



Journal Homepage: - www.journalijar.com
**INTERNATIONAL JOURNAL OF
 ADVANCED RESEARCH (IJAR)**

Article DOI: 10.21474/IJAR01/6139
 DOI URL: <http://dx.doi.org/10.21474/IJAR01/6139>



RESEARCH ARTICLE

BURNOUT ANALYSIS FROM A THREE-DIMENSIONAL APPROACH. A CASE OF A MEXICAN UNIVERSITY/ANÁLISIS DEL BURNOUT DESDE UN ENFOQUE TRIDIMENSIONAL. EL CASO DE UNA UNIVERSIDAD MEXICANA.

Cecilia Lorena Velarde Flores¹, Valeria Carolina León Ramírez¹, Sacnicté Valdez del Río¹, Marisol Rodríguez Borbón¹, Marco Alberto Núñez Ramírez¹ and Roger Alejandro Banegas Rivero².

1. Instituto Tecnológico de Sonora, México.
2. Universidad Autónoma Gabriel René Moreno, Bolivia.

Manuscript Info

Manuscript History

Received: 22 October 2017
 Final Accepted: 24 November 2017
 Published: December 2017

Key words:-

Burnout, asociación, diferencias, dimensiones.

Abstract

The objective of this research is to determine the association and differences between the dimensions of burnout (emotional exhaustion, depersonalization and personal fulfillment) in a sample of workers from a Higher Education Institution in the state of Sonora. For this purpose, a descriptive, quantitative and correlational investigation was carried out, applying a non-experimental design. It was found that the personnel of the institution perceived a level of mild *burnout* by 33.5%. In addition, significant relationships were found between some dimensions of burnout; at the same time, significant differences were obtained between these dimensions.

Copy Right, IJAR, 2017,. All rights reserved.

Introduction:-

El trabajo es un medio esencial para el desarrollo de la vida humana (Jahan, 2015). No sólo es una actividad que demanda esfuerzo, sino también, la expresión de conocimientos, habilidades y aprendizajes, las cuales permiten la manifestación de capacidades orientadas para afrontar los desafíos de la actividad laboral (Neffa, 1999). En la actualidad, la estructura del empleo y las condiciones laborales se están adaptando, lo que ha provocado cambios importantes en el lugar de trabajo y el mercado laboral (Organización Internacional del Trabajo [OIT], 2016).

Dichos cambios, se presentan en el ámbito económico, social, psicológico, demográfico, político y ecológico, y tienen lugar en todo el mundo obligando a las organizaciones a evaluar de nuevo los conceptos de trabajo y estrés (Freudenberger, 2001). De esta manera, como consecuencia, el hombre ha carecido de alternativas que le permitan enfrentar las presiones laborales, los ritmos acelerados de producción, las exigencias de los mercados altamente competitivos, entre otros procesos que caracterizan el medio social actual; por lo tanto, en el individuo aparece el estrés (Fonseca, 2008).

Dentro de los principales antecedentes del estrés, es posible destacar diferentes estudios. Uno de los pioneros fue Walter Cannon, quien utilizó el término homeostasis para referirse al mantenimiento del equilibrio interno, donde el organismo realiza respuestas adaptativas con el fin de mantener la salud (Lozoya, 2011). Posteriormente, Hans Selye desarrolló el Síndrome general de adaptación (SGA), que condujo al estudio del estrés en las funciones cerebrales, mismo que definió como una respuesta inespecífica del cuerpo a cualquier solicitud de cambio (Organización Internacional del Trabajo, 2016). Mientras que Lazarus y Folkman (1984), explicaron el proceso mental de los factores del estrés mediante la postulación de la Teoría de evaluación cognitiva.

Corresponding Author:- Cecilia Lorena Velarde Flores.

Address:- Instituto Tecnológico de Sonora, México.

Respecto al estudio del estrés laboral en México, la Asociación Mexicana en Dirección de Recursos Humanos (AMEDIRH), al estudiar a dicha variable, encontró que el estrés es un factor que detona el ausentismo laboral, problema que en México alcanza costos superiores a 5% de la nómina de las empresas (Mendoza, 2016). En ese sentido, la Universidad Autónoma de México (UAM) enumera las principales causas del estrés laboral, señalando como principal fundamento el sistema capitalista actual; asimismo, indica que el 75% de los trabajadores mexicanos lo padecen, colocando a México en el primer lugar del mundo en cuanto a estrés laboral, seguido por China 73% y Estados Unidos 59%, según una encuesta realizada por la Organización Mundial de la Salud (Vera, 2013).

