



VILLA RICA  
CAMPUS COATZACOALCOS

# UNIVERSIDAD VILLA RICA

---

---

ESTUDIOS INCORPORADOS A LA  
UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

## FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN

“MEDICIÓN DEL SÍNDROME DE BURNOUT COMO  
DIAGNÓSTICO DEL AGOTAMIENTO PROFESIONAL  
EN LOS TRABAJADORES DE LA CORPORACIÓN DE  
SEGURIDAD PRIVADA QUETZALCOATL S.A. DE C.V.  
EN COATZACOALCOS, VER.”

## T E S I S

QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE:  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

P R E S E N T A :

NAYELLI MISHUKI SALDIERNA PÉREZ

**DIRECTOR DE TESIS:**  
Mtra. Ma. Del Rosario Lopez de los Santos

**REVISOR DE TESIS:**  
L.A.E. Violeta Infanzón Vázquez

COATZACOALCOS, VER.

2012



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.

## INDICE

Introducción.....	2
Capítulo I. Metodología de la investigación.....	5
1.1 Planteamiento del problema.....	6
1.2 Justificación del problema.....	9
1.3 Objetivos.....	10
1.3.1 Objetivo general.....	10
1.3.2 Objetivos específicos.....	10
1.4 Hipótesis.....	10
1.4.1 Hipótesis de trabajo.....	11
1.4.2 Hipótesis nula.....	11
1.5 Variables.....	11
1.6 Definición conceptual de variables.....	11
1.7 Tipo de estudio.....	12
1.8 Diseño.....	12
1.9 Población y muestra.....	12
1.10 Instrumentos de medición.....	13
1.11 Recopilación de datos.....	15
1.12 Proceso.....	15

1.13	Procedimiento.....	16
1.14	Análisis de datos.....	18
1.15	Importancia del estudio.....	18
1.16	Limitaciones del estudio.....	18
Capítulo II. Marco teórico.....		20
2.1	Estrés.....	21
2.1.1	Generalidades.....	22
2.1.2	Fases del estrés.....	28
2.1.3	Enfermedades por estrés.....	31
2.1.4	El estrés laboral.....	33
2.1.4.1	Antecedentes históricos.....	35
2.1.4.2	Conceptos y características individuales.....	36
2.1.4.3	Tipos de estrés laboral.....	46
2.1.4.4	Causas y efectos principales del estrés laboral.....	47
2.1.4.5	Prevención y manejo del estrés laboral.....	54
2.1.4.6	Las claves para controlar el estrés laboral.....	59
2.2	El agotamiento profesional.....	60
2.2.1	Antecedentes del agotamiento profesional.....	61
2.2.2	Conceptualización.....	62
2.2.3	Características del Burnout.....	66
2.2.4	Tipos y fases del Burnout.....	68
2.2.5	Factores predeterminantes del Burnout.....	70
2.2.6	Modelos de medición.....	71
2.2.7	Causas y consecuencias del Burnout.....	73
2.2.8	Medidas de prevención del Burnout.....	76
2.2.9	Elementos del Maslach Burnout Inventory.....	79

2.2.10 Nueve sugerencias para hacer frente al desgaste.....	84
2.3 La empresa.....	85
2.3.1 Definición.....	86
2.3.2 Importancia.....	88
2.3.3 Recursos.....	89
2.3.4 Clasificación.....	90
2.3.5 Objetivos.....	92
2.4 Empresas del sector servicios.....	93
2.5 Burnout en las empresas.....	94
Capítulo III. Resultados.....	99
3.1 Procesamiento y análisis estadístico de los datos.....	100
3.2 Interpretación de datos.....	119
Capítulo IV. Conclusiones.....	122
4.1 Conclusiones.....	123
4.2 Sugerencias.....	126
Anexos.....	131
Bibliografía.....	141

## INDICE DE TABLAS

2.1 Factores estresantes.....	25
2.2 Tipos de estrés laboral.....	46
2.3 Características y actitudes provocados por el síndrome de Burnout... 65	
2.4 Barreras, soluciones y causas del Burnout.....	66
2.5 Listado de instrumentos de medida del síndrome de Burnout.....	72
2.6 Dimensiones del MBI.....	81
3.1 Ítems y dimensiones del instrumento de medición MBI.....	100

## INDICE DE FIGURAS

2.1 Tipos de estrés.....	23
2.2 Síntomas más comunes del estrés.....	26
2.3 Fases del estrés.....	31
2.4 Factores estresantes en el contexto laboral.....	48
2.5 Factores psicosociales.....	50
2.6 Modelo explicativo de Burnout (Leiter).....	70
2.7 Síndrome tridimensional.....	83
2.8 Ciclo del funcionamiento de una empresa.....	86
3.1 Trabajadores emocionalmente agotados.....	102
3.2 Cansancio al final de la jornada laboral.....	102
3.3 Fatiga al levantarse para ir a trabajar.....	103
3.4 Es un esfuerzo el trabajar todo el día con muchas personas.....	104
3.5 Desgastado por el trabajo.....	105
3.6 Empleados frustrados por el trabajo.....	106
3.7 Creo que estoy trabajando demasiado.....	106
3.8 Trabajar con personas me produce estrés.....	107
3.9 Sentirse acabado.....	108
3.10 Trato a los clientes como objetos impersonales.....	109
3.11 Insensibilidad para con el cliente.....	110
3.12 El trabajo me endurece emocionalmente.....	111

3.13 Despreocupación por los clientes.....	112
3.14 Los clientes me culpan por sus problemas.....	112
3.15 Empatía con los clientes.....	113
3.16 Tratar eficazmente los problemas de los clientes.....	114
3.17 Influencia positiva en los clientes.....	115
3.18 Me siento muy activo.....	116
3.19 Se tiene una atmósfera relajada con los clientes.....	117
3.20 Estimulación después de trabajar con los clientes.....	117
3.21 Realización profesional dentro del trabajo.....	118
3.22 Control emocional.....	119
3.23 Medidas globales de las dimensiones.....	120

## **INTRODUCCIÓN**

## INTRODUCCIÓN

El estrés es una sensación que el individuo crea al reaccionar a ciertos eventos, es una manera en la que el cuerpo se enfrenta a un reto y se prepara para actuar ante una situación difícil con enfoque, fortaleza, vigor y agudeza mental, debido a eventos que provocan el estrés, mismo que deriva de la discrepancia que generalmente se produce entre las demandas del ambiente, y los recursos de la persona para hacerles frente.

Esta situación es una respuesta adaptativa por parte del individuo, que en un primer momento permite responder más rápida y eficazmente a situaciones que así lo requieren. Por otro lado en el contexto actual, la educación y el conocimiento son valores fundamentales que demanda una sociedad cambiante y desarrollada, que camina al paso de la tecnología y de las exigencias de una vida moderna, que constituye un problema emergente.

El estrés, en su campo laboral, es capaz de causar en los trabajadores diversas consecuencias que en los individuos nunca se habían presentado, hasta que entraron al mercado laboral y éste comenzó las exigencias de mayores recursos causando un desequilibrio en el aspecto financiero tanto como en el social, a consecuencia de lo anterior, las situaciones de estrés incrementan en la persona, se presentan de manera prolongada y se intensifican convirtiéndose en el término conocido como Burnout, entendido como una respuesta de estrés laboral crónico, que constituye un problema físico, psicológico y social al cual se encuentran sometidos los trabajadores así como la misma organización,

caracterizado por el agotamiento, decepción y pérdida de interés como consecuencia del trabajo cotidiano, ya que, no logran alcanzar las expectativas depositadas en su trabajo.

El objetivo principal de esta investigación es detectar la presencia de Burnout, considerado como el síndrome de agotamiento, fatiga y desgaste laboral que pudieran llegar a presentar los trabajadores de la empresa de Corporación de Seguridad Privada Quetzalcóatl S.A de C.V. en Coatzacoalcos Veracruz. Se tiene presente un desarrollo teórico que abarca las perspectivas de diversos autores que proporcionan una claridad y manejo del tema, es conveniente abordarlo ya que contribuye al mejoramiento de la calidad de vida de los trabajadores, teniendo presente que el Burnout es un síndrome que puede afectar a personas de cualquier profesión y sector productivo.

La importancia de abordar este tema, permite no solo un acercamiento teórico sino que a su vez se espera generar un impacto en la población implicada, permitiendo así que las personas tengan acceso a la información más relevante y que contribuya a detectar el nivel de Burnout, ya que este es un síndrome que en altos niveles produce deterioro en el área laboral, social y familiar, observar la forma en que afecta la productividad, la calidad laboral, de vida personal y así tener una perspectiva de la problemática que conlleve a encontrar una solución acertada y pertinente.

En el capítulo I el lector conocerá la metodología de la investigación con respecto al problema que presenta la empresa.

El capítulo II está destinado a analizar a fondo aspectos relacionados con el estrés, su clasificación, la sintomatología, su evolución, la población de riesgo, y las consecuencias que le pueden ocasionar al trabajador, así como la forma en que este influye en sus actividades laborales y en su vida diaria, de esta manera el

lector podrá tener una idea de lo que representa este problema y las consecuencias que ocasiona.

En el capítulo III se adentra a la investigación, donde se observarán los resultados de la evaluación del agotamiento en los trabajadores.

Para finalizar en el capítulo IV se presentan las conclusiones de la investigación así como también una serie de sugerencias, las cuales tienen como finalidad contribuir a la mejora de la empresa Quetzalcóatl.

**CAPÍTULO I**  
**METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

## **1.1 Planteamiento del problema**

El destino de un país está en manos de sus propios habitantes, de las habilidades que estos poseen, de los esfuerzos y la entrega que demuestran a la organización a la cual pertenecen, reflejándose al país en general. Por ello, es conocido que el capital humano constituye el recurso más valioso en las empresas ya que son los que desarrollan el trabajo de la productividad de bienes o servicios con la finalidad de satisfacer las necesidades del cliente, por lo que hay que saber potenciarlo y valorarlo al máximo, por ello un reto para cualquier organización es conocer que tan motivadas y satisfechas están las personas vinculadas a la misma, lo que se refleja en el nivel de estabilidad de la fuerza de trabajo y en el grado de compromiso que tienen los trabajadores con los resultados de la organización a la cual pertenecen.

Hoy día uno de los problemas que frecuentemente se presenta en las organizaciones es precisamente que la humanidad vive en un constante estado de estrés, que tiende a provocar en el trabajador un bajo rendimiento en sus responsabilidades laborales, lo cual muchas veces afecta tanto a la organización como al ambiente de trabajo de la misma; se manifiesta en un progresivo deterioro de la comunicación y de las relaciones interpersonales pudiendo haber en el trabajador un alto grado de indiferencia o frialdad, y eso a su vez disminuye la productividad y la calidad del trabajo, además del rendimiento, que afecta a los servicios que se prestan.

El estrés tiende a ser una reacción fisiológica del organismo en las personas, en el que, se entra en un estado de desesperación e impotencia para resolver o afrontar situaciones que se perciben como amenazantes; al ser una respuesta natural del organismo, esta situación puede desencadenar problemas graves de salud en la persona.

Así pues, relacionado con el estrés laboral, aparece el síndrome de agotamiento profesional o Burnout, que es básicamente una fase avanzada de estrés laboral que en situaciones extremas puede llegar a desarrollar una incapacidad total para volver a trabajar, debido a que el empleado se da cuenta de que algo no funciona en su trabajo, y tiende a haber problemas de tipo organizacional; por tanto este síndrome es una razón de suma importancia en el área laboral, siendo de mayor riesgo para las tareas de puestos jerárquicos que requieren mayor exigencia y dedicación, trayendo como resultado el estrés crónico que es típico de la cotidianidad del trabajo, especialmente cuando en éste existen excesiva presión, conflictos, escasas recompensas emocionales y poco reconocimiento.

Como consecuencia de esto no sólo se genera un impacto negativo en las empresas sino también en el desarrollo personal y por ende en el social; por tanto, cabe destacar que otros factores que influyen en esta problemática son las condiciones y ambiente laboral, ya que, engloban un sin número de situaciones que inciden en el Burnout. Por mencionar solo algunas, se podría decir que va desde el estilo de liderazgo empleado por los altos mandos de las entidades hasta las condiciones económicas, la falta de sistemas de incentivos recreativos y de esparcimientos, que provocan en los subordinados una estimulación moral y material a su dedicación y esfuerzo proporcionado al cumplimiento de los proyectos de la empresa, y a la solución oportuna de problemas que en ella se presentan.

Muchas veces el empresario considera que el capital humano es un factor poco importante en el desarrollo de la organización, que mientras perciban un salario digno y que por ley le proporcionen todo lo que le corresponde no hay de qué preocuparse en lo absoluto por el trabajador y se pasan años buscando mejores estrategias competitivas para permanecer en el mercado, en donde la clave del éxito que tanto buscan es precisamente el bienestar que se le debería proporcionar a los subordinados, interesarse en cómo se sienten en la institución, cuáles son sus preocupaciones, capacitarlos para trabajar bajo presión con una estricta supervisión de la carga de actividades delegadas en él; todo esto finalmente se vería reflejado en los objetivos organizacionales de la empresa.

Una herramienta básica que se podría utilizar en estos casos, es el Maslach Burnout Inventory (MBI), el cual al aplicarlo arroja la frecuencia e intensidad de agotamiento profesional en los trabajadores.

Actualmente se observa que algunas empresas del sector público y privado están realmente preocupadas por dejar atrás sus antiguas técnicas de trabajo para reinventarse, pero sobretodo están sumamente preocupadas por el capital humano, ya que hoy día es un tema que se le ha venido dando la importancia necesaria dentro de las instituciones, por lo que se considera que es la causa principal por la cual se desencadenan deficiencias en las mismas. Y es aquí donde cabe mencionar a Quetzalcóatl S.A. de C.V. en Coatzacoalcos Ver. Una empresa del sector privado que se dedica a la prestación de servicios de seguridad patrimonial, y que presenta ciertas anomalías con su capital de trabajo. Situación que le ha venido generando graves pérdidas económicas, debido a una alta tasa de ausentismo y apatía en las responsabilidades, por parte de sus trabajadores, derivado de un mal servicio al cliente, provocando a su vez una desventaja competitiva en el mercado entre empresas del mismo sector empresarial, siendo la última el motivo más grande por el cual se pretende corregir dicha problemática tomando como base las gestiones del recurso humano.

Por lo anterior se plantea la siguiente pregunta: ¿Existe el síndrome de agotamiento profesional en trabajadores de la Empresa de Corporación de Seguridad Privada Quetzalcóatl S.A de C.V. en Coatzacoalcos Veracruz?

## **1.2 Justificación**

En esta tesis se aborda desde el punto de vista administrativo, el tema del síndrome de Burnout presentado como una problemática grave, que conlleva al desgaste tanto físico como emocional del empleado y repercute en su rendimiento laboral, lo cual resulta perjudicial para la empresa y el sector al que pertenece.

Por ello es importante conocer y evaluar las razones que originan la situación antes mencionada, utilizando el instrumento de investigación Maslach Burnout Inventory (MBI) y de esta manera determinar cuál es el grado de agotamiento profesional que aqueja a los empleados de la empresa de Corporación de Seguridad Privada Quetzalcóatl S.A. De C.V.

El propósito principal de este estudio es medir que tanto está influyendo el Burnout en los trabajadores de la empresa antes mencionada, en qué grado se ha ido agudizando la situación, y cuál es la razón por la que los empleados se sienten con cierto grado de insatisfacción, ya que actualmente el agotamiento profesional constituye una característica en muchas de las empresas de la región, lo que ha repercutido desfavorablemente en las mismas.

Algunos beneficios que tendrá la Corporación de Seguridad Privada Quetzalcóatl con la aplicación del instrumento de medición Maslach Burnout Inventory (MBI) son:

- 1.- Conocer si los trabajadores presentan agotamiento profesional denominado Burnout e identificar las necesidades de los mismos.

2.- Tener una guía práctica con soluciones para contrarrestar el agotamiento profesional.

### **1.3 Objetivos.**

Este trabajo de investigación tiene como objetivos los siguientes:

#### **1.3.1 Objetivo general**

Determinar el grado de agotamiento profesional mediante el Maslach Burnout Inventory (MBI) en trabajadores de la empresa Corporación de Seguridad Privada Quetzalcóatl S.A. De C.V. en Coatzacoalcos Ver.

#### **1.3.2 Objetivos específicos**

1. Conocer el grado de agotamiento emocional en trabajadores de la empresa Corporación de Seguridad Privada Quetzalcóatl S.A de C.V. en Coatzacoalcos, Ver.
2. Investigar el grado de despersonalización en trabajadores de la empresa Corporación de Seguridad Privada Quetzalcóatl S.A de C.V. en Coatzacoalcos, Ver.
3. Indagar el grado de realización profesional o personal en trabajadores de la empresa Corporación de Seguridad Privada Quetzalcóatl S.A de C.V. en Coatzacoalcos, Ver.
4. Describir las causas que están provocando el síndrome de Burnout en los trabajadores de la empresa.
5. Proponer medidas de apoyo a la institución con el fin de corregir el agotamiento profesional.

### **1.4 Hipótesis**

A continuación se presentan las hipótesis establecidas con el tema que se estudia:

#### **1.4.1 Hipótesis de trabajo**

Los trabajadores de la empresa Corporación de Seguridad Privada Quetzalcóatl S.A. de C.V. ubicada en Coatzacoalcos, Ver. presentan Burnout.

#### **1.4.2 Hipótesis nula**

Es inexistente el Burnout en los trabajadores de la empresa Corporación de Seguridad Privada Quetzalcóatl S.A. de C.V. ubicada en Coatzacoalcos, Ver.

### **1.5 Variables**

Trabajadores de la Corporación de Seguridad Privada Quetzalcóatl

Burnout

Edad

Antigüedad del trabajador

Grado académico

### **1.6 Definición conceptual de variables**

Trabajadores de la Corporación de Seguridad Privada Quetzalcóatl: capital humano que forma parte de dicha institución y tiene por objetivo prestar sus servicios a la misma a cambio de una remuneración.

Burnout: estrés crónico sufrido en un contexto laboral y se enfatiza en el alcance de sus síntomas a nivel de individuo y organización.

Edad: tiempo de existencia de la persona desde su nacimiento, hasta la actualidad.

Antigüedad del trabajador: años que el subordinado tiene prestándole sus servicios a la institución.

Grado académico: nivel de escolaridad en el que se encuentra el trabajador.

### **1.7 Tipo de estudio**

Los tipos de estudios que se utilizaron para esta investigación fueron exploratorio y explicativo. El primero porque se enfocó a observar el comportamiento de los empleados de la Corporación de Seguridad Privada Quetzalcóatl S.A. de C.V. en Coatzacoalcos, Ver. Posteriormente el segundo, porque de acuerdo con el problema observado se procedió a exponer los síntomas que presenta el capital humano dentro y fuera de la organización, por mencionar solo algunos se encuentran las: gesticulaciones de agotamiento y apatía en la realización de tareas delegadas, así como las labores de campo y los exhaustivos horarios, lo cual genera un estado de estrés en los trabajadores. Por consiguiente se dio a conocer las causas que originan dicho problema en la institución.

Así mismo se llevó a cabo un estudio de tipo confirmatorio con la intención de poder aceptar o rechazar las hipótesis planteadas en un principio.

### **1.8 Diseño**

Esta investigación de campo fue de tipo observacional y el investigador no interviene como parte de la población observada. Posteriormente se describieron las causas que estaban ocasionando el Burnout en los subordinados, así como también se observó el comportamiento de los mismos dentro de la organización a fin de comprobar las hipótesis correspondientes.

### **1.9 Población y muestra**

La empresa del sector privado dedicada a la prestación de servicios de Seguridad patrimonial Quetzalcóatl, ubicada en la Col. Benito Juárez Norte de la ciudad de Coatzacoalcos, Ver; posee una plantilla de 100 empleados, los cuales están integrados de la siguiente manera:

- Director general
- Gerente administrativo
- Gerente de publicidad
- Auxiliar administrativo
- Secretaria
- 2 Radio operadores – día / noche de cobertura de 24 hrs.
- 2 Supervisores de cobertura 24 hrs.
- 91 Elementos de vigilancia.

En la presente investigación se tomó como población a las personas que tienen contacto frecuente con el cliente, así como una exorbitante carga de trabajo por lo que, se precisa tener una muestra de estudio de  $N = 95$  constituida por 91 elementos de vigilancia, 2 supervisores y 2 radio operadores todos ellos con cobertura de 24 hrs; situación que podría generar el síndrome de Burnout mejor conocido como desgaste laboral.

#### **1.10 Instrumento de medición**

Los instrumentos que se utilizaron para realizar esta investigación fueron:

- a) La observación. Fue con ocultamiento y se aplicó de manera directa y personal dentro de las instalaciones de la Corporación de Seguridad Privada Quetzalcóatl S.A. de C.V. en Coatzacoalcos Ver. Así mismo cabe mencionar que fue de tipo natural ya que se fue observando el fenómeno conforme se iba presentando en la empresa. Los puntos observados fueron los siguientes:

- Comportamiento de los trabajadores.
- Gesticulaciones de agotamiento y apatía.
- Ambiente de trabajo.
- Carga de tareas delegadas.

b) Maslach Burnout Inventory (MBI). En este último se plantea al sujeto una serie de enunciados sobre los sentimientos y pensamientos con relación a su interacción con el trabajo.

El MBI mide la frecuencia e intensidad del Burnout. Consta de 22 ítems y en él se pueden diferenciar tres subescalas que miden, a su vez, los tres factores o dimensiones que conforman el síndrome, más ocho variables de control que contienen datos generales y descriptivos de los trabajadores.

Subescalas:

1. Agotamiento emocional
2. Despersonalización
3. Realización personal.

Este sistema de evaluación ha demostrado cumplir adecuadamente los criterios sobre exigidos a los instrumentos de evaluación. La forma más actualizada del MBI y la más utilizada emplea un sistema de respuestas que señalan la frecuencia con que el sujeto experimenta los sentimientos enunciados en cada ítem.

Utiliza el siguiente sistema de puntuación, de tipo Likert, con siete niveles:

1. Nunca
2. Pocas veces al año, o menos
3. Una vez al mes o menos

4. Pocas veces al mes
5. Una vez a la semana
6. Varias veces a la semana
7. Diariamente

La veracidad del cuestionario se determinó por la forma de validez de constructo, es decir, se tomaron en cuenta aspectos de los tres factores en estudio: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal.

Se destaca que cada ítem del cuestionario planteado se relaciona directamente con las bases teóricas y por supuesto con el objetivo de la presente investigación, lo cual le da consistencia y coherencia técnica. Ver anexo 1.

### **1.11 Recopilación de datos**

La observación que se realizó fue de manera directa, personal y de tipo natural todo ello con la intención de verificar cuales eran las situaciones que estaban siendo motivo de conflicto en las diversas áreas de trabajo dentro de la institución; posteriormente los hechos observados fueron registrados en una bitácora, en donde los días programados para llevarla a cabo fueron lunes y viernes en un horario de 10:00am a 12:00pm durante 2 semanas.

Por otro lado el Maslach Burnout Inventory (MBI), se aplicó en las instalaciones de la Corporación de Seguridad Privada Quetzalcóatl S.A de C.V. ubicada en Coatzacoalcos, Ver. dando para ello un margen de tiempo de 15 minutos para poder contestar los 22 ítems que aparecen en el mismo, aplicándolo en un horario en el que los trabajadores se encuentran un poco más relajados en cuanto a carga de trabajo, en este caso aproximadamente una hora antes de finalizar sus labores dentro y fuera de la organización.

### **1.12 Proceso**

Para realizar la investigación de tesis en la Corporación de Seguridad Privada Quetzalcóatl S.A de C.V. se efectuaron los siguientes pasos:

1. Solicitar la autorización del propietario de la empresa para aplicar el instrumento de medición a los trabajadores de la misma.
2. Observar las condiciones en que operan los empleados dentro y fuera de la organización.
3. Aplicación del Maslach Burnout Inventory (MBI) a los empleados de la empresa.
4. Análisis de los resultados, seguido de la causa verdadera que estaba provocando desviaciones en la misma.
5. Finalmente se establecieron las conclusiones obtenidas respecto a la situación de la empresa.

### **1.13 Procedimiento**

Enseguida se detallan las actividades que se llevaron a cabo de modo secuencial en la Corporación de Seguridad Privada Quetzalcóatl S.A. De C.V.:

- 1.- Solicitar la autorización del propietario de la empresa para aplicar el instrumento de medición a los trabajadores de la misma.
  - Hacerle llegar al propietario de la empresa un escrito en donde se requiere la autorización para aplicar el Maslach Burnout Inventory (MBI) a los empleados.
  - Dar a conocer las ventajas que traería la aplicación del instrumento de medición.

- 2.- Observar las condiciones en que operan los empleados dentro y fuera de la organización.
  - Se visitó a la empresa y con la intención de conocer más de cerca el comportamiento de los empleados.
  - Fue utilizada la observación dentro y fuera de la organización la cual se registró en bitácoras durante determinados periodos de tiempo.
  
- 3.- Aplicación del Maslach Burnout Inventory (MBI) a los empleados de la empresa.
  - Explicación de las instrucciones correspondientes para que ellos tuvieran un conocimiento acerca de cómo responder dicho instrumento.
  - Como resultado de lo anterior se obtuvo información acerca de las condiciones en la que se encontraban los empleados.
  
- 4.- Análisis de los resultados, seguido de la causa verdadera que estaba provocando desviaciones en la misma.
  - Graficar e interpretar la información obtenida con el objetivo de establecer los resultados.
  - Se probó si se trataba de un caso de Burnout.
  
- 5.- Finalmente se establecieron las conclusiones obtenidas respecto a la situación de la empresa.
  - Se comprueba la hipótesis correspondiente.
  - Se hicieron las sugerencias pertinentes como guía de apoyo para corregir las anomalías encontradas en cuanto al síndrome de agotamiento laboral.

#### **1.14 Análisis de datos**

La información obtenida mediante la aplicación del instrumento de medición Maslach Burnout Inventory (MBI) en la empresa Quetzalcóatl S.A. de C.V. en Coatzacoalcos, Ver. se graficó e interpretó, todo ello con la intención de conocer el comportamiento de los trabajadores y sus necesidades dentro y fuera de la institución, para después continuar con las recomendaciones que pudieran servir de apoyo a los niveles jerárquicos, con la finalidad de ir corrigiendo paulatinamente la problemática encontrada en la misma.

Hay que recordar que la relación entre puntuación y grado de Burnout es dimensional. Es decir, no existe un punto de corte total que indique si existe o no tal entidad, ya que las puntuaciones de cada subescala se computan por separado y no se combinan ni se obtiene una puntuación total del MBI.

#### **1.15 Importancia del estudio**

El uso del instrumento evaluativo como lo es el Maslach Burnout Inventory (MBI) es muy significativo, ya que indica en qué estado se encuentra la institución en cuanto al clima laboral, rotación del personal y actitudes de los subordinados. Todo ello con el objetivo de desarrollar las actividades de una forma mucho más eficiente, y esto a su vez lleve a las organizaciones a afrontar futuros retos y desafíos.

Por lo anterior las empresas deben considerar esta problemática como una situación seria y tratar de identificar si existen situaciones que pongan en riesgo su capital de trabajo para así implementar a tiempo las posibles soluciones.

#### **1.16 Limitaciones del estudio**

Conforme se fue elaborando la presente tesis, se iban presentando una serie de dificultades que obstaculizaron la realización de la misma, las cuales fueron:

1.-Poca disponibilidad de tiempo. Este punto es un factor clave y de suma importancia para cualquier situación, y en este caso el Director general propietario de la empresa evaluada no contaba con el espacio suficiente de tiempo por lo que esto provocó un ligero retraso en la presente tesis ya que no podía brindar la información requerida. Por lo que se procedió a ajustarse a la disposición con la que éste contaba. Por otro lado también fue complicado el hecho de coincidir en cuestiones de horario con las personas a las que se les iba aplicar el instrumento BMI, debido a que sus actividades son dinámicas y con horarios quebrados, por lo que al momento de aplicar el cuestionario evaluativo se tuvo que disponer de varios días y de diferentes horas.

2.- Veracidad en la información proporcionada. Este es un problema bastante difícil de manejar ya que, la población encuestada no siempre desea externar su sincera opinión acerca de la situación que les aqueja en su centro de trabajo por temor o desconfianza a ser sancionados. En tal caso se les enfatizó en muchas ocasiones que los datos obtenidos de dicha encuesta eran únicamente para fines estadísticos y totalmente anónimos, como apoyo a la realización de la presente investigación.

**CAPÍTULO II**  
**MARCO TEÓRICO**

## 2.1 Estrés

El estrés es la reacción normal del cuerpo frente a una situación amenazante, esta forma de estrés en la vida moderna expone a la mayoría de las personas a continuos desafíos que le provocan estrés crónico, lo que conlleva a un estado permanente de alarma que produce alteraciones funcionales y orgánicas. Es imposible liberarse de los problemas que surgen a diario en una sociedad compleja; de modo que la única manera de enfrentar el estrés, es modificando la forma de reaccionar frente a esas situaciones no deseadas, que muchas veces resultan inevitables.

