



FLACSO
ARGENTINA

PROGRAMA DE DESARROLLO HUMANO

MAESTRÍA EN DESARROLLO HUMANO

Impacto social del estrés laboral y su incidencia en el Desarrollo Humano. Un estudio de la situación de afiliados FONASA en la Región del Maule, Chile, 2020-2022

Tesista: Ronald Javier Varela Moreno

Directora: María Alejandra Febres-Cordero Colmenárez

Tesis presentada para optar por el grado académico de Magister en Desarrollo Humano

02/01/2024

Resumen

En los últimos años, el fenómeno del estrés ha trascendido su naturaleza clínica para convertirse en una cuestión de gran relevancia en diversos ámbitos. El estrés laboral, o síndrome de burnout, en particular, ha emergido como una problemática social que afecta a la sociedad en su conjunto, y no solo a nivel individual. Este síndrome no solo se circunscribe a una cuestión de salud individual, sino que tiene impactos en la productividad, economía y calidad de vida de las personas. Esta investigación se centra en analizar el impacto social del estrés laboral en el Desarrollo Humano de los trabajadores afiliados a FONASA en la Región del Maule, Chile, durante el período 2020-2022.

El estrés laboral, en constante aumento en la actualidad, no puede ser abordado exclusivamente como un problema sanitario. El síndrome de burnout, caracterizado por el bajo rendimiento laboral, la autoevaluación negativa y la desconexión emocional con el entorno laboral, representa un desafío complejo tanto para el análisis como para la implementación de soluciones efectivas. En el contexto chileno, la prevalencia del estrés laboral es preocupante, afectando a una gran proporción de los trabajadores. A pesar de lo anteriormente mencionado, las mediciones y análisis a nivel regional y local son limitados, lo que dificulta la toma de medidas específicas.

La investigación se basa en la recopilación de datos mediante entrevistas con cuestionarios de preguntas abiertas, seguidos de análisis documental de informes y datos. Se utiliza la técnica de triangulación de datos para contrastar las opiniones de los informantes con la revisión de datos estadísticos y literatura previa. La muestra se compone de 20 a 40 trabajadores afiliados a FONASA en la Región del Maule, seleccionados de manera aleatoria simple, trabajadores que han experimentado situaciones de estrés laboral y se han vinculado con el sistema de salud en función de ello.

En este contexto, la presente investigación se propone determinar si el estrés laboral impacta en la calidad de vida, salud y bienestar de los trabajadores afiliados a FONASA, y si también afecta el Desarrollo Humano en la Región del Maule. La pandemia de COVID-19 ha proporcionado un escenario excepcional para analizar el papel de este fenómeno en la sociedad y, por lo tanto, se analizarán datos correspondientes al período 2020-2022.

Los resultados de esta investigación destacan las dimensiones del burnout: cansancio emocional, despersonalización y falta de realización en la profesión, como componentes clave que impactan el bienestar y desarrollo de los trabajadores. Además, se identifican afecciones psicósomáticas, emocionales y conductuales relacionadas con el estrés laboral. Los factores de

riesgo organizacionales y sociales, como la sobrecarga de funciones y la falta de control sobre las condiciones laborales, contribuyen a la génesis del estrés laboral.

Desde una perspectiva de Desarrollo Humano, se resalta la importancia de abordar el estrés laboral integralmente y promover entornos laborales saludables. La colaboración entre sectores público y privado, junto con la sensibilización sobre la relevancia del Desarrollo Humano, es fundamental para implementar políticas y medidas efectivas. Este estudio pone de manifiesto la necesidad de atender el estrés laboral no solo desde una perspectiva de salud individual, sino como una cuestión que afecta la sociedad en su conjunto y puede influir en el desarrollo sostenible de la región.

En suma, esta investigación destaca la importancia de abordar el estrés laboral como un problema social y su relación con el Desarrollo Humano. A través de la comprensión y mitigación del estrés laboral, se pueden mejorar tanto la calidad de vida de los trabajadores como el desarrollo sostenible de la sociedad en general.

Índice

Resumen	ii
Introducción	5
Preguntas de investigación	7
Presentación del problema	8
Descripción de caso de estudio: Situación de los afiliados FONASA en la Región del Maule, Chile, 2020-2022	9
Objetivo general	11
Objetivos específicos	11
Estado del arte	12
Consideraciones teóricas y metodológicas	18
Técnicas de análisis y su justificación en relación a los objetivos	18
Resultados	22
Rasgos del estrés laboral o burnout según el Inventario de Burnout de Maslach	22
a) Sensación de cansancio emocional	22
b) Despersonalización	25
c) Falta de Realización en la Profesión	28
Caracterización y sintomatología	33
Factores que influyen en el desarrollo del estrés laboral en la Región del Maule	35
Consecuencias individuales del estrés laboral en los trabajadores y su potencial impacto en el Desarrollo Humano en la Región del Maule	36
Conclusiones y Recomendaciones	39
Referencias Bibliográficas	42

Índice de Tablas

Tabla 1. <i>Operacionalización de variables</i>	21
Tabla 2. <i>Afecciones producidas por el burnout</i>	33

Introducción

En los últimos años el estrés como patología se ha convertido en un fenómeno de gran importancia en todos los espacios, reconociendo que el mismo no refleja una mera cuestión clínica a ser tratada de manera individual y segmentada, sino que por el contrario se ha venido convirtiendo en una problemática social que atañe a toda la colectividad. El estrés laboral o síndrome de burnout como patología ha cobrado especial relevancia en el mundo de la salud, pues representa una enfermedad no estudiada con anterioridad. No obstante, dado la asiduidad de este síndrome en la actualidad no es posible ligarlo a una cuestión sanitaria sin vincularlo a una problemática de afectación social, donde convergen un conjunto de variables internas y externas de los trabajadores, que tienen graves consecuencias no solo en la productividad y la economía, sino en los niveles de calidad de vida.