Cabe señalar que este padecimiento en México reduce el 13% de la productividad según la firma consultora en administración de riesgo y capital humano denominada AON. De la misma manera, de acuerdo con datos del Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), en México 43% de los adultos sufre estrés (Hernández, 2014). Esta premisa impacta directamente la economía de las naciones, que representa pérdidas de entre 0.5 y 0.3% del Producto Interno Bruto de cada nación, esto según la OIT (Rodríguez y Moreno, 2015). Por lo que, el estrés es considerado como la “pandemia” del siglo XXI, siendo este un fenómeno frecuente en el mundo del trabajo (Caprarulo 2007; citado en Peiró, 2009). Mismo que, surge de la relación de la persona con el medio laboral y aparece de manera progresiva como consecuencia del esfuerzo de adaptación inadecuada del trabajador a la realidad que le supera (OIT, 2016).

De esta manera, cuando el trabajador experimenta un estrés laboral crónico; se presenta el estrés ocupacional o el síndrome de “Burnout”, el cual es considerado como una respuesta emocional que se manifiesta través de sentimientos y actitudes con implicaciones nocivas en el trabajador y la organización a (Maslach 1996 ; Peiró 2001); siendo este considerado un síndrome tridimensional, el cual distingue las dimensiones de agotamiento emocional, despersonalización y realización personal (Maslach, 1996). Esto último pone énfasis en que tales factores son claramente diferenciados tanto teóricamente como empíricamente; no obstante, no se encuentra la suficiente evidencia que lo sustente.

Evidencia empírica como muestra que existe cierta relación entre las diferentes dimensiones del burnout (e.g. Maslach, 2009; Martínez 2010; Zapata 2012). Tomando en cuenta que el componente individual básico del burnout -el agotamiento emocional- se refiere al desgaste físico y emocional que representa un trabajo, pérdida progresiva de la energía, sobrecarga laboral, por lo tanto, cuando se desarrolla un exceso de la anterior dimensión se presenta la segunda dimensión, es decir la *despersonalización*. Cabe señalar que esta última engloba los sentimientos de indiferencia, cinismo, falta de compromiso, donde el trabajador se reduce a realizar el mínimo esfuerzo, por consecuencia, carece de motivación. Lo anteriormente descrito se traduce en sentimientos de incompetencia, falta de logros e ineficacia profesional, generando como resultado el componente de evaluación del burnout la dimensión de *realización personal*.

No obstante, la evidencia empírica todavía no es suficiente para explicar la relación entre dichas dimensiones, ni mucho menos la diferencia entre éstas. Lo anterior da hincapié a la realización de estudios para poder explicar dicho fenómeno de una manera más extensiva. Es así que surge las siguientes interrogantes de investigación: ¿Cómo se relacionan las dimensiones del burnout? ¿Cómo se diferencian las dimensiones del burnout? Para atender a dicha cuestión, se presentan las siguientes hipótesis de estudio:

H₁: Las dimensiones del burnout se correlacionan de manera significativa y positiva.

H₂: Existen diferencias estadísticas significativas entre las dimensiones del burnout.

Revisión De La Literatura:-

Estrés:-

El estrés es una problemática de gran relevancia e interés de estudios por parte de los investigadores en la salud. Sin embargo, no existe un consenso sobre la definición de esta variable y sus propiedades, incluso se ha mencionado que el término ha ido evolucionando en función a su aplicación y estudio (Miranda, 2008). No obstante, Cannon (1929), Selye (1956), McGrath (1976; citado en Luceño, García, Rubio y Díaz, 2004), Landy y Trumbo (1976), coinciden en que el estrés es una reacción del organismo humano a su medio ambiente; refiriéndose a las interacciones que un individuo pueda tener con su entorno, donde se genera una respuesta adaptativa por parte del mismo.

En ese sentido, el estrés es un fenómeno que se refiere a la adaptación del individuo ante las situaciones de su ambiente, dicho término fue aceptado por la Real Academia de la Lengua concebido como una reacción de un individuo vivo, o alguno de sus órganos o aparatos, que por exigir un rendimiento muy superior al normal, los pone en riesgo de enfermarse (Galán y Camacho, 2012).

El origen del término del estrés se le atribuye a Hans Selye (1956), donde al observar a los pacientes de una clínica, presentaban los mismos síntomas de ansiedad, cansancio, angustia y depresión, trastornos que podían ser atribuidos a los esfuerzos del organismo para responder al estrés, considerándolo como un conjunto coordinado de reacciones fisiológicas ante cualquier forma de estímulo nocivo. A tales sucesos, lo denominó Síndrome General de Adaptación (SGA). A partir de dicha investigación, Hans Selye definió al estrés ante la Organización Mundial de la Salud (OMS) como la respuesta general del organismo ante cualquier estímulo estresor o situación estresante (OMS, 2008).

