesitan constantemente conseguir logros cada vez más importantes, requieren sentir que poseen el control de todas las tareas en las que están presentes, son competitivos, agresivos, ambiciosos e irritables y están en alerta constante ya que no les gusta delegar responsabilidades, sienten gran preocupación por la puntualidad, queriendo ser siempre protagonistas, por lo cual son candidatos de padecer problemas cardiovasculares en una proporción seis veces mayor que en otras personas. Y por otra parte, *el patrón de conducta tipo B*, presentado en personas que no son

competitivas, poco ambiciosas, no agresivas, que prefieren el trabajo en equipo, delegan responsabilidades, no les gusta vivir pendientes de horarios y disponen a menudo de su tiempo libre (Comin et al., 1999).

- **Otras clasificaciones de la personalidad son:** *La cicloide o cíclica*, la cual se presenta en individuos que tienen grandes oscilaciones entre la exaltación y la depresión, es decir, pasan de la alegría a la tristeza, de la actividad a la fatiga o del cariño al odio con gran facilidad. Por su parte, *la personalidad compulsiva*, se encuentra en sujetos muy tenaces, críticos con su entorno, muy escrupulosos en el trabajo, llegando incluso a la obsesión (Comin et al., 1999).

En cambio, Alvarado y Hernández (2013) señalan que existen diferentes cambios significativos en la vida de las personas que pueden generar efectos tanto positivos como negativos, a los cuales se les denomina estresores, y retomando a diversos autores mencionan la existencia de algunos tipos tales como:

- **Estresores según su fuente:** *dentro de éstos* existen dos tipos, es decir, los internos (aquellos que forman parte del individuo, como sus cogniciones y su modo de ver el mundo) y los externos (que son acontecimientos de la vida diaria de la persona), donde lo que determina si se desarrolla estrés excesivo o no, será la relación entre ambos además de las estrategias de enfrentamiento que el individuo tenga (Naranjo, 2009, en Alvarado y Hernández, 2013).
- **Estresores según su naturaleza:** Alvarado y Hernández (2013) establecen que dentro de éstos se encuentran los estresores psicosociales (cambios mayores o altamente drásticos en las condiciones de vida, los cuales afectan a un gran número de personas), los vitales (sólo afectan a una persona o unas cuantas y que generan diferencias significativas en la vida de los sujetos) y los cotidianos (se refieren a una saturación de molestias o de incomodidades propias de la cotidianidad).

- **Estresores biogénicos:** que actúan de manera directa generando una o varias respuestas de estrés sin que se pueda hacer mucho por mediarlas, los cuales no utilizan los mecanismos de valoración cognitiva, es decir, por virtud de sus propiedades bioquímicas inician directamente la respuesta de activación del estrés sin el usual requisito del proceso cognitivo-afectivo. Tales como cambios hormonales, ingestión de determinadas sustancias químicas, reacción a ciertos factores físicos, o el estrés alérgico (Fernández y Fernández, 2002).

En éste ámbito Comin et al. (1999) señalan que también existen individuos con tendencia a padecer estrés dentro de los cuales se encuentran, *personas conflictivas* (reaccionan con gran desadaptación ante cambios en funciones y herramientas), *personas introvertidas* (reaccionan intensamente ante cualquier problema), *personas con ansiedad* (reaccionan internamente, no exteriorizando el problema) y *personas dependientes* (cuando se enfrentan a problemas para los que no están capacitados y no pueden resolver por sí mismos presentan estrés).

3.4.4 Síntomas

Con base en lo anterior, el estrés supone una reacción compleja a nivel biológico, psicológico y social, sin embargo parte de los cambios biológicos producidos en el organismo cuando está sometido a una situación de estrés no son perceptibles para el ser humano, por lo que se precisan procedimientos diagnósticos para determinar el nivel de la reacción. En cambio, a nivel psicológico muchos síntomas del estrés pueden ser identificados por la persona que los padece, por ejemplo, la reacción más frecuente cuando uno se encuentra sometido a una situación estresante es la ansiedad (Pérez, 2009).

Por otra parte, Gutiérrez (2012, en Borja y Vázquez, 2013), menciona que el estrés conlleva diversas sintomatologías físicas, psicológicas y conductuales que impactan a *nivel individual* y organizacional, incluyendo a nivel físico, sudoración de manos, palpitaciones, boca seca, indigestión, agruras, úlceras, calambres, tartamudeo, tensión

y problemas premenstruales en las mujeres o impotencia en los hombres, entre otras expresiones. Ahora bien, a *nivel psicológico* se puede presentar la sensación de resentimiento, rechazo, ansiedad, tensión, enojo, falta de concentración, apatía, depresión, en ocasiones baja autoestima, así como dificultad para dormir o mantener el sueño, sentimientos de aislamiento y de incompetencia, problemas de memoria, irritabilidad, etc. Y a *nivel conductual* pueden presentarse comportamientos conflictivos, propensión hacia el consumo del alcohol y tabaco o drogas, cambios alimentarios (falta o exceso de hambre), reducción de actividades físicas y sociales.

3.4.5 Consecuencias

Generalmente se considera que cuando el individuo se ve expuesto a un estrés ambiental severo y prolongado puede desarrollar enfermedades físicas e incluso mentales, teniendo diversos problemas como presión alta, enfermedades cardíacas, úlceras, e incluso cáncer y esquizofrenia, sin embargo, aún no se sabe bien en qué forma puede llegar a producir estas enfermedades a pesar de que los estudios de las reacciones fisiológicas al estrés indican respuestas importantes, especialmente en lo que se refiere a las enfermedades físicas (Pérez, 2009).

Y de acuerdo con Pérez (2009) se debe tomar en cuenta que si el estrés es muy intenso y prolongado, al llegar a producir enfermedades físicas y desórdenes mentales se detonan así mismo problemas de salud, dando lugar a que las consecuencias del estrés se presenten tanto a nivel individual como a nivel organizacional, donde a nivel individual, se pueden presentar consecuencias psicológicas (preocupación excesiva, irritabilidad, agresividad, incapacidad para tomar decisiones, olvidos frecuentes, falta de concentración, trastornos del sueño, ansiedad y depresión) y consecuencias conductuales (impulsividad, tics, explosiones emocionales, trastornos del apetito o tartamudeo).

3.4.6 Prevención

En cuanto al impacto que llegan a tener los factores psicosociales de riesgo y el estrés en la salud de los trabajadores es importante y necesario instaurar medidas de prevención eficaces con el fin de evitar o reducir el nivel de exposición a éstos, requiriendo la disponibilidad de instrumentos válidos y fiables que permitan monitorear el ambiente psicosocial en el trabajo, así como protocolos para la vigilancia de la salud de los trabajadores dentro de la organización (Pérez, 2009).

Por lo cual Pérez (2009) menciona que desde el punto de vista preventivo, la lucha contra el estrés se debe centrar en la eliminación del origen de éste, es decir, intervenir sobre los estresores que están actuando en el ambiente, tomando en cuenta que la intervención sobre el individuo ha de ser posterior o complementaria al desarrollo de políticas de prevención dentro de la organización orientadas a la modificación de ciertas condiciones de trabajo.

Ahora bien, aunque muchas de las técnicas que se mencionan a continuación fueron diseñadas para el tratamiento de diversos problemas de comportamiento, resultan igualmente útiles para la prevención del estrés al fomentar la capacidad de adaptación del individuo, por lo que siguiendo a Pérez (2009) dichas técnicas pueden clasificarse en: *técnicas generales* (cuyo objetivo es incrementar los recursos personales así como los recursos propios frente a todo tipo de estrés), *técnicas cognitivas* (basadas en cambiar la percepción, interpretación y evaluación de los acontecimientos estresores), *técnicas fisiológicas* (enseñan a controlar los efectos fisiológicos del estrés y a contrarrestar la sintomatología que puede crear ansiedad, como la taquicardia, tensión muscular o dificultad respiratoria) y las *técnicas conductuales* (que promueven estrategias de comportamiento que sean adaptativas al tipo de problema o situación que se quiera resolver para evitar que se convierta en generador de estrés).

Mientras que Chanes, Pérez y Castello (2010) proponen diversas maneras de prevenir el estrés al realizar acciones como las que se mencionan a continuación:

- **Durante el tiempo libre y de ocio:** dentro de las cuales se encuentra dedicar una parte del día a alguna actividad de ocio sin remordimientos (leer, ir al cine, deporte, escuchar música, pintar, etc.), dedicar tiempo a familiares y amistades, practicar alguna actividad física (beneficia la salud además de servir como relajante puesto que se eliminan tensiones), destinar un día entero a descansar y realizar actividades de su agrado que no tengan ninguna relación con las obligaciones habituales, así como sustituir acciones cotidianas por actividades físicas, como utilizar las escaleras en lugar del elevador, aprovechar cualquier oportunidad para caminar, entre otros (Chanes et al., 2010).
- **En relación con los demás:** implica admitir y demandar crítica, así como a expresar honestamente los puntos de vista, pedir ayuda a las personas del entorno (esto es una muestra de reconocimiento a la otra persona, ya que hablar de problemas, ideas o confusiones con los demás, ayuda a disminuir la sensación de frustración), y ser algo egoísta (a veces es sano decir no, lo cual ayuda a impedir que los demás presionen, manipulen, o impongan criterios en contra de los propios), tomando en cuenta que el odio y el rencor no ayudan a avanzar, resultando la mejor opción para resolver conflictos la comprensión y la tolerancia (Chanes et al., 2010).

3.5 Estrés laboral

3.5.1 Definición

Como se ha mencionado con anterioridad, las emociones y las conductas de los trabajadores influyen tanto en su bienestar personal como en el desarrollo laboral. En este caso, el estrés laboral, según la definición de Karasek (1981, en Guillén y Guil, 2000) es una variable dependiente del efecto conjunto de las demandas del trabajo y

los factores moderadores de las mismas, particularmente la percepción de control o grado de libertad de decisión del trabajador.

Gutiérrez, Contreras e Ito (2000, en Carreño, Medina, Martínez, Juárez y Vázquez, 2006) definen al estrés laboral como la percepción que tiene el individuo de aquellas condiciones adversas en el lugar de trabajo, debidas a la naturaleza de la ocupación, a sus condiciones, a los conflictos interpersonales, a una supervisión, gerencia o dirección ineficaz y a los conflictos entre el trabajo y las obligaciones personales así como las necesidades propias de la autorrealización.

Ahora bien, Slipak (1996) menciona que al aplicar el concepto de estrés al ámbito de trabajo, éste puede ser definido como el desequilibrio percibido entre las demandas profesionales y la capacidad de la persona para llevarlas a cabo, existiendo dos tipos:

- **El estrés episódico:** es aquel que ocurre momentáneamente, es un estrés que no se posterga por mucho tiempo y luego de que se enfrenta o resuelve, desaparecen todos los síntomas que lo originan (un ejemplo de este tipo es el que se presenta cuando un trabajador es despedido de su empleo).
- **El estrés crónico:** es aquel que se presenta de manera recurrente cuando una persona es sometida a un agente estresante de manera constante, por lo que los síntomas aparecen cada vez que la situación se presenta y mientras el individuo no evite esta problemática el estrés no desaparecerá.

Cabe señalar que otra hipótesis particularmente atractiva de acuerdo con Guillén y Guil (2000), es la que plantean ciertos autores sobre el encuadre laboral, según la cual las altas demandas en el trabajo junto con la disminución de la capacidad de tomar decisiones, podrían representar un incremento de los factores de riesgo para la aparición del estrés, teniendo hallazgos que sugieren que las experiencias estresantes de las personas en el trabajo no son simples reflejos de sus problemas personales, por lo que se presentan tres hipótesis acerca de estas relaciones. En primer lugar se

contempla que las experiencias desagradables del trabajo se llevan al terreno no laboral, en segundo lugar, que estas deficiencias laborales son compensadas en la familia y en las actividades del tiempo libre, y en tercer lugar que se asocia lo realizado en el trabajo y lo hecho fuera de él.

Además es importante destacar que existen profesiones más predispuestas para desarrollar estrés laboral (como los médicos, enfermeras, policías, bomberos, controladores aéreos, mineros, entre otras) aunque cualquier trabajador en algún momento de su vida puede padecerlo, ya que en la sociedad actual es necesaria cierta cantidad de estrés para estar alerta y ejercer la profesión, sin embargo el grado de éste tiene que ser el suficiente para aumentar la satisfacción laboral pero sin sobrepasarlo para no caer en la enfermedad (Comin et al., 1999).

De igual forma, Carrasco (2001) afirma que algunos trabajos causan más estrés que otros ya que se observa, por ejemplo, mayor índice de estrés en los trabajos que realizan turnos cambiantes, en los que requieren un ritmo de trabajo exigente y en trabajos con poco o escaso control, sin embargo, tanto el ejecutivo (que está sujeto a presiones para cumplir metas y resultados) como el trabajador (que debe cumplir con una gran demanda de trabajo y con un bajo salario), están en situación de riesgo de estrés laboral.

3.5.2 Estresores organizacionales

En este ámbito, cabe señalar que si bien se reconoce el papel que juegan las diferencias individuales (puesto que no necesariamente lo que es estresante para unos puede serlo para otros), numerosos estudios demuestran la importancia de las condiciones de trabajo, el diseño del puesto, las estrategias de prevención y los cambios en la organización, ya que son factores que afectan de una manera u otra a todos los trabajadores (Carrasco, 2001), los cuales son enlistados por Pérez (2009) de la siguiente forma:

- **Estresores del ambiente físico:** como *la iluminación* (no es lo mismo trabajar en turno nocturno que en el diurno), *el ruido* (trabajar con alarmas o ruidos continuamente, puede afectar no sólo al oído, sino al desempeño del trabajador como en la satisfacción, productividad, etc.) los *ambientes contaminados* (la percepción de los riegos, puede producir mayor ansiedad en el profesional, repercutiendo en el rendimiento y en el bienestar psicológico), *la temperatura* (a veces trabajar en un ambiente caluroso o frío genera incomodidad), así como las *vibraciones o exposición a productos tóxicos, condiciones de higiene, radiaciones, exponibilidad*, entre otros (Pérez, 2009).
- **Estresores del puesto y contenido del trabajo:** donde Pérez (2009) engloba al *trabajo repetitivo* (el trabajador se convierte en autómeta, lo que le provoca fatiga y monotonía en el trabajo, lo cual se relaciona con algunos accidentes), el *ritmo de trabajo* (el tiempo de realización del trabajo con poca autonomía para adelantar o atrasar su trabajo), la *ambigüedad de rol* (falta de claridad en las funciones desempeñadas por el trabajador, dada por la no identificación del alcance y los límites del cargo), la *identificación del producto* (la falta de claridad en la importancia de su trabajo para el producto final o en las actividades de la empresa) y la *responsabilidad elevada* (grado de implicación del trabajador en relación con las personas, el producto y el equipo de trabajo).

Así mismo incluye la *innovación tecnológica* (percibida como amenazante debido a la falta de control por los trabajadores que delata una falta de apoyo para su aprendizaje), la *sobrecarga y falta de trabajo* (lo ideal es el equilibrio entre exigencias de la organización y la capacidad de los integrantes), *la promoción y desarrollo profesional* (las aspiraciones no se corresponden con la realidad por falta de valoración de méritos), *horas extras* (realizar una jornada más larga que la establecida) y *la carga mental de trabajo* (grado de movilización de energía y capacidad mental que el profesional pone en juego para desempeñar la tarea).

- **Estresores de la organización:** como la *gestión personal* (malas estrategias de gestión de los recursos humanos en la empresa), la *formación* (falta de entrenamiento previo para el desempeño de una determinada tarea), los *cambios en la organización* (que supongan por parte del trabajador un gran esfuerzo para adaptarse que no es facilitado por la empresa), *conflictos de rol* (resistencia a hacer algo que se le pide, porque difiere de sus valores o considera que no es tarea suya), las *políticas de ascenso y desarrollo* (falta de estrategias que garanticen la promoción profesional dentro de la empresa), *remuneración insuficiente* (pago por debajo de la ley establecida, o inequidad salarial con respecto a otros trabajadores de la misma empresa o del mismo sector), los *estilos gerenciales* (estructuras de mando rígidas e impersonales, con alta supervisión que imposibilitan participar en las decisiones), así como el *clima de la organización*, la *estabilidad laboral*, la *falta de participación* y las *metas no racionales* (Pérez , 2009).

Mencionando además que los riesgos derivados de las relaciones y grupos dependerán de *la comunicación formal e informal* (favorecen los contactos, reducen el aislamiento del trabajador o permite la ejecución normal del trabajo), *las relaciones basadas en conductas de hostigamiento o acoso moral* (implican una comunicación hostil y amoral, de manera sistemática (en este caso podría aparecer el mobbing), el *sentimiento de pertenencia* (falta de pertenencia que se traduce en una falta de interés en el trabajo y una mera identificación con la organización), y del *sentimiento de cohesión y conflicto grupal* (falta de apoyo por parte de los compañeros o la directiva y círculos de poder por la empresa).

- **Estresores relacionados con la persona:** son planteados fuera del ámbito de la empresa y comprenden los factores familiares, políticos, sociales y económicos que inciden en el individuo, los cuales estarán condicionados a las características de cada persona, como son la personalidad, introversión, condición física, aspiraciones, formación y conocimientos adquiridos, entre otras. Pérez (2009) menciona por ejemplo: los *procesos relacionados con el rol* (cuando resulta

incompatible el desempeño del rol laboral y el familiar), *procesos de desbordamiento* (experiencias y cambios productivos que desbordan el ámbito familiar alcanzando el laboral y a la inversa), y los *procesos de socialización* (como valores, actitudes y habilidades adquiridos en la familia que influyen en los comportamientos y actitudes de las personas en el trabajo y viceversa).

3.5.3 Consecuencias

El estrés laboral tendría un polo positivo y uno negativo, es decir, los efectos pueden ser positivos y dar motivación, energía y creatividad necesarias para realizar una tarea si la persona posee las capacidades y los recursos que requiere para lograrlo, o bien los efectos se pueden tornar negativos cuando los recursos de la persona y las exigencias de la tarea son discordantes (Carrasco, 2001). Pareciendo entonces que los procesos patológicos que relacionan el encuadre laboral con la aparición de enfermedades tienen algunas de las siguientes características de acuerdo con Guillén y Guil (2000):

- Los estresores laborales tienden a ser crónicos más que intermitentes o autolimitados.
- Hay demandas laborales externas (tales como las creadas por máquinas, mecanismos de cobro o competición).
- La adaptación o habituación a la situación crónica es difícil y se mantiene alguna forma de vigilancia de forma permanente.
- El fracaso en el cumplimiento de las demandas conduce a drásticas consecuencias.
- Hay una contaminación de los efectos del trabajo sobre otras áreas de funcionamiento (por ejemplo, la familia), así que el impacto diario de la situación de demanda en el trabajo se mantiene y se acumula amenazando la salud.

Por su parte, Carrasco (2001) menciona que el estar expuesto a condiciones de trabajo estresantes puede tener una influencia directa en la salud y la seguridad del trabajador,

sin embargo los factores individuales y los situacionales mencionados anteriormente, pueden contribuir a fortalecer o debilitar esta influencia.

Al hablar de las consecuencias en los trabajadores a causa del estrés laboral, Comin et al. (1999) las clasifican en físicas y psicológicas. Dentro de las primeras se encuentran alteraciones de tipo: digestivas (úlceras de estómago, colon irritable, dispepsia funcional, colitis ulcerosa y aerofagia), respiratorias (hiperventilación, disnea, asma psicógena y sensación de ahogo), nerviosas (pérdida de la memoria, cefaleas, insomnio, astenia, ansiedad, cambios de humor, aumento de consumo de drogas sociales y depresión), sexuales (impotencia, eyaculación precoz, vaginismo, alteraciones de la libido y dispaurenia), dermatológicas (prurito, eczema, hipersudoración, alopecia y dermatitis atípica), musculares (calambres, contracturas, rigidez, hiperreflexia, hiporreflexia y dolor muscular), cardiovasculares (taquicardia, extrasístoles, dolor precordial, aceleración de la arteriosclerosis, angina de pecho e infarto al miocardio) así como las inmunológicas (infecciones frecuentes y herpes).

Y dentro de las alteraciones psicológicas se encuentra la preocupación excesiva, falta de concentración, falta de control, desorientación, olvidos frecuentes, consumo de fármacos, bloqueos mentales, hipersensibilidad a las críticas, incapacidad de decisión, trastornos del sueño, adicción a las drogas, trastornos afectivos y de la alimentación, así como cambios de personalidad, miedos, fobias y suicidios. Siendo de gran importancia tomar en cuenta que estas alteraciones psicológicas podrían dar lugar a alteraciones de conducta como: temblores, tartamudeo, hablar rápido, imprecisión para expresarse, falta de apetito, bostezos frecuentes, conductas impulsivas, comer excesivamente, risa nerviosa, precipitaciones a la hora de actuar, deterioro familiar y de amistades, entre otras alteraciones (Comin et al., 1999).

Sin embargo, como mencionan Guillén y Guil (2000), hay que tener en cuenta que ante la presencia de un estresor laboral determinado, no todas las personas expuestas al mismo desarrollarán una enfermedad, ya que intervienen factores individuales (percepción y evaluación del estresor, rasgos de personalidad, técnicas de

afrontamiento) y externos (sistemas de apoyo disponibles) modulando la respuesta a dicho estresor.

Mientras que a nivel organizacional el estrés también tiene repercusiones tales como ausentismo, impuntualidad, rotación excesiva de personal, huelgas, paros de actividades, bajas en el desempeño, la calidad y cantidad de los productos o servicios, accidentes de trabajo, deterioro en las relaciones laborales, problemas de comunicación, falta de respeto, desconfianza, agresión, violencia, así como un mal clima laboral y la disminución de la creatividad (Gutiérrez, 2012, en Borja y Vázquez, 2013; Guillén y Guil, 2000).

3.5.4 Prevención

Existen técnicas de prevención enfocadas al individuo (mencionadas anteriormente), sin embargo en este tema se retoman técnicas enfocadas a la organización dirigidas a modificar ciertos aspectos de la empresa, teniendo repercusión no solo en la mejora del bienestar de los trabajadores, sino también en la optimización de los recursos humanos (Pérez, 2009).

De acuerdo con Pérez (2009), las intervenciones organizacionales pueden darse tanto en la comunicación (en cuanto a su consideración como agente estresor, cuando no está convenientemente estructurada desde el seno de la empresa), en los estilos de liderazgo (ya que pueden convertirse en fuentes de estrés tanto para los que ejercen el poder como para los destinatarios del mismo), en las relaciones interpersonales (dado que si estas no son deseadas, se convierten en fuente de estrés), como en el apoyo social (siendo este un recurso de afrontamiento que amortigua o reduce los efectos nocivos de las sustancias del estrés).

Mientras que Chanes et al. (2010) establecen que se puede prevenir el estrés laboral realizando acciones como las siguientes:

- **A nivel personal:** focalizar objetivos a corto y medio plazo (tanto en casa como en el trabajo), no permitir que ninguna circunstancia ni persona rebaje su dignidad, respetar motivaciones, tratar de realizar tareas que resulten más interesantes y placenteras, dormir siete u ocho horas para el buen funcionamiento del organismo, levantarse con el tiempo suficiente para acudir al trabajo puntualmente, tomar un receso de cinco minutos (haciendo estiramiento, escuchando música relajante, practicando respiración profunda, leyendo algunas páginas de una novela o escuchando una cinta de meditación), tomar suficiente agua durante el día, no saltarse las comidas y tener bocadillos saludables en la oficina (como pasitas, nueces, cacahuates sin sal, granola y galletas con alto contenido de fibra), así como la reducción del consumo de sal, café, té, tabaco y alcohol (Chanes et al., 2010).
- **A nivel laboral:** se sugiere distribuir el área de trabajo de manera tal que se puedan desarrollar mejor las actividades cotidianas, personalizar el área de trabajo (con fotografías, música, adornos, etc.), percibir las tareas o contratiempos como desafíos que le permitirán el crecimiento y no como situaciones amenazadoras, aprender y habituarse a medir las capacidades (tratar de no violentarse intentando hacer algo más allá de las posibilidades), cuando una tarea no avanza, realizar otra o hacer una pausa, (y si es posible salir unos minutos del lugar), interpretar las situaciones correctamente (es posible que cambiando la forma de ver los conflictos, se reduzca el malestar y puedan proponerse otras soluciones), utilizar una agenda donde se anoten todas las actividades (indicando el tiempo que ocuparán no anotando más cosas de las que se puedan hacer) y planificar el día desde su inicio (Chanes et al., 2010).

3.6 Conclusiones del capítulo

La salud es indispensable no sólo para el bienestar físico y psicológico de la persona (donde el resultado de dicha interacción dependerá en gran medida de las características del individuo), sino también es esencial respecto a su trabajo al ser una de las actividades que tienen mayor relevancia dentro de la vida.

Tomando en cuenta lo anterior y con el fin de conocer el grado de importancia que tiene la salud de las personas en su desenvolvimiento, ligado al interés de conocer la relación que ésta tiene con las condiciones de trabajo, a través de la salud ocupacional (así como con el apoyo de varias disciplinas dentro de las cuales se encuentra la psicología) estas cuestiones se han abarcado dentro de diversos campos de estudio a lo largo de los años, teniendo como objetivo desarrollar investigaciones y propuestas que apoyen a la prevención, detección y tratamiento de la salud de los trabajadores, para así propiciar ambientes productivos y sanos que protejan a éstos de posibles accidentes o enfermedades profesionales (resultantes de la actividad que realizan dentro de las organizaciones).

Permitiendo de esta manera que disciplinas como la psicología de la salud ocupacional se encarguen de la aplicación del conocimiento del ser humano a la mejora de la calidad de vida laboral, además de proteger y promover la seguridad así como el bienestar y la salud de los trabajadores, estudiando su objetivo principal desde múltiples perspectivas, donde se toma en cuenta al empleado, al clima y la cultura organizacional así como al contexto en el que se encuentra inmerso.

Es así que, por el interés de descubrir las cuestiones que generan un ambiente desfavorable dentro de la organización, surge el estudio de los factores psicosociales, los cuales involucran condiciones organizacionales que afectan la salud laboral, tales como el liderazgo, la comunicación, la cultura y el clima organizacional, las características emocionales de los miembros de la organización, además de los

aspectos relacionados con la gestión laboral, la realización de la tarea o el contenido del trabajo.

Por otra parte, es importante rescatar que los estudios sobre la salud también se han interesado en aquellos indicadores que ayudan a vencer o superar las demandas a las que se exponen las personas para el éxito de sus propósitos, descubriendo así que el esfuerzo por parte del individuo para el logro de éstos, puede generar una respuesta denominada como estrés, el cual es el conjunto de respuestas a las situaciones que se presentan, involucrando una serie de cambios físicos, biológicos y hormonales, permitiendo con ello responder a cualquier situación que le demande el medio. Aunado a esto, la realización de las tareas designadas al trabajador genera una respuesta que si se presenta en menor grado puede resultar benéfico para éste (denominado eustrés), pero cuando estas condiciones no resultan favorables y las demandas requeridas según la percepción del empleado no pueden realizarse, se genera en él una respuesta que conlleva diversos cambios que desbordan sus recursos y agotan sus funciones esenciales requeridas, poniendo en riesgo el bienestar del mismo (denominado distrés).