El primer concepto de estrés fue formulado por Cannon, quien, en el año 1929, lo definió como “una reacción de lucha o huida ante situaciones amenazantes, postulando que su biología dependía de la estimulación del sistema simpático-adrenal.”<sup>1</sup>

Un año más tarde, “Selye planteó que la respuesta al estrés no era específica y propuso hablar de un síndrome general de adaptación, cuando siendo un joven austriaco de 20 años de edad, estudiante de segundo año de la carrera de medicina en la Universidad de Praga, Hans Selye, hijo del cirujano austriaco Hugo Selye, observó que todos los enfermos a quienes estudiaba, indistintamente de la enfermedad propia, presentaban síntomas comunes y generales: cansancio,

---

<sup>1</sup> Cannon, W. *Estrés, Salud y Emociones: Estudio de la ansiedad, cólera y hostilidad*, M. Manolete, 1998 Psicología, Vol.III, p. 16.

pérdida del apetito, baja de peso, astenia, etc. Esto llamó mucho la atención a Selye, quien le denominó el *Síndrome de estar enfermo*.”<sup>2</sup>

### 2.1.1 Generalidades

En la actualidad es muy común padecer estrés, el ritmo de vida de las personas resulta ser un tanto acelerada en cuestiones laborales, se ve muchas presiones por parte de los altos mandos para con los subordinados, exigiéndoles o delegándoles más de lo que estos pueden sobrellevar, convirtiendo la situación en un problema grave para la persona que se encuentra en una situación amenazante, que pudiera llevarlos a padecer problemas físicos y psicológicos trayendo con ello graves problemas.

“El estrés se trata del síndrome o conjunto de reacciones fisiológicas no específicas del organismo a diferentes agentes nocivos del ambiente de naturaleza física o química, las cuales generan reacciones psicósomáticas o trastornos psicológicos de la tensión provocada por situaciones agobiantes, físicas o psicológicas fuera de lo habitual, que provoca un estado ansioso en el organismo.”<sup>3</sup>

“Este síndrome se denota cuando el individuo reacciona a la presión, sea del mundo exterior sea desde una perspectiva interior, como una reacción normal sin importar la edad, que se produce por el instinto del organismo de protegerse de las presiones físicas o emocionales o, en situaciones extremas de peligro, al ser una respuesta del cuerpo humano al ser expuesto a condiciones externas que perturban el equilibrio emocional de la persona.

El resultado fisiológico de este proceso, es un deseo de huir de la situación que lo provoca o confrontarla violentamente, en esta reacción participan casi todos

---

<sup>2</sup> Selye, H. *The Stress of life*. Oxford, England: McGraw-Hill. 1984. Vol. II. p. 363-382.

<sup>3</sup> Peiró, J. M., Salvador, A. *Desencadenantes del Estrés Laboral*, España: Editorial UDEMA S. A. 1992.

los órganos y funciones del cuerpo humano, incluido también el cerebro, los nervios, el corazón, el flujo de sangre, el nivel hormonal, la digestión y la función muscular. Por tanto, es un estímulo que agrede emocional o físicamente, si el peligro es real o percibido como tal, el resultado es el mismo. Usualmente provoca tensión, ansiedad, y distintas reacciones fisiológicas, psicológica y de comportamiento de un sujeto que busca adaptarse y reajustarse a presiones tanto internas como externas.”<sup>4</sup>

En los años 30’s en adelante empezaron a surgir diversos tipos de estrés, tanto nuevas formas de tratamiento así como nuevas características. “A partir de 1974, aparecen dos conceptos diferentes a tener en cuenta; en términos generales se puede hablar de dos tipos de estrés: (ver fig. 2.1).

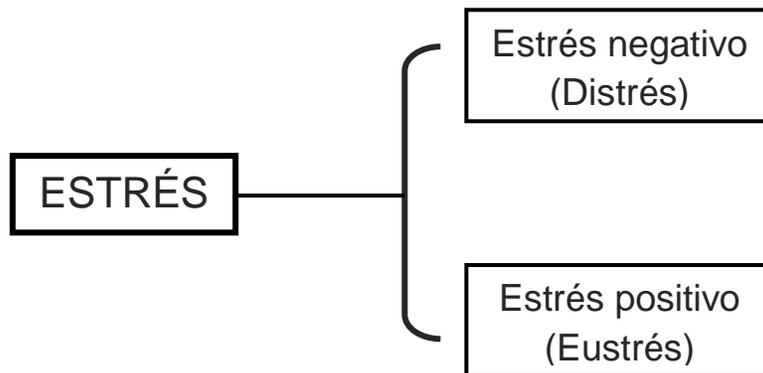


FIGURA 2.1 Tipos de estrés.

El eustrés es el fenómeno que se presenta cuando las personas reaccionan de manera positiva, creativa y afirmativa frente a una determinada circunstancia lo cual les permite resolver de manera objetiva las dificultades que se presentan en la vida y de esta forma desarrollar sus capacidades y destrezas.

<sup>4</sup> Charles, S. T., & Kato, K. P. *La capacidad predictiva del neuroticismo*. México DF. Editorial Alfil S.A de C.V. 2008. Vol. 27.

El distrés se define como el estrés desagradable. Es un estrés que ocasiona un exceso de esfuerzo en relación con la carga. Va acompañado siempre de un desorden fisiológico.

A partir de las definiciones descritas anteriormente, el estrés es un conjunto de reacciones fisiológicas y psicológicas que experimenta el organismo cuando se le somete a fuertes demanda y Según Melgosa este fenómeno tiene dos componentes básicos:

1. Los agentes estresantes o estresores.
2. La respuesta al estrés

Los agentes estresores son aquellas circunstancias que se encuentran en el entorno que rodea a las personas y que producen situaciones de estrés. Los estresores pueden ser de índole individual, grupal y organizacional.

“Santos señala que se denominan estresores a los factores que originan el stress y hace énfasis en que el nivel de activación o estado de alerta del individuo se estima como el nivel inicial de una condición de stress.

La respuesta al estrés es la reacción del un individuo ante los factores que lo originan y los tipos de respuesta que pueden brindarse frente a una situación estresante son dos:

- Respuesta en armonía adecuada con la demanda que se presenta.
- Respuestas negativa, insuficiente o exagerada en relación con la demanda planteada, lo cual genera desadaptación.

En este punto se pueden notar significativas diferencias individuales, ya que mientras para unas personas unas experiencias resultan agotadoras, difíciles o con un fortísimo efecto negativo sobre el organismo, para otras personas estas

vivencias resultan solo ligeramente alteradores y no ocasionan daños en el sistema nervioso y en ninguna parte del organismo.”<sup>5</sup>

Las situaciones estresantes pueden ser positivas o negativas. Ambas pueden provocar que nuestro organismo movilice parte de sus recursos para poder hacer frente a las demandas que nos exige el medio. En la siguiente tabla se muestran ejemplos claros de los mismos.

TABLA 2.1 Factores estresantes.

Factores potencialmente estresantes.	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Situaciones trascendentales para la persona.</li> <li>• Que impliquen cambios significativos.</li> <li>• Que obliguen a sobrefuncionar para adaptarse a ellos.</li> <li>• Novedosos.</li> <li>• Inciertos.</li> <li>• Ambiguos.</li> <li>• Conflictivos.</li> <li>• Difíciles.</li> <li>• Insolubles.</li> <li>• Dolorosos.</li> <li>• Falta de información.</li> <li>• Cambio en la situación.</li> <li>• Incertidumbres.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dependencia excesiva.</li> <li>• Restricción de la actividad normal.</li> <li>• Monotonía, aburrimiento y poco gratificante.</li> <li>• Sentimientos de inutilidad/fracaso.</li> <li>• Agresiones.</li> <li>• Sobrecarga de información.</li> <li>• Fracaso en el autocontrol.</li> <li>• Fracaso del autodomínio.</li> <li>• Amenaza a la autoestima y a la de los otros.</li> <li>• Situaciones positivas que conlleven algún aumento amenazante para la persona que se expone a ella.</li> <li>• Alteración de las condiciones biológicas del organismo.</li> </ul>

<sup>5</sup> Santos, J. A. *Manual: Motivación y Adaptación Ocupacional*. Motal. San Salvador, El Salvador: Acción Consultores. 2004.

El tratamiento del estrés puede ser complicado y difícil porque existen diferentes tipos de estrés, cada uno con sus propias características, síntomas, duración y distinto tratamiento.

Un ejemplo de estos es el estrés agudo: es la forma de estrés más común. Proviene de las demandas y las presiones del pasado inmediato y se anticipa a las demandas y presiones del próximo futuro. El estrés agudo es estimulante y excitante a pequeñas dosis, pero es demasiado agotador, de la misma forma un elevado nivel de estrés agudo puede producir molestias psicológicas, cefaleas de tensión, dolor de estómago y otros muchos síntomas.

Puesto que es breve, el estrés agudo no tiene tiempo suficiente para producir las grandes lesiones asociadas con el estrés crónico. En la figura 2.2 se mencionan algunas de tales lesiones.

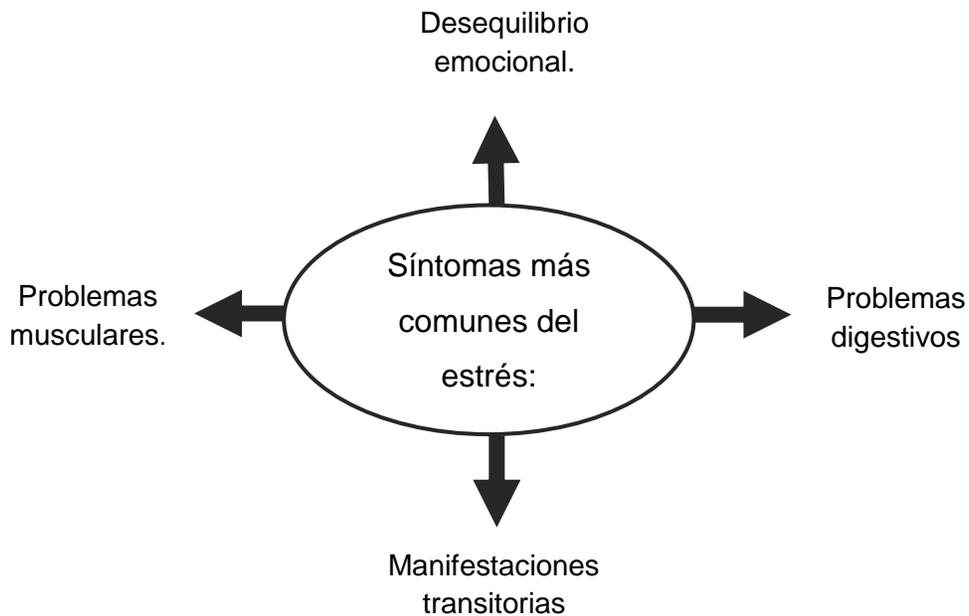


FIGURA 2.2 Síntomas más comunes del estrés.

Por consiguiente se describen detalladamente los síntomas del estrés antes mencionados:

#### Desequilibrio emocional.

Una combinación de ira o irritabilidad y depresión, las tres emociones del estrés.

#### Problemas digestivos.

Molestias en el estómago o intestino, acidez, flatulencias, diarrea, estreñimiento y síndrome del intestino irritable.

#### Manifestaciones transitorias

Elevación de la presión arterial, sudoración de las manos, mareos, dolor torácico y migraña.

#### Problemas musculares.

Dolor de cabeza, espalda, dolor de mandíbula y las tensiones musculares que producen contracturas y lesiones en tendones y ligamentos.

El estrés agudo puede aparecer en cualquier momento de la vida de todo el mundo, es fácilmente tratable y tiene una buena respuesta al tratamiento. Existen individuos que padecen de estrés agudo con frecuencia, cuyas vidas están tan desordenadas que siempre parecen estar inmersas en la crisis y en el caos, con frecuencia, los que padecen estrés agudo reaccionan de forma descontrolada, muy emocional, están irritables, ansiosos y tensos.

A menudo se describen a sí mismos como personas que tienen "mucho energía nerviosa". Siempre tienen prisa, tienden a ser bruscos y a veces su irritabilidad se convierte en hostilidad. Las relaciones interpersonales se deterioran

rápidamente cuando los demás reaccionan con hostilidad rea y el lugar de trabajo se convierte en un lugar muy estresante para ellos.

### **2.1.2 Fases del estrés**

Nuestro cuerpo reacciona ante lo que identifica como una agresión o una presión. “Según las investigaciones realizadas por Hans Selye en 1975, estas reacciones se manifiestan en 3 fases:

- Alarma
- Resistencia
- Agotamiento.

Las reacciones de alarma: conforman la primera fase del proceso de estrés frente a la agresión, El organismo, amenazado por las circunstancias se altera fisiológicamente por la activación de una serie de glándulas, especialmente en el hipotálamo y la hipófisis ubicadas en la parte inferior del cerebro, y por las glándulas suprarrenales localizadas sobre los riñones en la zona posterior de la cavidad abdominal. Durante esta etapa aparecen los síntomas:

- Respiración entrecortada y acelerada.
- Aumento del ritmo cardiaco.
- Aumento de la presión arterial.
- Sensación de tener un nudo en la garganta o en el estómago.
- Ansiedad.
- Angustia.

Estas reacciones son provocadas por la secreción de hormonas como la adrenalina que surte efecto después de unos minutos y cuya función es la de preparar al cuerpo para una acción rápida.

La resistencia: es la segunda fase del proceso de adaptación al estrés, Cuando un individuo es sometido en forma prolongada a la amenaza de agentes lesivos físicos, químicos, biológicos o sociales el organismo si bien prosigue su adaptación a dichas demandas de manera progresiva, puede ocurrir que disminuyan sus capacidades de respuesta debido a la fatiga que se produce en las glándulas del estrés.

Durante esta etapa aparecen los síntomas:

- El estado de agresión se prolonga.
- Las reacciones de adaptación provocan que se inicie un proceso de resistencia a dicho estado, esta etapa es una continuación de la primera fase permite compensar los gastos de energía ocasionados por el estado de estrés y, de este modo impedir el agotamiento del organismo.

A lo largo de esta etapa, las personas afectadas adoptan conductas diferentes: algunos se preparan para afrontar el estrés, otros siguen viviendo sin preocuparse por solucionar su estado o tratando de evitar situaciones que puedan activarlo.

Fase de agotamiento: Surge un gran deterioro o pérdida importante de las capacidades fisiológicas, aquí el sujeto suele sucumbir ante las demandas pues se reducen al mínimo sus capacidades de adaptación e interrelación con el medio. Se destaca la presencia de un cuadro constante y severo de estrés:

- El organismo pierde su capacidad de respuesta y se agota.

- Al ser el estado de estrés es tan intenso que la persona afectada ya no puede afrontar las agresiones.
- El organismo se colapsa y ya no puede defenderse de las situaciones de agresión.
- Las reservas psíquicas y biológicas se agotan.

Durante esta fase, es probable que la persona afectada desarrolle algunas patologías que provoquen que el organismo pierda su capacidad de activación.”<sup>6</sup>

Según Gumpert Melgosa “la fase de alarma constituye el aviso claro de la presencia de un agente extrusor la cual es seguida por la fase de resistencia cuando la presencia del estrés supera la primera.

Una vez percibida la situación que genera estrés, los sujetos pueden enfrentarla y resolverla satisfactoriamente provocando que el estrés no llegue a concretarse; pero cuando se realiza lo contrario la fase de alarma se prolonga disminuyendo su capacidad de respuesta y la persona acaba por llegar a la fase de agotamiento, en la cual se produce una disminución progresiva en el organismo, la cual conduce a un estado de deterioro que se caracteriza por la presencia de fatiga, ansiedad y depresión, síntomas que pueden aparecer de manera simultánea o individual, y que muchas veces no logramos distinguir si realmente se trata de algún padecimiento serio provocado por las labores agitadas de trabajo, o simplemente es una situación normal y pasajera por la cual se está pasando, por lo que se debe tener mucho cuidado para identificar de manera objetiva la problemática. (Ver fig. 2.3). ”<sup>7</sup>

---

<sup>6</sup> Selye, H. Op. cit., nota 2, p. 370

<sup>7</sup> Gumpert Melgosa, C. *Sin Estrés*. Barcelona, España: Anagrama, S.A. 2006, p.22

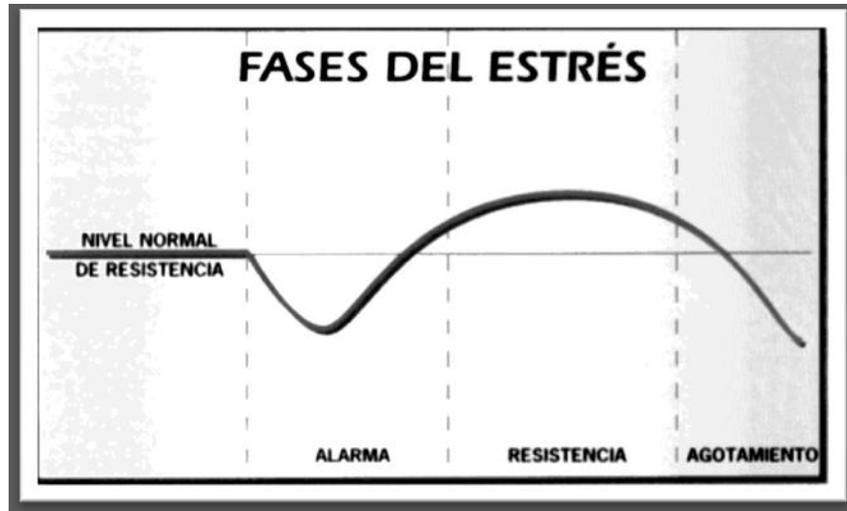


FIGURA 2.3 Fases del estrés. Melgosa.<sup>8</sup>

El estrés puede ser temporal y presentarse esporádicamente, así como puede prolongarse y presentarse de manera crónica.

En este caso, se convierte en un gran obstáculo para realizar las actividades de la vida cotidiana, debido a que la respuesta del organismo frente al estrés, es la de poner todos los órganos en situación de alerta para hacer frente, si es necesario, a la situación potencialmente peligrosa.

Las situaciones estresantes pueden ser positivas o negativas. Ambas pueden provocar que nuestro organismo movilice parte de sus recursos para poder hacer frente a las demandas que nos exige el medio.

### 2.1.3 Enfermedades por estrés

“La práctica médica ha constatado por años las enfermedades producto del estrés, los estilos de vida actuales son cada día más demandantes, esto lleva al hombre moderno a incrementar notablemente en mucho sus cargas tensionales y produce la aparición de diversas patologías.

<sup>8</sup> Idem.

Las enfermedades que sobrevienen a consecuencia del estrés pueden clasificarse en dos grandes grupos:

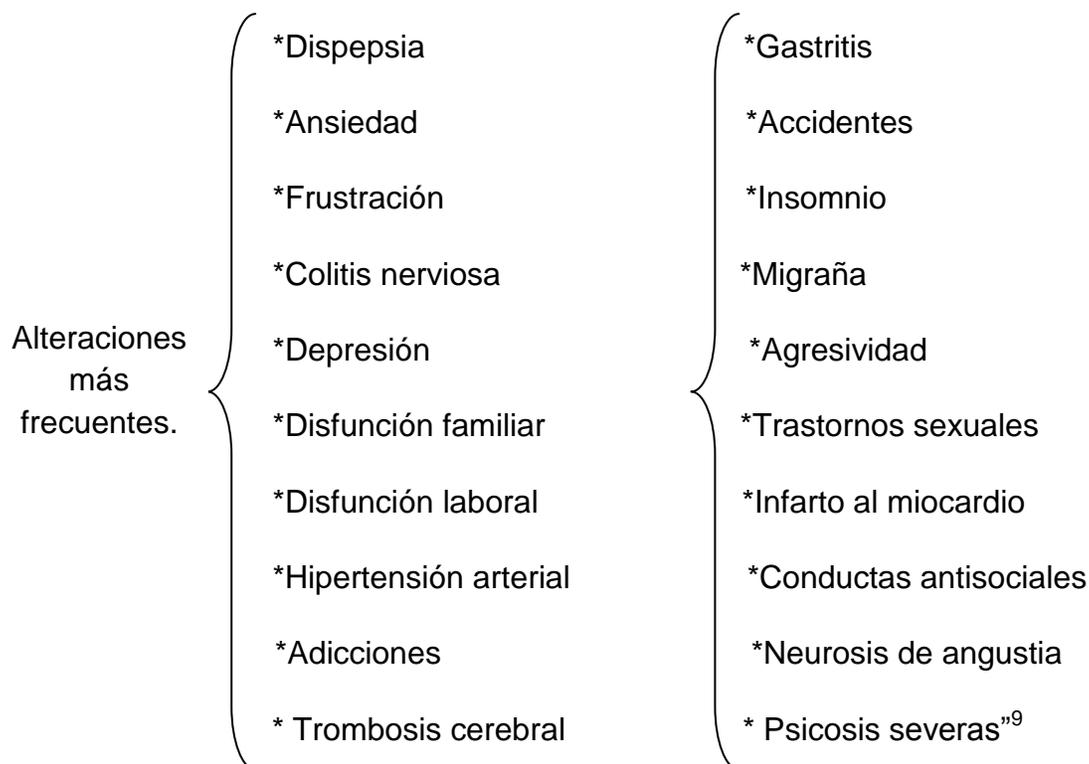
1) Enfermedades por estrés agudo.

Aparecen en los casos de exposición breve e intensa a los agentes lesivos, en situaciones de gran demanda que el individuo debe solucionar, aparece en forma súbita, evidente, fácil de identificar y generalmente es reversible. Las enfermedades que habitualmente observan son:

- Úlcera por estrés
- Estados de shock
- Neurosis post traumática
- Neurosis obstétrica
- Estado postquirúrgico

2) Patologías por estrés crónico.

La persistencia del individuo ante los agentes estresantes durante meses o aun años, produce enfermedades de carácter más permanente, con mayor importancia y también de mayor gravedad, por lo que se debe tratar de manera inmediata. El estrés genera inicialmente alteraciones fisiológicas, pero su persistencia crónica produce finalmente serias alteraciones de carácter psicológico y en ocasiones falla de órganos blancos vitales. En estas reacciones participan casi todos los órganos y funciones del cuerpo, incluidos cerebro, los nervios, el corazón, el flujo de sangre, el nivel hormonal, la digestión y la función muscular. Por lo que a continuación se mencionan algunas de las alteraciones más frecuentes:



#### 2.1.4 El estrés laboral

El estrés laboral es uno de los problemas de salud más graves que en la actualidad afecta a la sociedad en general, debido a que no sólo perjudica a los trabajadores al provocarles incapacidad física o mental en el desarrollo de sus actividades laborales, sino también a los empleadores y a los gobiernos, ya que muchos investigadores al estudiar esta problemática han podido comprobar los efectos en la economía que causa el estrés.

Si se aplica el concepto de estrés al ámbito del trabajo, este se puede ajustar como un desequilibrio percibido entre las demandas profesionales y la capacidad de la persona para llevarlas a cabo, el cual es generado por una serie de fenómenos que suceden en el organismo del trabajador con la participación de algunos estresores los cuales pueden llegar hasta afectar la salud del trabajador.

<sup>9</sup> Almirall H. Pedro. *Salud y trabajo. Un enfoque histórico*. Instituto de Medicina del Trabajo de Cuba. p. 2-18. 2003

"Los efectos del estrés varían según los individuos. La sintomatología e incluso las consecuencias del estrés son diferentes en distintas personas".<sup>10</sup>

No todos los trabajadores reaccionan de la misma forma, por lo que se puede decir que si la exigencia presentada en el trabajo es adecuada a la capacidad, conocimiento y estado de salud de un determinado empleado, el estrés tenderá a disminuir y podrá tener signos estimulantes, que le permitirán hacer progresos en el ámbito laboral y tener mayor proyección en el mismo.

Lo contrario a lo que se planteó anteriormente ocasionaría en el trabajador un estrés debilitante de las capacidades y valoraciones personales, lo cual lo conducirían a estados de frustración o apatía al trabajo que le impedirían realizarse integralmente y obtener logros en el campo profesional.

Existe en la actualidad bibliografías en la que se describen estudios del comportamiento de los trabajadores frente al estrés, basándose en tipos de personalidad y de esta forma se puede inferir acerca de la actitud o respuesta de estos frente a una circunstancia estresante y los posibles efectos de tratar inadecuadamente la situación a la que se enfrentan.

"Peiró señala que existen en los individuos diferencias en características de personalidad, patrones de conducta y estilos cognitivos relevantes que permiten predecir las consecuencias posibles de determinados estresores del ambiente laboral."<sup>11</sup>

El estrés en el trabajo aparece porque el ambiente laboral se modifica permanentemente dado el gran avance de la tecnología que resulta más veloz que la capacidad de adaptación de los trabajadores. Los operarios y profesionales viven en la actualidad en continua tensión no sólo en el ambiente de trabajo sino también en otros aspectos de su vida.

---

<sup>10</sup> Peiró, J. M., Salvador, A. *Control del Estrés Laboral*. España: Editorial UDEMA S. A. 2003. p.11

<sup>11</sup> Idem.

“El estrés laboral es una conjunción de estresores propios de la vida laboral y otros de la vida cotidiana. Una persona, además de las habituales responsabilidades ocupacionales, la continua competitividad exigida por las empresas, y las necesidades de capacitación continua, tiene que luchar para superar los estresores cotidianos de la vida en sociedad, tales como la seguridad social, la mantención de su familia y las exigencias culturales propias.

Es muy posible que todos esos nuevos desafíos superen los límites de adaptación de los individuos, determinando un estado de estrés. El tipo de desgaste al que las personas están sometidas permanentemente en los ambientes y las relaciones con el trabajo son factores determinantes de enfermedades.

Las causas del estrés laboral, sus efectos y su prevención adopta diferentes formas, no obstante es importante preparar y capacitar a los trabajadores para afrontar todas las fuertes demandas que el ambiente les haga con todos los recursos disponibles y así adaptarse y resolver objetivamente los problemas que día a día se les presentan.”<sup>12</sup>

#### **2.1.4.1 Antecedentes históricos del estrés laboral**

Desde la entrada en vigor de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales, en 1995, se ha dado un impulso a los aspectos relacionados con la Salud Laboral, entre los factores desencadenantes de distintos problemas de salud, deterioro de las relaciones interpersonales, absentismo y disminución de la productividad, se encuentra el estrés.

La Comisión Europea, a través de la Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y Trabajo (1999) ha realizado un estudio sobre el estrés laboral en el que concluye que el 28% de los trabajadores europeos padece estrés y el 20% Burnout (se sienten "quemados" en su trabajo), siendo los sectores más

---

<sup>12</sup> Slipak, O. E. *El estrés en las empresas*, *Estrés laboral*. Buenos Aires. Alcmeón. 1991 vol. 2. p. 46-51.

afectados los trabajos manuales especializados, el transporte, la restauración y la metalurgia.

Los altos costes personales y sociales generados por el estrés laboral, han dado lugar a que organizaciones internacionales como la Unión Europea y la OMS insistan cada vez más en la importancia que tienen la prevención y el control del estrés en el ámbito laboral.

El concepto de estrés laboral, según aparece en los documentos divulgativos del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, dependiente del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales (1997) desde una perspectiva integradora, se define como "la respuesta fisiológica, psicológica y de comportamiento de un individuo que intenta adaptarse y ajustarse a presiones internas y externas". El estrés laboral aparece cuando se presenta un desajuste entre la persona, el puesto de trabajo y la propia organización.

#### **2.1.4.2 Conceptos y características individuales del estrés laboral**

“El estrés laboral se conceptualiza como el conjunto de fenómenos que se suceden en el organismo del trabajador con la participación de los agentes estresantes lesivos derivados directamente del trabajo o que con motivo de este, pueden afectar la salud del trabajador, el estrés en el trabajo aparece cuando las exigencias del entorno laboral superan la capacidad de las personas para hacerles frente o mantenerlas bajo control”.<sup>13</sup>

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) se refiere al estrés laboral en los siguientes términos: “Esta enfermedad es un peligro para las economías de los países industrializados y en vías de desarrollo, resiente la productividad, al afectar la salud física y mental de los trabajadores”.

---

<sup>13</sup> Banchs, R. M., y González, P., Morera, J. *Estrés laboral. ERGA – Formación Profesional, Suplemento Especial*. España: ERGA. 1997. Vol. I p. 3-4.

Así, la Organización Internacional del Trabajo sostiene que “las empresas que ayuden a sus empleados a hacer frente al estrés y reorganicen con cuidado el ambiente de trabajo, en función de las aptitudes y las aspiraciones humanas”, tienen más posibilidades de lograr ventajas competitivas.

Las personas que se encuentran sometidas a estrés tienden a abandonar el empleo como respuesta de huida, lo que determina un alto índice de rotación de personal en las empresas. Las personas sufren cuando se sienten superadas por las demandas laborales exigentes, pero también cuando no tienen empleo, o se angustian pensando que pueden llegar a ser un desocupado más.

Son cuantiosos los gastos y pérdidas derivadas por el costo del estrés; aumentan año a año, generalmente determinados por crecientes índices de ausentismo, baja productividad, accidentes profesionales, aumento del lucro cesante, y lo que es más importante, la incidencia sobre la salud mental y física de los individuos, que si bien podrán ser cuantificados por los gastos en salud, internaciones, etcétera, son en realidad invaluableles, por cuanto la calidad de vida y la vida en sí misma no deben tener índices, o tablas de indemnización.

Pasaremos a analizar, en consecuencia, cada una de las siguientes situaciones:

A) Ambiente laboral inadecuado.

Son los llamados estresores del ambiente físico:

- Falta de luz o luz muy brillante
- Ruido excesivo o intermitente
- Vibraciones
- Aire contaminado

- Alta o baja temperatura

Estos factores requieren una doble adaptación, tanto física como psicológica.

#### B) Sobrecarga de trabajo.

Es el estrés por sobre estimulación:

Se presenta por exigencias psicosensoriales violentas, simultáneas, numerosas, persistentes y variables, debido a que exigen una adaptación fuera del límite normal. Es frecuente que se presente en:

- Controladores aéreos
- Obreros en cadena rápida y compleja
- Trabajadores sometidos a cambios continuos e información
- Víctimas de catástrofes
- Emigrados
- Ingresadores de información a sistemas de computación

Genera tensión nerviosa, fatiga, irritabilidad, crisis de decisión, ansiedad, confusión, embotamiento, desconcentración. Por otro lado se encuentran las alteraciones de ritmos biológicos es el estrés que se produce al alterar las constantes biológicas determinadas por el ritmo cardiaco lo que a su vez produce secreciones hormonales, los ciclos del sueño y el ritmo metabólico.