Asimismo, el estrés ha sido entendido como una respuesta adaptativa del organismo ante las situaciones externas de su entorno, tal como lo define Ivancevick y Matteson (1985; citado en Atalaya, 2014), como una situación o un evento externo que plantea a la persona especiales demandas físicas y/o psicológicas. En el mismo sentido, Kreitner y Kinicki (2003; citado en Gonzalez, 2008) se referían al estrés como una respuesta adaptativa mediatizada por las características individuales, mientras que Fontana (1992; citado en Ayala, 2014) consideraba al estrés como una exigencia de las capacidades de adaptación de mente y cuerpo. Por lo que, dichos autores interpretan que los efectos del estrés se encuentran relacionados a las características de cada individuo, produciendo un estado de tensión y presión que se origina ante situaciones exigentes.

De la misma manera, para Davis y Newstrom (1987), el estrés es considerado como un estado de sobreexcitación de las emociones individuales, los procesos del pensamiento y las condiciones físicas. A su vez, mencionan que cuando dichos factores son excesivos, pueden intervenir en la capacidad del individuo para enfrentarse a su medio. Por lo cual, dicho término se aplica generalmente a las presiones que tienen los individuos en la vida diaria.

Por último, para Schultz (1998; citado en González, 2008), desde un sentido psicológico consideraba al estrés como un trastorno que causa graves daños físicos y se encuentra generalizado con la vida del hombre moderno. Por lo tanto, el estrés comúnmente se explica como la respuesta psicofisiológica (mente-cuerpo) que despierta fatiga en el organismo, a tal grado que genera un mal funcionamiento y daños corporales. Mientras que, un estresor es entendido como cualquier condición que causa una respuesta de estrés (García y Rodríguez, 2002).

Estrés laboral:-

En la actualidad, los acelerados cambios y avances en relación a la comunicación, tecnología y la globalización, son tendencias que se observan en el mundo laboral, mismas que generan una mayor exigencia de capacidades y habilidades, para que los trabajadores se mantengan competitivos.

Es así como la Organización Internacional del Trabajo (OIT), señaló que el estrés laboral es una enfermedad que ponía en peligro las economías de los países e impactaba la productividad al afectar la salud física y mental de los trabajadores. Este padecimiento es producido en el entorno de trabajo causando desequilibrios entre las exigencias percibidas y los recursos de un individuo para hacer frente a dichas exigencias ([OIT], 2016). Para el Instituto de Trabajo, Salud y Organizaciones ([I-WHO], 2004, p.3), este padecimiento se manifiesta como la relación que puede tener el individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades.

Por lo tanto, el estrés laboral se produce cuando los recursos del trabajador no son suficientes para afrontar las demandas de su entorno, como consecuencia se generan reacciones adaptativas físicas y emocionales, y de esta manera se produce un desequilibrio generando como consecuencia un estado de tensión nerviosa excesiva o sobreesfuerzo (Buendía y Ramos, 2001). Asimismo, cuando una persona no tiene las habilidades o competencias necesarias que exige una actividad laboral y sobre pasan los límites del trabajador, su bienestar se ve amenazado según lo indica la Organización Mundial de la Salud ([OMS], 2008).

Asimismo, Davis y Newstrom (1991; citado en Atalaya, 2014), indican que el estrés se produce cuando los trabajadores muestran agotamiento emocional y apatía por el trabajo. Mientras tanto, Koontz (1994; citado en Fernández, 2014) señala que el estrés laboral es una consecuencia de cualquier acción o acontecimiento externo que establezca demandas psicológicas al trabajador. En tal sentido, el estrés laboral es un estado de tensión constante

donde los trabajadores se ven consumidos por los factores externos presentes en el contexto laboral, los cuales al no tener la capacidad para afrontar dichas dificultades, aparece este trastorno trayendo como resultado repercusiones en la salud.

Cabe mencionar que para diversos autores, el estrés laboral se encuentra relacionado con las demandas presentes en el contexto laboral, tal como lo señala Harrison (1978) indicando que el desgaste profesional se produce entre las exigencias del entorno y los recursos que posee el trabajador para afrontarlas. También, Karasek (1979; citado en Vásquez, Vidal, y Chiang, 2016) explica la relación entre demanda laboral, control y el apoyo social, consideradas como variables determinantes en la presencia del estrés laboral (Fernández, 2001).