Claramente, como se mencionó con anterioridad el estrés laboral o síndrome de burnout corresponde a una enfermedad de nuestros tiempos, por lo que resulta complejo su estudio, evolución y soluciones. La psicología y otras áreas de la salud se han encargado de brindar algunas respuestas. Al respecto, Méndez Venegas (2004), afirma: “El síndrome se caracteriza por bajo rendimiento personal en el trabajo; tendencia a la autoevaluación negativa, sobre todo en la capacidad para realizar el trabajo y para relacionarse profesionalmente...” (p.300), lo cual nos brinda una identificación; en contraposición, resulta complejo el abordaje de sus efectos y tratamientos.

En el caso chileno, el 82% de los trabajadores del país ha presentado algún cuadro de estrés laboral o burnout en el último año, según una encuesta ejecutada por la plataforma Blog Trabajando (2019), un 71% no ha buscado ningún tipo de ayuda profesional y un 61% no ha consumido medicamentos para combatirlo. Al visualizar estos elevados números se puede percibir una patología repetitiva que podría estar impactando en otras áreas como el Desarrollo Humano, disminuyendo la calidad de vida de las personas, impidiendo desarrollar sus capacidades y la posibilidad de ser y hacer lo que realmente valoren. Adicionalmente, existen pocas o nulas mediciones y análisis de estas circunstancias a nivel regional y local, lo cual puede impedir tomar medidas a nivel micro en determinados espacios; en la Región del Maule la información resulta limitada y en gran medida, de difícil acceso.

Por extensión, la información publicada por Carrasco (2001), impulsada por la Dirección del Trabajo de la República de Chile, en su Cartilla Especifica: Estrés Laboral, brinda un apoyo, pues indica que empresas que abordan el tema lo hacen desde la implementación de distintas medidas preventivas: capacitaciones en habilidades de comunicación, manejo del estrés y

relajación, sin tomar en cuenta medidas reactivas o correctivas para atender estos tipos de eventualidades.

En línea con lo anterior, la ejecución de la presente investigación pretende responder inicialmente, si el fenómeno del estrés laboral o burnout efectivamente está representando un problema para la calidad de vida, salud y bienestar de los trabajadores y luego, determinar si el mismo tiene una afectación en el Desarrollo Humano. Dado los escasos datos proveniente de décadas anteriores, se analizará la información correspondiente al periodo de la pandemia, en otras palabras, entre los años 2020-2022, pudiendo ajustarse de manera más específica en virtud de las necesidades de la investigación, la especificidad de la evaluación y el volumen de datos a analizar, de esta forma permitirá visualizar sí, la pandemia fungió como catalizador para el aumento del estrés laboral o síndrome de burnout.

Por último, como afirma Guic (2002), es importante disponer de instrumentos y/o baremos que permitan la evaluación de los componentes sociales, individuales y organizacionales del proceso de estrés laboral o burnout, a fin de poder implementar mecanismos de prevención y evitar problemas de salud, pero también evitar el impacto social de la expansión de este fenómeno, lo cual puede traer repercusiones en el Desarrollo Humano.

Preguntas de investigación

¿Cuál es el impacto del fenómeno del estrés laboral o síndrome de burnout en los afiliados FONASA de la Región del Maule?

¿Qué impacto social tiene el fenómeno del estrés laboral o burnout en los trabajadores y trabajadoras de la Región del Maule?

¿Ha afectado el estrés laboral o burnout otros indicadores en la región (Ejemplo: ¿Índice de Desarrollo Humano)?

¿Cuáles son los factores de riesgo asociados al estrés laboral o burnout en la Región del Maule?

¿Qué afecciones suelen presentar las personas con manifestaciones de estrés laboral o burnout?

¿Qué tramo etario ha sido el de mayor incidencia de estrés laboral o burnout en la región?

Según el sexo, ¿Cuál ha sido el de mayor incidencia de estrés laboral en la región?

Presentación del problema

La evolución de la sociedad se ha manifestado de diferentes formas y en el aspecto tecnológico, el desarrollo se ha dado de manera muy acelerada. Empero, el ser humano, específicamente en el campo laboral, continua con expectativas, deseos, anhelos y metas, personales y laborales por cumplir, pero en muchas ocasiones se enfrenta con una realidad totalmente distinta en su día a día, lo cual lo lleva con el paso de los años a un desgaste físico, mental y emocional, debido a que muchos de sus objetivos y metas no se han realizado o no se han podido alcanzar. Y, si a eso se le agrega el medio en donde se desenvuelve, que, en muchos casos, son condiciones precarias aunadas a una baja dedicación de los empleadores para la protección de su fuerza de trabajo, el trabajador se frustra y este sentimiento se manifiesta en diversas formas, como sucede con el síndrome de burnout.