Requiere un alto esfuerzo adaptativo, generando irritabilidad, disminución de la concentración, trastornos del sueño, fatiga, ansiedad, además de provocar modificaciones en la vida social, conyugal y sexual. Se presenta en:

- Trabajadores nocturnos
- Pilotos de líneas aéreas y azafatas
- Controladores aéreos
- Personalidad de sanidad
- Personal de seguridad
- Trabajadores del transporte
- Diplomáticos
- Atletas profesionales

Responsabilidades y decisiones muy importantes es el estrés del personal jerárquico o con grados de responsabilidad. Se debe a:

- Responsabilidades numerosas y variables
- Trabajo intelectual excesivo
- Tensión psicológica continua
- Inseguridad laboral
- Competencia
- Búsqueda de la eficacia
- Marcha contra reloj
- Adaptación a situaciones nuevas y datos inestables

Es frecuente que quienes lo padecen acumulen factores de riesgo e inadecuación familiar y social por falta de tiempo y agotamiento físico. Este tipo de estrés genera agotamiento, fatiga, manifestaciones psicósomáticas, trastornos del sueño, disminución del deseo sexual, impaciencia, pérdida de la iniciativa, dificultad en la toma de decisiones, adicciones.

### C) Estimulación lenta y monótona.

Es el estrés por subestimulación. Se produce por la falta de estímulo normal y fisiológico de los sentidos y del pensamiento.

Se presenta, por ejemplo, en el trabajo rutinario y automatizado que no permite la creatividad y el pensamiento independiente, en casos como los siguientes:

- Cadena de trabajo lenta y monótona
- Jubilación brusca
- Vacaciones excesivamente tranquilas
- Genera distracción, falta de atención y accidentes de trabajo
- Condiciones laborales inadecuadas: Nos referimos aquí a las causas de estrés en los obreros no calificados, que comprenden:
  - Malas condiciones de trabajo
  - Salarios bajos
  - Alimentación inadecuada e insuficiente
  - Ausencia de perspectivas de progreso

- Pocas posibilidades de recreación
- Inestabilidad laboral por renovación tecnológica
- Disposición de las líneas de montaje

#### D) Estresores extra organizacionales.

Este tipo de estresores, son los que se plantean fuera del ámbito de la empresa. Comprenden los factores familiares, políticos, sociales y económicos que inciden sobre el individuo. Si bien estudios recientes sugieren que es mayor la incidencia de los factores estresantes laborales sobre la vida familiar y conyugal, no podemos dejar de mencionar la interrelación existente entre el ámbito laboral y el hogar o la vida de relación social.

La inadecuada interconexión hogar-trabajo genera conflictos psicológicos y fatiga mental, falta de motivación y disminución de la productividad, como así también un deterioro de la relación conyugal y familiar.

Es indudable que los problemas o estresores organizacionales o intraorganizacionales, es decir, los que se presentan dentro del ámbito laboral, inciden en la vida personal del sujeto, provocando dificultades hogareñas, que al aumentar se potencian luego, generando un estrés posterior que se lleva nuevamente al ámbito laboral y genera dificultades en el rendimiento laboral, produciéndose así un círculo vicioso de realimentación mutua.

Debemos tener muy en cuenta el hecho de que las personas invierten una gran parte de su tiempo en su trabajo, encontrando una parte sustancial de su identidad y gratificación personal en sus tareas. Sin embargo, estas consideraciones no siempre son adecuadamente valoradas por las empresas, ni aun por los propios trabajadores.

## E) Estresores intraorganizacionales

Se agrupan en seis tipos de estresores:

- Del ambiente físico
- De nivel individual
- De nivel grupal
- Organizacionales
- Del ambiente físico
- De nivel individual

Se consideran tales a:

### 1. Sobrecarga de trabajo:

Ejercer responsabilidades importantes, es decir, por ejemplo, responsabilidad por la tarea o las decisiones de otros.

Desde el punto de vista laboral provoca la disminución de la motivación en el trabajo, de los aportes o sugerencias laborales y de la calidad de las decisiones, el aumento del índice de accidentes laborales, el deterioro de las relaciones interpersonales y el aumento del ausentismo.

### 2. Conflicto de roles:

Puede ser objetivo o subjetivo. Será un conflicto de roles objetivo cuando existen dos o más personas dando órdenes contradictorias.

En cambio, un conflicto de roles subjetivo se produce como resultado de la contradicción entre las órdenes formales que recibe el individuo y los propios valores y metas del sujeto.

Los conflictos de roles generan gran ansiedad e insatisfacción por el trabajo, mayor aun cuanto más autoridad ostenta el que expresa las órdenes contradictorias. Estas situaciones disminuyen la creatividad de los individuos sometidos al conflicto, ya que el temor a fallar provoca un desempeño laboral menos satisfactorio. En lo personal, el individuo suele tener hipertensión arterial y aumento del colesterol.

### 3. Ambigüedad de roles:

Se refiere a la falta de claridad sobre el papel que se está desempeñando, los objetivos del trabajo individual o el alcance de las responsabilidades. Se produce estrés, depresión y deseos de abandonar el puesto de trabajo cuando esta situación se mantiene en el tiempo en forma crónica. Es característica de este caso la disminución de la autoestima ante la falta de satisfacción por la tarea que se ejerce.

Información y comunicación adecuadas disminuyen este tipo de conflictos, al mejorar la orientación de las tareas laborales.

### 4. Discrepancias con las metas de la carrera laboral:

Las discrepancias y dudas sobre la carrera laboral o la profesión del individuo están dadas por la falta de seguridad laboral, las dudas sobre los ascensos y las legítimas ambiciones frustradas.

La insatisfacción en cuanto a las discrepancias entre aspiraciones y logros lleva a la ansiedad y la frustración, la depresión y el estrés, especialmente entre los 40 y 50 años. Es frecuente que además de una calidad deficiente del

rendimiento laboral encontremos adicciones como el alcohol, las drogas, el café, el tabaco, etcétera.

#### F) Estresores de nivel grupal.

Se incluyen como factores estresantes en los niveles grupales los siguientes:

- Falta de cohesión grupal
- Conflictos intragrupal
- Conflictos intergrupales
- Apoyo inadecuado del grupo

Un grupo son dos o más personas que comparten valores, metas, normas y que interactúan entre sí. Una organización puede crear un grupo de trabajo como una estructura: son los llamados grupos formales de la organización. También hay grupos informales, que interactúan dentro y fuera de la empresa.

La falta de apoyo por parte del grupo o sus miembros, como así también los conflictos inter e intragrupal, pueden, en su máxima gravedad, hacer caer una organización. En esta situación se genera un alto grado de inseguridad, ansiedad y ausentismo como una manera de abandonar el conflicto.

#### G) Estresores organizacionales.

Entre ellos se cuentan:

- Clima de la organización: una organización tiene una atmósfera particular propia de su esquema productivo, este clima condiciona la conducta de los individuos que la integran. Puede ser un clima tenso, relajado, cordial

o no, etcétera. Todo ello produce distintos niveles de estrés en los individuos, según la susceptibilidad o vulnerabilidad que tenga cada uno.

- Estilos gerenciales: pueden estar determinados por estructuras rígidas e impersonales, por una supervisión o información inadecuada, por la imposibilidad de participar en las decisiones, etcétera
- Tecnología: será de alto valor estresante la disponibilidad con que la organización dota a sus empleados de los elementos necesarios para su acción, como así también la capacitación para el uso de la tecnología respectiva. Los recursos deben ser acordes con los requerimientos y exigencias laborales

#### H) Diseños y características de los puestos.

Permiten la motivación para el progreso dentro de la organización laboral.

- Fechas topes no racionales: No requiere mayor detalle describir el impacto que produce el establecimiento de metas inalcanzables en los tiempos prefijados para ello
- Control de sistemas informáticos: Cuando los integrantes de la organización, objetiva o subjetivamente, no dominan o controlan los sistemas informáticos que se utilizan, se generan situaciones de ansiedad y estrés que disminuyen la eficiencia

Las empresas, organizaciones e instituciones son ámbitos donde los individuos pasan la mayor parte del tiempo en estado de vigilia. La prevención en ese ámbito debe ser esencial por parte de las autoridades o jerarquías, dentro de la tarea para cuidar la salud de los individuos y el ámbito donde se desarrolla su labor.”<sup>14</sup>

---

<sup>14</sup> Slipak, O. E., op.cit nota 9, p. 46-51.

### 2.1.4.3 Tipos de estrés.

Existen diversos tipos de estrés, que afectan de igual manera al individuo tanto de manera psicológica como física, sin embargo se intenta hacer referencia al estrés laboral donde comúnmente la persona está más expuesta.

Por lo anterior se sabe que el trabajador ante una situación de estrés intenta desarrollar una o varias estrategias de afrontamiento, que persiguen eliminar la fuente de estrés. También pueden tratar de evitar la experiencia incidiendo en la situación estresante, en sus propios deseos e inclusive en las expectativas en relación con esa situación.

Según Slipack “el estrés laboral se clasifica en 2 tipos”<sup>15</sup> como se muestra en la siguiente tabla.

TABLA 2.2 Tipos de estrés laboral.

TIPOS DE ESTRÉS LABORAL	
El episódico	El crónico
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ambiente laboral inadecuado</li> <li>• Sobrecarga de trabajo</li> <li>• Alteración de ritmos biológicos</li> <li>• Responsabilidades y decisiones muy importantes</li> </ul> <p>El estrés episódico es aquel que se presenta momentáneamente, es una situación que no se posterga por mucho tiempo y luego que se enfrenta o resuelve desaparecen todos los síntomas que lo originaron.</p>	<p>Por otra parte el estrés crónico es aquel que se presenta de manera recurrente cuando una persona es sometida a un agente estresor de manera constante, por lo que los síntomas de estrés aparecen cada vez que la situación se presenta y mientras el individuo no evite esa problemática el estrés no desaparecerá.</p>

<sup>15</sup> Idem.

#### 2.1.4.4 Causas y efectos principales del estrés laboral

Día a día nos encontramos con personas que dedican la mayor parte de su tiempo al trabajo, viven agobiados y angustiados por buscar la perfección en el área laboral, descuidando aspectos importantes de la vida como la familia y los amigos. Son estas situaciones las que muchas veces llevan a los individuos a ser adictos de su empleo y estas mismas son las que generalmente ocasionan estrés laboral.

“Los agentes estresantes pueden aparecer en cualquier campo laboral, a cualquier nivel y en cualquier circunstancia en que se someta a un individuo a una carga a la que no puede acomodarse rápidamente, con la que no se sienta competente o por el contrario con la que se responsabilice demasiado. El estrés laboral aparece cuando por la intensidad de las demandas laborales o por problemas de índole organizacional, el trabajador comienza a experimentar vivencias negativas asociadas al contexto laboral”.<sup>16</sup>

En muchas ocasiones el estrés laboral puede ser originado por varias causas y una muy importante es el temor a lo desconocido, ya que muchas veces el trabajador se enfrenta a situaciones inciertas que le generan desconfianza y la sensación de no estar preparado para enfrentar un problema en la organización, por lo que este tipo de situaciones no permiten que exista un desarrollo pleno de la persona por el miedo a equivocarse. Un ejemplo de lo anteriormente descrito se presenta cuando se dan cambios a nivel de gerencia en una organización.

El avance tecnológico en el área industrial ha incorporado como factor estresante la monotonía, haciendo énfasis que este fenómeno no es perceptible fácilmente por los individuos en su trabajo.

---

<sup>16</sup> Doval, Y., Moleiro, O., Rodríguez, R. *Estrés laboral, consideraciones sobre sus características Y formas De afrontamiento*. 2004, [http://www.psicologiacientifica.com/publicaciones/biblioteca/articulos/ar-gonro01\\_1.htm](http://www.psicologiacientifica.com/publicaciones/biblioteca/articulos/ar-gonro01_1.htm)

La vida rutinaria ocasiona desánimo, apatía, cansancio, etc. en los individuos miembros de una organización y estos son síntomas del trastorno denominado estrés, por lo que las personas al encontrarse sometidas a situaciones como esta no desarrollan todo su potencial, el cual queda limitado de hacer únicamente lo que se les ordena impidiéndose de esta forma el pleno desarrollo en el campo laboral.

“González, C. Ramón distingue que algunas de los factores estresantes en el contexto laboral son: (ver fig. 2.4).”<sup>17</sup>

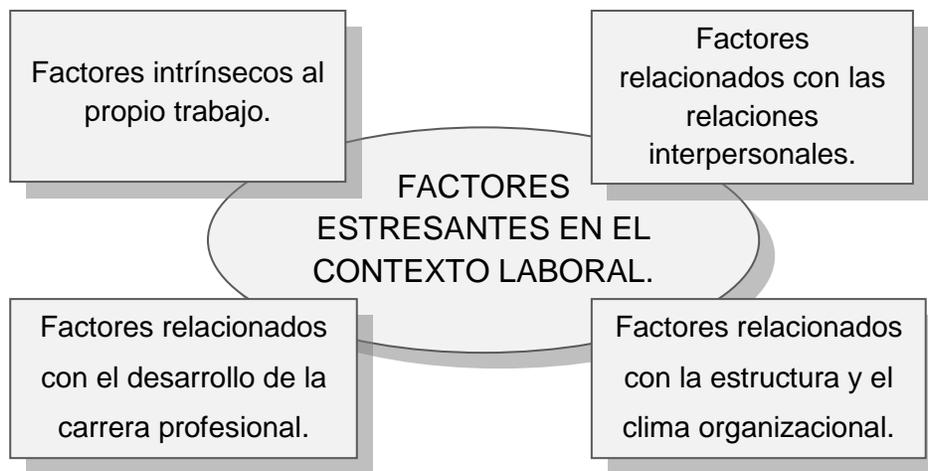


FIGURA 2.4 Factores estresantes en el contexto laboral.

Efectos del estrés laboral sobre la organización.

“Cada persona que sufre de estrés está pagando un alto precio por su salud personal, pero también paga un alto costo la empresa para la cual trabaja trayendo como consecuencia:

- Ausentismo
- Rotación o fluctuación del personal
- Disminución del rendimiento físico

<sup>17</sup>. González, C. Ramón. *Los Recursos motivacionales*. 4ta edición, España, editorial Cepe S.L. 2002.

Las empresas deben de ser conscientes que los que los miembros de su organización son seres humanos que sienten, sufren enfermedades y tienen un límite, por lo que debe de ponerse atención especial a sus demandas e insatisfacciones ya que esto permitirá mejorar el clima organizacional y esto llevará a obtener mejores resultados en el aspecto social y económico. Un trabajador al que se le cumplen sus demandas da lo mejor de sí en su trabajo, es responsable de sus actos y trabaja por mejorar las condiciones de la organización por lo que siempre debe de buscarse la satisfacción de los trabajadores así como promover iniciativas encaminadas al logro de la misma.”<sup>18</sup>

“Factores psicosociales en el trabajo.

Los factores psicosociales en el trabajo representan el conjunto de percepciones y experiencias del trabajador, algunos son de carácter individual, otros se refieren a las expectativas económicas o de desarrollo personal y otros más a las relaciones humanas y sus aspectos emocionales; así como un tanto sociales en los que en cada época el individuo se enfrenta a nuevos retos a afrontar, un ejemplo claro de este son los acelerados cambios en la tecnología en el que muchas veces las personas no se pueden integrar, también encontramos las fisiológicas las cuales están relacionadas con las enfermedades y lesiones del cuerpo, psicológicas conectadas con la vulnerabilidad emocional y cognitiva, y las ambientales que tiene que ver con la polución ambiental, alimentación desnaturalizada con tóxicos industriales, lugares de trabajo con poca seguridad o con carga electrostática, microorganismos patógenos, catástrofes.

Algunos de los principales factores psicosociales que con notable frecuencia condicionan la presencia de estrés laboral se señalan en la figura 2.5.

---

<sup>18</sup> Villalobos, R. *Efectos del estrés sobre la organización Estrés*. 2009. p. 19.

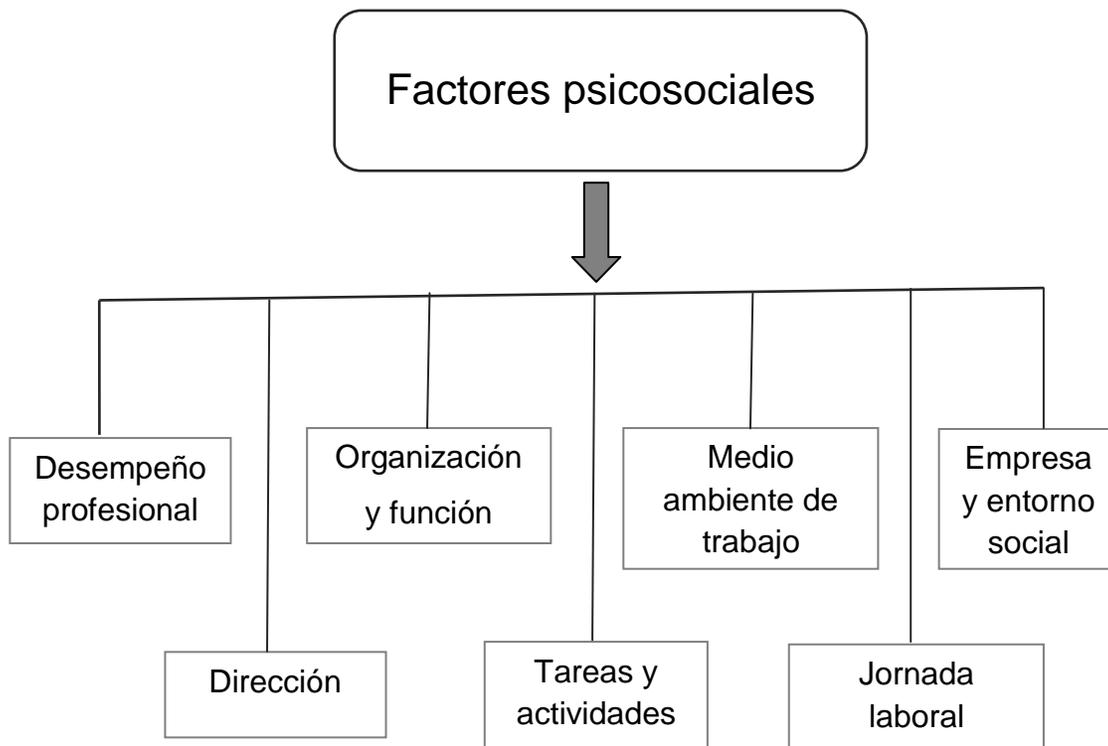


FIGURA 2.5 Factores psicosociales

Aunado a la figura anterior a continuación se describen con precisión los factores mencionados en la misma.

#### Desempeño profesional

- Trabajo de alto grado de dificultad.
- Trabajo con gran demanda de atención.
- Actividades de gran responsabilidad
- Funciones contradictorias
- Creatividad e iniciativa restringidas
- Exigencia de decisiones complejas
- Cambios tecnológicos intempestivos
- Ausencia de plan de vida laboral

- Amenaza de demandas laborales

#### Dirección

- Liderazgo inadecuado
- Mala utilización de las habilidades del trabajador
- Mala delegación de responsabilidades
- Relaciones laborales ambivalentes
- Manipulación o coacción del trabajador
- Motivación deficiente
- Falta de capacitación y desarrollo del personal
- Carencia de reconocimiento
- Ausencia de incentivos
- Remuneración no equitativa
- Promociones laborales aleatorias

#### Organización y función

- Prácticas administrativas inapropiadas
- Atribuciones ambiguas
- Desinformación y rumores
- Conflicto de autoridad
- Trabajo burocrático
- Planeación deficiente
- Supervisión punitiva

#### Tareas y actividades

- Cargas de trabajo excesivas
- Autonomía laboral deficiente
- Ritmo de trabajo apresurado
- Exigencias excesivas de desempeño
- Actividades laborales múltiples

- Rutinas de trabajo obsesivo
- Competencia excesiva, desleal o destructiva
- Trabajo monótono o rutinario
- Poca satisfacción labora

#### Medio ambiente de trabajo

- Condiciones físicas laborales inadecuadas
- Espacio físico restringido
- Exposición al riesgo físico constante
- Ambiente laboral conflictivo
- Trabajo no solidario
- Menosprecio o desprecio al trabajador

#### Jornada laboral

- Rotación de turnos
- Jornadas de trabajo excesivas
- Duración indefinida de la jornada
- Actividad física corporal excesiva

#### Empresa y entorno social

- Rotación de turnos
- Jornadas de trabajo excesivas
- Duración indefinida de la jornada
- Actividad física corporal excesiva

Definitivamente la evaluación de la presencia, el grado de participación de estos factores y sus efectos sobre la población trabajadora, dependerá de la capacidad del médico de Salud en el Trabajo, de sus habilidades y de los recursos con que cuente para el monitoreo de las situaciones de estrés laboral en determinado centro de trabajo.

## Estrés y actividad profesional

En la práctica médica, al observar la incidencia de las enfermedades derivadas del estrés, es evidente la asociación entre algunas profesiones en particular y el grado de estrés que en forma genérica presentan grupos de trabajadores de determinado gremio u ocupación con características laborales comunes, entre ellos resaltan:

### A) Trabajo apresurado:

- Obreros en líneas de producción mecanizadas
- Cirujanos
- Artesanos

### B) Peligro constante:

- Policías, mineros, soldados, bomberos,
- Alpinistas, buzos, paracaidistas, boxeadores, toreros

### C) Riesgo vital:

- Personal de aeronavegación civil y militar
- Choferes urbanos y de transporte foráneo

### D) Confinamiento:

- Trabajadores petroleros en plataformas marinas
- Marinos
- Vigilantes, guardias, custodios, celadores
- Personal de centros nucleares o de investigación
- Médicos, enfermeras

E) Alta responsabilidad:

- Rectores
- Médicos
- Políticos
- Otros

F) Riesgo económico:

- Gerentes
- Contadores
- Agentes de bolsa de valores
- Ejecutivos financieros

Sin embargo hacen falta estudios formales que permitan establecer con mayor precisión las variables participantes y correlaciones correspondientes, a efecto de poder determinar los porcentajes y mecanismos de participación de los agentes estresantes que ocasionan las diferentes enfermedades que inciden notablemente sobre estos grupos de trabajadores.”<sup>19</sup>

#### **2.1.4.5 Prevención y manejo del estrés laboral**

La mejor técnica para evitar caer en situaciones estresantes es evitar de manera eficaz todo aquello que nos conlleva a desequilibrios emocionales o laborales con el fin de prevenir los efectos agudos ocasionados por el estrés.

---

<sup>19</sup> O.I.T. *Factores Psicosociales en el Trabajo*. Oficina Internacional del Trabajo. Ginebra. 1986. p. 1 - 81.

"La manera en que cada individuo, cada sector y en general la sociedad responde ante el estrés, identifica la complejidad del fenómeno y la necesidad de plantear ante sus efectos estrategias de confrontación en las diversas instancias"<sup>20</sup>

"Existen diferentes formas de prevenir el estrés pero estas pueden ser aplicadas de diferente manera a cada individuo, hay un aspecto muy importante que es necesario mencionar y es la necesidad de cambiar los estilos de vida rutinarios y la de incorporar nuevos hábitos, que muchas veces son muy sencillos pero pueden dar solución a importantes problemas de salud física y mental originados por el estrés, sin embargo estos hábitos deben realizarse de manera recurrente para obtener buenos resultados.

El tratamiento de las enfermedades por estrés laboral deberá ser preventivo y lograrse ejerciendo acciones necesarias para modificar los procesos causales utilizando criterios organizacionales y personales."<sup>21</sup>

Hay un viejo adagio que dice: "más vale prevenir que lamentar", por lo que es mejor afrontar con valor día a día aquellas situaciones que nos generan estrés en el área laboral para evitar caer en el círculo vicioso originado por el estrés y evitar sufrir los penosos efectos que este trastorno desencadena en los individuos.

"El tratamiento de las enfermedades por estrés laboral deberá siempre dirigirse a erradicarlo a través de controlar los factores o las fuerzas causales del mismo. El criterio general que pretende curar la enfermedad en forma aislada mediante tratamiento paliativo de las alteraciones emocionales o reparación de las lesiones orgánicas es sumamente simplista, limitado y poco racional. Así, el tratamiento contra el estrés deberá ser preventivo y deberá lograrse ejerciendo las acciones necesarias para modificar los procesos causales.

---

<sup>20</sup> Santos, J. A. Op. cit. nota 9. p. 19

<sup>21</sup> Idem.

La prevención y atención del estrés laboral constituyen un gran reto, los criterios para contrarrestarlo deberán ser organizacionales y personales. Los médicos de salud en el trabajo y profesionales afines, deben vigilar a sus pacientes y cuando sea posible a toda la organización con objeto de manejar el estrés en forma efectiva, aunque la participación del equipo de salud para efectuar cambios sustanciales con frecuencia es más difícil, pues los gerentes y empleadores generalmente buscan resolver el problema de los trabajadores en forma individual, pero rechazan la intervención en el origen del problema cuando esto implica la necesidad de cambios en el lugar de trabajo, por la posible disyuntiva entre la ganancia económica y el bienestar de los trabajadores.

El médico debe buscar anticipar la situación y aplicar medidas profilácticas efectivas, la prevención primaria es un objetivo primordial, las acciones eficaces han demostrado éxito económico en las empresas, al mejorar el estado de ánimo y el bienestar de los trabajadores disminuyendo las enfermedades, remitiendo el ausentismo, elevando la productividad y mejorando sustancialmente el desempeño y la calidad del trabajo.

Pasos para lograrlo satisfactoriamente.

1) "Atención individual del problema:

Los programas de atención individual en los sitios de trabajo contemplan la difusión de la información en cuanto al estrés, sus causas y la forma de controlarlo a través de la educación para la salud de los trabajadores para ayudarlos a desarrollar habilidades personales que les permitan reducir el problema. Se emplea la distribución de trípticos, carteles, conferencias, videos, etc.

La idea principal consiste en tratar de identificar los agentes causales del estrés y lograr hacerlos conscientes al trabajador, mostrar a este las posibilidades

de solución de la situación, o el manejo inteligente del estrés para poder actuar en consecuencia y contrarrestarlo.

Es importante, mejorar los hábitos del trabajador, la alimentación adecuada, ejercicio físico moderado, gradual y progresivo, ritmos de sueño adecuados, propiciar las actividades recreativas, disminuir las adicciones y evitar la vida sedentaria.

Además, son de gran utilidad las denominadas técnicas de atención que consisten en métodos para ayudar a los trabajadores a resolver sus reacciones fisiológicas y psicológicas, con estrategias para reducir el estrés en el ambiente laboral. Consisten en ejercicios de relajación, autoentrenamiento, bioestimulación, ejercicios respiratorios, autoestima, meditación y aún yoga.

En forma complementaria, se enseña el uso de estrategias para la administración del tiempo, priorización de problemas, desarrollo de la capacidad de planeación, técnicas de negociación; así como ejercitar habilidades para la toma de decisiones, solución del conflictos, conducta asertiva, manejo del tiempo y en general el desarrollo de mejores relaciones humanas.”<sup>22</sup>

## 2) Medidas organizacionales

“En el manejo colectivo de los factores causales del estrés y las acciones específicas se dirigen específicamente hacia las características de estructura de la organización y sus estilos de comunicación. Atención individual del problema.”<sup>23</sup>

Una técnica que actualmente está siendo utilizada en muchos sitios de trabajo a nivel nacional tanto del sector público como privado, con mayor auge en el último, es motivar a los empleados por medio charlas de divulgación sobre el tema de salud ocupacional y motivación en las cuales se les explica la importancia

---

<sup>22</sup> Seward James P. Estrés Profesional. Medicina Laboral. Editorial Manual Moderno. México. 1990 p. 623-640.

<sup>23</sup> Idem.

de contar con una buena salud física y emocional para el buen desempeño de las actividades y este tipo de actividades se realizan en lo que se le denomina un día de campo, donde se aprovecha la oportunidad para la convivencia entre los miembros de la organización.

"Cualquier intervención o cambio organizacional puede incidir sobre el nivel de estrés que pueden experimentar los trabajadores".<sup>24</sup>

Las organizaciones deben de tomar en cuenta que aspectos muchas veces irrelevantes para los directivos de la misma pueden tener mucho significado para los empleados es por eso que resulta importante tomar en cuenta la opinión de los mismos al momento de tomar ciertas decisiones y propiciar situaciones de diálogo para conocer sus demandas y necesidades.

Las organizaciones deben implementar como parte de su plan de acción para propiciar un clima organizacional adecuado motivar a los empleados de diferentes formas tales como: dar bonos por cumplimiento de actividades al mejor empleado del mes, incentivar a los empleados por medio de ascensos laborales de acuerdo a las capacidades y destrezas de los individuales, Promover aumentos salariales cada cierto período de tiempo para mantener satisfechos a los trabajadores.

El cambio se debe propiciar por medio de una incorporación gradual de los trabajadores a la organización a través de diferentes estrategias como desarrollo organizacional, adecuación de los estilos de liderazgo, redistribución del poder y la autoridad, participación responsable y activa en los procesos de toma de decisiones de las áreas, favoreciendo la comunicación interna formal e informal, mejorando el ambiente de trabajo, creando un clima laboral favorable a la empresa y propicio para el desarrollo sustentable, sano e integral de la vida productiva de los trabajadores.

---

<sup>24</sup> Peiró, J. M., Salvador, A Op. cit. nota 3, p. 71

#### **2.1.4.6 Las claves para controlar el estrés**

“Una vez analizadas las causas, es conveniente seguir algunas recomendaciones:

Reducir la carga de trabajo, plantearse nuevas formas de organización y gestión del tiempo y examinar la actitud ante el empleo.

