

 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO</p> <p>Ciencia, educación y desarrollo</p>	<b>ARTICULO DE TRABAJO DE GRADO</b>	Código: F-PI-028
		Versión: 01
		Página 1 de 9

## ANÁLISIS COMPARATIVO DE ESTILOS DE COMPORTAMIENTO: INFLUENCIA EN EL ESTRÉS LABORAL Y SÍNDROME DE BURNOUT

ESTEFANIA ROSSO ARENAS

Institución Universitaria de Envigado

stefanny\_0210@hotmail.com

JUAN ESTEBAN GALEANO GUTIÉRREZ

Institución Universitaria de Envigado

esteban2guti@hotmail.com

JULIANA ANDREA CORTINEZ CARTAGENA

Institución Universitaria de Envigado

yuliana-004@hotmail.com

**Resumen:** el presente trabajo investigativo pretende realizar un análisis comparativo de los estilos de comportamiento y desgaste ocupacional de dos trabajadores diagnosticados con estrés laboral en relación a sus pares laborales por medio de cuatro empleados, dos de ellos diagnosticados médicamente con estrés laboral y síndrome de burnout, y sus respectivos pares laborales sin diagnóstico de la ciudad de Medellín, comparando sus estilos de comportamiento con dos compañeros del mismo sexo y espacio laboral que no presentan ningún síntoma de estrés laboral ni han sido diagnosticados, refiriéndonos a éstos en el desarrollo del proyecto como pares laborales.

**Palabras claves:** *comportamiento, desgaste ocupacional, estrés laboral, perfiles, síndrome de burnout.*

**Abstract:** the present investigative work intends to perform a comparative analysis of the behavior styles and occupational wear of two workers diagnosed with work stress in relation to their work peers by means of four employees, two of them diagnosed medically with work stress and burnout syndrome, and their respective work pairs without diagnosis of the city of Medellín, comparing their behavioral styles with two same-sex partners and work space that do not present any symptoms of work stress or have been diagnosed, referring to these in the development of the project as work-related couples.

**Key words:** *behavior, occupational wear, work stress, profiles, burnout syndrome.*

### 1. INTRODUCCIÓN

El síndrome de quemarse por el trabajo (burnout) es un trastorno que ha cobrado la suficiente importancia como para llegar a ser catalogado por la OMS como un riesgo laboral que afecta el estilo de vida del sujeto en todos sus aspectos, ya sean familiares, laborales, físicos y/o psicológicos, y produce impactos secundarios negativos en los usuarios que son atendidos por los que sufren dicha afección, ya que por lo general aquellos que padecen el síndrome o se encuentran afectados por el estrés laboral requieren contacto directo con las personas, con altas dosis de entrega e implicación. El estrés laboral ha sido estudiado incluso por la Organización Mundial de la Salud (OMS) en el año 2013.

Por otra parte, y bajo el reconocimiento del estrés laboral como una enfermedad común, la cual puede ser diagnosticada y tratada clínicamente, es importante también hacer un reconocimiento de los estilos de comportamiento que pueden llevar a un individuo a vivir situaciones estresantes en ambientes laborales donde otras personas no lo percibirían de igual forma, generándole síndrome de burnout (desgaste ocupacional), imposibilitando su cotidianidad, y generando impactos negativos físicos, psicológicos y emocionales.

Para el desarrollo de la investigación, se contactó con varios empleados de la ciudad de Medellín que presentaran diagnóstico de estrés laboral y posible síndrome de quemarse por el trabajo (burnout), los cuales, luego de elaborar el consentimiento informado y previa explicación de los alcances de la investigación, realizaron las

	<b>ARTICULO DE TRABAJO DE GRADO</b>	<b>Código:</b> F-PI-028
		<b>Versión:</b> 01
		<b>Página</b> 2 de 9

pruebas determinadas para éste fin, las cuales fueron el EDO (Escala de Desgaste Ocupacional) y posteriormente PDA (Personal Development Analysis), de igual forma se procedió a realizar la misma metodología con uno de sus compañeros pertenecientes a la misma área laboral y que desarrollen actividades similares que no presenten diagnóstico de estrés laboral ni posible síndrome de quemarse por el trabajo (burnout) con el fin de identificar las diferencias y similitudes de ambos pares laborales.

Finalizada la recolección de la información se procedió a desarrollar el respectivo análisis u discusión y se construyeron las conclusiones a la que dió lugar la investigación, las cuales se comunicaron tanto a los participantes de ésta como a la Institución Universitaria de Envigado (IUE).

