

**ANÁLISIS COMPARATIVO DE LOS ESTILOS DE COMPORTAMIENTO DE DOS
TRABAJADORES DE LA CIUDAD DE MEDELLÍN DIAGNOSTICADOS CON
ESTRÉS LABORAL Y SÍNDROME DE BURNOUT RESPECTO A SUS PARES
LABORALES**

**Análisis comparativo de los estilos de comportamiento y desgaste ocupacional en dos
trabajadores diagnosticados con estrés laboral respecto a sus pares laborales.**

INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES

PROGRAMA DE PSICOLOGÍA

NOVIEMBRE DE 2017

ENVIGADO, ANTIOQUIA

**ANÁLISIS COMPARATIVO DE LOS ESTILOS DE COMPORTAMIENTO DE DOS
TRABAJADORES DE LA CIUDAD DE MEDELLÍN DIAGNOSTICADOS CON
ESTRÉS LABORAL Y SÍNDROME DE BURNOUT RESPECTO A SUS PARES
LABORALES**

INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES

PROGRAMA DE PSICOLOGÍA

Trabajo de grado presentado como requisito para optar al título de:

PSICÓLOGOS

NOVIEMBRE 2017

ENVIGADO, ANTIOQUIA

NOTA DE ACEPTACIÓN:

Firma del Jurado

Envigado, _____ de 2017.

DEDICATORIA

*A **Dios**, por habernos guiado hasta el lugar donde nos encontramos actualmente, porque nos ha brindado salud, confianza, y nos ha llenado de prosperidad y fortaleza.*

*A **nuestros padres**, por el apoyo y el soporte brindado de manera incondicional en todo el proceso de aprendizaje y formación como psicólogos éticos y responsables.*

*A **nuestras familias**, por la paciencia y dedicación en el tiempo que duró éste proceso. Por su confianza, ánimos y esmero.*

“Pudo haber sido incluso el aleteo de una mariposa.” Can.

TABLA DE CONTENIDO

GLOSARIO.....	9
RESUMEN.....	11
ABSTRACT.....	13
INTRODUCCIÓN.....	14
1. PRESENTACIÓN DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN.....	14
1.1. Planteamiento del problema.....	14
1.2. Objetivos de investigación.....	16
1.2.1. Objetivo general.....	16
1.2.2. Objetivos específicos.....	16
1.3. Justificación.....	16
1.4. Diseño Metodológico.....	18
1.4.1. Enfoque.....	18
1.4.2. Método.....	19
1.4.3. Técnicas e instrumentos de investigación.....	20
2. MARCO DE REFERENCIA.....	20
2.1. Antecedentes.....	20
2.2. Marco teórico.....	23
3. HALLAZGOS.....	29
4. DISCUSIÓN.....	61
5. CONCLUSIÓN.....	68

6. RECOMENDACIONES.....	69
7. REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS.....	70
8. ANEXOS.....	65

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Pseudónimos.....	30
Tabla 2. Factores EDO S1.....	31
Tabla 3. Factores EDO S2.....	34
Tabla 4. Factores EDO S3.....	38
Tabla 5. Factores EDO S4.....	40
Tabla 6. Relación entre objetivos específicos y categorías de rastreo de la información.....	83
Tabla 7. Síntesis propuesta de investigación.....	83

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfica S1.....	32
Gráfica S2.....	35
GRÁFICA 3. COMPARATIVO EDO ENTRE S1 Y S2.....	36
Gráfica S3.....	38
Gráfica S4.....	41
Gráfica Comparativa EDO entre S3 y S4.....	42
Gráficas PDA.....	49
Gráfica PDA S1.....	51
Gráfica PDA S2.....	53
Gráfica PDA S3.....	55

Gráfica PDA S4.....	57
Gráfica de análisis de información: análisis por tipo de sujetos.....	58
Gráfica comparativa PDA/EDO.....	59

GLOSARIO:

Síndrome: conjunto de síntomas característicos de una enfermedad o un estado determinado. Conjunto de signos o fenómenos reveladores de una situación generalmente negativa (Diccionario de la Real Academia Española, 2011).

Estrés laboral: tensión provocada por situaciones agobiantes que originan reacciones psicosomáticas o trastornos psicosomáticos a veces graves. Este tipo de estrés se encuentra relacionado de manera directa con el ambiente laboral (Zuluaga, 2013)

Personalidad: diferencia individual que constituye a cada persona y la distingue de otra. Conjunto de características o cualidades originales que destacan en algunas personas. Vilalta, (2015)

Par: igual o semejante. Conjunto de dos personas o dos cosas de una misma especie. Diccionario de la Real Academia Española, (2011)

Diagnóstico: perteneciente o relativo a la diagnosis. Determinación de la naturaleza de una enfermedad mediante la observación de sus síntomas. Diccionario de la Real Academia Española, (2011)

Síntoma: manifestación reveladora de una enfermedad. Señal o indicio de algo que está sucediendo o va a suceder. Diccionario de la Real Academia Española, (2011)

Afrontamiento: acción y efecto de afrontar. Diccionario de la Real Academia Española, (2011)

Riesgo: contingencia o proximidad de un daño. Cada una de las contingencias que pueden ser objeto de un contrato seguro. Diccionario de la Real Academia Española, (2011)

Motivación: conjunto de factores internos o externos que determinan en gran parte las acciones de una persona. Diccionario de la Real Academia Española, (2011)

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 con estrés laboral, y sus respectivos pares laborales sin diagnóstico de la ciudad de Medellín – Antioquia, Área Metropolitana del Valle de Aburra, con características profesionales, empleados, uno de sexo masculino y otro de sexo femenino, diagnosticados médicamente con estrés laboral y síndrome de quemarse por el trabajo (burnout) 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, cuyas edades oscilan entre los 50 y 60 años.

El abordaje teórico se realizó a partir de los postulados sobre diversos autores que han establecido relaciones e investigaciones amplias sobre lo que son los estilos de comportamiento y la relevancia que éstos tienen en la forma de concebir el estrés, poniendo en consonancia aquellos perfiles conductuales que influyen en el desarrollo del estrés laboral crónico y posterior diagnóstico de síndrome de burnout. Por otra parte, se busca identificar aquellos síntomas y criterios diagnósticos que han tomado parte en el desarrollo del estrés laboral, y las implicaciones tanto físicas, psicológicas y sociales de aquellos que han padecido dicho síndrome, o han sido diagnosticados de manera previa con estrés laboral crónico. Se busca entonces realizar un análisis comparativo entre los cuatro empleados y sus estilos de comportamiento, los cuales llegan a ser un aspecto clave y fundamental a la hora de observar la incidencia de dichos estilos en el desgaste ocupacional y el estrés laboral.

Debido a que el síndrome de quemarse por el trabajo (burnout) se encuentra en continua demanda debido a los diversos casos que se han dado a conocer en los últimos tiempos y a la importancia que tiene en la vida personal y laboral de los individuos, debe darse a conocer socialmente, aportando de forma teórica a su reconocimiento y evitando incluso malos procedimientos y diagnósticos por parte de los profesionales del área de la salud, ya que dicho término puede confundirse o asociarse con depresión, estrés, entre otras condiciones psicológicas. Se hace necesario de antemano realizar una distinción entre estrés laboral crónico y síndrome de burnout, debido a las diferencias conceptuales y paradójicamente las semejanzas en

cuanto al lenguaje y formas de concebirlo, evitando confusiones en cuanto al desarrollo teórico y conceptual de cada término y sus implicaciones.

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

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

ABSTRACT

The present investigative work aims to analyze the implications of work stress, its conception and recognition, and its direct or indirect implications with the burnout syndrome through two employees and their respective work peers from the city of Medellín - Antioquia, Valle Metropolitan Area of Aburrá, whose ages range between 35 and 45 years.

The theoretical approach was approached from the postulates about various authors who have established extensive relationships and research on what the concept of burnout is trying to promote in the social reality, and on the other hand, those fundamental characteristics that work stress and its relationship with burnout syndrome. It also seeks to identify those symptoms and diagnostic criteria that have taken part in this problem, and how it has been possible intervention, in addition to the physical, psychological and social implications of those who have suffered from this syndrome, or have been diagnosed with previous way with chronic work stress.

Because the burnout syndrome is in continuous demand due to the various cases that have been reported in recent times and the importance it has in the personal and working life of individuals, it is necessary to carry out an active intervention that informs and promotes this problem, makes it known, and establishes it in society so that it is known and can be identified, avoiding even bad procedures and diagnoses by professionals in the health area, since this term can be confused or associated with depression, stress, among other psychological conditions. It is necessary in advance to make a distinction between chronic work stress and burnout syndrome, due to the conceptual differences and paradoxically the similarities in terms of language and ways of conceiving it, avoiding confusions regarding the theoretical and conceptual development of each term and its implications.

On the other hand, the methodology used was qualitative and quantitative, through the analysis of four subjects and their work peers by means of the PDA psychometric test and the EDO, which will be expanded next, and which yield results of both characteristics and Results as percentages.

Key Words: personality, laboral stress, burnout syndrome.

INTRODUCCIÓN

1. PRESENTACIÓN DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

1.1.Planteamiento del problema

El comportamiento organizacional es el estudio del desempeño y de las actitudes de las personas en el seno de las organizaciones (Dailey, 1990). Con el aumento de la flexibilidad en los negocios, siendo la competitividad global el hilo conductor de las operaciones y un referente para que las organizaciones sean cada día más sobresalientes, denotan cómo los líderes o gerentes tienen el reto de buscar estrategias para mejorar los resultados a través de la consciencia de comportamientos organizacionales que busquen minimizar el estrés laboral del capital humano ya que existe una relación significativa entre el término del estrés laboral, la gestión y el comportamiento organizacional.

Los diferentes tipos de comportamiento en el ser humano pueden encontrarse catalogados como:

Pasivo: actuar condescendiente o pasivo supone no expresar las propias necesidades, pensamientos y sentimientos. Implica ignorar los derechos propios para permitir que los demás impongan sus deseos.

Agresivo: en éste campo, la persona expresa sus necesidades, sus pensamientos y sus sentimientos de un modo que humilla o somete a los demás, o que ignore los derechos de éstos.

Asertivo: una persona que se siente segura de sí misma y no teme a expresar sus necesidades y opiniones, aunque a diferencia del agresivo, no trata de imponerla a toda costa.

Cada persona desde que inicia su vida es actor de comportamiento, basado en la observación e interpretación de las acciones de otros, esto permite interpretar y tratar de anticipar lo que se haría en diferentes situaciones ya sea de manera individual o por influencia de otros (Stephen P. Robbins, 2009), en definición, el comportamiento es la manera de proceder que tienen las personas u organismos en relación con su entorno o mundo de estímulos.

Los estilos de comportamiento hacen referencia a la organización de los comportamientos y las opiniones y se toman de forma individual, a pesar de que no poseen significado propio. El estudio de dichos estilos de comportamiento ha abierto un campo de estudio organizacional que busca observar el impacto de los individuos dentro de las organizaciones, y así mismo generar modificaciones estructurales que permitan la adecuación del individuo dentro de un espacio laboral acorde a su estilo comportamental y las necesidades básicas de la empresa que busca satisfacer.

Por otra parte, el estrés laboral es la reacción del individuo a las exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades. “Hay estudios que demuestran que existe correlación entre aquellos que declaran estar estresados y los que se accidentan o faltan al trabajo, lo que puede medirse como burnout”. (Abarzúa, 2009) Se evidencian así estilos de comportamiento con estrategias de huida ante situaciones estresantes y que generan presión y exigencia más alta de la que el colaborador espera de su entorno laboral.

En sí, el estrés laboral es en definitiva una emoción, sentimiento de ansiedad o tensión física que ocurre cuándo se cree que las exigencias impuestas sobre una persona exceden su habilidad para manejarlas y es ahí cuando la gestión de un líder está directamente relacionado con los comportamientos organizacionales de los trabajadores, generando desgaste ocupacional y falta de compromiso en el área laboral e incluso personal.

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 y ha propuesto que el estrés laboral puede gestionarse de las siguientes maneras:

- Preguntarse cuáles son los grupos más estresados y estresantes
- Examinar sus condiciones laborales

- Determine problemas y efectos
- Compartir la información con expertos
- Planeación lógica y práctica
- Vigilar con regularidad el grado de satisfacción laboral y la salud del personal.
- Buscar redes de apoyo interinstitucional con el Sistema de Salud, o instaurar su propio Departamento de Salud Ocupacional, con programas de asistencia al empleado y que funcione eficazmente.

La incidencia del estrés en el medio laboral termina siendo un proceso psicológico esencial mediante el cual la persona selecciona y organiza la información relacionada a su entorno y lo integra en un concepto de realidad por medio de un comportamiento a nivel organizacional.

El modelo del Dr. Wilson Tom aparece como un complemento que se acerca más al objeto de estudio del presente trabajo en relación a los estilos de comportamiento y su relación con el estrés laboral y síndrome de burnout ya que fomenta a que las organizaciones en conjunto con las personas trabajadoras creen e incluyan actividades y comportamientos para:

- 1). Eliminar o controlar las fuentes del estrés y
- 2). Hacer que la persona esté más capacitada para poder enfrentarlo. Esto lo pudo lograr a través del reconocimiento que tiene el manejo individual de las personas sobre sus comportamientos e identificar los agentes estresores que afectan la vida de la persona.

Por otra parte, (Krikelas, 1983) Describió un modelo sobre la búsqueda de información del comportamiento basada en la tendencia psicológica asociada al “conductismo”, el cuál considera los estímulos del medio interno y externo sobre el ser humano para hallar las respuestas que le permitan adaptarse al cambio del mismo o un contexto de realidad. Este modelo se centra en las decisiones que tienen las personas para adaptarse a su entorno teniendo como punto de referencia información asociada al medio en el que se encuentre, el cual según Krikelas puede presentarse de diversas maneras, dentro de las organizaciones como un indicador que puede variar dependiendo de la persona y el tipo de trabajo que desempeñe. Cuando el trabajador presenta un problema es consciente del estado de incertidumbre que envuelve la situación e intenta buscar una solución para reducirla de manera aceptable, pero la causa propia

de la incertidumbre puede ser atribuido a un evento específico asociado con el trabajo, la vida o de manera complementaria. El comportamiento comienza con dos grandes enfoques la información acumulada y la información dada o producida. La primera puede entenderse como la actividad en la cual los estímulos son aceptados y almacenados en la memoria del trabajador para ser recordados cuando se requieren; mientras que la segunda es la consciencia que se tiene de la información producida que pueden ser comunicados de manera verbal, escrita, visual, o táctil.

Analizar comparativamente los estilos de comportamiento de dos trabajadores diagnosticados con estrés laboral y síndrome de burnout respecto a sus pares laborales permite enlazar la estructura de diferentes estilos de comportamiento que deban ser tomados en cuenta al momento de la introducción de un sujeto a un mundo organizacional, previendo que se sienta preparado y que los estímulos laborales no entren en conflicto con su saber. Por otra parte, permite también a las organizaciones centrar más sus estudios y sus formas de intervención con respecto a sus colaboradores al momento de capacitarlos y darles beneficios que no sean salariales.

Con la observación de las dos variables (estilos de comportamiento y estrés laboral) estudiadas en la población diagnosticada con estrés y en contraste con sus pares laborales puede observarse la relación unánime que existe entre los estilos de comportamiento de un sujeto con relación a su entorno laboral y el impacto que puede tener un entorno organizacional en un colaborador que no se encuentre preparado conductualmente para el cargo que se le asigna, y las funciones que va a desarrollar durante determinado lapso de tiempo. El estrés laboral y los estilos de comportamiento se encuentran entrelazados en la forma en como el sujeto desarrolla estrategias y se flexibiliza ante las exigencias diarias que se pueden presentar en tal o cual cargo, y permiten observar más a fondo las necesidades de un cargo y del mismo colaborador. El síndrome de burnout entra en consonancia, entonces, cuando el sujeto llega, gracias al estrés que ha venido sobrellevando, a un estado de agotamiento físico, emocional o mental que tiene consecuencias en la autoestima y se encuentra caracterizado por un proceso paulatino de pérdida de interés por las tareas realizadas diariamente, el sentido de responsabilidad e incluso llegando a la depresión.

1.2.Objetivos de Investigación:

Conocer los estilos de comportamiento de dos trabajadores de la ciudad de Medellín diagnosticados con estrés laboral y posible síndrome de burnout respecto a sus pares laborales.

1.2.1. Objetivo General:

Contrastar los estilos de comportamiento en situación laboral y la manifestación del Síndrome de Burnout en dos sujetos diagnosticados con estrés laboral y sus respectivos pares laborales.