Por lo tanto, el estrés laboral ha sido un fenómeno de estudio de creciente interés dentro de las organizaciones, esto debido a la afectación que la presencia del mismo genera. Cuando una persona se encuentra bajo estrés, le resulta complicado mantener un equilibrio entre su trabajo y su vida personal, presentándose síntomas como irritabilidad, incapacidad de relajarse, depresión, que a su vez pueden traer consecuencias negativas como el uso de las drogas, tabaquismo, alcoholismo, hasta problemas físicos graves como infartos, dolores de cabeza y tensión arterial (I-WHO, 2004).

Síndrome de burnout:-

El estrés ocupacional, conocido como el síndrome de burnout o el síndrome del “quemado”, se presenta cuando el trabajador experimenta un estrés laboral crónico, el cual indica que la situación le ha sobrepasado y ha quedado reducida su capacidad de adaptación (Ramos, 1999 citado en Buendía y Ramos, 2001). Cabe señalar que el concepto de burnout lo empleó por primera vez Freudenberger (1974), para referirse al estado físico y mental de los jóvenes voluntarios que trabajaban en su clínica de Nueva York, observando desmotivación, ansiedad y desgaste en relación al trabajo (Buendía Ramos, 2001). No obstante, Maslach (1977) lo dio a conocer ante una convención de la Asociación Americana de Psicólogos, en la que conceptualizó el síndrome como el desgaste profesional (Martínez, 2010).

Como respuesta del individuo ante los factores psicosociales que se presentan en el ámbito laboral de una manera prolongada, se desarrolla el síndrome de burnout, el cual consta de tres dimensiones: el agotamiento emocional siendo el elemento que representa el sentimiento individual de un trabajador de sentirse desgastado y sobreexigido en su trabajo; el cinismo o despersonalización mismo que se refiere al endurecimiento y la falta de interés en relación a su trabajo y por último la realización personal, el componente de la autoevaluación del burnout, el cual define la percepción del individuo en relación a la motivación, satisfacción personal y obtención de logros que le genera su trabajo (Pando, 2003 y Maslach, 2009).

Este modelo se basa en el estrés ocupacional, el cual fue definido por Maslach y Jackson (1982) como un síndrome que se caracteriza por el desgaste profesional que el individuo sufre en un ambiente laboral, el Síndrome de Burnout es evaluado en torno a la presencia de tres elementos: Agotamiento Emocional, Despersonalización y Baja Realización Personal, mismos que se describen a continuación:

Agotamiento emocional: se refiere a disminución y pérdida de recursos emocionales que corresponden a la medida del nivel de sentirse abrumado emocionalmente. Por lo que, los trabajadores que padecen este síndrome tienen dificultades de enfrentarse a otro día labora, el cual los desgasta física y emocionalmente, al grado que sus capacidades se ven reducidas.

Despersonalización: se refiere a las respuestas y actitudes de indiferencia del trabajador ante su ambiente laboral, a sus compañeros de trabajo y a las personas que se les presta un servicio. Mismas que se expresan con actitudes negativas, cinismo e inestabilidad.

Realización personal: esta dimensión hace referencia a la satisfacción que el trabajador siente al desempeñar su trabajo y que tan valiosos lo considera. Cuando el trabajador no se siente competente, o se evalúa negativamente es cuando pierde sentido de realización exitosa en su trabajo (Tonon 2003 citado en Zapata 2012).

Metodología:-

El método de estudio en el que se basa la investigación es cuantitativo y correlacional para determinar si existía una asociación entre las variables del presente estudio, con un alcance descriptivo, con el fin de caracterizar la variable del estrés laboral en el departamento de contabilidad, cuantificando dichas características (Arias, 2006), presentándose los resultados del estudio como se obtuvieron. Asimismo, se utilizó un diseño no experimental, debido a sólo se observó el fenómeno desde su contexto, para posteriormente analizarlo (Hernández, Fernández y Baptista, 2010). Por último, de corte transversal porque la recolección de los datos solo se obtuvo una vez.

Sujetos de estudio:-

Como prueba empírica, se obtuvo una muestra de 30 trabajadores del departamento de contabilidad de una institución de educación superior, con sede principal en Ciudad Obregón, Sonora. De estos, 70% (21 sujetos) son de género femenino, mientras que el 30% (9 sujetos) fueron de género masculino. El instrumento de medición se entregó físicamente a los participantes, para la recopilación de datos en el mes de marzo de 2017 en dicha institución educativa.