Por ejemplo, un consejo clave es lograr "desconectarte" en tus horas libres o de descanso. Ahora bien, si el estrés se origina en conflictos interpersonales debes trabajar habilidades de comunicación sociales y de autocontrol. También es importante armar una red de apoyo social y hablar con personas de confianza. Otras técnicas que ayudan son la relajación y la introducción de hábitos que mejoren tu salud y, por consiguiente, tu calidad de vida.

Pero no sólo eso: El descanso y el sueño son muy importantes para encontrarse bien durante el día y rendir, no sólo en el trabajo, sino en la vida social. Para interactuar con los demás es muy importante descansar. Y la mayor parte de la gente no descansa bien. Las encuestas indican que casi dos tercios de la población dice haber tenido algún problema de sueño el último año.

Controla el estrés en tu empresa:

Puedes controlar el nivel de estrés en tu organización si elevas la satisfacción laboral. ¿Cómo hacerlo? Siete consejos prácticos.”<sup>25</sup>

1. Mejora las condiciones de trabajo (sobre todo las físicas).
2. Reconoce los éxitos de las personas y equipos.

---

<sup>25</sup> Por Soy Entrepreneur 13-04-2009 *Sigue los consejos de un experto para evitar que el estrés se propague por tu organización.* Consultoría. <http://www.soyentrepreneur.com/las-claves-para-controlar-el-estres.html>

3. Mejora las relaciones personales entre los empleados, disuadiendo posibles conflictos.
4. Facilita la participación.
5. Evalúa las competencias y objetivos de cada persona o área en forma profesional.
6. Establece planes de carrera profesional.
7. Eleva la motivación con una buena comunicación interna, planes serios de retribución y compensación.

## **2.2 El agotamiento profesional Burnout**

El estilo de vida de este siglo ha gestado nuevas enfermedades relacionadas con el estrés laboral y la desocupación, una de ellas adquirió la denominación de Burnout (síndrome de quemado) o síndrome de Tomas, pero no solo los que se encuentran sin trabajo sufren las consecuencias de los cambios de la globalización, un alto porcentaje de gente con trabajo sufren enfermedades psicosomáticas causadas por la falta de adaptación a las nuevas reglas del mercado.

El Burnout es un estado de agotamiento físico, emocional y mental, causado por el involucrarse en situaciones emocionalmente demandantes, durante un tiempo prolongado, ante la competitividad e inseguridad que rigen en el ámbito laboral, las exigencias del medio, los cambios trascendentales en los enfoques de la vida y las costumbres, condicionan un ritmo vertiginoso, que genera angustia, agotamiento emocional, trastornos en los ritmos de alimentación, actividad física y descanso, con dolencias físicas, psíquicas y factores de riesgo que ponen en jaque a la salud de los individuos que comienza a generar situaciones autodestructivas.

Quienes trabajan en profesiones que se encuentran en íntima relación con el sufrimiento humano (tales como psicoterapeutas, médicos, enfermeros, personal de rescate, etc.) son igualmente vulnerables al desgaste por empatía y al Burnout, dado que la empatía es un recurso importante en el trabajo con poblaciones traumatizadas o sufrientes.

Muchos profesionales en relación de dependencia, en el ámbito estatal o privado, desempeñan tareas en condiciones impropias, con horarios excesivos, inseguridad en el cargo, remuneración insuficiente y carencia de recursos materiales o humanos indispensables para una correcta labor, ellos, integran el universo de personas en riesgo de contraer el síndrome de agotamiento laboral.

### **2.2.1 Antecedentes del agotamiento profesional**

El origen del término Burnout se debe a la novela de Graham Greene, *A Burn Out Case*, publicada en 1961, en la que se narra la historia de un Arquitecto atormentado espiritualmente que decide abandonar su profesión y retirarse en la selva africana. Esta palabra se comenzó a utilizar en la literatura especializada sobre estrés laboral a partir de los años setenta.

Este síndrome ha sido estudiado desde hace más de 30 años por diversos autores, entre los que a menudo se encuentran diferencias derivadas de la dificultad de definir un proceso complejo como el Burnout. El psiquiatra estadounidense Herbert Freudenberger, que trabajaba en la Clínica Libre de Nueva York, es quien en 1974 describe por primera vez este síndrome de carácter clínico.

Básicamente, explicaba el proceso de deterioro en la atención profesional y en los servicios que se prestaban en el ámbito sanitario. Freudenberger observó en ese momento que los voluntarios tras su primer año de actividades sufrían en su gran mayoría una pérdida de energía, una desmotivación, así como varios

síntomas de ansiedad y depresión que podían llegar hasta el agotamiento. En 1976, la psicóloga social e investigadora

Christina Maslach utilizó el mismo término para referirse al “proceso gradual de pérdida de responsabilidad profesional, al desinterés y al desarrollo de un cinismo con los compañeros del trabajo”.

En 1981 aparece, como culminación de años de trabajo, el Maslach Burnout Inventory (MBI). En 1986, Maslach lo definió de manera más contundente, de hecho su definición es considerada la más efectiva y precisa de todo lo que se ha establecido acerca de este término, siendo a partir de sus estudios cuando realmente adquiere una verdadera importancia el estudio de este síndrome.

Finalmente el término Burnout se hizo popular y apareció repetidamente en publicaciones profesionales, en donde se destacaba la importancia de la personalidad (perfeccionismo, idealismo y excesiva implicación con el trabajo). Paralelamente se popularizaron talleres y seminarios de prevención de dicho síndrome.

La necesidad de estudiar el síndrome de Burnout o “síndrome de desgaste profesional” o “síndrome de estar quemado por el trabajo”, viene unida a la necesidad de estudiar los procesos de estrés laboral, así como al reciente hincapié que las organizaciones han hecho sobre preocuparse más de la calidad de vida laboral que ofrecen a sus empleados. Actualmente resulta necesario considerar los aspectos de bienestar y salud laboral a la hora de evaluar la eficacia de una determinada organización, pues la calidad de vida laboral y el estado de salud física y mental que conlleva tiene repercusiones sobre la organización.

### **2.2.2 Conceptualización**

“La palabra Burnout se desprende del inglés y se traduce en español como “estar quemado”. El primero en describir este síndrome fue Freudenberg en 1974, al establecerlo como una patología psiquiátrica que experimentaban algunos profesionales que trabajaban en algún tipo de institución cuyo objeto de trabajo son personas, formado por un conjunto de síntomas médico-biológicos y psicosociales, que se desarrollan en la actividad laboral como resultado de una demanda excesiva de energía.”<sup>26</sup>

Se define como síndrome por estrés interpersonal crónico en el ejercicio laboral. Está caracterizado por sentimientos de autoeficacia reducida, desánimo, despersonalización y fatiga, vinculado a situaciones crónicas de demandas tanto vividas como excesivas en el ámbito laboral.

“El síndrome de Burnout es un padecimiento que a grandes rasgos consistiría en la presencia de una respuesta prolongada de estrés en el organismo ante los factores estresantes emocionales e interpersonales que se presentan en el trabajo, que incluye fatiga crónica, ineficacia y negación de lo ocurrido.”<sup>27</sup>

También llamado síndrome de desgaste profesional, síndrome de desgaste ocupacional (SDO), síndrome del trabajador desgastado, síndrome del trabajador consumido e incluso síndrome de quemarse por el trabajo y así como también síndrome de la cabeza quemada, es, sin embargo, un constructo del que se pueden desprender un sinnúmero de definiciones por lo que es posible indicar la inexistencia de una única conceptualización y que han incidido también en la aparición de diferentes modelos explicativo. El concepto más importante es que el Burnout es un proceso (más que un estado) y es progresivo.

Cristina Maslach y Susana Jackson proporcionan la definición más popular en 1981: es el agotamiento emocional, despersonalización y baja realización

---

<sup>26</sup> T. Faura, *Síndrome de Burnout*. Enfermería, grupo de alto riesgo, Rol de enfermería, 1990, vol. 10, p. 53-56.

<sup>27</sup> Idem.

personal que puede ocurrir frecuentemente entre los individuos cuyo trabajo implica atención o ayuda a personas. Como puede observarse, en la definición de dichas autoras se manejan tres componentes que integran el Burnout.

El primer componente es el agotamiento emocional, el cual describe los estados afectivos y las sensaciones del individuo, caracterizado por una carencia de energía y de recursos emocionales.

El segundo factor es la despersonalización, caracterizada por actitudes y sensaciones negativas respecto de los demás.

El último componente es la baja realización personal, donde los empleados con este padecimiento experimentan un gran descontento e insatisfacción hacia sus labores, acompañado de una mala opinión de su progreso laboral.

Esta descripción de los componentes nos permite tener una idea más amplia sobre lo que es el Burnout y qué consecuencias puede traer en las organizaciones. “las personas afectadas por este síndrome vienen precedidas de síntomas de estrés, aunque también es válido decir que no siempre ocurre esto. El estrés es un proceso psicofisiológico que se desencadena por una situación determinada que provoca un desequilibrio significativo entre la demanda que experimenta un sujeto y los recursos adaptativos de que dispone.”<sup>28</sup>

Por lo anterior no siempre se puede decir que el trabajo, o el ambiente laboral del mismo originan dicho síndrome, si no que, en diversas ocasiones se puede considerar el estado o situación personal en el que se encuentra el individuo, situación que lo lleva a reflejar la problemática en su centro de labores ocasionándole diversas alteraciones físicas – psicológicas las cuales no le permiten desempeñarse como tal en el mismo.

---

<sup>28</sup> Jordi L. Mayayo y Victoria F. Puig, *Enseñar o el riesgo de quemarse. Aproximación al concepto de Burnout en la docencia y propuestas para su prevención*. Grupo de investigación sobre el Burnout de la F.P.C.E.E., Blanquerna – URL., p. 5-8.

“En la siguiente tabla se muestra las principales causas que provocan el síndrome de Burnout en los individuos, por lo que se recomienda analizarlos y confrontar si se está padeciendo alguno.

TABLA 2.3 Características y actitudes provocados por el síndrome de Burnout

Características biográficas	Características personales	Actitudes relacionadas al trabajo	Características laborales
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Edad</li> <li>• Género</li> <li>• Experiencia laboral</li> <li>• Estado civil</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Resistencia</li> <li>• Orientación del control</li> <li>• Autoestima</li> <li>• Neurosis</li> <li>• Extroversión</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Altas expectativas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Carga de trabajo</li> <li>• Presión del tiempo</li> <li>• Conflictos el cliente</li> <li>• Apoyo social de compañeros y superiores.</li> <li>• Participación en la toma de decisiones De decisiones.</li> </ul>

Como complemento a las características y actitudes descritas en el cuadro anterior, se presentan una serie de barreras, soluciones y causas que se expresan durante el desarrollo del proceso del síndrome, como las que se señalan en la “tabla 2.4”<sup>29</sup>

Se describen diversos factores que ocasionan la presencia del síndrome de agotamiento profesional, por lo que se mencionan diferentes características, en donde ataca dicha enfermedad. Diversos autores que han estudiado el síndrome de Burnout coinciden en que los profesionistas que tienen demasiado contacto con personas suelen presentar el síndrome, por otro lado la edad y el estado civil dentro de las características biográficas es un elemento clave ya que se podría presentar el grado avanzado de estrés ocasionados por la edad y muchas veces

<sup>29</sup> World Health Organization Staff (CB); *Human Resources and Training in Mental Health: Mental Health Policy and Services Guidance*. 2005

también por la situación familiar, en el caso de las personas que son casadas. Por lo anterior se recomienda ser objetivo a la hora de considerar casos de Burnout en las organizaciones, ya que se pudiera confundir y diagnosticar otra situación que no es, o en el caso contrario se pudiera llegar a pasar por alto lo que realmente es, en este caso Burnout.

TABLA 2.4 Barreras, soluciones y causas del Burnout

Barreras características	Soluciones al síndrome	Causas del síndrome
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Falta de energía por parte</li> <li>• de los profesionales</li> <li>• Falta de interés en los clientes</li> <li>• Los clientes se muestran frustrados,</li> <li>• desesperados e intratables</li> <li>• Ausentismo</li> <li>• Desmoralización</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dar la oportunidad del control</li> <li>• Dar oportunidad de que desarrollen sus habilidades</li> <li>• Variedad en el trabajo</li> <li>• Recompensas financieras</li> <li>• Seguridad física</li> <li>• Dar oportunidad de contactos</li> <li>• Interpersonales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Demasiadas reglas, falta de autoridad y responsabilidad autónoma</li> <li>• Los grupos de trabajo son demasiados grandes o carecen de cohesión</li> <li>• Exceso de clientes, sintiéndose abrumados</li> <li>• Pocos estímulos</li> <li>• Demasiadas actividades rutinarias.</li> </ul>

### 2.2.3 Características del Burnout.

Características:

El Burnout es una patología severa que suele derivarse de stress laboral.

Es un cuadro crónico en el que se experimenta agotamiento emocional, falta de realización y una despersonalización, tales como:

- Agotamiento emocional, cuando aparece una disminución y/ o pérdida de los recursos emocionales.
- Despersonalización o deshumanización, cuando aparecen actitudes negativas, de insensibilidad.
- Falta de realización personal, suele evaluarse al trabajo de forma negativa, con vivencias de insuficiencia profesional y baja autoestima personal.

#### Características generales:

1. Aparece de forma brusca: aparece de un día para otro, lo que varía es la intensidad dentro del mismo individuo. Es frecuente que sea difícil precisar hasta que punto padece el síndrome o es el propio desgaste profesional, y donde está el límite entre una cosa y la otra.
2. Negación: se tiende a negar, ya que suele vivirse como un fracaso profesional y personal. Los compañeros son los primeros que lo notan y esto es muy importante para un diagnóstico precoz.
3. Fase Irreversible: entre el 5 y el 10% de los casos el síndrome resulta irreversible. Por lo tanto, es importante la prevención ya que, normalmente, el diagnóstico precoz es complicado y la línea que separa el desgaste del Burnout es muy delgada.

“Los efectos del Burnout afecta negativamente la resistencia del trabajador, haciéndolo más susceptible al desgaste o empatía. Gradualmente el cuadro se agrava en relación directa a la magnitud del problema, inicialmente los procesos de adaptación protegen al individuo, pero su repetición los agobia y a menudo los agota, generando sentimientos de frustración y conciencia de fracaso, existiendo

una relación directa entre la sintomatología, la gravedad y la responsabilidad de las tareas que se realizan.”<sup>30</sup>

#### **2.2.4 Tipos y fases del Burnout.**

“Gillespie, diferenció dos tipos de Burnout que surgen precisamente por la ambigüedad en la conceptualización del síndrome:

- a) Burnout activo: Se caracteriza por el mantenimiento de una conducta asertiva. Se relaciona con los factores organizaciones o elementos externos a la profesión.
- b) Burnout pasivo: Predominan los sentimientos de retirada y apatía. Tiene que ver con factores internos psicosociales.

A sí también define el Burnout como una pérdida progresiva del idealismo, energía y motivos vividos por la gente en las profesiones de ayuda, como resultado de las condiciones de trabajo.”<sup>31</sup>

Fases por las cuales pasa todo individuo con Burnout:

1. Etapa de idealismo y entusiasmo: El individuo posee un alto nivel de energía para el trabajo, expectativas poco realistas sobre él y aún no sabe lo que puede alcanzar con éste.

La persona se involucra demasiado y existe una sobrecarga de trabajo voluntario. Hay una hiper valorización de su capacidad profesional que le lleva a no reconocer los límites internos y externos, algo que puede repercutir en sus

---

<sup>30</sup> Cannon, W. Op. cit. nota, 1 p.16.

<sup>31</sup> Gillespie, *Correlates for Active and Passive Burnout Types of Burnout Journal of Social Research*. 2006. p. 1 -16

tareas profesionales. El incumplimiento de expectativas le provoca, en esta etapa, un sentimiento de desilusión que hace que el trabajador pase a la siguiente etapa.

2. Etapa de estancamiento. Supone una disminución de las actividades desarrolladas cuando el individuo constata la irrealidad de sus expectativas, ocurriendo la pérdida del idealismo y del entusiasmo.

El individuo empieza a reconocer que su vida necesita algunos cambios, que incluyen necesariamente el ámbito profesional.

3. Etapa de apatía. Es la fase central del síndrome Burnout. La frustración de las expectativas lleva al individuo a la paralización de sus actividades, desarrollando apatía y falta de interés. Empiezan a surgir los problemas emocionales, conductuales y físicos.
4. Etapa de distanciamiento. La persona está crónicamente frustrada en su trabajo, ocasionando sentimientos de vacío total que pueden manifestarse en la forma de distanciamiento emocional y de desvalorización profesional”.<sup>32</sup>

Hay una inversión del tiempo dedicado al trabajo con relación a la primera etapa. En el lugar del entusiasmo e idealismo profesional la persona pasa a evitar desafíos y clientes de forma bastante frecuente y trata sobre todo de no arriesgar la seguridad del puesto de trabajo, pues cree que a pesar de inadecuado, posee compensaciones (el sueldo, por ejemplo) que justifican la pérdida de satisfacción.

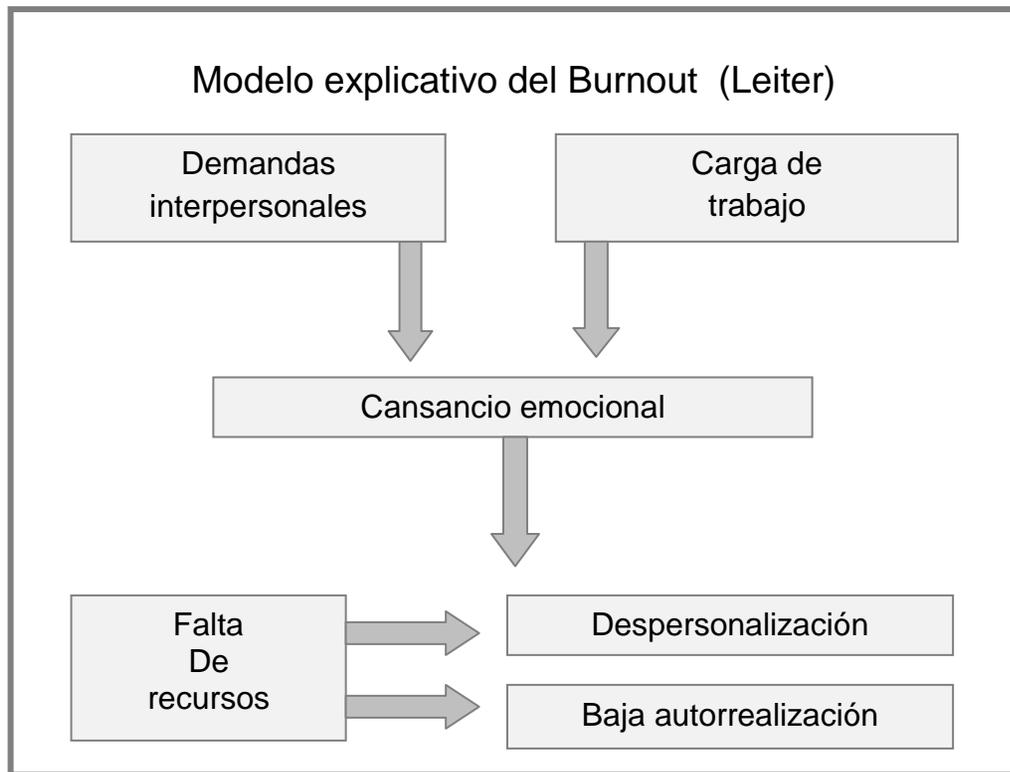
Son sentimientos complejos de inadecuación personal y profesional, con deterioro progresivo de su capacidad laboral y pérdida de todo sentimiento de gratificación personal con la misma. Esta autoevaluación negativa afecta

---

<sup>32</sup> Edekwich, J., & Bordsky, A. 1980. *BURNOUT*. Recuperado el OCTUBRE de 2011, de comocombatir.com: <http://burnout.comocombatir.com/evolucion-del-sindrome-de-burnout.html#Cita>

considerablemente a la habilidad en la realización del trabajo y a la relación con las personas como se aprecia en la fig. 2.6 del modelo de Leiter.

En donde se ven las demandas interpersonales acompañadas de una excesiva carga de trabajo, provocando en los trabajadores cansancio emocional, lo que a su vez debido con la escasez de recurso en la organización ocasiona la despersonalización y baja autorrealización.



**FIGURA 2.6 Modelo explicativo de Burnout (Leiter)**

La forma y el ritmo con que se producen estos cambios en el estado de salud del trabajador afectado no son iguales siempre.<sup>33</sup>

### **2.2.5 Factores predeterminantes del Burnout**

<sup>33</sup> Idem

“Si los factores se producen en trabajos que necesitan una fuerte demanda emocional y una prestación de servicios humanos, puede llegar a darse un proceso de Burnout, tales como:

- Factores laborales o profesionales: condiciones deficitarias en cuanto al medio físico, entorno humano, organización laboral, bajos salarios, sobrecarga de trabajo, escaso trabajo real de equipo.
- Factores sociales: como la necesidad de ser un profesional de prestigio a toda costa, para tener una alta consideración social y familiar y así un alto estatus económico.
- Factores ambientales: cambios significativos de la vida como: muerte de familiares, matrimonios, divorcio, nacimiento de hijos.”<sup>34</sup>

### 2.2.6 Modelos de medición

Un requisito indispensable de cualquier investigación es contar con un instrumento de medida que determine de manera objetiva lo expuesto en dicha investigación. El síndrome de Burnout no queda exento de dicho requisito, incluso dada su dificultad de comprensión muestra la necesidad de un instrumento de medición válido y fiable que pueda ser utilizado en diversos contextos laborales e idealmente en diferentes países, siendo así varios los instrumentos creados para la evaluación del síndrome.

“En la tabla 2.5 se muestra un listado de autores respectivos junto con sus instrumentos de medida del síndrome de Burnout que han sido estudiados a lo largo del tiempo.”<sup>35</sup> Muchos de estos instrumentos de medición no tuvieron un

---

<sup>34</sup> Cairo, H. *Burnout o estrés laboral: un síndrome cada vez más expandido*. Buenos Aires, Argentina. 2002.

<sup>35</sup> Garcés de los Fayos, López Soler y García Montalvo, *El síndrome de “Burnout” y su evaluación: una revisión de los principales instrumentos de medida. I Congreso de la Asociación Española de Psicología Clínica y Psicopatología*. Madrid, España. 2009.

desarrollo y sólo quedaron como un intento más por medir el síndrome de Burnout, sin generar una investigación posterior, por lo que se ha convertido en una prioridad la mejora o creación de instrumentos que permitan comprobar los planteamientos relacionados con dicho síndrome.

Sin embargo actualmente el Maslash Burnout Inventory (MBI) es considerado actualmente el mejor instrumento de medición del Burnout, ya que hoy en día es el más utilizado para las investigaciones relacionadas con el síndrome, y agotamiento profesional en las instituciones.

Este instrumento permite ver con claridad cuál es la situación que aqueja a las organizaciones, en qué estado se encuentra, y hacia donde se inclina la problemática ya que gracias a que este instrumento que mide 3 dimensiones, se puede apreciar hacia donde se inclina la situación de la misma y así poder hacer los cambios respectivos en caso de requerirlo.

TABLA 2.5 Listado de instrumentos de medida del síndrome de Burnout

Autores	Instrumento de medida
Jones (1980)	Staff Burnout Scale
Gillespie (1980)	Indicadores del Burnout
Emener y Luck (1980)	Emener – Luck Burnout - Scale.
Pines, Aronson y Kafry (1981)	Tedium Measure
Maslash y Jackson (1981)	Maslash Burnout Inventory
Kremer y Hofman (1985)	Burnout Scale
Seidman y Zager (1986)	Teacher Burnout Scale
Garden (1987)	Energy Depleiton Index
Mattews (1990)	Mattews Burnout Scale for Emplyees
Carcía Izquierdo (1990)	Efectos Psíquicos del Burnout
Aveni y Albani (1992)	Escala de Variable Predictoras del Burnout
Moreno y Oliver (1993)	Cuestionario del Burnout del Profesorado
Holland y Michael (1993)	Holland Burnout Assessment Survey
Venturi, Dell'Erba y Rizzo (1994)	Rome Burnout Inventory
Friedman (1995)	Escala de Burnout de Directores de Colegios.

### 2.2.7 Causas y consecuencias del Burnout

“Las causas de Burnout son muchas y van desde las que tienen que ver con la misma persona hasta con las de tipo social y cultural, algunas de las causas son:

- Horarios excesivos de trabajos: la persona permanece o dedica más de 8 horas de labores en la misma actividad.
- No presentar cambios de ambiente laboral en largos periodos de tiempo, esto provoca la percepción de no avance o logros.
- Remuneración económica inadecuada, ocasionando insatisfacción personal.
- Presentar obsesión por el perfeccionismo en las tareas o labores.
- Una causa de Burnout es trabajar con herramientas inadecuadas, en espacios no acondicionados para desempeñar adecuadamente el trabajo.
- Fatiga crónica, consecutiva de un esfuerzo diariamente repetido, tiene efectos que le dan un carácter patológico, por un trabajo monótono y/o repetitivo a un ritmo veloz.
- Ambientes de trabajo ruidoso, poca luz, etc. que se traduce en falta de fuerza o energía.
- Trabajos en donde las respuestas o los movimientos son mecánicos.
- No ser reconocidos por los logros alcanzados.
- Generar competitividad insana en el ambiente laboral.

Algunas causas de Burnout además de las anteriores son una dependencia emocional al “qué dirán o piensen” los demás, esto origina que la necesidad de hacer bien las cosas sea importante ya que se espera la aprobación de los demás o bien que se reconozca el esfuerzo dedicado a la tarea. También es causa de Burnout la necesidad de reconocimiento.”<sup>36</sup>

Las actuaciones que desencadenan la aparición de este síndrome suelen ser intensas y/o duraderas, porque el Burnout se conceptualiza como un proceso continuo que se manifiesta de una manera paulatina y que va interiorizando el individuo hasta provocar en éste los sentimientos propios del síndrome. Existen determinados factores que propician el Burnout:

- La naturaleza de la tarea.
- La variable organizacional e institucional.
- La variable interpersonal (colegas, familia, amigos, redes sociales)
- La variable individual (características del profesional como edad, sexo, experiencia, rasgos de personalidad.)

Como el resto de riesgos de origen psicosocial, el Burnout constituye un grave problema de salud laboral. Pero también afecta muy negativamente a las empresas y a la sociedad en general, al “quemar” anticipadamente la “producción” de una parte de sus “recursos humanos”.

Los factores de riesgo o desencadenantes del síndrome de estar quemado son comunes al estrés, pues es una respuesta al estrés crónico; por tanto, también comparte algunas de las consecuencias negativas para la salud física y psíquica de los trabajadores. Sin embargo, la gravedad suele ser mayor con mayores secuelas, cuando se alcanza una fase madura de distrés o estrés

---

<sup>36</sup> Idem.

negativo, alcanzando altas cotas de deterioro personal y profesional. Recuérdese que es un síndrome de “agotamiento profesional” y “emocional”, por tanto crónico.

Principalmente, las consecuencias del Burnout se reflejan en:

- a) La organización.
- b) En el trabajador: Con afecciones físicas y psicológicas.

Se indican las siguientes consecuencias para la organización:

- Se deteriora la comunicación y de las relaciones interpersonales (indiferencia o frialdad con las personas con las que trabaja).
- Disminuye la capacidad de trabajo.
- Disminuye el compromiso.
- Desciende la eficacia y el rendimiento.
- Aumenta el absentismo y la desmotivación.
- Aumentan las rotaciones y los abandonos de la organización.
- Disminuye la calidad de los servicios que se prestan a los clientes.
- Surgen sentimientos de desesperación e indiferencia frente al trabajo.
- Aumentan las quejas de usuarios o clientes.

Todos estos problemas conllevan una serie de costes directos e indirectos para las empresas que resultan muy elevados.

Entre los costos directos figuran:

- La asistencia médica y hospitalaria
- Los salarios durante el periodo de baja

Entre los costos indirectos, aparecen:

- Las pérdidas de tiempo.
- Las multas o penalizaciones.
- Las consecuencias comerciales.
- Los accidentes.

### **2.2.8 Medidas de prevención del Burnout**

“La mejor técnica para evitar caer en situaciones estresantes es evitar de manera eficaz todo aquello que nos conlleva a desequilibrios emocionales o laborales con el fin de prevenir los efectos agudos ocasionados por el estrés.

La manera en que cada individuo, cada sector y en general la sociedad responde ante el estrés, identifica la complejidad del fenómeno y la necesidad de plantear ante sus efectos estrategias de confrontación en las diversas instancias”<sup>37</sup>

Existen diferentes formas de prevenir el estrés pero estas pueden ser aplicadas de diferente manera a cada individuo, hay un aspecto muy importante que es necesario mencionar y es la necesidad de cambiar los estilos de vida rutinarios y la de incorporar nuevos hábitos, que muchas veces son muy sencillos pero pueden dar solución a importantes problemas de salud física y mental originados por el estrés, sin embargo estos hábitos deben realizarse de manera recurrente para obtener buenos resultados.

---

<sup>37</sup> Idem.

“El tratamiento de las enfermedades por estrés laboral deberá ser preventivo y lograrse ejerciendo acciones necesarias para modificar los procesos causales utilizando criterios organizacionales y personales.”<sup>38</sup>

Es mejor afrontar con valor día a día aquellas situaciones que nos generan estrés en el área laboral para evitar caer en el círculo vicioso originado por el estrés y evitar sufrir los penosos efectos que este trastorno desencadena en los individuos.