## **2. ESTILOS DE COMPORTAMIENTO, ESTRÉS Y SÍNDROME DE BURNOUT**

### **2.1 Estilos de comportamiento:**

Para la OIT, la temática sobre el trabajo decente, se ha convertido en uno de los temas más abordados para dar cuenta de los derechos humanos, y por tanto ha sido un objetivo universal. Por ende, se hace necesario referir la definición que le da la organización al concepto:

“El trabajo decente resume las aspiraciones de los individuos en lo que concierne a sus vidas laborales, e implica oportunidades de obtener un trabajo productivo con una remuneración justa, seguridad en el lugar del trabajo y protección social para las familias, mejores perspectivas para el desarrollo personal y la integración social, libertad para que los individuos manifiesten sus preocupaciones, se organicen y participen en la toma de aquellas decisiones que afectan a sus vidas, así como la igualdad de oportunidades y de trato para mujeres y hombres” (OIT, 2006)

En términos generales, en el trabajo se presentan una variedad de situaciones que pueden

afectar negativa o positivamente el desempeño de las actividades laborales destinadas para cada individuo, en general los trabajadores experimentan niveles de tensión o incertidumbre en cualquiera que sea su trabajo. Si bien es cierto, que una cierta cantidad de presión en el trabajo es algo bueno para potenciar el desempeño y la preparación, también es preciso resaltar que toda exigencia en exceso puede generar estrés laboral.

Por otra parte, es preciso resaltar el papel que juega el entorno laboral saludable y el trabajo decente para las organizaciones y sus trabajadores, puesto que éste puede propiciar condiciones favorables para la salud (física, mental y social), optando anticipadamente por instaurar o crear programas que permitan la prevención y promoción de la misma. Además, las organizaciones que se centran en proporcionar a sus empleados entornos saludables, buscan la disminución de las situaciones de riesgo, y generando factores que beneficien a la salud. Por consiguiente, el trabajo desde un punto de vista saludable, requiere equilibrio entre las presiones que el cargo ejerza sobre el empleado, respecto a sus recursos (cognitivos, emocionales, y físicos) personales, habilidades y competencias para el ejercicio de su labor, su nivel de regulación frente a las funciones asignadas, y la percepción de apoyo social que recibe de los demás.

### **2.2 Estrés:**

Sandín (1995) hace hincapié sobre la amplia utilización del término estrés en diferentes disciplinas como la psicología, medicina y psiquiatría, además del uso frecuente que le dan las personas en su cotidianidad, siendo en la mayoría de los casos un uso impreciso de la expresión. Años antes, Selye (1983) se percató de señalar la dificultad que podría surgir respecto al uso ambiguo de la palabra, afirmando lo siguiente:

“Hoy día todo el mundo parece hablar de estrés. Usted puede oírlo no sólo en las conversaciones diarias, sino también a través de la televisión, la radio, los diarios, y el elevado número de conferencias, centros de estrés y cursos universitarios dedicados a este tópico. Todavía muy poca gente define el concepto con el mismo

	<b>ARTICULO DE TRABAJO DE GRADO</b>	<b>Código:</b> F-PI-028
		<b>Versión:</b> 01
		<b>Página</b> 3 de 9

sentido o se preocupa de intentar una clara definición. La palabra estrés, como éxito, fracaso o felicidad, significa cosas distintas para diferentes personas... ¿Es el estrés esfuerzo, fatiga, dolor, miedo, necesidad de concentración, humillación por censura, pérdida de sangre, o incluso un suceso inesperado que requiere una completa reestructuración de la propia vida? El hombre de negocios piensa de él como si se tratara de una frustración o tensión emocional, el controlador aéreo como un problema de concentración, el bioquímico y el endocrinólogo como un fenómeno puramente químico, el atleta como una tensión muscular. (citado por Sandín, 1995, p. 4)”

Los estresores entendidos como estímulos que provocan la respuesta biológica y psicológica tanto del estrés normal o de aquel que se convierte en una enfermedad, pueden clasificarse en trece criterios, según Orlandini (2012).