Con lo expuesto anteriormente respecto al estrés, es irrefutable la premisa de que éste es un constructo sumamente complejo, que involucra constantes adaptaciones del organismo a través de cambios en los procesos de pensamiento y en los niveles conductuales, por lo que cabe señalar que un indicador para conocer el grado en que una organización se encuentra adaptada a las necesidades y expectativas de sus trabajadores, podría ser evaluar el nivel de estrés laboral existente. Por consiguiente, en el último capítulo se abordará el tema del síndrome de burnout (generado por el estrés laboral crónico), así como sus diversas definiciones y los factores que influyen en su aparición, las formas medición, las consecuencias que conlleva, aquellas variables sociodemográficas con las que se relaciona y las enfermedades que pueden ser generadas por éste.

CAPÍTULO 4

SÍNDROME DE BURNOUT

4. SÍNDROME DE BURNOUT

El burnout es una patología derivada del estrés que nunca aparece de forma instantánea, sino que responde a un proceso continuo, o dicho de otra forma es un estrés crónico experimentado en el contexto laboral. Cuando se trabaja sin ilusión, e incluso con desagrado, con frecuencia se debe a la aparición de dicho síndrome, el cual afecta, sobre todo, a aquellos cuyo trabajo tiene una repercusión directa sobre la vida de otras personas y están en permanente contacto con los demás, desbordados por las demandas del público y controlados por la dirección (Pérez, 2009).

Ahora bien, no existe una definición unánime aceptada, sin embargo hay un consenso en considerar que el síndrome de burnout aparece en el individuo como una respuesta al estrés laboral crónico, que surge al trabajar bajo condiciones difíciles en contacto directo con los usuarios (clientes, pacientes, alumnos, presos, etc.) teniendo consecuencias negativas para la persona y para la organización, por lo que es importante rescatar en este capítulo las diversas definiciones que han surgido de dicho concepto, así como aquellos factores que lo desencadenan y mencionar ciertas estrategias que se pueden realizar a manera de prevención o en su caso tratamiento.

Así mismo se retoman algunos datos sociodemográficos que han sido vinculados con el síndrome de burnout dada la importancia para la presente investigación, además de las manifestaciones psicosomáticas que se presentan como una de las características derivadas del agotamiento físico, el cual forma parte de las dimensiones que conforman dicho síndrome.

4.1 Síndrome de burnout

4.1.1 Definición y dimensiones

En un inicio se suponía que los ejecutivos eran los profesionales más estresados, pero las investigaciones sobre el estrés laboral revelaron que también estaban expuestos a este problema aquellas personas que tuvieran un contacto directo con pacientes,

clientes, usuarios o alumnos, cuyas exigencias desbordan la capacidad de actuación del trabajador, por lo que éstos desarrollan en un periodo de tiempo más o menos variable, el llamado síndrome de burnout, es decir, cuando se dice que el trabajador está quemado se indica que la situación (familiar, social o laboral) le ha sobrepasado y ha quedado reducida su capacidad de adaptación (Ramos, 2008). Sin embargo, es difícil determinar si es la ocupación la que causa el problema o si quienes eligen una determinada profesión son de antemano vulnerables a padecerlo (Guillén y Guil, 2000).

En este ámbito, históricamente se contempla que el concepto de burnout fue acuñado por primera vez por Freudenberg (1974, en Pérez, 2009 y Bosqued, 2008) definiéndolo como un estado de fatiga o de frustración que se produce por la dedicación a una causa, forma de vida o de relación que no produce el esperado refuerzo, o bien, como un conjunto de síntomas médico-biológicos y psicosociales inespecíficos que se desarrollan en la actividad laboral, como resultado de una demanda excesiva de energía.

Posteriormente Maslach y Pines (1977) lo difunden, siendo desde entonces el término de burnout utilizado para referirse al desgaste profesional que sufren los trabajadores de los servicios humanos, debido a condiciones de trabajo que tienen fuertes demandas sociales, las cuales producen fuertes sentimientos y tensiones que a menudo pueden ser perjudiciales e incluso incapacitantes.

Mientras que Maslach y Jackson (1981) lo definen como un síndrome cuyos síntomas principales son el cansancio emocional, la despersonalización y la falta de realización personal en el trabajo, ya que a menudo el personal de instituciones de servicios humanos está obligado a pasar tiempo considerable con otras personas realizando actividades demandantes, dando lugar a que el estrés crónico (al alterar emocionalmente al individuo) plantee el riesgo de padecer burnout, teniendo consecuencias potencialmente serias tanto para el individuo como para los clientes y las instituciones en las cuales laboran.

Siendo Brill (1984, en Pérez, 2009) quien propuso una definición de burnout menos conocida y más precisa, mencionando que es un estado disfuncional relacionado con el trabajo en una persona que no padece alteración mental mayor más que un puesto de trabajo en el que antes ha funcionado bien (tanto a nivel de rendimiento objetivo como de satisfacción personal) y que luego ya no puede conseguirlo sino es por una intervención externa.

De igual forma, Burke (1987, en Ramos, 2008) entiende al síndrome de burnout como un proceso de adaptación a las situaciones de estrés laboral, el cual se caracteriza por la desorientación profesional, desgaste, sentimientos de culpa por la falta de éxito profesional, frialdad o distanciamiento emocional y aislamiento.

Por su parte, Pines y Aronson (1988) mencionan que el burnout formalmente se define como un estado del agotamiento físico, emocional y mental causado por la exposición a largo plazo en situaciones que son emocionalmente exigentes (éstas son causadas principalmente por una combinación de altas expectativas y tensiones situacionales crónicas) representando un punto de ruptura donde la capacidad de enfrentarse con el ambiente se ve gravemente obstaculizada.

Además para Golembiewski y colaboradores (Golembiewski, Hilles y Daly, 1986: Golembiewski, Scherb y Broudreau, 1993, en Ramos, 2008) el burnout es un proceso en el que los profesionales pierden el compromiso inicial que tenían en su trabajo (como una forma de respuesta al estrés laboral y a la tensión que les genera) siendo este síndrome no exclusivo de profesionales que trabajan en los servicios humanos, sino que puede darse también en vendedores, directivos y otros profesionales.

Cabe señalar que si bien se menciona que el burnout surge como respuesta al estrés laboral crónico, dicho síndrome aparece como resultado del proceso continuo en el que fallan las estrategias de afrontamiento empleadas por el individuo, considerándose entonces como una respuesta que se presenta en los trabajadores al padecer agotamiento emocional, despersonalización así como actitudes hostiles y agresivas

(con sus compañeros y usuarios del servicio) que concluyen en un sentimiento de baja realización personal (Ramos, 2008; Cabrera, 2009, en Alvarado y Hernández, 2013).

Es así que se establecen dentro de la delimitación conceptual del burnout dos perspectivas; la clínica (donde se entiende al burnout como un estado consecuencia del estrés laboral) y la psicosocial (que lo plantea como un proceso que se elabora debido a la interacción de las características del contexto laboral y las variables personales), donde la diferencia se centra en que el síndrome como estado, conjunta emociones y conductas asociadas al estrés laboral, sin embargo, como proceso, establece una serie de fases con diversa sintomatología (Gil-Monte y Peiró, 2009).

Ahora bien, es importante definir las dimensiones que delimitan al síndrome de burnout:

- **El cansancio o agotamiento emocional:** caracterizado por la pérdida progresiva de energía, así como desgaste, agotamiento, y fatiga, es una sensación de no poder más por la falta de recursos personales. De forma más amplia, se entiende como la situación en la que los trabajadores sienten que ya no pueden dar más de sí mismos a nivel afectivo, siendo una experiencia de estar emocionalmente agotado debido al contacto cotidiano y mantenido con personas a las que hay que atender como objeto de trabajo (Ramos, 2008; Guillén y Guil, 2000; Pérez, 2009; Gil-Monte y Moreno, 2007 y Uribe, 2008).
- **La despersonalización:** manifestada por irritabilidad, actitudes negativas y cínicas así como respuestas frías e impersonales hacia los usuarios (tales como clientes, pacientes, alumnos, etc.), siendo estas personas vistas por los trabajadores de forma deshumanizada debido al endurecimiento emocional (Ramos, 2008; Guillén y Guil, 2000; Pérez, 2009; Gil-Monte y Moreno, 2007 y Uribe, 2008).
- **La falta de realización personal:** definida como la tendencia a evaluarse negativamente (al percibir que los logros profesionales quedan por debajo de las

expectativas personales), ya que los trabajadores se sienten descontentos consigo mismos, desmotivados e insatisfechos con sus resultados laborales, dando lugar a la pérdida progresiva del idealismo y energía, repercutiendo tanto en la realización del trabajo como en la relación con las personas a las que atienden (Ramos, 2008; Pérez, 2009; Gil-Monte y Moreno, 2007 y Uribe, 2008).

Por tanto, el burnout entendido como un proceso, supone una interacción de variables emocionales (cansancio emocional y despersonalización), cognitivas (falta de realización personal en el trabajo) y actitudinales (despersonalización), donde éstas se articulan entre sí en un episodio secuencial, con una relación de antecedentes y consecuentes dentro del proceso más amplio del estrés laboral (Gil-Monte y Peiró, 1997, Torres et al., 1996 y Valero, 1997, en Ramos, 2008).

4.1.2 Diferenciación con otros conceptos

El concepto de burnout ha sido criticado por su confusión con otros constructos como estrés, fatiga, insatisfacción en el trabajo, aburrimiento, tedio, ansiedad, depresión, etc.; donde las diferencias no siempre son fáciles de establecer (por lo que es necesario distinguir a dicho concepto de otros síndromes o padecimientos), siendo diversos los autores que hacen hincapié en que se trata de una forma de estrés ocupacional con características propias (Ribera, Cartagena, Reig, Romá, Sans y Caruana, 1993, Pines, Aronson y Kafry, 1981, en Pérez, 2009).

En este sentido, Caton y colaboradores (1988, en Ramos, 2008), mencionan que en comparación al estrés general, se considera al burnout como una de las posibles respuestas al impacto acumulativo de estrés laboral crónico teniendo efectos solamente negativos, mientras que el estrés general es entendido como un proceso con efectos positivos y negativos en la vida del sujeto, por lo que a pesar de estar relacionados, son constructos claramente distintos.

Sin embargo, para Schaufeli y Buunk (1996, en Ramos, 2008) la distinción entre estrés laboral y el burnout no puede hacerse partiendo de los síntomas, sino teniendo en cuenta el proceso de desarrollo del síndrome, es decir, el burnout puede considerarse el estadio final de un proceso de adaptación/inadaptación entre las demandas y los recursos del sujeto, por el contrario, el estrés se refiere a procesos temporales breves.

Por otra parte, respecto a la fatiga física y el burnout, la diferencia principal es que el sujeto se recupera rápidamente de la fatiga, pero no del síndrome, mientras que al diferenciar este síndrome con la depresión, se entiende que éste es un constructo referido al trabajo así como a situaciones laborales y específicas, en cambio la depresión es un fenómeno más amplio que puede surgir en otros contextos de la vida, ya sea en el ámbito personal, familiar o social (Pines y Aronson, 1988, Leiter y Durup, 1994, Mingote, 1997, en Ramos 2008).

Para finalizar, Bosqued (2008) establece que el burnout no es estar cansado o estresado, ya que tanto el cansancio como el estrés pueden experimentarse en algún momento de la vida laboral de las personas, por lo que no debe confundirse con la profunda sensación de no poder dar más de sí mismo, de estar acabado y de fracaso profesional (características del trabajador desgastado). Mencionando también que dicho síndrome no hace referencia a la elección equivocada de la ocupación o a pasar por una crisis laboral, y que no debe compararse con el acoso psicológico en el trabajo al ser patologías de distinta índole (ya que en el mobbing se producen conductas de ataque sistemático contra el trabajador, lo cual no se produce en el burnout).

4.1.3 Desarrollo

Siguiendo a Pérez (2009) el desarrollo del síndrome de burnout inicia con *factores desencadenantes* ligados a la actividad laboral (como despidos, ascensos, reorganización empresarial, jubilaciones, traslados, accidentes, pensiones, relaciones interpersonales inadecuadas, competitividad personal o empresarial, entre otros), los cuales se suman a los *factores predisponentes*, tales como *esquemas culturales*

inadecuados (la demanda creciente de las exigencias profesionales y el descenso en la confianza en sí mismo); *factores ocupacionales* (respuestas continuas a las necesidades e interacción con aspectos emocionales de las personas atendidas, competitividad extrema, ausencia de apoyo significativo, líderes que influyen negativamente, poca promoción de puestos y sobrecarga laboral); *factores educativos* (profesionales de formación alejados de la práctica, personal sin formación en técnicas de control emocional y manejo de la ansiedad); y *factores personales* (condiciones de estado civil, nivel educativo, procedencia étnica, edad, religión, preferencias sexuales, rasgos de personalidad, entre otros).

A su vez, Cherniss (1980, 1983, en Ramos, 2008) define el burnout como un proceso transaccional de acomodación psicológica progresiva entre un trabajador estresado y un trabajo estresante, proponiendo que en el proceso de desarrollo de dicho síndrome, se pueden distinguir varias fases o etapas. La *primera fase* comprende el desajuste o desequilibrio entre las demandas del trabajo y los recursos del individuo para hacer frente a dichas demandas (fase de estrés). La *segunda fase* es la respuesta emocional inmediata del trabajador a este desajuste, caracterizada por preocupación, tensión, ansiedad, fatiga y agotamiento (fase de agotamiento). Siendo la *tercer fase* caracterizada por cambios en las actitudes y conducta, incluyendo el trato con los clientes de forma fría e impersonal, con gran dosis de cinismo y atendiendo solamente a la satisfacción de las propias necesidades (fase de afrontamiento defensivo).

Mientras tanto Bronsberg y Vestlund (1997, en Ramos, 2008) y Edelwich y Brodsky (1980, en Gómez, 2008 y Bosqued, 2008) realizan una descripción de cómo surge el burnout, distinguiendo su desarrollo de acuerdo a distintas fases un tanto similares, es decir, los primeros autores lo establecen por medio de cinco fases y los segundos a través de cuatro, (siendo importante señalar que ambas explicaciones se diferencian en la última fase mencionada) las cuales se retoman a continuación:

- **Fase inicial o de entusiasmo:** se caracteriza por ser un periodo inicial en la actividad laboral, en el que los individuos muestran gran ilusión, energía y

expectativas positivas, además de la identificación intensa con sus compañeros, con el equipo de trabajo y en general con toda la organización, dando poca importancia cuando es necesario prolongar la jornada laboral, ya que el trabajo le gusta tanto, que ve normal que al principio le dedique más tiempo, e incluso si los objetivos son poco claros éstos son resueltos al ponerse objetivos mucho más altos que los esperados por los jefes (Bronsberg y Vestlund, 1997, en Ramos, 2008; Edelwich y Brodsky, 1980, en Gómez, 2008).

- **Fase de estancamiento:** tras la comprobación del incumplimiento de las expectativas, se comienza a replantear la relación entre el esfuerzo personal y los beneficios. Inicia la duda y el sentimiento de derrota sin saber exactamente cuál es el motivo, y existiendo sentimiento de incapacidad, las expectativas poco realistas se convierten en una traba ya que el entusiasmo oscila. Poco a poco se contagia el negativismo de los compañeros, por lo que empieza a valorar otros aspectos del trabajo (económicos, horarios y compensaciones), estando propenso a que su salud comience a deteriorarse, teniendo, por ejemplo, dolores de estómago o de cabeza (Bronsberg y Vestlund, 1997, en Ramos, 2008; Edelwich y Brodsky, 1980, en Gómez, 2008).
- **Fase de frustración:** llega el cuestionamiento de la eficacia del esfuerzo personal frente a los obstáculos derivados del trabajo. Aunque existe la posibilidad de afrontar la situación y encauzar el malestar hacia una nueva fase de entusiasmo, la falta de recursos personales y organizacionales pueden condicionar el tránsito a una fase de apatía, es decir, el individuo disminuye su desempeño laboral, baja la productividad, la cantidad y la calidad del trabajo. En esta fase los síntomas psicosomáticos ahora se vuelven crónicos, llegando a padecer problemas emocionales, fisiológicos y conductuales (Bronsberg y Vestlund, 1997, en Ramos, 2008; Edelwich y Brodsky, 1980, en Gómez, 2008 y Bosqued, 2008).

- **Fase de la hiperactividad y de la apatía:** En primer instancia Bronsberg y Vestlund (1997, en Ramos, 2008) para explicar esta fase proponen las siguientes subdivisiones: *Reacción de hiperactividad*, donde el trabajador se olvida de su propia persona, dice sí a demasiadas cosas, siempre está trabajando, no escucha y está acelerado, ya que quiere hacer tanto que no hace nada y después se produce el colapso. Y la *Reacción de apatía* surge a partir de un sentimiento creciente de distanciamiento en el trabajo que conlleva evitación e incluso inhibición de la actividad laboral, desapareciendo la esperanza y apareciendo el sentimiento de resignación (por lo que se refiere al trabajo y por las posibilidades de poder cambiar algo).

Sin embargo, Edelwich y Brodsky (1980, en Gómez, 2008 y Bosqued, 2008) mencionan que esta fase aparece como mecanismo de defensa ante la frustración, por lo que el individuo se muestra poco motivado por el trabajo, llegando a rechazar todo lo que suponga cambios o innovación, así mismo experimenta un sentimiento de fracaso, pérdida de autoestima y autoconfianza, comienza a sentirse deprimido, además de estar física y mentalmente derrumbado dando lugar a que piense en abandonar el trabajo.

- **Quemado:** en esta fase únicamente descrita por Bronsberg y Vestlund (1997, en Ramos, 2008), se plantea el colapso físico, emocional y cognitivo que obliga al trabajador a dejar el empleo, ser trasladado, cambiar de trabajo o arrastrar una vida presidida por la frustración y la insatisfacción (considerando entonces al burnout como un proceso en el que el individuo se desentiende de su trabajo como respuesta al estrés y agotamiento que experimenta en éste). El proceso empieza cuando el trabajador no logra aliviar su situación con las técnicas de solución de problemas adecuadas, ya que los cambios en sus actitudes y conductas son una ineficaz válvula de escape ante una situación que probablemente resultará insostenible a largo plazo.

4.1.4 Modelos explicativos

Ahora bien, respecto a los principales modelos explicativos que han tenido mayor interés para los investigadores, Schaufeli, Maslach y Marek (1993, en Ramos, 2008 y Guillén y Guil, 2000) distinguen tres tipos: el primero aglutina aquellos modelos que destacan la importancia de las variables personales en la etiología del síndrome, el segundo comprende los modelos que hacen hincapié en procesos de interacción social y sus consecuencias para los trabajadores.

Por último, el tercero incluye los modelos que destacan la importancia de las variables organizacionales en la etiología del síndrome, considerando que el burnout surge de las interrelaciones entre el estrés, el apoyo social en el marco de la estructura y de la cultura de la organización, es decir, se centra en la relevancia de los estresores del contexto organizacional así como de los recursos para hacer frente a las vivencias y experiencias de desgaste, estableciéndolo como una respuesta específica al estrés laboral.

Y tomando en cuenta la estructura tridimensional del síndrome de burnout propuesta por Maslach y Jackson, establecer la secuencialidad de los tres componentes (cansancio emocional, despersonalización y falta de realización personal), tiene especial relevancia en la planificación de medidas de intervención y prevención, pudiendo mencionar dos modelos secuenciales importantes: el Modelo de Leiter y el Modelo de Golembiewski, elaborados a partir de la teoría organizacional (Leiter, 1982, 1988, Golembiewski, Munzenrider y Carter, 1983, en Ramos, 2008) descritos a continuación.

En primera instancia, en el Modelo de Leiter (Leiter, 1989, Leiter y Maslach, 1988, en Ramos, 2008 y Uribe, 2008) el síndrome de burnout se desarrolla en cuatro fases (Figura 1), donde la secuencia se inicia con el cansancio emocional (fruto del desequilibrio entre demandas organizacionales y recursos personales), continuando con la despersonalización (que se ofrece como única salida a la situación creada) y

concluyendo en la falta de realización personal (resultado de la confrontación entre las estrategias de afrontamiento con el compromiso personal exigible en el empleo asistencial o de atención al público).

Etapas	Fase 1	Fase 2	Fase 3	Fase 4
Cansancio emocional	Bajo	Bajo	Alto	Alto
Despersonalización	Baja	Alta	Baja	Alta
Realización Personal	Baja	Baja	Baja	Alta

Figura 1. Proceso del modelo de Leiter y Maslach (1998, en Uribe, 2008 y Ramos, 2008).

En cambio, los trabajos de Golembiewski (Golembiewski, Sun, Lin y Brodureau, 1995, en Ramos, 2008) apoyan la secuencia: despersonalización ⇒ baja realización personal ⇒ cansancio emocional, describiendo ocho fases (Figura 2) que permiten clasificar a los sujetos y a los grupos de individuos en función de la intensidad del síndrome según las categorías bajo - alto. Siendo en la sexta fase donde se presenta el burnout, es decir, despersonalización alta, realización personal baja y cansancio emocional alto. Sin embargo dichos autores, mencionan que no todos los sujetos pasan necesariamente por las ocho fases, ya que estas varían en cada individuo.

Factores/Fases	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII
Despersonalización	Bajo	Alto	Bajo	Alto	Bajo	Alto	Bajo	Alto
Realización personal	Bajo	Bajo	Alto	Alto	Bajo	Bajo	Alto	Alto
Cansancio emocional	Bajo	Bajo	Bajo	Bajo	Alto	Alto	Alto	Alto

Figura 2. Proceso del Modelo de Golembiewski y Munzenrider (1988, en Uribe, 2008).

De lo anterior, se establece que tanto el modelo de Leiter como el de Golembiewski han presentado evidencias empíricas parciales, pero insuficientes (Lee, Ashforth, 1993, en Ramos, 2008), por lo que Ramos (2008) menciona que varios autores proponen modelos integradores en los que se analizan datos transversales y longitudinales, entre los cuales se encuentran Gil-Monte, Peiró y Valcárcel (1995), en línea con la propuesta teórica de Lazarus y Folkman (1986), quienes han propuesto un modelo en el cual el burnout se entiende como respuesta al estrés ocurrida como efecto de la valoración secundaria una vez que las estrategias de afrontamiento inicial no resultan exitosas. De esta manera, el modelo que Gil-Monte y Peiró (2009) han elaborado hace referencia a la etiología, proceso y consecuencias del síndrome de burnout, presentando un enfoque transaccional que toma en cuenta tanto variables organizacionales como personales y estrategias de afrontamiento.

4.1.5 Medición

En éste tema Ramos (2008) establece que desde un inicio el síndrome de burnout ha sido medido utilizando observaciones clínicas, entrevistas estructuradas y técnicas proyectivas, sin embargo, su evaluación en la actualidad se ha basado principalmente en medidas de autoinforme o cuestionarios que recogen las respuestas del sujeto en cuanto a cambios emocionales y cognitivos negativos en la ejecución laboral, así como las consecuencias de una situación estresante que aparece de manera continua. Siendo los factores más utilizados para medir este constructo el cansancio emocional, la despersonalización y la falta de realización, provenientes del Maslach Burnout Inventory - MBI de Maslach y Jackson (1981).

En cuanto al MBI, se construyó para medir el burnout en educadores y personal de servicios humanos, evaluando dichas dimensiones por medio de tres subescalas a través de 22 items que recogen afirmaciones sobre pensamientos, sentimientos, emociones y conductas del trabajador relacionados con su actividad, siendo las puntuaciones obtenidas categorizadas mediante un sistema de percentiles para cada escala, la cual ha sido aplicada en diferentes poblaciones, obteniendo alta fiabilidad y

validez (Maslach, 1981, 1986, Manzano y Ramos, 1999, Moreno y Oliver, 1993, Valero, 1997, en Ramos, 2008; Pérez, 2009).

Por otro lado, Pines y Aronson (1992, en Ramos, 2008) desarrollaron la escala unidimensional Burnout Measure (BM) que mide tres aspectos: agotamiento, desmoralización y falta de motivación. Este cuestionario (el segundo más utilizado) consta de 21 ítems formato tipo Likert de siete puntos de rango de nunca a siempre, donde la fiabilidad test-retest y la consistencia interna son aceptables, correlacionando significativamente con todas las escalas del MBI, así como con la satisfacción en el trabajo y los problemas de salud.

Donde el BM parece más apropiado para valorar el estrés personal, mientras que el MBI lo es en la valoración de la organización, particularmente para identificar los patrones de burnout o la fase de desarrollo (Burke, Greenglass y Schwarzer, 1996, en Ramos, 2008). Cabe señalar que a pesar de que existen otras escalas para valorar el burnout no han sido tan utilizadas como las dos anteriores.

Ahora bien, para evaluar la prevalencia del síndrome de burnout en población mexicana se elaboró por Uribe, García, Leos, Archundia, Pizano y Lozano la Escala Mexicana de Desgaste Ocupacional (EMEDO), la cual mide tres factores enfocados al agotamiento emocional, la despersonalización e insatisfacción de logro y un factor relacionado con los factores psicosomáticos derivados del DSM IV, además de incluir algunas variables demográficas con fines clasificatorios. Teniendo finalmente un total de 110 reactivos con alta confiabilidad y validez (la cual se encuentra alrededor del 89%) permitiendo confirmar que se trata de un instrumento que hasta el momento ha descrito a la población mexicana en forma satisfactoria, logrando gran aceptación en el ámbito (López y Valdés, 2002, en Uribe, García, Pichardo y Retiz, 2008; Uribe, 2008).

Sin embargo, para medir adecuadamente el burnout resulta indispensable contar con datos objetivos procedentes de fuentes distintas de las medidas de autoinforme, ya sea utilizando la observación directa de la conducta del empleado, solicitando referencias a

terceras personas que conozcan al trabajador (directores, supervisores, compañeros) o analizando indicadores laborales como el incumplimiento de tareas, retrasos en horarios, absentismo, bajas laborales, accidentes, enfermedades físicas o mentales, así como el abandono y/o cambio del trabajo (Valero, 1997, en Ramos, 2008).

4.1.6 Factores que influyen en su aparición

El síndrome de burnout es entendido como una experiencia resultante de la combinación de los estresores sociales, laborales y personales con las variables de carácter demográfico (sexo, edad, estado civil, número de hijos, etc.), el tipo de actividad laboral, la utilización de medios tecnológicos de trabajo, disfunciones en el desempeño de rol, el clima laboral, contenido del puesto y características de personalidad, entre otras, los cuales han sido propuestos como antecedentes o facilitadores del síndrome, mostrando con frecuencia su capacidad predictora. Por lo que cabe mencionar que identificar todos los desencadenantes y facilitadores de dicho síndrome es una tarea de gran complejidad (Gil-Monte y Peiró, 2009).

Con respecto a lo anterior se contempla que el síndrome de burnout es originado por la interacción de múltiples factores, como los organizativos (denominados como aquellos desencadenantes), los personales (facilitadores del síndrome) y los de tipo sociocultural, haciendo referencia a la ruptura progresiva de cohesión social que se traduce en una mayor demanda hacia las actividades laborales, donde el trabajador se siente vigilado, cuestionado y presionado para hacer cada vez más, abarcar todo y hacerlo perfectamente (Cherniss, Mingote y Pérez, en Bosqued, 2008).