Una condición saludable del entorno laboral por parte de las organizaciones debería ser complementaria y no contradictoria a los intereses de las empresas. Las dinámicas laborales se encuentran en constante transformación, al igual que las relaciones sociales. La sobreinformación y el rápido avance de las tecnologías hacen que cada vez sea mucho más demandante el entorno laboral, que se ve reforzado por la falta de calificación para algunos puestos o las precarias condiciones a las que se ven sometidos los trabajadores. Según esta premisa, que resulta imperativo comprender las dimensiones de fenómeno del estrés laboral y su impacto en el desarrollo humano.

La justificación de la investigación va orientada hacia los aportes que se puedan brindar, para comprender el estado del fenómeno del estrés laboral en la Región del Maule, así como el impacto en los afiliados del Fondo Nacional de Salud (FONASA), considerando que es una población pequeña, donde las fuentes de trabajo están en vías de crecimiento, no es una población industrializada, sino que está en proceso de desarrollo no sólo económico, sino cultural y social. Esta situación hace que los trabajadores de la región del Maule se conviertan en un sector importante de estudio, porque permitiría analizar la referida población y su posible impacto en el desarrollo de los trabajadores, con la afectación de la calidad de vida y el bienestar de los trabajadores que lo padecen.

Bajo estas premisas, nace la inquietud de investigar y determinar la presencia de los factores de riesgo, especialmente los que el trabajador percibe como negativos y su relación con la presencia del síndrome de burnout en los trabajadores de la región del Maule. Identificando estos factores, existe la posibilidad de valorar el desgaste laboral, incluso su

relación con la productividad en cada puesto de trabajo y así establecer algunas medidas preventivas.

Descripción de caso de estudio: Situación de los afiliados FONASA en la Región del Maule, Chile, 2020-2022

El estrés se ha venido convirtiendo progresivamente en un fenómeno de gran importancia reconocido socialmente, el cual es vinculado frecuentemente con el trabajo, en definitiva, con la actividad laboral en general. Es por ese motivo que las instituciones conciben la presencia del estrés laboral o síndrome de burnout dentro de su estructura y los factores que pueden generarlo. De manera análoga, el Estado y los organismos públicos lo han comprendido como un potencial problema de salud pública, para poder entender sus determinantes sociales y generar políticas adecuadas.

Tomando en cuenta lo expuesto, la Región del Maule se caracteriza como cíclica y estacional asociada a la actividad agrícola y agroindustrial, a la par un insipiente, pero creciente sector servicios, con persistentes números de trabajadores que presentan una patología asociada al estrés laboral. Parece imperativo analizar el impacto social que tiene el fenómeno del estrés laboral o síndrome de burnout en los trabajadores y trabajadoras de la región, especialmente los afiliados al Fondo Nacional de Salud (FONASA) donde radica la mayor cantidad de población laboralmente activa, de esta forma determinar si existe alguna incidencia en la calidad de vida de las personas y en el Desarrollo Humano.

Resulta importante señalar que el contexto actual del país, de la misma forma en que la pandemia producida por el COVID-19 han reconfigurado las prácticas laborales, las cuales se han traducido en cambios abruptos en la cotidianidad de los trabajadores, adaptándose a nuevas formas de interacción. Es importante subrayar que según el Instituto Nacional de Estadísticas (2017), la Región del Maule es una de las regiones del país con mayor población rural, alrededor de un 32%, lo cual dificulta la movilización de los trabajadores, en la misma medida que las oportunidades de opciones como el trabajo remoto, donde las áreas como la educación y la salud se ven potencialmente afectadas por las presiones laborales; el servicio docente en las áreas rurales de la región trasciende lo meramente laboral o educacional, pasando a estar el docente al servicio de la comunidad.

En este orden de ideas, Jiménez, Parra y Jiménez (2021) afirman que, “el docente debe lidiar con creencias y comprensiones culturales de la zona, también organizar su tiempo para trabajar con diferentes grupos etarios, además de labores administrativas, lo cual puede

producir altos niveles de tensión y ansiedad” (p.35). En concordancia con lo expuesto, un estudio de la Universidad Católica del Maule (2020) advirtió que la calidad de vida laboral de los equipos de salud disminuye como consecuencia de la pandemia, afirma que los casos de violencia, estrés, agotamiento y conflictos laborales van en aumento producto de largas jornadas de trabajo y una exigencia laboral extrema, por lo que se deberán tomar medidas inmediatas a fin de no generar consecuencias en la atención. Es importante, además, acentuar la especial afectación de las mujeres en los diferentes rubros de la región, dado que deben enfrentarse con las vicisitudes del entorno laboral aunado a las labores del hogar propias del trabajo doméstico no remunerado.

En consecuencia, existen pocas o nulas mediciones y análisis de estas circunstancias a nivel regional y local, lo que impide tomar medidas a nivel micro en determinados espacios. En la Región del Maule la información resulta limitada y en gran medida, de difícil acceso, lo cual hace importante el desarrollo de estudios, dado el papel y la importancia que desempeña hoy el estrés en la salud de los seres humanos. Por ello, la ejecución de la presente investigación permitirá visualizar y obtener una idea general del estado psicológico y sanitario actual de los trabajadores de la región, los riesgos asociados al estrés laboral y cuáles son las principales razones que lo generan.

Objetivo general

Analizar el impacto social que tiene el fenómeno estrés laboral en los trabajadores (as) afiliado (as) a FONASA de la Región del Maule, Chile y su incidencia en el Desarrollo Humano.

