



Ciencia Latina
Internacional

Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, Ciudad de México, México.
ISSN 2707-2207 / ISSN 2707-2215 (en línea), septiembre-octubre 2024,
Volumen 8, Número 5.

https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v8i5

ESTRÉS LABORAL, DIAGNÓSTICO Y RECOMENDACIONES PARA UNA CULTURA CORPORATIVA SALUDABLE. ESTUDIO DE CASO

**WORK STRESS, DIAGNOSIS AND RECOMMENDATIONS
FOR A HEALTHY CORPORATE CULTURE, CASE STUDY**

Ana Paula González Legorreta

Universidad Juárez Autónoma de Tabasco - México

Citali Isabel Noverola Ramírez

Universidad Juárez Autónoma de Tabasco - México

Claudia Soledad de la Fuente Pérez

Universidad Juárez Autónoma de Tabasco - México

Ivet Pérez Shiels

Universidad Juárez Autónoma de Tabasco - México

Rigoberto García Cupil

Universidad Juárez Autónoma de Tabasco - México

DOI: https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v8i5.14632

Estrés laboral, diagnóstico y recomendaciones para una cultura corporativa saludable. Estudio de Caso

Ana Paula González Legorreta¹anaglez160601@gmail.com<https://orcid.org/0009-0000-7420-8179>Universidad Juárez Autónoma de Tabasco
México**Citali Isabel Noverola Ramírez**citlanoverolar@gmail.com<https://orcid.org/0009-0005-5078-424X>Universidad Juárez Autónoma de Tabasco
México**Dra. Claudia Soledad de la Fuente Pérez**csdelafuente@hotmail.com<https://orcid.org/0000-0001-6538-9019>Universidad Juárez Autónoma de Tabasco
México**Dra. Ivet Pérez Shiels**ivet_perez@yahoo.com<https://orcid.org/0000-0003-1525-9261>Universidad Juárez Autónoma de Tabasco
México**Mtro. Rigoberto García Cupil**rigoberto.garcia@ujat.mx<https://orcid.org/0000-0003-0516-9166>Universidad Juárez Autónoma de Tabasco
México

RESUMEN

El estrés es una de las enfermedades más nocivas del siglo XXI, se define como “estado que se caracteriza por altos niveles de excitación y la sensación de angustia de no poder hacer frente a la situación” (Comisión Europea,2000). El estudio tiene como objetivo evaluar el nivel de estrés y burnout, y sus causas, así como promover una cultura corporativa saludable en colaboradores del área de Recursos Humanos en una empresa automotriz en Villahermosa Tabasco México. La metodología es de corte mixto, descriptivo, transversal, se utilizaron: test Maslach Burnout Inventory (MBI) con variables (agotamiento, despersonalización y realización personal), entrevistas y observaciones; participan 20 colaboradores activos. Los resultados indican un nivel de burnout bajo, expresan sentirse cansados, estresados, aunado que la carga de trabajo es pesada, manifiestan la falta de comunicación como principal problema. Se desarrolló una propuesta con medidas específicas para abordar las causas subyacentes del estrés, así como estrategias para mejorar el bienestar emocional y la resiliencia de los empleados. Entre las acciones propuestas se encuentran programas de capacitación en gestión del estrés, promoción de un equilibrio entre el trabajo y la vida personal, implementación de políticas de apoyo al bienestar y la creación de una cultura corporativa saludable.

Palabras clave: estrés, cultura, corporativa, saludable, bienestar labora

¹ Autor principal.

Correspondencia: anaglez160601@gmail.com,

Work stress, diagnosis and recommendations for a healthy corporate culture, Case Study

ABSTRACT

Stress is one of the most harmful diseases of the 21st century, it is defined as “a state characterized by high levels of excitement and the feeling of anguish of not being able to cope with the situation” (European Commission, 2000). The study aims to evaluate the level of stress and burnout, and its causes, as well as promote a healthy corporate culture in collaborators in the Human Resources area of an automotive company in Villahermosa Tabasco Mexico. The methodology is mixed, descriptive, transversal, the following were used: Maslach Burnout Inventory (MBI) test with variables (exhaustion, depersonalization and personal fulfillment), interviews and observations; 20 active collaborators participate. The results indicate a low level of burnout, they express feeling tired, stressed, coupled with the fact that the workload is heavy, they express lack of communication as the main problem. A proposal was developed with specific measures to address the underlying causes of stress, as well as strategies to improve the emotional well-being and resilience of employees. Among the proposed actions are training programs in stress management, promoting a balance between work and personal life, implementing policies to support well-being and creating a healthy corporate culture.

Keywords: stress, healthy corporate culture, work well-being

*Artículo recibido 10 septiembre 2024
Aceptado para publicación: 12 octubre 2024*



INTRODUCCIÓN

Hoy en día en las organizaciones el estrés es un fenómeno cada vez más frecuente y con consecuencias importantes, afectando al bienestar físico y/o psicológico de los colaboradores y a su vez, deteriora la salud de las organizaciones. Sin duda, el trabajo ha cambiado en los últimos años: las tareas requieren mayor esfuerzo mental en parte por la informatización de procesos, carga laboral híbrida presencial – en línea, con un número menor de procesos se deben alcanzar los mismos indicadores e incluso superarlos, ritmo de trabajo incrementado, enriquecimiento de tareas asignadas, frecuente incertidumbre laboral, certificaciones y estándares de calidad, necesidad de tener más de un trabajo, pobres condiciones de ambiente de trabajo, bajos salarios, entre otros, aumentando la magnitud de los problemas relacionados con el estrés, pasando de un proceso de adaptación y respuesta efectiva a tornarse negativo, nocivo y dañino, reflejándose directamente en el desempeño, el bienestar, la satisfacción laboral y en la salud del colaborador.