Los programas de atención individual en los sitios de trabajo contemplan la difusión de la información sobre el estrés, sus causas y la forma de controlarlo a través de la educación para la salud de los trabajadores. Es muy importante que el departamento de recursos humanos de cada organización cuente con un profesional idóneo que pueda brindar ayuda a los empleados pero de forma personalizada en momentos de crisis psicológica, emocional o física y les oriente al logro de un buen desempeño laboral. Así como también mejorar los hábitos del trabajador tales como: alimentación adecuada, ejercicio físico moderado, gradual y progresivo, ritmos de sueño adecuados, propiciar las actividades recreativas.

“En el manejo colectivo de los factores causales del estrés y las acciones específicas se dirigen específicamente hacia las características de estructura de la organización y sus estilos de comunicación. Una técnica que actualmente está siendo utilizada en muchos sitios de trabajo a nivel nacional tanto del sector público como privado, con mayor auge en el último, es motivar a los empleados por medio charlas de divulgación sobre el tema de salud ocupacional y motivación en las cuales se les explica la importancia de contar con una buena salud física y emocional para el buen desempeño de las actividades y este tipo de actividades se realizan en lo que se le denomina un día de campo, donde se aprovecha la oportunidad para la convivencia entre los miembros de la organización. Cualquier

---

<sup>38</sup> Idem.

intervención o cambio organizacional puede incidir sobre el nivel de estrés que pueden experimentar los trabajadores"<sup>39</sup>

Las organizaciones deben de tomar en cuenta que aspectos muchas veces irrelevantes para los directivos de la misma pueden tener mucho significado para los empleados es por eso que resulta importante tomar en cuenta la opinión de los mismos al momento de tomar ciertas decisiones y propiciar situaciones de diálogo para conocer sus demandas y necesidades e implementar como parte de su plan de acción para propiciar un clima organizacional adecuado motivar a los empleados de diferentes formas tales como: dar bonos por cumplimiento de actividades al mejor empleado del mes, incentivar a los empleados por medio de ascensos laborales de acuerdo a las capacidades y destrezas de los individuales, Promover aumentos salariales cada cierto período de tiempo para mantener satisfechos a los trabajadores.

A diferencia de lo que ocurre en otros ámbitos de la vida, las estrategias de afrontamiento consideradas en el ámbito laboral no resultan eficaces para reducir las relaciones entre estresores y sus consecuencias. El afrontamiento del estrés laboral radica muchas veces en la posibilidad de controlar los agentes estresores externos aunque generalmente estos no dependen exclusivamente de un solo individuo por lo que la mejor forma de enfrentarse al estrés laboral requiere de una lucha conjunta entre los miembros de la organización lo cual permitirá la solución más rápida de este trastorno de adaptación de los individuos.

Escala (2004, Como enfrentarse al estrés laboral) presenta las siguientes claves para afrontar el estrés:

- Contar con una buena forma física
- Llevar un ritmo de sueño y descanso adecuados

---

<sup>39</sup> Idem

- Tener tiempo de ocio y horarios de trabajo flexibles
- Aprender técnicas de relajación
- Fomentar el pensamiento positivo

En cualquier tiempo en la vida, para alcanzar un rendimiento óptimo, es muy importante esforzarse y ser perseverante pero al mismo tiempo es necesario que toda actividad que se emprenda pueda verse interrumpida en ciertas ocasiones por períodos de descanso y relajación lo cual traerá como consecuencia beneficios asombrosos para el organismo.

### **2.2.9 Elementos del Maslach Burnout Inventory**

Existen numerosos instrumentos de evaluación del Síndrome de Burnout, con una acepción desigual. De entre estos, El MBI es considerado actualmente el mejor instrumento de medición para medir el agotamiento profesional, siendo el más utilizado para las investigaciones relacionadas con dicho síndrome. El síndrome se presenta principalmente en individuos cuya labor radica en el trato con personas, y/o clientes en su caso. Las razones principales son:

- a) La atención al subordinado donde de manera involuntaria los altos mandos se identifican con la angustia del trabajador.
- b) La edad, sobre todo en los primeros años de trabajo en donde el profesional pierde ese enfoque idealista.
- c) El género, en donde principalmente se afecta a las mujeres debido a la diversidad de tareas profesionales y de carácter familiar, lo que repercuten su desempeño laboral.
- d) El estado civil, donde se ve un mayor impacto en personas solteras, entre otros factores.

Está conformado por 22 ítems con enunciados sobre emociones y pensamientos referidos a la interacción del individuo en el trabajo. Los ítems se valoran en una escala tipo Likert en la que los sujetos puntúan con un rango de 7 adjetivos:

- (0) nunca
- (1) pocas veces
- (2) una vez al mes o menos
- (3) unas pocas veces al mes o menos
- (4) una vez por semana
- (5) pocas veces a la semana
- (6) todos los días

Este instrumento tiene una fiabilidad de 0.9 lo cual puede resolverse de manera rápida e ir obteniendo resultados de medición del síndrome muy cercanos a la realidad.

Dimensiones del MBI:

Estos ítems están agrupados en tres dimensiones: baja realización personal en el trabajo (8 ítems), agotamiento emocional (9 ítems) y despersonalización (5 ítems). Maslach y Jackson (1981), precisan las dimensiones del síndrome como sigue:

- Agotamiento Emocional (AE):

Situación en la que los trabajadores perciben que ya no pueden dar más de sí mismos en el ámbito emocional y afectivo. Implica agotamiento de la energía o de los recursos emocionales propios.

- Despersonalización (D):

Se define Como el desarrollo de sentimientos y actitudes de cinismo y, en general, de carácter negativo hacia las personas destinatarias del trabajo.

- Baja Realización Personal en el Trabajo (RPB):

Definida como la tendencia a evaluarse negativamente, de manera especial en relaciona la habilidad para realizar el trabajo y para relacionarse profesionalmente con las personas a las que atienden

“En la siguiente tabla están determinados los grados de intensidad para dichas escalas”<sup>40</sup>

TABLA 2.6 Dimensiones del MBI

Dimensión	Total de ítems	Ítems	Evalúa	Puntuación máxima
AE	9	1,2,3,6, 8,13,14, 16,20.	El cansancio emocional y sobreesfuerzo físico del médico	54
D	5	5,10,11, 15,22.	El grado de desapego	30
RPB	8	4,7,9,12,17 18,19,21.	Autoeficiencia y realización personal en el trabajo	48

“El proceso incluye:

- Exposición gradual al desgaste laboral
- Desgaste del idealismo
- Falta de logros

Los síntomas observados pueden evidenciarse como:

<sup>40</sup> Garcés de los Fayos, López Soler y García Montalvo, op.cit. nota 35

- Físicos: fatiga, problemas del sueño, dolores de cabeza, impotencia.
- Emocionales: irritabilidad, ansiedad, depresión, desesperanza.
- Conductuales: agresión, actitud defensiva, cinismo, abuso de sustancias.
- Relacionados con el trabajo: absentismo, falta de rendimiento, robos.
- Interpersonales: pobre comunicación, falta de concentración, aislamiento.

El sentirse usado, menoscabado o exhausto debido a las excesivas demandas de energía, fuerza o recursos personales, crea además intensas repercusiones en la persona y en su medio familiar. ”<sup>41</sup>

Estados de fatiga o frustración son el resultado de la devoción a una causa, estilo de vida, o relación que fracasó en producir la recompensa esperada. La progresiva pérdida del idealismo, de la energía y el propósito que experimentan muchos profesionales son el resultado de sus condiciones de trabajo. El síndrome de agotamiento, es el último paso en la progresión de múltiples intentos fracasados de manejar y disminuir una variedad de situaciones laborales negativas.

La lista de síntomas psicológicos que puede originar este síndrome es extensa, pudiendo ser leves, moderados, graves o extremos. Posteriormente otros autores, como Maslach y Jackson, entienden que está configurado como un síndrome tridimensional caracterizado por agotamiento emocional, despersonalización y reducida realización personal, tales como lo muestra la figura 2.7.

---

<sup>41</sup> Cannon, W. op. cit. nota 1. p.16.

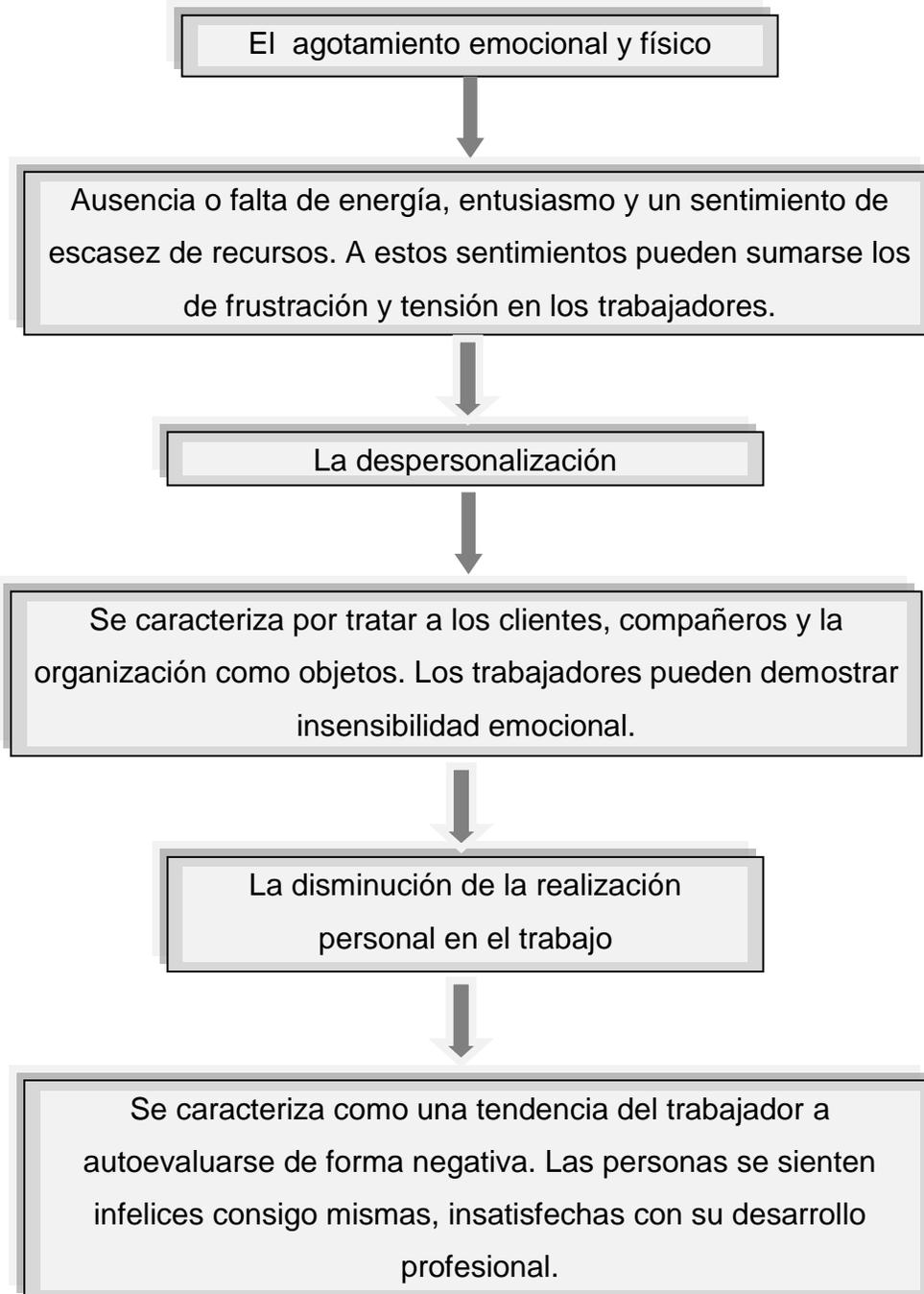


FIGURA 2.7 Síndrome tridimensional

### **2.2.10 Nueve sugerencias para hacer frente al desgaste**

“El llamado síndrome de Burnout es un padecimiento causado por el estrés constante al que muchos nos vemos sometidos durante el año. Para que no seas una víctima más del desgaste tienes que aprender a organizar tus labores y obligaciones laborales y saber equilibrarlos con tu vida personal.

Éstos son algunos consejos que te ayudarán a organizarte y disminuir el estrés:

1. Haz un inventario en el que puedas escribir todas tus actividades y labores, para que dividas tu tiempo. Poco a poco verás cómo aprovechas mejor cada minuto.
2. Reflexiona sobre tus problemas y en lugar de acrecentarlos, busca la manera de solucionarlos. Quizá al principio no sea tan fácil, pero luego notarás cómo disminuyen.
3. Es muy importante aprender a decir “No” para evitar excesos de compromisos u obligaciones innecesarias que a largo plazo sólo te generan estrés y cansancio excesivo.
4. Si tienes la posibilidad de delegar, hazlo tanto como sea posible. Ésta es una manera de quitarte algunas obligaciones y darte un respiro.
5. Cuando finalices cada gran proyecto, celébralo dándote un merecido descanso. Estas situaciones de estrés dejan tu cuerpo y mente muy debilitados, por lo que el cuerpo necesita reponerse para volver a funcionar correctamente.

6. Comparte más tiempo con tu familia y tus amigos que no forman parte de tu círculo de trabajo, esto es realmente bueno para renovarte y mantener la mente despejada.
7. No lleses el trabajo a casa, debido a que eso no te permite distraerte ni relajarte.
8. Concéntrate en el esfuerzo, no en los resultados, porque no siempre tu gestión será exitosa, pero lo más importante es lo mucho que trabajaste para lograrlo.
9. Si notas que tu estrés está fuera de control, considera formar parte de un grupo de apoyo y recibir ayuda profesional. Es una buena manera de desahogarse y conversar sobre lo que te está pasando.”<sup>42</sup>

### **2.3 La empresa**

El concepto de empresa revela un trasfondo que permite conocer la importancia que tienen las actividades que se realizan y los recursos que se utilizan para su funcionamiento así como situarse en constante mejora y ser eficiente, son requisitos indispensables para su subsistencia en el mercado, ya que al existir múltiples empresas que producen el mismo producto, dan la oportunidad al consumidor de adquirir los bienes y servicios que ofrezcan mayor calidad y menor precio por lo que quien gana es el consumidor, de lo contrario desaparecerían, y al ser públicas buscan el beneficio de la comunidad, ya que

---

<sup>42</sup> Soy *Entrepreneur* 04-01-2012 Te damos algunos consejos para evitar el síndrome de "Burnout" causado por el estrés y el trabajo excesivo. Consultoría. <http://www.soyentrepreneur.com/9-tips-para-hacer-frente-al-desgaste.html>

además de la generación de empleos y la creación de bienes a la comunidad brindan servicios esenciales para la sociedad.

Aunado a lo anterior la figura 2.8 muestra de manera clara el origen de un ciclo en el cual se detalla un constante equilibrio entre el producir y el consumir lo que a su vez ayuda a la economía, así mismo las empresas están en continuo crecimiento lo que hace que se generen empleos, los trabajadores esperan ganar más con ese crecimiento, al ganar mejor estos mismos se convierten en consumidores de otras empresas, por lo que eso ayuda al desarrollo de las mismas así como a las que dependen de ella.

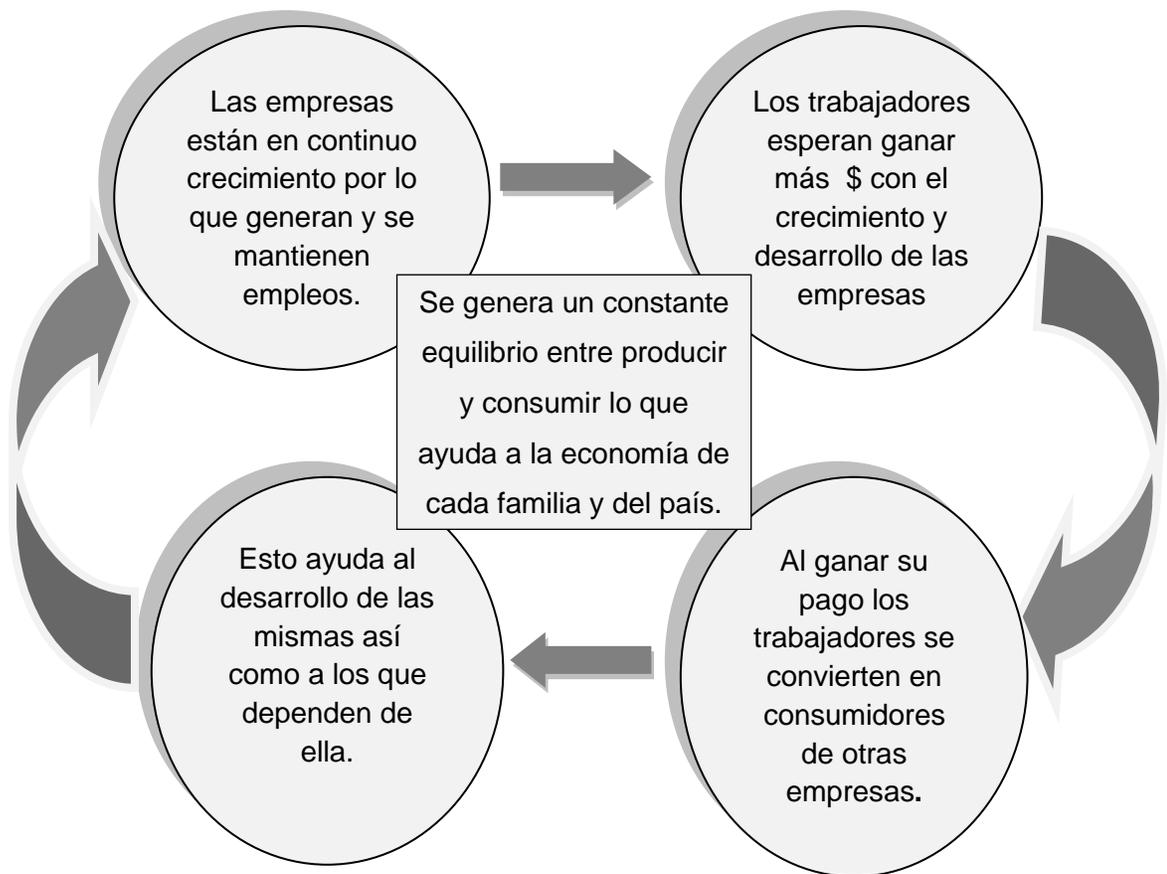


FIGURA 2.8 Ciclo del funcionamiento de una empresa.

### 2.3.1 Definición

La definición de empresa es muy amplia, sin embargo, para efectos de estudio se tomarán cómo relevantes las siguientes definiciones:

“Desde el punto de vista jurídico la empresa es concepto de una persona jurídica colectiva, cómo un posible sujeto de derechos privados.”<sup>43</sup>

“Desde el punto de vista del marketing la empresa es una entidad que obtiene ciertas ventajas de mercadotecnia, producción, investigación y desarrollo, al establecerse en lugares estratégicos y que satisface las necesidades de los clientes”<sup>44</sup>

“La teoría administrativa, define a la organización como todo un grupo estructurado de personas reunidas para cumplir ciertas metas que no podrían cumplirse individualmente”<sup>45</sup>

“Es la unidad productiva o de servicio que, constituida según aspectos prácticos o legales, se integran por recursos y se vale de la administración para lograr sus objetivos”<sup>46</sup>

Por tanto, una empresa es una unidad económico-social, integrada por elementos humanos, materiales y técnicos, que tiene el objetivo de obtener utilidades a través de su participación en el mercado de bienes y servicios. Para esto, hace uso de los factores productivos como lo son, el trabajo, la tierra, así como también del capital, que le permite dedicarse a la producción, transformación de productos y/o la prestación de servicios para satisfacer necesidades y deseos existentes en la sociedad, con la finalidad de obtener una utilidad o beneficio.

---

<sup>43</sup> Rodríguez cano, *Derecho de Sucesiones*, Editorial Tecnos, 2009, p. 205

<sup>44</sup> Kotler & Armstrong, *fundamentos de mercadotecnia*, 8º Edición, Editorial Pearson Educación, 2008, p.256

<sup>45</sup> Hellnegel, W. Slocum, *La teoría administrativa*, Editorial Gedisa, Barcelona 2005, p. 287

<sup>46</sup> Arena F. José Antonio *El proceso Administrativo*, Editorial DIANA; México; 2007, p. 75.

### 2.3.2 Importancia

Es necesario enunciar algunos aspectos que dan relevancia y fundamentan la importancia de esta disciplina entre ellas se encuentran los siguientes:

Dentro de estos se encuentra 20 diversas unidades, con sus respectivos aspectos económicos, sociales y políticos.

#### Aspecto económico

- Generadora de empleos
- Generadora de ingresos o recursos financieros para un individuo, la empresa y para un país.
- Productiva y que desplaza bienes y/o servicios a un mercado.
- Transformadora de productos y/o servicios nuevos
- De crecimiento empresarial
- De generación y aplicación tecnológica
- Distribuida de las riquezas

#### Aspecto social

- Generadora de Empleos
- Satisfactora de necesidades sociales.
- Que permite alcanzar objetivos empresariales, grupales e individuales
- De agrupación de órganos e individuos que permite darle fuerza en la toma de decisiones
- Que genera status

#### Aspecto político

- De progreso nacional al trabajar en forma conjunta o grupal, para aspirar entrar a un mercado competitivo
- Generadora de divisas par aun país

- Generadora de estabilidad económico de todo país
- De intercambio comercial, al exportar e importar productos y/o servicios
- De intercambio monetario
- De intercambio de relaciones públicas y diplomáticas (relaciones internacionales).
- Generadora de expansión empresarial

### **2.3.3 Recursos**

Para que una empresa pueda lograr sus objetivos, es necesario que cuente con una serie de elementos, recursos o insumos que conjugados armónicamente contribuyen a su funcionamiento adecuado, dichos recursos son:

#### Recursos materiales

Son los bienes tangibles con que cuenta la empresa para poder ofrecer sus servicios, tales como:

- a) Instalaciones: edificios, maquinaria, equipo, oficinas, terrenos, instrumentos, herramientas, etc. ( empresa )
- b) Materia prima: materias auxiliares que forman parte del producto, productos en proceso, productos terminados, etc. ( producto )

#### Recursos técnicos

Son aquellos que sirven como herramientas e instrumentos auxiliares en la coordinación de los otros recursos, pueden ser:

- a) Sistemas de producción, de ventas, de finanzas, administrativos, etc.  
Fórmulas, patentes, marcas, etc.

#### Recursos humanos

Estos recursos son indispensables para cualquier grupo social; ya que de ellos depende el manejo y funcionamiento de los demás recursos. Los recursos humanos poseen las siguientes características:

- a. Posibilidad de desarrollo.
- b. Ideas, imaginación, creatividad, habilidades.
- c. Sentimientos d. Experiencias, conocimientos, etc.

Estas características los diferencian de los demás recursos, según la función que desempeñan y el nivel jerárquico en que se encuentren pueden ser: obreros, oficinistas, supervisores, técnicos, ejecutivos, directores, etc.

#### Recursos financieros

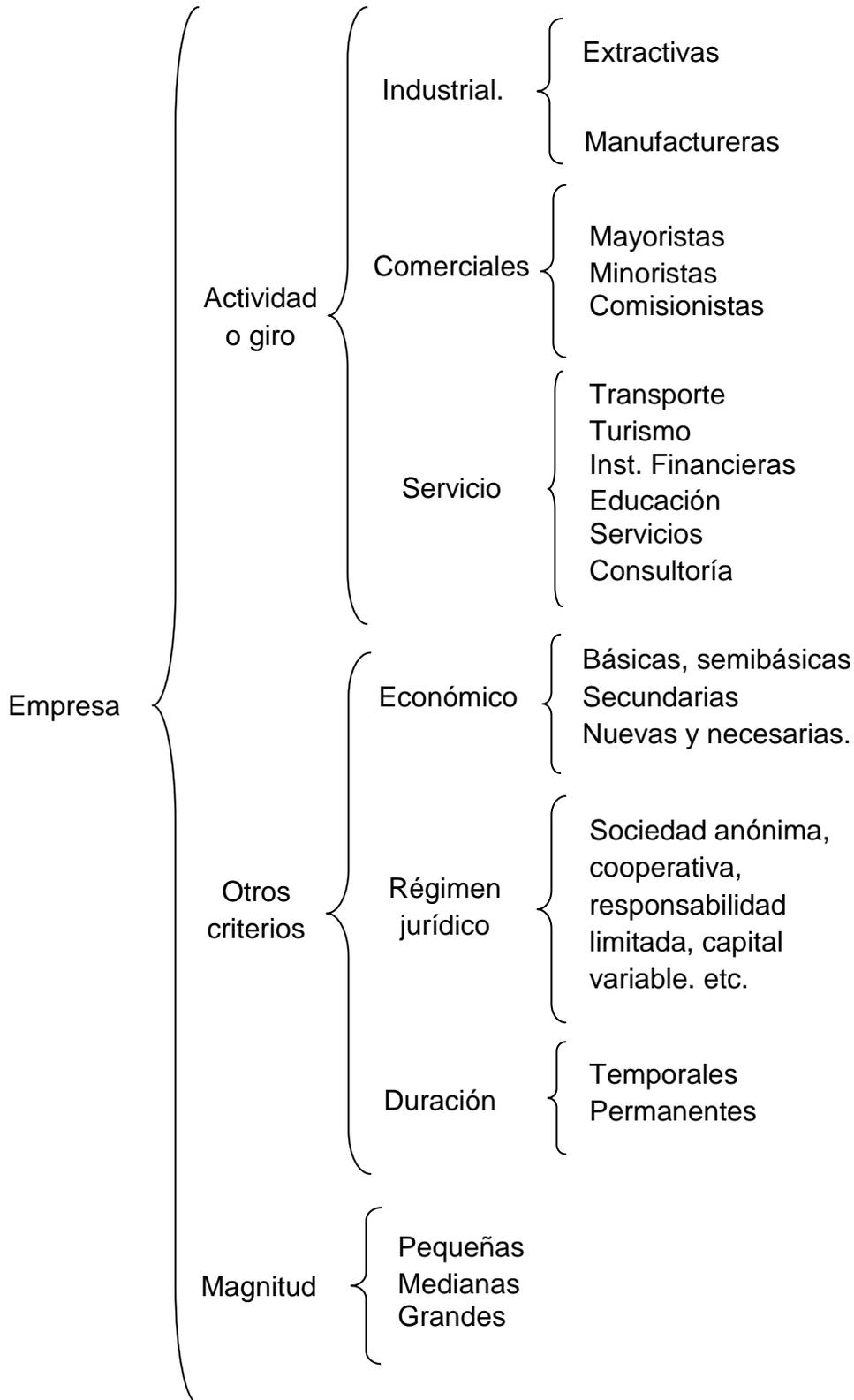
Son los recursos monetarios propios y ajenos con los que cuenta la empresa, indispensables para su buen funcionamiento y desarrollo, pueden ser:

- a) Recursos financieros propios, se encuentran en: dinero en efectivo, aportaciones de los socios (acciones), utilidades, etc.
- b) Recursos financieros ajenos; están representados por: prestamos de acreedores y proveedores, créditos bancarios o privados y emisiones de valores, (bonos).

#### **2.3.4 Clasificación**

De acuerdo con el tamaño de la empresa se establece que puede ser pequeña, mediana o grande; sin embargo al aplicar este enfoque encontramos dificultad para determinar límites, existen múltiples criterios para hacerlo, pero sólo se analizarán los más usuales: financiero, personal, producción y ventas. Aunque los criterios anteriores son auxiliares para determinar la magnitud de la empresa,

ninguno es totalmente correcto, pues no son aplicables a cada situación específica. Por otra parte, en el siguiente esquema se muestra un resumen de la clasificación de la empresa según Munch Galindo, en él solo se menciona de manera muy breve de que manera está compuesta una entidad económica.



### 2.3.5 Objetivos.

Las empresas al actuar dentro de un marco social e influir directamente en la vida del ser humano, necesitan un patrón u objetivos deseables que le permitan satisfacer las necesidades del medio en que actúan, fijándose así los objetivos empresariales que son:

- Económicos

Tendientes a lograr beneficios monetarios: cumplir con los intereses monetarios de los inversionistas al retribuirlos con dividendos justos sobre la inversión realizada. Cubrir los pagos a acreedores por intereses sobre préstamos concedidos. Mantener el capital a valor presente. Obtener beneficios arriba de los intereses bancarios para repartir utilidades a inversionistas. Reinvertir en el crecimiento de la empresa.

- Sociales

Aquellos que contribuyen al bienestar de la comunidad satisfacer las necesidades de los consumidores con bienes o servicios de calidad, en las mejores condiciones de venta. Incrementar el bienestar socioeconómico de una región al consumir materias primas y servicios; y al crear fuentes de trabajo. Cubrir, mediante organismos públicos o privados, seguridad social. Contribuir al sostenimiento de los servicios públicos mediante al pago de cargas tributarias. Mejorar y conservar la ecología de la región, evitando la contaminación ambiental. Producir bienes que no sean nocivos para el bienestar de la comunidad.