Objetivos específicos

- Describir las afecciones que suelen presentar los trabajadores (as) afiliados a FONASA con manifestaciones de estrés laboral en la Región del Maule, Chile (2020-2022).
- Identificar los factores de riesgo asociados al estrés laboral y su incidencia en los afiliados a FONASA de la Región del Maule, Chile (2020-2022).
- Caracterizar las consecuencias individuales que tiene el estrés laboral en los trabajadores (as) afiliados a FONASA de la Región de Maule, Chile (2020-2022).

Estado del arte

El fenómeno del estrés laboral o síndrome de burnout ha dado pie a un conjunto de disputas debido a la complejidad de los términos y a la dificultad de diferenciarlos de otros trastornos psicológicos, como: el estrés general, aburrimiento, depresión, agotamiento mental; aunque con probabilidad puedan compartir su sintomatología o evolucionen de manera similar, resulta importante detallar cómo surge el estrés laboral y cuáles son las características y dimensiones que lo pueden convertir en una problemática social.

1. ¿Qué es el estrés?

Atalaya (2001) define al estrés como “un estado de ‘tensión y presión’ que se produce ante situaciones exigentes y que el individuo considera que podrían estar por encima de sus capacidades o recursos” (p.26). En otra instancia, Fierro (1997) define al estrés como una relación evento-reacción y afirma que “se habla de estrés, cuando la estimulación es dañina, amenazante o ambigua. Se ha concebido, pues, el estrés como estímulo, aunque incluyendo su repercusión o impacto en el sujeto” (p.3).

En términos generales, el estrés puede tener dos repercusiones, una física relacionada con dolores de cabeza, agotamiento y enfermedades del corazón, entre otros, y una psicológica vinculada con ansiedad, desmotivación y depresión, los cuales derivan de un evento o un conjunto de eventos que lo generan, a su vez los mismos tienen una fuerte afectación en el comportamiento de los individuos (Atalaya, 2001).

1.1. El estrés laboral o burnout

En línea con las definiciones previas, el estrés laboral como una variante del estrés, es una tensión que se produce por situaciones agobiantes dentro del entorno laboral, en resumen, el evento o conjunto de eventos que lo generan se encuentran en el ambiente laboral. Vesga (2019) afirma que:

En los últimos años se han venido transformando las relaciones laborales, las cuales han contribuido en la modificación de las estructuras organizacionales y propiciado el establecimiento de nuevas formas de vinculación laboral, impactando las relaciones de trabajo y originando un debilitamiento de las fronteras entre las dimensiones de la vida familiar y laboral, hasta el punto de que

los asuntos laborales han invadido casi por completo el ámbito de la vida personal y privada de los trabajadores (p.132).

Lo anterior evidentemente desemboca en problemas no solo para su desarrollo profesional, sino también para su entorno privado, dando pie al uso del término burnout producto de las situaciones de gran tensión a la que se enfrentan ciertos trabajadores que les impide un buen desempeño laboral y una afectación en su cotidianidad.

El síndrome de burnout o síndrome del quemado refiere directamente al cansancio producto del agobio laboral y no tiene distinción del rubro en el que el individuo se encuentre. Puede afectar a cualquier persona en particular, fue definido inicialmente, según Llanque (2014) por el médico psicoanalista Herbert J. Freudenberger, en 1974, como “un conjunto de síntomas médico-biológicos y psicosociales inespecíficos, que se desarrollan en la actividad laboral, como resultado de una demanda excesiva de energía” (p.98-99). Sumado a ello, Maslach y Jackson, en *Job Stress And Burnout* editado por Stewart Paine (1986), indica que el término burnout ha sido extendido para incluir no solo todas las formas de estrés laboral, sino también esferas no laborales de la vida del individuo, que incluye la dificultad para el logro de determinados objetivos; de la misma manera encontrar el significado de su propia vida. Todas estas cuestiones, proponen Maslach y Jackson que sean tomadas en cuenta para una definición extendida del concepto. Aun así, Marrau (2009), lo define como:

Una situación en la que el trabajador se ve desbordado y se percibe impotente para hacer frente a los problemas que le genera su entorno laboral, en especial, su entorno social. Las personas se sienten desgastadas y agotadas por la percepción continua de presión en su trabajo. (p.168).

Por consiguiente, esta autora asevera que esta patología no tiene su inicio por parte del trabajador, sino por su ambiente laboral en específico. En contraste, Karasek (1979), afirma que la tensión en el trabajo se produce en el momento en que el individuo absorbe altas demandas laborales y al mismo tiempo no tiene la posibilidad de controlar su ambiente laboral o en su defecto, esta posibilidad es muy reducida, tal como precarias condiciones en las que desempeña sus labores, y, a la vez un limitado apoyo de su superior y/o de sus pares en el trabajo.

1.2 Satisfacción laboral y eventos estresores

El estudio de la satisfacción en el trabajo resulta relevante como variable de análisis dado que la ausencia de esta puede derivar en estrés laboral o síndrome de burnout, por lo que es importante observar la misma, del mismo modo que los diferentes eventos o estresores que pueden resultar en determinada patología. Con relación a este aspecto, Sánchez-Sellero y otros (2014) señala:

La satisfacción o insatisfacción en el puesto de trabajo ha sido estudiada, desde diversas perspectivas; las cuales han relacionado la satisfacción con el puesto de trabajo, con las tareas, con los jefes, con la modificación del contrato psicológico entre la empresa y el recurso humano. (p.538).