Lozano Luviano (2023) comenta que una parte importante de empleados en el mundo se encuentran más agotados que nunca, aumentándose la prevalencia del síndrome de burnout, también denominado síndrome del trabajador quemado, estrés laboral o desgaste ocupacional, considerándose una enfermedad psicosocial, influenciada por factores laborales, organizacionales, personales e individuales. Más del 40% de quienes desempeñan labores de oficina se sienten exhaustos, presentando cansancio o agotamiento emocional (sin ganas, desmotivado); despersonalización (construcción inconsciente de una defensa para protegerse de la impotencia, indefinición, frustración y conflictos, que se manifiesta en una desconexión o robotización en el trabajo); y el abandono de la realización personal, cuando se pierde el valor que el propio trabajo tenía para la persona, lo cual lleva a la ley del mínimo esfuerzo, es decir, “hacen como que me pagan y yo hago como que trabajo”, por ejemplo, y esto afecta a las instituciones.

Refiere que es importante analizar la cultura y dinámica de cada organización para elaborar un diagnóstico en relación a su funcionamiento y eficacia; para su prevención recomienda fomentar el autocuidado y hábitos saludables tales como realizar ejercicio, cuidar la alimentación, establecer horarios, descansar adecuadamente, emplear técnicas de respiración y relajación, identificar y manejar emociones, efectuar alguna actividad recreativa. Asimismo, considera importante ofrecer un



acompañamiento en la toma de decisiones, organización del tiempo laboral y personal, así como gestionar actividades para mejorar la calidad de vida.

La Organización Mundial de la Salud reconoció el síndrome de burnout como un padecimiento en 2022, México es uno de los países con mayor prevalencia del síndrome de burnout, superando a China y Estados Unidos. El 75% de los trabajadores en nuestro país sufren de fatiga por estrés laboral, y más del 40% de quienes realizan labores de escritorio se sienten exhaustos, siendo el personal de salud de los sectores más afectados. Factores como bajos salarios, falta de pago y prestaciones, y la necesidad de tener varios empleos contribuyen al estrés laboral en América Latina, presentándose el síndrome de burnout con síntomas de cansancio emocional, despersonalización y abandono de la realización personal, llevando incluso a consecuencias graves como cuadros psiquiátricos y enfermedades diversas (UNAM, 2023).

En la misma línea, encontramos que, en México a partir del 2021, el estrés laboral muestra un aumento considerable. En el 2021 el 63% de los colaboradores/as afirmaban sentir estrés, para el año siguiente, 2022, subió al 70%, entonces se considera que actualmente mínimo 7 de cada 10 trabajadores sufren de estrés laboral; entre las consecuencias organizacionales encontramos que el 73% de los colaboradores no están comprometidos con su trabajo y el 31% no se siente realizados en la labor que desempeña, lo que llevan a constantes renunciadas (según Forbes, entre el 20% y el 50% de las renunciadas están relacionadas). Entre los factores causales destacan un liderazgo deficiente o poco eficiente, extensas jornadas laborales, mal ambiente laboral y la baja o falta de reconocimiento por parte de las empresas de su capital humano (Wellhub, 2024).

También retoman que al interior del país en los últimos años con el fin de promover la salud ocupacional, el bienestar del trabajador y mejorar las condiciones de seguridad y salud en las organizaciones se han implementado diversas normas en materia legislativa como la NOM-035 y la NOM-037, sin embargo, aún falta mucho camino que recorrer al respecto ya que solamente el 35% de los colaboradores/as afirman conocer estas normas, y el 80% de las empresas en nuestro contexto no cuentan con estrategias de prevención del estrés laboral, agotamiento y ansiedad. Por lo que las áreas de recursos humanos al interior de las organizaciones tienen el gran reto de trabajar al respecto, iniciando con la sensibilización, campañas de información y prevención, siguiendo con la planeación y



desarrollo de evaluación de factores de riesgo psicosocial, elaboración de políticas, manuales de procedimientos, así como el invertir en programas para mejorar las condiciones laborales y propiciar un ambiente laboral saludable.

En el trabajo, el individuo cubre largas jornadas laborales, cada vez las exigencias son mayores sobre todo en aquellas áreas de atención al cliente, teniendo que cubrir con metas de ventas, así como con estándares de desempeño y calidad.

La Organización Mundial de la Salud (OMS) y la Organización Internacional del Trabajo (OIT) se refieren a la salud laboral como la promoción y mantenimiento del bienestar físico, mental y social de los colaboradores en todo tipo de trabajo, a través de la prevención de riesgos, accidentes y enfermedades, así como la adaptación a los puestos, se busca propiciar un ambiente y condiciones laborales saludables. Por lo tanto, el estrés laboral representa pues un desafío significativo en el entorno actual de trabajo.

El presente estudio se lleva a cabo en una empresa de venta y mantenimiento Automotriz, ubicada en la Ciudad de Villahermosa, Tabasco, México. El Gerente expresa su preocupación e interés en el tema del bienestar de sus colaboradores, siendo el estrés y burnout temas que les preocupan y ocupan ya que dicho síntoma puede llegar a afectar la salud y el bienestar de los empleados, teniendo un impacto negativo en la productividad y el funcionamiento general de la empresa.

El objetivo planteado es realizar un diagnóstico organizacional en relación con el nivel de estrés laboral presente en los colaboradores con el fin de implementar estrategias que permitan promover un ambiente laboral saludable y productivo.