Instrumento de medición:-

El instrumento de medición utilizado para la recopilación de datos de la presente investigación, fue el cuestionario Maslach Burnout Inventory-General Survey, mejor conocido por sus siglas MBI-GS, y que fue propuesto por Maslach y Jackson (1996). Éste distingue tres tipos de dimensiones: agotamiento emocional, misma que describe sentimientos de estar abrumado y agotado emocionalmente por las demandas del trabajo; la despersonalización, la cual se refiere a la respuesta impersonal y falta de motivación en relación al contexto laboral y; por último, la realización personal donde se evalúa los sentimientos de competencia, autoeficacia y realización exitosa en el trabajo. Dicho cuestionario consta de dieciséis preguntas, mismas que fueron adaptadas para el presente estudio, en donde se utilizó una escala de Likert de siete puntos, las cuales van de izquierda a derecha: (1) Nunca, (2) Muy raras veces, (3) En algunas ocasiones, (4) En bastantes ocasiones (5) Frecuentemente, (6) Casi siempre y (7) Siempre.

Para determinar la confiabilidad del instrumento se realizó el análisis de la confiabilidad de los constructos y sus dimensiones mediante el método de consistencia interna basado en el alfa de Cronbach (α). Los resultados obtenidos fueron: agotamiento emocional ($\alpha = .83$), despersonalización ($\alpha = .88$) y Realización personal ($\alpha = .83$). De acuerdo a dichos resultados se considera que el instrumento utilizado en esta investigación es confiable para el desarrollo del presente estudio.

Resultados:-

De acuerdo a la información obtenida se puede observar que el nivel de estrés laboral en el departamento contable es leve, como se identifica en la dimensión de despersonalización ($M = 1.97$; $DE = 1.31$), lo que representa que la mayoría de los trabajadores tienen un sentido de pertenencia con la institución, así como con su entorno laboral (usuarios, jefes o compañeros de trabajo). De la misma manera, se observa un nivel de estrés laboral leve en la dimensión de realización personal ($M = 2.30$; $DE = 1.69$), lo cual hace referencia a la autorrealización, productividad y competencia que sienten los empleados en el área contable en relación al desarrollo de su trabajo. Mientras que en la dimensión de agotamiento emocional, se obtuvo un nivel de estrés laboral medio ($M = 2.77$; $DE = 1.37$), dicho resultado representa que existe la presencia de sentimientos de estar sobreexigido y vacío de recursos emocionales y físicos en su trabajo (Maslach, 2009; ver Tabla 1).

Tabla 1:- Resultados descriptivos por dimension.

Dimensión	M	DE	%	NIVEL ^a
Agotamiento emocional	2.77	1.37	39.62	MEDIO
Despersonalización	2.30	1.69	32.82	LEVE
Realización personal	1.97	1.31	28.21	LEVE

Nota: Los resultados corresponden a una muestra de $N=30$; %= porcentaje. Fuente: elaboración propia para efectos del presente estudio.

^a El nivel de estrés laboral se determinó mediante la escala de Mingote y Pérez (2003). La valoración de la escala va de 0- 33% (nivel leve), 34%-66% (nivel medio) y 37%-99% (nivel alto).

Cabe señalar que para el análisis de los datos obtenidos, se utilizó la escala propuesta por Mingote y Pérez (2003), el cual diagnostica el nivel de estrés laboral de acuerdo a los siguientes valores: 0- 33% (nivel leve), 34%-66% (nivel medio) y 37%-99% (alto). Para su determinación se procedió a convertir en porcentaje la media obtenida mediante una regla de tres.

Respecto a las dos hipótesis de investigación, se realizó correlación de Pearson y ANOVA para medidas repetidas. En cuanto a H_1 se encontraron relaciones positivas y significativas entre las dimensiones agotamiento emocional y despersonalización ($r = .619$; $p = .01$), así como realización personal y despersonalización ($r = .511$; $p = .01$); no obstante, esto no sucedió entre agotamiento emocional y realización personal (Ver tabla 2). Tales resultados corroboran en cierta manera las premisas propuestas por Martínez 2010, Maslach, 2009, Zapata 2012; sin embargo, los presentes hallazgos sustentan empíricamente la hipótesis de manera parcial

Tabla 2:- Correlación de Pearson para asociar las tres dimensiones

Dimensión	1	2	3
Agotamiento emocional	1	-	-
Realización personal	0.222	1	-
Despersonalización	.619**	.511**	1

Nota: Los resultados corresponden a una muestra de N=30. Fuente: elaboración propia para efectos del presente estudio.

La correlación es significativa al nivel 0.01 (bilateral).

Por otro lado, en cuanto a H_2 –mediante el empleo de ANOVA para medidas repetidas– se encontró la existencia de diferencias estadísticamente significativas entre las dimensiones del burnout –agotamiento emocional, realización personal y despersonalización– con los siguiente valores: $F = 194.78$; $p = 0.001$ (Tabla 3). Tales hallazgos dan continuidad a los resultados descriptivos mostrados al inicio de esta sección de resultados, donde se observa que la dimensión de agotamiento emocional obtuvo los valores más altos. Asimismo, con el fin de revisar los indicadores donde existen se presentan tales diferencias, se realizó *post-hoc* Bonferroni, a través del cual es posible constatar que el casi todos los casos hay diferencias significativas (Ver tabla 4).