- Momentos en que actúan (remotos, resientes, actuales, futuros)
- Periodo en que actúan (muy breves, prolongados, crónicos)
- La repetición del tema traumático (único o reiterado)
- La cantidad en que se presentan (únicos o múltiples)
- La intensidad del impacto (microestresores y estrés cotidiano, estresores moderados, estresores intensos, estresores de gran intensidad)
- La magnitud social (microsociales, macrosociales)
- El tema traumático (sexual marital, familiar, ocupacional, etc.)
- La realidad del estímulo (real, representado, imaginario)
- La localización de la demanda (exógena o ambiental, endógena, intrapsíquica)
- Sus relaciones intrapsíquicas (sinergia positiva, sinergia negativa, antagonismo, ambivalencia)
- Los efectos sobre la salud (positivo o eustrés, negativo o distrés)
- La fórmula diátesis/estrés (factor formativo o causal de la enfermedad,

factor precipitante o desencadenante de la enfermedad)

Según Rosen (1952) el estrés es la situación – estímulo que constituye un obstáculo o una obstrucción más o menos insuperable en la vía que conduce a la satisfacción de una necesidad vital cualquiera. El estrés laboral entonces representa un obstáculo para el sujeto en relación a sus deberes y su motivación para realizar las tareas diarias que le exige su cargo, y por otra parte, hace que la monotonía se vuelva incómoda y frustre su capacidad de enfrentarse a los retos diarios que surgen en el ámbito organizacional.

Por otra parte, Lazarus y Folkman (1984) lo definen como la relación entre la persona y el ambiente que es apreciado por la persona como gravoso o con demandas superiores a sus recursos y dañino para su bienestar, esto sucede precisamente cuando en el ámbito laboral siente que tiene una sobrecarga laboral y que no puede con más labores de las que se supone tiene, y sus capacidades tanto físicas como mentales se ven ampliamente afectadas.

### 2.3. Síndrome de Burnout:

El síndrome de quemarse en el trabajo (burnout) ha sido estrechamente relacionado con el estrés laboral crónico y las implicaciones de éste a nivel de salubridad y estabilidad tanto física, mental y laboral, impactando de manera directa y en ocasiones negativa la forma de vida del sujeto e instaurándose como una problemática de tiempo completo gracias a las implicaciones psicológicas y motivacionales que llega a tener en él. El Síndrome de Burnout fue acuñado por Cristina Maslach (psicóloga social), quien elaboró un análisis de características de personal sanitario y estudió el comportamiento y procesos emocionales de profesionales en diferentes áreas laborales en relación con sus clientes y aquellas personas con las cuales interactuaban, a la cual dicho estudio la llevó a definir el Síndrome de Burnout como “una pérdida gradual de interés y de responsabilidad entre los compañeros de trabajo desde una perspectiva psicosocial” (Zuluaga, M 2012), y planteando, a su vez, una

 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO</p> <p>Ciencia, educación y desarrollo</p>	<b>ARTICULO DE TRABAJO DE GRADO</b>	<b>Código:</b> F-PI-028
		<b>Versión:</b> 01
		<b>Página</b> 4 de 9

definición tridimensional del burnout, compuesta por:

***El agotamiento emocional***, que se refiere al excesivo esfuerzo físico con la sensación de tedio emocional, producto de las interacciones que los trabajadores mantienen entre ellos y con los clientes.

***La despersonalización***, percibida como el desarrollo de respuestas cínicas hacia los clientes y actitudes negativas e indiferentes hacia el entorno laboral.

***Baja realización personal***, manifestada en sentimientos de fracaso, pérdida de conciencia en sí mismo y negativo auto-concepto que conlleva a sentimientos de incompetencia en el trabajo

Silla anunció a principio de siglo que “el trabajo está evolucionando de ser predominantemente una actividad física a ser una actividad mental, de procesamiento de información, de solución de problemas, de gestión del conocimiento” (Silla, 2001, p. 10), en esto tiene mucha razón, puesto que la industrialización ha modificado el trabajo en la medida que está más orientado al desgaste mental que al desgaste físico, por ende surgen en mayor medida padecimientos en relación a este nuevo enfoque como el estrés laboral y en menor medida el síndrome de quemarse en el trabajo burnout.