Siendo Ramos (2008) quien señala que aquellas variables que influyen en el síndrome de burnout pueden ser el tiempo dedicado al ocio, el consumo elevado de tabaco, algunas características de personalidad del trabajador, locus de control externo, falta de autoeficacia y de autoestima, escasa resistencia al estrés, estrategias de afrontamiento o evitación así como algunas variables demográficas. A lo cual Bosqued (2008) añade el tener mayor sensibilidad hacia los sentimientos y necesidades de los

demás, elevado nivel de autoexigencia, excesiva autocrítica, estilo cognitivo de pensamiento dicotómico (en términos de todo o nada), baja tolerancia a la ambigüedad y situaciones estresantes en la vida personal de forma específica.

Así mismo se menciona que la falta de apoyo social (definida como la ayuda real o percibida que la persona obtiene de las relaciones interpersonales tanto en el plano personal como organizacional) se plantea como una de las variables que facilitan la aparición del síndrome, no obstante, éste también llega a ser un recurso que podría actuar como variable moderadora de los efectos negativos del síndrome (Ramos, 2008; Cohen y Ashby, 1985, en Ramos, 2008).

Teniendo a su vez algunas variables organizacionales que influyen en la aparición del síndrome, tales como el ambiente físico del trabajo, el sueldo, los contenidos, seguridad y estabilidad en el puesto, la sobrecarga laboral, el trato con pacientes difíciles, la falta de autonomía y autoridad para poder tomar decisiones, la falta de retroalimentación y de medios para realizar las tareas encomendadas, el trabajo por turnos, la carencia de apoyo y de reconocimiento tanto de los superiores como de la organización, así como la antigüedad laboral entre otros (Bosqued, 2008; Pérez, 2009).

4.1.7 Síntomas y consecuencias

Al hablar del síndrome de burnout se concibe que influye de manera amplia en el núcleo de la persona, ya que todos los aspectos vitales cambian a partir del momento en que éste se experimenta, siendo su instauración lenta e insidiosa, de manera que los cambios se producen paulatinamente, por lo que el afectado no se percata de la verdadera magnitud del problema que le acontece, únicamente se va notando distinto, sin saber bien en qué consiste esa diferencia y todavía menos por qué motivo puede ser (Bosqued, 2008).

Es por esto que dicho síndrome debe ser categorizado como una respuesta al estrés laboral crónico, ya que se expresa a través de un amplio abanico de síntomas,

presentando varias de las manifestaciones características del estrés junto con otras que le son más propias (Bosqued, 2008; Gil-Monte, 2006). Por lo que de acuerdo con Pérez (2009), al recoger una serie de respuestas ante situaciones estresantes el burnout se manifiesta de la siguiente forma:

- **Cognitivas y emocionales:** dentro de éstas se encuentran problemas de desajuste emocional como sentimientos de desamparo, vacío, fracaso e impotencia, inquietud, dificultad para la concentración y memoria, aburrimiento, impaciencia e irritabilidad, sentimientos depresivos, desinterés y tendencia a evaluar el propio trabajo de forma negativa, baja autoestima, pobre realización personal, sentimientos de omnipresencia, decepción, desaparición del sentido del humor, baja tolerancia a la frustración, sensación de que es necesario cada vez más esfuerzo para realizar el mismo tipo y cantidad de trabajo, baja motivación, inseguridad de sí mismo, rechazo hacia los demás, disminución de la empatía, falta de esperanza en el futuro laboral, culpabilidad, negación del problema, pensamientos y fantasías de abandonar el trabajo, así como ideas suicidas (Bosqued, 2008; Pérez, 2009; Paine, 1982, en Gil-Monte, 2006).
- **Físicas:** se caracterizan por alteraciones funcionales en casi todo los sistemas del organismo (manifestaciones psicósomáticas) como cansancio, dolores musculares (cuello y espalda) y osteoarticulares, cefaleas, trastornos del sueño, alteraciones gastrointestinales, taquicardias, cambios en la presión arterial, fatiga crónica, úlceras, pérdida de peso, dolores en el pecho, palpitaciones, crisis asmática, resfriados frecuentes, aparición de alergias, tensión muscular, alteraciones del apetito (aumento o disminución), disnea o dificultades para respirar, disfunciones sexuales y empeoramiento de alguna enfermedad presentada previamente (Bosqued, 2008; Pérez, 2009; Paine, 1982, en Gil-Monte, 2006).
- **Conductuales:** se determinan por el desarrollo de conductas de exceso como el consumo elevado de café, alcohol, fármacos y drogas ilegales, absentismo laboral, conflictos interpersonales tanto en el trabajo como en ambiente familiar,

incapacidad de vivir de forma relajada, superficialidad en el contacto con los demás, comportamientos de alto riesgo, incremento de interacciones hostiles y violentas, disminución de la capacidad de trabajo y de la calidad de los servicios otorgados, comunicación deficiente, desarrollo de actitudes negativas, de insensibilidad, cinismo e ironía hacia los clientes de la organización, apatía, suspicacia, sarcasmo, relaciones distantes y frías, tono de voz elevado (gritos frecuentes), comportamientos paranoides hacia los clientes, compañeros y familia, llanto inespecífico, cambios bruscos de humor, enfado frecuente, evitación de responsabilidades, retardos, entretenimiento en actividades no laborales en el horario de trabajo, críticas exageradas y quejas continuas hacia la empresa, el trabajo, los compañeros y usuarios del servicio así como accidentes laborales (Bosqued, 2008; Pérez, 2009; Ramos, 2008; Guillén y Guil, 2000; Paine, 1982, en Gil-Monte, 2006).

Con lo anterior, puede establecerse que los síntomas del burnout no se limitan sólo al ámbito laboral, sino que van más allá, extendiéndose hacia las esferas personales o privadas del individuo, por ello la identificación y evaluación de las respuestas de éste (psicológicas, físicas y conductuales) son fundamentales para el diagnóstico adecuado de dicho síndrome. Siendo importante señalar que a la par se presentan consecuencias en la sociedad, es decir, al considerar que el síndrome de burnout se contagia entre los profesionales durante los procesos de socialización laboral, se explica su prolongación en el tiempo en forma de estilos conductuales así como actitudinales de los trabajadores, y por tanto su instauración como una forma de cultura organizacional (Ramos, 2008; Bosqued, 2008; Gil-Monte, 2006; Gil-Monte y Peiró, 2009).

4.1.8 Trabajos con mayor incidencia

A través de diversas investigaciones acerca de los factores desencadenantes y respecto al grado de propensión en varias muestras de trabajadores, se ha encontrado que el síndrome de burnout afecta principalmente a profesiones que exigen entrega,

implicación, idealismo y servicio a los demás, asentándose sobre una personalidad perfeccionista con un alto grado de autoexigencia, localizándose sobre todo en trabajadores sociales, profesionales de alto riesgo y penitenciarios, afectando también a puestos empresariales, altos directivos o en empleos muy rutinarios y monótonos (Pérez, 2009).

Ahora bien, de acuerdo con Bosqued (2008) y Ramos (2008) dicho síndrome puede afectar a cualquier grupo ocupacional, aunque lo cierto es que existen puestos de trabajo más predispuestos a experimentarlo, siendo el caso de las llamadas profesiones de ayuda (entre las que se encuentra el personal sanitario como los médicos, psicólogos clínicos, enfermeros, laboratoristas, auxiliares de clínica, entre otras), y de enseñanza (especialmente en el nivel secundaria, donde los alumnos están menos motivados para el estudio y suelen ser más conflictivos) así como los trabajadores administrativos, policías, sacerdotes, bomberos, funcionarios penitenciarios, personas cuya función es recibir y atender las quejas y reclamaciones de los usuarios, además de los vendedores, abogados o jueces.

No obstante, está comprobando que este fenómeno no se limita a las profesiones que exigen contacto con las personas (ya que la causa fundamental no es ésta, si no determinados factores de la organización para la que se trabaja) por lo que se puede hacer mención de otras ocupaciones en las que se produce con cierta frecuencia el síndrome, tales como los informáticos, periodistas, funcionarios y trabajadores de la administración pública, profesionales del deporte, controladores aéreos, corredores de pruebas y supervisores de plantas nucleares. De esta forma, incluso realizar actividades no laborales como el ser madre o cuidadora de un familiar enfermo o discapacitado puede dar lugar al desarrollo de dicho síndrome (Bosqued, 2008).

4.1.9 Prevención y tratamiento

Actualmente al evaluar la eficacia de una organización resulta necesario considerar los aspectos de bienestar y salud laboral ya que tienen diversas repercusiones, por lo cual

en los programas de intervención se debe distinguir, por una parte, el objetivo dicha intervención y por otra, el nivel donde está se centrará (individual, grupal u organizacional). Así, las estrategias que se aplicarán a las personas que padecen el síndrome deben integrar técnicas que permitan: modificar los procesos cognitivos de autoevaluación de los trabajadores, desarrollar estrategias cognitivo-conductuales que eliminen o neutralicen las consecuencias del síndrome, en general desarrollar diversas habilidades de mejora, fortalecer redes de apoyo social, así como disminuir y si es posible eliminar los estresores del contexto organizacional (Gil-Monte y Peiró, 2009; Ramos, 2008).

De esta manera, algunas de las estrategias enfocadas a la intervención individual se clasifican en técnicas fisiológicas, conductuales y cognitivas, incluyendo el ejercicio físico, técnicas de relajación, biofeedback (técnicas que abarcan el control voluntario de las funciones corporales incluyendo beneficios como la disminución de ansiedad y tensión, reducción de dolores de cabeza y de hipertensión relacionada con el estrés), técnicas cognitivas (donde el objetivo es enseñar a los individuos a evolucionar y reestructurar las situaciones estresantes y problemáticas para que éstas dejen de serlo), además de técnicas que incluyen el entrenamiento en la organización personal, uso eficaz del tiempo, desarrollo de habilidades sociales, asertivas y de comunicación, así como la planificación de actividades de ocio y tiempo libre (Pérez, 2009; Ramos, 2008).

A su vez se ha constatado que el apoyo social amortigua los efectos dañinos del estrés laboral incrementando la capacidad del individuo para afrontarlo, distinguiendo seis funciones básicas que deben cumplir las estrategias en éste ámbito, que son: apoyo emocional, escuchar, desafío, eficacia y apoyo profesional así como comprobación de la realidad social (incluye el feedback de los clientes o pacientes, es decir, la confirmación de que está consiguiendo algo útil con su trabajo influyendo de forma positiva en los demás). Y puesto que la falta de apoyo social tiene efectos directos o modulares sobre el síndrome, se recomienda utilizar estrategias que lo favorezcan (por parte de compañeros, supervisores, directivos, amigos y familiares) orientadas a

proporcionar apoyo e información sobre su rendimiento en el trabajo y cómo puede mejorarlo de forma realista (Pérez, 2009; Pines y Aronson, 1988, Buendía, 1990, en Ramos, 2008).

Respecto al ámbito organizacional también se deben desarrollar programas que eliminen o disminuyan los estresores que desencadenan el síndrome de burnout, resultando útil establecer evaluaciones formales de rendimiento laboral o introducir técnicas para la mejora de la calidad total (ya que estas estrategias tendrán un componente motivacional importante). Contemplando que de igual forma existen programas de desarrollo organizacional que buscan mejorar el clima y la cultura mediante el desarrollo de equipos de trabajo (que realmente trabajen en equipo) a través del desarrollo de la empresa desde una perspectiva integral, modificando el ambiente físico, la estructura organizacional, las funciones de los puestos, las políticas de la administración de recursos humanos, entre otras, esto con el propósito de crear más estructuras horizontales, descentralizar la toma de decisiones, brindar mayor independencia y autonomía, así como otorgar flexibilidad horaria y sueldos competitivos (Ramos, 2008; Pérez, 2009).

Siendo importante mencionar que la elección de los programas de intervención organizacional deberá tomar en cuenta los objetivos que se pretenden conseguir, las disponibilidades de la organización, así como la relación con los puestos de trabajo de las personas afectadas, ya que las empresas e instituciones juegan un papel muy importante en la prevención y tratamiento del síndrome de burnout al ser responsables en gran parte del diseño y configuración del entorno laboral (Ramos, 2008).

4.2 Variables sociodemográficas relacionadas con el burnout

Como se mencionó anteriormente, dentro de los factores individuales que influyen en el síndrome de burnout se encuentran algunas variables sociodemográficas, las cuales han sido retomadas por diversos autores y que a continuación serán mencionadas brevemente.

- **Edad:** Atance (1997, en García y de Juan, 2006; Pérez, 2009) menciona que aunque esta variable parece no influir en la aparición del síndrome, se considera que puede existir un periodo de sensibilización debido a que el profesional tendría algunos años en los que sería especialmente vulnerable a éste, siendo los primeros años de carrera profesional el periodo en el que se produce la transición de las expectativas idealistas hacia la práctica cotidiana, por lo que algunos autores como Ramos (2008), Gil-Monte y Peiró (2009) establecen que los trabajadores más jóvenes tienden a experimentar un mayor índice de quemarse por el trabajo en comparación con los de mayor edad, tomando en cuenta que cuando se tiene mayor edad las personas llegan a poseer más recursos personales para desarrollar estrategias de afrontamiento (Garnier, López Roig y cols., en Bosqued, 2008).
- **Sexo:** es una variable controvertida, ya que mientras algunos autores encuentran que los hombres tienen niveles de burnout más elevados que las mujeres, otros establecen lo contrario, habiendo incluso quienes no encuentran ningún tipo de relación (Guillén y Guil, 2000). Por ejemplo, para Ortiz y Arias (Uribe, 2008) las mujeres suelen percibir en mayor grado que los hombres la despersonalización y el desgaste emocional, siendo para Pérez (2009), Bosqued (2008), así como López y Elizalde (2004, en Borja y Vázquez, 2013) que el síndrome de burnout tiende a ser más frecuente en la mujer.

Por otra parte, de acuerdo con Maslach y Jackson, así como con Burke y Greenglas (1985, 1989, en Ramos, 2008), las mujeres puntúan significativamente de forma elevada en cansancio emocional y baja realización personal en comparación con los hombres, sin embargo éstos puntúan alto en despersonalización al mostrar actitudes más negativas hacia los clientes (debido a que la solución que realiza ante la sensación de estar desgastado solo es de forma momentánea). Mientras que las mujeres a pesar de presentar doble carga laboral (profesional y familiar), poseen un mayor repertorio de estrategias para afrontarlo y

manejarlo (Bosqued, 2008). Sin embargo es difícil interpretar las diferencias de género porque pueden confundirse con un amplio número de variables relacionadas con el burnout (Ramos, 2008).

- **Estado civil:** a pesar de que el síndrome se ha asociado con las personas que no tienen una pareja estable, tampoco existe un acuerdo unánime. Sin embargo parece que las personas solteras tienen una mayor incidencia que aquellas que están casadas o conviven con parejas estables, ya que las personas solteras parecen ser más propensas a padecer mayor índice de despersonalización, surgiendo esta idea a partir de algunos estudios donde se muestra que los casados experimentan menos burnout que los solteros, viudos y divorciados (Dale y Weinberg, 1989, en García y de Juan, 2006; Ortiz y Arias, en Uribe, 2008; Ramos, 2008; Guillén y Guil, 2000).

Cabe señalar que para las personas casadas no es el estado civil en si la variable de peso, sino el apoyo socioemocional recibido por la pareja, la calidad de las relaciones conyugales y la satisfacción o insatisfacción matrimonial, ya que el equilibrio en la vida privada del trabajador, y en concreto con el seno de la propia familia, permite un mejor afrontamiento del estrés y la conflictividad laboral (Landis y Umberson, 1988, en Gutiérrez y Ángeles, 2012; Bosqued, 2008).

- **Número de hijos:** la existencia o no de hijos hace a las personas más resistentes al síndrome debido a la tendencia de mayor madurez, estabilidad y estrategias de afrontamiento en los padres (puesto que los hijos implican solicitudes de atención y tiempo, así como una mayor capacidad para afrontar problemas personales y conflictos emocionales), concibiendo entonces una relación entre el número de hijos y el burnout (Pérez; 2009; Mendoza, Arias y López, 2012). Además, se ha encontrado que aquellas personas que no tienen o tienen pocos hijos son propensas a padecer un alto índice de insatisfacción de logro llegando a padecer el síndrome, puesto que tienden a usar al trabajo como fuente de vida social, lo que

llevaría a implicarse excesivamente con la gente del ámbito laboral (Ortiz y Arias, en Uribe, 2008; Gil-Monte y Peiró, 2009).

- **Antigüedad y experiencia laboral:** en cuanto a estas variables tampoco existe acuerdo unánime que vincule a este factor con el síndrome, ya que existen estudios que señalan una relación lineal positiva entre experiencia laboral y burnout, pero en otras investigaciones se muestra una relación inversa o no se encuentra relación alguna, sin embargo parece que a más años ejerciendo la profesión es menos probable la experiencia de burnout (Guillén y Guil, 2000; Uribe, 2008 y Ramos, 2008).

Teniendo por un lado autores que señalan dos periodos (los dos primeros años y a partir de los diez años de experiencia) como los momentos en los que se produce una menor asociación con el síndrome (Cardinell, 1981, Seltzaer y Numerof, 1988, en García y de Juan, 2006; Guillen y Guil, 2000) y por el contrario, otros encuentran una relación inversa, ya que los empleados con mayor antigüedad serían los que menos niveles de burnout presentan, debido a que los sujetos que mayor burnout experimentan acabarían por abandonar el trabajo (Naisberg y Fenning, 1991, en García y de Juan, 2006). De esta forma, el que los jóvenes sean más propensos a padecer el síndrome, puede ser debido a que son nuevos e inexpertos y con menos estrategias de afrontamiento para prevenir las situaciones estresantes, por lo que el riesgo de desgastarse es mayor (Gil-Monte y Peiró, 2009).

- **Horario laboral y trabajo por turnos:** tomando en cuenta los puntos de vista de varios autores, la rotación del turno laboral y el horario conlleva a la presencia del síndrome de burnout (García y de Juan, 2006), ya que desde el punto de vista organizacional, los que padecen mayor índice de agotamiento emocional son los empleados que trabajan menos o más, encontrándose entre el ocio y la adicción al trabajo (Uribe, 2008).

- **Número de trabajos u otro trabajo:** en muchas ocasiones algunas personas tienen la oportunidad de desempeñarse en otras organizaciones como trabajadores independientes, lo cual provoca cierta propensión al síndrome de burnout, siendo previsible el incremento de éste en cuanto a la cantidad de empleos que tenga una persona (Mendoza, Arias y López, 2012).
- **Otras variables:** respecto al *tiempo dedicado al ocio*, éste se observa como factor predictor del síndrome, de manera que aquellos que tienen entre dos y cuatro horas de ocio al día presentan menor grado de burnout que aquellos que descansan menos de dos horas, por lo que un tiempo moderado de ocio al día se asocia a un menor desgaste laboral (Ramos, 2008).

Por otra parte se ha encontrado que el *nivel de estudios altos* se asocia con mayor frecuencia e intensidad al cansancio emocional. Además se relaciona al *consumo elevado de tabaco* (ya que a mayor número de cigarrillos al día, mayor es la presencia de burnout) y *al salario* como factores que afectan al posible desarrollo del síndrome, sin embargo, la relación con este último no ha sido demostrada (Ramos, 2008; García y de Juan, 2006).

4.3 Síndrome de burnout y las manifestaciones psicosomáticas

En estas últimas cinco décadas, el ámbito psicosomático se ha convertido en un tema de interés dentro del campo de la medicina, sin embargo se menciona que es prácticamente imposible rastrear su historia (Kaplan y Sadock, 1994, en Lozano, 2008), por lo que a pesar de que el uso del término somatización está muy extendido en el campo de la psicopatología, la psicología clínica y la psiquiatría, su significado y delimitación diagnóstica no están claramente establecidos (López y Belloch, 2002). No obstante, dichos trastornos reciben gran atención debido a la magnitud del daño que provocan en la población trabajadora, ya que tanto el estrés como el síndrome de burnout dan lugar a trastornos psicosomáticos tales como alteraciones del sueño, problemas gastrointestinales, trastornos sexuales, entre otros (Soto, 2011).

En este ámbito, Steckel (1943, en López y Belloch, 2002) define el término de síntomas psicosomáticos como el proceso en el que un trastorno psicológico da lugar a manifestaciones corporales, incluyendo aquellos síntomas físicos a los que médicamente no se puede relacionar con una causa orgánica que los explique.

Siendo así que los signos psicosomáticos son a menudo tempranos síntomas asociados al burnout, entre los cuales se encuentran las quejas de fatiga crónica, dolores frecuentes de cabeza y estómago, desórdenes gastrointestinales (como úlcera péptica duodenal, colitis ulcerosa, entre otras), pérdida de peso, hipertensión arterial e hipertiroidismo, bronquitis asmática, dolores musculares (espalda y cuello), artritis reumatoide, neurodermatitis y en las mujeres pérdida de ciclos menstruales. Tomando en cuenta que si se sufre de estrés por mucho tiempo, las manifestaciones corporales se vuelven más dañinas y existen más posibilidades de enfermar (Borja y Vázquez, 2013; Alexander y cols., en González, 1980; Fredrikson, 1989 y Solomon, 1997, en Martínez, 2004).

Así mismo, la Enciclopedia Hispánica (1991, en Lozano, 2008) define a los trastornos psicosomáticos como toda una serie de procesos patológicos que se originan directamente por factores psicológicos perturbadores (tales como el estrés, la ansiedad, la depresión, entre otros), los cuales promueven una activación adecuada del sistema nervioso autónomo y de las glándulas endocrinas que, de mantenerse y convertirse en un fenómeno crónico, puede llegar a originar alteraciones funcionales y anatómicas en los sistemas orgánicos.

De igual forma, López y Belloch (2002) consideran como trastornos psicosomáticos o psicofisiológicos a las dolencias físicas, cuya aparición, mantenimiento o agravamiento, puede relacionarse con factores psicológicos, mientras que González y Landero (2008) mencionan que al hablar de síntomas psicosomáticos se hace referencia a las molestias físicas para las que no se tiene un diagnóstico médico que las explique, ya que éstos pueden ser aislados o no constituir necesariamente un síndrome que coincida con el cuadro de una enfermedad.

Ahora bien, Sarno (2008, en Vargas, 2011) clasifica los desórdenes psicossomáticos en dos categorías: en primer lugar los que son *inducidos directamente por las emociones inconscientes* (tales como los problemas de dolor, y los trastornos gastrointestinales comunes como el reflujo, las úlceras, el síndrome del colon irritable, las infecciones de la piel, las alergias, entre otras), y en segundo lugar, aquellas *enfermedades en donde las emociones inconscientes pueden ser un agente causal*, pero no el único (por ejemplo las enfermedades autoinmunes como la artritis reumatoide, algunos trastornos cardiovasculares y el cáncer).

Puede decirse entonces que todos los autores están de acuerdo con Selye (1956, en Carrobles y Godoy, 1987), en que para llegar a padecer un trastorno psicossomático, es necesario que el individuo sea expuesto de forma continua a una situación estresante, donde esta exposición de forma crónica determinará en último término, las alteraciones o cambios a largo plazo observados en el individuo.

Cabe señalar que somatización y psicossomático son términos que expresan una relación entre lo físico y lo psíquico pero desde diferentes puntos de vista, donde la diferencia fundamental consiste en que en los trastornos psicossomáticos si se constata una dolencia física, junto con la posibilidad de que factores psicológicos puedan vincularse con su aparición, mantenimiento o agravamiento. Sin embargo en la somatización no aparece claro un diagnóstico médico orgánico que pueda justificar dichos síntomas, por lo que resulta difícil entender como algo normal que éstos existan sin un referente orgánico claro que los explique (López y Belloch, 2002; Kirmayer y Taillefer, 1996, en López y Belloch, 2002).

Por lo que se refiere a las investigaciones sobre los trastornos psicossomáticos, éstas se basan en dos principios, uno multidisciplinar y el otro multifactorial. Donde el *principio multidisciplinar* hace referencia a la vinculación con el médico, el psiquiatra, el psicólogo, el antropólogo, el administrador, el jefe, entre otros, es decir, se entienden a los trastornos psicossomáticos como variables dependientes e independientes (Sadin, Chorot, Santed y Jiménez, 1995, en Uribe, Patlán y García, 2014). Y por otro lado, el

principio multifactorial establece que las manifestaciones psicósomáticas se relacionan con múltiples factores como la personalidad, el estrés, el apoyo social, los estilos de afrontamiento y la autoestima (Fernández y Fernández, 1998; Matud y Bethencourt, 2000; Orejudo y Froján, 2005).

Y en cuanto a las causas del desarrollo de los síntomas y de una enfermedad psicósomática, Vargas (2011) establece como una de las principales al medio ambiente, debido a que las condiciones de vida pueden desempeñarse como factores estresantes (por ejemplo, el individuo que habita en lugares más poblados y de gran desarrollo se encuentra mayormente expuesto a la contaminación y el ruido) dando lugar al fastidio, al abandono y a la sensación de soledad, generando en última instancia diversas manifestaciones a nivel corporal.

Es así que Martínez (2004), hace mención de distintas formas indirectas por las cuales el estrés prolongado puede dañar la salud, hablando de cambios conductuales tales como: *la forma de abordar los problemas* (por ejemplo la adopción de hábitos tóxicos como la ingestión de alcohol, fumar o tomar grandes cantidades de café y algún tipo de estimulantes u opiáceos), así como el *descuido de los hábitos relacionados con la salud* dejando al organismo con menos protección y capacidad de recuperación (por ejemplo, descuidando la alimentación y algunas prácticas higiénicas además de reducir horas de sueño). Y por último, *las respuestas psicológicas inadaptadas* (tales como cambios en el estilo de vida, abandono del trabajo o aislamiento social, dando lugar a una mayor exposición a agentes patógenos o con menor probabilidad de recibir atención o cuidado en caso de enfermar). Además, otra de las principales causas de la enfermedad psicósomática corresponde al ámbito de las emociones, siendo García (1999, en Vargas, 2011) quien indica que dependiendo de la emoción y del estado de ánimo del individuo, la manifestación del dolor será de manera diferente, dado que los síntomas de la enfermedad pueden comprenderse como traducciones corporales de su percepción y su personalidad. Es por esto que en ocasiones no todas las personas llegan a desarrollar síntomas físicos de una enfermedad (aunque estén expuestas al

mismo contexto), ya que cada una expresa sus conflictos de acuerdo a la percepción que tenga de su mundo, de las situaciones y de sus emociones (Vargas, 2011).

En este ámbito, el modelo de Carrobles y Godoy (1987) establece como causa o desencadenante de la reacción de estrés a la situación que pueda estar viviendo determinada persona (incluyendo estresores como los que se han mencionado anteriormente), proponiendo como elemento esencial en la aparición de manifestaciones psicósomáticas a la producción de fallos en el mecanismo regulador homeostático del funcionamiento general del individuo (Figura 3). Es decir, para que aparezca un problema psicósomático es necesario, que se presente una situación estresante con cierta intensidad, duración o frecuencia, sumándose a las variables cognitivas específicas del sujeto así como con su valor de mediación entre los estímulos estresantes y su reacción.