- Técnicos

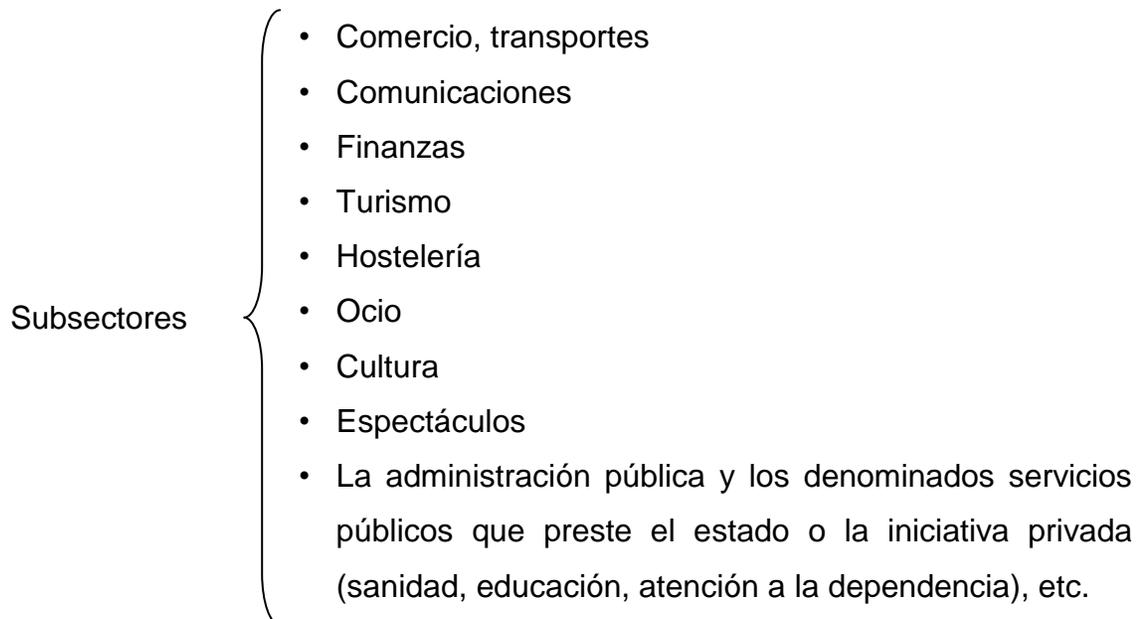
Dirigidos a la optimización de la tecnología. Utilizar los conocimientos más recientes y las aplicaciones tecnológicas más modernas en las diversas áreas de la empresa, para contribuir al logro de sus objetivos. Propiciar la investigación y

mejoramiento de técnicas actuales para la creación de tecnología nacional. Investigar las necesidades del mercado para crear productos y servicios competitivos

## 2.4 Empresas del sector servicios

Buscan responder a las necesidades de un cliente. Se define un marco en donde las actividades se desarrollarán con la idea de fijar una expectativa en el resultado de éstas. Es el equivalente no material de un bien. Un servicio se diferencia de un bien (físico o intangible) en que el primero se consume y se desgasta de manera brutal puesto que la economía social nada tiene que ver con la política moderna.

El sector servicios es el sector económico que engloba todas aquellas actividades económicas que abarcan las actividades relacionadas con los servicios al cliente. En este caso el usuario no compra bienes materiales de forma directa sino servicios que se ofrecen para satisfacer sus necesidades, los cuales aparecen en el siguiente esquema.



Dirige, organiza y facilita la actividad productiva de los otros sectores (sector primario y sector secundario). Aunque se lo considera un sector de la producción, propiamente su papel principal se encuentra en los dos pasos siguientes de la actividad económica: la distribución y el consumo.

El predominio del sector terciario frente a los otros dos en las economías más desarrolladas permite hablar del proceso de tercerización.

Tipos de servicios.

Hay dos grandes maneras de clasificar los servicios, en públicos y privados.

- Los servicios públicos: son apoyados por el Estado, y defiende el interés general de la sociedad.
- Los servicios privados: son soportados económicamente por la iniciativa privada y defienden solamente el derecho del consumidor de ese servicio.

## **2.5 Burnout en las empresas**

La empresa tiene la obligación de conocer cuál es el nivel de satisfacción de sus empleados, sus condiciones de trabajo y actuar sobre esta base, ya que si el trabajador se siente bien, la empresa funcionará mucho mejor.

Se conoce que el estrés laboral genera un coste personal importante por las bajas que conlleva, ausencias en el trabajo, escasa motivación que afecta al nivel productivo y aumento de accidentes de trabajo.

Todas estas consecuencias se reflejan, además de en las pérdidas personales, en costes anuales muy elevados que podrían disminuir, si cada empresa realizase un estudio preventivo de los agentes que lo provocan y se pusieran en práctica estrategias para manejar el estrés en la organización. Las leyes de mercado existen desde que comenzó el capitalismo y desde que la

competitividad se instituye en el mercado como ley que mueve los resortes de la producción y la prestación de los servicios, para el capitalista lo más importante es obtener la máxima ganancia a menor costo de los trabajadores.

La competitividad lo primero que genera es un estado de tensión y alteración en los empleados que conduce al síndrome de estrés postraumático.

Cuando se trata del constante perfeccionamiento del personal, estamos en presencia de teorías "novedosas" en muchos países industrialmente desarrollados que conducen a una súper explotación "intelectual" y "profesional" de los trabajadores, puesto que exigen de ellos una constante disposición para el trabajo, llamada muchas veces "empleabilidad" como sinónimo de características profesionales y personales que le permiten ser él y no otro quien ocupe el puesto. Aparecen las llamadas teorías de gestión empresarial como el "benchmarking" que propugnan utilizar las experiencias más valiosas y aplicarlas en el entorno laboral propio, evitando la necesidad de innovar, sino sencillamente ajustar a las condiciones internas.

Es tomar lo que otro hace mejor, el ejemplo más positivo, le proporcionó excelentes resultados y asimilarlo para obtener lo mismo.

La templabilidad muchas veces se alcanza siguiendo la teoría de las competencias laborales que son específicas para cada entidad y no se repiten en otra, por lo que aumenta la tensión en el trabajo, ya que el trabajador quiere tener una permanente disponibilidad laboral, tanto a través de su incorporación a plena capacidad como a partir del perfeccionamiento de sus conocimientos y habilidades para obtener la polivalencia o multioficio que le permita ser insustituible y siempre necesario.

A veces el establecimiento de una rígida disciplina del trabajo basada en el terror al despido, en un clima de "permanente persecución" entre los propios miembros del colectivo para "delatar" al jerárquico superior las indisciplinas o fallas

cometidas por el resto del personal, hacen que el ambiente laboral sea irrespirable y por tanto violento.

Todos esos elementos pueden conducir y de hecho han conducido a un enfriamiento de las relaciones humanas dentro de la empresa, cuando aquellos que fueron buenos amigos ahora se tornan enemigos.

El trabajador se encuentra en un ambiente de estrés permanente, porque debe mantener una idoneidad tal que no sea solamente comprobada por quien tiene la obligación legal de hacerlo, sino que se ponen en función de la actividad resortes adicionales, como son los compañeros de trabajo que pudiesen en muchas ocasiones constituir testigos de conducta de acoso, pero devenidos en controladores se sustraen a las relaciones horizontales para aumentar la vigilancia del trabajo y del trabajador.

Las prácticas abusivas mencionadas se refieren a las nuevas teorías surgidas en las relaciones empresariales con resonancia algunas veces en el derecho laboral, referidas a la necesidad de elevar la competitividad y la reducción de los costos laborales.

La capacitación continua como un proceso de formación profesional que nunca termina, puede en lugar de ser un medio de superación de la calificación, convertirse en un elemento de presión complementaria ya que no pone tope a la capacidad de asumir tareas y obligaciones sino que trata de que cada vez se obtenga más resultados con menos gastos, considerándose que los gastos que deben reducirse son los originados por el personal.

Entonces este se encuentra nuevamente bajo la presión de la necesaria perfección laboral. A todo se le suma la amenaza constante de despido, de reducción de personal por motivos de utilidades, de traslado hacia otro lugar más competitivo, de pérdida de beneficios por incapacidad o insolvencia empresarial,

considerada responsabilidad de un colectivo incapaz de crecer y desarrollarse al ritmo que se demanda de él.

Un ejemplo claro de Burnout es una empresa de la industria textil y de la confección del vestido compuesta por 223 trabajadores y se encuentra ubicada en la zona metropolitana de la ciudad de Guadalajara, Jalisco, México. En donde sus departamentos de producción son texturizados, tejido, confección, mantenimiento y calidad, a estos trabajadores se les aplicó la escala de valoración Maslach Burnout Inventory. Una vez aplicada la investigación se encontró que no hay asociación con alguna de las 3 dimensiones del Burnout y las variables de antigüedad dentro de la empresa y del puesto; sin embargo, se observó que tuvo mayor frecuencia de registros altos antes de los 6 meses y se dispara después de 2 años.

Así también se observó que el departamento de texturizados tuvo una considerable incidencia en la dimensión de agotamiento emocional y despersonalización, por lo que se detectó factores psicosociales negativos, en donde aparecen características del medio ambiente de una empresa en donde existen pocas oportunidades de crecer laboralmente, en donde no cuenta su opinión y no tienen la oportunidad el trabajador de ofrecer su punto de vista respecto a algo o alguna decisión así también un escaso control en las tomas de decisiones acompañado de altas demandas de trabajo, conducen una tensión elevada o situaciones causantes de estrés, donde la supervisión estrecha e inesperada es algo sobresaliente, por el gran interés que tiene la empresa por su certificación en ISO 9000, por lo que esto logra causar presión en los subordinados al momento de realizar sus labores respectivas.

Finalmente en esta empresa se ve una gran insatisfacción laboral en el personal sindicalizado, como de confianza siendo mayor en este último. Para esto es necesario sentirse satisfechos con su propio rol u ocupación, y el ambiente en

donde se desempeña, para que de esta manera los individuos puedan evitarse problemas graves de salud, tanto en sentido físico como psicológico.

**CAPITULO III**  
**RESULTADOS**

### 3.1 Procesamiento y análisis estadístico de los datos

Se aplicó el instrumento de investigación Maslach Burnout Inventory (MBI) a los empleados de la empresa Corporación de Seguridad Privada Quetzalcóatl S.A. de C.V. en Coatzacoalcos, Ver teniendo una población total de 95 personas, cabe hacer hincapié que se tomó esta población ya que, únicamente estas personas tienen trato directo con el cliente.

En la siguiente tabla se muestran las 3 dimensiones respectivamente que miden el síndrome de Burnout y dentro de cada una de ella sus preguntas correspondientes que pertenecen a tal dimensión según su caso.

TABLA 3.1 Ítems y dimensiones del instrumento de medición MBI

Dimensiones	Preguntas.
Agotamiento emocional	1,2,3,6,8,13,14,16,20
Despersonalización	5,10,11,15,22
Realización Personal.	4,7,9,12,17,18,19,21

A continuación se presentan las gráficas de los resultados obtenidos por dimensión y dentro de cada una de ellas las respectivas preguntas que las conforman, las cuales se obtuvieron con la ayuda del instrumento de investigación antes mencionado aplicado a los trabajadores de dicha empresa.

### Agotamiento emocional

Se nota que los niveles obtenidos en las frecuencias del grafico 3.1 no son significativos, debido a que sus valores oscilan entre el 44 por ciento de los trabajadores que pocas veces al mes se sienten agotados laboralmente, mientras que el 33.33 por ciento de los trabajadores consideran que se sienten frustrados con su trabajo y una vez a la semana manifiestan cansancio y fatiga en su área laboral por lo que incurren en desgaste, reconocen que trabajan demasiado, y eso finalmente les produce estrés, el 11.11 por ciento pocas veces al año se sienten agotados laboralmente y el otro 11.11 por ciento nos dice que nunca han presentado dicho síntoma.

Por otro lado se puede percibir que en la figura 3.2 hay un porcentaje similar en varias categorías, por ejemplo, se muestra en un 22.22 por ciento de los trabajadores de la empresa Corporación de Seguridad Privada Quetzalcóatl se sienten emocionalmente agotados al final de su jornada laboral, diariamente, una vez a la semana, pocas veces al mes y una vez al mes o menos, precisamente con el mismo porcentaje de incidencia, mientras que el 11.11 por ciento nunca han presentado esta situación.

## Item 1

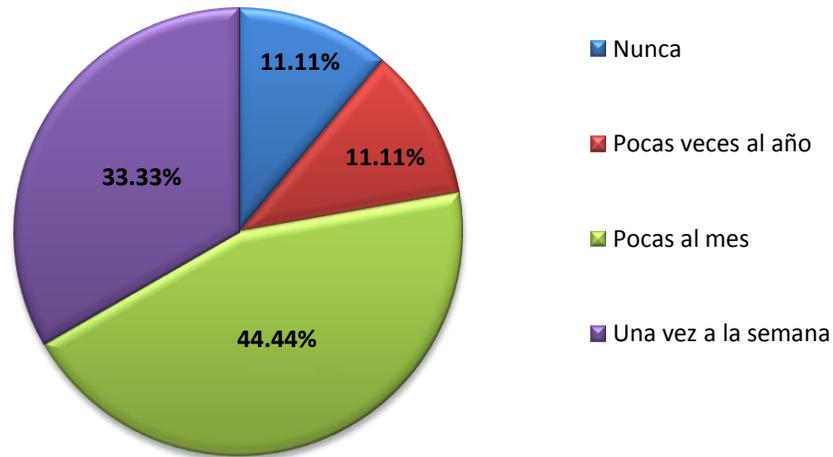


FIGURA 3.1 Trabajadores emocionalmente agotados.

## Item 2

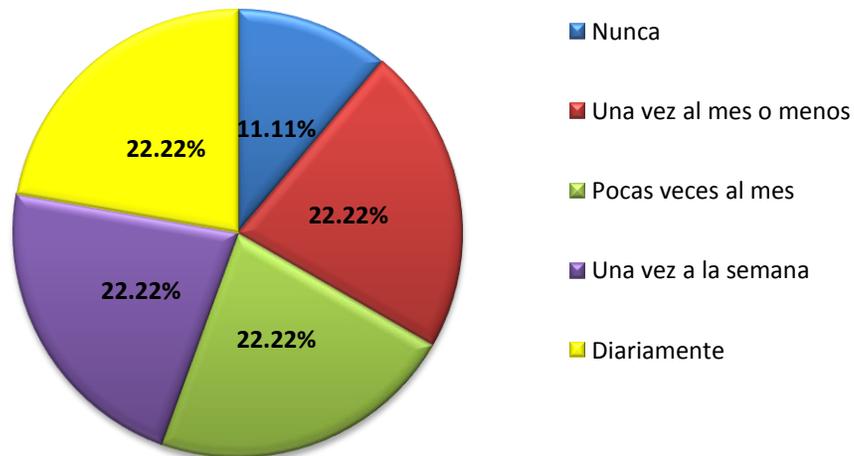


FIGURA 3.2 Cansancio al final de la jornada laboral.

Uno de los problemas más comunes en las personas es precisamente cuando llega la hora de tener que ir a sus centros de trabajo, comúnmente se dan los casos cuando el ambiente laboral en donde se encuentran los subordinados no es precisamente el más indicado, se sienten frustrados y al mismo tiempo con

bajo rendimiento laboral por lo que, el levantarse e ir a laborar en este caso puede parecer un suplicio, por lo que es importante prestar la atención debida a lo siguiente.

Por lo anterior los resultados, que se obtuvieron en la Corporación de Seguridad Privada Quetzalcóatl S.A. de C.V. fueron los siguientes, en cuanto a los trabajadores que se sienten fatigados a la hora de levantarse e ir a trabajar la cual nos dice que en un 33.33 por ciento se da pocas veces al año o menos, al igual que en el mismo porcentaje se encuentran los subordinados que sienten este padecer una vez al mes o menos, con un 22.22 por ciento se encuentran las personas que logran sentirlo una vez a la semana, y por último se obtuvo un 11.11 por ciento en los trabajadores que dicen manifestar este acontecimiento varias veces a la semana (ver fig.3.3).



FIGURA 3.3 Fatiga al levantarse para ir a trabajar.

La siguiente gráfica muestra si, trabajar todo el día con mucha gente implica un esfuerzo para los empleados de la institución, en tal caso el 22.22 por ciento dice sentirlo varias veces a la semana, y con el mismo porcentaje de frecuencia

otros lo sienten una vez al mes o menos, y con el 11.11 por ciento se presentan pocas veces al año, pocas veces al mes, una vez a la semana el otro 11.11 por ciento dice no sentirlo nunca (ver fig. 3.4).



FIGURA 3.4 Es un esfuerzo el trabajar todo el día con muchas personas.

Algo muy común en las personas que desempeñan un trabajo rutinario y con exorbitantes cargas de trabajo es precisamente el sentirse fatigados o desgastados por el mismo ya que en muchas ocasiones el tener un contacto muy continuo con el cliente puede causar irritabilidad, cansancio, frustración y en el peor de los casos podría llegar a estresar al subordinado causando en él lo que precisamente se mencionó en un principio fatiga o desgaste laboral.

En el grafico 3.5 se muestra un 33.33 por ciento que nos dice que los trabajadores nunca se sienten quemados o desgastados por su trabajo, y con un 22.22 por ciento lo sienten pocas veces al año, y con la misma frecuencia lo sienten otros trabajadores pocas veces al mes y finalmente otro grupo de

personas en un 11.11 por ciento sienten desgaste por el trabajo una vez al mes o menos, por lo que, con el mismo porcentaje de incidencia otros trabajadores dicen nunca presentar desgaste laboral.

La frustración es un problema que se presenta en las personas que, en su mayoría no logran alcanzar sus objetivos personales o en tal caso metas profesionales, estos casos se dan en su mayoría dentro de las empresas donde muchas veces los subordinados pretenden conseguir cierto puesto o ascenso y si por alguna razón no se logra obtener lo que se desea se puede presentar esta característica comúnmente llamada frustración. Así mismo la siguiente pregunta dentro de esta dimensión es para saber si los trabajadores se sienten frustrados por las labores que desempeñaban dentro de la institución y para ello la gráfica 3.6 detalla los resultados obtenidos de dicha investigación la cual nos dice que en un 66.67 por ciento de los trabajadores nunca se han sentido frustrado por su trabajo, y en un 11.11 por ciento otros dicen no padecer dicho síntoma una vez al mes o menos, pocas veces al mes y una vez a la semana (ver fig.3.6).

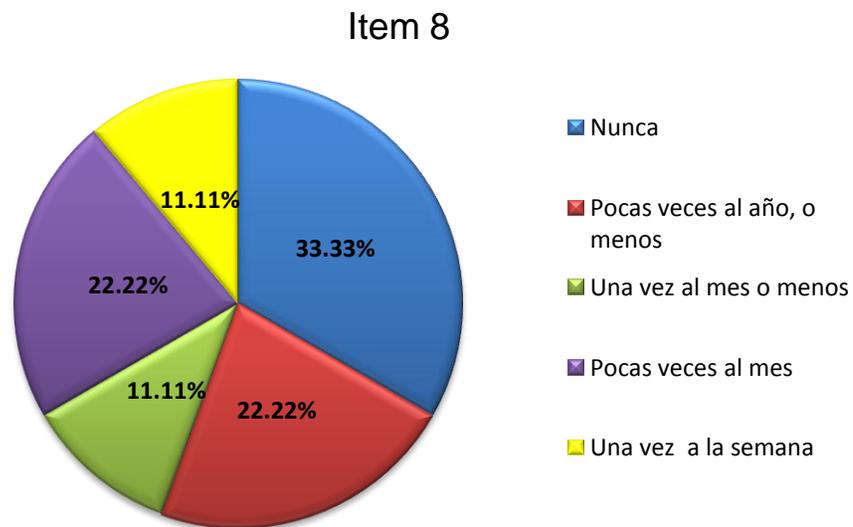
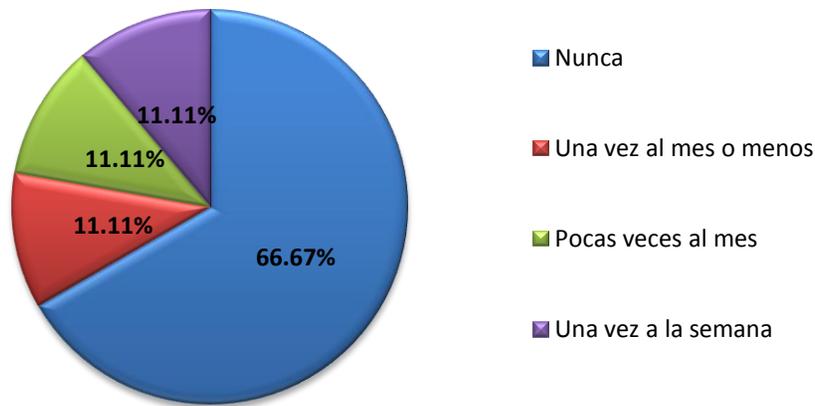


FIGURA 3.5 Desgastado por trabajo.

## Item 13



FIGRURA 3.6 Empleados frustrados por el trabajo.

En cuanto a las personas que consideran que están trabajando demasiado se tiene la siguiente gráfica en cuestión a lo que respondieron, en un 44.44 por ciento lo perciben pocas veces al año, o menos, con un 22.22 por ciento nunca lo han sentido, y con un 11.11 por ciento algunos creen sentirlo pocas veces al mes, una vez al mes o menos y finalmente con el mismo porcentaje de frecuencia algunos lo perciben varias veces a la semana (ver fig. 3.7).

## Item 14

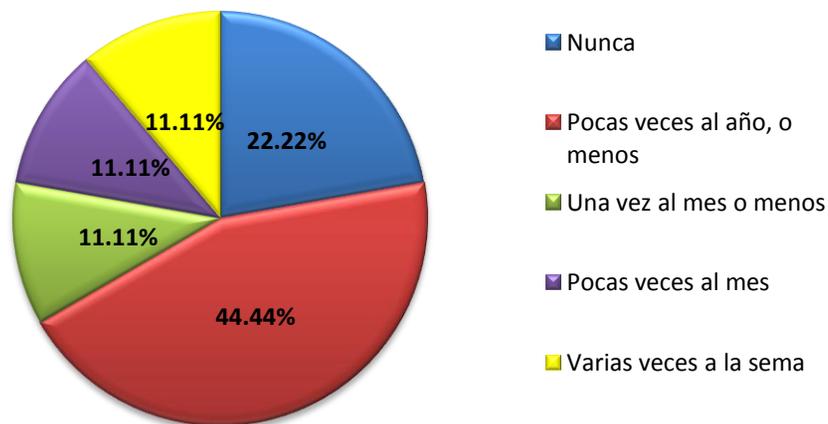


FIGURA 3.7 Creo que estoy trabajando demasiado.

Actualmente el contacto directo con personas de manera habitual puede llegar a producirnos cierto grado de estrés, por lo que la figura 3.8 muestra a detalle la situación de los trabajadores encuestados en ese sentido, el 33.33 por ciento lo padece pocas veces al mes, y en un 22.22 por ciento nunca lo han padecido, finalmente se muestra la incidencia del 11.11 por ciento en personas que una vez a la semana lo padece, otras más lo padece diariamente mientras que otros lo sufren varias veces a la semana.

El ítem número 20 es muy importante y al mismo tiempo se nota un nivel de preocupación bastante serio en cuestiones de Burnout, porque en este caso las personas que dicen sentirse acabadas necesitan una atención inmediata por parte de los altos mandos ya que podría generarles diversos problemas laborales dentro de la organización, a continuación se muestra la gráfica 3.9 con datos relevantes de los trabajadores de la empresa estudiada. Donde se muestra un 55.56 por ciento en subordinados que nunca han padecido este indicio, así como un 11.11 por ciento en los que lo han padecido pocas veces al año o menos, pocas veces al mes, varias veces a la semana y hay quienes lo padecen de manera diaria.

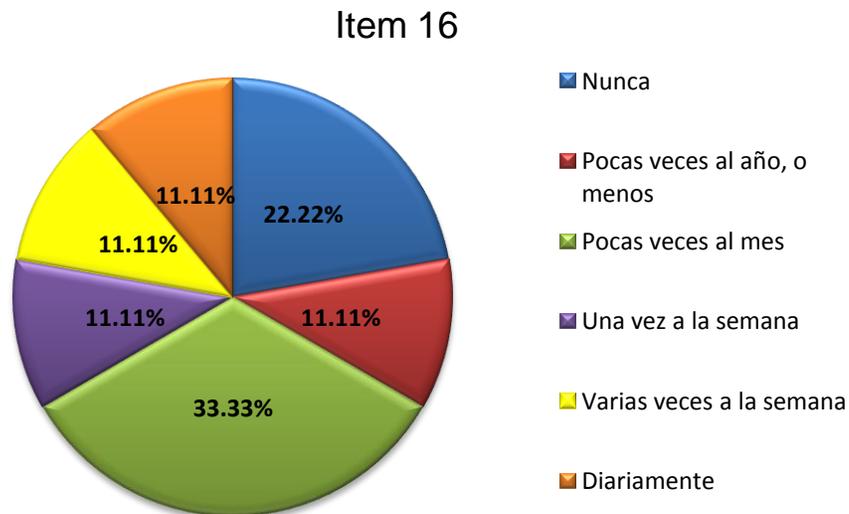


FIGURA 3.8 Trabajar con personas me produce estrés.

## Item 20

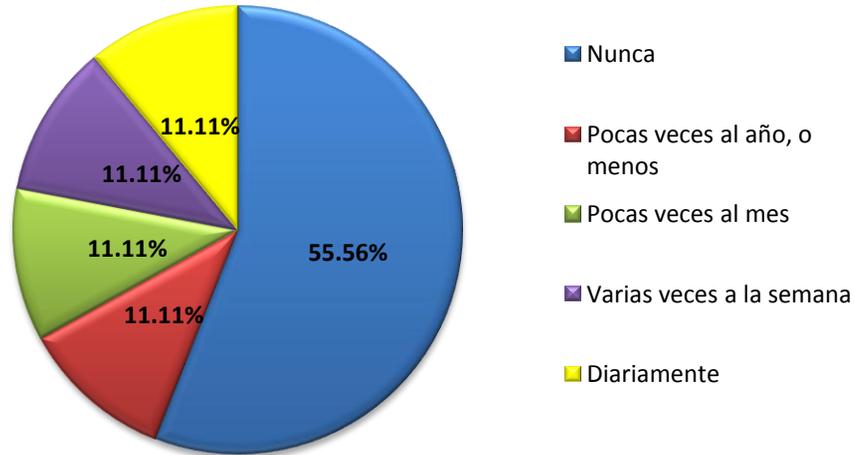


FIGURA 3.9 Sentirse acabado.

Despersonalización.

Esta dimensión es bastante alarmante ya que si en el centro de trabajo se presentan sintomatologías de este puede ocasionar daños graves dentro del ambiente laboral y causar daños en la salud de los trabajadores por lo que al realizar dicho estudio el gráfico muestra que, en la dimensión de despersonalización, los rangos emitidos por los ítems caen entre las puntuaciones que van de 55.56 por ciento en trabajadores que nunca han tratado a los clientes de una manera incorrecta haciéndolos sentir objetos impersonales, por lo que también se observa un 11.11 por ciento en trabajadores que pocas veces al mes tienden a comportarse con el cliente de una manera impropia, así también con el mismo porcentaje oscilan personas que pocas veces al año padecen el síntoma, hay quienes lo presentan una vez al mes y otros una vez a la semana, al obtener valores bajos en relación a esta característica indica que no es grave la incidencia de trabajadores que manifiestan un trato a los clientes como objetos impersonales (ver fig. 3.10).

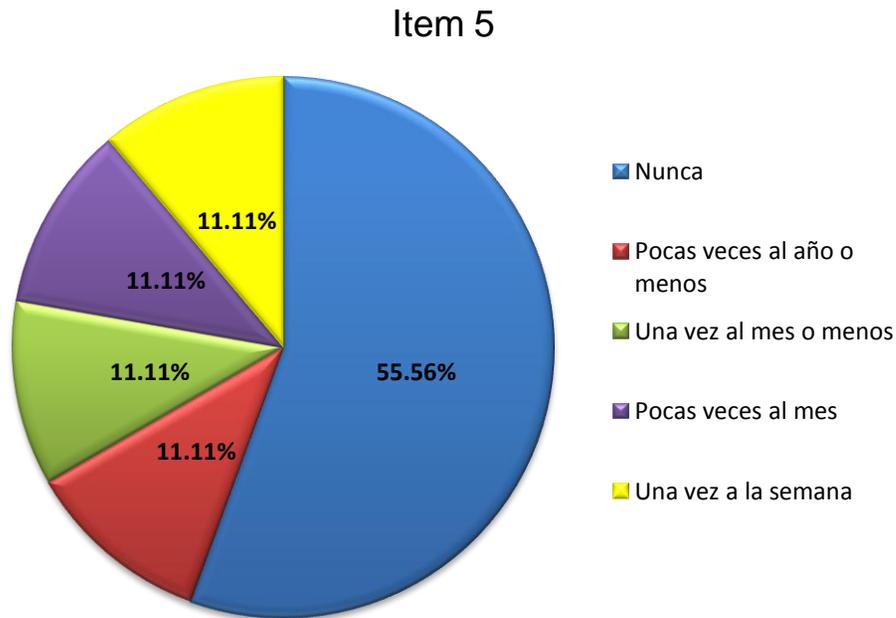


FIGURA 3.10 Trato a los clientes como objetos impersonales.

Una de las situaciones que vemos en la mayoría de las empresas actualmente es precisamente la falta de sensibilidad de las personas que laboran en ella para con los clientes, una situación muy significativa de la despersonalización, en la siguiente gráfica se muestra los rangos obtenidos del estudio realizado en la empresa de Corporación de Seguridad Privada Quetzalcóatl S.A de C.V. en la que se obtuvo un porcentaje significativo del 22.22 por ciento en personas que presentan el síntoma de manera diaria, con el mismo porcentaje otras que lo presentan varias veces a la semana, así como también quienes nunca lo han presentado y con un nivel de incidencia del 11.11 por ciento se encuentran personas que pocas veces al año lo presentan, otros una vez al mes o menos, y finalmente quienes pocas veces al mes han sentido insensibilidad con la gente desde que desempeñan su profesión en dicha empresa (ver fig. 3.11).