Antecedentes

Mireles Pérez A.B., Pando Moreno M, y Aranda Beltrán C., (2002) realizaron una investigación sobre “factores psicosociales y síndrome de burnout en una empresa de la rama textil en Guadalajara, México”, la cual evalúa el síndrome de burnout en sus trabajadores de producción. Se utilizaron encuestas y el Maslach Burnout Inventory para medir el burnout y se recopilaron datos demográficos y laborales. Además, se examinaron factores psicosociales relacionados con el trabajo. Los trabajadores de la textil presentaron como tasas más altas los agentes relacionados con 1) el "sistema de trabajo" con un 46.7% calificados como negativos, sobresaliendo la sub-carga de trabajo, la limitación para

delegar responsabilidades y el trabajar en una línea de producción y 2) las de "interacción social/laboral" con un 45.7%, relacionada con la supervisión directa, constante y de forma estrecha y el requerir participar en actividades de grupo.

En Caballero, C, Hederich, C, & Palacio, J. (2010). El burnout académico: delimitación del síndrome y factores asociados con su aparición. Se expone al burnout desde la evolución clínica que ha tenido a lo largo del tiempo y como el concepto se maneja en la actualidad, pues si bien es cierto se usa un enfoque que abarque mucho más que al individuo y su mente, pues no se mueve sólo dentro de esta, haciendo referencia a los factores *psicosociales* mencionados anteriormente, que es una forma de ver el síndrome desde dos elementos fundamentales: que son el entorno y los trabajadores o individuos y todo lo que ambos factores conllevan por separados y en enfrentamiento que estos tienen en las cuestiones laborales. En este documento se exponen diversos modelos explicativos del burnout, concretamente se hace hincapié en el Modelo tridimensional de MBI-HSS que se menciona antes pues abarca la aparición de tres síntomas que permiten observar dicho síndrome y el modelo de Price y Murphy (1984) con una proposición que lo contempla como un duelo en el que también emergen fases sintomáticas.

Pérez Sandoval, R (2017), en su trabajo sobre el “impacto del “burnout” sobre el desempeño laboral en operarios de una empresa petrolera de Ecuador”, investiga el impacto del síndrome de burnout en los empleados operativos de una empresa petrolera en Quito, Ecuador, y su relación con el desempeño laboral. Se destaca cómo el burnout afecta la salud y el comportamiento de los empleados, así como la importancia de abordar estos riesgos psicosociales en el lugar de trabajo. Se mencionan estudios anteriores sobre el tema, incluyendo uno en el sector educativo, y se discuten las diferencias de género en la exposición al burnout en la industria petrolera. Refieren a Cherniss, Burke y Guerrero citados en Guerrero y Rubio (2005), concluyen que para planear y desarrollar una intervención de prevención y tratamiento del burnout se deben integrar estrategias a nivel individual, social y organizacional.

Asimismo, Barriga, M (2015) realizó una investigación sobre la “relación entre el síndrome del burnout y el desempeño laboral de los colaboradores de empresas comercializadoras”, la cual se llevó a cabo en la comercializadora Megaprofer S.A. en la Ciudad de Ambato, con el objetivo de abordar y mejorar el sistema de vida de los empleados del área administrativa. Se centró en investigar la

presencia del síndrome de Burnout entre los colaboradores y su influencia en el desempeño laboral. Se encuestó a 210 personas para obtener información relevante. Los resultados estadísticos y los síntomas comunes del síndrome de Burnout se presentaron como indicadores del impacto en el rendimiento laboral. Se propuso un programa de prevención del síndrome de Burnout como medida para mejorar el bienestar de los empleados y su rendimiento en la empresa.

Expone Barriga, M. (2015) que los desencadenantes del síndrome de burnout “estar quemado”, son comunes al estrés laboral, “es una respuesta al estrés crónico; también comparte las consecuencias negativas para la salud física y psíquica de los colaboradores de las empresas. La gravedad puede ser con mayores secuelas, cuando se alcanza una fase madura de estrés crónico. Considerado un síndrome de agotamiento profesional y emocional, por lo tanto, crónico”.

Hay dos términos con relación a estas investigaciones previas al trabajo a presentar que son culminantes para entender la magnitud de la problemática. Inicialmente los factores psicosociales que son definidos como: “Los factores psicosociales en el trabajo consisten en interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de su organización, por una parte, y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, pueden influir en la salud y en el rendimiento y la satisfacción en el trabajo”. (OIT/OMS, 2016).

Herbert Freudenberger (1974) citado en Apiquian Guitart, M. (2007) fue quien introdujo el concepto de burnout, describiéndolo como “sensación de fracaso y una existencia agotada o gastada que resultaba de una sobrecarga por exigencias de energías, recursos personales o fuerza espiritual del trabajador”. Esto puede relacionarse con la teoría de las necesidades de Maslow, pues el punto máximo de esta es la autorrealización, definida por Moss & Trickett (1979) citado en Prado Delgado, V. M., Ramírez Mahecha, M. L., & Ortiz Clavijo, M. S. (2010) como el “grado en que se valora el esfuerzo y los logros personales”, debido a que, si una persona no se siente a gusto con lo que hace, si sus expectativas no se han cumplido o siente que no ha logrado sus metas, su desempeño en el trabajo no será bueno y eventualmente podrá desarrollar rechazo hacia este.

La autorrealización podría ser incluso dimensionada como el *bienestar emocional*, ya que en la adaptación española del modelo propuesto de bienestar emocional por Carol Ryff en Díaz, D.,

Rodríguez-Carvajal, R., Blanco, A., Moreno-Jiménez, B., Gallardo, I., Valle, C., & Van Dierendonck, D. (2006) sugiere que el bienestar emocional incluye superficies como la autonomía, crecimiento personal, el dominio del entorno, la autoaceptación, las relaciones positivas que mantengas con los demás y el propósito de vida.