1.2.2. Objetivos Específicos:

- Identificar estilos de comportamiento en situación laboral en dos sujetos diagnosticados con estrés laboral y sus pares laborales.
- Describir la manifestación de síntomas de Síndrome de Burnout en dos sujetos diagnosticados con estrés laboral y sus pares laborales.
- Comparar los estilos de comportamiento y manifestación de síntomas de Burnout según la variable género

1.3. JUSTIFICACIÓN:

El propósito del presente proyecto se encuentra enfocado en la identificación de los estilos de comportamiento y su relación con el estrés laboral y síndrome de burnout, estudiando a cuatro sujetos, dos diagnosticados con estrés laboral y dos sin diagnóstico previo, siendo los pares laborales aquellos que ayudarán a identificar cuáles son aquellos estilos de comportamiento

que se encuentran instaurados en el sujeto que le permiten acoplarse y cumplir con las exigencias del medio y la forma en cómo se adaptan a las funciones establecidas y la carga laboral.

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.

Por ser reconocido como una enfermedad común, el estrés laboral puede generar oportunidades de manejo del mismo desde el ámbito psicosocial en las organizaciones, por lo que la presente investigación nace a raíz de las necesidades de analizar los estilos de comportamiento de manera comparativa con dos sujetos y sus respectivos pares laborales, quienes han sido diagnosticados con estrés laboral y síndrome de burnout por las altas cargas y la falta de administración de las exigencias a las que se encuentran sujetos de manera diaria.

Por otra parte, se pretende dar a conocer el síndrome de quemarse por el trabajo (burnout) de manera más amplia y la manera en la que éste se presenta, ya que afecta el bienestar de las personas e impacta de manera directa y en muchas ocasiones negativa el comportamiento del sujeto y su rol laboral, la operación de la organización e incluso la generación de dificultades psico-laborales a través del malestar en la vida privada de la persona y su familia, afectando también sus relaciones con los demás, ya que sus síntomas se desarrollan en 3 dimensiones (agotamiento emocional, despersonalización, baja realización personal), generando continuos cambios de humor y agotamiento emocional visible en los sujetos que la padecen.

1.4.DISEÑO METODOLÓGICO

1.4.1. Enfoque: Mixto

El presente proyecto se adscribe al modelo mixto con el fin de realizar un análisis comparativo de los estilos de comportamiento y desgaste ocupacional entre cuatro sujetos que comparten entornos laborales similares, dos de ellos diagnosticados con estrés laboral, y la incidencia de estos mismos en el surgimiento del estrés laboral y el desgaste ocupacional, también conocido como síndrome de burnout. El enfoque mixto permitió afianzar la actividad investigativa y obtener resultados tanto de análisis cuantificable como de características cualitativas que permitieron la ampliación de los resultados arrojados y a su vez realizaron un aporte a las definiciones ya existentes sobre la relación de los estilos de comportamiento y el estrés laboral.

Teniendo como referencia la descripción de estilos de comportamiento de Marston (2010), se evaluarán los estilos de comportamiento de los sujetos de estudio a través de la prueba PDA (Personal Development Analysis,) y adicionalmente se aplicó la prueba EDO (Escala de Desgaste Ocupacional) para corroborar la presencia de síndrome de burnout en los colaboradores. Posteriormente, se elaboró la consolidación descriptiva de los resultados para su respectivo análisis y el arrojamiento de conclusiones de acuerdo a la información que ha sido encontrada y validada, a partir del análisis comparativo de los colaboradores de la presente investigación.

Población:

La población que se abordó en la presente investigación corresponde a cuatro sujetos, dos de ellos profesionales, empleados uno de sexo masculino y otro de sexo femenino de la ciudad de Medellín, diagnosticados médicamente con estrés laboral y síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout) comparando sus estilos de comportamiento con dos compañeros del mismo sexo y espacio laboral que no presentan ningún síntoma de estrés laboral, refiriéndonos a éstos en el desarrollo del proyecto como pares laborales.

Se realizó una muestra de participantes voluntarios, quienes accedieron a participar en el presente estudio, respondiendo activamente a la invitación realizada en relación al análisis de los estilos de comportamiento en pares laborales, con la intención de que éstos mismos formaran parte de un espacio en común y de los cuales se requieren datos específicos

Muestra:

Cuatro sujetos, profesionales, empleados de empresas situadas en la ciudad de Medellín, Área Metropolitana del Valle de Aburrá, cuyas edades oscilan entre 50 y 60 años.

1.4.2. Método

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 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 presentan diagnóstico de estrés laboral ni posible síndrome de quemarse por el trabajo (burnout), mencionados anteriormente como pares laborales, con el fin de identificar las diferencias y similitudes de ambos pares laborales.

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

1.4.3. Técnicas e instrumentos de investigación:

Las técnicas e instrumentos de investigación usadas para la presente investigación fueron las siguientes:

PDA (Personal Development Analysis): es un test de personalidad con un enfoque especial al campo laboral, permite analizar y describir el perfil conductual de las personas, es

decir las posibles conductas que puede asumir un sujeto frente a las demandas del medio laboral. Este instrumento surge tras el desarrollo de la teoría de Marston llamada Emotions of normal people (las emociones de la gente normal), se basa en 5 dimensiones o ejes en los que las personas pueden tener mayor tendencia “*Orientación a resultados (eje de riesgo), Orientación a personas y negociación (eje de extroversión), Orientación a detalles (eje de paciencia), Conformidad a las normas (eje de norma), Autocontrol emocional (eje de autocontrol)*” y en otras teorías y conceptos como “*La Estructura de la Personalidad de William Moulton Marston, Teoría de la Auto consistencia, Teoría del Autoconcepto, Teoría de la Percepción, y en estudios Semánticos*” (PDA International, 2005)

EDO (Escala de Desgaste Ocupacional): es un instrumento de medición para investigación o diagnóstico del burnout, diseñada por Jesús Felipe Uribe Prado en la facultad de psicología de la Universidad Nacional Autónoma de México en 2008 y publicada en 2010 (Editorial El Manual Moderno, 2010). A través de la valoración de 4 factores generales y 7 subfactores psicosomáticos la EDO evalúa el desgaste en adultos dentro de su vida laboral, son respectivamente “*agotamiento, despersonalización, insatisfacción de logro y psicosomático*” y “*trastornos del sueño, psicosexuales, gastrointestinales, psiconeurointestinales, dolor, y percepción de ansiedad y depresión*” (Editorial El Manual Moderno, 2010), todos estos agrupados en 130 reactivos los cuales conforman el cuestionario. Por medio del presente test se busca medir tres dimensiones que se consideran factores primordiales al momento de medirse la escala de desgaste ocupacional del colaborador, estos son: cansancio emocional (agotamiento), despersonalización y falta de realización personal (insatisfacción al logro); y por otra parte, posee el 91% de confiabilidad con respecto a su medición.

ASPECTOS ÉTICOS:

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.

PLAN DE ANÁLISIS DE INFORMACIÓN:

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.

2. MARCO DE REFERENCIA

2.1. Antecedentes:

El síndrome de desgaste ocupacional (burnout) fue descrito por primera vez en 1969 al comprobar el extraño comportamiento que presentaban algunos oficiales de policía de aquella época: agentes de la autoridad que mostraban un cuadro de síntomas concreto, demostrando desde su inicio que el estrés laboral se encuentra ligado a los estilos de comportamiento de los sujetos que se encuentran inmersos en un campo laboral.

En 1974 Freudenberger hizo más popular al síndrome, y posteriormente, en 1986, las psicólogas norteamericanas C. Maslach y S. Jackson lo definieron como “un síndrome de cansancio emocional, despersonalización, y una menor realización personal que se da en aquellos individuos que trabajan en contacto con clientes y usuarios”. El síndrome sería la respuesta extrema al estrés crónico originado en el contexto laboral y tendría repercusiones de índole individual, pero también afectaría a aspectos organizacionales y sociales. Desde los años ochenta, los investigadores no han dejado de interesarse por este fenómeno, pero no es hasta finales de los noventa, cuando existe cierto consenso sobre sus causas y consecuencias.

Existen diferencias culturales incluso que pueden intervenir en la definición del síndrome de burnout o desgaste ocupacional. Los estudios de Maslach, Schaufeli y Leiter (2001), encontraron que existen ciertas diferencias cualitativas en el perfil americano y europeo, ya que estos últimos muestran niveles más bajos de agotamiento y cinismo. Independientemente del continente en que se viva, se deben de igual manera conocer los factores que le permitan conocerlo e intervenirlo a tiempo, evitando así enfermedades laborales crónicas y desgaste ocupacional.

En los orígenes históricos que indica Lazarus y Lazarus (2000), refiere que la palabra estrés ya se usaba de “manera ocasional y no sistemática en los inicios del siglo XIV, para significar dureza, momentos angustiosos, adversidad o aflicción”. En el siglo XVII, el análisis de Robert Hooke para ayudar a los ingenieros en el diseño de las estructuras, influyó significativamente en la manera de definir la “tensión” en fisiología, psicología y sociología. “El estrés se convirtió en el término para definir una exigencia del entorno sobre un sistema

biológico, social o psicológico que sería análoga a la carga que un puente puede soportar” (p. 280).

El síndrome de quemarse en el trabajo (burnout) no presenta variedad de antecedentes teóricos en Colombia según un estudio realizado por Díaz y Gómez, publicado por la Universidad del Valle en Cali, en el cual se sustenta el hecho de que en Colombia se realizaron 22 investigaciones sobre síndrome de quemarse en el trabajo (burnout) en la década comprendida entre el año 2000 y 2010, y ponen de manifiesto que en los países latinoamericanos no se han desarrollado modelos conceptuales del burnout propios del contexto, sino que por el contrario, se han basado en teorías y métodos de evaluación creados en países industrializados, lo que deja en desventaja las características propias del contexto o del sujeto evaluado, ya que se tienen en cuenta solo los parámetros estandarizados y medibles únicamente a partir de números y gráficas.

En el desarrollo del presente proyecto se mencionarán términos que, aún con vida y desempeño propio en diversas áreas, pueden ser factores comunes y de suma importancia en el momento de hablar del estrés laboral y el síndrome de quemarse en el trabajo (burnout). Por una parte, nos encontramos con el síndrome de burnout, el cual suele confundirse con el estrés laboral, de manera errónea. El síndrome de burnout se presenta en el sujeto con diferentes sintomatologías e impactos directos en la calidad de vida de éste, e incluso afectando el área social y familiar del mismo de manera negativa, así como puede generar cambios fisiológicos negativos en el sujeto que padece dicho trastorno. Dicho trastorno de creación reciente se encuentra entonces vinculado directamente al ámbito laboral y el estilo de vida del empleado.

Dicho esto, y para contextualizar, 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.*” (Perez, 2010, p.24), según la visión que brinda esta postura, el estrés laboral podría originarse en las exigencias del medio laboral, en la medida que se convierten en situaciones displacenteras y constantes para el individuo, quien en consecuencia se sentirá estresado y comenzará a experimentar emociones negativas con respecto a su trabajo y las labores diarias que desempeña en éste.

Pérez (2010) propone lo complejo del estrés laboral, y la importancia de establecer un programa de prevención que impacte en cada una de las instancias que se ven afectadas por el

estrés laboral, afirmando que: “*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.*” (Pérez, 2010, p.) El estrés puede también ser reconocido como el malestar de la civilización actual, debido a que ha llegado a impactar de formas negativas el bienestar personal y la satisfacción tanto laboral como colectiva.

2.2. Marco teórico:

El presente trabajo de investigación busca realizar un análisis comparativo entre dos trabajadores de la ciudad de Medellín diagnosticados con estrés laboral posible síndrome de burnout respecto a sus pares laborales.

Para contextualizar, en la vida del hombre, el trabajo como actividad productiva cumple un rol de gran importancia, ya que en su desarrollo se posibilita la satisfacción de necesidades biológicas y psíquicas, aportando a la construcción de un mundo necesario, que le permita a cada individuo su crecimiento a los diferentes ámbitos de la vida. Dando inicio a la explicación teórica de lo que abarca la presente investigación, es necesario mencionar aquellos conceptos fundamentales que entran en juego al momento de ampliar de manera teórica los objetivos y formas de explicar la presente temática. Aquellos conceptos que serán mencionados a lo largo de éste proyecto son los siguientes: estrés, estilos de comportamiento de las personas en situación laboral, y síndrome de burnout o desgaste ocupacional

Estrés: se da inicio entonces con la ampliación teórica de lo que el término estrés significa y la relación que puede llegar a tener con el síndrome de quemarse en el trabajo (burnout). 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 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.

Estilos de comportamiento en el entorno laboral: 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.

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 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. 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. Pseudónimos

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)	Sujeto 2 (S2)	Sujeto 3 (S3)	Sujeto 4 (S4)
R.A.	A.C.	G.F.	M.M.
Diagnosticado con estrés laboral	Sin diagnóstico de estrés laboral	Diagnosticada con estrés laboral	Sin Diagnóstico de estrés laboral

Dejando en claro y contextualizando las identidades y la forma de reconocer a los pares que participaron en la presente investigación, se abre paso entonces a los hallazgos mediante la Prueba de Desgaste Ocupacional (EDO), y posteriormente los hallazgos mediante la prueba de Personal Analysis Development (PDA):

HALLAZGOS MEDIANTE LA PRUEBA DE ESCALA DE DESGASTE OCUPACIONAL (EDO):

Los resultados encontrados respecto a la batería EDO (Escala de Desgaste Ocupacional) son los siguientes:

TABLAS DE FACTORES EDO

SUJETO 1:

R.A. (Sexo Masculino)

Normas Escolaridad: Posgrado

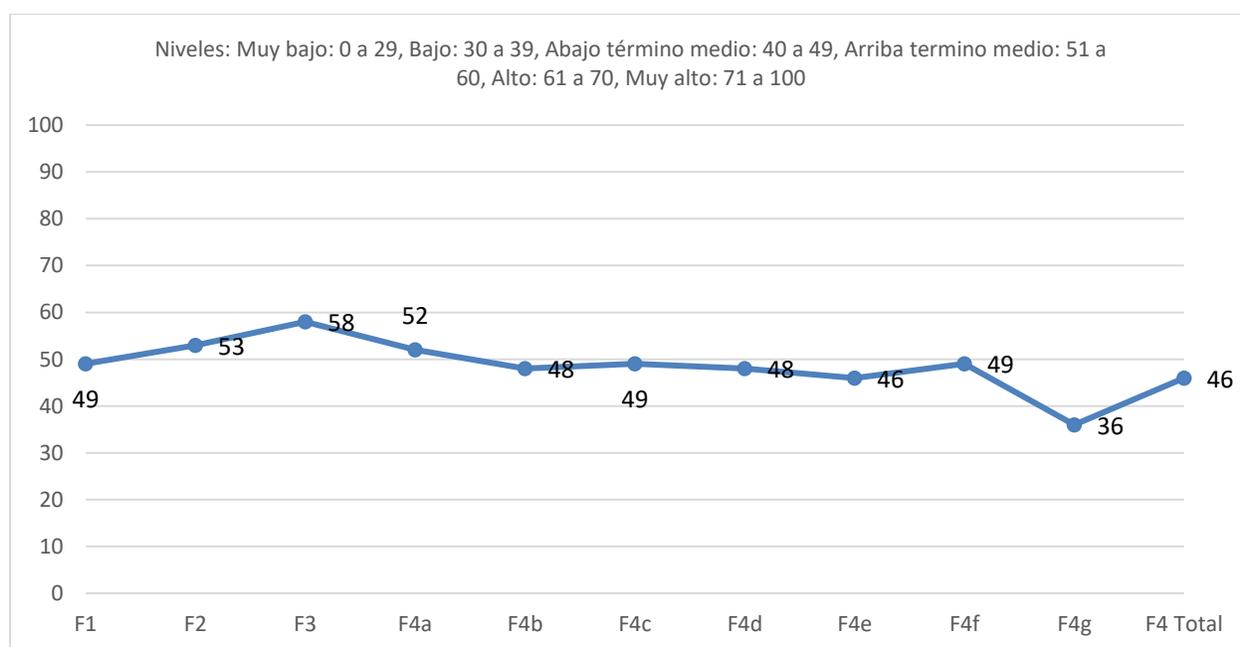
Tabla 2. Factores EDO S1.

Diagnosticado con Estrés laboral – R.A.

Tabla 1. Desgaste ocupacional									
Factor	Reactivos a Sumar	Sumatoria	Divisor	Resultado (X)	Promedio Normas (M)	Des. Est. Normas (S)	Valor Z	Área bajo Curva	T (Valor Z tabla 6.1 o 6.2)
F1 (x1) Agotamiento	2,4,5,6,14,19,20,26,27	25	9	2.78	2.93	1.07	-0.14	-5.57	49
F2 (x2) Despersonalización	3,7,9,16,18,21,22,23,29	19	9	2.11	1.85	0.71	0.37	14.43	53
F3 (x3) Insatisfacción del Logro	1,8,10,11,12,13,15,17,24,25,28,30,	30	12	2.50	1.79	0.86	0.83	29.67	58
Tabla 2. Factores psicosomáticos									
F4a Sueño	2,4,5,6,14,19,20,26,27	21	11	1.91	1.77	0.49	0.28	18.79	52
F4b Psicosexuales	3,7,9,16,18,21,22,23,29	11	7	1.57	1.69	0.5	-0.24	-9.48	48
F4c Gastrointestinales	1,8,10,11,12,13,15,17,24,25,28,30,	9	6	1.50	1.56	0.53	-0.11	-4.38	49
F4d Psiconeuróticos	37,46,48,53,54,63	8	6	1.33	1.46	0.45	-0.28	-11.03	48
F4e Dolor	34,43,47,49,59	9	5	1.80	2.12	0.74	-0.43	-16.64	46
F4f Indicador ansiedad	41	2	1	2.00	2.18	1.09	-0.17	-6.75	49
F4g Indicador depresión	32	1	1	1.00	2.35	0.94	-1.44	-42.51	36
F4 total			7	1.59	1.8	0.52	-0.41	-15.91	46

GRÁFICA S1 :

F1	F2	F3	F4a	F4b	F4c	F4d	F4e	F4f	F4g	F4 Total
49	53	58	52	48	49	48	46	49	36	46



Interpretación de la Escala de Desgaste Ocupacional del S1:

Agotamiento Emocional:

Grado estándar: Abajo término medio:

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 padece muy ligeramente algunos dolores en el cuerpo. Casi no tiene estados de nerviosismo y tristeza.