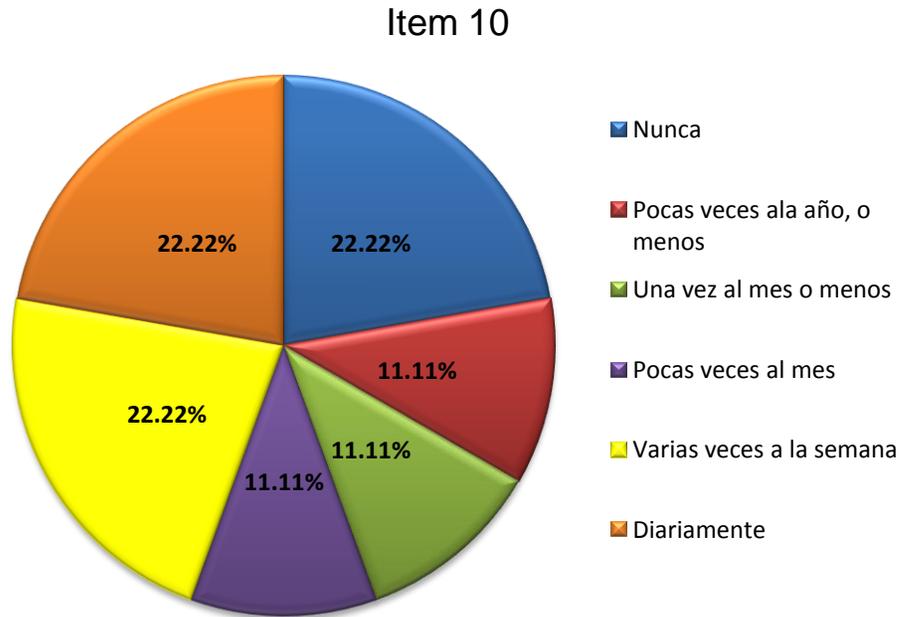


FIGURA 3.11 Insensibilidad para con el cliente.

Es común hoy en día conocer personas que han pasado laborando en las mismas empresas durante largos periodos de años, o en diferentes, por lo que se sienten endurecidas emocionalmente debido a los altos niveles de agotamiento emocional y laboral en el que se encuentran.

Por lo anterior se muestra la gráfica siguiente, se nota que en tal caso la empresa no presenta una situación grave y/o que el trabajo los endurezca emocionalmente no es una cuestión que realmente les preocupe ya que se obtuvo un porcentaje alto del 55.56 por ciento en personas que nunca han percibido esta situación como algo amenazante en el aspecto emocional, por otro lado tenemos un 22.22 por ciento en personas que varias veces a la semana sienten este síntoma y con un 11.11 por ciento a trabajadores que lo han considerado una vez al mes o menos, y otro tanto una vez a la semana (ver fig. 3.12).

## Item 11

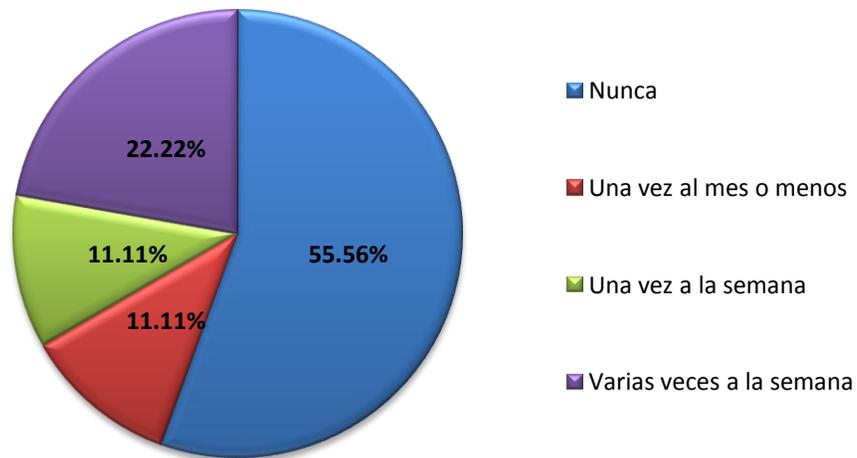


FIGURA 3.12 El trabajo me endurece emocionalmente.

De las 95 personas a las cuales se les aplicó el MBI el gráfico 3.13 muestra que el 44.44 por ciento nunca han presentado despreocupación por los clientes, mientras que el 11.11 por ciento lo presenta pocas veces al año o menos, con la misma frecuencia de porcentaje lo presentan pocas veces al mes, una vez a la semana, varias veces a la semana y finalmente en el mismo porcentaje quienes lo padecen de manera diaria.

Cuestiones que se dan muy seguido en las instituciones es precisamente el que los clientes descargan sus problemas con las personas que laboran en las mismas y esto produce problemas emocionales y un alto grado de despersonalización en los subordinados ya que suelen sentirse frustrados con tal situación, en este caso la gráfica nos proyecta los siguientes resultados, un 44.44 por ciento en trabajadores que nunca lo presentan, un 33.33 por ciento en quienes lo padecen pocas veces al mes, y un 11.11 por ciento quienes pocas veces al año o menos, y con el mismo porcentaje de frecuencia quienes lo padecen una vez a la semana ( ver fig. 3.14).

## Item 15

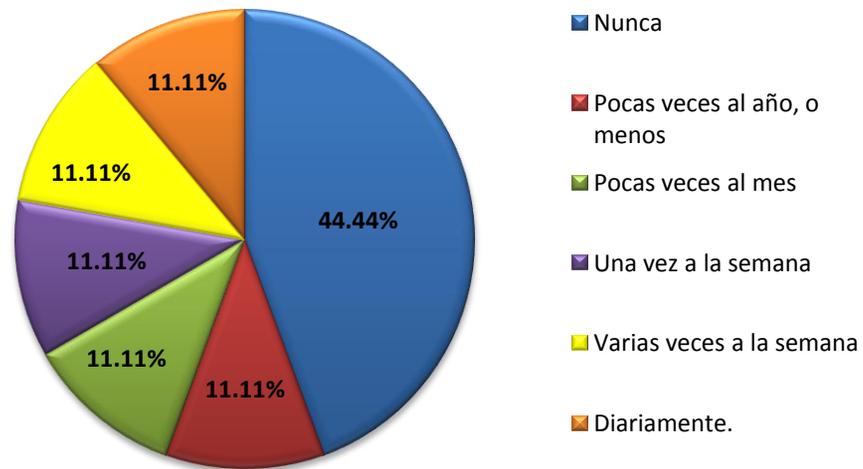


FIGURA 3.13 Despreocupación por los clientes.

## Item 22

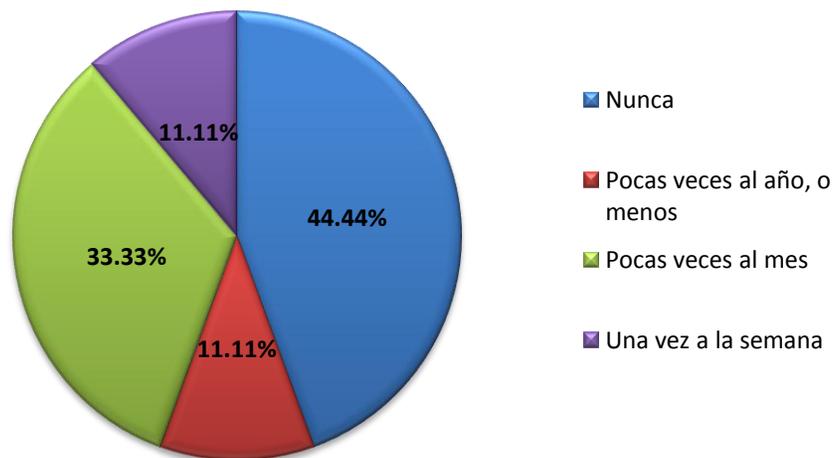


FIGURA 3.14 Los clientes me culpan por sus problemas.

Realización personal

En la dimensión de realización personal, se obtuvieron valores del 44.44 por ciento en donde se muestra el desempeño del trabajador, lo que comprende fácilmente como se siente con el cliente, si es posible crear una atmosfera relajada con ellos, y al mismo tiempo sentirse activo en su trabajo, y un 11.11 por ciento en las demás escalas en el que por lo menos una vez al mes o menos se tratan los problemas emocionales con mucha calma y de forma eficaz, considerado a la jornada laboral como una estimulación al momento de tener contacto con los clientes, por lo que el trabajador se siente motivado y con aptitudes suficientes para desarrollar su trabajo adecuadamente, también con el mismo porcentaje de frecuencia están quienes lo demuestran pocas veces al año o menos, otros una vez a la semana, pocas veces al mes y finalmente quienes lo presentan varias veces a la semana (ver fig. 3.15).

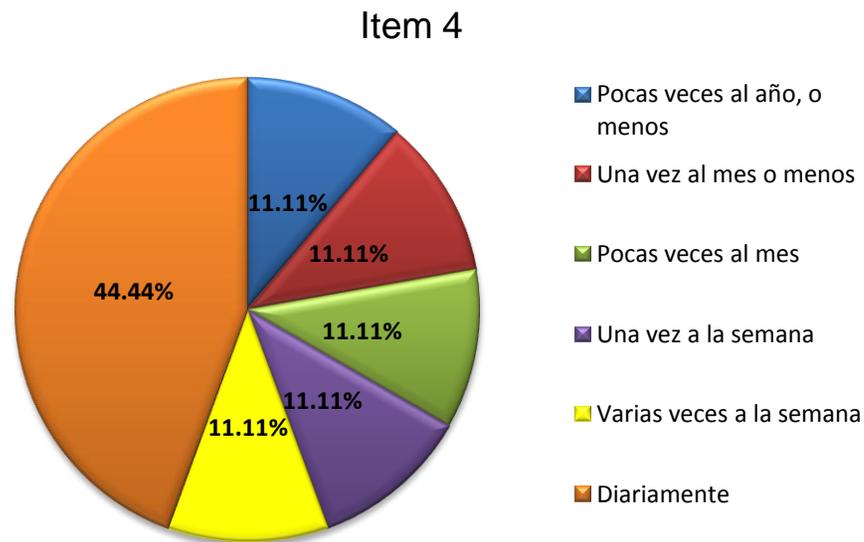


FIGURA 3.15 Empatía con los clientes.

Una de las cuestiones que caracteriza a un buen empleado, y que en muchos casos de ello depende que el cliente regrese a la institución es precisamente el trato que se le da al mismo, si los empleados dan un trato

eficiente y eficaz al cliente este se sentirá satisfecho y regresara en diversas ocasiones y eso a su vez le aportaría al subordinado satisfacción laboral y se sentirá profesionalmente realizado al sentirse un elemento indispensable dentro de la organización. Por lo anterior se reflejaron los resultados obtenidos en la gráfica siguiente, con un 44.44 por ciento en trabajadores que diariamente resuelven con éxito las necesidades del cliente, con un 22.22 por ciento quienes lo hacen varias veces a la semana, y con un 11.11 por ciento trabajadores que lo realizan una vez a la semana, pocas veces al mes, y finalmente con el mismo porcentaje de incidencia quienes una vez al mes o menos (ver fig. 3.16).

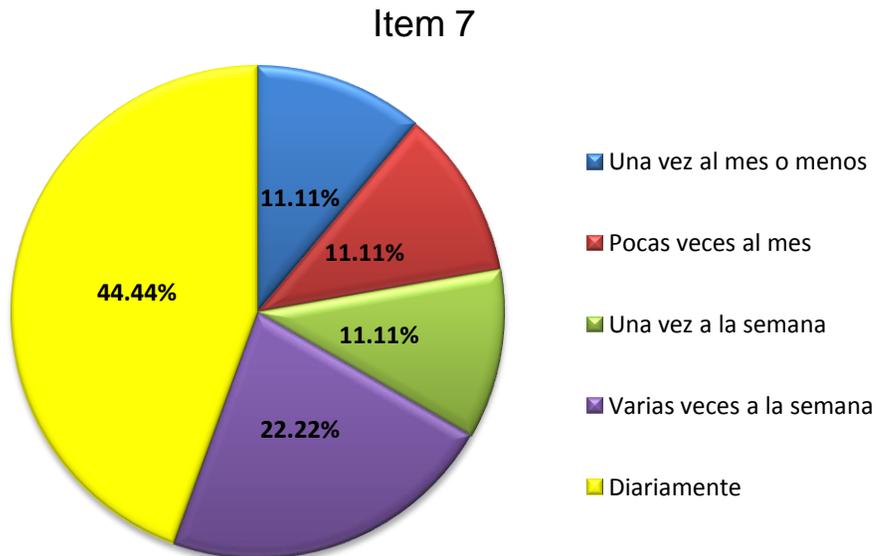


FIGURA 3.16 Tratar eficazmente los problemas de los clientes.

En la gráfica 3.17 se muestra en un 33.33 por ciento a trabajadores que influyen de manera positiva en la vida de los clientes, y un 22.22 por ciento quienes lo logran varias veces a la semana, y con el mismo porcentaje de incidencia quienes pocas veces al año o menos sienten dicha característica, y finalmente en un 11.11 por ciento los que únicamente influyen una vez al mes, y otros una vez a la semana.

## Item 9

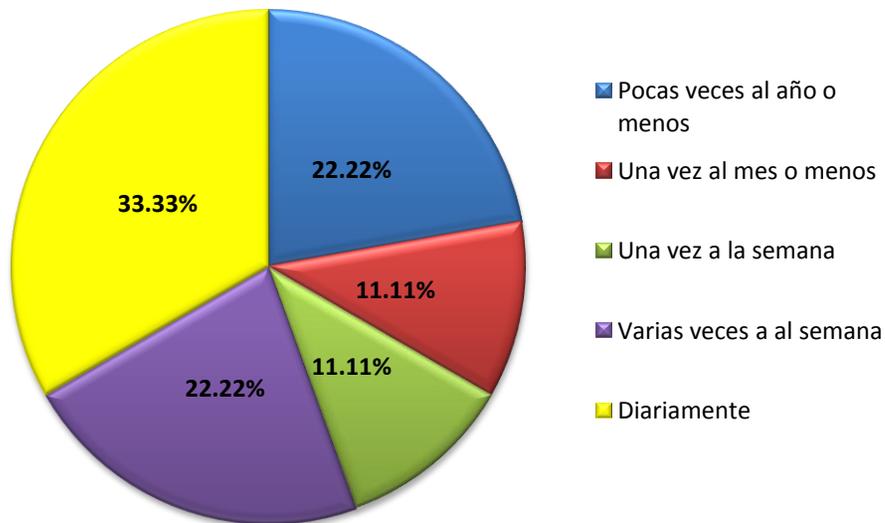


FIGURA 3.17 Influencia positiva en los clientes.

La siguiente variable es un factor importante dentro de la realización personal de los trabajadores, ya que si, un trabajador no se siente activo laboralmente, suele ser un mal elemento para la institución al no tener metas profesionales dentro de las mismas, se siente frustrado, desmotivado, lo que lo lleva a desinteresarse en lo que realiza dentro de la organización, es decir se sienten inactivos, por lo que al investigar dentro de la Corporación Quetzalcóatl S.A. de C.V. se obtuvieron los siguientes porcentajes, un 55.56 por ciento de los trabajadores menciona que se sienten activos varias veces a la semana, mientras que el 4.44 por ciento dice sentirlo diariamente, por lo que no hay ningún tipo de problema en este aspecto (ver fig. 3.18).

## Item 12

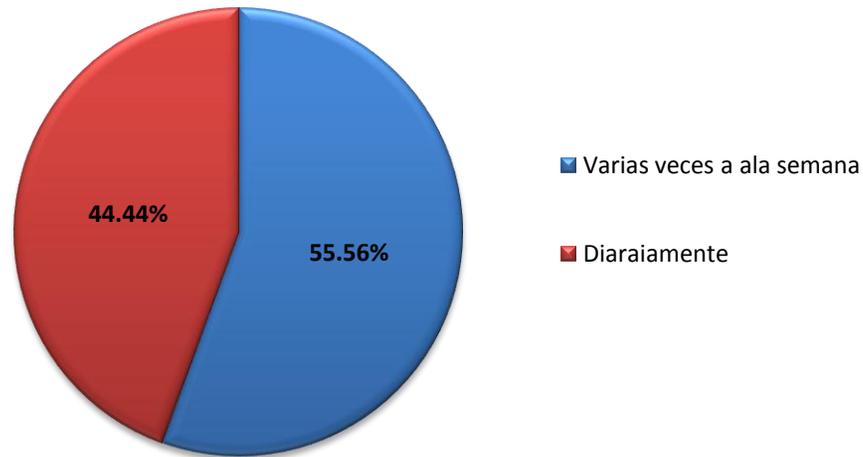


FIGURA 3.18 Me siento muy activo.

Es difícil ganarse la confianza de los clientes, sin embargo el trabajador que logra tener una atmósfera totalmente relajada con ellos es considerado también un excelente elemento en la empresa, así es que en la siguiente figura se muestran los resultados obtenidos al aplicar el MBI en los trabajadores de la empresa antes mencionada, con un 33.33 por ciento hay quienes diariamente consiguen obtener esta excelente característica, en un 22.22 por ciento pocas veces al año o menos, con el mismo nivel porcentual quienes lo practican varias veces a la semana, en un 11.11 por ciento quienes pocas veces al mes, y finalmente con la misma frecuencia otros que lo pueden crear únicamente una vez a la semana (ver fig. 3.19).

En la figura 3.20 se muestra que un 33.33 por ciento de trabajadores que se sienten estimulados diariamente en la empresa, en un 22.22 por ciento quienes lo logran una vez a la semana, o varias veces y con un 11.11 por ciento pocas veces logran sentirse estimulados durante su jornada laboral, y en el mismo rango porcentual se encuentran los trabajadores que nunca han logrado sentirse estimulados después de tratar con los clientes.

## Item 17

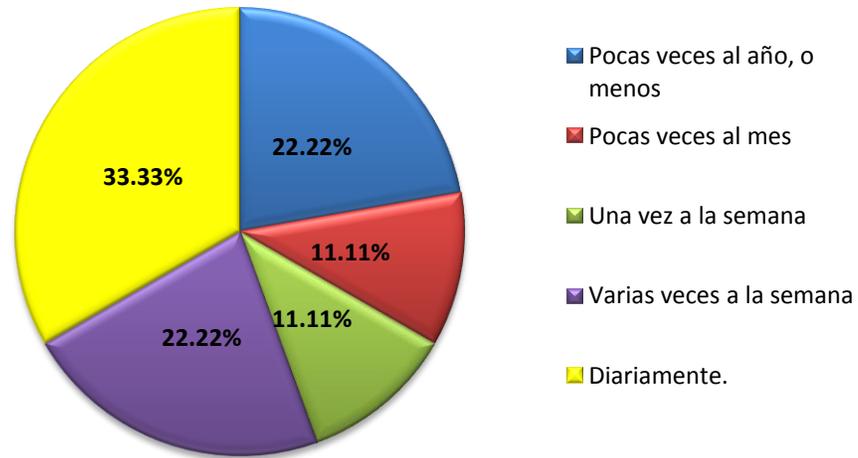


FIGURA 3.19 Se tiene una atmósfera relajada con los clientes.

## Item 18

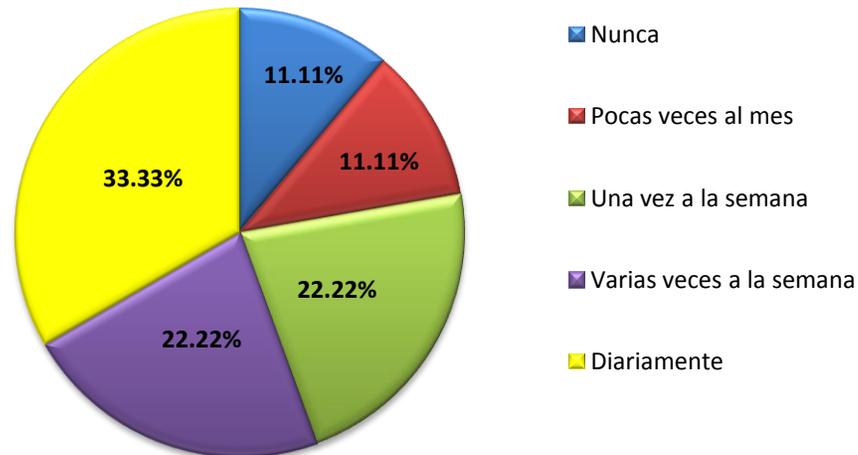


FIGURA 3.20 Estimulación después de trabajar con los clientes.

En cuanto a la dimensión de realización personal, se considera una variable de suma importancia y precisamente en la gráfica 3.21 se muestra un 55.56 por ciento en los subordinados que consiguen diariamente muchas cosas útiles de

manera profesional, lo que es bueno porque entonces podría considerarse una excelente retroalimentación dentro de la empresa, en un 33.33 por ciento hay quienes lo consiguen una vez a la semana, lo cual también es bueno y finalmente en un 11.11 por ciento en trabajadores que nunca han logrado nada dentro de la misma.

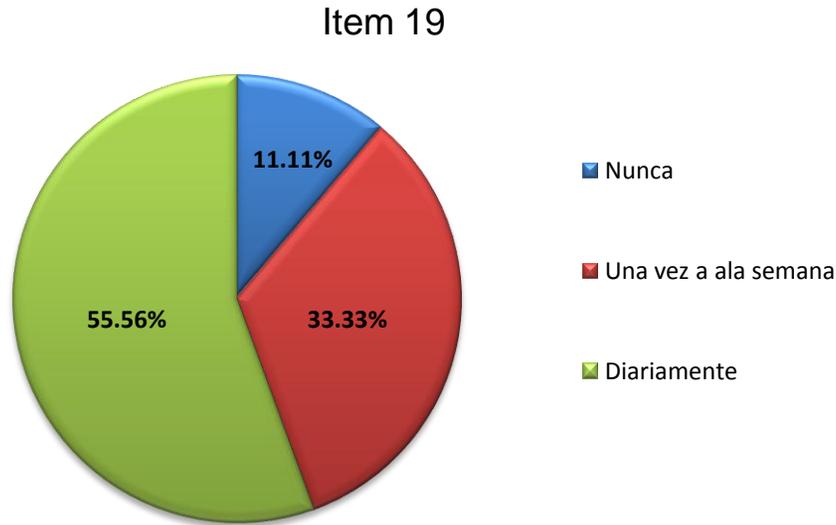


FIGURA 3.21 Realización profesional dentro del trabajo.

El controlar los problemas emocionales es una característica muy distintiva de una persona prudente y con criterio, por lo que la persona que lo posee dentro de su ambiente laboral resulta ser siempre un buen líder, un excelente compañero y por supuesto un empleado ejemplar, aunado a ello en la figura 3.22 se muestran los resultados obtenidos de dicha variable dentro de la entidad económica estudiada, se obtiene un 66.67 por ciento en personas que lo hacen varias veces a la semana, un porcentaje bastante bueno, así también un 22.22 por ciento en quienes lo presentan diariamente, y para concluir con un 11.11 por ciento en quienes lo presentan pocas veces al mes.

## Item 21

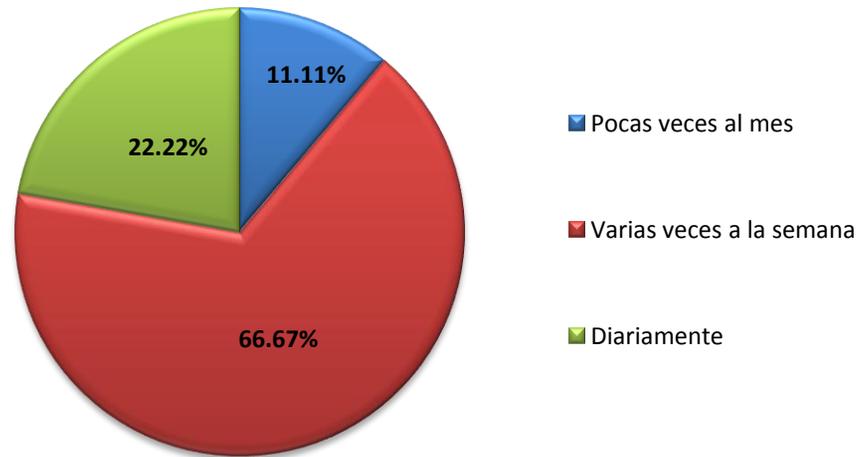


FIGURA 3.22 Control emocional.

### 3.2 Interpretación de datos

#### Interpretación por dimensiones

La gráfica siguiente presenta las medias globales de cada una de las dimensiones, y por el resultado que arrojó se determina que no existe un nivel significativo de agotamiento profesional en los trabajadores de la Corporación de Seguridad Privada Quetzalcóatl S.A. de C.V. en Coatzacoalcos Ver., ya que como se puede apreciar son muy cerrados los porcentajes de las tres dimensiones y se encuentran en un porcentaje bastante bajo, por otro lado, se aprecia una ligera inclinación por la frecuencia porcentual más alta del gráfico, en el que incide el agotamiento emocional, por lo que se puede decir que solo vez al mes o menos se llegan a sentir cansados o desgastados por su trabajo, como también algunas veces pudieran llegar a sentirse despersonalizados, sin embargo la última dimensión muestra que los trabajadores presentan un significativo nivel de realización personal muy a la par de las demás dimensiones.

Por lo anterior se puede decir que los trabajadores se encuentran satisfechos con su trabajo, con la gente que los rodea y por el entorno en el que se desarrollan, aunque de cierta manera y dentro de lo normal pueden llegar a sentirse agotados por el trabajo.

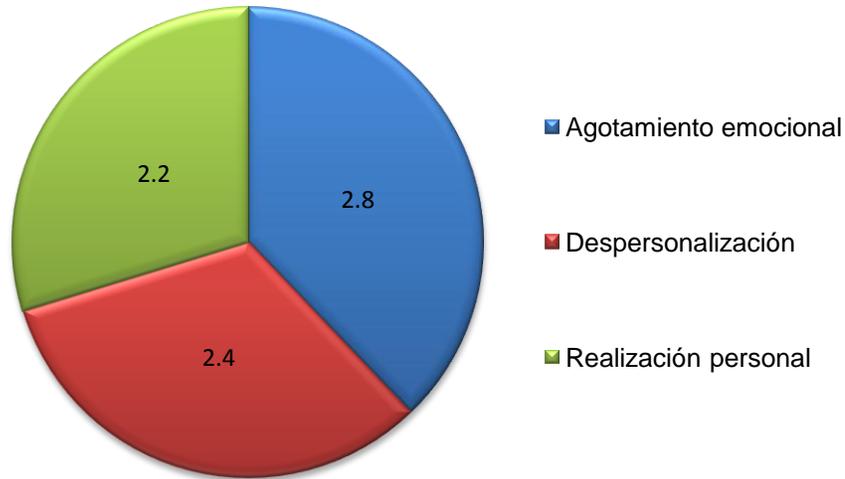


FIGURA 3.23 Medidas globales de las dimensiones.

#### Interpretación de variables de control

Una vez analizados los datos anteriores a continuación se presentan los diversos resultados de la sección II donde se encuentran ocho variables de control que contienen datos generales del encuestado.

De los 95 trabajadores entrevistados los resultados que se obtuvieron fueron los siguientes: en cuanto a la variable estado civil el 77.78 por ciento de las personas declararon estar casadas, así como el 55.56 por ciento son del sexo masculino, mientras que el 44.44 por ciento son mujeres, y finalmente el 22.22 por ciento están solteras.

En lo que respecta a la edad, el 33.33 por ciento de los encuestados oscilan entre los 20 y 25 años, 22.22 por ciento cuentan con edades entre los 41 a 45 años, con un 22.22 por ciento de los encuestados tienen edades entre los 46 a 50 años, y en un 11.11 por ciento se encuentran los trabajadores que tienen edades comprendidas entre los 26 a los 30 años, finalmente con el mismo porcentaje de incidencia de un 11.11 por ciento quienes tienen edades de más de 50 años.

La variable correspondiente al grado académico de los trabajadores proyectó un resultado del 11.11 por ciento que indica que estos cuentan con una Licenciatura, y otro 44.44 por ciento cuentan con una educación básica, mientras que el 44.44 por ciento de los encuestados tienen un nivel técnico.

En lo que respecta a la antigüedad que los trabajadores tienen en la empresa, el 66.67 por ciento de ellos ha laborado entre 1 y 5 años, 33.33 por ciento lo han hecho menos de un año.

Por otro lado la variable de antigüedad en el puesto mostró que de los subordinados, tienen un 55.56 por ciento con una antigüedad de entre 1 y 5 años, mientras que el 44.44 por ciento poseen una antigüedad de menos de un año.

En cuanto a los trabajadores que tienen la responsabilidad de tener personal a su cargo, el 11.11 por ciento cuentan con más de 20 personas a su cargo, con un 66.67 por ciento individuos que no cuentan con ninguno, y el 22.22 por ciento dicen tener menos de 5 personas a su cargo.

La última variable muestra que de los 95 trabajadores encuestados, el 77.78 por ciento perciben un ingreso inferior a los \$ 5,000, el 22.22 por ciento tienen un ingreso entre los \$ 5,000 a los \$8,999.

**CAPITULO IV**  
**CONCLUSIONES**

#### **4.1 Conclusión**

Con base a los resultados obtenidos y con respecto a las dimensiones del Burnout, se muestra que el agotamiento emocional y la despersonalización, presentan valores muy bajos, es decir, no manifiestan que el trabajo sea razón de desmoralización o desaliento. Mientras que la dimensión de realización personal, arrojó valores positivos, lo que demuestra la incidencia en la mayor parte de los trabajadores que se sienten realizados personalmente, en el ambiente laboral como personal.