Por otra parte, existen planteamientos sobre el síndrome de quemarse en el trabajo (burnout) como una modalidad de respuesta al estrés crónico que se produce gracias a la labor y al entorno en el cual se desempeña el sujeto mientras la lleva a cabo. Dicho estrés, trasciende a los niveles fisiológicos del sujeto produciendo lo que comúnmente se definen como “somatizaciones”, quedando instaurado en el nivel propio del individuo e impactando directamente en el nivel organizacional en el cual se desempeña a diario. Comúnmente se habla de que dicho estrés crónico puede aparecer como “una sensación de fracaso y una existencia agotada o gastada que resulta de una sobrecarga por exigencias de energías, recursos personales o fuerza espiritual

del trabajador” (Freudenburger, 1974, citado por Ávila, I. Y. C., Orozco, J., & Alvis, L. (2015) ) que conllevan a un agotamiento físico y mental, o a lo que se denomina “quemarse en el trabajo”, en inglés “burnout”.

Dicho síndrome, afecta a todas las actividades laborales e incluso puede observarse en estudiantes, y llega tanto a la esfera política como a la privada, aunque es más frecuente en servicios donde se tiene contacto directo con personal, (Maslach & Jackson, 1981; Maslach, 1993; Maslach & Jackson, 1984, citados por Gomez y Diaz, 2015) y a pesar de que es un término conocido por todas las áreas, resulta más fácil de observar y describir que de definir, ya que es fácilmente confundida con otros trastornos o padecimientos psicológicos, como dicen Zamora, A., González, M. & Espinosa, E., (1961) el burnout es una “entidad muy cercana a la depresión, al tedio, al estrés laboral y a otros constructos relacionados con el entorno laboral”

Dicho así, se puede afirmar que en la actualidad la definición más aceptada por los investigadores sobre el Síndrome de Burnout, es: “cansancio emocional que trae una pérdida de motivación que puede evolucionar hacia sentimientos de in-adequación y fracaso en el ámbito laboral y profesional”. (Camacho, Juárez y Arias, 2010) y la influencia de éste trae consecuencias importantes a nivel económico, físico, psicológico y laboral, al igual que impactando directamente en la relación que se tiene con los familiares.

### 3. METODOLOGÍA

La metodología usada fue de corte mixto mediante el análisis de dos sujetos diagnosticados con estrés laboral y sus pares laborales, los cuales no se encuentran diagnosticados, por medio del test psicométrico PDA (Personal Development Analysis) y el EDO (Escala de Desgaste Ocupacional) los cuales arrojan resultados tanto de y resultados como porcentajes. La intención de uso del enfoque mixto se centró particularmente en el número y el discurso como dato importante en relación a los resultados que pudiesen arrojar, cuantificando y buscando la comprensión de los

 <p><b>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO</b> Ciencia, educación y desarrollo</p>	<p><b>ARTICULO DE TRABAJO DE GRADO</b></p>	<p><b>Código:</b> F-PI-028</p>
		<p><b>Versión:</b> 01</p>
		<p><b>Página</b> 5 de 9</p>

datos arrojados por medio de las técnicas discursivas, entrando en consonancia con el paradigma interpretativo.

Por otra parte, en el plan de análisis de la información, con el previo estudio de necesidad de información y objetivos establecidos, se realizó una matriz de datos que permitió establecer por medio de gráficas y tablas los resultados arrojados por medio de la aplicación del PDA (Personal Development Analysis) y la EDO (Escala de Desgaste Ocupacional), en primera instancia, se tabularon los resultados de cada test por individual, y luego se construyó una tabla de resultados de análisis comparativo entre los resultados de ambos tests y los colaboradores del presente trabajo.

En aras del bienestar de los investigadores y los colaboradores del presente trabajo de investigación, se establece un consentimiento informado que permite establecer una situación de confianza entre los investigadores y el colaborador con respecto a la divulgación de la información recolectada, y las identidades de los mismos. Se establece el análisis de resultados de forma anónima, por medio del uso de siglas que guarden la identidad del participante y sus respectivos pares laborales, los cuales accedieron a participar voluntariamente a la investigación, a fin de evitar posibles problemas posteriores. Dicho consentimiento informado se puede encontrar anexo al final del presente trabajo.

### **3.1. PDA (Personal Development Analysis):**

### **3.2. EDO (Escala de Desgaste Ocupacional):**

## **4. HALLAZGOS**

Para el desarrollo de la siguiente investigación se tuvo en cuenta cuatro sujetos donde cada pareja es un par laboral, dos de los cuales son diagnosticados médicamente con estrés laboral por su EPS y sus respectivos compañeros de trabajo sin ningún tipo de diagnóstico médico en éste campo.