Despersonalización:

Grado estándar: Arriba término medio:

Se trata de una persona con un nivel superior al normal de despersonalización; esporádicamente llega a tratar mal a las personas que requieren de sus servicios, a menudo es cortés y comunicativo con ellas; es difícil que los vea como extraños y deje de interactuar con ellos, en general, le gusta tratar a la gente, y muestra esporádicamente disgusto por los problemas de los demás; no le gusta dialogar con aquellos que lo llegan a tratar mal, aunque hace lo posible por brindarle servicio. En ocasiones raras podría ser frío, irritable, con actitudes negativas y cínicas hacia los que requieren de sus servicios.

Insatisfacción del Logro:**Grado estándar:** Arriba término medio:

Se trata de una persona con un nivel superior al normal de insatisfacción de logro; a veces siente cierta monotonía y cierto disgusto con los que hace, ha llegado a pensar en cambiar de empleo pues empieza a perder pasión por él. Considera que trabaja sobre todo por un sueldo y compromiso. Ha llegado a sentir que sus habilidades y conocimientos pueden desperdiciarse. Esporádicamente puede tener ciertos problemas con compañeros.

SUJETO 2**A.C. (Sexo Masculino)****Normas Escolaridad:** Posgrado

Tabla 3. Factores EDO S2.

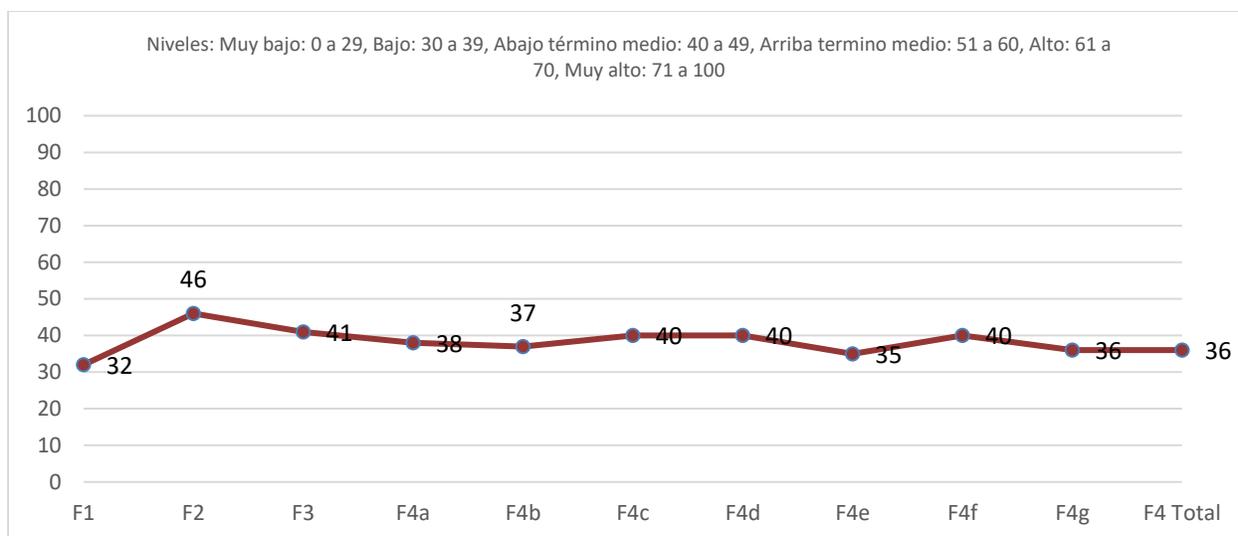
Sin diagnóstico de Estrés laboral – (A.C.)

Tabla 1. Desgaste ocupacional									
Factor	Reactivos a Sumar	Sumatoria	Divisor	Resultado (X)	Promedio Normas (M)	Des. Est. Normas (S)	Valor Z	Area bajo Curva	T (Valor Z tabla 6.1 o 6.2)
F1 (x1) Agotamiento	2,4,5,6,14,19,20,26,27	9	9	1.00	2.93	1.07	-1.80	-46.41	32
F2 (x2) Despersonalización	3,7,9,16,18,21,22,23,29	14	9	1.56	1.85	0.71	-0.41	-15.91	46
F3 (x3) Insatisfacción del Logro	1,8,10,11,12,13,15,17,24,25,28,30,	12	12	1.00	1.79	0.86	-0.92	-32.12	41
Tabla 2. Factores psicósomáticos									
F4a Sueño	2,4,5,6,14,19,20,26,27	13	11	1.18	1.77	0.49	-1.20	-38.49	38
F4b Psicosexuales	3,7,9,16,18,21,22,23,29	7	7	1.00	1.69	0.5	-1.38	-41.62	37
F4c Gastrointestinales	1,8,10,11,12,13,15,17,24,25,28,30,	6	6	1.00	1.56	0.53	-1.06	-35.54	40
F4d Psiconeuróticos	37,46,48,53,54,63	6	6	1.00	1.46	0.45	-1.02	-34.61	40
F4e Dolor	34,43,47,49,59	5	5	1.00	2.12	0.74	-1.51	-43.45	35

F4f Indicador ansiedad	41	1	1	1.00	2.18	1.09	-1.08	-35.99	40
F4g Indicador depresión	32	1	1	1.00	2.35	0.94	-1.44	-42.51	36
F4 total			7	1.03	1.8	0.52	-1.49	-43.19	36

GRÁFICA S2:

F1	F2	F3	F4a	F4b	F4c	F4d	F4e	F4f	F4g	F4 Total
32	46	41	38	37	40	40	35	40	36	36



Interpretación de la Escala de Desgaste Ocupacional del S2:

Agotamiento Emocional:

Grado estándar: Bajo:

Se trata de una persona con un nivel bajo de agotamiento emocional; no le cuesta trabajo levantarse por las mañanas; duerme las horas necesarias para reponerse; prácticamente no se siente presionado en su trabajo. Realiza su trabajo con energía y sin cansancio. Probablemente los trastornos del sueño, sexuales, gastrointestinales y dolores de cuerpo prácticamente no lo molestan, aunque puede sufrir rara vez un poco de nervios y tristeza.

Despersonalización:

Grado estándar: Abajo término medio:

Se trata de una persona con un nivel normal de despersonalización; suele tratar bien a las personas que requieren sus servicios como usuarios; brinda cortesía y comunicación, también es amistoso e interactúa con ellos; gusta de tratar a la gente y solucionar sus problemas; aunque lo traten mal, él hace un buen esfuerzo por ayudarles y darles un buen servicio. Podría ser, en ocasiones, amigable, con actitudes positivas y sinceras hacia los que requieren de sus servicios.

Insatisfacción del Logro:

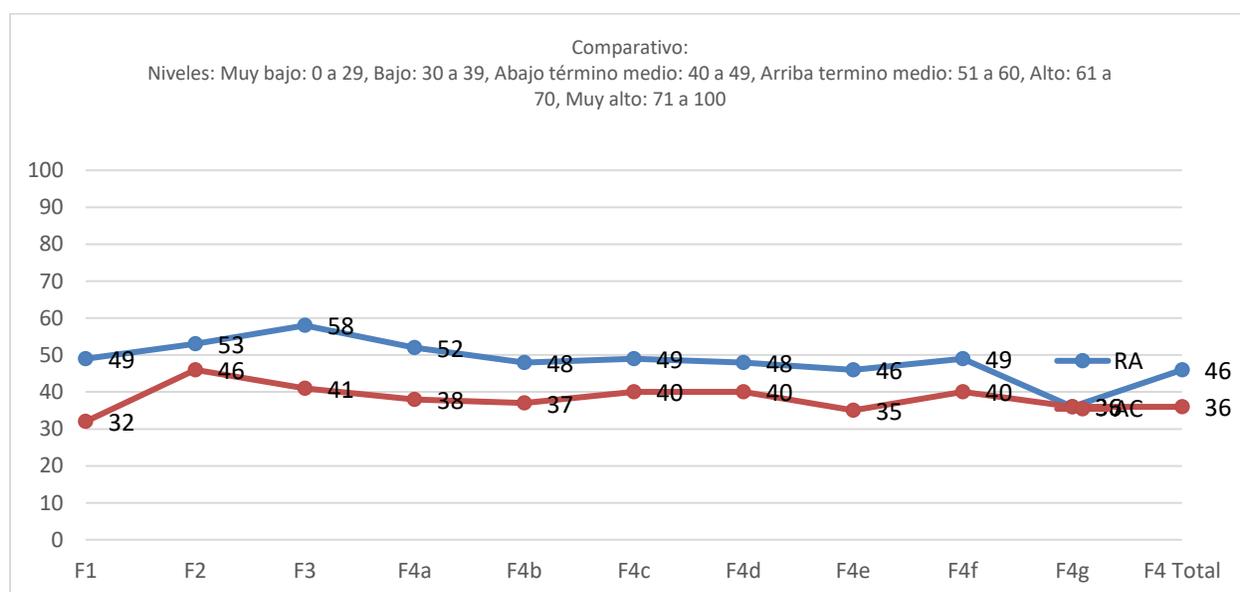
Grado estándar: Abajo término medio:

Se trata de una persona con un nivel normal de insatisfacción de logro, aunque su trabajo puede ser monótono y sin gusto, hace esfuerzos por enriquecerlo; todavía no ha pensado en cambiar de empleo, pues todavía expresa pasión por él. Trabaja por un sueldo pero también lo hace por gusto. Hace lo posible por sentir que sus habilidades y conocimientos son reconocidos. Es difícil que llegue a tener problemas con compañeros.

GRÁFICA 3. COMPARATIVO EDO ENTRE S1 Y S2:

R.A & A.C.

SUJETO	F1	F2	F3	F4a	F4b	F4c	F4d	F4e	F4f	F4g	F4 Total
RA	49	53	58	52	48	49	48	46	49	36	46
AC	32	46	41	38	37	40	40	35	40	36	36



Interpretación comparativa del desgaste ocupacional de los sujetos N°. 1 (RA) y N°.2 (AC):

Agotamiento Emocional:

Respecto al agotamiento emocional, el sujeto N°. 1 (RA) diagnosticado con estrés laboral presenta un mayor incremento en este aspecto, aunque ambos presentan energía para el desarrollo de sus labores el sujeto N°. 2 (AC) sin diagnóstico de estrés presenta mayor disponibilidad para levantarse en las mañanas, cansarse menos en su trabajo, atender mejor a los usuarios; no presenta trastornos sexuales ni gastrointestinales, contrario al sujeto N°. 1 (RA) que si igual no presenta los síntomas en los resultados de la prueba, tiene mayor disposición a sufrirlos. El sujeto N° 1 (RA) mantiene mayor probabilidad de dolores en el cuerpo y afrontar estados de nerviosismo y tristeza que el sujeto N° 2 (AC), presentando este mayor gusto por lo que hace en su trabajo y con menor presión.

Despersonalización:

El sujeto N°.1 (RA) presenta un mayor nivel de despersonalización, con posibilidades de tratar mal las personas que requieren sus servicios mientras que el sujeto N°.2 (AC) suele tratar bien a las personas que requieren sus servicios, siendo cortés y amistoso e interesado por ellos. El sujeto N°. 1 (RA) tiene la posibilidad de romper el dialogo con aquellos que puedan llegar a tratarlo mal, comportarse de manera fría e irritable, presentar actitudes negativas y cínicas, a diferencia del sujeto N°.2 (AC) que suele tratar bien a las personas, aunque reciba de ellas malos tratos, no deja de prestarles un buen servicio, siendo amigable, positivo y sincero.

Insatisfacción del Logro:

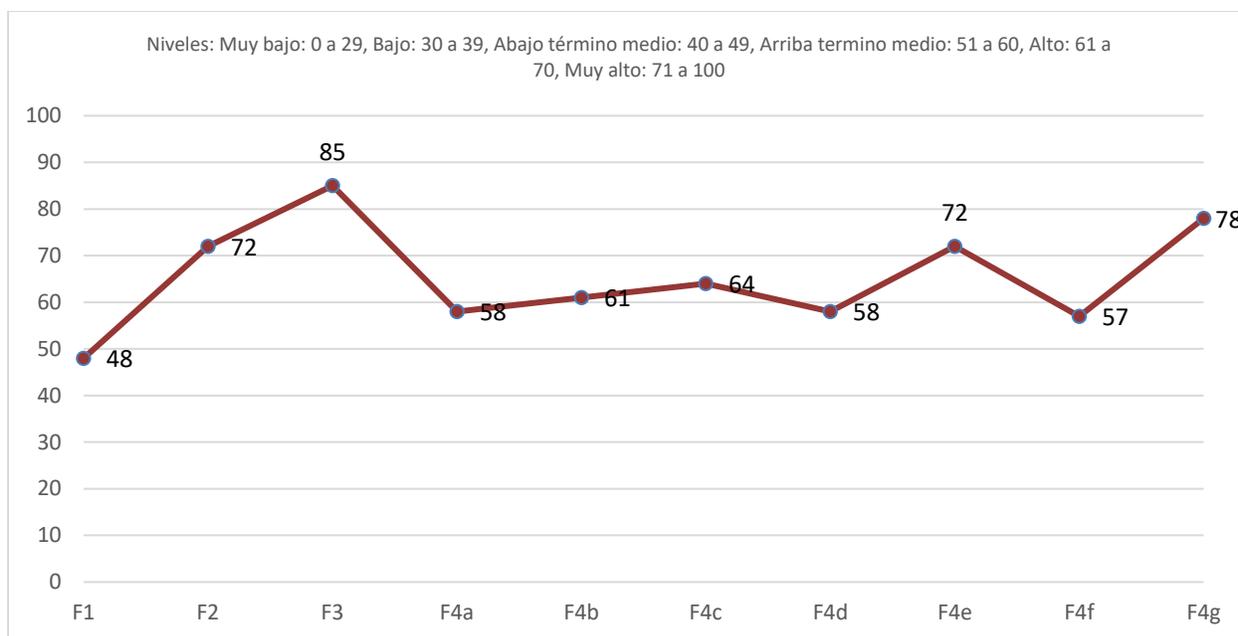
Respecto a la insatisfacción al logro, el sujeto N°.1 (RA) se encuentra en nivel más superior que el sujeto N°. 2 (AC) en este factor, lo que hace que sienta cierta monotonía y disgusto por lo que hace, teniendo dentro de sus posibilidades cambiar de empleo, a diferencia del sujeto N°. 2 (AC) quién hace esfuerzos por enriquecer su labor con gusto y pasión. De igual forma el sujeto N°. 1 (RA) trabaja más por un sueldo y por compromiso a diferencia del sujeto N°.2 (AC) que lo hace por gusto sintiendo que sus habilidades y conocimientos son reconocidos, mientras que el sujeto N°. 1 (RA) piensa que desperdicia estos atributos llegando incluso a tener problemas con sus compañeros.

SUJETO 3:**G.F. (Femenino)****Normas Escolaridad: Posgrado****Tabla 4. Factores EDO S3.****Diagnosticada con Estrés laboral**

Tabla 1. Desgaste ocupacional									
Factor	Reactivos a Sumar	Sumatoria	Divisor	Resultado (X)	Promedio Normas (M)	Des. Est. Normas (S)	Valor Z	Area bajo Curva	T (Valor Z tabla 6.1 o 6.2)
F1 (x1) Agotamiento	2,4,5,6,14,19,20,26,27	24	9	2.67	2.93	1.07	-0.25	-9.87	48
F2 (x2) Despersonalización	3,7,9,16,18,21,22,23,29	31	9	3.44	1.85	0.71	2.25	48.78	72
F3 (x3) Insatisfacción del Logro	1,8,10,11,12,13,15,17,24,25,28,30	54	12	4.50	1.79	0.86	3.15	49.87	85
Tabla 2. Factores psicossomáticos									
F4a Sueño	2,4,5,6,14,19,20,26,27	24	11	2.18	1.77	0.49	0.84	29.95	58
F4b Psicosexuales	3,7,9,16,18,21,22,23,29	16	7	2.29	1.69	0.5	1.19	38.3	61
F4c Gastrointestinales	1,8,10,11,12,13,15,17,24,25,28,30	14	6	2.33	1.56	0.53	1.46	42.79	64
F4d Psiconeuróticos	37,46,48,53,54,63	11	6	1.83	1.46	0.45	0.83	29.67	58
F4e Dolor	34,43,47,49,59	19	5	3.80	2.12	0.74	2.27	48.84	72
F4f Indicador ansiedad	41	3	1	3.00	2.18	1.09	0.75	27.34	57
F4g Indicador depresión	32	5	1	5.00	2.35	0.94	2.82	49.76	78
F4 total			7	2.92	1.8	0.52	2.15	48.42	71

GRÁFICA S3:

F1	F2	F3	F4a	F4b	F4c	F4d	F4e	F4f	F4g	F4 Total
48	72	85	58	61	64	58	72	57	78	46



Interpretación de la Escala de Desgaste Ocupacional del S3:

Agotamiento Emocional:

Grado estándar: Abajo término medio:

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 padece muy ligeramente algunos dolores en el cuerpo. Casi no tiene estados de nerviosismo y tristeza.