Esta investigación, permite denotar que los empleados de la empresa Corporación de Seguridad Privada Quetzalcóatl S.A. de C.V. ubicada en la ciudad de Coatzacoalcos, Veracruz con giro en el sector servicios manifiestan escasamente agotamiento emocional o despersonalización, debido a la relación e interacción con los clientes lo que puede ser causal de la capacitación y el adiestramiento percibido por la empresa, por lo que se manifiestan en los resultados, satisfacción laboral, que propicia al enriquecimiento personal, social y emocional.

Al realizar el análisis en el enfoque del plano individual, es necesario destacar la importancia que tiene la participación de los clientes en dicho sector, por lo que se requiere el uso de estrategias que permitan detectar en situaciones futuras los efectos del síndrome del agotamiento laboral y atacar fuentes de

estrés, debido a la incidencia repentina del paso del estado de estrés al agotamiento laboral, que de ser recurrente implicaría costos para la organización al presentarse ausentismo, rotación de personal, incapacidades, hasta la pérdida del empleados como consecuencia de su insatisfacción laboral.

Cabe mencionar también que los objetivos específicos como el objetivo general que persigue el presente estudio, fueron alcanzados favorablemente ya que se pudo conocer el grado de agotamiento profesional en los trabajadores de la empresa antes mencionada, su grado de despersonalización y su realización personal, así como conocer si realmente se trataba del síndrome de Burnout.

Por lo anterior se puede afirmar que la hipótesis que se acepta es la nula, mientras que la de trabajo se rechaza, ya que los trabajadores de la empresa Corporación de Seguridad Privada Quetzalcóatl S.A. de C.V. no presentan agotamiento profesional denominado Burnout, debido a que el índice de desgaste laboral que presentan es escaso.

Si bien los resultados de esta investigación no permiten establecer que la población participante en el análisis en este estudio se encuentre en un estado de síndrome de quemado o Burnout, sin embargo es posible considerar que se encuentra en un proceso de estrés que los podría conducir al agotamiento, más que despersonalización; por lo que, se exhorta a manifestar interés por el individuo, ya que en el ambiente laboral de dicha empresa el personal se encuentra sujeto a diversas situaciones de presión las cuales podrían desencadenar patologías que afectan la salud del trabajador.

Por otro lado se observó que parte de la población estudiada en cuanto a un cierto número de personas se encuentran desempeñando funciones administrativas con maquinas de oficina completamente obsoletas, mostrando de manera clara una enorme resistencia al cambio. Situación que por supuesto genera enfermedades dependientes del entorno laboral, como lo es el síndrome

del agotamiento laboral causadas precisamente por el desarrollo científico-técnico, bajo la influencia del uso cotidiano de la tecnología, ya que los procesos robotizados y altamente automatizados, exigen al individuo el constante sentido de competencia, perfeccionismo y prestigio, que cuando son negativas comprometen su salud psicofísica, alteran su dinámica social, profesional y/o laboral, produciendo posteriormente estrés.

El alto grado de competencia entre las diversas empresas es mayor día a día, por lo que se les exige mayor calidad a los empleados, lo que puede provocar un alto grado de estrés en estos, agotamiento emocional o llegar a la despersonalización del individuo.

Otra cuestión que se notó durante el proceso de observación en dicha empresa es el ambiente laboral inadecuado en el que se desempeñan las funciones de oficina las cuales se mencionan a continuación:

- No cuenta con climas, ni ventiladores
- Es una casa completamente cerrada y con una mala ubicación geográfica (lo cual genera frustración en el subordinado).
- No hay privacidad entre cubículos de trabajo
- Únicamente la Oficina del Director cuenta con comodidades de ventilación y privacidad
- No cuenta con suficiente iluminación
- Labores de campo con horarios exhaustivos en el que se expone la seguridad del trabajador.

Aunado a las cuestiones anteriores se crea en dicha tesis una serie de sugerencias encaminadas a socavar las observaciones antes mencionadas con el objetivo de disminuir estas fases de alerta que pueden provocar el síndrome de Burnout como tal en la Corporación de Seguridad Privada Quetzalcóatl S.A. de C.V.

Finalmente se sabe que lograr organizaciones libres de Burnout puede parecer una utopía, sin embargo, con esfuerzo y atención oportuna se puede lograr, y así, evitar que esta enfermedad se convierta en el responsable del fracaso de muchas empresas.

## **4.2 Sugerencias**

De acuerdo a los resultados emitidos por esta investigación, se presenta a continuación una serie de recomendaciones que le permiten al trabajador enfrentar situaciones de estrés, controlarlo y disminuirlo de manera que se evite la repercusión en la salud, sintomatología que conlleve a la incapacidad laboral, desmoralización y desadaptación por el entorno laboral, provocando la insatisfacción personal, viéndose reflejada en su capacidad de relacionarse o su rendimiento laboral.

La prevención del síndrome de agotamiento laboral es decisiva e importante si se realiza de manera oportuna, en sus fases iniciales, al manifestar cambios en las actitudes del individuo, por lo que se requiere de la participación del entorno laboral para el diagnóstico precoz, hacer del conocimiento de la situación y evitar la incidencia de conflictos que repercutan el aceleramiento del padecimiento que se genere de forma crónica.

➤ Se recomienda que la persona actúe de manera sencilla siguiendo una serie de pasos tales como:

1. Detenerse y hacer unas cuantas respiraciones profundas
2. Admitir que se sienten desbordados. El reconocimiento de sus sentimientos es un paso importante para enfrentarnos a ellos

3. Hacer una lista mental de las tareas y cuidados y colocarlas en orden de prioridad, teniendo en cuenta las más urgentes
4. Completar una tarea cada vez, intentando pensar únicamente en la que se está realizando en ese momento.
5. Planificar con antelación para ahorrar tiempo. No hay que subestimar el valor de tomar rutinariamente ciertas precauciones.
6. Pedir ayuda a los compañeros o al supervisor. Hay que admitir que muchas veces no se puede hacer las cosas solos. Tenemos que aprender a pedir ayuda
7. Realizar breves descansos, que permitan al cerebro reaccionar eficazmente a los imprevistos y manejo de conflictos.
8. Implementar el uso de software recreativo que se encuentran sin costo en la red, que permiten el esparcimiento con programas de duración breve, de fácil manejo, en situaciones de acumulación de tareas.
9. Mantener una expectativa realista de las relaciones que se tienen en el trabajo.
10. Establecer una “rutina de descompresión”
11. Participar en alguna actividad después del trabajo: tomarse una bebida en una cafetería, practicar algo de ejercicio, incluso ir caminando hasta casa si fuese posible, ayudará a olvidarse del trabajo y a relajarse, para no descargar la tensión con la familia y los amigos.
12. Implementar un sistema de reconocimiento laboral que permita fomentar y crear un ambiente de compañerismo y solidaridad.

13. Es recomendable evitar el consumo en exceso de café y bebidas de cola debido ya que aumentan la actividad corporal (no aplica al área de vigilancia), por lo que la práctica de algún deporte regularmente es indispensable para disminuir los niveles de estrés.
14. Desayunar, comer y cenar lo mas nutritivo posible con la finalidad de evitar descompensaciones y estar en buenas condiciones físicas como para aguantar el horario laboral.
15. En cuanto al personal de vigilancia proporcionarles un asiento en donde puedan tener periodos de descanso.
16. Mantener supervisado los sitios en donde se encuentran laborando el personal de vigilancia con la finalidad de conocer sus necesidades laborales y así poderles brindar la ayuda en el momento que lo requieran.

Existen diferentes formas de prevenir el estrés pero estas pueden ser aplicadas de diferente manera a cada individuo, hay un aspecto muy importante que es necesario mencionar y es la necesidad de cambiar los estilos de vida rutinarios y la de incorporar nuevos hábitos, que muchas veces son muy sencillos pero pueden dar solución a importantes problemas de salud física y mental originados por el estrés, sin embargo estos hábitos deben realizarse de manera recurrente para obtener buenos resultados.

➤ Cabe considerar que el lugar de trabajo también influye en la aparición del estrés:

1. La decoración inadecuada puede generar frustración en el trabajador e incomodidad para llevar a cabo las labores correspondientes.

2. La arquitectura es importante por lo que el subordinado debe sentirse cómodo dentro de las instalaciones.
3. El hilo musical e incluso el silencio pueden aportar un ambiente tranquilo que favorezca el trabajo.
4. Evitar de manera eficaz todo aquello que nos conlleva a desequilibrios emocionales o laborales con el fin de prevenir los efectos agudos ocasionados por el estrés.

El tratamiento de las enfermedades por estrés laboral deberá ser preventivo y lograrse ejerciendo acciones necesarias para modificar los procesos causales utilizando criterios organizacionales y personales.

Asimismo, de igual modo se recomienda que los directivos consideren las siguientes recomendaciones:

1. Se actualicen mediante capacitaciones, cursos, talleres etc. Sobre temas como el estrés, estrés laboral y agotamiento profesional, las relaciones humanas y servicio al cliente que permitan capacitar a sus subordinados en el control y manejo de conflictos.

➤ En cuanto a las organizaciones:

1. Deben de tomar en cuenta que aspectos muchas veces irrelevantes para los directivos de la misma pueden tener mucho significado para los empleados es por eso que resulta importante considerar la opinión de los mismos al momento de tomar ciertas decisiones y propiciar situaciones de diálogo para conocer sus demandas y necesidades.
2. Deben implementar como parte de su plan de acción para propiciar un clima organizacional adecuado y motivar a los empleados de diferentes formas tales como:

- Dar bonos por cumplimiento de actividades al mejor empleado del mes
  - Incentivar a los empleados por medio de ascensos laborales de acuerdo a las capacidades y destrezas de los individuales
  - Promover aumentos salariales por lo menos de acuerdo a lo que establece la ley federal de trabajo, con el propósito de mantener satisfechos a los trabajadores
3. Es necesario situar la atención a las problemáticas que surjan en la organización sin importar la magnitud, otorgando la misma importancia, actuando y buscando la solución de cada uno de ellos. Enseñando a sus subordinados a resolverlos para que después ellos no necesiten del dirigente para resolverlos.
4. Conviene fomentar puestos de trabajo de calidad, e implantar programas de actividades recreativas para todos los empleados, así también los sistemas de trabajo en equipo ayuda a delimitar las competencias de cada profesional así como también a evitar los síntomas de Burnout. Cada trabajador o profesional puede mejorar la organización o gestionar de forma coherente su tiempo de trabajo.

Por último, es necesario resaltar que la actividad laboral no es la razón del estrés, por lo que es importante organizar los tiempos de las actividades, proporcionar un espacio de dispersión, llevar una vida sana y no olvidar ver las señales antes mencionadas para evitar situaciones de riesgo y así llegar a sentirse “quemados” por el trabajo, que este síndrome afecte la vida laboral y social.

ANEXOS



## Anexo 1 Instrumento de medición Maslach Burnout Inventory (MBI).

CORPORACIÓN DE SEGURIDAD PRIVADA QUETZALCOATL S.A. DE C.V.

Por favor, analice detenidamente y responda con absoluta libertad todos los ítems de este cuestionario. En las siguientes páginas se presentan afirmaciones descriptivas. Evalúe cuán frecuentemente se ajusta cada aseveración a su situación. Sus respuestas son anónimas y se garantiza la confidencialidad de las mismas.

SECCIÓN I. Burnout (El burnout se considera como un síndrome de agotamiento, fatiga, desgaste laboral)

INSTRUCCIONES DE LLENADO: A continuación encontrará una serie de enunciados con relación a su trabajo, por lo cual se le solicita su sincera opinión al respecto. No hay respuestas correctas o incorrectas; todas son valiosas pues se refieren a su criterio. Así es que, responda tan rápidamente como sea posible, es decir, sin dejar preguntas para el final. Debe contestar encerrando en un círculo sobre el número de la columna que usted considere (1, 2, 3, 4, 5, 6 ó 7).

Nunca	Pocas veces al año, o menos	Una vez al mes o menos	Pocas veces al mes	Una vez a la semana	Varias veces a la semana	Diariamente
1	2	3	4	5	6	7

1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo	1	2	3	4	5	6	7
2	Me siento cansado al final de la jornada de trabajo	1	2	3	4	5	6	7
3	Me siento fatigado cuando me levanto de la cama y tengo que ir a trabajar	1	2	3	4	5	6	7
4	Comprendo fácilmente cómo se sienten los clientes	1	2	3	4	5	6	7
5	Creo que trato a algunos clientes como si fueran objetos impersonales	1	2	3	4	5	6	7
6	Trabajar todo el día con mucha gente es un esfuerzo	1	2	3	4	5	6	7
7	Trato muy eficazmente los problemas de los clientes	1	2	3	4	5	6	7
8	Me siento «quemado», desgastado por mi trabajo	1	2	3	4	5	6	7
9	Creo que influyo positivamente con mi trabajo en la vida de los clientes	1	2	3	4	5	6	7
10	Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión	1	2	3	4	5	6	7
11	Me preocupa el hecho de que este trabajo me endurezca emocionalmente	1	2	3	4	5	6	7
12	Me siento muy activo	1	2	3	4	5	6	7
13	Me siento frustrado en mi trabajo	1	2	3	4	5	6	7
14	Creo que estoy trabajando demasiado	1	2	3	4	5	6	7
15	Realmente no me preocupa lo que les ocurre a mis clientes	1	2	3	4	5	6	7
16	Trabajar directamente con personas me produce estrés	1	2	3	4	5	6	7
17	Puedo crear fácilmente una atmósfera relajada con mis clientes	1	2	3	4	5	6	7
18	Me siento estimulado después de trabajar con mis clientes	1	2	3	4	5	6	7
19	He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión	1	2	3	4	5	6	7
20	Me siento acabado	1	2	3	4	5	6	7
21	En mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma	1	2	3	4	5	6	7
22	Pienso que los clientes me culpan por alguno de sus problemas	1	2	3	4	5	6	7

## SECCIÓN II. Datos generales y descriptivos

INSTRUCCIONES DE LLENADO: Marque con una "X" las siguientes aseveraciones.

23.- Sexo:

- 1. Masculino ( )
- 2. Femenino ( )

24.- Estado civil:

- 1. Soltero ( )
- 2. Casado ( )

25.- Edad:

- 1. 20 a 25 años ( )
- 2. 26 a 30 años ( )
- 3. 31 a 35 años ( )
- 4. 36 a 40 años ( )
- 5. 41 a 45 años ( )
- 6. 46 a 50 años ( )
- 7. Más de 50 años ( )

26.- Último año de estudios:

- 1. Sin Estudios ( )
- 2. Educación básica ( )
- 3. Técnico ( )
- 4. Licenciatura ( )
- 5. Ingeniería ( )
- 6. Maestría ( )
- 7. Doctorado ( )
- 8. Otro ( )

27.- Antigüedad en esta empresa:

- 1. Menos de 1 año ( )
- 2. De 1 a 5 años ( )
- 3. De 6 a 10 años ( )
- 4. De 11 a 15 años ( )
- 5. De 16 a 20 años ( )
- 6. Más de 20 años ( )

28.- Antigüedad en el Puesto:

- 1. Menos de 1 año ( )
- 2. De 1 a 5 años ( )
- 3. De 6 a 10 años ( )
- 4. Más de 10 años ( )

29.- Personal a su cargo:

- 1. Ninguno ( )
- 2. Menos de 5 ( )
- 3. De 6 a 10 ( )
- 4. De 11 a 15 ( )
- 5. De 16 a 20 ( )
- 6. Más de 20 ( )

30.- ¿A cuánto ascienden los ingresos familiares al mes?

- 1. Menos de \$5,000 ( )
- 2. \$5,000-\$8,999 ( )
- 3. \$9,000-\$12,999 ( )
- 4. \$13,000-\$16,999 ( )
- 5. \$17,000-\$20,999 ( )
- 6. \$21,000-\$24,999 ( )

Anexo2 Tabulación simple y porcentual de los 22 ítems del MBI.

TABULACIÓN SIMPLE Y PORCENTUAL.

=====

Variable 1: Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo.

Código	Significado	Frecuencia	%
1	Nunca	10	11.11
2	Pocas veces al año, o menos	11	11.11
4	pocas veces al mes	42	44.44
5	Una vez a la semana	32	33.33
Total frecuencias		95	100.00

Variable 2: Me siento cansado al final de la jornada de trabajo

Código	Significado	Frecuencia	%
1	Nunca	10	11.11
3	Una vez al mes o menos	21	22.22
4	pocas veces al mes	21	22.22
5	Una vez a la semana	21	22.22
7	Diariamente	21	22.22
Total frecuencias		95	100.00

Variable 3: Me siento fatigado cuando me levanto de la cama y tengo que ir a trabajar

Código	Significado	Frecuencia	%
2	Pocas veces al año, o menos	32	33.33
3	Una vez al mes o menos	32	33.33
5	Una vez a la semana	21	22.22
6	Varias veces a la semana.	10	11.11
Total frecuencias		95	100.00

Variable 4: Comprendo fácilmente cómo se sienten los clientes

Código	Significado	Frecuencia	%
2	Pocas veces al año, o menos	10	11.11
3	Una vez al mes o menos	11	11.11
4	pocas veces al mes	10	11.11
5	Una vez a la semana	11	11.11
6	Varias veces a la semana.	11	11.11
7	Diariamente	42	44.44
Total frecuencias		95	100.00

Variable 5: Creo que trato a algunos clientes como si fueran objetos impersonales

Código	Significado	Frecuencia	%
1	Nunca	53	55.56
2	Pocas veces al año, o menos	10	11.11
3	Una vez al mes o menos	10	11.11
4	pocas veces al mes	11	11.11
5	Una vez a la semana	11	11.11
Total frecuencias		95	100.00

Variable 6: Trabajar todo el día con mucha gente es un esfuerzo

Código	Significado	Frecuencia	%
1	Nunca	11	11.11
2	Pocas veces al año, o menos	11	11.11
3	Una vez al mes o menos	21	22.22
4	pocas veces al mes	10	11.11
5	Una vez a la semana	10	11.11
6	Varias veces a la semana.	21	22.22
7	Diariamente	11	11.11
Total frecuencias		95	100.00

Variable 7: Trato muy eficazmente los problemas de los clientes

Código	Significado	Frecuencia	%
3	Una vez al mes o menos	11	11.11
4	pocas veces al mes	10	11.11
5	Una vez a la semana	11	11.11
6	Varias veces a la semana.	21	22.22
7	Diariamente	42	44.44
Total frecuencias		95	100.00

Variable 8: Me siento quemado, desgastado por mi trabajo

Código	Significado	Frecuencia	%
1	Nunca	32	33.33
2	Pocas veces al año, o menos	21	22.22
3	Una vez al mes o menos	11	11.11
4	pocas veces al mes	21	22.22
5	Una vez a la semana	10	11.11
Total frecuencias		95	100.00

Variable 9: Creo que influyo positivamente con mi trabajo en la vida de los clientes

Código	Significado	Frecuencia	%
2	Pocas veces al año, o menos	21	22.22
3	Una vez al mes o menos	11	11.11
5	Una vez a la semana	10	11.11
6	Varias veces a la semana.	21	22.22
7	Diariamente	32	33.33
Total frecuencias		95	100.00

Variable 10: Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión

Código	Significado	Frecuencia	%
1	Nunca	21	22.22
2	Pocas veces al año, o menos	11	11.11
3	Una vez al mes o menos	10	11.11
4	pocas veces al mes	11	11.11
6	Varias veces a la semana.	21	22.22
7	Diariamente	21	22.22
Total frecuencias		95	100.00

Variable 11: Me preocupa el hecho de que este trabajo me endurezca emocionalmente

Código	Significado	Frecuencia	%
1	Nunca	53	55.56
3	Una vez al mes o menos	11	11.11
5	Una vez a la semana	10	11.11
6	Varias veces a la semana.	21	22.22
Total frecuencias		95	100.00

Variable 12: Me siento muy activo

Código	Significado	Frecuencia	%
6	Varias veces a la semana.	53	55.56
7	Diariamente	42	44.44
Total frecuencias		95	100.00

Variable 13: Me siento frustrado en mi trabajo

Código	Significado	Frecuencia	%
1	Nunca	63	66.67
3	Una vez al mes o menos	11	11.11
4	pocas veces al mes	11	11.11
5	Una vez a la semana	10	11.11
Total frecuencias		95	100.00

Variable 14: Creo que estoy trabajando demasiado

Código	Significado	Frecuencia	%
1	Nunca	21	22.22
2	Pocas veces al año, o menos	42	44.44
3	Una vez al mes o menos	11	11.11
4	pocas veces al mes	11	11.11
6	Varias veces a la semana.	10	11.11
Total frecuencias		95	100.00

Variable 15: Realmente no me preocupa lo que les ocurre a mis clientes

Código	Significado	Frecuencia	%
1	Nunca	42	44.44
2	Pocas veces al año, o menos	10	11.11
4	pocas veces al mes	10	11.11
5	Una vez a la semana	11	11.11
6	Varias veces a la semana.	11	11.11
7	Diariamente	11	11.11
Total frecuencias		95	100.00

Variable 16: Trabajar directamente con personas me produce estrés

Código	Significado	Frecuencia	%
1	Nunca	21	22.22
2	Pocas veces al año, o menos	11	11.11
4	pocas veces al mes	32	33.33
5	Una vez a la semana	11	11.11
6	Varias veces a la semana.	10	11.11
7	Diariamente	10	11.11
Total frecuencias		95	100.00

Variable 17: Puedo crear fácilmente una atmósfera relajada con mis clientes

Código	Significado	Frecuencia	%
2	Pocas veces al año, o menos	21	22.22
4	pocas veces al mes	10	11.11
5	Una vez a la semana	11	11.11
6	Varias veces a la semana.	21	22.22
7	Diariamente	32	33.33
Total frecuencias		95	100.00

Variable 18: Me siento estimulado después de trabajar con mis clientes

Código	Significado	Frecuencia	%
1	Nunca	10	11.11
4	pocas veces al mes	11	11.11
5	Una vez a la semana	21	22.22
6	Varias veces a la semana.	21	22.22
7	Diariamente	32	33.33
Total frecuencias		95	100.00

Variable 19: He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión

Código	Significado	Frecuencia	%
1	Nunca	10	11.11
5	Una vez a la semana	32	33.33
7	Diariamente	53	55.56
Total frecuencias		95	100.00

Variable 20: Me siento acabado

Código	Significado	Frecuencia	%
1	Nunca	53	55.56
2	Pocas veces al año, o menos	11	11.11
4	pocas veces al mes	10	11.11
6	Varias veces a la semana.	10	11.11
7	Diariamente	11	11.11
Total frecuencias		95	100.00

Variable 21: En mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma

Código	Significado	Frecuencia	%
4	pocas veces al mes	11	11.11
6	Varias veces a la semana.	63	66.67
7	Diariamente	21	22.22
Total frecuencias		95	100.00

Variable 22: Pienso que los clientes me culpan por alguno de sus problemas

Código	Significado	Frecuencia	%
1	Nunca	42	44.44
2	Pocas veces al año, o menos	10	11.11
4	pocas veces al mes	32	33.33
5	Una vez a la semana	11	11.11
Total frecuencias		95	100.00

Anexo3 Tabulación simple y porcentual de las variables de control del MBI.

TABULACIÓN SIMPLE Y PORCENTUAL.

Variable 1: Sexo

Código	Significado	Frecuencia	%
1	Masculino	53	55.56
2	Femenino	42	44.44
Total frecuencias		95	100.00

Variable 2: Estado civil

Código	Significado	Frecuencia	%
1	Soltero	21	22.22
2	Casado	74	77.78
Total frecuencias		95	100.00

Variable 3: Edad

Código	Significado	Frecuencia	%
1	20 a 25 años	32	33.33
2	26 a 30 años	11	11.11
5	41 a 45 años	21	22.22
6	46 a 50 años	21	22.22
7	Más de 50 años	10	11.11
Total frecuencias		95	100.00

Variable 4: Ultimo año de estudios

Código	Significado	Frecuencia	%
2	Educación básica	42	44.44
3	Técnico	42	44.44
4	Licenciatura	11	11.11
Total frecuencias		95	100.00

Variable 5: Antigüedad en esta empresa

Código	Significado	Frecuencia	%
1	Menos de 1 año	32	33.33
2	De 1 a 5 años	63	66.67
Total frecuencias		95	100.00

Variable 6: Antigüedad en el puesto

Código	Significado	Frecuencia	%
1	Menos de 1 año	42	44.44
2	De 1 a 5 años	53	55.56
Total frecuencias		95	100.00

Variable 7: Personal a su cargo

Código	Significado	Frecuencia	%
1	Ninguno	63	66.67
2	Menos de 5	21	22.22
6	Más de 20	11	11.11
Total frecuencias		95	100.00

Variable 8: A cuánto ascienden los ingresos familiares al mes.

Código	Significado	Frecuencia	%
1	Menos de \$5,000	74	77.78
2	\$5,000 - \$8,999	21	22.22
Total frecuencias		95	100.00

## **BIBLIOGRAFÍA**

## BIBLIOGRAFÍA

1. ALMIRALL H. Pedro, **Salud y trabajo. Un enfoque histórico**, Instituto de Medicina del Trabajo de Cuba, 2003, p. 2-18.
2. ARENA Fernández. José Antonio, **El proceso Administrativo**, México, Editorial Diana, 2007, p. 75.
3. BANCHS, R. M., y González, P., Morera, J. **Estrés laboral, Erga – Formación Profesional, Suplemento Especial**. España, Editorial Erga. 2007. Vol. I p. 3-4.
4. CANNON, W. **Estrés, Salud y Emociones: Estudio de la ansiedad, cólera y hostilidad**, Editorial Manolete, 1998 Psicología, Vol.III, p. 16.
5. CAIRO, H. **Burnout o estrés laboral: un síndrome cada vez más expandido**. Buenos Aires, Argentina. 2007. URL disponible en [www.mujeresdeempresa.com/relaciones\\_humanas/relaciones020402.shtml](http://www.mujeresdeempresa.com/relaciones_humanas/relaciones020402.shtml).
6. CHARLES, S. T., & Kato, K. P. **La capacidad predictiva del neuroticismo**, México DF., Editorial Alfil S.A de C.V., 2008, Vol. 27.
7. DOVAL Moleiro, y rodríguez, r. **Estrés laboral, consideraciones sobre sus características y formas De afrontamiento**, 2004. [http://www.psicologiaincientifica.com/publicaciones/biblioteca/articulos/ar-gonro01\\_1.htm](http://www.psicologiaincientifica.com/publicaciones/biblioteca/articulos/ar-gonro01_1.htm)
8. EDEKWICH J. & Bordsky A. **Burnout**. Recuperado en Octubre de 2011, <http://burnout.comocombatir.com/evolucion-del-sindrome-de-burnout.html#Cita>

9. GALINDO Munch, **Fundamentos de Administración**, Editorial Trillas, México, D.F., 2001, p. 50.
10. GILLESPIE, **Correlates for Active and Passive Burnout Types of Burnout Journal of Social Research**. 2006. p. 1-16.
11. GONZÁLEZ C. Ramón, **Los Recursos motivacionales**. 4ta edición, España, Editorial Cepe S.L. 2002. P. 75-92
12. GUMPERT Melgosa, C. **Sin Estrés** Barcelona, España, Editorial Anagrama S.A. de C.V., 2006, p.22.
13. HELLNEGEL W. Slocum, **La teoría administrativa**, Barcelona, Editorial Gedisa, 2005, p. 287.
14. JORDI L. Mayayo y Victoria F. Puig, **Enseñar o el riesgo de quemarse. Aproximación al concepto de Burnout en la docencia y propuestas para su prevención**, Grupo de investigación sobre el Burnout de la F.P.C.E.E., Blanquerna – URL., p. 5-8.
15. KOTLER y Armstrong, **Fundamentos de mercadotecnia**, 8º Edición, Editorial Pearson Educación, 2008, p.256.
16. O.I.T. **Factores Psicosociales en el Trabajo**, Oficina Internacional del Trabajo. Ginebra, Editorial Vértice, 1986. p. 1-81.
17. PEIRÓ J. M. Salvador A, **Control del Estrés Laboral**. España, Editorial UDEMA S. A., 2003. p.11
18. PEIRÓ J. M. Salvador a. **Desencadenantes del Estrés Laboral**, España, Editorial UDEMA S. A. de C.V., 1992.

19. Por soy entrepreneur, "***Sigue los consejos de un experto para evitar que el estrés se propague por tu organización.***" Consultoría, 13-04-2009, <http://www.soyentrepreneur.com/las-claves-para-controlar-el-estres.html>.
20. RODRÍGUEZ Cano, ***Derecho de Sucesiones***, Madrid España, Editorial Tecnos, 2009, p. 205.
21. SANTOS, J. A. ***Manual: Motivación y Adaptación Ocupacional***, Motal San Salvador, El Salvador, Acción Consultores. 2004.
22. SELYE H. ***The Stress of life***, Oxford England, McGraw-Hill. 2004. Vol. II. p. 363-382.
23. SEWARD James P. ***Estrés Profesional. Medicina Laboral***. Editorial Manual Moderno, México. 2000 p. 623-640.
24. Soy entrepreneur ***Te damos algunos consejos para evitar el síndrome de "Burnout" causado por el estrés y el trabajo excesivo. Consultoría***, 04-01-2012 <http://www.soyentrepreneur.com/9-tips-para-hacer-frente-al-desgaste.html>.
25. SLIPAK, O. E. ***El estrés en las empresas, Estrés laboral***. Buenos Aires, Editorial Alcmeón, 2001 vol. 2. p. 46-51.
26. T. FAURA, ***Síndrome de Burnout***. Enfermería, grupo de alto riesgo, Rol de enfermería, 1990, vol. 10, p. 53-56.
27. VILLALOBOS R. ***Efectos del estrés sobre la organización Estrés***. Editorial UDEMA S. A. de C.V., 2009. p. 19.
28. World Health organization staff (CB), ***Human Resources and Training in Mental Health: Mental Health Policy and Services Guidance***. 2005.