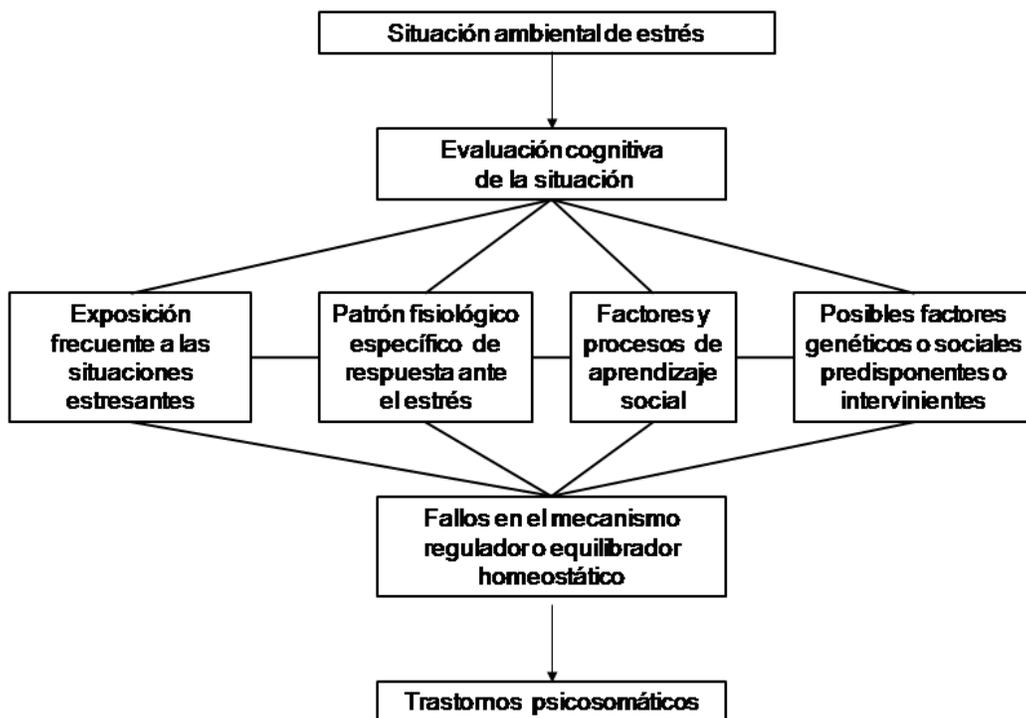


Figura 3. Modelo biopsicosocial integrado sobre la génesis de los trastornos psicósomáticos (Carrobles y Godoy, 1987).

Sin embargo, una conclusión más sensata sería la postulada por Weiss (1974, en González, 1980), quien menciona que lo importante no es clasificar a una enfermedad como psicosomática o no, sino averiguar hasta qué punto las variables psicológicas son importantes en el desarrollo de un proceso patológico en la persona, tomando en cuenta su grado de predisposición a desarrollar síntomas o lesiones somáticas frente al estrés emocional (Warnes, 1977, en González, 1980).

En síntesis, generalmente se asume que el estrés crónico y el síndrome de burnout pueden afectar la salud mediante la alteración de los mecanismos fisiológicos, la adopción de estrategias de afrontamiento inadecuadas, el establecimiento de alteraciones fisiológicas así como a través de la alteración de procesos psicológicos, no obstante en las investigaciones generalmente se considera sólo la relación entre burnout y motivación laboral asumiendo de manera poco frecuente que el clima organizacional pueda ser reductor de dicho síndrome y de las manifestaciones psicosomáticas (Cox, 1978, Holroyd y Lazarus, 1982, Lazarus y Folkman, 1986, en Guillén y Guil, 2000; Borja y Vázquez, 2013).

4.4 Antecedentes: otras investigaciones

Diversos estudios establecen la importancia del clima y la cultura organizacional con la salud de los trabajadores (Colligan y Higgins, 2005, Gil-Monte, 2005, Gil-Monte y Peiró, 1997, Juárez, Javier, Camacho y Placencia, 2014, Maslach, 1982, y Schneider, 2000, en Uribe et al., 2014). Hablando específicamente acerca del síndrome de burnout, en general el interés expresado sobre el tema ha ido en aumento en la última década, por lo que Juárez, Idrovo, Camacho y Placencia (2014) llevaron a cabo una revisión sistemática con el objetivo de caracterizar la investigación sobre dicho síndrome en México mediante la especificación demográfica donde se ha estudiado (lugares, sectores, grupos u ocupaciones), además de la identificación de niveles o prevalencias, de variables asociadas y del alcance de la metodología utilizada en dichas investigaciones.

Respecto a los resultados obtenidos por Juárez et al. (2014), la caracterización de las muestras expresó que la gran mayoría se centra en profesionales de la salud (más del 50%) a la par de los docentes, encontrando (aunque con menor porcentaje) estudios en obreros, trabajadores administrativos, estudiantes y deportistas. Siendo importante señalar que en los estudios donde se utilizó la escala MBI, alrededor del 90% asume la fiabilidad y validez psicométrica de ésta, manejando en las investigaciones estudiadas diversas variables asociadas al síndrome, tanto de índole psicosocial (provenientes del ambiente laboral) así como algunas del ámbito extralaboral (contemplando diversos aspectos sociodemográficos).

Así mismo, se ha encontrado que algunos estudios tienen características similares a esta investigación respecto a las variables utilizadas, por ejemplo, Borja y Vázquez (2013) realizaron una exploración para determinar el nivel de desgaste ocupacional (burnout) en una muestra de doscientos trabajadores mexicanos del sector privado para identificar si existían diferencias significativas entre el nivel de burnout, los factores psicosomáticos y las variables sociodemográficas utilizando la EMEDO, concluyendo con base en los datos aportados que se encontraron elementos que confirman la presencia del desgaste ocupacional relacionado con algunos factores sociodemográficos de la muestra en cuestión.

Por su parte Lozano (2008) llevó a cabo una investigación exploratoria, donde se describe la relación existente entre el síndrome de desgaste ocupacional y los trastornos psicosomáticos así como con algunas variables sociodemográficas, con el fin de tener una idea más clara sobre cómo afecta el burnout a la salud de los trabajadores además de observar con cuáles variables demográficas se presentaba mayor correlación. Para esto utilizó la EMEDO en una primera fase de validez, encontrando que existe una relación estadísticamente significativa entre las variables correlacionadas en cuestión.

Siendo Boada, de Diego y Agulló (2004) quienes realizan una indagación acerca del burnout y las manifestaciones psicosomáticas como consecuentes del clima

organizacional y la motivación laboral, donde el objetivo fue determinar si las variables del Modelo de las Características del Puesto (MCP) eran predictoras de los niveles de burnout y de los síntomas psicosomáticos en el trabajo, además de examinar si el clima organizacional los pronosticaba. Teniendo como resultados que globalmente las variables del MCP son preventivas y predictivas de las dimensiones del burnout, y que algunas variables del clima organizacional implican consecuencias negativas para el trabajador, dando lugar a la aparición de considerables síntomas y manifestaciones psicosomáticas.

Ahora bien, la más reciente exploración respecto a las variables que se abordan en esta investigación es la realizada por Uribe et al. (2014), en la cual la principal propuesta fue evaluar la existencia de un modelo comprensivo de clima, cultura organizacional y burnout para explicar el compromiso y algunas manifestaciones psicosomáticas en una organización trasnacional de México (mediante un diagrama de secuencias o análisis de ruta), donde si bien teóricamente el clima y la cultura son diferentes en su conceptualización, para efectos de dicho estudio ambos funcionaron como variables antecedentes al burnout, y por lo tanto, al compromiso y a las manifestaciones psicosomáticas, fungiendo éstas dos últimas como consecuentes directos del burnout e indirectos del clima y la cultura, es decir, el síndrome de burnout se contempla como una variable mediadora (Figura 4).

Cabe señalar que las cuatro hipótesis planteadas por Uribe et al. (2014) fueron confirmadas con algunas consideraciones. Encontrando una relación negativa entre cultura y clima con burnout conforme al modelo inicial, sin embargo, el modelo de ajuste eliminó en cultura el apoyo organizacional percibido y en clima la relación entre comunicación y despersonalización y las relaciones entre cohesión con desgaste emocional e insatisfacción de logro. Así mismo, se mostraron algunas relaciones positivas y negativas entre las variables de burnout y compromiso con la organización, confirmando parcialmente la hipótesis planteada en dicha investigación, además de encontrar una relación positiva entre burnout y manifestaciones psicosomáticas (a

excepción de la variable despersonalización, la cual no mostro ninguna relación significativa).

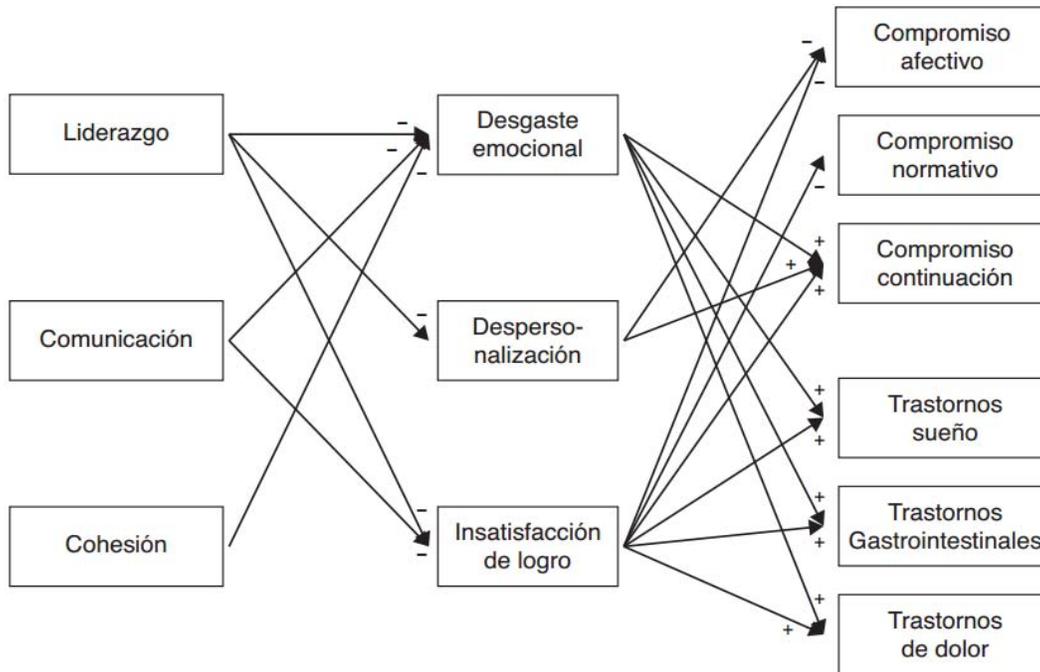


Figura 4. Modelo final ajustado de clima, burnout, compromiso y psicósomáticos (Uribe et al., 2014).

Conviene subrayar que este modelo de salud ocupacional será parcialmente retomado al no contemplar la variable de compromiso para la realización de la presente investigación (dado que no mostró resultados estadísticamente significativos), con el objetivo de determinar si el clima y la cultura organizacional son variables predictoras del síndrome de burnout y de las manifestaciones psicósomáticas en una muestra de trabajadores mexicanos con distintas ocupaciones.

4.5 Conclusiones del capítulo

Hablar acerca del síndrome de burnout además de algunas variables con las que éste se relaciona tales como las manifestaciones psicosomáticas y los aspectos sociodemográficos, conlleva cierta dificultad, ya que se plantean diversas definiciones, mediciones, síntomas, consecuencias así como formas de prevención y tratamiento, por lo cual en este capítulo se retomaron los aspectos principales de cada ámbito para su mayor comprensión y así la presente investigación logre los objetivos planteados.

Cabe mencionar que el surgimiento del síndrome de burnout puede ser visto como consecuencia del estrés laboral, siendo una de sus principales diferencias que mientras el primero tendrá siempre un resultado negativo para el trabajador (ya que las afectaciones al padecerlo serán prácticamente abrumadoras y difíciles de sobrellevar por sí mismo sin la ayuda de un profesional) el segundo puede repercutir de manera positiva o negativa a la persona, dependiendo de la situación y de sus herramientas para afrontarlo.

Ahora bien, se delimita al síndrome de burnout como el conjunto de síntomas dentro de los cuales se encuentran el agotamiento emocional, mental y físico, actitudes negativas hacia el trabajo y hacia las personas que reciben el servicio otorgado así como sentimientos de desilusión y falta de éxito. Todo esto provocado por la participación constante del individuo en trabajos que requieren de gran energía, altas exigencias y de atención al cliente, lo que conlleva altos niveles de estrés laboral, siendo las tres dimensiones propuestas para la delimitación del constructo: el cansancio emocional, la despersonalización y la falta de realización personal, las que al presentarse en conjunto plantean su diferenciación con algunos otros padecimientos como el estrés general y laboral, la fatiga física, la depresión, el cansancio, entre otros.

Respecto al desarrollo del síndrome se menciona que éste comienza por la conjugación de factores desencadenantes que dan lugar a las diversas fases (entusiasmo, desequilibrio o estancamiento, de frustración, de agotamiento o apatía versus hiperactividad y la de estar quemado) y a diferentes modelos explicativos (propuestos en tres perspectivas distintas) retomando así los de mayor importancia, es decir, el modelo de Leiter y el de Golembiewski los cuales contemplan las tres dimensiones del burnout proponiendo cuatro y ocho fases respectivamente.

Así mismo, para la medición del síndrome de burnout existen diversos instrumentos realizados a través de enfoques específicos, siendo los más utilizados el de Maslach (MBI, enfocado a la valoración de la organización) y el de Pines y Aronson (BM, enfocado al estrés personal). Y dada la naturaleza de la presente investigación se menciona a la escala para población mexicana elaborada por Uribe y colaboradores (EMEDO), la cual en los últimos años ha sido aplicada para el estudio del burnout relacionándolo con diversas variables, tales como los factores psicosomáticos, variables demográficas, las que dan lugar a su aparición así como los factores organizativos, personales, socioculturales y de apoyo social. Además se sugiere el uso de otras estrategias que permitan recabar mayor información para así realizar un mejor diagnóstico, como la entrevista, la observación y el análisis de indicadores organizacionales.

Por otra parte en el ámbito de prevención y tratamiento se mencionan estrategias, que si bien parecieran de fácil aplicación, no todas las organizaciones contemplan el bienestar de los individuos que las integran al estar enfocadas únicamente a los resultados, olvidando que si el trabajador no está en óptimas condiciones tanto personales como laborales, su desempeño, calidad y motivación se ven reducidos, dando lugar a menor productividad y menores ganancias para la empresa. Así, se debe tomar en cuenta que lo primordial es promover la prevención para evitar la aparición o el desarrollo del síndrome, y con esto disminuir la necesidad de inversión en el tratamiento.

Y haciendo alusión a las manifestaciones psicosomáticas (las cuales hacen referencia al proceso en el que las afecciones psicológicas dan lugar a síntomas físicos que no pueden ser relacionados con alguna causa orgánica que los justifique), éstas tienen gran importancia ya que el vínculo existente entre la vida del trabajador y las respuestas que da a diversas demandas, causan alteraciones que pueden ser irreversibles; y que si bien en ocasiones se presentan como síntomas tempranos asociados al burnout, al existir una evolución prolongada, resultan ser más graves que algunos trastornos psicológicos, puesto que estas molestias reducen en gran medida la calidad de vida del individuo (a pesar de contemplarse el tratamiento y que posiblemente este pueda superar los daños físicos).

Finalmente, a través del desarrollo de los capítulos elaborados, se resalta la importancia de cada uno de los aspectos dentro del ámbito laboral (tomando en cuenta tanto desde la perspectiva personal como organizacional), ya que las consecuencias provocadas afectan directamente en cada ambiente en el que se encuentra inmerso el trabajador y viceversa. Por lo tanto, al ver desde la psicología organizacional a los empleados como un motor importante para la organización y para el contexto al que pertenecen, se debe apoyar (en conjunto con otras disciplinas) la prevención a través de diversas estrategias, para así evitar que éstos u otros factores sean perjudiciales para el individuo y para las organizaciones.

MÉTODO

5. MÉTODO

5.1 Planteamiento del problema

La presente investigación busca encontrar si existe relación entre el síndrome de burnout y las manifestaciones psicósomáticas como consecuentes del clima y la cultura organizacional. Así mismo se pretende aportar información acerca de la situación en la que se encuentran los trabajadores de la muestra estudiada para explorar qué tanto influyen las variables de historia laboral y sociodemográficas en la salud de los individuos.

5.2 Objetivos

5.2.1 Objetivo general

Determinar si el clima y la cultura organizacional se encuentran relacionados en primera instancia con el síndrome de burnout y si éste a su vez repercute en la aparición de manifestaciones psicósomáticas, contemplando determinadas variables laborales y sociodemográficas de trabajadores mexicanos de diversos sectores.

5.2.2 Objetivos específicos

- Identificar si el síndrome de burnout es consecuencia del clima y la cultura organizacional.
- Descubrir si las manifestaciones psicósomáticas tienen relación con el clima y cultura organizacional en el que se desarrollan los trabajadores.
- Identificar si el síndrome de burnout y las manifestaciones psicósomáticas se encuentran relacionadas con determinadas variables sociodemográficas y de historia laboral.
- Analizar si existe diferencia entre cada sector de trabajadores respecto a la prevalencia de manifestaciones psicósomáticas, síndrome de burnout así como clima y cultura organizacional.

5.3 Variables

Se considera como variable independiente el clima y la cultura organizacional. Y como variables dependientes el síndrome de burnout y las manifestaciones psicosomáticas.

5.3.1 Definición conceptual

V.I. Clima y cultura organizacional: El clima es una descripción de algo experimentado por los trabajadores, y que estos observan y sienten respecto a prácticas, políticas, procedimiento, rutinas y recompensas; se trata de percepciones, sentimientos y conductas observadas, pudiendo ser temporales, subjetivas y posiblemente sujetas a la manipulación por las figuras de autoridad. La cultura describe pertenencias ideológicas, valores y creencias, así como influencias e interpretaciones de eventos, sistemas y hechos específicos (Denison, 1996 y Schneider, 2000, Schein, 2000, en Uribe et al., 2014).

V.D. Síndrome de burnout: Se define como el conjunto de sentimientos emocionales, síntomas físicos y comportamientos específicos como consecuencia de condiciones no favorables de los trabajadores de servicios o asistencia a otras personas, tales como pacientes o clientes siendo considerado en general como una respuesta al estrés crónico (Uribe, 2008).

V.D. Manifestaciones psicosomáticas: Dolencias físicas para las que no se tiene la posibilidad de practicar un diagnóstico médico que las explique ya que su aparición, mantenimiento o agravamiento pueden relacionarse con factores psicológicos, donde estos síntomas pueden ser aislados o no constituir necesariamente un síndrome que coincida con el cuadro de una enfermedad (López y Belloch, 2002, González y Landero, 2006, en González y Landero, 2008).

5.3.2 Definición operacional

V.I. Clima y cultura organizacional: Puntaje obtenido en los factores tomados de la Escala Mexicana de Clima Organizacional - EMCO, considerando para medir la cultura al liderazgo y apoyo organizacional percibido y para medir el clima a la comunicación y la cohesión.

V.D. Síndrome de burnout: Puntaje obtenido por cada uno de los trabajadores en los factores que miden cansancio emocional, despersonalización y falta de realización personal de la Escala Mexicana de Desgaste Ocupacional - EMEDO.

V.D. Manifestaciones psicosomáticas: Puntaje obtenido por cada uno de los empleados en la Escala Mexicana de Desgaste Ocupacional - EMEDO, respecto a los factores relacionados a los trastornos del sueño, gastrointestinales y de dolor.

5.4 Hipótesis

5.4.1 Hipótesis alternas

H1: Existe una relación negativa estadísticamente significativa entre las variables de clima y cultura con el síndrome de burnout.

H2: Existe una relación negativa estadísticamente significativa entre las variables de clima y cultura con las manifestaciones psicosomáticas.

H3: Existe una relación positiva estadísticamente significativa entre el síndrome de burnout y las manifestaciones psicosomáticas.

H4: Existe una relación estadísticamente significativa entre el síndrome de burnout, el clima y la cultura organizacional y las manifestaciones psicosomáticas con las variables sociodemográficas y de historial laboral.

5.4.2 Hipótesis nulas

HO1: No existe una relación negativa estadísticamente significativa entre las variables de clima y cultura con síndrome de burnout.

HO2: No existe una relación negativa estadísticamente significativa entre las variables de clima y cultura con las manifestaciones psicósomáticas.

HO3: No existe una relación positiva estadísticamente significativa entre el síndrome de burnout y las manifestaciones psicósomáticas.

HO4: No existe una relación estadísticamente significativa entre el síndrome de burnout, el clima y la cultura organizacional y las manifestaciones psicósomáticas con las variables sociodemográficas y de historia laboral.

5.5 Tipo y diseño de investigación

Este estudio es de tipo descriptivo de acuerdo a Sampieri (2006), ya que a través de la Escala Mexicana de Desgaste Ocupacional - EMEDO de Uribe (2008) se conocerá el nivel de síndrome de burnout así como de las manifestaciones psicósomáticas en los trabajadores y con algunos factores de la Escala Mexicana de Clima Organizacional – EMCO, del instrumento de clima y cultura organizacional de Gómez y Vicario (2008) se medirá el apoyo organizacional, el liderazgo, la comunicación y la cohesión. Además es de tipo correlacional porque se busca conocer la relación entre el clima y la cultura organizacional, el síndrome de burnout, las manifestaciones psicósomáticas así como con las variables sociodemográficas y laborales.

De igual forma se cuenta con un diseño no experimental de tipo transversal dado que no se tendrá control sobre las variables, recolectando los datos en una sola ocasión, con el propósito de analizar su incidencia e interrelación en un momento dado, siendo

a su vez un estudio no probabilístico por el tipo de muestra que se utilizará para la investigación (Sampieri, 2006).

5.6 Muestra

La muestra es de tipo no probabilístico por cuotas ya que de acuerdo a Sampieri (2006) y Kerlinger (2002) la elección de los elementos no se basó en la probabilidad, sino en el conocimiento de estratos de la población para escoger miembros representativos y apropiados a las características de la investigación.

Es así que la muestra estuvo conformada por 200 trabajadores mexicanos (50% hombres y 50% mujeres) de entre 19 y 69 años de edad, donde el 9.5% reportó escolaridad secundaria, el 38% bachillerato, el 34.5% universidad y el 18% posgrado. El 1.5% tiene contrato por obra determinada, el 19% contrato por tiempo determinado y el 79.5% contrato por tiempo indefinido. Además el 72% de los participantes señalaron tener pareja, mientras que el restante 28% indicó lo contrario.

Como criterio de inclusión se tomó en cuenta que los participantes fueran trabajadores pertenecientes a una organización (pública o privada) de las siguientes ocupaciones: 20 médicos, 20 administrativos hospitalarios, 20 profesores, 20 médicos en formación, 20 bibliotecarios, 20 bancarios, 20 bomberos, 20 administrativos en general, 20 técnicos y 20 vendedores, que mantuvieran contacto directo con usuarios.

5.7 Instrumento

El cuestionario utilizado en esta investigación se elaboró a través de una adaptación en la que se retoman los reactivos de la EMEDO para el síndrome de burnout y manifestaciones psicósomáticas. Donde para medir burnout, se utilizaron las subescalas de agotamiento (9 reactivos, $\alpha = 0.80$ de Cronbach), despersonalización (9 reactivos, $\alpha = 0.73$) e insatisfacción de logro (9 reactivos, $\alpha = 0.87$) y para manifestaciones psicósomáticas, las subescalas de trastornos de sueño (7 reactivos,

$\alpha = 0.81$), trastornos gastrointestinales (6 reactivos, $\alpha = 0.78$) y trastornos de dolor (5 reactivos, $\alpha = 0.79$).

Por su parte para medir cultura y clima organizacional se utilizó el instrumento de Gómez y Vicario (2008), considerando para cultura las subescalas de liderazgo (6 reactivos, $\alpha = 0.86$) y apoyo organizacional (6 reactivos, $\alpha = 0.75$) mientras que para clima, las subescalas de cohesión (6 reactivos, $\alpha = 0.86$) y comunicación (6 reactivos, $\alpha = 0.79$). Incluyendo a su vez reactivos para obtener información sociodemográfica (17 reactivos - 70 a 75 y 89 a 99) y laboral de los individuos (17 reactivos - 76 a 88 y 100 a 103).

Finalmente el cuestionario (Anexo 1) se constituyó por 69 reactivos presentados en dos tipos de enunciados los cuales tienen seis opciones de respuesta, el primer tipo va en una escala de totalmente en desacuerdo a totalmente de acuerdo, mientras que el segundo tipo están referidos a la frecuencia en que el trabajador tiene cierto padecimiento por lo que la escala va de nunca a siempre. Para contestar dicho cuestionario se utiliza la hoja de respuestas (Anexo 2), donde la persona marca con una "X" la respuesta que mejor describa su forma de pensar, sentir y actuar o bien, la frecuencia en la que percibe algunas situaciones dentro su lugar de trabajo. Mientras que los 33 reactivos restantes son contestados mediante diversas opciones de respuesta presentadas o en su caso de forma abierta.

5.8 Procedimiento

El estudio se realizó preguntando a diversos trabajadores de las ocupaciones antes mencionadas si deseaban participar voluntariamente en una investigación sobre la relación entre el síndrome de burnout, el clima y la cultura organizacional y trastornos psicosomáticos. A los que accedieron se les indicó que respondieran el cuestionario siguiendo las instrucciones especificadas en éste y una vez que las personas contestaron el instrumento se procedió a capturar los datos obtenidos.

5.9 Análisis estadístico

Para analizar la información recolectada se utilizó el paquete estadístico SPSS 20.0 para Windows, una vez creada la base, se limpió para comprobar que no hubiera datos perdidos y se aplicó estadística descriptiva a las variables sociodemográficas y laborales. Posteriormente se correlacionaron las variables de clima y cultura organizacional, síndrome de burnout y manifestaciones psicosomáticas, tomando como referencia el modelo final ajustado de clima, burnout, compromiso y psicosomáticos de Uribe et al. (2014), siendo importante mencionar que la variable de compromiso no se contempló (ya que ésta no fue estadísticamente significativa para dicho estudio). Así mismo se correlacionaron las variables sociodemográficas y de historia laboral con los factores de las variables antes mencionadas.

Se realizó también análisis de varianza de una vía (ANOVA) incluyendo las variables sociodemográficas y de historia laboral junto con los factores de clima y cultura organizacional, síndrome de burnout y manifestaciones psicosomáticas, además de la aplicación de ecuaciones estructurales a dichas variables.

RESULTADOS

6. RESULTADOS

Los objetivos principales de esta investigación fueron, identificar si el síndrome de burnout es consecuencia del clima y la cultura organizacional y si éstas a su vez se relacionan con las manifestaciones psicósomáticas medidas. Además de determinar qué variables sociodemográficas y de historia laboral se encuentran relacionadas con el síndrome de burnout, las manifestaciones psicósomáticas así como con el clima y cultura organizacional.

Es por ello que se aplicó estadística descriptiva (características de la muestra) e inferencial a través de correlaciones de Pearson y análisis de varianza, además de analizar en qué fase se encuentran los trabajadores de la muestra de acuerdo con el Modelo de Leiter, así como la aplicación de ecuaciones estructurales (basadas en correlaciones) lo cual será desglosado a continuación.

6.1. Estadística descriptiva

Respecto a la edad de los trabajadores de la muestra el 25% reportaron tener entre 19 y 27 años, el 23.5% de 28 a 41 años, el 24.5% de 42 a 52 años y el 27% de 43 a 69 años (Figura 5).