Se aplicó a cada sujeto la batería de personalidad PDA (Personal Development Analysis) con el ánimo de identificar sus estilos de comportamiento y posteriormente realizar un comparativo buscando con ello determinar los estilos que cuentan con mayor predisposición a sufrir estrés laboral en determinado ambiente laboral.

De igual forma se les aplicó la batería EDO (Escala de desgaste ocupacional “Burnout”), con el fin de determinar los niveles de Agotamiento, Despersonalización e Insatisfacción de Logro generados por el su ambiente laboral y por la realización de las actividades laborales propias de sus cargos.

Los sujetos se dividieron por parejas a fines a sus cargos, estas parejas están conformadas por dos hombres profesionales, especialistas, con edades entre los 55 y 60 años, con tiempo de servicio laboral entre los 20 y 25 años y con estado civil casados, ambos laboran en el área contable de la misma organización y dos mujeres, profesionales, especialistas, con edades entre los 50 y 55 años, con tiempo de servicio laboral entre los 25 y 30 años con diferente estado civil y ambas laboran en el área de auditoría de la misma la organización.

Una vez realizado el primer contacto y luego de una explicación detallada del propósito de la investigación y de cada una de las baterías que se les aplicaría, cada sujeto leyó, aceptó y firmó el consentimiento informado, procediendo a diligenciar las baterías.

A cada sujeto se le asignó un pseudónimo con el fin de mantener la reserva de sus identidades de la siguiente forma:



**Tabla 1**

Los resultados obtenidos en relación al análisis comparativo entre el PDA y el EDO fueron los siguientes:

SUJETOS	PDA (Personal Development Analysis)	EDO (Escala de Drogas Ocupacional)	PDA/EDO	SIS2	S3
S4 MM Amo Audiencia	<p>Identidad independiente, segura de sí misma, influyente de manera persuasiva, valiente y amigable. Es a menudo diplomática al tratar con las personas.</p> <p>Aproximación al trabajo: tranquila, controlada, estable. Distingue de los roles del trabajo, actúa con participación activa y compasiva, dispuesta a ayudar a los demás.</p> <p>Se siente incómoda trabajando bajo estrecho control, reglas y procedimientos muy estrictos, buscando justificaciones para operar de manera independiente.</p>	<p>Se trata de una persona con un nivel bajo de agotamiento emocional, no le cuenta trabajo levante por las molestias, durante las horas necesarias para responder; prácticamente no se siente presionado en su trabajo. Realiza su trabajo con energía y su cansancio. Probablemente los trastornos del sueño, sexuales, gastrointestinales y dolores de cabeza que experimenta se los atribuya a un poco de nervios y tristeza.</p> <p>Con frecuencia trata bien a las personas que requieren de sus servicios; le es fácil ser cortés y comunicativa con ellos; con frecuencia, los usuarios de sus servicios le parecen amigos y se relaciona bien con ellos; le agrada su trabajo, sobre todo cuando soluciona problemas planteados por los usuarios; no le da mucha importancia a aquellos que llegan tarde a sus citas, siempre da por un buen servicio.</p>	<p>MM es una mujer independiente pero segura de sí misma y de lo que hace, cuenta con la capacidad de comunicarse con los demás de manera asertiva, aunque siente que su trabajo es mucho más eficiente si lo realiza de forma independiente; por lo que en ocasiones prefiere de manera independiente y por medio de justificaciones.</p> <p>No se siente presionado en su trabajo ya que se le permite ser independiente con una toma de decisiones activa, por lo que le agrada resolver problemas que incluso plantean los usuarios. Es amable, adaptable, siempre interesada en ayudar a los demás. La monotonía no</p>	<p>Ambas mujeres características de personalidad diferentes, G.F. considera que la mejor forma de acercarse al otro es de manera autoritaria y constructiva, suponiendo que es la mejor forma de que le hagan caso a lo que dice, a M.M. por otra parte le es fácil ser cortés y comunicativa con los usuarios, le agrada solucionar problemas de manera independiente y no le interesa entretener su trabajo a pesar de que en ocasiones sea monótono, algo que no le sucede a G.F. La cual trabaja por su sueldo y no siente ninguna compensación en su lugar de trabajo ni los usuarios que no le hacen nada para intervenir en una mejora del mismo, llegando a considerar que se desempeña mejor en otro empleo.</p> <p>Lo que se hace más notorio aún es la forma en la cual se evidencia la pasión en ambas, la que va a la par de la pasión, y la que busca por mantenerla día a día, realizando</p>	<p>Ambos sujetos una persona a pesar de su tener sus características específicas y demuestran particularidad humana a por características hacia el mismo sentido, los identifican personas por sus características, con o sin modificaciones que cambian comportamientos.</p>