Por otro lado, el burnout desde la propuesta de Maslach y Jackson en 1986 como se cita en Olivares Faúndez, V. (2017) que definen este fenómeno desde una vista más individual y desde la sintomatología que en la personalidad del sujeto se puede presentar, básicamente este fenómeno es un síndrome en el que hay indicios como el agotamiento emocional, despersonalización, el individuo no alcanza sus metas más grandes y por ende no se siente realizado y este puede suceder dentro de sujetos que trabajen con personas.

A su vez, Pines y Aronson en 1988, como se citó en Muñoz, C. F. M., & Otálvaro, C. M. C. (2012), lo definen como un “estado de agotamiento mental, físico y emocional producido por la involucración crónica en el trabajo en situaciones con demandas emocionales”. El trabajo por sí solo, independientemente de si es del agrado de la persona o no, representa una carga emocional grande, que si no se canaliza adecuadamente puede causar bastantes problemas, ya sea de motivación, de estrés, de salud, etc., por lo que es importante recalcarlo y recordarlo.

Agregado a esto, otro concepto que es de gran relevancia para el proyecto, es el clima laboral, el cual es definido por Peiró y Prieto (1996), citado por Muñoz, C (2012) como “una dimensión fundada a partir de las percepciones de las personas, y que tiene existencia en cuanto que hay una visión compartida, extendida en el grupo o la organización, el clima laboral está fundado en un cierto nivel de acuerdo en la forma de percibir el ambiente, si bien no es un constructo individual, sino grupal u organizacional que coincide con la visión sociocognitiva de las organizaciones”. Así pues, se puede entender que el clima laboral afecta a las personas tanto como las personas afectan a este, por lo que, si en el ambiente no hay algo que motive a los trabajadores a realizar sus actividades, a seguir allí, estos perderán el sentido de las cosas y al mismo tiempo se creará tensión en el lugar de trabajo, pues quien no está motivado, no puede aportar lo que se espera.

Y si bien el clima laboral está fundado a partir de compartir una visión general que es gracias a lo que conocemos como cultura organizacional que según Robbins y Judge es “un sistema de significados

compartidos entre sus miembros y que distingue a una organización de las otras” (Fajardo, JLY, Gómez, NP, & Mejía, JRS (2020)). Asimismo, se destaca la importancia de interpretar los símbolos y las prácticas culturales para comprender una cultura organizacional. Desde una visión antropológica, Geertz (1973) como se citó en Cristobal GS, Dialeva A, Guyot N, Re JI (2018), define a la cultura sin más como “es el contexto de un grupo, un esquema estable de premisas dadas por hecho y de elementos que condiciona y nutre de sentido a las acciones individuales y colectivas” y es por eso que la construcción de la cultura organizacional es fundamental ya que predetermina cómo interactuaran los colaboradores dentro de los grupos con los que mantengan contacto y como individuos en su trabajo, es decir, la construcción de esta predispone también las limitaciones del ente en sí.

Resolver los problemas de estrés en el trabajo es uno de los retos de las organizaciones en la actualidad para garantizar una vida productiva y saludable, se requiere pues promover la salud física y mental, la seguridad y el bienestar de los colaboradores.

METODOLOGÍA

El presente proyecto de Investigación tiene un enfoque mixto, tipo de investigación descriptivo, diseño Transversal.

Muestra/Sujetos 20 colaboradores del corporativo. Criterios de Inclusión: Colaboradores activos, del área de Recursos Humanos Villahermosa, Sexo Indistinto.

Lugar dónde se realiza la investigación

Oficinas de RRHH del Grupo Automotriz Villahermosa Tabasco, México

Instrumentos

Maslach Burnout Inventory (MBI): Este cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI) está constituido por 22 ítems en forma de afirmaciones, sobre los sentimientos y actitudes del profesional y su función es medir el desgaste laboral. Esta prueba pretende medir la frecuencia y la intensidad con la que se sufre el Burnout.

Entrevista: La entrevista es uno más de los instrumentos cuyo propósito es recabar datos, pero debido a su flexibilidad permite obtener información más profunda, detallada, que incluso el entrevistado y entrevistador no tenían identificada, ya que se adapta al contexto y a las características del entrevistado. (Tabla 1)

Observación: La guía de observación es el instrumento que permite al observador situarse de manera sistemática en aquello que realmente es objeto de estudio para la investigación; también es el medio que conduce la recolección y obtención de datos e información de un hecho o fenómeno. (Tabla 2)

Tabla 1. Guía de entrevista

- Nombre
- Edad
- Formación Académica
- Puesto
- Lugar de residencia

1. ¿Cuánto tiempo lleva en este empleo?

2. ¿Cómo consideras tu jornada laboral?
¿Cómo se siente con eso?

3. ¿Cómo demuestra los aspectos negativos hacia sus compañeros?

4. ¿Se siente culpable por no dedicar tiempo suficiente a sus amigos, a su familia o a usted mismo?

5. ¿Cree que expresa ciertas emociones (llora, se enfada, grita, etc.) o se siente tenso sin motivo aparente?

6. ¿Cómo se siente (física/emocionalmente) después de terminar su jornada laboral?

7. ¿Cómo me siento antes de venir al trabajo?

8. ¿Qué te trajo a este lugar de trabajo?

9. ¿Se han cubierto las expectativas de su trabajo? ¿Cómo se siente?

Fuente: Autoría propia.