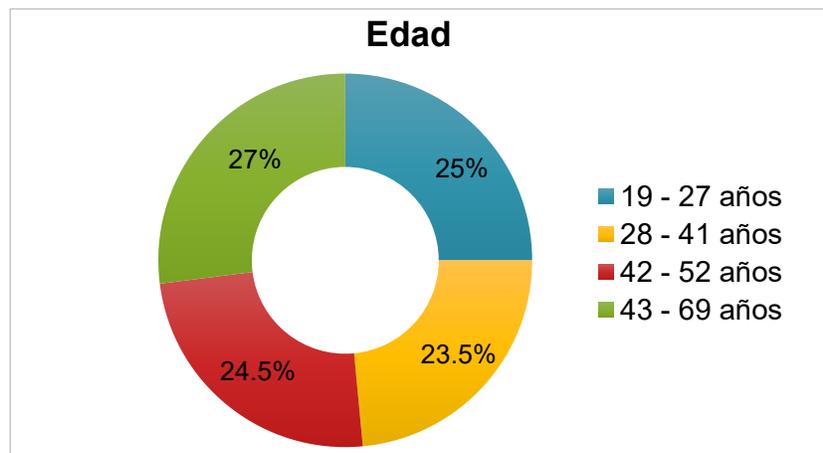


Figura 5. Edad de los participantes.

En cuanto al sexo, se tuvo una muestra de 200 trabajadores donde el 50% fueron de sexo masculino y 50% de sexo femenino (Figura 6).

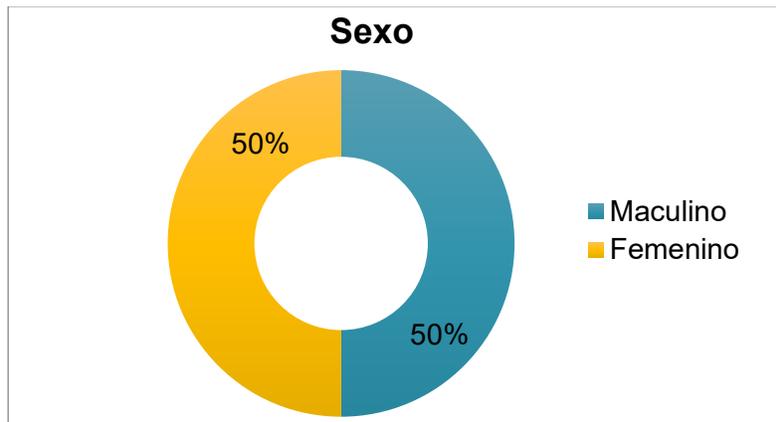


Figura 6. Sexo de los participantes.

Así mismo, el 28% de los trabajadores reportaron no tener pareja (Figura 7), mientras que dentro del 72% que menciono tener pareja el 53% indicó llevar de 0 a 10 años con ella, el 23% de 11 a 20 años, el 15% de 21 a 30 años, el 8% de 31 a 40 años y el 1% de 41 a 50 años (Figura 8).

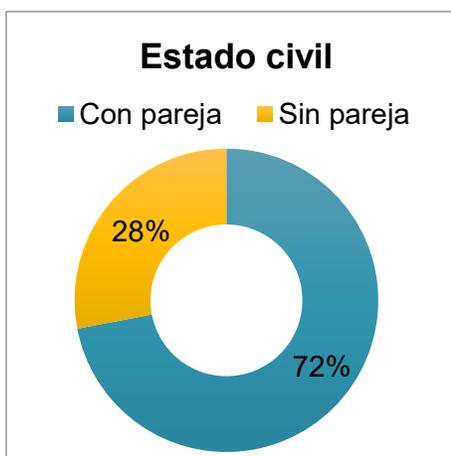


Figura 7. Estado civil de los participantes.



Figura 8. Número de años con su pareja.

La escolaridad de los trabajadores de la muestra indicó un 9.5% con secundaria, 38% con bachillerato, 34.5% con universidad y 18% con posgrado (Figura 9).



Figura 9. Escolaridad de los participantes.

La ocupación de los participantes estuvo integrada por médicos, administrativos hospitalarios, profesores, médicos en formación, bibliotecarios, bancarios, bomberos, administrativos en general y técnicos, donde cada sector representó el 10% del total de la muestra (Figura 10).

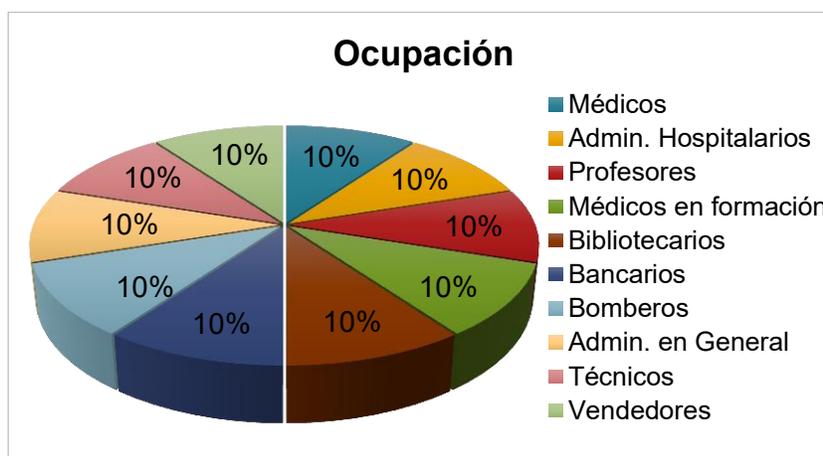


Figura 10. Ocupación de los participantes.

En el tipo de puesto desempeñado por los trabajadores se encontró que el 73.5% es operativo, 23% medio, 2.5% ejecutivo y 1% tiene otro tipo de puesto (Figura 11).

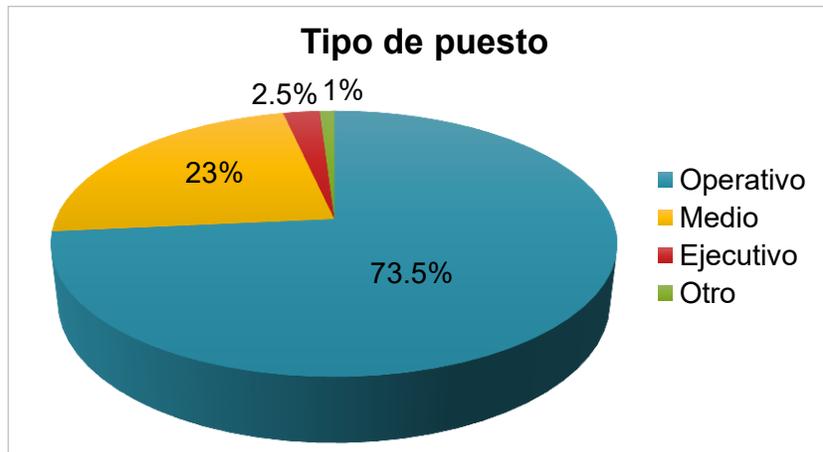


Figura 11. Tipo de puesto de los participantes.

Mientras que el número de trabajos actuales reportados por la muestra oscilo entre 1 (74%), 2 (23.5%) y 3 (2.5%). Figura 12.



Figura 12. Número de trabajos actuales de los participantes.

Las actividades realizadas al día que mencionaron los trabajadores se encuentran en rangos de 1 a 7 (94.5%), 8 a 14 (4%) y 15 a 21 (1.5%). Figura 13.

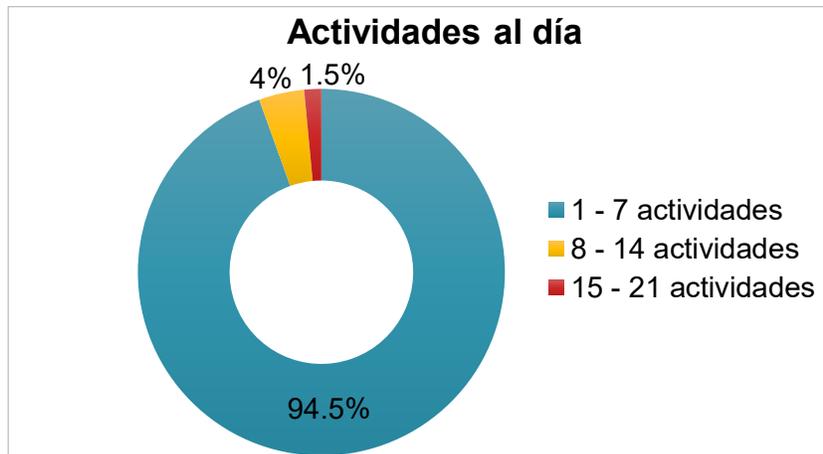


Figura 13. Actividades realizadas al día por los participantes.

Respecto a la jornada laboral el 50% de la muestra indicó trabajar de 1 a 9 horas, 34.5% de 10 a 17 horas, 14.5% de 18 a 26 horas y 1% de 27 a 36 horas (Figura 14).

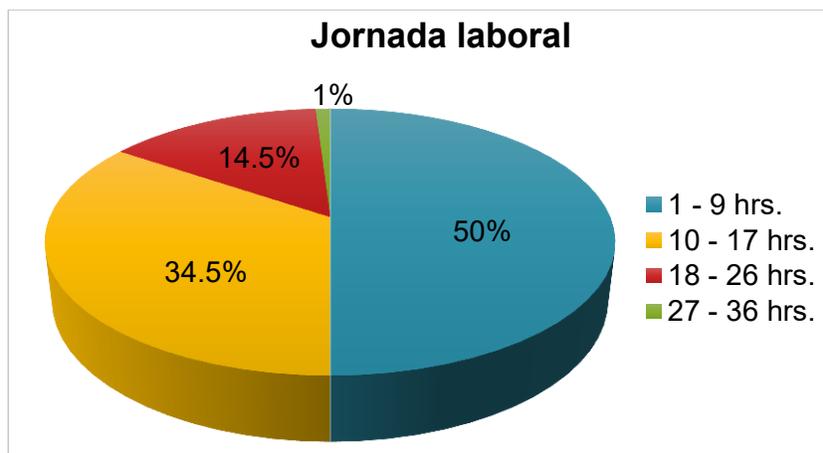


Figura 14. Jornada laboral de los participantes.

Por otro lado, los años de antigüedad en su trabajo actual reportado por la muestra se encontró de 0 a 9 años con 50%, de 10 a 17 años con 9%, de 18 a 26 años con 27%, 27 a 36 años con 12.5%, de 37 a 45 años con .5% y de 46 a 54 años con 1% (Figura 15).

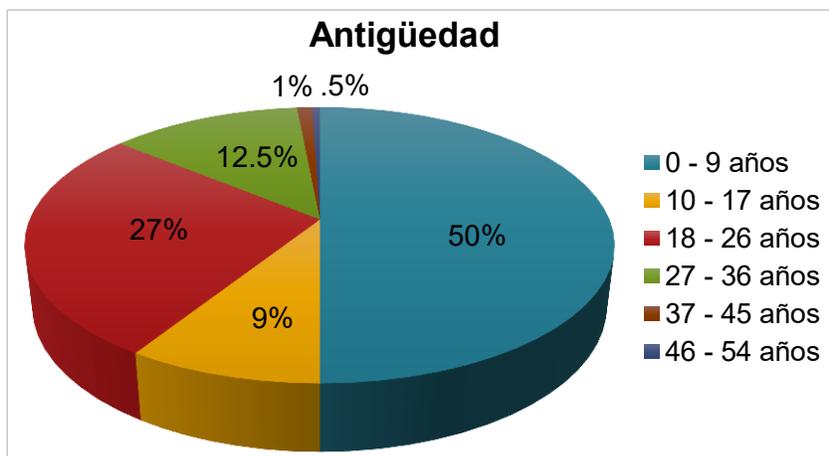


Figura 15. Años de antigüedad en el trabajo actual de los participantes.

En relación a los antecedentes laborales de los trabajadores, en primera instancia se encontró que el 32.5% tiene de entre 0 a 10 años trabajados en su vida, 19% entre 11 a 20 años, 24% entre 21 a 30 años, 19% entre 31 a 40 años, 4.5% entre 41 a 50 años y con 1% de entre 51 a 60 años. En segundo lugar, el 58.5% de los trabajadores indicaron haber tenido menos de 3 empleos en su vida, el 33% de 4 a 6, el 5% de 7 a 9 y el 3.5% de 10 a 12. Mientras que el 77% del total de la muestra refirió tener menos de 3 ascensos en su vida, el 18% de entre 4 a 6 y el 5% de 7 a 10 (Figura 16).

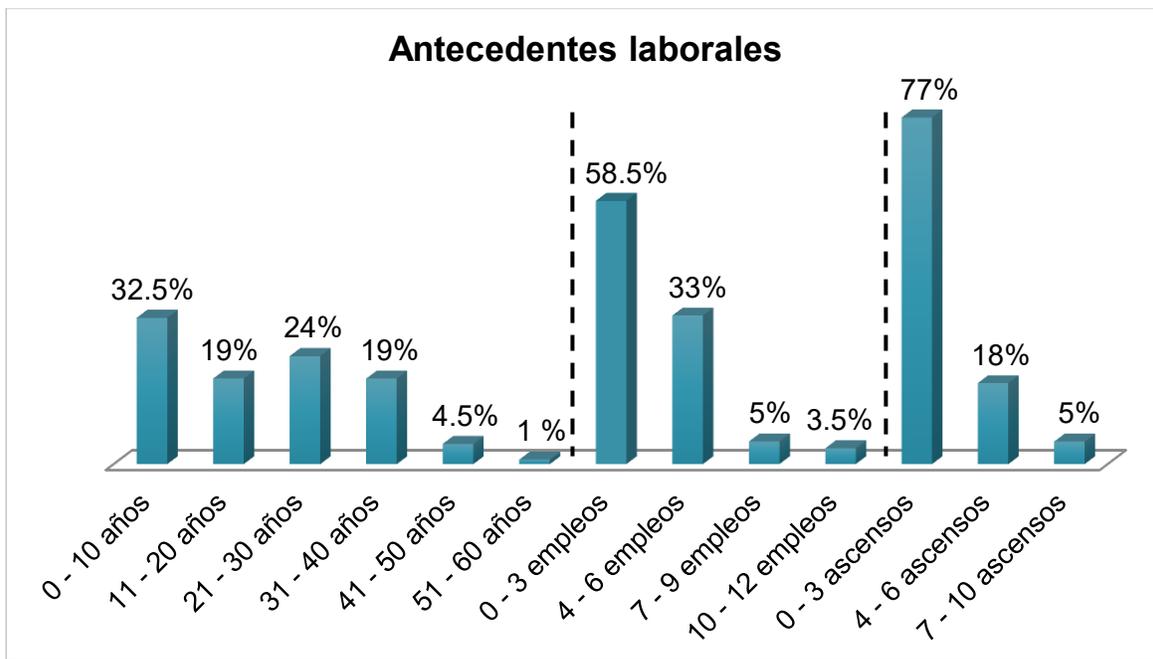


Figura 16. Antecedentes laborales de los participantes.

Por su parte, el ingreso mensual aproximado mencionado por los trabajadores osciló de entre \$0.00 a \$10,400 con un 57%, de \$11,000 a \$20,000 con un 23.5%, \$21,000 a \$30,000 con un 9.5%, \$31,000 a \$40,000 con un 5% y de \$41,000 a \$100,000 con un 5% (Figura 17).

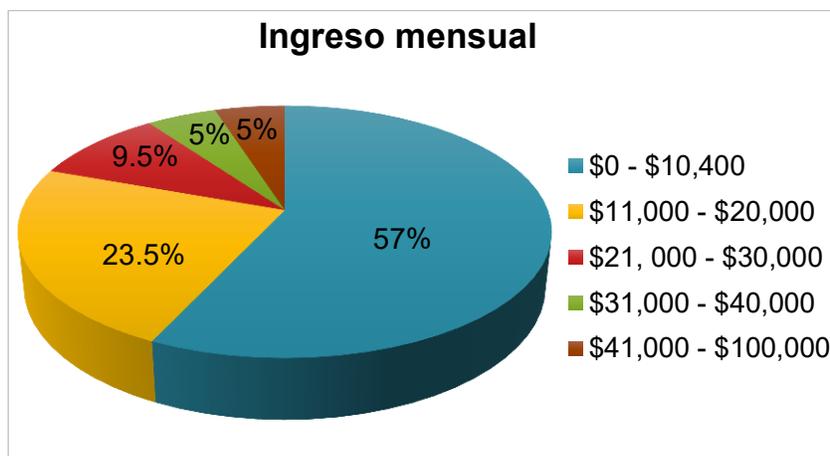


Figura 17. Ingreso mensual aproximado de los participantes.

En cuanto al tipo de contrato que los trabajadores tienen se encontró al 1.5% con contrato por obra determinada, 19% por tiempo determinado y al 79.5% con contrato por tiempo indefinido (Figura 18).

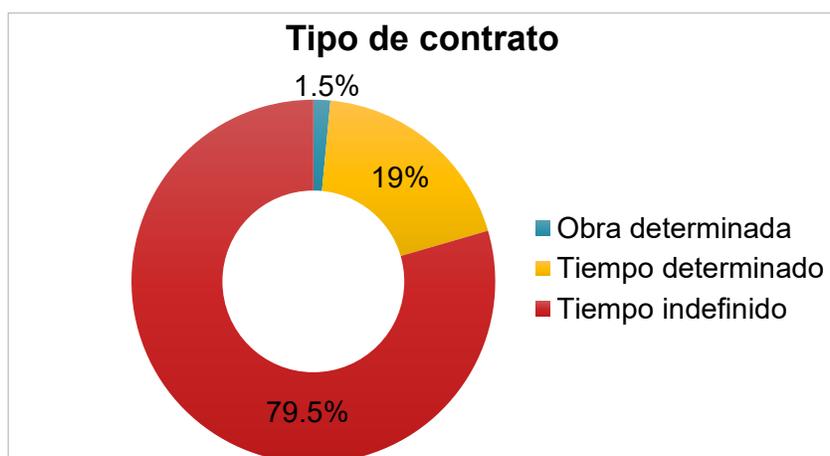


Figura 18. Tipo de contrato de los participantes.

Hablando acerca de las personas que el trabajador tiene a su cargo, el 60.5% de los reportó no tener, mientras que el 39.5% restante mencionó que si (Figura 19), donde el 33% tienen de 1 a 28, el 4.5% de 29 a 90 y el 2% de 91 a 250 personas (Figura 20).

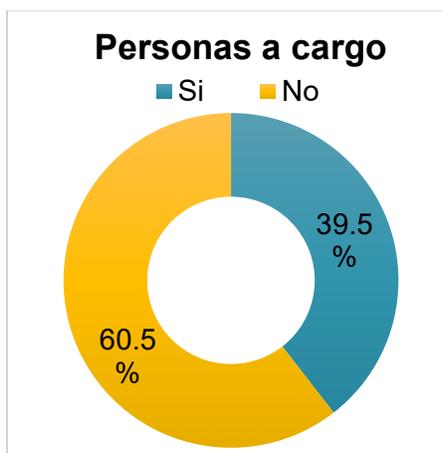


Figura 19. Participantes que tienen personas a cargo.

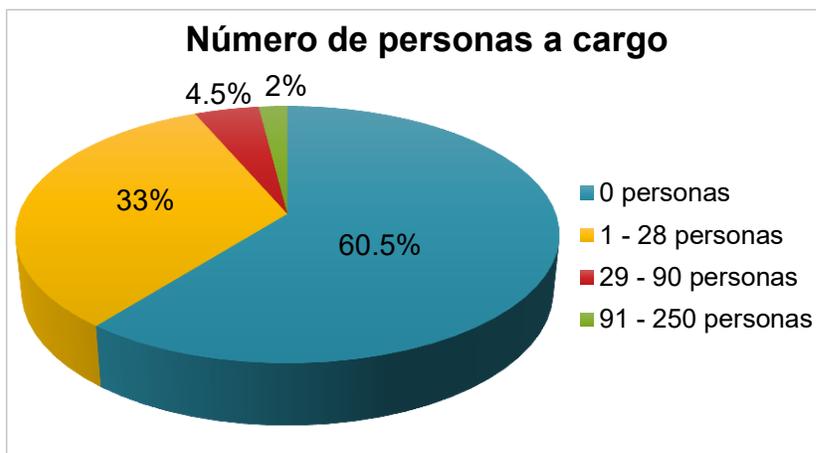


Figura 20. Número de personas a cargo de los participantes.

Además, al ser trabajadores que mantienen contacto directo con usuarios, se encontró que el 59% atiende en promedio al día de 1 a 20 personas, 24% de 21 a 40 personas, 7% de 41 a 90 personas y el 10% de 91 a 300 personas (Figura 21).

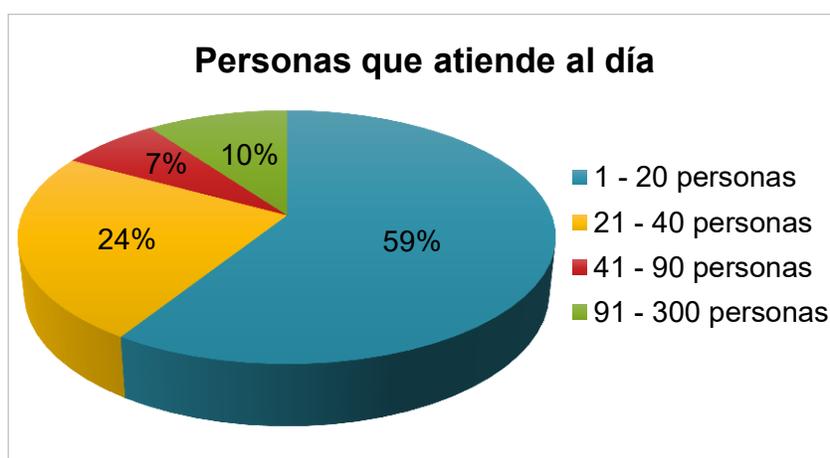


Figura 21. Número de personas que los participantes atienden en promedio al día.

Por otro lado, acerca de la toma de medicamentos, el 68.5% de los trabajadores mencionó no ingerir ningún medicamento de forma frecuente, mientras que el 31.5% restante refirió si consumir uno o varios medicamentos (Figura 22), los cuales están enfocados principalmente para algunos padecimientos tales como la diabetes (5%), hipertensión arterial (9%), gastritis (3.5%), dolor (3.5%) y otros padecimientos (10.5%).
Figura 23.

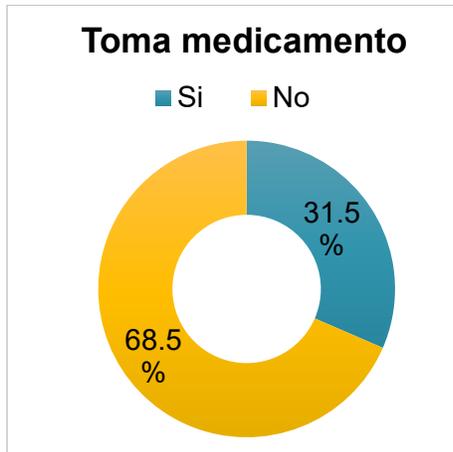


Figura 22. Participantes que toman medicamentos.

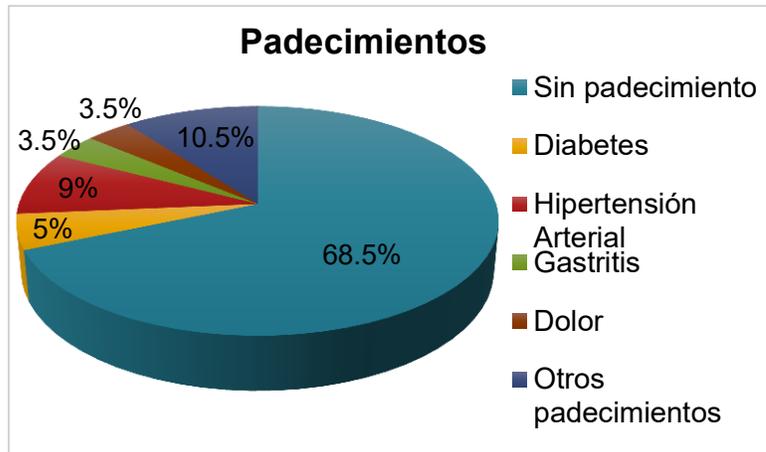


Figura 23. Principales padecimientos de los participantes

Además, se encontró que el 78% de los trabajadores no fuman, mientras que el 22% restante si (Figura 24), es decir el 16% consumen de 1 a 5 cigarros al día y el 6% de 6 a 15 (Figura 25).

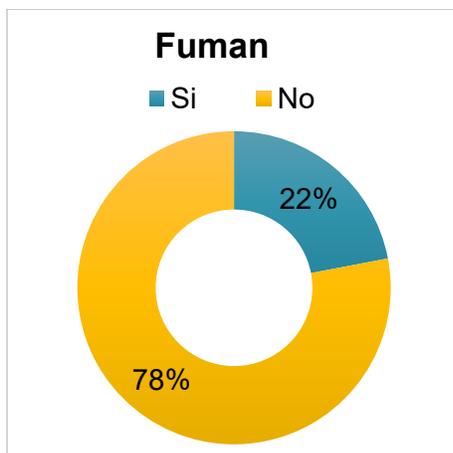


Figura 24. Participantes que fuman o no.

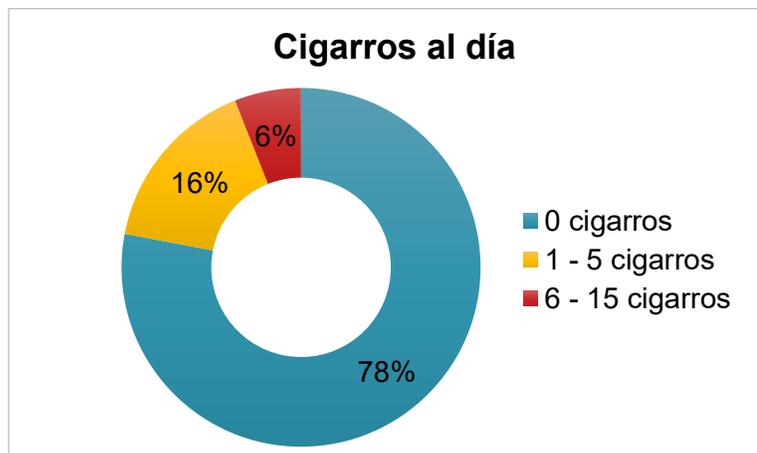


Figura 25. Número de cigarros al día consumidos por los participantes.

Respecto a la frecuencia con la que los trabajadores ingieren bebidas alcohólicas, se encontró que el 20% nunca lo hacen, 11.5% bebe 1 vez al año, 22.5% bebe 2 veces al año, 27.5% bebe 1 vez al mes y el 18.5% beben semanalmente (Figura 26).



Figura 26. Frecuencia del consumo de bebidas alcohólicas de los participantes.

Y en relación a la frecuencia con la que los trabajadores consumen drogas se obtuvo que el 95% no consumen ningún tipo de droga, 1% consumen 1 vez al año, 1.5% consumen 2 veces al año, .5% consumen 1 vez al mes, 1.5% semanalmente y .5% diario (Figura 27).