Tabla 3:- Comparación de las dimensiones de Burnout con ANOVA para medidas repetidas

	Agotamiento emocional		Realización personal		Despersonalización		F	p	η^2
	M	DE	M	DE	M	DE			
Burnout	2.77	0.195	1.97	0.192	2.3	0.241	194.78	0.001	0.87

Nota: Los resultados corresponden a una muestra de N=30. Fuente: elaboración propia para efectos del presente estudio.

Tabla 4:- Post-Hoc Bonferroni

Medida: (I)factor1	MEASURE_1	Diferencia de medias (I-J)	Error típ.	Sig. ^b	Intervalo de confianza al 95 % para la diferencia ^b	
					Límite inferior	Límite superior
1	2	0.796*	0.241	0.008	0.182	1.409
	3	0.473	0.195	0.065	-0.022	0.969
2	1	-0.796*	0.241	0.008	-1.409	-0.182
	3	-0.322	0.219	0.453	-0.878	0.233
3	1	-0.473	0.195	0.065	-0.969	0.022
	2	0.322	0.219	0.453	-0.233	0.878

Nota: Basada en medidas marginales estimadas.

*. La diferencia de medias es significativa al nivel .05

b. Ajuste para comparaciones múltiples: Bonferroni.

De los resultados obtenidos en la presente investigación, se desprende evidencia suficiente para determinar que el nivel del estrés laboral del departamento contable es leve a excepción del agotamiento emocional con un nivel de estrés medio. Dichos hallazgos concuerdan con el estudio realizado en una institución de educación superior

tecnológica de Yucatán al personal administrativo (Madero et al., 2013), donde los resultados fueron semejantes al prevalecer el nivel bajo de estrés laboral, mismos que pueden ser asociados con la presencia de estrés positivo o Eustrés.

De la misma manera, otra investigación efectuada a los directivos escolares de educación primaria en Durango, presentan un nivel leve de estrés laboral, mientras que los indicadores con mayor presencia fueron los de la dimensión de agotamiento emocional, en los reactivos de: Me siento cansado y Me siento físicamente agotado, mientras que los que se presentan con menor frecuencia son: No tengo energía suficiente para ir a trabajar por la mañana (Barraza, 2010), concordando con la presente investigación al ser los de mayor puntuación. Por el contrario, un estudio realizado a médicos estudiantes de salud ocupacional se observó en las tres dimensiones niveles de estrés altos (medio, alto y muy alto), mismos que requieren de intervención (Franco y Ortiz 2011).

Conclusiones:-

De las principales razones del interés por el estudio del estrés laboral en las organizaciones, se basa en la relación que existe entre dicha variable y la productividad, así como la satisfacción laboral, lo cual implica una labor por parte de la institución para mejorar la calidad de vida en el trabajo (Hernández,1996). Por lo que, hoy en día el estrés laboral no puede ser considerado como un problema aislado, al contrario debe de ser reconocido como un problema colectivo dentro de las organizaciones por el impacto social y económico que la presencia del mismo genera (OIT, 2016).

De la misma manera, el interés no solo debe de recaer en la organización, sino el trabajador debe de estar consciente de los efectos que causan la presencia del estrés y la afectación que este tiene en su salud. Por lo anterior, se debe de concientizar tanto al trabajador como a la organización con el fin de crear una cultura preventiva que tenga por objetivo propiciar un entorno de bienestar en el trabajo.

Los hallazgos obtenidos de la presente investigación en relación al estrés laboral, mostraron resultados favorables, al cumplir con el objetivo de identificar el nivel de estrés en el departamento contable, donde prevaleció un porcentaje promedio de 33.5%, por las tres dimensiones analizadas (agotamiento emocional, despersonalización y realización personal), que según la escala de valoración hace referencia a un nivel de estrés laboral leve.

Respecto a las hipótesis puestas a prueba en esta investigación, es posible destacar que en la mayoría de los casos, las dimensiones de esta variable se asocian de manera significativa, mientras que por otro lado, sí existen diferencias entre éstas. No obstante, los problemas encontrados respecto a la confiabilidad del instrumento empleado y el tamaño de la muestra reflejan la necesidad de más estudios que busquen dar respuesta a las preguntas aquí planteadas. Asimismo, sería conveniente aplicar nuevamente el cuestionario en tal contexto con el fin de realizar un estudio longitudinal. Además, que para próximas investigaciones, ayudaría el asociar a tal variable –el burnout– con otras que repercutan en el comportamiento organizacional, tales como cultura y clima organizacional, la satisfacción laboral, motivación y el empoderamiento.