Despersonalización:

Grado estándar: Muy alto:

Se trata de una persona que muestra el nivel más alto de despersonalización; considera que las personas a las que otorga servicio la respetan más si las trata mal; no es cortés ni comunicativo 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 le plantean y menos si estos lo llegan a tratar mal. Lo último que intentaría sería dar un buen trato a las personas que le demandan algún servicio.

Es frío, irritable, con actitudes negativas hacia los que requieren de sus servicios. Culpa cínicamente al cliente o usuarios justificando el maltrato otorgado.

Insatisfacción del Logro:

Grado estándar: Muy alto:

Se trata de una persona que muestra el nivel más alto de insatisfacción de logro, siente que su trabajo es monótono y ya no le gusta; considera que se desempeña mejor en otro empleo, ya no realiza su trabajo con pasión y siente que puede ser más eficiente en otro lugar; realiza sus actividades por compromiso, por la paga y no por gusto, le gustaría estar en otro lugar que motive sus intereses personales; siente que sus habilidades y conocimientos están desperdiciados por lo que se siente insatisfecho; se le dificulta laborar porque se le hace ya poco interesante e importante, lo anterior le ocasiona problemas con compañeros.

SUJETO 4:

M.M. (Mujer)

Normas Escolaridad: Posgrado

Tabla 5. Factores EDO S4.

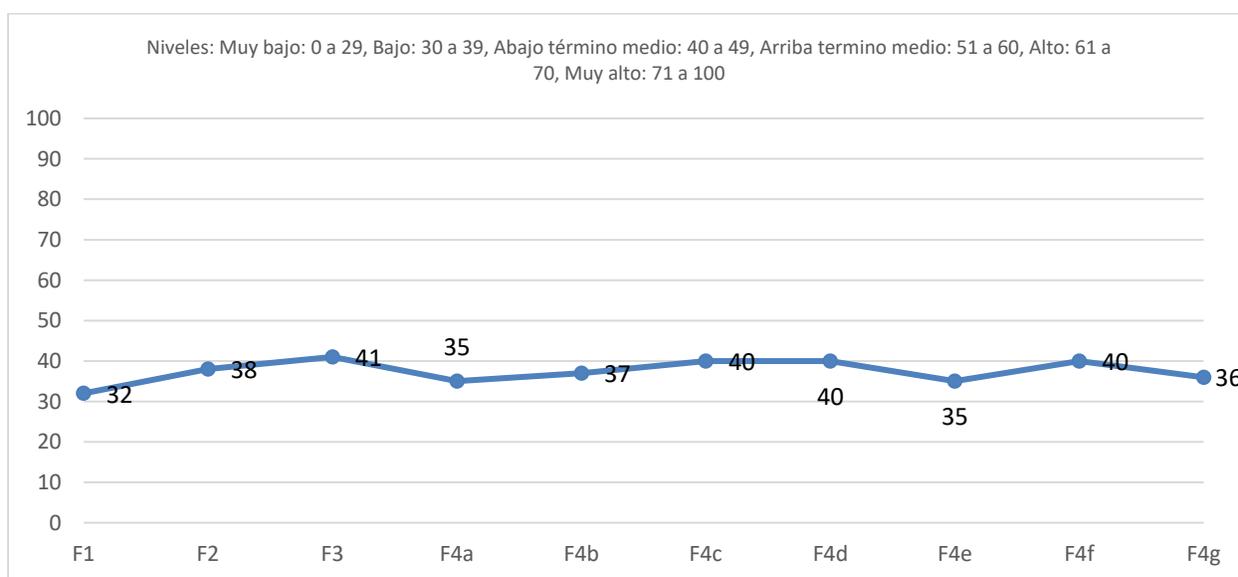
Sin diagnóstico de Estrés laboral

Tabla 1. Desgaste ocupacional										
Factor	Reactivos a Sumar	Sumatoria	Divisor	Resultado (X)	Promedio Normas (M)	Des. Est. Normas (S)	Valor Z	Área bajo Curva	T (Valor Z tabla 6.1 o 6.2)	
F1 (x1) Agotamiento	2,4,5,6,14,19,20,26,27	9	9	1.00	2.93	1.07	-1.80	-46.41	32	
F2 (x2) Despersonalización	3,7,9,16,18,21,22,23,29	9	9	1.00	1.85	0.71	-1.20	-38.49	38	
F3 (x3) Insatisfacción del Logro	1,8,10,11,12,13,15,17,24,25,28,30	12	12	1.00	1.79	0.86	-0.92	-31.86	41	
Tabla 2. Factores psicósomáticos										
F4a Sueño	2,4,5,6,14,19,20,26,27	11	11	1.00	1.77	0.49	-1.57	-44.18	35	
F4b Psicosexuales	3,7,9,16,18,21,22,23,29	7	7	1.00	1.69	0.5	-1.38	-41.62	37	
F4c Gastrointestinales	1,8,10,11,12,13,15,17,24,25,28,30	6	6	1.00	1.56	0.53	-1.06	-35.54	40	
F4d Psiconeuróticos	37,46,48,53,54,63	6	6	1.00	1.46	0.45	-1.02	-34.61	40	
F4e Dolor	34,43,47,49,59	5	5	1.00	2.12	0.74	-1.51	-43.45	35	
F4f Indicador ansiedad	41	1	1	1.00	2.18	1.09	-1.08	-35.99	40	

F4g Indicador depresión	32		1	1	1.00	2.35	0.94	-1.44	-42.51	36
F4 total				7	1.00	1.8	0.52	-1.54	-43.83	35

GRÁFICA S4:

FI	F2	F3	F4a	F4b	F4c	F4d	F4e	F4f	F4g	F4 Total
32	38	41	35	37	40	40	35	40	36	35



Interpretación de la Escala de Desgaste Ocupacional del S4:

Agotamiento Emocional:

Grado estándar: Bajo:

Se trata de una persona con un nivel bajo de agotamiento emocional; no le cuesta trabajo levantarse por las mañanas; duerme las horas necesarias para reponerse; prácticamente no se siente presionado en su trabajo. Realiza su trabajo con energía y sin cansancio. Probablemente los trastornos del sueño, sexuales, gastrointestinales y dolores de cuerpo prácticamente no lo molestan, aunque puede sufrir rara vez un poco de nervios y tristeza.

Despersonalización:

Grado estándar: Bajo:

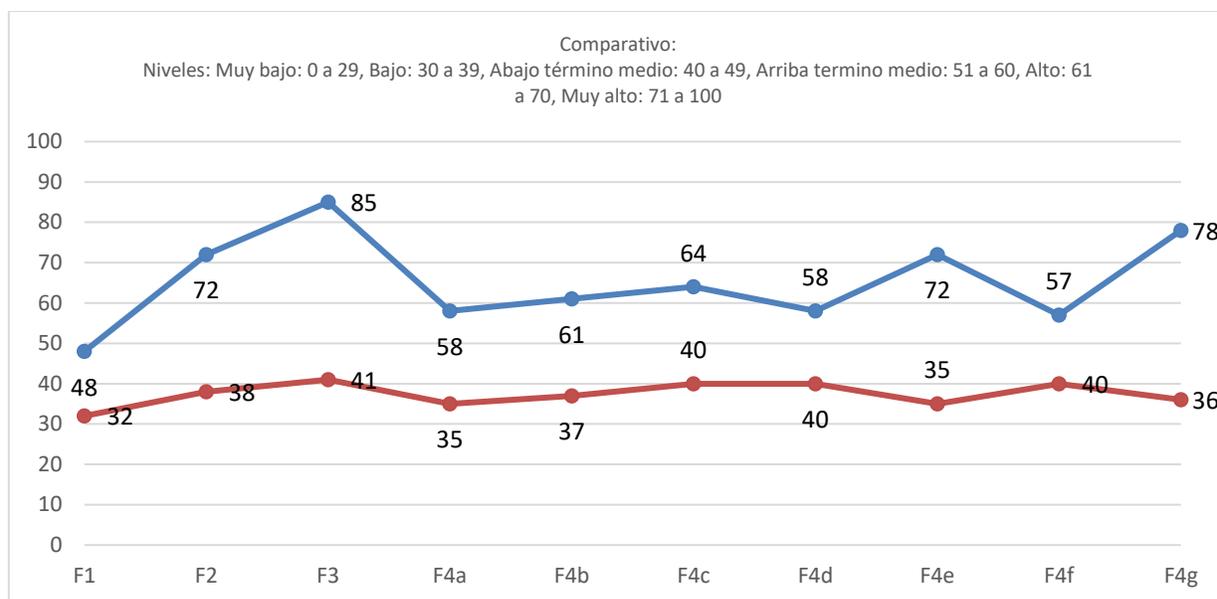
Es una persona que tiene un nivel bajo de despersonalización; con frecuencia trata bien a las personas que requieren de sus servicios; le es fácil ser cortés y comunicativa con ellos; con frecuencia, los usuarios de sus servicios le parecen amigos y se relaciona bien con ellos; le agrada su trabajo, sobre todo cuando soluciona problemas planteados por los usuarios; no le da mucha importancia a aquellos que llegan a tratarla mal, intenta darles un muy buen servicio. Puede ser cálido, amigable, con actitudes positivas y sinceras hacia los que requieran de sus servicios.

Insatisfacción del Logro:**Grado estándar: Abajo término medio:**

Se trata de una persona con un nivel normal de insatisfacción de logro, aunque su trabajo puede ser monótono y sin gusto, hace esfuerzos por enriquecerlo; todavía no ha pensado en cambiar de empleo, pues todavía expresa pasión por él. Trabaja por un sueldo pero también lo hace por gusto. Hace lo posible por sentir que sus habilidades y conocimientos son reconocidos. Es difícil que llegue a tener problemas con compañeros.

GRÁFICA COMPARATIVA EDO ENTRE S3 Y S4:**GRÁFICA:**

	F1	F2	F3	F4a	F4b	F4c	F4d	F4e	F4f	F4g	F4 Total
<i>GF</i>	48	72	85	58	61	64	58	72	57	78	46
<i>MM</i>	32	38	41	35	37	40	40	35	40	36	35



Interpretación comparativa del desgaste ocupacional de los sujetos N°. 3 (GF) y N°.4 (MM):

Agotamiento Emocional (F1):

Respecto al agotamiento emocional el sujeto N° 3 (GF) presenta un nivel normal comparada con el sujeto N° 2 (MM) quién presenta un nivel bajo, lo que le permite levantarse en las mañanas para ir a trabajar sin ningún problema, duerme bien y repone fácilmente sus energías, no le genera presión el trabajo sin experimentar cansancio a diferencia del sujeto N°. 1 (GF) que igualmente repone sus energías para trabajar pero no tanta facilidad, ambas presentan similitud respecto a no sufrir trastornos del sueño, ni en su sexualidad, ni gastrointestinales, ambas presentan estabilidad frente a su nerviosismo y tristeza siendo poca la diferencia en estos aspectos.

Despersonalización (F2):

El sujeto N°.3 (GF) presenta el nivel más alto de despersonalización, comparada con el sujeto N°. 4 (MM) quién presenta un nivel bajo en este factor, lo que permite analizar grandes diferencias en la prestación del servicio, donde la primera considera que las personas a las que otorga servicio 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 mientras que la segunda 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. Con respecto al grado de gusto por su trabajo, el sujeto N°.3 (GF) no le agrada nada de lo que hace, en especial la relación con los usuarios de sus servicios, no entiende sus problemas y no les brinda un buen trato, menos si estos la tratan mal, siempre busca culpar a los clientes o usuarios de las dificultades que le acontecen siendo fría e irritable, a diferencia de su par laboral el sujeto N°. 4 (MM) a quién le agrada su trabajo, sobre todo cuando soluciona problemas planteados por los usuarios; no le da mucha importancia a aquellos que llegan a tratarla mal, intenta darles un muy buen servicio. Puede ser cálido, amigable, con actitudes positivas y sinceras hacia los que requieran de sus servicios.

Insatisfacción del Logro (F3):

En este factor el sujeto N°. 3 (GF) presenta el nivel más alto, para esta persona el trabajo es monótono, no le gusta, considera que se desempeña mejor en otro empleo, realiza sus actividades laborales sin pasión y siente que puede ser más eficiente en otro lugar, a diferencia del sujeto N°. 4 (MM) quién realiza su trabajo por gusto más que por obligación, se esfuerza por enriquecerlo por muy monótono que este sea y no ha pensado en cambiarlo. Respecto a cómo perciben sus habilidades, el sujeto N°. 3 (GF) siente que sus habilidades y conocimientos están desperdiciados por lo que se siente insatisfecha; se le dificulta laborar porque se le hace ya poco interesante e importante, manteniendo problemas con sus compañeros, realiza sus actividades por compromiso, por la paga y no por gusto, le gustaría estar en otro lugar que motive sus intereses personales, a diferencia del sujeto N°. 4 (MM) quién trabaja por un sueldo pero también lo hace por gusto, haciendo lo posible por sentir que sus habilidades y conocimientos son reconocidos y difícilmente puede tener problemas con compañeros.

HALLAZGOS MEDIANTE LA PRUEBA DE PDA (PERSONAL DEVELOPMENT ANALYSIS):

Sujeto 1 (R.A.):

Según los resultados arrojados por el PDA (Personal Development Analysis), R.A. es una persona tranquila, que le gusta trabajar en equipo pero no ser quien lo lidere, se siente seguro y confiado en un ambiente laboral estable, donde pueda trazarse objetivos y parámetros claros. Es una persona la cual no se adapta de manera adecuada a los cambios repentinos, pues necesita tiempo para asimilarlos y planear. Por otra parte, es un individuo que antes de actuar, piensa, analiza e investiga para poder tomar una decisión. Se siente estresado cuando se le presiona o en situaciones de confrontación por ello prefiere evadir a las personas en lugar de enfrentarlas. Sabe controlar sus emociones pero ante situaciones desfavorables prefiere suprimir las expresiones, el buen trato con la gente es uno de sus pilares fundamentales ya que para él es la base del adecuado trabajo en equipo.

Es una persona con sentido de empatía lo cual quiere decir que se logra ponerse en la situación de los demás generando en sí mismo emociones y percepciones que no son propias en ese momento, es gentil, compasivo y generoso logrando establecer relaciones interpersonales adecuadas y gratas para él, se esfuerza por satisfacer las necesidades de los demás individuos bien sea en un ambiente laboras o social.

Sujeto 2 (A.C.):

Los resultados arrojan la descripción de un individuo tolerante, de mente abierta y que se muestra dispuesto a escuchar las opiniones de los demás, sin embargo puede costarle expresarse y realizar retroalimentación asertiva a otras personas. Puede generarle estrés las situaciones confrontación, trabajar en ambientes poco estables o que requieran de cambios constantes, no le gusta ser visto por los demás como una figura antagónica por lo que evitara tomar decisiones impopulares o contradecir a sus compañeros, es probable que **acepte sin reparo la sobrecarga laboral.**

Se muestra calmo y tranquilo, es amable y afable, prefiere un ambiente de trabajo tranquilo y estable en donde no se le requiera tomar decisiones o liderar a otros, de esa manera

busca librarse de confrontaciones. No muestra dificultad para relacionarse ni acercarse a los demás, pero lo hace de manera prudente mostrando un apropiado grado de interés. Es una persona que de acuerdo a las necesidades que identifique se adaptará para hacer las cosas conforme a lo preestablecido en el medio con el fin de sentirse más seguro de sí mismo en el actuar frente a los demás, se esfuerza por satisfacer las necesidades de sus compañeros de manera favorable para mantener la armonía dentro del grupo.

Al estar tan atento al medio, es un planeador cuidadoso, por tanto puede dificultársele ocuparse de tareas poco repetitivas. Por el contrario, al realizar tareas rutinarias por el contrario será más eficaz y productivo, por tanto los cambios deben darse de manera gradual más que de forma repentina.

Finalmente vale la pena observar la **autodescripción** que Alonso realiza, citándolo:

“Me considero una persona respetuosa, amable muy sociable con las demás personas, me gusta servirle a la gente darles un trato digno y amable.”