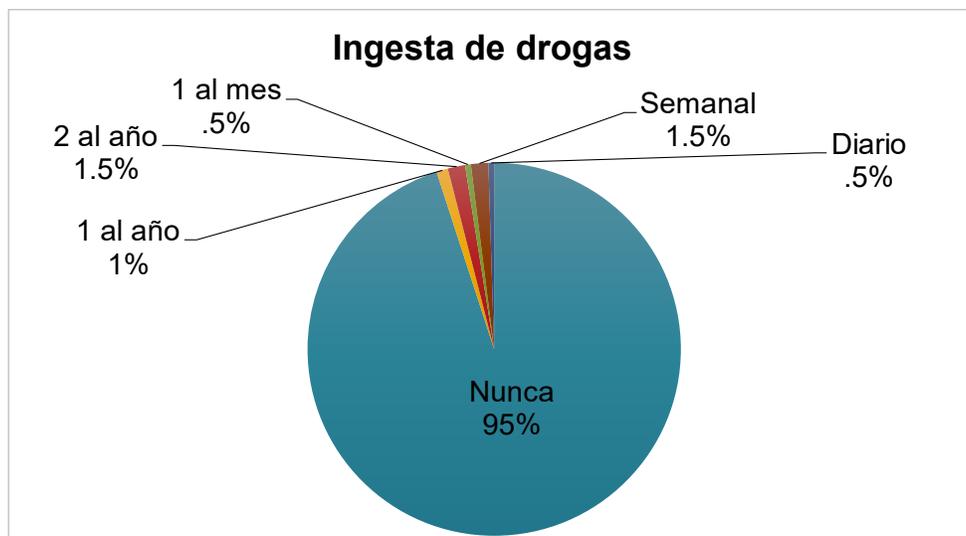


Figura 27. Frecuencia del consumo de drogas de los participantes.

Teniendo que el 40% de los trabajadores indicaron no hacer algún tipo de actividad física (Figura 28), y dentro del 60% que si hace ejercicio el 21.5% le dedica de 1 a 4.5 horas, 34% de 5 a 9 horas y el 4.5% de 10 a 24 horas a la semana (Figura 29).



Figura 28. Participantes que hacen ejercicio.

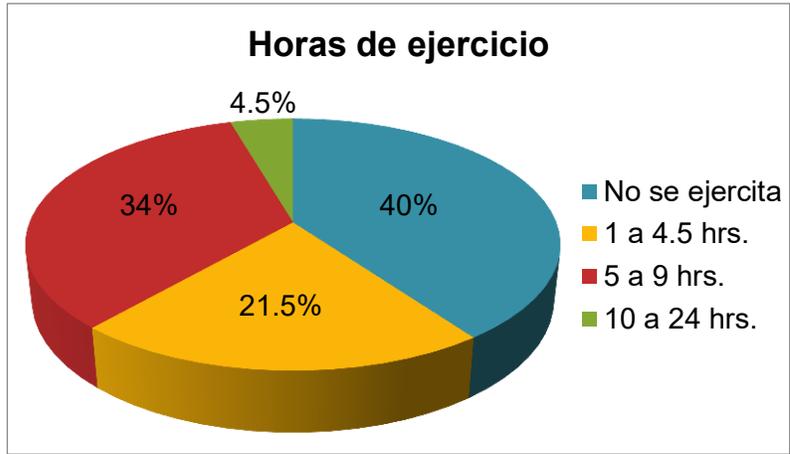


Figura 29. Horas de ejercicio semanales de los participantes.

Las horas libres semanales que fueron reportadas por los trabajadores fueron de entre 0 a 24 horas con un 70.5%, 25 a 48 horas con un 20.5% y 49 a 120 horas con un 9% (Figura 30).

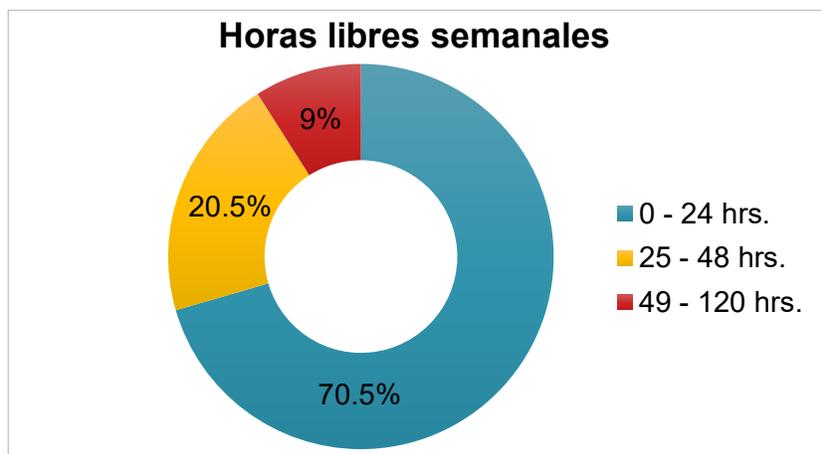


Figura 30. Horas libres a la semana de los participantes.

Acerca del tiempo de traslado diario que los trabajadores refirieron hacer en el trayecto de su casa al trabajo y viceversa se encontró que el 17% invierte menos de 1 hora, 72.5% invierte de 1 a 3 horas y 10.5% más de 3 horas (Figura 31).



Figura 31. Tiempo de traslado diario de los participantes.

6.2. Estadística inferencial

A continuación se exponen las variables que se relacionan de manera estadísticamente significativa, de acuerdo a la correlación de Pearson y las que tuvieron diferencias a través del análisis de varianza de una vía (ANOVA).

6.2.1 Correlaciones

Se realizó análisis de correlación de Pearson entre los factores del síndrome de burnout (F1 Agotamiento, F2 Despersonalización y F3 Insatisfacción de logro), los factores de clima y cultura organizacional (F4a Liderazgo, F4b Apoyo, F5a Cohesión y F5b Comunicación) y los factores psicosomáticos (F6a Trastornos de sueño, F6b Trastornos gastrointestinales y F6c Trastornos de dolor). Tabla 1.

Tabla 1. Correlaciones entre los factores de burnout, clima y cultura organizacional y manifestaciones psicósomáticas.

	F1	F2	F3	F4a	F4b	F5a	F5b	F6a	F6b	F6c
F1 Agotamiento	1									
F2 Despersonalización	.447**	1								
F3 Insatisfacción de logro	.408**	.323**	1							
F4a Liderazgo	-.287**	-.276**	-.263**	1						
F4b Apoyo	-.352**	-.403**	-.255**	.788**	1					
F5a Cohesión	-.337**	-.385**	-.295**	.681**	.800**	1				
F5b Comunicación	-.292**	-.335**	-.308**	.747**	.754**	.769**	1			
F6a Trastornos de sueño	.519**	.284**	.249**	-.303**	-.321**	-.302**	-.280**	1		
F6b Trastornos gastrointestinales	.408**	.294**	.288**	-.250**	-.224**	-.252**	-.255**	.685**	1	
F6c Trastornos de dolor	.474**	.259**	.220**	-.313**	-.302**	-.301**	-.329**	.707**	.733**	1

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Los datos recabados muestran que existen correlaciones significativas al nivel 0.01. En primera instancia, respecto a los factores del síndrome de burnout, se tuvo una correlación positiva significativa entre el factor agotamiento y los factores de despersonalización e insatisfacción de logro, así como con los factores psicósomáticos de sueño, gastrointestinales y de dolor, además de que dicho factor de agotamiento obtuvo una relación negativa significativa con los factores de liderazgo, apoyo, cohesión y comunicación. Por su parte, el factor despersonalización correlacionó positivamente con insatisfacción de logro, y los trastornos de sueño, gastrointestinales y de dolor, mientras que con liderazgo, apoyo, cohesión y comunicación se encontró con una relación negativa significativa. Mientras que el factor de insatisfacción de logro refleja una relación positiva significativa con los trastornos de sueño, gastrointestinales y de dolor, y una correlación negativa significativa con los factores de liderazgo, apoyo, cohesión y comunicación.

En segunda instancia, referente a los factores de clima y cultura organizacional, además de las correlaciones de liderazgo mencionadas anteriormente, se encontró una correlación positiva significativa entre el factor apoyo con los factores de cohesión y comunicación, teniendo además una correlación negativa significativa entre el factor

apoyo con los trastornos de sueño, gastrointestinales y de dolor. En el caso del factor cohesión, se obtuvo una correlación positiva significativa con el factor comunicación y una correlación negativa significativa con los trastornos de sueño, gastrointestinales y de dolor. Siendo el factor de comunicación quien presento una correlación negativa significativa con los trastornos de sueño, gastrointestinales y de dolor. Finalmente, se puede observar que los trastornos de sueño, gastrointestinales y de dolor correlacionaron de forma positiva significativa entre cada uno de ellos.

Ahora bien, se llevaron a cabo correlaciones de Pearson entre síndrome de burnout con algunas variables sociodemográficas y de historial laboral (edad, años con la pareja, trabajos actuales, actividades al día, jornada laboral, antigüedad, años trabajados en su vida, empleos en su vida, ascensos en su vida, ingreso mensual aproximado, personas a su cargo, personas que atiende al día aproximadamente, cigarrillos al día, horas de ejercicio semanales, horas libres semanales y tiempo de traslado). Tabla 2.

Tabla 2. Correlaciones entre los factores de burnout con variables sociodemográficas y de historia laboral.

	AGOTAMIENTO	INSATISFACCION DE LOGRO
Edad	-.272**	
Antigüedad	-.215**	
Años trabajados en su vida	-.306**	
Empleos en su vida	-.215**	
Personas que atiende al día	.182**	.168*
Horas de ejercicio semanales	-.179*	
Horas libres semanales	-.208**	-.142*

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

* . La correlación es significante al nivel 0,05 (bilateral).

Los resultados significativos que se muestran en la tabla anterior, muestran una correlación negativa entre el factor de agotamiento y las variables de edad, antigüedad, años trabajados en su vida, empleos en su vida, horas de ejercicio semanales, horas libres semanales; mientras que se obtuvo una correlación positiva con la variable de

personas que atiende al día. En el factor de insatisfacción de logro, se encontró una correlación negativa con la variable de horas libres semanales y una correlación positiva con personas que atiende al día.

De igual forma, se analizaron las correlaciones entre los factores de clima y cultura organizacional con las mismas variables sociodemográficas y de historia laboral mencionadas anteriormente, donde liderazgo obtuvo una correlación negativa significativa con las variables de edad, años trabajados en su vida, ingreso mensual aproximado y personas que atiende al día. Apoyo correlacionó negativamente con la variable de ingreso mensual aproximado, y positivamente con jornada laboral. Mientras que cohesión correlacionó negativamente con edad, antigüedad, ingreso mensual aproximado y personas que atiende al día, correlacionando así mismo de forma positiva con la jornada laboral. Por último, comunicación tuvo una correlación negativa significativa con edad, antigüedad, años trabajados en su vida, ingreso mensual aproximado y positivamente con jornada laboral. Tabla 3.

Tabla 3. Correlaciones entre los factores de clima y cultura organizacional con las variables sociodemográficas y de historia laboral.

	LIDERAZGO	APOYO	COHESION	COMUNICACION
Edad	-.181*		-.158*	-.193**
Jornada laboral		.153*	.166*	.149*
Antigüedad			-.166*	-.167*
Años trabajados en su vida	-.161*			-.153*
Ingreso mensual aproximado	-.163*	-.234**	-.229**	-.199**
Personas que atiende al día	-.178*		-.198**	

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

* . La correlación es significante al nivel 0,05 (bilateral).

Y al correlacionar las manifestaciones psicósomáticas (sueño, gastrointestinales y de dolor) con las variables sociodemográficas y de historial laboral, se obtuvo que trastornos de dolor correlaciono de forma negativa con horas de ejercicio semanales y horas libres semanales. Teniendo por otro lado una correlación positiva significativa entre el número de personas que atiende al día y las tres variables psicósomáticas. Tabla 4.

Tabla 4. Correlaciones de los trastornos del sueño, gastrointestinales y de dolor con las variables sociodemográficas y de historia laboral.

	TRASTORNOS DE SUEÑO	TRASTORNOS GASTROINTESTINALES	TRASTORNOS DE DOLOR
Horas de ejercicio semanales			-.218**
Horas libres semanales			-.156*
Personas que atiende al día	.196**	.355**	.257**

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

* . La correlación es significante al nivel 0,05 (bilateral).

6.2.2 Análisis de varianza de una vía (ANOVA)

Además se realizó un análisis de varianza de un vía ($p \leq .05$) entre los factores del síndrome de burnout, clima y cultura organizacional y manifestaciones psicósomáticas con algunas variables sociodemográficas y de historia laboral.

En la tabla 5 se puede observar que los trabajadores de 19 a 27 años mayor agotamiento que los otros grupos de edad. Las variables de clima y cultura organizacional son en mayor grado por el grupo de 28 a 41 años en comparación a los otros, mientras que las manifestaciones psicósomáticas tienen mayor presencia en el grupo de 19 a 27 años.

Tabla 5. Análisis de varianza entre los factores de burnout, clima y cultura organizacional y manifestaciones psicósomáticas con edad.

	Agotamiento	Liderazgo	Apoyo	Cohesión	Comunicación	Trast. de sueño	Trast. gastrointestinales	Trast. de dolor
EDAD	.000*	.000*	.001*	.012*	.005*	.003*	.008*	.050*
19 - 27 años	3.2022	4.2100	4.2733	4.4900	4.0500	2.5000	1.7833	2.4040
28 - 41 años	2.3002	4.8617	4.8794	4.7163	4.3156	1.8389	1.3298	1.8511
42 - 52 años	2.4467	3.8231	4.0680	3.8912	3.5272	1.9125	1.4932	2.2122
43 - 69 años	2.3909	3.8025	4.1111	4.1481	3.5772	2.2143	1.7222	2.3259

* $p \leq .05$

En cuanto al sexo el análisis de varianza mostro que los trabajadores de sexo masculino muestran mayor insatisfacción de logro, mientras que las mujeres padecen con mayor frecuencia trastornos gastrointestinales y de dolor. Tabla 6.

Tabla 6. Análisis de varianza entre los factores de burnout, clima y cultura organizacional y manifestaciones psicósomáticas con sexo.

	Insatisfacción de logro	Trast. Gastrointestinales	Trast. de dolor
SEXO	.026*	.033*	.016*
Masculino	1.9667	1.4767	2.026
Femenino	1.6611	1.7017	2.386

*p<=.05

Tomando en cuenta la escolaridad de los trabajadores, el análisis de varianza indicó que presentan mayor agotamiento aquellos con estudios universitarios, mientras que los que tienen bachillerato perciben mayor liderazgo y comunicación, siendo apoyo y cohesión mejor percibido por los que tienen nivel secundaria. Sin embargo este mismo grupo presenta manifestaciones psicósomáticas en mayor grado. Tabla 7.

Tabla 7. Análisis de varianza entre los factores de burnout, clima y cultura organizacional y manifestaciones psicósomáticas con escolaridad.

	Agotamiento	Liderazgo	Apoyo	Cohesión	Comunicación	Trast. de sueño	Trast. Gastrointestinales	Trast. de dolor
ESCOLARIDAD	.000*	.017*	.001*	.000*	.000*	.022*	.016*	.044*
Secundaria	2.0936	4.2456	4.8947	4.8596	4.2544	2.3910	1.9737	2.7579
Bachillerato	2.2880	4.5175	4.5943	4.7171	4.2654	1.8534	1.4167	2.0395
Universidad	2.9469	3.9807	4.0459	3.9203	3.5580	2.3043	1.6860	2.2986
Posgrado	2.7840	3.6944	3.9722	3.8750	3.3565	2.2063	1.5648	2.0889

* p<=.05

Con respecto a la ocupación el análisis de varianza mostro que los médicos en formación presentan mayor agotamiento, los administrativos hospitalarios tienen mayor despersonalización y trastorno de dolor, mientras que los administrativos en general mostraron mayor insatisfacción de logro, siendo los profesores quienes indicaron padecer con mayor frecuencia trastornos de sueño y gastrointestinales. Por su parte, los bomberos de la muestra los que perciben en mayor grado las variables de clima y cultura organizacional (liderazgo, apoyo, cohesión y comunicación). Tabla 8.

Tabla 8. Análisis de varianza entre los factores de burnout, clima y cultura organizacional y manifestaciones psicósomáticas con ocupación.

	Agotamiento	Despers.	Insatisfacción de logro	Liderazgo	Apoyo	Cohesión	Comunicación	Trast. de sueño	Trast. Gastroint.	Trast. de dolor
OCUPACIÓN	.000*	.008*	.003*	.000*	.000*	.000*	.000*	.000*	.000*	.000*
Médicos	2.3056	1.7111	1.3889	3.6833	3.7667	3.9333	3.1333	1.8500	1.4000	1.8300
Admin. Hospitalarios	2.3889	2.2389	1.6611	4.1583	3.9833	3.9167	3.3000	2.5000	1.8083	2.8200
Profesores	3.0167	1.9667	1.8556	4.0083	4.1333	3.6083	3.5583	2.5929	2.1750	2.7000
Médicos en formación	3.8667	2.1222	2.0611	3.6917	3.7750	3.9417	3.5250	2.9286	1.6333	2.5700
Bibliotecarios	1.7889	1.5389	1.8889	4.1167	4.8000	5.1167	4.4417	1.8000	1.3583	1.9400
Bancarios	2.8333	2.0944	1.9056	3.6417	3.8750	3.7917	3.4250	2.2143	1.7417	2.2000
Bomberos	1.9556	1.5722	1.1722	5.5333	5.5083	5.7833	5.3333	1.5643	1.1500	1.3900
Admin. en General	2.7722	1.5056	2.3500	4.6583	4.6667	4.3583	4.2667	1.7286	1.2417	2.0200
Técnicos	2.4000	2.0111	1.6556	3.4833	3.8167	3.5833	3.2500	2.1357	1.8167	2.4500
Vendedores	2.5333	1.9889	2.2000	4.6083	4.8917	5.0083	4.3333	1.9214	1.5667	2.1400

* p<=.05

El análisis de varianza mostró que en cuanto a jornada laboral, aquellos que trabajan de 27 a 36 horas reflejan mayor agotamiento, trastornos de sueño y del dolor, mientras que los que trabajan de 18 a 26 horas perciben de mejor forma el liderazgo, el apoyo, la cohesión y la comunicación. Tabla 9.

Tabla 9. Análisis de varianza entre los factores de burnout, clima y cultura organizacional y manifestaciones psicósomáticas con jornada laboral.

	Agotamiento	Liderazgo	Apoyo	Cohesión	Comunicación	Trast. de sueño	Trast. de dolor
JORNADA LABORAL	.036*	.013*	.006*	.002*	.001*	.002*	.009*
1 - 9 hrs.	2.5722	4.2117	4.2950	4.3250	3.9183	2.0029	2.1120
10 - 17 hrs.	2.5894	3.8333	4.1014	3.9469	3.4662	2.3395	2.4928
18 - 26 hrs.	2.4828	4.8046	4.9770	5.0920	4.6092	1.8916	1.7931
27 - 36 hrs.	4.6667	3.3333	3.7500	4.1667	3.3333	4.0714	3.0000

* p<=.05

Ahora bien, el análisis de varianza también indicó que aquellos trabajadores que ganan de entre \$11,000 a \$20,000 muestran mayor agotamiento y los que ganan de \$31,000 a \$40,000 perciben un mayor liderazgo, mientras que los tienen un ingreso menor a \$10,400 sienten mayor apoyo, cohesión y comunicación. Por otro lado, en cuanto al

tipo de contrato se muestra que los de tiempo determinado tienen mayor agotamiento, insatisfacción de logro y trastornos de sueño. Tabla 10.

Tabla 10. Análisis de varianza entre los factores de burnout, clima y cultura organizacional y manifestaciones psicósomáticas con ingreso mensual aproximado y tipo de contrato.

	Agotamiento	Insatisfacción de logro	Liderazgo	Apoyo	Cohesión	Comunicación	Trast. de sueño
INGRESO MENSUAL	.032*		.020*	.005*	.003*	.015*	
\$0 - \$10,400	2.4659		4.3640	4.5146	4.5424	4.0614	
\$11,000 - \$20,000	2.9551		3.7943	4.0993	3.9716	3.5532	
\$21, 000 - \$30,000	2.4620		4.2632	4.3070	4.4737	3.9561	
\$31,000 - \$40,000	2.1556		4.3667	4.3333	4.0667	3.8333	
\$41,000 - \$100,000	2.8889		3.1167	3.1833	3.0667	2.7833	
TIPO DE CONTRATO	.017*	.038*					.022*
Obra determinada	2.2222	1.1481					1.5714
Tiempo determinado	3.0088	2.1433					2.5038
Tiempo indefinido	2.4920	1.7477					2.0431

* $p \leq .05$

Y haciendo referencia al número de personas que el trabajador atiende al día, el análisis de varianza mostró que la cohesión es mejor percibida por los que atienden menos de 20 personas, mientras que aquellas que atienden más de 90 personas padecen con mayor frecuencia de trastornos gastrointestinales y de dolor. Tabla 11.

Tabla 11. Análisis de varianza entre los factores de burnout, clima y cultura organizacional y manifestaciones psicósomáticas con personas que atiende al día.

	Cohesión	Trast. Gastrointestinales	Trast. de dolor
PERSONAS QUE ATIENDE AL DÍA	.038*	.000*	.015*
1 - 20 personas	4.4576	1.4661	2.1102
21 - 40 personas	4.2535	1.5347	2.0667
41 - 90 personas	4.2976	1.9643	2.7000
91 - 300 personas	3.5250	2.1833	2.7600

* $p \leq .05$

Ahora bien, el análisis de varianza indicó que aquellos trabajadores que consumen alcohol 1 vez al año padecen con mayor frecuencia trastornos de dolor, sin embargo, los que consumen bebidas alcohólicas semanalmente presentan mayor agotamiento, insatisfacción de logro, trastornos de sueño y gastrointestinales. Por otra parte los trabajadores que no realizan ninguna actividad física padecen mayor agotamiento, insatisfacción de logro y manifestaciones psicósomáticas. Tabla 12.

Tabla 12. Análisis de varianza entre los factores de burnout, clima y cultura organizacional y manifestaciones psicósomáticas con la ingesta de alcohol y con el hábito de hacer ejercicio.

	Agotamiento	Insatisfacción de logro	Trast. de sueño	Trast. Gastrointestinales	Trast. de dolor
INGESTA DE ALCOHOL	.000*	.038*	.001*	.002*	.039*
Nunca	2.3250	1.6139	2.0143	1.5083	2.1000
1 al año	2.3671	1.6232	2.2671	1.7971	2.5739
2 al año	2.5284	1.6568	1.8984	1.4333	2.0622
1 al mes	2.4626	1.9091	1.9273	1.4273	2.0109
Semanal	3.2583	2.1982	2.7181	1.9775	2.5568
HACEN EJERCICIO	.022*	.035*	.006	.001*	.000*
Si	2.4526	1.6985	1.9696	1.4481	1.9902
No	2.7949	1.9943	2.3645	1.8098	2.5436

* p<=.05

6.2.3 Síndrome de burnout a través del Modelo de Leiter

Con base en la metodología establecida, se analizaron los datos de acuerdo al modelo de Leiter que propone la Escala Mexicana de Desgaste Ocupacional (EMEDO) de Uribe (2008) para determinar el nivel de burnout que presentan los trabajadores de la muestra.

Las frecuencias muestran un 31.5% en fase 1 –Sano, 19% en fase 2 – Normal, 31.5% en fase 3 – En peligro y un 18% en fase 4 – Quemado (Figura 32).

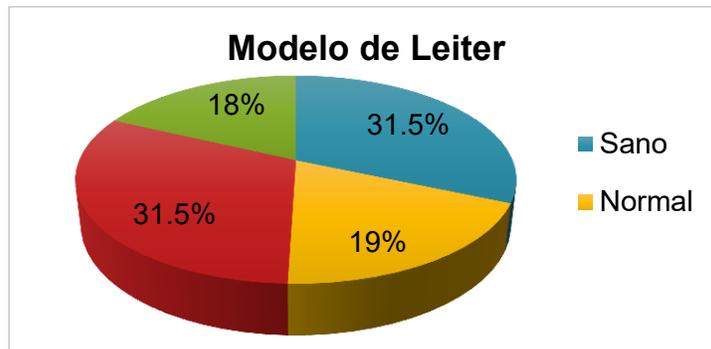


Figura 32. Síndrome de burnout a través del Modelo de Leiter.

El género masculino se obtuvo un porcentaje de 30% en fase 1 – Sano, 26% en fase 2 – Normal, 24% en fase 3 – En peligro y un 20% en fase 4 – Quemado (Figura 33).

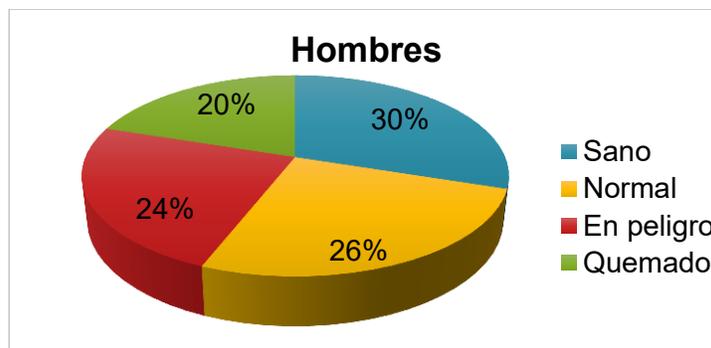


Figura 33. Modelo de Leiter en hombres.

Respecto al género femenino los porcentajes obtenidos fueron: 33% en fase 1 – Sano, 12% en fase 2 – Normal, 39% en fase 3 – En peligro y un 16% en fase 4 – Quemado (Figura 34).

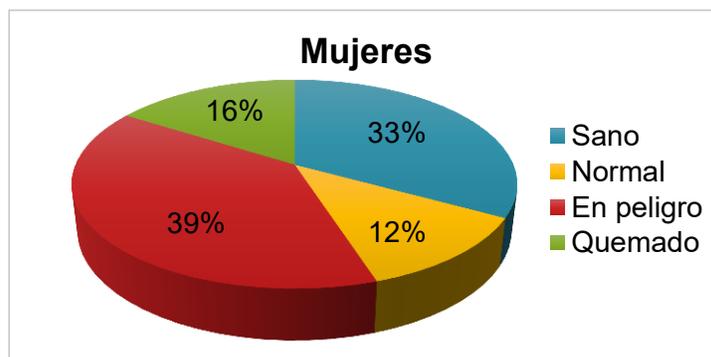


Figura 34. Modelo de Leiter en mujeres.

6.2.4 Ecuaciones estructurales

Para finalizar el análisis estadístico, se aplicaron ecuaciones estructurales para explicar el síndrome de burnout, el clima y la cultura organizacional así como las manifestaciones psicósomáticas, obteniendo como estadísticos de bondad χ^2 (Chi cuadrada) =72.03, gl (grados de libertad) =15, χ^2 / gl =4.802, p =.000, NFI (Índice de ajuste normalizado) =.93, CFI (Índice de ajuste comparativo) =.95, PCFI (Índice de bondad de ajuste de parsimonia) =.31 y RMSEA (Error de aproximación cuadrático medio) =.08, siendo solamente un modelo inicial (Figura 35), es decir éste no fue ajustado por lo que es mejorable en investigaciones posteriores.