Por último, es importante destacar que las organizaciones deben de tomar conciencia de las repercusiones que la de la presencia del estrés causa, y por consecuencia crear un ambiente saludable para sus trabajadores (Alvarez, 2015), desarrollando políticas y prácticas de salud, con el fin de mejorar las condiciones laborales, donde, la dirección juega un papel importante a la hora de dirigir los cambios y promover la salud en el trabajo (Peiró y Rodríguez, 2008). Para ello, surge la necesidad de mayores estudios que ayuden a explicar de una mejor manera a esta variable dentro del ambiente laboral.

Referencias:-

1. Álvarez, H. (2015). El estrés laboral en el desempeño del personal administrativo de un núcleo universitario público. (Tesis maestría inédita). Universidad de Carabobo, La Morita.
2. Arias, F. (2006). El proyecto de investigación. Venezuela: Episteme.
3. Atalaya, P. (2014). El Estrés Laboral y su influencia en el trabajo. *Industrial Data*, 4(2), pp. 25-36.
4. Barraza, A. (2010) El síndrome de burnout en directivos escolares. *Revista de la Asociación de Inspectores de Educación de España*, 13(1), 1-15.
5. Buendía, J. y Ramos, F. (2001). Empleo, Estrés y Salud. Madrid: Pirámide.

6. CANNON, W. (1929). ORGANIZATION FOR PHYSIOLOGICAL HOMEOSTASIS. *PHYSIOLOGICAL REVIEWS*, (9) PP. 399–431.
7. Davis, K. y Newstrom, J. (1987). *El comportamiento humano en el trabajo: Comportamiento organizacional*. México: McGraw-Hill
8. Fernández, J. (2014). El estrés laboral. Recuperado de <http://www.binasss.sa.cr/revistas/ts/v22n491997/art04.pdf>
9. Fernández, J. (2001). Estrategias de afrontamiento saludable frente al estrés ocupacional. En Buendía, J. y Ramos, F. *Empleo, Estrés y Salud*. Madrid: Pirámide.
10. FONSECA, Y. (2008). EL ESTRÉS PSICOLÓGICO Y SUS PRINCIPALES FORMAS DE EXPRESIÓN EN EL ÁMBITO LABORAL. (TESIS MAESTRÍA INÉDITA). UNIVERSIDAD DE LA HABANA, LA HABANA.
11. Franco, O y Ortiz, O. (2011). Síndrome de burnout y estrés en médicos estudiantes de salud ocupacional. Recuperado de <http://repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/2845/79791373-2012.pdf?sequence=1>
12. Freudenberger, H. (2001). El estrés y el agotamiento, y sus implicaciones en el medio ambiente de trabajo. Recuperado de <http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/TextosOnline/EnciclopediaOIT/tomo1/5.pdf>
13. Galán, S. y Camacho, E. (2012). *Estrés y salud investigación básica y aplicada*. México: El Manual Moderno.
14. González, N. (2008). Prevalencia del estrés en la satisfacción laboral de los docentes universitarios. *Revista electrónica de Humanidades, Educación y Comunicación Social*, 3(4), 68-89.
15. Hernández, A. (2014). El estrés laboral reduce 13% la productividad en las empresas: AON México. Recuperado de <http://www.elfinanciero.com.mx/economia/el-estrés-laboral-reduce-la-productividad-en-las-empresas-aon-mexico.html>
16. Hernández, M. (1996). El estrés en el trabajo: un enfoque sico-administrativo. Recuperado de <https://www.uv.mx/iiesca/files/2013/01/estres1996.pdf>
17. Hernández, R., Fernández, C. Baptista, M. (2010). *Metodología de la investigación*. México: McGrawHill.
18. Instituto de trabajo, salud y organizaciones. (2014). *La organización del trabajo y el estrés*. Serie Protección de la salud de los trabajadores, (3) 37.
19. JAHAN, S. (2015). REPENSAR EL TRABAJO POR Y PARA EL DESARROLLO HUMANO - INFORME SOBRE DESARROLLO HUMANO 2015. RECUPERADO DE <HTTP://WWW.UNDP.ORG/CONTENT/UNDP/ES/HOME/OURPERSPECTIVE/OURPERSPECTIVEARTICLES/2015/02/03/REPENSER-LE-TRAVAIL-POUR-LE-D-VELOPPEMENT-HUMAIN.HTML>
20. LANDY, F., Y TRUMBO, D. (1976). *PSYCHOLOGY OF WORK BEHAVIOR*. ILLINOIS: DORSEY PRESS.
21. Lazarus, R. y Folkman, S. (1984). *El concepto de afrontamiento en estrés y procesos cognitivos*. Barcelona: Martínez Roca.
22. Lozoya, P. (2011). El estrés. Recuperado de <https://redneuropsicologica.wordpress.com/2011/11/21/el-estres/>
23. Luceño, L., García, J., Rubio, S. Díaz, E. (2004). Factores psicosociales en el entorno laboral, estrés y enfermedad. *Revista de psicología y psicopedagogía*, 3(1), pp. 95-108.
24. Madero, J., Ulibarri, H., Peyra, A., Paredes, F. y Briceño, M. (2013). Burnout en personal administrativo de una Institución de Educación Superior Tecnológica de Yucatán, México. *Revista Electrónica de Psicología Iztacala*, 16(3).
25. Maslach, C. (2009). Compendio del Burnout. *Ciencia y trabajo*, 11(32), pp. 37-43.
26. Maslach, C., Jackson, S., y Leiter, M. (1996). *Maslach Burnout Inventory*. Palo Alto, CA: Consulting Psychologist Press.
27. Martínez, A. (2010). El síndrome de Burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión. *Vivat Academia*. (112) pp. 40.
28. Mendoza, M. (2016). Estrés y accidentes laborales cuestan 4% del PIB mundial. Recuperado de <https://www.publimetro.com.mx/mx/economia/2016/03/23/estres-accidentes-laborales-cuestan-4-pib-mundial.html>
29. Mingote, A y Pérez, S (2003). *Estrés en la enfermería*. Madrid: Díaz De Santos Ediciones.
30. Miranda, B. (2008). *Estrés Laboral en el personal que labora en el servicio de bioanálisis del hospital Dr. Domingo Luciano*. (Tesis maestría inédita). Universidad Católica Andrés Bello, Caracas.
31. Neffa, J. (1999). Actividad, trabajo y empleo: algunas reflexiones sobre un tema en debate. *Orientación y sociedad*, 1, pp. 127-161.
32. Organización Internacional Del Trabajo (2016). *Estrés en el trabajo: un reto colectivo*. Servicio de Administración del Trabajo, Inspección del Trabajo y Seguridad y Salud en el Trabajo, (1) pp. 62.