Con lo anterior, se devela lo expresado hasta ahora donde se reafirma lo visto anteriormente tras los resultados de la prueba, puesto que utiliza un lenguaje que demuestra el interés por ser percibido por los demás como alguien servicial a través de la complacencia de sus intereses.

1. S1 vs. S2:

Ambos sujetos muestran una personalidad similar, a pesar de esto, ambos tienen sus características específicas que demuestran la particularidad del ser humano a pesar de que las características tiendan hacia el mismo fin. Como similitud, logra identificarse que ambas personas poseen un estilo complaciente con los demás, con el que buscan evitar las confrontaciones para así orientarse al mantenimiento de un ambiente tranquilo y estable sin mayores modificaciones que les exijan cambiar el comportamiento.

Sujeto 3 (G.F):

G.F. es una persona precisa, exacta y meticulosa, a la cual le molesta cometer errores en su trabajo, ya que se interesa mucho por los detalles, intentando acercarse a la perfección. Es

tranquila, discreta, y trabajará sin problemas una vez que le hayan explicado minuciosamente qué es lo que tiene que hacer. Necesita, por otra parte, realizar tareas de carácter variado para evitar aburrirse y lograr la máxima eficiencia, y usa sus destrezas lógicas y analíticas para responder a problemas complejos y difíciles. Sus tareas pueden incluir tareas de carácter variado.

En su aproximación al trabajo tiende a seguir muy de cerca las políticas, pautas y reglas, siguiendo el protocolo, trabaja más eficaz y cómodamente en situaciones estructuradas, claras e inequívocas, debido a su búsqueda de alcanzar la perfección. En ocasiones puede irritar a los demás aunque no sea su intención, a pesar de que respeta las ideas, opiniones y conductas de otras personas. Prefiere tener suficiente tiempo e información para poder organizarse. Gloria Elena podría preocuparse demasiado y exigir instrucciones y reglas explícitas.

Como modo de autoprotección Gloria Elena se aparta de la gente cuando se siente criticada y se pone a la defensiva, ya que no confía fácilmente en los demás. La comunicación no es un punto fuerte en ella, y no suele ser motivadora. Trata de evitar situaciones que le generen conflictos con los demás y puede ceder para evitar conflictos interpersonales.

G.F. se describe de la siguiente manera, cito:

“Un ser humano amoroso, bondadoso y dispuesto a mejorar cada día, identificando mis miedos para poder trascender en la escala humana, siendo consciente de perdonar y perdonarme por mis errores, para que me sirva de lecciones aprendidas para poder evolucionar.”

Sujeto 4 (M.M.):

M.M. es una persona con mentalidad independiente que la lleva a ser segura de sí misma, confiada e independiente. Es influyente de manera persuasiva, afable y amistosa. Trabaja normalmente con y a través de las personas para conseguir que el trabajo se haga.

En sus relaciones interpersonales es positiva, tiene un lado tolerante, útil, y comprensivo y es a menudo diplomática al tratar con las personas. Por otra parte, su aproximación al trabajo es tranquila, controlada, estable, meticulosa y persistente. Competitiva, independiente y disfruta de los retos del trabajo arduo, con participación activa y compasiva, dispuesta a ayudar a los demás.

Al momento de tratar con los problemas es eficaz, normalmente opera de una manera de cuadro total y se involucra menos en los detalles, ya que le gusta ser un poco más racional.

Por otra parte, Martha Cecilia necesita tiempo para adaptarse al cambio, ya que la asertividad e independencia de ella la llevan a querer el dominio sobre las situaciones que encuentra, pero consulta ideas y opiniones con otros para obtener el control. Se siente incómoda trabajando bajo estrecho control, reglas y procedimientos muy estrictos, lo que la lleva a buscar justificaciones para operar de manera independiente.

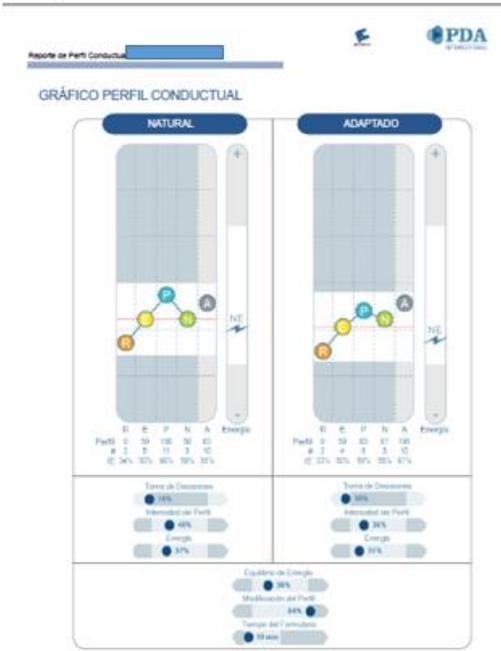
Martha se describe de la siguiente manera, cito:

“...soy ante todo una mujer muy original, me encanta ser exactamente como soy, me salgo mucho de las reglas, sin invadir los derechos del otro, me considero muy humana y compasiva, me encanta la familia y la vida familiar, me encanta ser comprometida, servicial y alegre...”

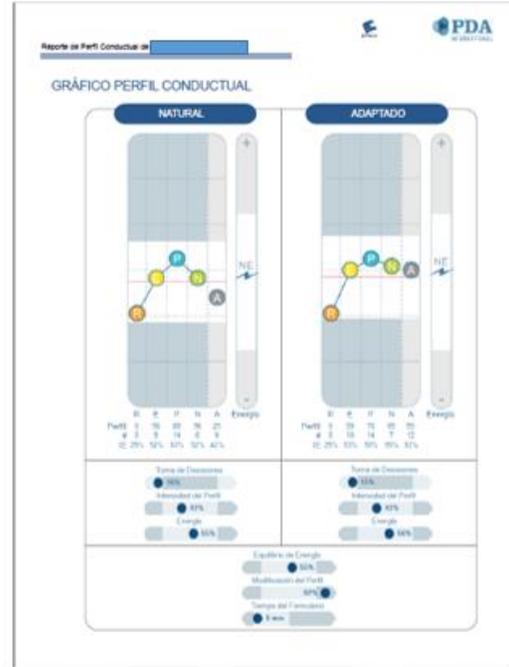
2. **S3 vs. S4.:** ambas mujeres tienen características de personalidad diferentes, G.F. considera que la mejor manera de acercarse al otro es de manera autoritaria y conflictiva, suponiendo que esa es la mejor forma de que le hagan caso a lo que dice, a M.M. por otra parte le es fácil ser cortés y comunicativa con los demás, le agrada solucionar problemas de los usuarios, se preocupa por brindar un buen servicio como valor agregado al intentar enriquecer 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 ningún compromiso con su lugar de trabajo ni los usuarios que maneja, le aburre la monotonía del mismo pero no hace nada para intervenir en una mejora del mismo, llegando a considerar que se desempeña mejor en otro empleo. Lo que se hace más notorio aún es la forma en la cual se evidencia la pasión en ambas, la que ya la ha perdido, y la que lucha por mantenerla día a día, realizando actividades que se salgan de lo monótono.

GRÁFICAS PDA:

S1 (R.A.)



S2 (A.C.)



S3 (G.F.)



S4 (M.M.)



Sujeto 1, R.A.

Según los resultados del PDA expresados en la siguiente gráfica, podemos decir que R.A. es un individuo organizado y preciso que dedica tiempo a los demás, sabe escuchar y tiene un alto grado de empatía con las personas. Es paciente, considerado, amable y generoso. Al ser gentil por naturaleza tiene una aversión inherente a los conflictos, especialmente a las confrontaciones cara a cara, por tanto es probable que le cueste rehusarse a recibir más carga laboral de la que puede soportar. También demuestra que prefiere trabajar con la gente para lograr una meta común en lugar de hacerlo solo, le da especial importancia a la armonía dentro del grupo de trabajo y para lograrlo se esforzará en satisfacer las necesidades de cada individuo de manera favorable.

Será fácil hablar con R.A ya que es un individuo cooperativo y colaborador, le gusta agrandar y se esfuerza porque las cosas marchen de forma estable, armónica y amistosa. R.A. es buen miembro de equipo, en general, se adapta fácilmente y da una impresión de tranquilidad incluso estando bajo presión, evitando que los demás se enteren si algo le disgusta. Es un individuo tolerante que está dispuesto y receptivo a las ideas diferentes y muestra una mente abierta hacia las nuevas propuestas sin importar quién las conciba. Las demás personas tienden a confiar en él con facilidad.

Al ser empático y poco agresivo puede tener aversión a las confrontaciones y a tomar decisiones impopulares. No es muy expresivo, pero puede ser sensible a las críticas y fallas imaginarias. Se sentirá seguro prestando apoyo administrativo o servicio técnico a los demás. Cuando se lo presiona demasiado o ante situaciones de confrontación o discusión puede sentirse estresado. En respuesta ante estas situaciones puede ceder a pesar de no estar realmente de acuerdo y ponerse indeciso e inseguro, podría preferir evitar a alguien para no enfrentarlo.

A R.A lo motivan la sinceridad y la seguridad, prefiere un ambiente de trabajo bien estructurado y puede realizar tareas de tipo rutinarias, detalladas o que requieran exactitud y precisión. Puede frustrar a sus colegas más flexibles y versátiles, ya que es un planeador cuidadoso que depende de los hechos, cálculos y políticas al hacer su planeamiento.

En el nivel de energía se evidencia una percepción por parte de R.A de que tiene más energía disponible que la que su situación actual le requiere. Siente que podría estar aportando

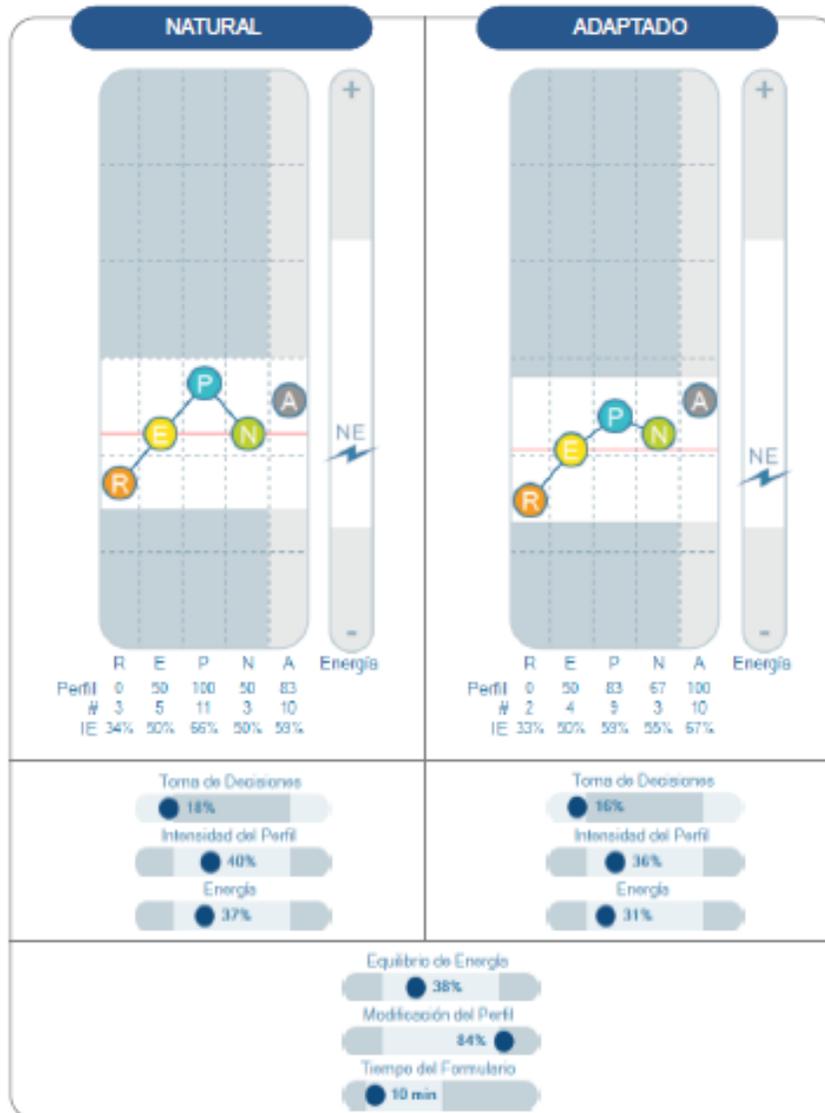
más valor a su gestión que lo que la situación actual de trabajo le permite. Esto podría llevarlo a cierto nivel de desmotivación. Es importante tener en cuenta que el potencial de esta persona reside en su capacidad de trabajar de manera cooperativa y colaboradora, cumpliendo de manera estricta con las pautas y procedimientos para evitar errores.

GRÁFICA PDA S1.

Reporte de Perfil Conductual de Rodrigo Acevedo



GRÁFICO PERFIL CONDUCTUAL



Sujeto 2, A.C.:

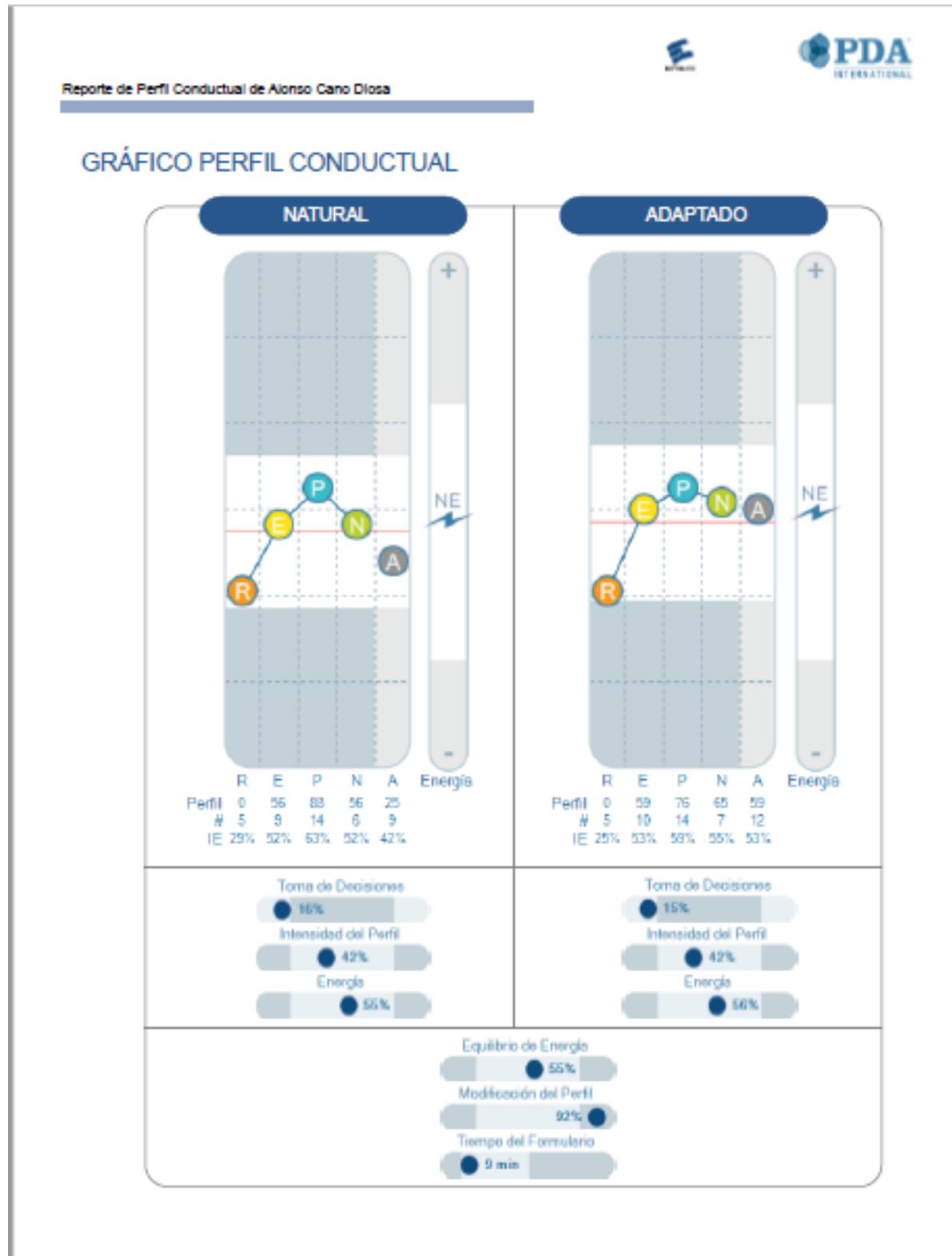
De acuerdo a lo que se evidencia en la gráfica de PDA, A.C. es un individuo organizado, paciente, amable y compasivo. Prefiere evitar las situaciones de conflicto, puesto que le prefiere estar con la gente para trabajar en lugar de hacerlo solo. Será fácil hablar con Alonso. Es un individuo cooperativo y colaborador. Le gusta agrandar y se esfuerza porque las cosas marchen de forma estable, armónica y amistosa.