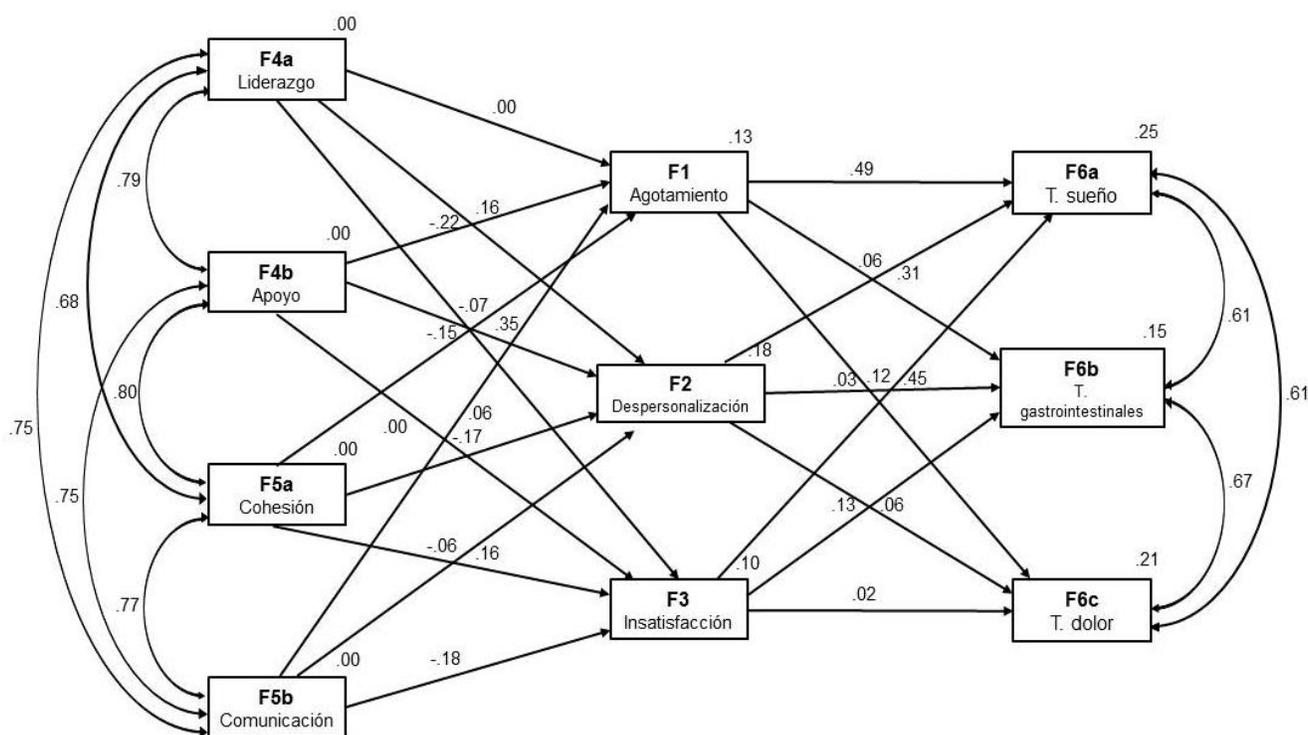


Figura 35. Modelo inicial de ecuaciones estructurales para explicar el síndrome de burnout, clima y cultura organizacional y manifestaciones psicósomáticas

DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

7. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

En la presente investigación se buscó determinar si el clima y la cultura organizacional dan lugar al síndrome de burnout y si éste a su vez repercute en la existencia de las manifestaciones psicosomáticas, además de analizar si determinadas variables sociodemográficas y de historia laboral se relacionan con éstos factores. Así, con base en los resultados obtenidos y su análisis posterior, las hipótesis alternas de ésta investigación se comprobaron, teniendo en primer instancia que existe una relación negativa estadísticamente significativa entre el clima y la cultura organizacional con burnout y con manifestaciones psicosomáticas, en segunda instancia se obtuvo una relación positiva estadísticamente significativa entre el síndrome de burnout y las manifestaciones psicosomáticas. Sin embargo, en relación a la cuarta hipótesis alterna, ésta se comprobó con sus consideraciones ya que solo algunas variables sociodemográficas y de historia laboral mostraron relación estadísticamente significativa con el clima y la cultura, el burnout y los psicosomáticos.

A través de las correlaciones realizadas y con base en los resultados obtenidos, en relación a la importancia que tiene el clima y la cultura organizacional sobre la incidencia del síndrome de burnout y las afecciones en la salud de los trabajadores, se corrobora lo que mencionan autores como Martín y Pérez (1997), Schaufeli, Maslach, Marek (1993, en Ramos, 2008 y Guillén y Guil, 2000) y Pérez (2009) acerca de que los factores psicosociales presentes en el contexto laboral (estrés, apoyo social, así como el clima y la cultura de la organización) tienen la capacidad de afectar la salud del trabajador y el desarrollo del trabajo mismo, es decir, las variables organizacionales tienen gran importancia en la etiología del síndrome de burnout y sus consecuencias.

Al relacionar las variables sociodemográficas, de historia laboral y la edad de los trabajadores con el síndrome de burnout, se encontró que existe una relación negativa únicamente con el factor de agotamiento, lo cual indica que las personas con menor edad tienden a padecerlo en mayor grado, coincidiendo esto con lo encontrado por Atance (1997, en García y de Juan, 2006; Pérez, 2009), Ramos (2008), Gil-Monte y

Peiró (2009) y Garnier, López Roig y cols. (Bosqued, 2008). De igual forma, dichos trabajadores (los de menor edad) resaltan en el padecimiento de los trastornos psicosomáticos evaluados. Lo anterior puede ser a causa de que un gran porcentaje de los trabajadores de menor edad en la muestra de esta investigación son los médicos en formación (Tabla 8), quienes además de cursar una de las carreras más demandantes deben prestar sus servicios en jornadas mayores a ocho horas muchas veces sin las condiciones adecuadas.

Sin embargo, en contraste con lo estipulado por Bronsberg y Vestlund (1997, en Ramos, 2008), Edelwich y Brodsky (1980, en Gómez, 2008), en relación a que el periodo inicial de la actividad laboral da lugar a una mejor percepción de las características organizacionales, en la muestra se encontró que en los individuos de 28 a 41 años (que no son los más jóvenes) la percepción del liderazgo, apoyo, cohesión y comunicación de su entorno laboral es mejor, teniendo este resultado probablemente porque en la actualidad los intereses de las nuevas generaciones están enfocados en los beneficios intangibles, es decir, suelen ser más críticos o exigentes respecto a las condiciones de la organización a la que pertenecen, además cabe señalar que dicho resultado puede estar relacionado a que la muestra que oscila dentro del rango de edad mencionado son los bomberos, quienes obtuvieron un registro positivo en cuanto a su percepción de clima y cultura organizacional en comparación a las demás muestras.

Respecto al sexo, si bien teóricamente se menciona que los hombres suelen presentar niveles más altos de burnout que las mujeres (Guillén y Guil, 2000) en éste caso, únicamente se encontró que éstos presentan mayor insatisfacción de logro que las mujeres de la muestra, sin obtener resultados relevantes en relación al agotamiento y a la despersonalización como se ha encontrado en otras investigaciones, lo cual puede deberse a que, como lo establece Ramos (2008), es difícil interpretar las diferencias de género porque pueden confundirse con un amplio número de variables relacionadas con el síndrome.

Ahora bien, en relación a la escolaridad de los trabajadores, anteriormente se ha encontrado que el nivel de estudios se asocia con mayor frecuencia e intensidad al cansancio emocional (Ramos, 2008; García y de Juan, 2006), siendo en éste caso corroborado al obtener que las personas con nivel de estudios superior (universidad y posgrado) sufren mayor agotamiento que las personas de estudios inferiores, lo cual puede ser consecuencia de que generalmente la carga de trabajo y exigencias de los puestos que ocupan las personas con mayor preparación es más demandante (en tiempo y esfuerzo) en comparación a los puestos de trabajo de menor rango. En contraposición, el clima y la cultura organizacional son percibidos de mejor manera por los trabajadores con menor grado de estudios (secundaria y bachillerato), siendo esto asociado posiblemente a que la organización en la que se encuentran les proporciona las condiciones suficientes desde su perspectiva y de acuerdo a lo que pueden esperar conforme a su preparación. Sin embargo, los trabajadores con menos preparación (secundaria) obtuvieron a su vez un mayor índice de padecimiento de manifestaciones psicosomáticas, esto último teniendo posible relación con la falta de concientización de los empleadores y los propios trabajadores al no acudir al médico a tiempo cuando presentan ciertas molestias, dando lugar al mantenimiento y agravamiento de estos padecimientos.

Por su parte, la variable de ocupación indicó tener relevancia con todos los factores de esta investigación, coincidiendo en primer lugar con las afirmaciones de Comin et al. (1999), Pérez (2009), Bosqued (2008), Ramos (2008) y Carrasco (2001), quienes indican que el síndrome de burnout puede afectar a cualquier grupo ocupacional, predisponiendo principalmente a profesiones de ayuda y de enseñanza, así como a trabajadores administrativos. Tal es el caso de los médicos en formación, los administrativos en general y hospitalarios así como los profesores en la muestra de esta investigación (Tabla 8), lo cual puede estar relacionado con las actividades, horarios, condiciones y dificultades físicas, laborales y personales que tienen los trabajadores de dichas ocupaciones. Esto da lugar a considerar futuros retos para la psicología organizacional y para los profesionales encargados del talento humano de

las organizaciones con el propósito de poder planear e implementar estrategias que ayuden a disminuir los factores de riesgo a los que están expuestos los trabajadores.

De igual forma, se corrobora la importancia que tienen el clima y la cultura organizacional en relación a la satisfacción, la salud y el bienestar de los trabajadores (Robbins y Judge, 2013; Dubrin, 2003) al encontrar que los bomberos, al percibir un mayor liderazgo, apoyo, cohesión y comunicación en su ambiente de trabajo, son quienes presentan menor índice de trastornos psicosomáticos y se encuentran a su vez dentro de las ocupaciones con menor nivel de burnout.

Otra variable significativa es el número de personas que el trabajador atiende al día, mostrando relevancia en cuanto a la percepción de liderazgo y cohesión organizacional (percibidos de forma negativa cuando el número de personas incrementa), siendo correlacionada a su vez con agotamiento e insatisfacción de logro y con los trastornos psicosomáticos analizados (todos de forma positiva), de lo cual suponemos que dichos resultados se deben a lo mencionado con anterioridad y a que generalmente atender un número elevado de personas va de la mano con otras condiciones de trabajo inadecuadas (como altos grados de presión o falta de horarios para atender necesidades personales y fisiológicas), generando molestias e inconformidad en el trabajador que pueden provocar a nivel individual diversas manifestaciones psicosomáticas, estrés crónico y en su caso síndrome de burnout, y a nivel organizacional un gran número de consecuencias como el ausentismo, impuntualidad, rotación excesiva, bajo desempeño y productividad, entre otras, corroborando lo estipulado por Carrasco (2001), Comin, et al. (1999), Maslach y Jackson (1981), Ramos (2008), Bosqued (2008), Gil-Monte (2006), Gil-Monte y Peiró (2009), Gutierrez (2012, en Borja y Vázquez, 2013), Guillen y Guil (2000).

En cuanto a la jornada laboral, coincidiendo con la literatura se encontró que los empleados de la muestra que trabajan en horarios amplios de forma frecuente presentan mayor agotamiento así como una puntuación elevada respecto a los trastornos de sueño y de dolor, dado que las horas extras son consideradas como un

estresor que a largo plazo representa un riesgo para el bienestar, la salud y la productividad del individuo (Pérez, 2009; García y de Juan, 2006 y Uribe, 2008). Así mismo, respecto a los resultados obtenidos con las variables de clima y cultura, es interesante observar que los empleados con menor percepción de éstas son de igual forma los que laboran muchas horas al día debido a diversas causas, como trabajar dos o más turnos por necesidades económicas, porque la institución lo establece, por sobrecarga de trabajo, falta de personal, o bien por emergencias ocasionales, entre otros. Dando lugar lo anterior a que no se pueda lograr un equilibrio laboral - personal en la vida de los trabajadores, si se toma en cuenta que en la actualidad los empleadores prefieren sobrecargar de trabajo a una sola persona en lugar de invertir en más colaboradores para lograr los objetivos organizacionales, perjudicando el desarrollo y la salud de las personas.

En relación a la antigüedad en el trabajo actual, se encontró relación con el factor de agotamiento (el cual es registrado en menor grado en las personas con mayor antigüedad), coincidiendo con Guillén y Guil (2000), Uribe (2008), Ramos (2008), Naisberg y Fenning (1991, en García y de Juan, 2006), Bosqued (2008) y Pérez (2009), donde una posible explicación es la mencionada por Gil-Monte y Peiró (2009) quienes establecen que los trabajadores con menor antigüedad, al ser nuevos e inexpertos y con menos estrategias de afrontamiento para prevenir las situaciones estresantes son propensos a sufrir un mayor desgaste. Siendo además esta variable relacionada de forma negativa con la cohesión y la comunicación percibida, cuyos datos pueden ser resultado de que al tener más años trabajando dentro de la organización ya han pasado por la fase inicial o de entusiasmo, es decir, ya ven las deficiencias de la organización en la que se encuentran, y por algunas experiencias (debido a las relaciones interpersonales) pierden el interés de interactuar con los demás compañeros y superiores.

Acerca del ingreso mensual aproximado éste no obtuvo resultados relevantes en cuanto al síndrome de burnout, coincidiendo con Ramos (2008) y García y de Juan (2006), ya que si bien es tomado como un factor que influye en el desarrollo del

síndrome no se ha demostrado su relación. En contraste con esto, el ingreso mensual presentó una relación negativa con los factores de clima y cultura organizacional, es decir, en la muestra estudiada los trabajadores con menor ingreso tienen una percepción de liderazgo, apoyo, cohesión y comunicación mayor, lo cual suponemos se debe a que a pesar de no ganar tanto o no tener un puesto más elevado, las personas parecen estar cómodas con las prestaciones, condiciones de trabajo, los horarios y días de descanso, por lo que su percepción de la organización a la que pertenecen tiende a ser mejor.

El tipo de contrato, así como ha sido mencionado por Salanova (2009), Benavides et al. (2002) y Peiró (1993, en Moreno y Báez, 2010), se relaciona con el estrés, la tensión y algunas afecciones a la salud que se generan por la inseguridad en el empleo (refiriéndose a la precariedad de las contrataciones y la falta de expectativas laborales para los trabajadores), dando lugar a que la persona ofrezca poca implicación y compromiso en el trabajo, encontrando así coincidencia respecto a los resultados obtenidos, donde los empleados de la muestra con contrato por tiempo determinado son quienes presentan un mayor índice en los factores de agotamiento, insatisfacción de logro y trastornos de sueño.

Ahora bien, en la literatura se contempla al consumo de alcohol como consecuencia conductual del estrés y del síndrome de burnout, así como una forma indirecta por la cual se puede dañar la salud, recomendando así su reducción como prevención a nivel personal (Gutiérrez, 2012, en Borja y Vázquez, 2013; Bosqued, 2008; Pérez, 2009; Ramos, 2008; Guillén y Guil, 2000; Paine, 1982, en Gil-Monte, 2006; Martínez, 2004 y Chanes et al., 2010), siendo comprobada su posible relación con los resultados de ésta muestra, donde se encontró que las personas que ingieren bebidas alcohólicas semanalmente presentan mayor nivel de agotamiento, insatisfacción de logro, trastornos del sueño y gastrointestinales, sin embargo, los que presentan mayor nivel de trastornos de dolor fueron los que ingieren alcohol una vez al año, seguidos de los que lo hacen semanalmente. De lo anterior queremos resaltar que, a pesar de tener coherencia con la teoría, no se puede asegurar que el consumo de alcohol sea

consecuencia directa a la situación laboral del trabajador (dado que al ser un estudio transversal, no se conocen los hábitos específicos de las personas respecto a la ingesta de alcohol, dificultando la distinción de qué factor se presenta primero), pudiendo considerarse no como consecuencia, sino como un posible facilitador del burnout y los psicosomáticos.

A su vez, los resultados obtenidos con las variables del hábito de hacer ejercicio (horas a la semana) y horas libres semanales muestran una relación negativa con agotamiento, insatisfacción de logro y con todos los trastornos psicosomáticos medidos, es decir, a mayor número de horas libres y dedicadas a la actividad física, menor es el grado en que se presentan dichos factores en los trabajadores, lo cual corrobora lo mencionado por Chanes et al. (2010), Pérez (2009) y Ramos (2008) quienes establecen que dedicar una parte del día a alguna actividad de ocio, a familiares y amistades, a descansar o a realizar actividades fuera de su cotidianidad, son medidas de prevención para el desarrollo de estrés y síndrome de burnout, permitiendo así una mejora en su bienestar y salud tanto física como mental. Siendo un reto importante para los profesionales inmersos en el área de Recursos Humanos de las organizaciones el que desarrollen e implementen estrategias con una visión holística, retomando y motivando a los trabajadores en el aspecto físico, emocional y familiar, independientemente del área a la que pertenezcan y logrando así el equilibrio entre la vida laboral y personal.

Cabe señalar que si bien no se encontró registro teórico de la relación entre las variables de años trabajados y empleos en su vida con los factores de la investigación, dichas variables mostraron algunos resultados significativos, teniendo ambas una relación negativa con agotamiento, mientras que liderazgo y comunicación solo presentaron significancia (negativa) con los años trabajados en su vida. Por otra parte, las variables que no obtuvieron ninguna relación estadísticamente significativa (a pesar de la importancia que posiblemente tienen en el desarrollo de las personas en el ámbito laboral) fueron: los años con la pareja, actividades al día, ascensos en su vida, tener personas a cargo y el número de éstas, si toman medicamento, padecimientos, si

fuman o no y cuantos cigarros, ingesta de drogas así como la forma y tiempo de traslado.

Retomando lo obtenido respecto al modelo de Leiter la muestra de esta investigación se encuentra con un 31.5% en fase 1 – Sano, 19% en fase 2 – Normal, 31.5% en fase 3 – En peligro y un 18% en fase 4 – Quemado, y al analizar los datos obtenidos en cuanto al género de los trabajadores, los hombres obtuvieron un porcentaje de 30% en fase 1 – Sano, 26% en fase 2 – Normal, 24% en fase 3 – En peligro y un 20% en fase 4 – Quemado, mientras que el 33% de las mujeres se encontraron en fase 1 – Sano, 12% en fase 2 – Normal, 39% en fase 3 – En peligro y un 16% en fase 4 – Quemado. Demostrando estos datos que cerca de la mitad de las personas ha superado lo que podría considerarse como nivel normal, donde casi un tercio de la muestra se encuentra en el nivel más alto de la clasificación, corroborando a su vez que las mujeres se encuentran con mayor probabilidad de padecer dicho síndrome, ya que más de la mitad se ubican en las fases más avanzadas (en peligro y quemado), lo cual puede ser a causa de que generalmente en la actualidad las mujeres además de su horario laboral tienen actividades relacionadas al hogar y a la familia, limitando su descanso y tiempo de ocio.

Lo anterior da cuenta de la importancia de la planeación y aplicación de estrategias o programas tanto de prevención como de tratamiento, para así evitar que los trabajadores que se encuentran en las primeras fases (sano y normal) desarrollen un grado mayor del síndrome, mientras que para las personas que ya están en las fases más avanzadas (en peligro y quemado) se les proporcione estrategias que les permitan afrontar de mejor manera las situaciones que les producen estrés y que eliminen o neutralicen las consecuencias del burnout, es decir, es conveniente realizar intervenciones a nivel individual, social y organizacional para lograr un cambio relevante en cada ámbito en el que se encuentra el trabajador (Pérez, 2009; Ramos, 2008; Pines y Aronson, 1988, Buendía, 1990, en Ramos, 2008; Chanes et al., 2010).

Respecto al modelo retomado mediante el cual se analizaron las variables de este estudio a través de ecuaciones estructurales únicamente se muestra en su fase inicial ya que requiere ser ajustado al obtener un índice bajo en algunas correlaciones, lo cual puede deberse a que para la realización de estos modelos se requiere de la participación de una muestra mayor, aunado a esto, los reactivos empleados para medir clima y cultura organizacional fueron distintos a los del estudio de Uribe et al. (2014), dando lugar a un posible sesgo en los resultados. Por tanto, se sugiere la realización de nuevos estudios exploratorios y confirmatorios en diferentes muestras, permitiendo hallazgos que complementen dicho ámbito y que puedan ser la base o antecedente de nuevas estrategias de intervención en las organizaciones con el objetivo de obtener ganancias o mejoras para ambas partes (trabajadores - empleadores).

Así, con base en los resultados de la presente investigación y en concordancia con la literatura revisada es evidente la importancia de cada uno de los factores analizados, ya que tienen una gran influencia en el porvenir tanto de los individuos como de las organizaciones. Es decir, al hablar del clima y la cultura organizacional, el síndrome de burnout y las manifestaciones psicósomáticas se comprobó en esta muestra el impacto que tienen éstas variables entre sí mismas, lo cual se infiere da lugar a diversas consecuencias para ambas partes (trabajador - organización).

Esto conlleva a algunas consideraciones respecto a las áreas de intervención del psicólogo organizacional, ya que en ocasiones las investigaciones o mediciones elaboradas dentro de las empresas e instituciones, generalmente al ser implantadas solo como un requisito son realizadas de forma superficial, sin abarcar las variables que influyen o en su caso se ven afectadas por las condiciones laborales en las que los trabajadores se encuentran, dando lugar a que los resultados de dichos estudios queden solo en eso, en resultados, dejando de lado el seguimiento e intervención especializada. Consideramos imprescindible que las organizaciones contemplen al clima y la cultura como una inversión rentable, como una ventaja competitiva que conlleva beneficios tangibles e intangibles.

Es importante en el estudio e intervención relacionados con las variables de esta investigación, resaltar la necesidad de información, capacitación y actualización de los profesionales enfocados al ámbito organizacional, ya que a pesar de ser factores de difícil conceptualización y de que existe poca variedad de instrumentos enfocados a la población mexicana, se tienen diversas herramientas para hacer un mejor diagnóstico e intervención, es decir, utilizando observaciones directas, entrevistas así como el análisis de indicadores organizacionales tales como el índice de rotación, accidentes laborales, incapacidades, ausentismo, entre otros.

Por lo anterior, el hallazgo general de esta investigación coincide con diversos estudios que establecen la importancia del clima y la cultura organizacional con el síndrome de burnout y las manifestaciones psicósomáticas (Borja y Vázquez, 2013; Lozano, 2008; Boada, de Diego y Agulló, 2004; Uribe et. al, 2014).

En suma consideramos que la aportación del presente estudio es la corroboración del modelo elaborado por Uribe et al. (2014), que si bien fue parcialmente retomado (se utilizaron reactivos distintos en los factores de clima y cultura, y no se incluyeron las variables de compromiso, además de ser aplicado en una muestra distinta), al obtener resultados similares se muestran hallazgos importantes en cuanto a la fuerte relación que existe entre el clima y la cultura de una organización con el síndrome de burnout y las manifestaciones psicósomáticas, es decir, se sostiene que a través del análisis de una de estas variables podría pronosticarse la situación de las otras dos (sea cual sea el orden de dicho análisis), siendo entonces una investigación que arroja datos confirmatorios de éste modelo.

Ahora bien, al hablar de las limitantes que se presentaron en esta investigación una de las principales estuvo relacionada a la falta de comprensión de los reactivos del instrumento utilizado, ya que algunas personas no entendían el concepto o significado de la oración (lo cual puede dar lugar a un sesgo en sus respuestas), siendo recomendable para futuras investigaciones la utilización de muestras más homogéneas en relación al grado de preparación, además de la creación de instrumentos con un

lenguaje aún más coloquial o entendible para personas con un nivel de estudios inferior, para así lograr una mejor comprensión y por ende resultados más certeros.

Otra limitante fue que algunos de los trabajadores mostraron resistencia al contestar toda la escala recurriendo a evasivas, ya que percibían que era un cuestionario que les quitaría tiempo a pesar de no estar realizando ninguna actividad en el momento en el que se les pedía su colaboración, además de que algunos manifestaban temor a represalias si sus resultados no eran los esperados (a pesar de que se les garantizó la confidencialidad de sus respuestas).

De igual forma, al tener inconvenientes con algunas preguntas y de acuerdo a los resultados obtenidos (los cuales no arrojaron datos estadísticamente significativos), se recomienda replantear o considerar la inclusión en el cuestionario de preguntas relacionadas con el medio de transporte utilizado y las horas de trayecto que ocupan los trabajadores en el traslado de su casa al trabajo y viceversa, así como el número de actividades al día, el área-departamento y lugar donde trabajan.

Se recomienda además delimitar el número de categorías para agrupar las variables de mejor manera y tener resultados mayormente significativos ya que por ejemplo, respecto a la institución en la cual laboran los participantes de ésta investigación, no se pudo categorizar a la muestra dado que se encuestó a empleados de varias instituciones, lo cual a su vez puede dar lugar a un sesgo en cuanto al análisis del clima y la cultura organizacional.

Por último, queremos resaltar la importancia de la concientización que deben tener las organizaciones y sus directivos en cuanto a las retribuciones y condiciones de trabajo que ofrecen a sus empleados, resaltando una vez más el valor de hacer hincapié en que se respeten y cumplan los aspectos estipulados en los contratos y políticas de cada organización, así como de la creciente necesidad de acciones legislativas que resguarden dicho cumplimiento, puesto que al no corresponder con lo prometido, el trabajador a largo plazo comienza a desmotivarse bajando su nivel de productividad y

bienestar (físico y mental), por lo que reiteramos que es indispensable generar un ambiente favorable dentro y fuera de la organización para cada uno de sus trabajadores, teniendo así resultados óptimos para éstos, para las organizaciones a las que prestan sus servicios y para los usuarios que los reciben.

REFERENCIAS

REFERENCIAS

- Alatríste, M. (2009). Trabajo decente en México 2006-2007. Tesis de Licenciatura en Economía. México: UNAM.
- Alcántara, G. (2008). La definición de salud de la Organización Mundial de la Salud y la interdisciplinariedad. *Sapiens*, 9, (1), 93-107.
- Alcover, C., Martínez, D., Rodríguez, F. y Domínguez, R. (2004). Introducción a la psicología del trabajo. Madrid: McGraw-Hill.
- Alvarado, G. y Hernández, M. (2013). Síndrome de desgaste ocupacional en personal de la SEMEFO y su relación con características sociodemográficas. Tesis de Licenciatura en Psicología. México: UNAM.
- Álvarez, F. (2012). Riesgos laborales: cómo prevenirlos en el ambiente de trabajo. Bogotá: Ediciones de la U.
- APA (2015). Los distintos tipos de estrés. Adaptado de *The Stress Solution* de Lyle H. Miller, PhD, y Alma Dell Smith. Recuperado el 15 de mayo de 2016, de <http://www.apa.org/centrodeapoyo/tipos.aspx>.
- Arias, C. y Valencia, M. (2008). Manual de seguridad, salud ocupacional y ambiente para contratistas. Bogotá: Symbolo Ltda.
- Bencomo, T. (2008). El trabajo visto desde una perspectiva social y jurídica. *Revista Latinoamericana del Derecho Social*, (7), 27-57.
- Bernal, C. (2013). Proceso administrativo para las organizaciones del siglo XXI. Colombia: Pearson.
- Boada, J., de Diego, R. y Agulló, E. (2004). El burnout y las manifestaciones psicósomáticas como consecuentes del clima organizacional y de la motivación laboral. *Psicothema*, 16 (1), 125-131.