Es así que, la satisfacción emana de la correlación entre las labores reales del trabajador y las expectativas que este se había generado del empleo. En consecuencia, se puede afirmar que mientras más altas sean las expectativas del trabajador, más complejo resultaría alcanzar una satisfacción laboral en el puesto en el que se encuentre. Por su parte, Aguirre, et. al. (2015) esbozan algunos indicadores de satisfacción laboral, los cuales incluyen: “satisfacción intrínseca con el trabajo, satisfacción con las condiciones de trabajo, satisfacción con las prestaciones recibidas, satisfacción con la supervisión, satisfacción con la participación, y otros factores de la satisfacción laboral” (p. s/p). Sin embargo, como se mencionó previamente la ausencia de satisfacción en el espacio laboral lleva a un desgaste profesional. Es por ello, es necesario mencionar la existencia de antecedentes o eventos que desembocan en una patología de estrés o síndrome de burnout, a fin de determinar el impacto de estos en el Desarrollo Humano.

A tal efecto, se encuentran los eventos estresores (Rodríguez y De Rivas, 2011, p. 57), dentro de ellos pueden aparecer:

- a) Las condiciones laborales, las relaciones interpersonales, ciertas características de personalidad, el tipo de organización y liderazgo, el contexto social y económico, o ciertas características del diseño de la tarea son algunos de los factores más estudiados hasta el momento. En ese sentido, la sobrecarga de trabajo, la ausencia de descansos, largas horas de trabajo, tareas rutinarias con escaso significado y la no utilización de las habilidades del trabajador son algunas de las características del diseño de la tarea que mayores niveles de estrés generan en el trabajador.

- b) En cuanto a la supervisión, destacan la baja participación en la toma de decisiones, escasos niveles de comunicación y apoyo, junto con la ausencia de políticas de conciliación. Asimismo, el conflicto y la ambigüedad de roles, el exceso de responsabilidad, la escasez de formación y reciclaje, la inseguridad laboral, la ausencia de oportunidades de promoción profesional y desarrollo, son algunas de las características organizacionales y del contexto socio-económico más relevantes.
- c) Las condiciones físicas y ergonómicas del puesto de trabajo, como la contaminación acústica o una ventilación e iluminación inadecuada.

Todavía cabe señalar que, Llanque (2014) describe los agentes estresantes como:

Factores predisponentes o desencadenantes, entre ellos: la exposición a factores de riesgo psicosocial, a fuentes de estrés en dosis nocivas y, en concreto, a variables como carga excesiva de trabajo, falta de control y autonomía, ambigüedad y conflicto de rol, malas relaciones en el trabajo, falta de apoyo social, falta de formación para desempeñar las tareas, descompensación entre responsabilidad, recursos y autonomía en trabajos en los que su contenido tiene unas demandas emocionales importantes y de prestación de servicios humanos, puede dar lugar a la aparición de un proceso de estrés crónico que desemboque en el burnout, provocando un serio daño para la salud del trabajador. (p. 99).

1.3. Dimensiones del estrés laboral o síndrome de burnout

Para Llanque (2014) las dimensiones del estrés laboral están referidas a los rasgos de afectación que sufre el individuo por el síndrome de burnout; entre las que se pueden mencionar:

- a) La sensación de cansancio emocional. Según el modelo explicativo de Maslach y Jackson (1986) el cansancio emocional constituye un elemento primordial en la génesis del síndrome y consiste en una sensación creciente de agotamiento en el trabajo que experimenta la persona, luego de intentos fallidos de adaptarse a un entorno estresante.
- b) Despersonalización. Para protegerse de este sentimiento negativo, el sujeto trataría de aislarse de los demás, mediante el mecanismo defensivo denominado

despersonalización, caracterizado por un trato distante y la deshumanización de las relaciones hacia los pacientes, clientes y/o demás miembros del equipo.

- c) Falta de la realización en la profesión. En un tipo de variable que presentaría la sensación de un sentimiento complejo de inadecuación personal al puesto de trabajo, que surgiría al comprobarse que las demandas que se le requieren exceden su capacidad para atenderlas debidamente, a pesar de sus intentos de adaptación. El burnout propiamente dicho constituiría la fase final del proceso y vendría a ser la respuesta a una situación laboral intolerable.

1.4. El estrés laboral o burnout en el Desarrollo Humano

Este fenómeno dentro de los estudios del Desarrollo Humano se relaciona principalmente por medio de la calidad de vida en general y la calidad de vida laboral en particular. En este caso, la satisfacción laboral mencionada previamente, el bienestar psicológico del trabajador, motivación y autoestima, contribuyen a un aumento de la calidad de vida laboral y, en resumen, a una mejora en la calidad de vida, teniendo un impacto directo en las capacidades de los individuos para ser y hacer lo que realmente valoran.

En cambio, como afirma Aguirre y otros (2015): “La calidad de vida laboral puede verse afectada por el estrés, ejemplo, el estrés laboral puede incrementar la práctica de hábitos insanos como fumar, alto consumo de alcohol, o reducir la práctica de hábitos saludables como el ejercicio físico” (p. 295), teniendo efectos de manera indirecta en otros ámbitos como el social, familiar o en su estilo de vida. En ese mismo orden y dirección, Sandín (2003) propone que “para controlar el estrés, no se trataría tanto de modificar el sistema social cuanto de conocer y examinar las circunstancias sociales y personales que los propician” (p. 155).