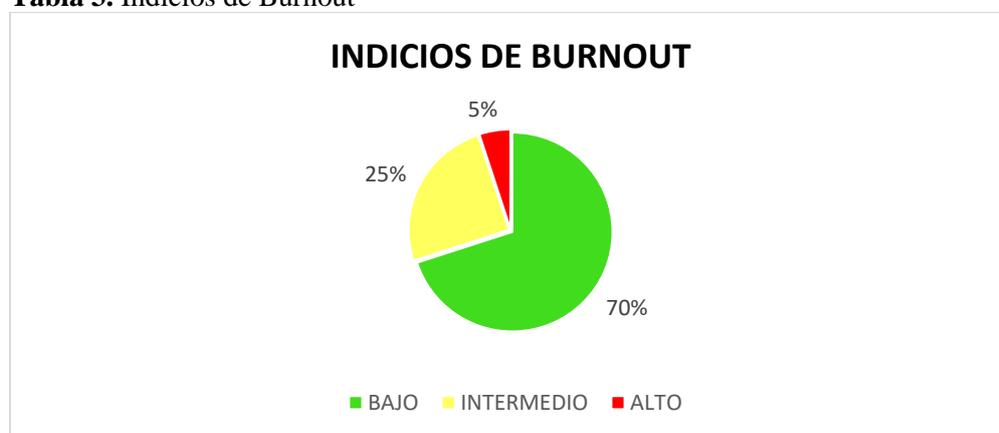
Tabla 2. Guía de observación

Característica	Siempre	A veces	Nunca
• Nombre			
• Puesto			
• Puestos con los que se relaciona directamente o que ejerce un cargo sobre de estos			
Se ve temeroso			
Trabaja con irritabilidad o enojo			
No muestra interés			
Postpone sus actividades			
Omite las obligaciones que tienen efecto sobre otros			
Se nota cansado o con pérdida de energía			
Se muestra estresado o ansioso			
Presenta problemas de salud repentinos y frecuentes			
Hay incremento de errores en sus actividades			

Fuente: Autoría propia

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

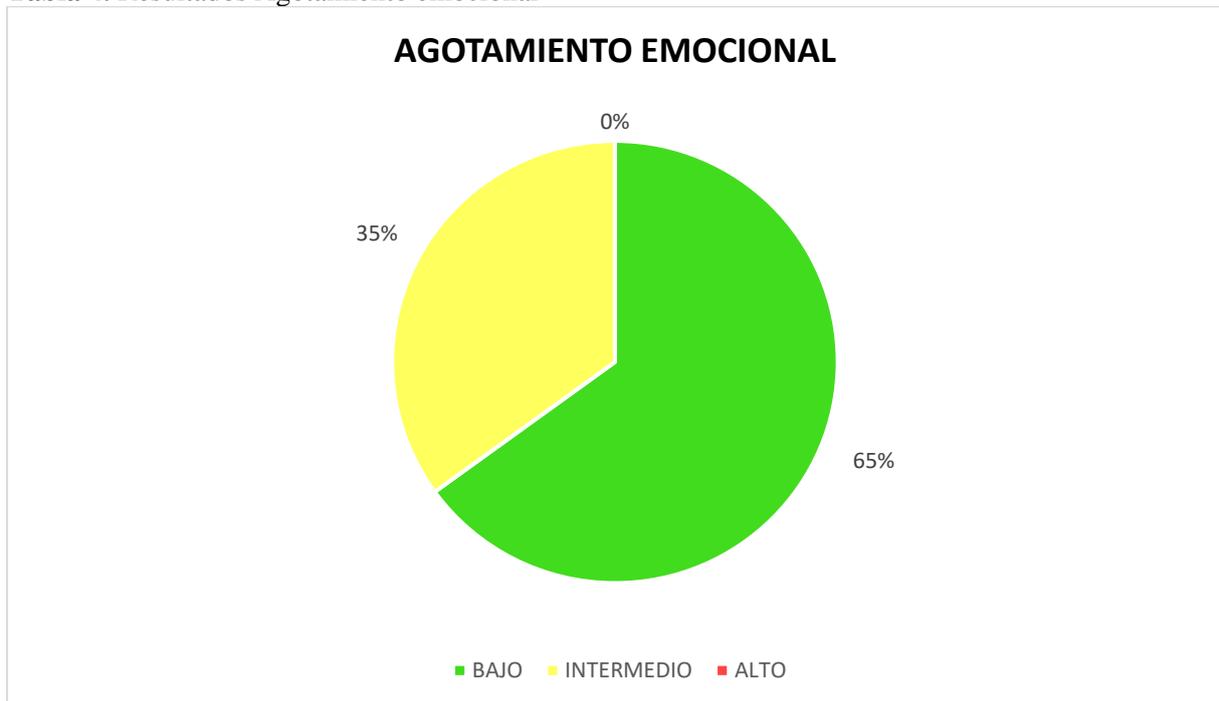
Tabla 3. Indicis de Burnout



Fuente: Autoría Propia

En esta gráfica se exponen los indicios de Burnout de una población de 20 personas pertenecientes al corporativo. El 70% manifiesta que su valoración es baja, es decir, no presentan Signos de este tipo de estrés crónico, un 25% se valora como intermedio, es decir, hay algunos signos que pueden estar presentando en áreas estrechamente relacionadas con este síndrome sin tratarse de este directamente y un 5% sí presenta signos alarmantes de padecer del desgaste ocupacional, lo que nos sugiere que un 30% de la población podría empeorar si no se les da seguimiento a las áreas de oportunidades aquí presentadas. Se corrobora la información con los demás instrumentos aplicados.