A.C. sabe distinguir a sus amigos de sus conocidos. En general, es cauteloso con sus emociones prefiere dar a una impresión de tranquilidad incluso estando bajo presión. Es diplomático y sensato en sus relaciones interpersonales. Es un individuo dispuesto a reconocer y respetar las ideas, opiniones y conductas de otros. Muestra un interés genuino en la información que otros tienen para ofrecer.

Demuestra ser empático lo que revela que es bueno trabajando en equipo y desarrollando actividades junto a otras personas, por otra parte lo disfruta. Prefiere un ambiente de trabajo bien estructurado y puede realizar tareas de tipo rutinarias, detalladas o que requieran exactitud y precisión. Es un planeador cuidadoso que depende de los hechos, cálculos y políticas al hacer su planeamiento. Tiende ser muy eficaz al ocuparse de la rutina, tareas y problemas repetitivos. Su autoridad debe estar basada en su pericia y aptitudes. También es servicial con su organización y con su equipo.

A.C. entiende que actualmente no debe modificar su estilo natural para adaptarse a los requerimientos comportamentales dentro de su ecosistema. Esto puede ser interpretado como cierta “incapacidad para adaptarse”, sin embargo en su nivel de energía no se perciben cambios, lo cual revela estabilidad emocional y equilibrio entre su situación actual y su capacidad de dar respuesta al medio laboral.

GRÁFICA PDA S2.



Sujeto 3, G.F.:

G.F es una persona precisa, exacta y meticulosa. Detesta cometer fallas o errores en su trabajo y se interesa mucho por los detalles. Se esforzará mucho por acercarse a la perfección en lo que haga. Es normalmente tranquila y discreta, y trabajará sin problemas una vez que le hayan explicado minuciosamente qué es lo que tiene que hacer.

Es una persona cuidadosa y, si bien tiene cierta inclinación al detalle, también necesita realizar tareas de carácter variado para evitar aburrirse y lograr la máxima eficiencia, le gusta pensar los problemas y situaciones a fondo y detalladamente, tiende a ser reflexiva sobre las cosas, usa sus destrezas lógicas y analíticas para responder a problemas complejos y difíciles.

G.F. es sistemática, metódica y disciplinada, en su aproximación al trabajo tiende a seguir muy de cerca las políticas, pautas y reglas, prefiere seguir el protocolo. Trabaja más eficaz y cómodamente en situaciones estructuradas, claras e inequívocas. Debido a su necesidad innata de alcanzar la perfección, que puede ser vista como quisquillosa, puede frustrar e irritar a los demás aunque no sea su intención.

Al ser por naturaleza escéptica y seria, no confía fácilmente en los demás, y es probable que en los encuentros iniciales se muestre un tanto distante e introvertida. G.E. es una persona sensible que puede ponerse emocional o defensiva cuando se la critica. En algunas ocasiones, cuando se siente herida, puede apartarse de la gente como modo de auto protección.

La comunicación no es uno de sus puntos fuertes, y no se destaca por sus habilidades de motivadora. No es autoritaria por naturaleza, aun así, si cuenta con la autoridad y el apoyo de la organización podrá exigir el apego a las normas y reglamentos sin problemas.

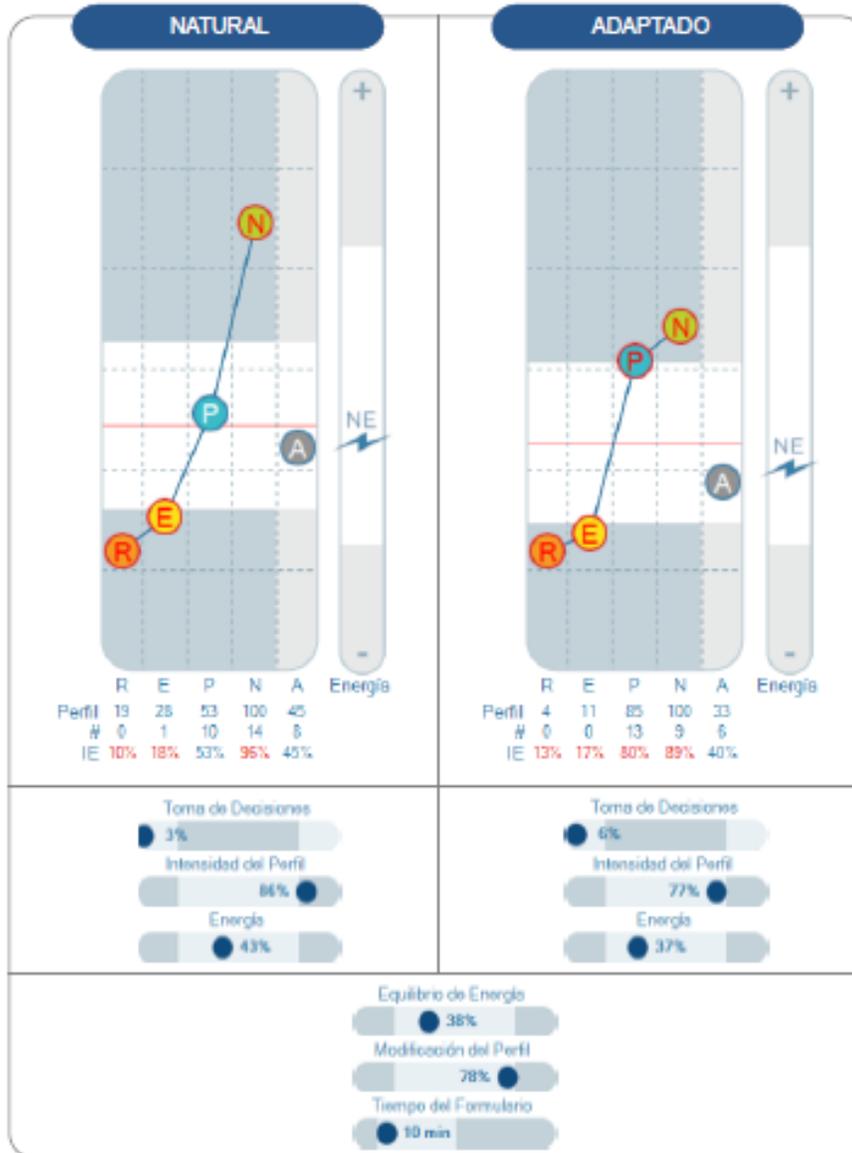
G.F. puede trabajar bien por sí misma en la solución de problemas y planeamiento de actividades. Tratará de evitar situaciones que le creen conflictos con los demás, y es probable que ceda en su postura para evitar conflictos interpersonales. Es una persona cooperativa y complaciente, pero no siempre necesita muchos contactos sociales. Puede ser eficiente en equipos de trabajo, en grupos pequeños, y en relaciones de persona a persona.

GRÁFICA PDA S3

Reporte de Perfil Conductual de Gloria Elena Fernandez Restrepo



GRÁFICO PERFIL CONDUCTUAL



Sujeto 4, M.M.:**ANÁLISIS**

Es una persona con mentalidad independiente, esto la lleva a ser segura de sí misma, confiada e independiente. Le gusta desarrollar sus propios pensamientos y opiniones e idealmente hacer las cosas a su modo. A veces puede volverse inflexible para defender sus ideales, aunque podría ceder ante individuos más agresivos y ante quienes tengan mayor autoridad, aunque de manera reacia. M.M. está dispuesta a proseguir y actuar por sí misma con poca o ninguna dirección o guía de otros, aunque podría faltarle un sentido de urgencia. Su independencia puede llevarla a ser una persona inconforme. M.M. es emprendedora, aunque no necesariamente inicia las cosas de inmediato.

Es una persona influyente de manera persuasiva, afable y amistosa, normalmente trabaja con y a través de las personas para conseguir que el trabajo se haga. Tiene habilidades interpersonales y de comunicación bien desarrolladas que usará para influenciar y persuadir a otros, se acopla bien a un equipo, le gusta tener cierta autoridad y sabe muy bien cómo motivar a los demás. Es positiva en sus relaciones interpersonales, tiene un lado tolerante, útil y comprensivo, y es a menudo diplomática al tratar con las personas. Puede ser sensible a los sentimientos y necesidades de los otros. M.M. es participativa y compasiva, siempre está dispuesta a ayudar a los demás. Habrá veces en las que sea demasiado complaciente, benévola y tolerante. Igualmente, habrá ocasiones en que será demasiado franca al tratar con la gente.

En su aproximación al trabajo es tranquila, controlada, estable, meticulosa y persistente, es bien organizada y normalmente planea bien a futuro mediante el inicio de planes y proyectos para mejorar el desempeño actual. Puede ser bastante competitiva muy independiente y disfruta los retos del trabajo arduo, ya que se siente cómoda y eficaz al tratar con situaciones y problemas vagos y ambiguos. Normalmente opera abarcando el panorama general de la situación y se involucrará menos en los detalles.

M.M. prefiere usar los sistemas y procedimientos de naturaleza racional, idealmente, desarrollará esos sistemas y procedimientos ella misma. Normalmente se siente estorbada por sistemas y procedimientos que ella no desarrolló. Necesita tiempo para ajustarse al cambio, la

motivan tanto los retos y desafíos como los reconocimientos por su servicio, habilidades y logros.

GRÁFICA PDA S4:



Gráfica de análisis de información: análisis por tipo de sujetos.

PDA / EDO

S1 vs. S2

Ambos sujetos muestran una personalidad similar, a pesar de esto, ambos tienen sus características específicas que demuestran la particularidad del ser humano a pesar de que las características tiendan hacia el mismo fin. Como similitud, logra identificarse que ambas personas poseen un estilo complaciente con los demás, con el que buscan evitar las confrontaciones para así orientarse al mantenimiento de un ambiente tranquilo y estable sin mayores modificaciones que les exijan cambiar el comportamiento.

PDA / EDO

S3 vs. S4

Ambas mujeres características de personalidad opuesta.

G.F. considera que la mejor manera de acercarse al otro es de manera autoritaria y conflictiva, suponiendo que esa 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

demás, le agrada solucionar problemas de los usuarios, se preocupa por brindar un buen servicio como valor agregado al intentar enriquecer 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 ningún compromiso con su lugar de trabajo ni los usuarios que maneja, le aburre la monotonía del mismo pero no hace nada para intervenir en una mejora del mismo, llegando a considerar que se desempeña mejor en otro empleo.

Lo que se hace más notorio aún es la forma en la cual se evidencia la pasión en ambas, la que ya la ha perdido, y la que

lucha por mantenerla día a día, realizando actividades que se salgan de lo monótono.

GRÁFICA COMPARATIVA PDA/EDO:

SUJETOS	PDA (Personal Development Analysis)	EDO (Escala de Desgaste Ocupacional)	PDA/EDO	S1/S2	S3/S4
S4 MLM Área Auditoría	<p>Mentalidad independiente, segura de sí misma, influyente de manera persuasiva, afable y amistosa. Es a menudo diplomática al tratar con las personas.</p> <p>Aproximación al trabajo: tranquila, controlada, estable. Disfruta de los retos del trabajo arduo, 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 cuesta trabajo levantarse por las mañanas; duerme las horas necesarias para reponerse; prácticamente no se siente presionado en su trabajo. Realiza su trabajo con energía y sin cansancio. Probablemente los trastornos del sueño, sexuales, gastrointestinales y dolores de cuerpo prácticamente no lo molestan, aunque puede sufrir rara vez 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 a tratarla mal, intenta darles un muy buen servicio.</p>	<p>M.M. es una mujer independiente pero segura de sí misma y de lo que hace, y 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 opera de manera independiente y buscando evadir las reglas por medio de justificaciones.</p> <p>No se siente presionada en su trabajo ya que se le permite ser independiente y con una toma de decisiones activas, por lo que le agrada resolver problemas que incluso plantean los usuarios. Es amable, afable, siempre interesada en ayudar a los demás. La monotonía no</p>	<p>Ambas mujeres características de personalidad diferentes,</p> <p>G.F. considera que la mejor manera de acercarse al otro es de manera autoritaria y conflictiva, suponiendo que esa 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 demás, le agrada solucionar problemas de los usuarios, se preocupa por brindar un buen servicio como valor agregado al intentar enriquecer 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 ningún compromiso con su lugar de trabajo ni los usuarios que maneja, le aburre la monotonía del mismo pero no hace 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 ya la ha perdido, y la que lucha por mantenerla día a día, realizando</p>	<p>Ambos sujetos muestran una personalidad similar, a pesar de esto, ambos tienen sus características específicas que demuestran la particularidad del ser humano a pesar de que las características tiendan hacia el mismo fin. Como similitud, logra identificarse que ambas personas poseen un estilo complaciente con los demás, con el que buscan evitar las confrontaciones para así orientarse al mantenimiento de un ambiente tranquilo y estable sin mayores modificaciones que les exijan cambiar el comportamiento.</p>

		<p>Se trata de una persona con un nivel normal de insatisfacción de logro, aunque su trabajo puede ser monótono y sin gusto, hace esfuerzos por enriquecerlo; todavía no ha pensado en cambiar de empleo, pues todavía expresa pasión por él. Trabaja por un sueldo pero también lo hace por gusto.</p>	<p>es un problema para ella.</p>	<p>actividades que se salgan de lo monótono.</p>	
S3 G.F Diagnosticada Área Auditoría	<p>Precisa, exacta y meticulosa, 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, pautas y reglas siguiendo el protocolo. En ocasiones puede irritar a 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 padece muy ligeramente algunos dolores en el cuerpo. Casi no tiene estados de nerviosismo y tristeza. Considera que las personas a las que otorga servicio la respetan más si las trata mal; no es cortés ni comunicativo 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 su búsqueda constante de aprobación y perfección, algo que ha logrado impactar de forma negativa las relaciones que tiene con los demás empleados de la empresa, quienes ya no la observan como una persona amable sino molesta y complicada, lo que la lleva a ponerse en la defensiva y generar conflicto, apartándose de la gente. Su falta de cortesía también influye en</p>		

		<p>le plantean y menos si estos lo llegan a tratar mal.</p> <p>Se trata de una persona que muestra el nivel más alto de insatisfacción de logro, siente que su trabajo es monótono y ya no le gusta; considera que se desempeña mejor en otro empleo, ya no realiza su trabajo con pasión y siente que puede ser más eficiente en otro lugar, realiza sus actividades por compromiso, por la paga y no por gusto, le gustaría estar en otro lugar que motive sus intereses personales</p>	<p>éste caso, ya que de forma errónea piensa que si trata mal a las personas gana más respeto, siendo ésta una de las cosas que no 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>	
<p>S1 R.A Diagnostico Área Contable</p>	<p>Organizado y preciso. Sabe escuchar, empático, escucha a los demás. Aversión inherente a los conflictos, especialmente a las confrontaciones cara a cara, aunque es cooperativo y colaborador, y un sujeto con el cual se puede hablar fácil.</p> <p>Aproximación al trabajo: prefiere trabajar con la gente para lograr una meta común en lugar de hacerlo solo, 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>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 padece muy ligeramente algunos dolores en el cuerpo. Casi no tiene 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 esporádicamente llega a tratarlas mal, no actúa como extraño ante ellas prefiere evitar conflictos y se presta para conversaciones. Considera que mejora su rendimiento si se trabaja en equipo y depende de la armonía que se genere dentro de éste, esforzándose de más por satisfacer las necesidades de cada individuo</p>	

	<p>toma decisiones impopulares y prefiere no disciplinar. Las demás personas confían en él con facilidad. Prefiere un ambiente de trabajo bien estructurado y puede realizar tareas de tipo rutinarias, detalladas o que requieran exactitud o precisión.</p>	<p>esporádicamente llega a tratar mal a las personas que requieren de sus servicios, a menudo es cortés y comunicativo con ellas; es difícil que los vea como extraños y deje de interactuar con ellos, en general, le gusta tratar a la gente, y muestra esporádicamente disgusto por los problemas de los demás.</p> <p>Tiene un nivel superior al normal de insatisfacción de logro; a veces siente cierta monotonía y cierto disgusto con los que hace, ha llegado a pensar en cambiar de empleo pues empieza a perder pasión por él.</p>	<p>perteneciente al equipo, por lo cual prefiere no disciplinar y evitar confrontaciones. Se encuentra dispuesto a realizar tareas de tipo rutinarias detalladas, aunque la monotonía lo ha hecho sentirse disgustado y ha bajado la sintonía y la pasión que siente hacia su trabajo.</p>	
<p>S2 A.C Área Contable</p>	<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 tranquilidad incluso cuando se encuentra bajo presión. Interés genuino en la información que los otros tienen para ofrecer. Prefiere no disciplinar.</p> <p>Aproximación al trabajo: puede frustrar a sus colegas más flexibles y versátiles ya que es un planeador</p>	<p>Se trata de una persona con un nivel bajo de agotamiento emocional; no le cuesta trabajo levantarse por las mañanas; duerme las horas necesarias para reponerse; prácticamente no se siente presionado en su trabajo. Realiza su trabajo con energía y sin cansancio. Probablemente los trastornos del sueño, sexuales, gastrointestinales y dolores de cuerpo prácticamente no lo molestan, aunque puede sufrir rara vez un poco de nervios y</p>	<p>Es un sujeto que se adapta fácilmente a los cambios y sabe de igual manera regular sus relaciones interpersonales. Sabe manejar el trabajo bajo presión, y es asertivo en la forma de comunicarse y escuchar a los demás. No le agrada disciplinar, ya que él no se siente tampoco presionado en su trabajo. Siempre busca</p>	

	<p>cuidadoso que depende de los hechos, cálculos y políticas al hacer su planteamiento. Eficaz al ocuparse de la rutina, tareas y problemas repetitivos, confía mucho en los sistemas, procedimientos y protocolos al hacer su trabajo. Su autoridad debe estar basada en su pericia y aptitudes.</p> <p>Individuo constante, impredecible y paciente. Le incomoda sentir que lo presionan con tiempos para tomar decisiones y los cambios de último momento, por lo cual podría ponerse tenso y ansioso.</p>	<p>tristeza.</p> <p>Cuenta con un nivel normal de despersonalización; suele tratar bien a las personas que requieren sus servicios como usuarios; brinda cortesía y comunicación, también es amistoso e interactúa con ellos; gusta de tratar a la gente y solucionar sus problemas; aunque lo traten mal, él hace un buen esfuerzo por ayudarles y darles un buen servicio.</p> <p>Se trata de una persona con un nivel normal de insatisfacción de logro, aunque su trabajo puede ser monótono y sin gusto, hace esfuerzos por enriquecerlo; todavía no ha pensado en cambiar de empleo, pues todavía expresa pasión por él.</p>	<p>brindar un buen servicio y ser gentil con sus colegas y demás sujetos, aunque le incomoda sentir que lo presionan con tiempos para tomar decisiones y los cambios de último momento, ya que es un planeador que se ocupa de la rutina y confía en los protocolos que realiza en su trabajo.</p>	
--	---	---	--	--

3. DISCUSIÓN

Los estudios de prevalencia en estrés laboral proponen distintos modelos para hacer lectura de éste fenómeno, aspecto que ha sido estudiado ampliamente por la psicología de la salud y actualmente por las organizaciones, contemplándolo como un producto de las interacciones entre un ambiente externo y el organismo y se ha generado la inclusión del análisis de los estilos de personalidad del colaborador y su interacción con el medio en la aparición del desgaste ocupacional y posterior diagnóstico de síndrome de burnout. Por medio del presente estudio se logró establecer la prevalencia de los diferentes factores en relación a en los trabajadores evaluados y sus respectivos pares laborales.