33. Organización Mundial de la Salud (2008). Sensibilizando sobre el estrés Laboral en los países en desarrollo: un riesgo moderno en un ambiente de trabajo tradicional: consejos para empleadores y representantes de los trabajadores. Serie: Protección de la salud de los trabajadores, (6) pp. 50.
34. RODRÍGUEZ, J. Y MORENO, T. (2015). ENCABEZA MÉXICO ESTRÉS LABORAL: OIT. RECUPERADO DE [HTTP://WWW.24-HORAS.MX/ENCABEZA-MEXICO-ESTRES-LABORAL-OIT/](http://www.24-horas.mx/ENCABEZA-MEXICO-ESTRES-LABORAL-OIT/)
35. PEIRÓ, J. (1999). DESENCADENANTES DEL ESTRÉS LABORAL. MADRID: PIRÁMIDE.
36. Peiró, J. (2001). El Estrés Laboral: Una perspectiva individual y colectiva. Recuperado de http://www.oect.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/TextosOnline/Rev_INSHT/2001/13/seccionTecText Compl2.pdf
37. Peiró, J. (2009). Nuevas tendencias en la investigación sobre estrés laboral y sus implicaciones para el análisis y prevención de los riesgos psicosociales. Recuperado de http://www2.ivie.es/downloads/2009/09/Leccion_magistral_JMPeiro.pdf
38. Peiró, J. y Rodríguez, I. (2008). Estrés Laboral, Liderazgo y Salud Organizacional, Papeles del Psicólogo, 29(1), 68-82.
39. Selye, H. (1956). The stress of life. New York: McGraw Hill.
40. Vásquez, F., Vidal, K. y Chiang, M. (2016). Relación Entre Estrés Laboral y Adherencia a la Dieta Mediterránea (DM) en Funcionarios de una Institución de Educación Superior, Chile. Ciencia & trabajo, 18 (55), 58-67. Recuperado de <http://www.scielo.cl/pdf/cyt/v18n55/art10.pdf>
41. Vera, L. (2013). México, Líder mundial en estrés laboral. Semanario de la UAM, 19 (22), pp. 4-5.
42. Zapata, S. (2012). El síndrome de burnout y los trabajadores sociales municipales. Un acercamiento. Chile: Ediciones Campvs.