	<p>Se trata de una persona con un nivel normal de satisfacción de logro, aunque su trabajo puede ser monótono y sin gusto, hace esfuerzos por mejorarlo, todavía no ha pensado en cambiar de empleo, pues todavía expresa pasión por él. Trabaja por un sueldo pero también le hace por gusto.</p>	<p>es un problema para ella.</p>	<p>actividades que se salgan de lo monótono.</p>
S3 G.F. Delegación Amo Audiencia	<p>Precisa, exacta y metódica, le molesta cometer errores en el trabajo. Debe realizar tareas de carácter variado para no aburrirse y lograr la máxima eficiencia.</p> <p>Aproximación al trabajo: tiende a seguir muy de cerca las políticas, reglas y reglas vigentes del protocolo. Es a menudo amigable y se relaciona bien con los demás aunque no sea su intención. Podría preocuparse demasiado y exigir instrucciones y reglas explícitas.</p> <p>Se aparta de la gente cuando se siente criticada y se pone a la defensiva, no confía fácilmente en los demás.</p>	<p>Es una persona con un nivel normal de agotamiento emocional, casi no siente presión por su trabajo, repone la energía utilizada para trabajar con cierta facilidad sin cansancio. Probablemente, casi no sufre de trastornos del sueño, en su sexualidad, de tipo gastrointestinal y dolores en el cuerpo. Casi no toma estados de nerviosismo y tristeza. Considera que las personas a las que entrega servicios la respetan más si las trata mal, no es cortés ni comunicativa con los usuarios de sus servicios, los ve como extraños y ha perdido todo interés en interactuar con ellos; lo que menos le gusta de su trabajo es la relación con los usuarios de sus servicios, no entiende los problemas que estos</p>	<p>G.F. busca la perfección y necesita realizar tareas variadas ya que lo monótono no encaja en su vida. Sigue el protocolo debido a la búsqueda constante de aprobación y perfección, algo que ha logrado respaldar de forma negativa las relaciones que tiene con los demás empleados de la empresa, quienes ya no la observan como una persona amable sino alguien que es muy exigente y complicada, lo que la lleva a ponerse en la defensiva y generar conflictos, apartándose de la gente. Su falta de cortesía también influye en</p>

	<p>le plantea y menos si estos lo llegan a tratar mal.</p> <p>Se trata de una persona que muestra el nivel más alto de satisfacción de logro, siente que su trabajo es monótono y aburrido, pero considera que se desempeña mejor en su trabajo que en otro lugar, realiza sus actividades por compromiso, por la paga y por gusto, le gustaría estar en otro lugar que motive sus intereses personales.</p>	<p>este caso, ya que de forma entera piensa que si trata mal a las personas para más respeto, siendo así, usa de las cosas que se le agradan de su trabajo. Ya no le agrada lo que hace, la pasión se ha perdido y sólo realiza sus actividades diarias por compromiso y dinero.</p>
S1 R.A. Delegación Cuidado	<p>Es una persona con un nivel normal de agotamiento emocional, casi no siente presión por su trabajo, repone la energía utilizada para trabajar con cierta facilidad sin cansancio. Probablemente, casi no sufre de trastornos del sueño, en su sexualidad, de tipo gastrointestinal y dolores en el cuerpo. Casi no toma estados de nerviosismo y tristeza.</p> <p>Se trata de una persona con un nivel superior al normal de despersonalización.</p>	<p>Es empático y sabe escuchar a los demás, y esperadamente llega a tratarlos mal, no actúa como cuando uno ellos prefiere evitar conflictos y se presenta pocas conversaciones. Considera que tener a su alrededor a alguien que se trata mal es un problema para ella.</p>