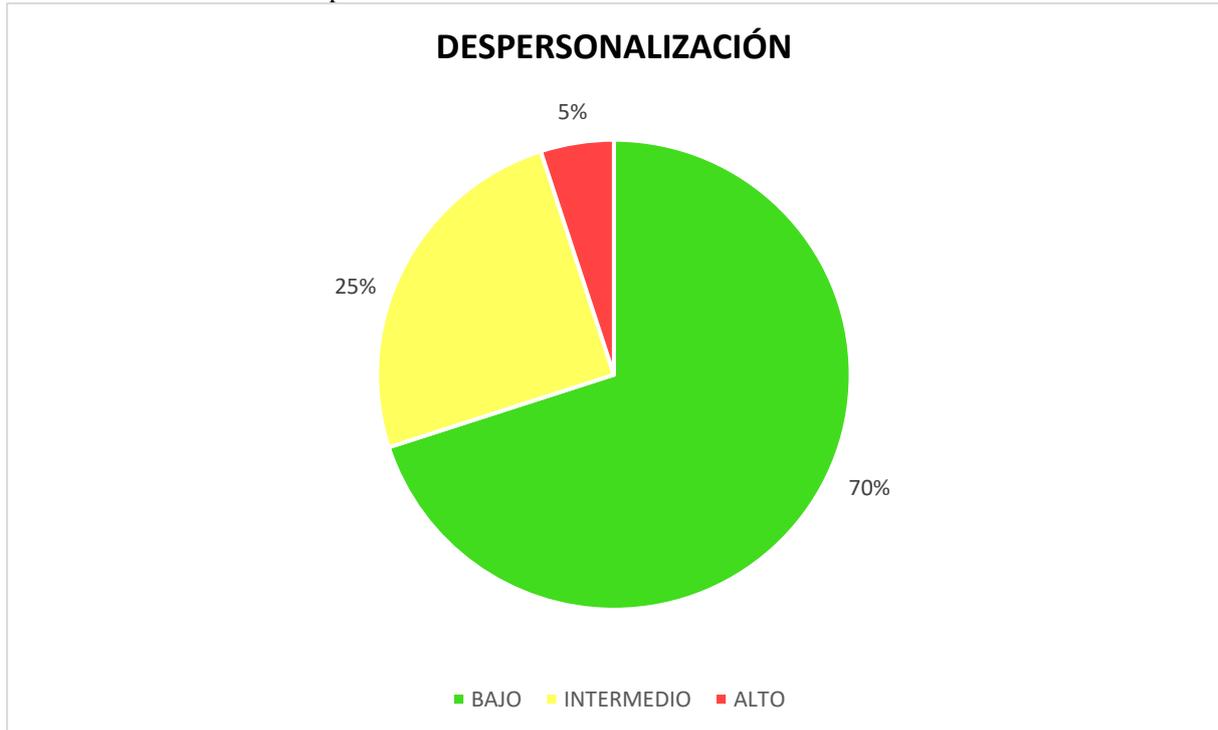
Tabla 4. Resultados Agotamiento emocional



Fuente: Autoría Propia

Agotamiento emocional es una subescala que conforma la prueba para determinar si hay indicios de Burnout, la componen determinados ítems al igual que las otras subescalas. Según los resultados el 65 % manifiesta que su valoración es baja, es decir, no hay signo de agotamiento emocional y un 35 % se valora como intermedio, es decir, hay algunos signos que pueden indicar que ya indicios de dicha condición y podrían ir en declive. Los instrumentos corroboran la información o la detallan a profundidad.

Tabla 5. Resultados de despersonalización



Fuente: Autoría Propia

La despersonalización es el nombre que se le da a una subescala que conforma a la prueba para determinar si hay indicios de Burnout en los sujetos. El 70% manifiesta que su valoración es baja, lo que indica la no identificación con las premisas que exponen dicho padecimiento, un 25% se valora como intermedio y acorde a la prueba un 5% sí presenta signos de reflejar esta sensación. Lo que sugiere que es importante atender esta dimensión que compone al estrés laboral.

Tabla 6. Realización Personal



Fuente: Elaboración Propia

Esta gráfica representa a la última subescala que conforma la prueba de Maslach, que es la realización personal. El 35% de la muestra manifiesta que su valoración es baja, lo que quiere decir que se sienten realizados personalmente con su trabajo, otro 35 % se encuentra en una valoración intermedia, o sea que hubo respuestas que exponen que podría encontrarse índices de poca realización personal y un 30% de la muestra no se siente realizado personalmente en su trabajo; lo que quiere decir que más del 60% de la población ya se encuentra en un estado alarmante en dicha área.

Lista de observaciones

- ✓ Se muestran irritados
- ✓ Usan auriculares la mayor parte del tiempo
- ✓ Se muestran ansiosos por acabar sus actividades del día
- ✓ Hablan exclusivamente de asuntos de índole laboral
- ✓ Ingesta frecuente de cafeína
- ✓ Consumo de Tabaco en el receso/ salida
- ✓ Se les ve agotados por determinadas temporadas
- ✓ No hay apertura para generar una conversación
- ✓ Tensión entre los jefes de área y sus empleados
- ✓ Se ven impasibles cuando están ejecutando sus actividades
- ✓ Pensamiento anticipatorio

En términos generales la lista de observaciones es una ratificación más específica de lo que aparece en la *guía de observación*, de modo que se muestran las manifestaciones de los síntomas observados en acciones cotidianas que prevalecen en el área de trabajo. Si bien los resultados de la prueba indican que el 70% no muestra indicios de Burnout, las observaciones reflejan que por periodos sí se encuentran bajo estrés, o también puede indicar que sus respuestas fueron elegidas de manera no consciente, que no fueron honestos o incluso que escogieron “al azar”. Hay que tomar en cuenta las subescalas de la prueba y la narrativa que los mismos colaboradores dictan en las entrevistas realizadas.