Por otra parte, resulta útil el uso de la Pirámide de Necesidades de Abraham Maslow (1943), compartida por Andrade (s/f) para comprender que si bien el empleo constituye una necesidad de seguridad para cubrir las necesidades básicas del ser humano, el mantenimiento de una relación laboral en condiciones de insatisfacción, desmotivación y baja autoestima se encuentra en menoscabo del planteamiento de la necesidad de autorrealización, de modo que, para el alcance de esta última necesidad se necesita un grado mucho más alto de libertad y liberación anterior. Dicho de otro modo, se debe evaluar si las condiciones laborales en la actualidad están brindando las posibilidades de libertad que supone un aumento del bienestar del individuo.

1.5. El estrés laboral o síndrome de burnout en Chile

En Chile, buena parte de la documentación relacionada al tema, remite a las áreas o rubros que tradicionalmente han mostrado mayor impacto: prestación de salud, servicios y docencia. En el caso de este último, Rubio et al., (2019) analiza las recomendaciones de la Organización Mundial de la Salud (OMS) que apunta en Chile como principales estresores del personal docente a factores como: el bajo reconocimiento social, la falta de redes de apoyo, los constantes cambios en el entorno educacional, paralizaciones de actividades y la inseguridad en el entorno local, los cuales se agravan en establecimientos municipales y subvencionados, especialmente los localizados en áreas rurales, puesto que en estas áreas las labores del personal escapan del mero círculo escolar llevándolo a la esfera comunitaria.

Lo expuesto en el párrafo anterior puede ser claramente relacionado con otras áreas no solo con la docencia, puesto que en diferentes labores en sectores rurales y poblaciones como los que pueden existir en la Región del Maule, el papel de muchos trabajadores no se delimita al espacio físico, sino que se traslada a la comprensión cultural de su medio (Rubio et. al, 2019). Bajo este fundamento, resulta conveniente (Jiménez y Figueroa, 2020) hablar de la conciliación del teletrabajo, trabajo-familia, carga mental y emociones en la Región del Maule. Estos autores hacen énfasis en los funcionarios públicos; a pesar de lo dicho, es viable para el resto de los trabajadores, más aún cuando la situación de emergencia y el contexto actual está obligando a reestructurar las responsabilidades familiares y laborales en la localidad, lo cual aumenta la incertidumbre y el estrés.

Consideraciones teóricas y metodológicas

La fundamentación teórico-metodológica de la investigación objeto de estudio está enmarcada dentro del llamado enfoque cualitativo, pues se pretende analizar, reflexionar y emitir juicios sobre la incidencia del estrés laboral en el desarrollo del ser humano, para de esta manera establecer generalizaciones acerca de la presencia o no del síndrome de burnout. Con relación a esto, Hernández, Fernández y Baptista (2014), señalan que el enfoque cualitativo “utiliza la recolección y análisis de los datos para afinar las preguntas de investigación o revelar nuevas interrogantes en el proceso de interpretación.” (p.7). Con esto en mente, el investigador pretende realizar un análisis e interpretación de lo observado y experimentado durante el proceso de recolección de los datos, emitidos por los informantes objeto de estudio.

De aquí que, la investigación según la información disponible es de tipo descriptiva-interpretativa y por la fuente de información será de tipo documental y de campo no experimental. Es documental, pues el desarrollo de la investigación requiere de la revisión bibliográfica pertinente al tema de estudio, y de campo no experimental porque permitirá observar el comportamiento de las variables en un ambiente natural, sin manipulación o intención en el suministro de información.

Partiendo de esta tipología de la investigación, y dado que la misma tiene enfoque cualitativo, el estudio que se aborda está enmarcado dentro del diseño fenomenológico, cuyo fin según Hernández, Fernández y Baptista (2014) es el de “explorar, describir y comprender las experiencias de las personas con respecto a un fenómeno y descubrir los elementos en común de tales vivencias.” (p.493).

Técnicas de análisis y su justificación en relación a los objetivos

La investigación que se propone empleará como técnica de recolección de la información la entrevistas con preguntas abiertas (Anexo 1), con el fin de conocer en detalle las opiniones individuales de cada uno de los informantes objeto de estudio (afiliados FONASA). Este proceso se realizará en línea por medio de un formulario en profundidad radicado en la web durante el periodo de ejecución de las entrevistas (Anexo 2). Seguido de ello; se ejecutará la revisión documental de informes, documentos e indicadores, para lograr que el investigador realice un análisis reflexivo sobre el impacto social que tiene el fenómeno del estrés laboral en los afiliados de FONASA.

Con las referidas técnicas, se pretende a través de la triangulación de datos, como herramienta de análisis de la información, contrastar tópicos bibliográficos con la cantidad de licencias emitidas por las entidades responsables y las opiniones de los informantes, considerando aspectos como: la edad y género, a fin de determinar los tramos etarios mayormente afectados por este fenómeno para determinar si existe una correlación entre esta patología y las variables objeto de estudio. Por su parte, resulta importante indagar los segmentos o rubros mayormente afectados, para poder así evaluar si determinados trabajadores (as) son más propensos a sufrir de estrés laboral.