El nivel de la investigación es descriptivo, con el objetivo de analizar comparativamente los estilos de comportamiento de dos trabajadores de la ciudad de Medellín diagnosticados con estrés laboral y síndrome de burnout respecto a sus pares laborales, con una amplia descripción del estrés y los estilos de comportamiento que se toman como un factor que incide en las formas de concebir el trabajo, ya que pueden generarse en el sujeto pensamientos de baja realización personal y sentimientos de fracaso ante el desarrollo de la función establecida en la compañía, ya que siente que las cargas impuestas son mucho más grandes que él.

De acuerdo con la Organización Mundial de la Salud (2004), el estrés laboral es “la reacción que puede tener el individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades y que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación” (p. 3). A lo cual la Organización Internacional del Trabajo complementa que el estrés

relacionado con el trabajo está determinado por la organización del trabajo, el diseño del trabajo y las relaciones laborales, y tiene lugar cuando las exigencias del trabajo no se corresponden o exceden de las capacidades, recursos o necesidades del trabajador o cuando el conocimiento y las habilidades de un trabajador o de un grupo para enfrentar dichas exigencias no coinciden con las expectativas de la cultura organizativa de una empresa (OIT, 2016, p. 2)

Por otra parte, Perlman y Hartman (1982) concluyeron que el burnout es una respuesta al estrés emocional crónico que incluye tres componentes: agotamiento emocional y/o físico, baja productividad laboral y un exceso de despersonalización (citado por Uribe, 2010, p. 3). Maslach (1993) apoya la definición anterior, definiendo el burnout como “un síndrome psicológico de agotamiento emocional, despersonalización y reducida realización personal que puede ocurrir en individuos normales que trabajan con personas de alguna manera. El agotamiento emocional se refiere a los sentimientos de no poder dar más de sí a nivel emocional y a una disminución de los propios recursos emocionales. La despersonalización se refiere a una respuesta de distancia negativa, sentimientos y conductas cínicas respecto a otras personas, que son normalmente los usuarios del servicio o del cuidado. La reducida realización personal se refiere a la disminución en los propios sentimientos de competencia y logro en el trabajo” (pp. 20-21; citado por Salanova y Llorens, 2008, p. 59)

Los factores incidentes y anteriormente evaluados como el agotamiento emocional y/o físico, la baja productividad laboral y la despersonalización son entonces características relevantes que deben tenerse en cuenta al momento de obtener respuestas sobre el estrés laboral o un posible síndrome de quemarse por el trabajo, debido a que son componentes propios de respuesta al estrés emocional, y los cuales se relacionan de manera directa con el burnout.

En los hallazgos se logra evidenciar gracias a la Escala de Desgaste ocupacional (EDO) sobre la *despersonalización* lo siguiente:

El sujeto N°.1 (RA) quien se encuentra diagnosticado con estrés laboral, presenta un mayor nivel de despersonalización, con posibilidades de tratar mal las personas que requieren sus servicios mientras que el sujeto N°.2 (AC) quien no ha sido diagnosticado con estrés laboral, suele tratar bien a las personas que requieren sus servicios, siendo cortés y amistoso e interesado por ellos. El sujeto N°. 1 (RA) tiene la posibilidad de romper el dialogo con aquellos que puedan

llegar a tratarlo mal, comportarse de manera fría e irritable, presentar actitudes negativas y cínicas, a diferencia del sujeto N°.2 (AC) que suele tratar bien a las personas, aunque reciba de ellas malos tratos, no deja de prestarles un buen servicio, siendo amigable, positivo y sincero.

Por otra parte, el sujeto N°.3 (GF) presenta el nivel más alto de despersonalización, comparada con el sujeto N°. 4 (MM) quién presenta un nivel bajo en este factor, lo que permite analizar grandes diferencias en la prestación del servicio, donde la primera considera que las personas a las que otorga servicio 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 mientras que la segunda 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. Con respecto al grado de gusto por su trabajo, el sujeto N°.3 (GF) no le agrada nada de lo que hace, en especial la relación con los usuarios de sus servicios, no entiende sus problemas y no les brinda un buen trato, menos si estos la tratan mal, siempre busca culpar a los clientes o usuarios de las dificultades que le acontecen siendo fría e irritable, a diferencia de su par laboral el sujeto N°. 4 (MM) a quién le agrada su trabajo, sobre todo cuando soluciona problemas planteados por los usuarios; no le da mucha importancia a aquellos que llegan a tratarla mal, intenta darles un muy buen servicio. Puede ser cálido, amigable, con actitudes positivas y sinceras hacia los que requieran de sus servicios.

Por otra parte, sobre la *insatisfacción del logro* se encontró lo siguiente:

Respecto a la insatisfacción al logro, el sujeto N°.1 (RA) se encuentra en nivel más superior que el sujeto N°. 2 (AC) en este factor, lo que hace que sienta cierta monotonía y disgusto por lo que hace, teniendo dentro de sus posibilidades cambiar de empleo, a diferencia del sujeto N°. 2 (AC) quién hace esfuerzos por enriquecer su labor con gusto y pasión. De igual forma el sujeto N°. 1 (RA) trabaja más por un sueldo y por compromiso a diferencia del sujeto N°.2 (AC) que lo hace por gusto sintiendo que sus habilidades y conocimientos son reconocidos, mientras que el sujeto N°. 1 (RA) piensa que desperdicia estos atributos llegando incluso a tener problemas con sus compañeros.

Por otra parte, en este factor el sujeto N°. 3 (GF) presenta el nivel más alto, para esta persona el trabajo es monótono, no le gusta, considera que se desempeña mejor en otro empleo,

realiza sus actividades laborales sin pasión y siente que puede ser más eficiente en otro lugar, a diferencia del sujeto N°. 4 (MM) quién realiza su trabajo por gusto más que por obligación, se esfuerza por enriquecerlo por muy monótono que este sea y no ha pensado en cambiarlo.

Respecto a cómo perciben sus habilidades, el sujeto N°. 3 (GF) siente que sus habilidades y conocimientos están desperdiciados por lo que se siente insatisfecha; se le dificulta laborar porque se le hace ya poco interesante e importante, manteniendo problemas con sus compañeros, realiza sus actividades por compromiso, por la paga y no por gusto, le gustaría estar en otro lugar que motive sus intereses personales, a diferencia del sujeto N°. 4 (MM) quién trabaja por un sueldo pero también lo hace por gusto, haciendo lo posible por sentir que sus habilidades y conocimientos son reconocidos y difícilmente puede tener problemas con compañeros.

Para finalizar, se encontró sobre el *agotamiento emocional* lo siguiente:

Respecto al agotamiento emocional, el sujeto N°. 1 (RA) diagnosticado con estrés laboral presenta un mayor incremento en este aspecto, aunque ambos presentan energía para el desarrollo de sus labores el sujeto N°. 2 (AC) sin diagnóstico de estrés presenta mayor disponibilidad para levantarse en las mañanas, cansarse menos en su trabajo, atender mejor a los usuarios; no presenta trastornos sexuales ni gastrointestinales, contrario al sujeto N°. 1 (RA) que si igual no presenta los síntomas en los resultados de la prueba, tiene mayor disposición a sufrirlos. El sujeto N° 1 (RA) mantiene mayor probabilidad de dolores en el cuerpo y afrontar estados de nerviosismo y tristeza que el sujeto N° 2 (AC), presentando este mayor gusto por lo que hace en su trabajo y con menor presión.

Por otra parte, respecto al agotamiento emocional el sujeto N° 3 (GF) presenta un nivel normal comparada con el sujeto N° 2 (MM) quién presenta un nivel bajo, lo que le permite levantarse en las mañanas para ir a trabajar sin ningún problema, duerme bien y repone fácilmente sus energías, no le genera presión el trabajo sin experimentar cansancio a diferencia del sujeto N°. 1 (GF) que igualmente repone sus energías para trabajar pero no tanta facilidad, ambas presentan similitud respecto a no sufrir trastornos del sueño, ni en su sexualidad, ni gastrointestinales, ambas presentan estabilidad frente a su nerviosismo y tristeza siendo poca la diferencia en estos aspectos.

Gil-Monte (2005) referenciado por Uribe (2010) señala que el agotamiento emocional y los sentimientos de minusvalía, así como algunos malestares hacia el ambiente, son en realidad una experiencia subjetiva de carácter negativo compuesta por cogniciones, emociones y actitudes hacia el trabajo, hacia las personas, y hacia el propio rol profesional; probablemente como respuesta al estrés laboral. Aunada a todos estos malestares, se presenta una serie de disfunciones conductuales, psicológicas y fisiológicas que impacta de manera nociva a las personas y, por lo tanto, a las organizaciones laborales.

En relación al *PDA (Personal Development Analysis)* se logra evidenciar lo siguiente:

Ambos sujetos (S1 y S2) muestran un estilo de comportamiento en situación laboral similar, a pesar de esto, ambos tienen sus características específicas que demuestran la particularidad del ser humano a pesar de que las características tiendan hacia el mismo fin. Como similitud, logra identificarse que ambas personas poseen un estilo complaciente con los demás, con el que buscan evitar las confrontaciones para así orientarse al mantenimiento de un ambiente tranquilo y estable sin mayores modificaciones que les exijan cambiar el comportamiento. Dicho estilo complaciente puede generar cargas en el colaborador para las cuales no se encuentra preparado y generar un sentimiento de insatisfacción en el mismo.

Ambas mujeres (S3 y S4) tienen características de personalidad diferentes, G.F. considera que la mejor manera de acercarse al otro es de manera autoritaria y conflictiva, suponiendo que esa 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 demás, le agrada solucionar problemas de los usuarios, se preocupa por brindar un buen servicio como valor agregado al intentar enriquecer 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 ningún compromiso con su lugar de trabajo ni los usuarios que maneja, le aburre la monotonía del mismo pero no hace nada para intervenir en una mejora del mismo, llegando a considerar que se desempeña mejor en otro empleo. Lo que se hace más notorio aún es la forma en la cual se evidencia la pasión en ambas, la que ya la ha perdido, y la que lucha por mantenerla día a día, realizando actividades que se salgan de lo monótono.

Es necesario aquí hacer hincapié en el hecho de que los estilos de personalidad de los diagnosticados en comparación con sus pares laborales, los cuales no han sido diagnosticados

marcan una diferencia relevante cuando de las relaciones con los colaboradores de la organización se trata. El ambiente laboral se encuentra también mediado por los estilos de comportamiento de los sujetos y la forma de sobrellevarlo puede influir de manera directa en el desempeño y la motivación en las actividades diarias, ya que por otra parte fomentan el trabajo en equipo y las buenas relaciones durante el tiempo que se pasa el colaborador dentro de la organización.

Por otro lado la variable despersonalización arroja un resultado más alto para el sexo masculino con un valor del 1,70 en la media respecto al valor obtenido por las mujeres, coincidiendo con lo citado por Moreno, González y Hernández (2002), donde señalan que “los estudios que han ofrecido resultados positivos respecto a su influencia han mostrado generalmente cómo los hombres tienden a obtener puntuaciones más altas en despersonalización que las mujeres”, lo cual puede tener relación con la configuración del rol masculino en la sociedad, en el cual se busca el favorecimiento de la orientación al logro y el entrenamiento para la represión de emociones.

5. CONCLUSIÓN:

En el trabajo aquí documentado, se puede encontrar que 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, 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.

6. RECOMENDACIONES

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.

7. REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS:

- Arias, W. (2012). Estrés laboral en trabajadores desde el enfoque de los sucesos vitales. *Revista Cubana de Salud Pública*, 525-535.
- Ávila, I. Y. C., Orozco, J., & Alvis, L. (2015). Síndrome de Burnout en el personal médico de una institución prestadora de servicios de salud de Cartagena de Indias. *Revista Salud UIS*, 47(2).
- Boada i Grau, J., Diego Vallejo, R. D., & Agulló Tomás, E. (2004). El burnout y las manifestaciones psicósomáticas como consecuentes del clima organizacional y de la motivación laboral. *Psicothema*, 16 (1).
- Cazau, P. (2006). Introducción a la investigación en ciencias sociales. *Lima. Editorial Universidad Ricardo Palma*.
- Chaparro Espitia, L. (2006). Motivación laboral y clima organizacional en empresas de telecomunicaciones: factores diferenciadores entre las empresas pública y privada. *Innovar*, 16(28), 7-32.
- Clonninger, S. (2002). Teorías de la personalidad. Pearson Educación.
- De La Lengua, R. A., Academia, R., Calpe, E., & Secundaria, E. (1992). Diccionario de la Lengua Española vol. I. *Real Academia Española, Madrid*.
- 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.
- Díaz Bambula, F., & Gómez Barrios, I. C. (2015). La investigación sobre el síndrome de burnout en Latinoamérica entre el 2000 y el 2010. *Psicología desde el Caribe*, 33(1), 113-131.
- Fierro, A. (1997). Estrés, afrontamiento y adaptación. *Estrés y Salud*. Valencia: Promolibro.
- González, G., & Bello, H. (2014). Efectos del estrés laboral en el aprovechamiento académico de médicos residentes de Oncología. *Rev Med Inst Mex Seguro Soc*, 468-473.

- Goble, G. G., & Likins Jr, G. E. (1996, September). On the Application of PDA Dynamic Pile Testing “. In Proceedings of the Fifth International Conference on the Application of Stress-Wave Theory to Piles, Orlando, FL (pp. 263-273).
- Marston, W. (2010). William Moulton Marston: polígrafos, cómics y psicología de la normalidad. *Revista de historia de la psicología*, 31(2), 151-166.
- Novoa Gómez, M. M., Nieto Dodino, C., Forero Aponte, C., Caycedo, C. E., Palma Riveros, M., Montealegre Martínez, M., ... & Sánchez Durán, C. (2005). Relación entre perfil psicológico, calidad de vida y estrés asistencial en personal de enfermería. *Universitas psychologica*, 4(1), 63-76.
- Organización Internacional del Trabajo. (28 de Abril de 2016). Estrés en el trabajo: un reto colectivo. Obtenido de Organización Internacional del Trabajo (OIT): <http://www.ilo.org/public/libdoc/ilo/2016/490658.pdf>
- Orlandini, A. (2012). *El estrés: qué es y cómo evitarlo*. Fondo de Cultura Económica.
- Pérez, A. M. (2010). El síndrome de burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión. *Vivat Academia*, (112), 42-80.
- PDA International, (2005). PDA. Personal Development Analysis, Manual Técnico. PDA University.
- Perez, E. J. P. (2011). La relación trabajo-estrés laboral en los Colombianos. *Revista CES Salud Pública*, 2(1), 66.
- Quiceno, J., & Vinaccia Alpi, S. (2007). Burnout: " síndrome de quemarse en el trabajo (SQT)". *Acta colombiana de psicología*, 10(2), 117-125.
- Rosen, G. (1952). *U.S. Patent No. 2,620,809*. Washington, DC: U.S. Patent and Trademark Office.
- Sandín, B. (1995). El estrés. En A. Bellock,, B. Sandín, & F. Ramos, *Manual de Psicopatología* (págs. 3 - 52). Madrid: McGraw-Hill.