Tabla 7. Análisis de entrevista

Relaciones interpersonales	Actividad es extralabo rales	Estado físico y mental	Deserción laboral	Jornada laboral	Conflictos	Expectativas
“Todos metidos en lo suyo... aquí es como ni el zumbido de una mosca”	“Me ponen a lavar ropa. Tengo hijos, así que a veces hay que ir a comprar materiales, sacar copias, etc.”	“Cansado, obviamente, llega uno y ya no quiere hacer nada”	“Depende los beneficios”	“Poquito estresada”	“Alguno que otro que se pelea, pero eso nunca falta”	“Salariales sí, con respecto al puesto no del todo”
“Con otros departamentos hay mucha división”	que a veces hay que ir a comprar materiales, sacar copias, etc.”	“Cansado, es más, ya me quiero ir”	“Claro que por supuesto que sí”	“Demasiadas horas”	“Sí, tengo “prohibido” hablar con esa persona porque es muy conflictiva”	“No, pero no vayan a decir que yo dije eso”
“Vengo de un ambiente diferente, en agencia son muy unidos y aquí es todo lo contrario”	comprar materiales, sacar copias, etc.”	“Es algo que tengo que hacer”	“Por el momento no, porque quiero agarrar más experiencia aquí”	“Algo pesada”	“Tranquila”	“No, porque no es lo que yo me esperaba”, “se estanca uno nada más”
“Es difícil lidiar con las personas, en mi caso con los gerentes, porque estaban acostumbrados a otras formas de trabajo”	“Tengo que llegar a lavar ropa, hacer limpieza, hacer comida, estoy estudiando inglés”	“No quiero ni levantarme”	“No, hasta que me corran, hasta que haga algo mal”	“Un poco pesada”	“Pensé que era más tranquilo el trabajo, pero es más pesado”	“En su mayoría, quizás alguna que otra prestación, pero a comparación de otros lugares creo que está bien”
“El puesto de	inglés”	rutinario que	gustaría	a desgastar”	“Si fuera una hora menos estaría mejor”, “es cansada, estar tantas horas te llega a desgastar”	“Me gustaría

RRHH no es muy querido por el resto del grupo, el personal es muy cerrado”	“Tengo un niño de 5 años, entonces es llegar a	uno hace, es parte de crecer”, “me siento feliz, cansado, pero	crecer más adelante”, “me iré hasta que haya	crecer o irme”
“El ambiente es un poco cerrado, le hace falta comunicación entre áreas”	revisar tareas, preparar uniformes”	cualquier trabajo es rutina”	aprendido lo necesario”, “me gusta mucho mi puesto”	

Fuente: Autoría Propia

CONCLUSIONES

De acuerdo con los resultados obtenidos en cada uno de los instrumentos, los puntos a destacar son los siguientes:

La falta de motivación, la resignación y la tensión son fenómenos intrínsecamente ligados a varios aspectos de la vida profesional y personal. Desde la búsqueda de la satisfacción personal hasta la calidad de las relaciones interpersonales y las demandas de la carga de trabajo, varios factores influyen en el estado emocional y mental de los empleados, lo que a menudo conduce al estrés y al agotamiento relacionados con el trabajo. La realización personal, entendida como la satisfacción y la consecución de importantes objetivos personales y profesionales, es esencial para la salud mental de un individuo. Cuando las personas sienten que no están progresando hacia sus objetivos o que sus esfuerzos no son reconocidos, pueden sentirse desmotivadas y estancadas. Esto puede dañar la autoestima y crear una sensación de falta de propósito en el trabajo, lo que puede provocar estrés y agotamiento en el lugar de trabajo.

Las relaciones interpersonales en el entorno laboral también son cruciales para la salud mental de los empleados. Las interacciones positivas y de apoyo pueden aumentar los sentimientos de pertenencia y satisfacción laboral, mientras que las relaciones conflictivas o tóxicas pueden generar estrés y tensión

emocional. La falta de comunicación efectiva, los conflictos de personalidad o la falta de apoyo social pueden exacerbar los sentimientos de aislamiento y las emociones negativas, aumentando el riesgo de agotamiento. El propio entorno laboral puede ser un factor decisivo en el desarrollo del estrés y el agotamiento en el lugar de trabajo. Los entornos caracterizados por un alto estrés, falta de control laboral y falta de apoyo organizacional son particularmente propensos al agotamiento emocional y al agotamiento. La cultura organizacional, las políticas de recursos humanos y la gestión del desempeño desempeñan un papel importante en la creación de un entorno que promueva la salud y el bienestar de los empleados.

Finalmente, la carga de trabajo y las exigencias laborales también juegan un papel importante en el desarrollo del estrés y el agotamiento laboral. Las largas jornadas de trabajo, los plazos ajustados y la falta de recursos pueden abrumar a los empleados y dejarlos cansados y desmotivados. Cuando las exigencias laborales exceden la capacidad de una persona para afrontarlas, es más probable que experimente síntomas de agotamiento, como agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización personal. En resumen, la satisfacción personal, las relaciones, el ambiente laboral y la carga de trabajo son factores interrelacionados que pueden afectar la experiencia de los empleados y contribuir al desarrollo de estrés y agotamiento en el lugar de trabajo. Abordar estos problemas de manera integral, promover un ambiente de trabajo saludable, fomentar relaciones positivas y proporcionar recursos para controlar el estrés son fundamentales para prevenir y mitigar los efectos negativos del agotamiento de la fuerza laboral.

Recomendaciones

Cultivar un ambiente laboral saludable: Fomentar un entorno de trabajo que promueva el respeto, la colaboración y el apoyo mutuo. Esto puede incluir la implementación de políticas de conciliación entre el trabajo y la vida personal, así como la creación de espacios para el descanso y la relajación.

Proporcionar recursos para manejar el estrés: Ofrece programas de bienestar que incluyan técnicas de manejo del estrés, o sesiones de asesoramiento de forma grupal o individual a modo de atender problemáticas de diversas índoles (cuestiones laborales o emocionales) que puedan afectar el desempeño de los colaboradores. También es importante garantizar que los empleados tengan acceso a recursos para buscar ayuda profesional si es necesario.



Fomentar la comunicación abierta y efectiva: Promueve una cultura de comunicación abierta donde los empleados se sientan cómodos expresando sus preocupaciones y opiniones. Esto puede incluir la implementación de reuniones regulares de equipo, sesiones de retroalimentación y la creación de canales de comunicación interna.