- Borja, A. y Vázquez, M. (2013). Desgaste ocupacional (burnout), factores psicosomáticos y variables sociodemográficas en una muestra de trabajadores a través de la escala mexicana de desgaste ocupacional (EMEDO). Tesis de Licenciatura en Psicología. México: UNAM.
- Bosqued, M. (2008). Quemados. El síndrome de burnout. Qué es y cómo superarlo. Barcelona: Paidós.
- Brunet, L. (2002). El clima de trabajo en las organizaciones. Definición, diagnóstico y consecuencias. México: Trillas.
- Carrasco, C. (2001). Estrés laboral. Chile: LOM Ediciones.
- Carreño, S., Medina, M., Martínez, N., Juárez, F. y Vázquez, L. (2006). Características organizacionales, estrés y consumo de alcohol en trabajadores de una empresa textil mexicana. *Salud Mental*, 29(4), 63-70.
- Carrobbles, J. y Godoy, J. (1987). Biofeedback. Principios y aplicaciones: Autocontrol de funciones biológicas y trastornos psicosomáticos. México: Martínez Roca.
- Chanes, H., Pérez, M. y Castello, L. (2010). Guía sobre el manejo y prevención del estrés laboral del Gobierno Federal. México: Secretaría de Salud.
- Chávez, E. (2014). Relación entre el síndrome de quemarse por el trabajo (burnout) y la satisfacción laboral en una muestra de trabajadores mexicanos de una dependencia gubernamental. Tesis de Licenciatura en Psicología. México: UNAM.
- Chiavenato, I. (2000). Administración de Recursos Humanos. Colombia: McGraw-Hill Interamericana.
- Chiavenato, I. (2009). Comportamiento organizacional: La dinámica del éxito en las organizaciones. México: McGraw-Hill.

- Comin, E., de la Fuente, I. y García, A. (1999). El estrés y el riesgo para la salud. España: MAZ.
- Cruz, T. y López, LL. (2012). Diagnóstico de la cultura empresarial. Comparación con otros estudios. Ciencia y Tecnología. 2. Recuperado el 15 de mayo de 2016, de http://www.uteg.edu.ec/_documentos/file/investigacion/Diagnostico%20Cultura%20empresarial.pdf.
- Cujar, A., Ramos, C., Hernández, H. y López, J. (2013). Cultura Organizacional: evolución en la medición. Estudios Gerenciales, 29, 350-355.
- Dávila, A. y Martínez, N. (2009). Cultura en las organizaciones latinas. México: siglo XXI.
- Denison, D. (1991). Cultura corporativa y productividad organizacional. Bogotá: Legis.
- Diario Oficial de la Federación. (2012). Ley Federal del Trabajo. México: Cámara de Diputados del H. Congreso de la unión. Recuperado el 15 de mayo de 2016, de <https://www.personal.unam.mx/dgpe/docs/leyFedTrabajo.pdf>.
- Díaz, A. (2006). Auditoría del clima y cultura de seguridad en la empresa. Tesis doctoral. España: Universidad de Valencia.
- Díaz, L. (1998). Psicología del trabajo y las organizaciones. Concepto, historia y método. Departamento de Psicología cognitiva, social y organizacional. Universidad de La Laguna. Recuperado el 15 de mayo de 2016, de <http://ldiazvi.webs.ull.es/pstro.pdf>.
- Diccionario de Economía Política. (1965). Definición de trabajo. Recuperado el 15 de mayo de 2016, de <http://www.eumed.net/coursecon/dic/bzm/index.htm>.
- Diccionario de la Real Academia Española. (2012). Definición de trabajo. Recuperado el 15 de mayo de 2016, de <http://lema.rae.es/drae/?val=trabajo>.
- Dubrin, A. (2003) Fundamentos de comportamiento organizacional. México: Thomson.

- Enciso, E. y Perilla, L. (2004). Visión retrospectiva, actual y prospectiva de la psicología organizacional. *Acta Colombiana de Psicología*, 11, 5-22.
- Fernández, E. y Fernández, J. (2002). Proceso de estrés. En Palmero, F., Fernández, E., Martínez, F. y Chóliz, M. *Psicología de la motivación y la emoción*. Madrid: McGraw-Hill.
- Furnham, A. (2001). *Psicología organizacional. El comportamiento del individuo en las organizaciones*. México: Oxford.
- Galhardi, R. (2013). El panorama del trabajo decente en México entre 2005 y 2009. Recuperado el 15 de mayo de 2016, de <http://www.izt.uam.mx/sotraem/FundacionEbert/Regina.pdf>
- García, A., Ortega, P. y Reyes, L. (2014). Adaptación y Validación Psicométrica de la Escala de Clima Social Organizacional (WES) de Moos en México. *Acta de investigación psicológica*, 4 (1), 1370-1384.
- García, J. y de Juan, Y. (2006). *Psiquiatría laboral*. Madrid: Edika.
- Garzas, E. y García, D. (2009). *Organización, gestión y prevención de riesgos laborales en el medio sanitario*. España: Alcala.
- Ghai, D. (2003). Trabajo decente. Concepto e indicadores. *Revista Internacional del Trabajo*. 122 (2), 126-160.
- Gil-Monte, P. (2006). *El síndrome de quemarse por el trabajo (burnout): una enfermedad laboral en la sociedad del bienestar*. Madrid: Pirámide.
- Gil-Monte, P. y Moreno, B. (2007). *El síndrome de quemarse por el trabajo (burnout): grupos profesionales de riesgo*. Madrid: Pirámide.
- Gil-Monte, P. y Peiró, J. (2009). *Desgaste psíquico en el trabajo: el síndrome de quemarse*. Madrid: Síntesis.

- Gómez, A. y Vicario, M. (2008). Clima Organizacional: Conceptualización y propuesta de una escala. Tesis de Licenciatura en Psicología, México: UNAM.
- Gómez, X. (2008). Guía de prevención de burnout para profesionales de cuidados paliativos. Madrid: Aran Ediciones.
- González, J. (1980). Patología psicosomática. *Psiquis*, 6, 164-166.
- González, J. y Parra, C. (2008). Caracterización de la cultura organizacional: Clima organizacional, motivación, liderazgo y satisfacción de las pequeñas empresas del Valle de Sugamuxi y su incidencia en el espíritu empresarial. *Pensamiento & Gestión*, 25, 40-57.
- González, M. y Landero, R. (2008). Confirmación de un modelo explicativo del estrés y de los síntomas psicosomáticos mediante ecuaciones estructurales. *Revista Panamericana de Salud Pública*, 23(1), 7-18.
- Guillén, C. y Guil, R. (2000). Psicología del trabajo para relaciones laborales. Madrid: McGraw-Hill.
- Gutiérrez, R. y Ángeles, Y. (2012). Estrés organizacional. México: Trillas.
- Jaime, P. y Araujo, Y. (2007). Clima y cultura organizacional: ¿Dos constructos para explicar un mismo fenómeno? Ponencias XX Congreso anual de Asociación Española de Dirección y Economía de la Empresa, 1, (19), 296-324.
- Juárez, A., Idrovo, A., Camacho, A. y Placencia, O. (2014). Síndrome de burnout en población mexicana: Una revisión sistemática. *Salud Mental*, 37(2), 159-176.
- Juárez, S. (2012). Clima organizacional y satisfacción laboral. *Revista Médica del Instituto Mexicano del Seguro Social*, 50 (3), 307-314.
- Kerlinger, F. (2002). Investigación del comportamiento. México: McGraw-Hill.
- Koontz, H. y Weihrich, H. (2004). Administración. Una perspectiva global. México: McGraw-Hill.

- Landy, F. y Conte, J. (2005). *Psicología Industrial: Introducción a la psicología industrial y organizacional*. México: McGraw-Hill.
- Lazarus, R. y Folkman, S. (1991). *Estrés y procesos cognitivos*. México: Roca.
- Leplat, H. y Cuny, X. (1997). *Psicología del Trabajo: Enfoques y técnicas*. Madrid: Pablo del Rio.
- López, J. y Belloch, A. (2002). La somatización como síntoma y como síndrome: una revisión del trastorno de somatización. *Revista de Psicopatología y Psicología Clínica*, 7(2), 73-93.
- Lozano, M. (2008). *Relación entre el síndrome de desgaste ocupacional (burnout) y trastornos psicosomáticos en una muestra de trabajadores mexicanos*. Tesis de Licenciatura en Psicología. México: UNAM.
- Martínez, J. (2004). *Estrés laboral: Guía para directivos y empleados*. Madrid: Prentice Hall.
- Maslach, C. y Jackson, S. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of occupational behaviour*, 2, 99-113.
- Maslach, C. y Pines, A. (1977). The burn-out síndrome in the day care setting. *Child care quarterly*, 6 (2), 100–113. Recuperado el 15 de mayo de 2016, de <http://link.springer.com/article/10.1007%2F01554696#page-1>
- Mazzáfero, V. (1999). *Medicina y Salud Pública*. Buenos Aires: EUDEBA. Recuperado el 15 de mayo de 2016, de http://www.fmed.uba.ar/depto/sal_seg/salud_laboral1.pdf.
- Mendoza, I., Arias, F. y López, R. (2012). Diferencias por sexo en el perfil de agotamiento profesional asociado a variables sociodemográficas de trabajadores de una institución pública de salud en el D.F. En Arias, F. y Juárez, A. (Ed.). *Agotamiento profesional y estrés*. México: Miguel Ángel Porrúa.

- Molina, T., Gutiérrez, A., Hernández, L. y Contreras, C. (2008). Estrés psicosocial: algunos aspectos clínicos y experimentales. *Anales de psicología*, 24 (2), 352 - 360.
- Montero, M. (2007). Desafíos para la creación del trabajo decente en México. Tesis de Licenciatura en Derecho, México: UNAM.
- Moreno, B. y Báez, C. (2010). Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas. INSHT, Centro de Documentación de Fundación MAPFRE. Recuperado el 15 de mayo de 2016, de http://www.mapfre.com/documentacion/publico/i18n/catalogo_imagenes/imagen_id.cmd?idImagen=1070821.
- Muchinsky, P. (2002). *Psicología aplicada al trabajo: Una introducción a la psicología organizacional*. México: Thomson.
- OIT (1986). Factores psicosociales en el trabajo: Naturaleza, incidencia y prevención. Ginebra, 56, 18-24. Recuperado el 15 de mayo de 2016, de http://biblioteca.uces.edu.ar/MEDIA/EDOCS/FACTORES_Texto.pdf.
- OIT (2014). Trabajo decente. Recuperado el 15 de mayo de 2016, de <http://ilo.org/global/topics/decent-work/lang--es/index.htm>.
- Palaci, F. (2005). *Psicología de la organización*. Madrid: Pearson.
- Patlán, J. (2015). Definición, medición y consecuencias del clima organizacional: resultados de tres estudios en población mexicana. En: Uribe, J. (Ed.) *Clima y ambiente organizacional: trabajo, salud y factores psicosociales*. México: Manual Moderno.
- Pérez, F. (2009). *Intervención Psicológica en Estrés laboral, mobbing y síndrome de burnout*. Madrid: CEP.
- Pines, A. y Aronson, E. (1988). *Career burnout. Causes and cures*. United States of America: The free press.

- Ramos, F. (2008). El síndrome de burnout. Madrid: Klinik, S.L.
- Robbins, S. y Judge, T. (2013). Comportamiento organizacional. México: Pearson.
- Rodríguez, A., Zarco, V. y González, J. (2009). Psicología del trabajo. Madrid: Pirámide.
- Rojano, M. (2005). Las condiciones de trabajo en México en la era de la globalización. Tesis de Licenciatura en Derecho. México: UNAM.
- Salanova, M. (2009). Psicología de la Salud Ocupacional. España: Síntesis.
- Sánchez, A. (2012). Estudio de la cultura organizacional en una industria textil mexicana. Tesis de Licenciatura en Psicología. México: UNAM.
- Sauter, S., Hurrell, J., Murphy, L. y Levi, L. (2001). Factores psicosociales y de organización. Enciclopedia de Salud y Seguridad en el Trabajo - OIT, 2 (34), 34.1-34.87.
- Secretaría del Trabajo y Previsión Social (2015). Reglamento Federal de Seguridad y Salud en el Trabajo. México.
- Segredo, A. (2013). Clima organizacional en la gestión del cambio para el desarrollo de la organización. Revista Cubana de Salud Pública, 39 (2), 385-393.
- Serrano, M. (2011). Estrategias para mejorar el clima organizacional en la empresa grupo latino de publicidad Colombia Ltda. Proyecto de Trabajo de Titulación en Administración de Empresas. Bogotá: Universidad de la Salle.
- Slipak, O. (1996). Estrés laboral. Alcmeón, 5(3). Recuperado el 15 de mayo de 2016, de http://www.alcmeon.com.ar/5/19/a19_03.htm.
- Soto, M. (2011). Desgaste ocupacional y condiciones psicosomáticas en personal de custodia penitenciaria. Tesis de Licenciatura en Psicología. México: Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo.

- Spector, P. (2002). *Psicología industrial y organizacional: Investigación y práctica*. México: Manual Moderno.
- Toca, C. y Carrillo, J. (2009). Asuntos teóricos y metodológicos de la cultura organizacional. *Civilizar*, 9 (17), 117-136.
- Unión General de Trabajadores. (2002). *Guía de prevención de riesgos laborales: condiciones de trabajo*. Recuperado el 30 de Agosto de 2015, de <http://www.ugt.es/Publicaciones/condicionesdetrabajo.pdf>.
- Uribe, J. (2000). *¿Qué es el trabajo? Material didáctico de apoyo a asignaturas*. División de Estudios Profesionales. Facultad de Psicología. UNAM.
- Uribe, J. (2008). *Desgaste Ocupacional: Construcción, Desarrollo y Validación de un Instrumento Mexicano para medir "Burnout", la Escala EMEDO*. En: Uribe, J. (Ed.) *Psicología de la Salud Ocupacional en México*. México: Facultad de Psicología, UNAM.
- Uribe, J., García, A., Pichardo, c. y Retiz, A. (2008). Perfil psicosomático y de desgaste ocupacional en cajeros del sector bancario con la escala EMEDO. *Ciencia y Trabajo*, 30, 138 -150.
- Uribe, J., González, M., Littlewood, H. y Gurrola, M. (2015). *Salud ocupacional, clima laboral y variables sociodemográficas: tres estudios en México y Centroamérica*. En: Uribe, J. (Ed.) *Clima y ambiente organizacional: trabajo, salud y factores psicosociales*. México: Manual Moderno.
- Uribe, J., Patlán, J. y García, A. (2014). *Manifestaciones psicosomáticas, compromiso y desgaste ocupacional (burnout), como consecuentes del clima y la cultura organizacional en una empresa trasnacional de telecomunicaciones en México: un análisis de ruta (path analysis)*. Recuperado el 30 de Agosto de 2015, de http://www.contaduriayadministracionunam.com.mx/userFiles/app/pp_22082014.pdf.

- Vargas, L. (2011). Estrés y Manifestaciones psicósomáticas en trabajadores médicos. Tesis de Licenciatura en Psicología. México: Centro Universitario Vasco de Quiroga de Huejutla A.C.
- Vega, D., Arévalo, A., Sandoval, J., Aguilar, M., Giraldo, J. (2006). Panorama sobre los estudios de clima organizacional en Bogotá, Colombia. Revista Diversitas: Perspectivas en Psicología, 2 (2), 329-349.
- Zepeda, F. (1999). Psicología organizacional. México: Pearson.

ANEXOS



ANEXO 1. CUESTIONARIO
¿CÓMO ME SIENTO EN EL TRABAJO?



Instrucciones

A continuación se le presentarán una serie de enunciados a los cuales debe responder considerando su forma de pensar, sentir y actuar en determinadas situaciones; le pedimos que conteste de la manera más sincera posible, ya que nos es de gran utilidad.

Para contestar utilice las **HOJA DE RESPUESTAS** anexas, marcando con una “X” el óvalo correspondiente a la respuesta que describa mejor su forma de pensar, sentir y actuar.

Se le presentarán dos tipos de enunciados, los cuales tienen **seis opciones de respuesta**. En el primer tipo va en una escala de **Totalmente en Desacuerdo (TD)** a **Totalmente de Acuerdo (TA)** y puede elegir **cualquiera de las seis opciones**.

Ejemplo Tipo 1):

1. Considero que es importante asistir a fiestas

	TD							TA
1	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>					

En el segundo tipo de enunciados le pedimos que responda **¿con qué frecuencia...?** ha tenido cierto padecimiento, debe contestar **sin considerar** los efectos producidos por sustancias como alcohol, estimulantes, cafeína, cocaína, opiáceos, sedantes, antidepresivos, hipnóticos, ansiolíticos, etc.

Ejemplo Tipo 2): ¿Con qué frecuencia...?

52. Tienes sangrado por la nariz.

	Nunca						Siempre
52	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	

NO EXISTEN RESPUESTAS BUENAS NI MALAS

Sus respuestas son confidenciales y sólo serán utilizadas con fines estadísticos

NO ESCRIBA EN ESTE CUADERNILLO

¡GRACIAS!

¿Cómo me siento en el trabajo?

1.	Siento que mi trabajo es tan monótono, que ya no me gusta.
2.	Me cuesta mucho trabajo levantarme por las mañanas para ir a trabajar.
3.	He comprobado que las personas a las que otorgo servicio me respetan más si las trato bien.
4.	Despierto por las mañanas con facilidad y energía para iniciar un nuevo día de trabajo.
5.	Siento que un día de estos mi mente estallará de tanta presión en el trabajo.
6.	Siento cansancio mental al grado de no poder concentrarme en mi trabajo.
7.	Me cuesta mucho trabajo ser cortés con los usuarios de mi trabajo.
8.	Siento que mi desempeño laboral sería mejor si tuviera otro tipo de empleo.
9.	Establezco fácilmente comunicación con los usuarios de mi trabajo.
10.	Hace mucho tiempo que dejé de hacer mi trabajo con pasión.
11.	Todos los días me levanto y pienso que debo buscar otro empleo donde pueda ser eficiente.
12.	Aunque realizo bien mi trabajo, lo hago por compromiso.
13.	Las situaciones a las que me enfrento en mi trabajo no me provocan tensión alguna.
14.	Siento que mis habilidades y conocimientos están desperdiciados en mi trabajo.
15.	En mi trabajo todos me parecen extraños por lo cual no me interesa interactuar con ellos.
16.	Aunque me esfuerzo al realizar mi trabajo no logro sentirme satisfecho con ello.
17.	He comprobado que las personas a las que otorgo servicio me respetan más si las trato mal.
18.	Mi cuerpo me reclama más horas de descanso, porque mi trabajo me tiene agotado.
19.	Al llegar a casa después de mi trabajo lo único que quiero es descansar.
20.	Lo que más me gusta de mi trabajo es la relación con los usuarios del mismo.
21.	Se me facilita entender los problemas de los usuarios de mi trabajo.
22.	Aunque un usuario de mi trabajo sea descortés conmigo, lo trato bien.
23.	Mi trabajo es tan poco interesante que me es difícil realizarlo bien.
24.	Mis actividades de trabajo han dejado de parecerme importantes.
25.	Siento que la energía que ocupo en mi trabajo, no la puedo reponer.
26.	Mis horas de descanso son suficientes para reponer la energía que gasto al realizar mi trabajo.
27.	Proporcionar un buen trato a los usuarios de mi trabajo es muy importante para mí.

A continuación encontrará una serie de frases que tienen la finalidad de conocer algunos aspectos de lo que **usted piensa acerca del lugar donde trabaja**, a las que responderá de acuerdo a la frecuencia en que se da cada caso.

28.	En la organización la unión entre trabajadores propicia un ambiente agradable.
29.	Mi jefe acostumbra reunirse con los empleados para analizar problemas relacionados con el trabajo.
30.	Cuando hay mucha carga de trabajo, entre compañeros solemos apoyarnos.
31.	Las sugerencias que realizan los empleados difícilmente son tomadas en cuenta.
32.	Ante cambios en la organización los trabajadores son los últimos en enterarse.
33.	Hay apoyo y fidelidad entre los compañeros de trabajo.
34.	Los trabajadores reciben la orientación necesaria del jefe.
35.	La manera en que el jefe dirige las actividades es deficiente.
36.	El jefe influye de forma negativa en la manera de realizar las actividades.
37.	Al jefe no le interesan los problemas de sus empleados.
38.	Los jefes están atentos a las necesidades del trabajador dentro de la empresa.
39.	El jefe dificulta la comprensión de las actividades.
40.	El jefe es un buen líder.
41.	Cada empleado realiza sus actividades e ignora la de los demás.
42.	Los compañeros de trabajo son indiferentes ante los problemas que puedan surgir.
43.	Hay poca integración entre los trabajadores.
44.	En la organización es difícil hacer amigos.
45.	La falta de comunicación entre los empleados retrasa las actividades.
46.	Los trabajadores están conformes con la capacidad del jefe para tomar decisiones.
47.	Dentro de la organización existe confianza entre compañeros y superiores.
48.	La forma en que se designan las actividades es clara.
49.	Los trabajadores dentro de la empresa se sienten parte de un mismo equipo.
50.	El patrón se interesa por saber si los trabajadores tienen algún problema relacionado con sus actividades.
51.	En la organización se fomenta el trabajo en equipo.

¿Con qué frecuencia...?

52.	Sientes que la calidad de tu sueño es mala.
53.	Tienes dolores de cabeza.
54.	Sientes dificultad para deglutir.
55.	Tienes pesadillas que alteran tu tranquilidad al dormir.
56.	Te duelen las articulaciones de brazos y piernas.
57.	Sufres intolerancia a diferentes alimentos.
58.	Sufres vómitos.
59.	Tienes dolores en el abdomen.
60.	Te duele la espalda y el cuello.
61.	Consideras que tienes problemas respiratorios al dormir (p. e. Roncar).
62.	Dejas de dormir por varios días.
63.	Sientes que interrumpes tu sueño durante la noche.
64.	Sufres náuseas.
65.	Sufres golpes irresistibles de sueño en situaciones inadecuadas (p. e. Manejando, conversando).
66.	Te duele el pecho.
67.	Tienes molestias al defecar.
68.	Sufres diarrea.
69.	Te despiertas sintiendo taquicardia, sudoración, tensión muscular y confusión.

Datos generales

70.	¿Qué edad tienes?
71.	Sexo
72.	Estado civil
73.	Si tienes pareja ¿cuántos años llevas con ella?
74.	¿Qué escolaridad tienes?
75.	Si estudiaste una carrera, ¿Qué estudiaste?
76.	En tú trabajo ¿qué tipo de puesto ocupas?
77.	¿Cómo es el contacto que mantienes con usuarios (pacientes, clientes, alumnos, etc.)?
78.	¿Cuántos trabajos tienes?
79.	¿Cuántas actividades consideras tener en un día? (p. ej. trabajos, deportes, religión, club, hogar, etc.).
80.	¿Cuántas horas trabajas al día?
81.	¿Cuánto tiempo de antigüedad tienes donde laboras actualmente?
82.	¿Cuántos años has trabajado en tú vida?
83.	¿Cuántos empleos has tenido en tu vida?
84.	¿Cuántos ascensos has tenido en tu vida?
85.	¿Cuál es el ingreso mensual aproximado que recibes sin considerar impuestos, descuentos, etc.?
86.	¿Qué tipo de contrato tienes?
87.	¿Tienes personas a tu cargo?
88.	¿Cuántas?
89.	¿Tomas algún medicamento en forma frecuente?
90.	Si tomas algún medicamento, escribe cuál y para qué.
91.	¿Fumas?
92.	¿Cuántos cigarros fumas al día?
93.	¿Con qué frecuencia ingieres bebidas alcohólicas?
94.	En caso de que consumas drogas, ¿Con qué frecuencia lo haces?
95.	Durante una semana, ¿Cuántas horas libres tienes?
96.	¿Haces ejercicio físico?
97.	Si haces ejercicio, ¿Cuántas horas a la semana le dedicas?
98.	¿Qué medio de transporte utilizas para llegar al lugar donde trabajas? (Puedes seleccionar más de una).
99.	Tiempo que inviertes en trasladarte (de tu casa al trabajo + del trabajo a tu casa).



ANEXO 2. HOJA DE RESPUESTAS

FOLIO: _____



TD = TOTALMENTE EN DESACUERDO TA = TOTALMENTE DE ACUERDO

	TD					TA
1	<input type="radio"/>					
2	<input type="radio"/>					
3	<input type="radio"/>					
4	<input type="radio"/>					
5	<input type="radio"/>					
6	<input type="radio"/>					
7	<input type="radio"/>					
8	<input type="radio"/>					
9	<input type="radio"/>					
10	<input type="radio"/>					
11	<input type="radio"/>					
12	<input type="radio"/>					
13	<input type="radio"/>					
14	<input type="radio"/>					
15	<input type="radio"/>					
16	<input type="radio"/>					
17	<input type="radio"/>					
18	<input type="radio"/>					
19	<input type="radio"/>					
20	<input type="radio"/>					
21	<input type="radio"/>					
22	<input type="radio"/>					
23	<input type="radio"/>					
24	<input type="radio"/>					
25	<input type="radio"/>					
26	<input type="radio"/>					
27	<input type="radio"/>					
28	<input type="radio"/>					
29	<input type="radio"/>					
30	<input type="radio"/>					
31	<input type="radio"/>					
32	<input type="radio"/>					
33	<input type="radio"/>					
34	<input type="radio"/>					
35	<input type="radio"/>					

	TD					TA
36	<input type="radio"/>					
37	<input type="radio"/>					
38	<input type="radio"/>					
39	<input type="radio"/>					
40	<input type="radio"/>					
41	<input type="radio"/>					
42	<input type="radio"/>					
43	<input type="radio"/>					
44	<input type="radio"/>					
45	<input type="radio"/>					
46	<input type="radio"/>					
47	<input type="radio"/>					
48	<input type="radio"/>					
49	<input type="radio"/>					
50	<input type="radio"/>					
51	<input type="radio"/>					

	NUNCA					SIEMPRE
52	<input type="radio"/>					
53	<input type="radio"/>					
54	<input type="radio"/>					
55	<input type="radio"/>					
56	<input type="radio"/>					
57	<input type="radio"/>					
58	<input type="radio"/>					
59	<input type="radio"/>					
60	<input type="radio"/>					
61	<input type="radio"/>					
62	<input type="radio"/>					
63	<input type="radio"/>					
64	<input type="radio"/>					
65	<input type="radio"/>					
66	<input type="radio"/>					
67	<input type="radio"/>					
68	<input type="radio"/>					
69	<input type="radio"/>					

Llene el espacio o marque con una "x".

- 70 años
- 71 Masculino Femenino
- 72 Con pareja Sin pareja
- 73 años
- 74 Primaria Secundaria Bachillerato Universidad Postgrado
- 75
- 76 Operativo Medio Ejecutivo Otro
- 77 Directo Indirecto
- 78 trabajos
- 79 actividades
- 80 horas
- 81 tiempo (años)
- 82 años
- 83 empleos
- 84 ascensos
- 85 \$ mensuales
- 86 Obra determ. Tiempo determ. T. indefinido
- 87 Si No
- 88 personas
- 89 Si No
- 90 Cuál
 para qué
- 91 Si No
- 92 cigarros
- 93 Nunca 1 al año 2 al año 1 al mes Semanal Diario
- 94 Nunca 1 al año 2 al año 1 al mes Semanal Diario
- 95 horas por semana.
- 96 Si No
- 97 horas por semana.
- 98 Bicicleta Automovil Camión Metro/Metrobus Taxi Otros
- 99 horas al día.

Institución: _____ Nombre del lugar donde trabaja: _____

Departamento/área: _____ Cuantas personas atiende al día en promedio: _____

¡GRACIAS!