En virtud de que se trata de una investigación enmarcada en el tópico de la fenomenología, la misma se realizará cumpliendo las siguientes fases:

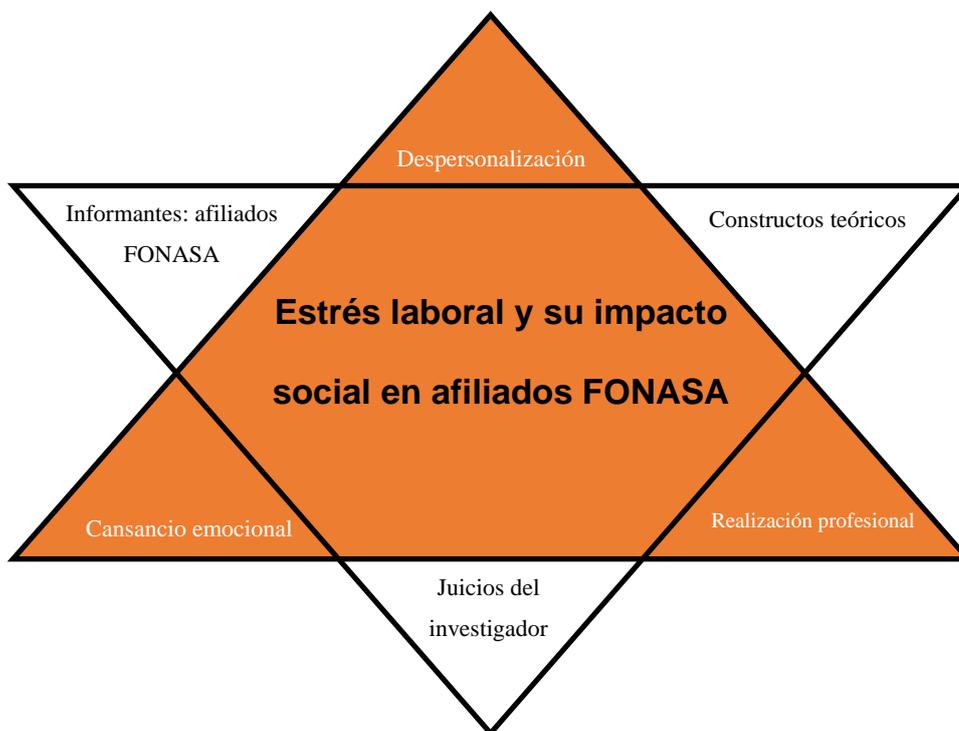
a. Paso 1: Selección de las fuentes de información: La investigación utilizará para la recolección de datos, el uso de documentos existentes, analizará los datos y ofrecerá como resultados, conclusiones, propuestas y reflexiones de los datos obtenidos en la Unidad Administrativa de Evaluación de las Licencias y Datos de Solicitantes por Estrés Laboral.

b. Paso 2. Selección de la muestra objeto de estudio: Con el abordaje de campo, se pretende determinar el número de informantes que constituyen una representatividad de la población. Por lo que se considera una muestra aleatoria simple, donde cada trabajador (a) afiliado a FONASA de la región del Maule, tiene la misma probabilidad de ser seleccionado para responder la entrevista (Anexo 1), sin importar su edad y género, puede ser trabajador (a) dependiente o independiente, siempre y cuando haya padecido directamente burnout o alguna patología vinculada al estrés producto del trabajo y adicionalmente se haya vinculado con el sistema de salud en virtud de ello. Bajo esa óptica, se estima que las unidades a analizar posean un mismo perfil o características generales o en su defecto compartan rasgos similares y se utilizará como técnica de recolección de información, la entrevista donde los participantes tienen la posibilidad de responder determinada interrogante.

Para la recolección de la información de campo, la aplicación será de un mínimo de 20 con un máximo de 40 trabajadores (as) afiliados a FONASA de la región del Maule, los cuales tuvieron licencia por estrés laboral o alguna patología vinculada a este fenómeno o que hayan sido tratados por algún profesional en virtud de padecer cuadros vinculados al estrés laboral. Por lo que el ámbito geográfico de estudio, en cualquiera de los casos, sería la Región del Maule, de la República de Chile, su capital es la ciudad de Talca, en ella están ubicadas las oficinas administrativas de la región, por lo que esta sería la delimitación espacial.

Dado que existen datos limitados de décadas anteriores, se analizará información posterior a la pandemia, es decir la delimitación temporal será entre los años 2020-2022.

Paso 3: Análisis de los datos: La triangulación de datos permitiría, una vez ordenado y clasificado el material y tabulado las respuestas de los informantes, realizar un análisis reflexivo e interpretativo de los resultados obtenidos, para con ello elaborar conclusiones y recomendaciones.



Operacionalización de variables

El estudio del fenómeno del estrés laboral en la Región del Maule se presenta como un tema complejo, con un alto grado de abstracción sobre todo en su conceptualización, lo que complica la operativización de la investigación. Por ese motivo, resulta imperativo la búsqueda de referentes empíricos que permitan que la exploración sea registrable, por lo que las variables, afiliados, por ejemplo, permiten un mayor nivel de abstracción, las dimensiones un nivel medio de abstracción y los indicadores la observación en terreno. Para esta actividad se presenta la siguiente tabla:

Tabla 1. *Operacionalización de variables*

Variab les	Dimensiones	Indicadores
Afiliados	Genero	Masculino
		Femenino
	Edad	Tramo etario
Rasgos del estrés laboral/burnout	Sensación de cansancio emocional Despersonalización Falta de realización profesional	Rasgos del Maslach Burnout Inventory (MBI)
Factores de Riesgo	Variables de reconocimiento	Variables Individuales Variables Sociales extra-laborales Variables Sociales organizacionales
Afecciones producidas por el burnout	Sintomatología	Psicosomáticos Emocionales Conductuales
Desarrollo Humano	Capacidades	Calidad de vida Control sobre el entorno

Resultados

Para la presente investigación se toma en cuenta los aportes de Maslach y Jackson (1986), reforzados por Llanque (2014) los cuales mencionan que los rasgos principales de la afectación por el fenómeno del burnout establecidos por el Maslach Burnout Inventory (MBI) son: a) la sensación de cansancio emocional, b) despersonalización y, c) falta de realización en la profesión. En efecto, los comentarios generados serán adheridos a la caracterización de estos autores, de esta manera se pretende contrastar si efectivamente la descripción obtenida a partir de las entrevistas de manera cualitativa se alinea con los patrones del Maslach Burnout Inventory o si hay patrones no tomados en cuenta.