Silla, J. M. P. (2001). El estrés laboral: una perspectiva individual y colectiva. *Prevención, trabajo y salud: Revista del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo*,(13), 18-38.

Uribe, P. J. F. (2010). *Escala de Desgaste Ocupacional. México: Manual. Moderno.*

8. ANEXOS:

Anexo 1. Modelo de consentimiento informado para la aplicación de pruebas.

 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO Ciencia, educación y desarrollo</p>	<p>CONSENTIMIENTO INFORMADO APLICACIÓN PRUEBAS BURNOUT</p>
--	---

Fecha:	Cargo:
---------------	---------------

Yo _____, identificado con C.C. _____ de forma voluntaria, consiento a que se me apliquen las pruebas pertinentes en relación a la investigación realizada sobre el Síndrome De Burnout en la Institución Universitaria de Envigado, con fines explícitamente académicos.

Declaro que fui informado (a) del alcance, objetivos, metodología, batería a utilizar y resultados, que mis dudas fueron aclaradas y que mi participación en dicho proceso de evaluación es **VOLUNTARIA**.

Entendiendo que la información individual que se derive de dicho estudio hará parte del secreto profesional de la psicología y que solo se revelará con consentimiento informado previo de quien aplica las pruebas, salvo que la vida e integridad del mismo estén en juego, así como que el estudio se desarrollará dando cumplimiento a la normatividad aplicable vigente.

FIRMA

C.C

Anexo 2. Cuestionario EDO (F01)



INSTRUCCIONES

A continuación se le presentarán una serie de enunciados a los cuales debe responder considerando su forma de pensar, sentir y actuar en determinadas situaciones; le pedimos que conteste de la manera más sincera posible, ya que no es de gran utilidad.

Para contestar utilice la **HOJA DE RESPUESTAS (F02)** marcando con una **X** el óvalo correspondiente a la respuesta que describa mejor su forma de pensar, sentir y actuar.

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

Ejemplo Tipo 1) 1. Considero que es importante asistir a fiestas

	TD					TA
1.	X					

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

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

2. Tienes sangrado por la nariz.

	Nunca					Siempre
2.						X

**LAS PREGUNTAS QUE NO CORRESPONDAN A SU SEXO, DÉJELAS EN BLANCO
NO EXISTEN RESPUESTAS BUENAS NI MALAS**

**Sus respuestas son anonimas y confidenciales
Sólo serán utilizadas con fines estadísticos**

**NO ESCRIBA EN ESTE CUADERNILLO
¡Gracias!**

H**¿CÓMO ME SIENTO EN EL TRABAJO?**

1. Siento que mi trabajo es tan monótono, que ya no me gusta.
2. Me cuesta mucho trabajo levantarme por las mañanas para ir a trabajar.
3. He comprobado que las personas a las que otorgo servicio me respetan más si al trato bien.
4. Despierto por las mañanas con facilidad y energía para iniciar un nuevo día de trabajo.
5. Siento que un día de estos mi mente estallará de tanta tensión en el trabajo.
6. Siento cansancio mental al grado de no poder concentrarme en mi trabajo.
7. Me cuesta mucho ser cortés con los usuarios de mi trabajo.
8. Siento que mi desempeño laboral sería mejor si tuviera otro tipo de empleo.
9. Establezco fácilmente comunicación con los usuarios de mi trabajo.
10. Hace mucho tiempo que dejé de hacer mi trabajo con pasión.
11. Todos los días me levanto y pienso que debo buscar otro empleo donde pueda ser eficiente.
12. Aunque realizo bien mi trabajo, lo hago por compromiso.
13. Si encontrara un empleo motivador de mis intereses personales, no me provocan tensión alguna.
14. Las situaciones a las que me enfrento en mi trabajo no me provocan tensión alguna.
15. Siento que mis habilidades y conocimientos están desperdiciados en mi trabajo.

16. En mi trabajo todos me parecen, extraños por lo cual no me interesa interactuar con ellos.
17. Aunque me esfuerzo al realizar mi trabajo no logro sentirme satisfecho con ello.
18. He comprobado que las personas a las que otorgo servicio me respetan más si las trato mal.
19. Mi cuerpo me reclama más horas de descanso, porque mi trabajo me tiene agitado.
20. Al llegar a casa después de mi trabajo lo único que quiero es descansar.
21. Lo que más me gusta de mi trabajo es la relación de los usuarios del mismo.
22. Se me facilita entender los problemas de los usuarios de mi trabajo.
23. Aunque un usuario de mi trabajo sea descortés conmigo, lo trato bien.
24. Mi trabajo es tan poco interesante que me es difícil realizarlo bien.
25. Mis actividades de trabajo han dejado de parecerme importantes.
26. Siento que la energía que ocupo en mi trabajo no la puedo reponer.
27. Mis horas de descanso son suficientes para reponer la energía que gasto al realizar mi trabajo.
28. No me siento contento con mi trabajo y eso me ha ocasionado problemas con mis compañeros.
29. Proporcionar un buen trato a los usuarios de mi trabajo es muy importante para mí.

¿CON QUE FRECUENCIA?

31. Consideras que tienes sueño en exceso (más de 8 horas).
32. Te sientes deprimido.
33. Sientes que la calidad de sueño es mala.
34. Tienes dolor de cabeza.
35. Sientes dificultad para deglutir.
36. Te despiertas bruscamente con gritos, llanto y mucho miedo.
37. Te has desmayado.
38. Tienes dolor durante tus relaciones sexuales.
39. Sientes indiferencia sexual.
40. Tienes pesadillas que alteran tu tranquilidad al dormir.
41. Te sientes desesperado (ansioso).
42. Despiertas y eres incapaz de moverte o hablar.
43. Te duelen las articulaciones de brazos y piernas.
44. Sufres intolerancia a diferentes alimentos.
45. Sufres vómitos.
46. Pierdes sensibilidad táctil (manos, piel, etc).
47. Tienes dolores de abdomen.
48. Tienes la sensación de debilidad muscular en cierta parte del cuerpo.
49. Te duele la espalda y el cuello.

50. Tienes molestias al orinar.
51. Consideras que tienes problemas respiratorias al dormir (p. ej., roncar).
52. Te levantas de la cama durante la noche sin despertar.
53. Sientes un nudo en la garganta.
54. Llegas a perder la voz.
55. Dejas de dormir por varios días.
56. Sientes que interrumpe tu sueño durante la noche.
57. Sufres náuseas.
58. Sufres golpes irresistibles de su sueño en situaciones inadecuadas (p. ej., manejando, conversando).
59. Te duele el pecho.
60. Tienes molestias al defecar.
61. Tienes problemas para alcanzar un orgasmo cuando estás con tu pareja.
62. Sufres diarrea.
63. Tienes la sensación de perder el equilibrio.
64. Te despiertas sintiendo taquicardia, sudoración, tensión muscular y convulsión.

Las preguntas 65, 66 y 67 son sólo para HOMBRES, Las preguntas 68,69 y 70 son sólo para MUJERES.

65. Tienes problemas de eyaculación precoz.
66. Tienes problemas de erección.

68. Tu menstruación es irregular.
69. Tienes pérdida menstrual excesiva (Sangrado).
70. Durante tu periodo menstrual, sufres dolores insoportables que te limitan en tus actividades.
71. ¿Qué edad tienes?
72. Sexo.
73. Estado civil
74. Si tienes pareja. ¿Cuántos años llevas con ella?
75. ¿Qué escolaridad tienes?
76. Si estudiaste una carrera ¿Qué estudiaste?
77. Tienes hijos.
78. ¿Cuántos?
79. En tu trabajo ¿Qué tipo de puesto ocupas?
80. ¿Cuál es el tipo de trabajo que desempeñas?
81. ¿Cómo es el contacto que mantienes con usuarios? (Pacientes, clientes, etc.)?
82. ¿Cuántos trabajos tienes?
83. ¿Cuántas actividades consideras tener en un día? (p.ej., trabajos, deportes, religión, club, etc.)
84. ¿Cuántas horas trabajas al día? (En tu principal empleo)
85. ¿Cuánto tiempo de antigüedad tienes en la empresa donde laboras actualmente?
86. ¿Cuántos has trabajado a lo largo de tu vida?

87. ¿Cuántos empleos has tenido tenidos en tu vida?
88. ¿Cuántos ascensos has tenido tenidos en tu vida?
89. ¿Cuál es el ingreso mensual aproximado que recibes sin considerar impuestos, descuentos, etc.?
90. ¿En qué tipo de organización trabajas?
91. ¿Qué tipo de contrato tienes?
92. ¿Tienes personas a tu cargo?
93. ¿Cuántas?
94. ¿Tomas algún medicamento en forma frecuente?
95. Si tomas algún medicamento, escribe cuál y para qué
96. ¿Cuánto tiempo tienes de tomarlo?
97. ¿Has tenido algún accidente importante? Especifica de qué tipo
98. ¿Has tenido alguna intervención quirúrgica? Especifica de qué tipo
99. ¿Fumas?
100. ¿Cuántos cigarrillos fumas al día?
101. ¿Con qué frecuencia ingieres bebidas alcohólicas?
102. En caso de que consumas drogas ¿con qué frecuencia lo haces?
103. Durante una semana ¿cuántas horas libres tienes?
104. ¿Haces ejercicio físico?
105. Si haces ejercicio, ¿cuántas horas a la semana le dedicas?

Hoja de respuestas (F02) EDO

MP
87-3



	TD	TA		Nunca	Siempre
1.					
2.					
3.					
4.					
5.					
6.					
7.					
8.					
9.					
10.					
11.					
12.					
13.					
14.					
15.					
16.					
17.					
18.					
19.					
20.					
21.					
22.					
23.					
24.					
25.					
26.					
27.					
28.					
29.					
30.					
31.					
32.					
33.					
34.					
35.					
36.					
37.					
38.					
39.					
40.					
41.					
42.					
43.					
44.					
45.					
46.					
47.					
48.					
49.					
50.					
51.					
52.					
53.					
54.					
55.					
56.					
57.					
58.					
59.					
60.					
61.					
62.					
63.					
64.					
65.					H
66.					H
67.					H
68.					M
69.					M
70.					M

TD = Total Desacuerdo
TA = Total Acuerdo

H = sólo hombres
M = sólo mujeres



Manual Moderno[®]
S.R.L. P. 3119 por Editorial El Manual Moderno, S.A. de C.V.
Av. Suroeste 24, Col. Hipódromo, 06100, México, D.F.

Todos los derechos reservados.
Ninguna parte de esta publicación puede ser reproducida,
distribuida o transmitida por otro medio
electrónico, mecánico, fotocopia, grabación, etcétera,
sin permiso previo por escrito de la Editorial.

Hoja de respuestas (F02) EDO

Llene el espacio o marque con una "X"



Todos los derechos reservados.
 Ninguna parte de esta publicación puede ser reproducida,
 difundida o transmitida por otro medio
 electrónico, mecánico, fotocopiado, escaneo
 o por cualquier otro sistema de registro.

1115



Manual Moderno®
 D.R. © 2010 por Editorial El Manual Moderno, S.A. de C.V.
 Av. Simón Bolívar, Col. Hipódromo, 06100, México, D.F.

71.	<input type="checkbox"/> AÑOS
72.	Masculino <input type="radio"/> Femenino <input type="radio"/>
73.	Con pareja <input type="radio"/> Sin pareja <input type="radio"/>
74.	<input type="checkbox"/> Años
75.	Primaria <input type="radio"/> Secundaria <input type="radio"/> Bachillerato <input type="radio"/> Universidad <input type="radio"/> Posgrado <input type="radio"/>
76.	Qué estudiaste _____
77.	Sí <input type="radio"/> No <input type="radio"/>
78.	Hijos _____
79.	Operativo <input type="radio"/> Medio <input type="radio"/> Ejecutivo <input type="radio"/> Otro <input type="radio"/>
80.	Empleado <input type="radio"/> Comercio <input type="radio"/> Empresario <input type="radio"/> Prof. indepd. <input type="radio"/> Otro <input type="radio"/>
81.	Directo <input type="radio"/> Indirecto <input type="radio"/>
82.	Trabajos _____
83.	Actividades _____
84.	Horas _____
85.	Tiempo(años) _____
86.	Años _____
87.	Empleos _____
88.	Ascensos _____
89.	\$ _____ Mensuales
90.	Pública <input type="radio"/> Privada <input type="radio"/>
91.	Obra deter. <input type="radio"/> Tiempo deter. <input type="radio"/> Tiempo indefinido <input type="radio"/>
92.	Sí <input type="radio"/> No <input type="radio"/>
93.	Personas _____
94.	Sí <input type="radio"/> No <input type="radio"/>
95.	Cuál _____
	Para qué _____
96.	Tiempo _____
97.	Sí <input type="radio"/> No <input type="radio"/>
	Tipo _____
98.	Sí <input type="radio"/> No <input type="radio"/>
	Tipo _____
99.	Sí <input type="radio"/> No <input type="radio"/>
100.	Cigarros _____
101.	Nunca <input type="radio"/> 1 al año <input type="radio"/> 2 al año <input type="radio"/> 1 mes <input type="radio"/> semanal <input type="radio"/> diario <input type="radio"/>
102.	Nunca <input type="radio"/> 1 al año <input type="radio"/> 2 al año <input type="radio"/> 1 mes <input type="radio"/> semanal <input type="radio"/> diario <input type="radio"/>
103.	Horas por semana _____
104.	Sí <input type="radio"/> No <input type="radio"/>
105.	Horas por semana _____

Nombre:	Depto.
Institución:	Núm. Empleado
Observaciones:	Fecha:

Tabla 6. Relación entre objetivos específicos y categorías de rastreo de la información.

<i>Objetivos específicos</i>	<i>Categorías de rastreo /análisis de datos</i>
Analizar las características de personalidad de los sujetos de estudios y de sus pares laborales.	Características de personalidad y estrés laboral.
Identificar los elementos generadores de estrés laboral y posible síndrome de burnout de los sujetos diagnosticados.	Estrés laboral y Síndrome de quemarse en el trabajo (Burnout)
Comparar las características de personalidad y los factores de estrés encontrados en los sujetos de estudio respecto a sus pares laborales	Características de personalidad y factores de estrés

Tabla 7. Síntesis propuesta de investigación:

Análisis comparativo de las características de personalidad de dos trabajadores de la ciudad de Medellín diagnosticados con estrés laboral y posible síndrome de burnout respecto a sus pares laborales.

Título	Problema	Objetivos	Marco de referencias conceptuales	Método			
				Tipo de estudio	Sujetos	Instrumentos y Categorías de análisis	Procedimiento
Análisis comparativo de las características de personalidad de dos trabajadores de la ciudad de Medellín diagnosticados con estrés laboral y posible síndrome de burnout respecto a sus pares laborales	¿Cuáles son las diferencias y similitudes de las características de personalidad de dos trabajadores de la ciudad de Medellín diagnosticados con estrés laboral y posible síndrome de burnout respecto a sus pares laborales?	<p><i>Objetivo general:</i></p> <p>Determinar las diferencias y similitudes de las características de personalidad de dos trabajadores de la ciudad de Medellín diagnosticados con estrés laboral y posible síndrome de burnout respecto a sus pares laborales.</p> <p><i>Objetivos específicos:</i></p>	<p>Características de personalidad</p> <p>Estrés laboral</p> <p>Síndrome de burnout</p>	<p>Descriptivo</p> <p>Transversal</p> <p>Cuantitativo</p>	<p>Cuatro trabajadores, profesionales del sector público de la ciudad de Medellín, dos diagnosticados con estrés laboral y posible síndrome de burnout y dos pares laborales sin ningún tipo de diagnóstico por estrés laboral.</p>	<p>Batería de Personalidad: Personal Development Analysis (PDA)</p> <p>Batería: Escala de Desgaste Ocupacional (EDO)</p> <p>Categorías: Características de personalidad y estrés laboral.</p>	<p>Fase I: Exploración de los diferentes contextos relacionados con las categorías de análisis.</p> <p>Fase II: Elección de los sujetos de estudio, aplicación de las pruebas técnicas.</p> <p>Fase III: Sistematización u categorización de la información,</p>

		<p>Analizar las características de personalidad de los sujetos de estudios y de sus pares laborales.</p> <p>Identificar los elementos generadores de estrés laboral y posible síndrome de burnout de los sujetos diagnosticados.</p> <p>Comparar las características de personalidad y los factores de estrés encontrados en los sujetos de estudio respecto a sus pares laborales</p>				<p>Síndrome de quemarse en el trabajo (Burnout)</p>	<p>análisis y discusión de los resultados.</p>
--	--	--	--	--	--	---	--