	<p>tiene decisiones impopulares y prefiere no disciplinar. Los demás personas confían en él con facilidad. Prefiere un ambiente de trabajo bien estructurado y puede realizar tareas de tipo rutinarias, detalladas o que requieren exactitud o precisión.</p> <p>Aproximación al trabajo: prefiere trabajar con la gente para lograr una meta común en lugar de hacerlo sólo, dándole especial importancia a la armonía dentro del grupo de trabajo, y se esfuerza por satisfacer las necesidades de cada individuo. A veces</p>	<p>repercusión llega a tratar mal a las personas que requieren de sus servicios, a menudo es cortés y comunicativa con ellos; es difícil que los usuarios de sus servicios se quejen de interactuar con ellos; en general, repone la energía utilizada para trabajar con cierta facilidad sin cansancio. Probablemente, casi no sufre de trastornos del sueño, en su sexualidad, de tipo gastrointestinal y dolores en el cuerpo. Casi no toma estados de nerviosismo y tristeza.</p> <p>Se trata de una persona con un nivel superior al normal de satisfacción de logro, aunque su trabajo puede ser monótono y sin gusto, hace esfuerzos por mejorarlo, todavía no ha pensado en cambiar de empleo, pues todavía expresa pasión por él.</p>	<p>pertenece al equipo, por lo cual prefiere no disciplinar y evita confrontaciones. Se muestra dispuesto a realizar tareas de tipo rutinarias, detalladas o que requieren exactitud o precisión. Ya no le agrada lo que hace, la pasión se ha perdido y sólo realiza sus actividades diarias por compromiso y dinero.</p>
S2 A.C. Amo Cuidado	<p>Individuo generoso, grato y compasivo. Sabe distinguir a sus amigos de sus conocidos, buen miembro de equipo y se adapta fácilmente, dando una impresión de masculinidad incluso cuando se encuentra bajo presión. Intenta promover en su entorno que los otros tomen para sí mismos. Prefiere no involucrarse y prefiere el trabajo en equipo.</p> <p>Individuo constante, impredecible y paciente. Le molesta sentir que la personas con tiempo para tomar decisiones y los cambios de último momento, por lo cual podría sentirse inseguro.</p>	<p>Es un sujeto que se adapta fácilmente a los cambios y monotonía de su trabajo, regular sus relaciones con los usuarios, sabe escuchar y se relaciona bien con los usuarios de su trabajo, le gusta trabajar con los usuarios de sus servicios, le gusta trabajar con los usuarios de sus servicios, le gusta trabajar con los usuarios de sus servicios, le gusta trabajar con los usuarios de sus servicios.</p>	

EMPRESA A		EMPRESA B	
Área Contable		Área Auditoría	
Tiempo de servicio laboral: entre 20 y 25 años.		Tiempo de servicio laboral: entre 25 y 30 años.	
Sujeto 1 (S1) R.A.	Sujeto 2 (S2) A.C.	Sujeto 3 (S3) G.F.	Sujeto 4 (S4) M.M.
Diagnóstico con estrés laboral	Sin diagnóstico de estrés laboral	Diagnóstico con estrés laboral	Sin diagnóstico de estrés laboral

**Tabla 2**

## 5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Los resultados obtenidos en la población muestran congruencia con los estudios investigativos que se tomaron como referencia, permitiendo dar cuenta de los datos en términos descriptivos sobre el comportamiento prevalente en la población evaluada.

Después de la revisión bibliográfica sobre la prevalencia del estrés en las organizaciones y su relación con el síndrome de burnout tomando como referencia los pares laborales y sus estilos de comportamiento, se encontró que la mayoría de investigaciones publicadas arrojan resultados importantes en relación a la identificación de los estilos de personalidad que hacen que un colaborador sea más prominente que el otro y tenga más riesgos de padecer síndrome de burnout. Aunque existe variedad de referenciación sobre el síndrome de burnout como constructo teórico y algunas organizaciones se preocupan por la identificación de los niveles de estrés en sus empleados, cada vez aumentan los índices del estrés laboral,

	<b>ARTICULO DE TRABAJO DE GRADO</b>	<b>Código:</b> F-PI-028
		<b>Versión:</b> 01
		<b>Página</b> 7 de 9

tornándose como uno de los principales problemas para la salud de los trabajadores, al mismo tiempo generando confusión sobre la relación directa o indirecta que puede tener con el diagnóstico del síndrome de quemarse en el trabajo (burnout).

Es pertinente y además obligatorio que las organizaciones de carácter público, privado y mixtas, realicen un diagnóstico, monitoreo e intervención de los factores de riesgos psicosociales, de tal manera que se posibilite el conocimiento de los niveles en que éstos se encuentren, con fines a buscar estrategias que conlleven a la reducción y mitigación de los factores críticos señalados, favoreciendo al mejoramiento del bienestar de los trabajadores.