Promover el desarrollo profesional: Brinda oportunidades de capacitación y desarrollo profesional que permitan a los empleados adquirir nuevas habilidades y avanzar en sus carreras. Esto puede incluir programas de mentoría, cursos de formación y asignación de proyectos desafiantes.

Evaluar y ajustar constantemente: Realiza evaluaciones periódicas del clima laboral y la satisfacción de los empleados para identificar áreas de mejora. A partir de los comentarios recibidos, ajusta las políticas y prácticas de la empresa para abordar las necesidades y preocupaciones de los empleados de manera efectiva.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Apiquian Guitart, M. (2007). *EL SÍNDROME DEL BURNOUT EN LAS EMPRESAS*.
<https://www.ucm.es/data/cont/media/www/pag-30022/sindrome%20burnout.pdf>
- Barriga, M. (2015). Relación entre el síndrome del burnout y el desempeño laboral de los colaboradores de empresas comercializadoras. *Ambato:(Tesis de Grado)*. Repositorio Pontificia Universidad Católica del Ecuador PUCESA.
- Caballero Domínguez, Carmen Cecilia, Hederich, Christian, & Palacio Sañudo, Jorge Enrique. (2010). *El burnout académico: delimitación del síndrome y factores asociados con su aparición*. Revista Latinoamericana de Psicología, 42(1), 131-146.
- Chiang Vega, M., Gómez Fuentealba, N., & Sigoña Igor, M. (2013). Factores psicosociales, stress y su relación con el desempeño: comparación entre centros de salud. *Salud de los Trabajadores*, 21(2), 111-128.<https://www.redalyc.org/pdf/805/80515880012.pdf>
- Comisión Europea (2000) Guía sobre el estrés relacionado con el trabajo. La sal de la vida o el beso de la muerte? Edit. Comunidad europea, Belgica.
- Cristobal GS, Dialeva A, Guyot N, Re JI (2018). Análisis de la cultura organizacional e identificación

de la necesidad de cambio cultural en empresas argentinas mediante el modelo OCAI [en línea].

*Trabajo Final de Ingeniería Industrial. Facultad de Ingeniería y Ciencias Agrarias.
Universidad Católica Argentina*

Díaz, D., Rodríguez-Carvajal, R., Blanco, A., Moreno-Jiménez, B., Gallardo, I., Valle, C., & Van

Dierendonck, D. (2006). Adaptación española de las escalas de bienestar psicológico de

Ryff. *Psicothema*, 18(Número 3). <https://reunido.uniovi.es/index.php/PST/article/view/8474>

Edel, R. García, A. Casiano R., (2007) (Edel, R. García, A. Casiano R: (2007) “Clima y Compromiso

O rganizacional. Vol. I, Versión electrónica gratuita. Texto completo en

<http://eumed.net/libros/2007c/>).

Fajardo, JLY, Gómez, NP, & Mejía, JRS (2020). Cultura organizacional. *Revista Controversias y*

Concurrencias Latinoamericanas, 11(20), 2219-1631.

Lozano Luviano, P. (2023). México: alarmantes cifras de estrés laboral. *UNAM Global Revista*.

https://unamglobal.unam.mx/global_revista/mexico-alarmantes-cifras-de-estres-laboral/

Manuel F.V. ,(s.f.) En NTP 704: Síndrome de estar quemado por el trabajo o "burnout" (I): definición

y proceso de generación.

Mireles Pérez, A. B., Pando Moreno, M., & Aranda Beltrán, C. (2002). Factores psicosociales

y síndrome de Burnout en una empresa de la rama textil en Guadalajara, México. *Investigación en*

Salud, IV(2),

Muñoz, C. F. M., & Otálvaro, C. M. C. (2012, 1 julio). Burnout docente y estrategias de afrontamiento

en docentes de primaria y secundaria. <https://revistas.ucatolicaluissamigo.edu.co>

Olivares Faúndez, Víctor. (2017). Laudatio: Dra. Christina Maslach, Comprendiendo el Burnout.

Ciencia & Trabajo, 19(58), 59-63. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492017000100059>

Organización Internacional del Trabajo (2016) Boletín Internacional de Investigación Sindical

Vol. 8 núm. 1-2. *Ginebra Suiza*.

Pérez Sandoval, R. (2017). *Impacto del Burnout sobre el desempeño laboral en operarios de*

una empresa petrolera de Ecuador. <https://dspace.udla.edu.ec/handle/33000/8153>

Prado Delgado, V. M. , Ramírez Mahecha, M. L., & Ortiz Clavijo, M. S. (2010). ADAPTACIÓN Y

VALIDACIÓN DE LA ESCALA DE CLIMA SOCIAL ESCOLAR (CES). *Actualidades*



<https://www.redalyc.org/pdf/447/44717910011.pdf>

Romero C. , Alicia E.; Brustad, Robert J.; García Mas, Alexandre. (2007). “Bienestar psicológico y su uso en la psicología del ejercicio, la actividad física y el deporte”. *Revista Iberoamericana de Psicología del Ejercicio y el Deporte*, vol. 2, núm. 2.

Universidad Autónoma de México (UNAM). (2023). México: alarmantes cifras de estrés laboral UNAM Global Revista. https://unamglobal.unam.mx/global_revista/mexico-alarmantes-cifras-de-estres-laboral/

Wellhub. Bienestar para empresas (2024). Estrés laboral en México en 2024: ¿Cómo está afectando a tus colaboradores/as? <https://wellhub.com/es-mx/blog/beneficios-y-programas-de-bienestar/estres-laboral-en-mexico/#%E2%80%9Daltosniveles%E2%80%9D>