En virtud de los resultados arrojados en el presente trabajo se recomienda analizar el fenómeno que se está presentando actualmente: la influencia de los estilos de comportamiento en el estrés laboral y el síndrome de burnout (desgaste ocupacional), y las implicaciones que tiene actualmente en el estado de bienestar en el mundo laboral, ya que se ha venido mostrando como un factor amenazante y que a pesar de compartir características, no se trata solo de un estrés pasajero sin repercusiones físicas y/o mentales.

Es necesario identificar a nivel organizacional que se debe realizar una separación del paradigma clásico en el cual se encasillaban como profesiones de riesgo sólo aquellas en las cuales se veían involucrados agentes de riesgo físicos, químicos o biológicos. De manera afortunada, la ciencia y su evolución, al igual que la institucionalización de la psicología ha permitido reconocer que aquellas profesiones de riesgo también son aquellas en las que el individuo tiene contacto permanente con los usuarios y/o personal administrativo, especialmente cuando de atención al usuario y servicio al cliente se habla.

A partir del presente proyecto y los resultados obtenidos gracias al mismo se concluye que es necesario continuar con estudios relacionados al análisis y la divulgación del síndrome de quemarse por el trabajo (burnout) y el estrés laboral, interviniendo más a fondo en la

mejora de las condiciones laborales y aspectos organizacionales que suelen ser en alto grado demandantes y que generan estrés gracias a las múltiples exigencias de los cargos, evitando así problemáticas más amplias en relación a las organizaciones y la estabilidad de las mismas.

Por otra parte, se hace necesario analizar también las temáticas relacionadas con la sobrecarga laboral y las características de personalidad de los sujetos que se encuentran en un cargo con alta demanda, ya que influirían de forma directa en el estado de motivación y satisfacción laboral de cada sujeto, evitando a su vez deserción laboral, ausentismo, rotación de personal e incluso alto grado de incapacidades. Una buena forma de fundamentar el análisis sobre la posible sobrecarga laboral sería implementar y/o actualizar de forma constante la descripción y análisis de los cargos presentes en la organización, definiendo así el grado mismo de carga laboral y aquellas características que se deben tener en cuenta al momento de ingresar a un posible colaborador.

## REFERENCIAS

- Sandín, B. (1995). El estrés. En A. Bellock, B. Sandín, & F. Ramos, *Manual de Psicopatología* (págs. 3 - 52). Madrid: McGraw-Hill.
- Díaz-Bravo, L., Torruco-García, U., Martínez-Hernández, M., & Varela-Ruiz, M. (2013). La entrevista, recurso flexible y dinámico. *Investigación en educación médica*, 2(7), 162-167. de la Salud, O. P. (1998). Glosario. OMS, Ginebra.
- Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1984). Coping and adaptation. *The handbook of behavioral medicine*, 282-325.
- Orlandini, A. (2012). El estrés: qué es y cómo evitarlo. Fondo de Cultura Económica.
- Rosen, G. (1952). U.S. Patent No. 2, 620,809. Washington, DC: U.S. Patent and Trademark Office.

	<b>ARTICULO DE TRABAJO DE GRADO</b>	<b>Código:</b> F-PI-028
		<b>Versión:</b> 01
		<b>Página</b> 8 de 9

## C.V.:

**Bonifacio Sandín Ferrero:** catedrático de Psicología Clínica de Madrid, España, y autor del libro “Procesos Emocionales y Salud”.


**Richard Lazarus:** psicólogo estadounidense, profesor del Departamento de Psicología de la Universidad de California, Berkeley. Reconocido por la revista de psicología American Psychologist como uno de los psicólogos más influyentes en su campo, fue pionero en el estudio de la emoción y el estrés, especialmente de su relación con la cognición.

**Alberto Orlandini:** se tituló en la Facultad de Medicina de la Universidad de Buenos Aires y más tarde se le concedió el nivel de especialista de primer grado en Psiquiatría en el Hospital Universitario Saturnino Lora, de Santiago de Cuba, del que llegó a ser director.

**Dr. Stanley G. Rosen:** médico estadounidense, administrador de salud pública, editor de revistas e historiador médico. Sus principales intereses estaban en la relación de los factores sociales, económicos y culturales con la salud.

|



 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO</p> <p>Ciencia, educación y desarrollo</p>	<b>ARTICULO DEL TRABAJO DE GRADO</b>	<b>Código:</b> F-PI-028
		<b>Versión:</b> 01
		<b>Página</b> 9 de 9