En segunda instancia, se procura establecer cuáles son las afecciones que presentan los trabajadores con estrés laboral o síndrome de burnout, como también cuales son los factores de riesgo asociado a este fenómeno. En último término, se espera responder si efectivamente el estrés laboral o burnout pudiese generar una afectación en el desarrollo humano en la Región del Maule a partir de las consecuencias individuales de este fenómeno.

Rasgos del estrés laboral o burnout según el Inventario de Burnout de Maslach

a) Sensación de cansancio emocional

Sobre la base de las consideraciones anteriores, esta sensación se presenta como una característica esencial para determinar el momento en que se comienza a generar el estrés laboral o burnout, posterior a reiterados intentos de adaptación al entorno que le genera tensión. Para la presente variable se desarrollaron algunas preguntas a los entrevistados orientadas a la recepción de información sobre este rasgo. Inicialmente se consultó si existía alguna situación dentro de la empresa o el ámbito laboral que le generara estrés laboral o burnout, al respecto algunos de los informantes indicaron:

Mucha pega (trabajo) y **poco descanso**, solo un día para descansar que es el día domingo. (Inf.- 17).

El constante **cambio de funciones** o **subida de carga laboral fuera de lo informado** en un principio previo a la contratación. (Inf.- 4).

Reglamentos internos en la empresa, **tiempos para ejecución de los trabajos** y la **forma de solicitar las cosas por parte de jefatura**. (Inf.- 6).

Sobrecarga laboral y **agotamiento** en atención pacientes Covid-19. (Inf- 7).

Estar bajo **supervisión de un liderazgo inadecuado** para el cargo, es agobiante. (Inf.- 8).

De acuerdo con los razonamientos que se han venido realizando, se puede observar en los informantes una situación de cansancio, de agotamiento físico y mental que afecta su estabilidad. Estas circunstancias son producidas según sus palabras por un exceso de trabajo producto de una eventualidad, tal como lo fue la pandemia, de manera análoga a una sobrecarga laboral no contempladas en sus contratos o que se mantienen al margen de lo establecido entre el empleador y el empleado al inicio de las funciones en su cargo.

Con el fin de profundizar más al respecto de esta dimensión, se les consultó a los informantes si consideran que el estrés laboral está afectando o afectó su salud en mayor o menor medida y ¿Por qué?; a lo que los informantes respondieron lo siguiente:

Si me afecto ya que en ese momento estaba con pruebas e informes en la universidad además y me **produjo dolores musculares, dolores de cabeza y dificultad para concentrarme**. (Inf. -2).

Me genero afecciones físicas... Cómo fatiga, cansancio, dolores de cabeza, irritación, etc. (Inf.- 4).

Sí, porque **me sentía constantemente cansada**. (Inf. -5).

Sí, afecto porque **todo me molesta** tanto físicamente y en el hogar (Inf.- 6).

Sí, porque me **he sentido decaída**, bajo mucha presión, desorientada. (Inf.- 13).

Sí porque no tengo descanso, se sabe cuándo se sale de la casa, pero no cuando se llega, en especial cuando se viaja para afuera lo cual **es agotador**. (Inf.- 17).

Me afectó en mayor medida ya que **me generó un rechazo al trabajo y malestar constante con lo que hago profesionalmente.** (Inf.- 19).

Sí porque **me siento decaído y sin ánimo de asistir a mi puesto de trabajo.** (Inf.- 20).

Después de lo anteriormente expuesto, es posible deducir que la sensación de cansancio emocional no solo se refleja en agotamiento por parte del trabajador, sino que tiene otras consecuencias psicológicas individuales más profundas que incluyen decaimiento, rechazo para asistir al trabajo, molestia y enojo con el entorno laboral. Hecha la observación anterior, se considera plausible consultarles a los informantes si consideran que el estrés laboral afectó o está afectando su trabajo dentro de la empresa y ¿Por qué motivo? Ante la situación planteada, los entrevistados detallaron:

¡Sí! Afecto mi trabajo porque por más que sea a mí **me gustaba** y estaba haciendo que la jefa se incomodara por el **tomar licencia psicológica.** (Inf.- 1).

Sí, ya que tuve que asumir tareas que no me correspondían realizar y me **sobrecargaron de cosas.** (Inf.- 2).

Sí, en su momento afecto, porque las responsabilidades que tenía que asumir **me llevo a hacer cosas de las que me sentía incomoda** y no las realizaba al 100%. (Inf.- 3).

Por más que se requiera abarcar todo, **es complicado poder mantener un equilibrio mental entre lo que se debe hacer y lo que se puede hacer** teniendo en consideración el tiempo y el alcance de las funciones propias y adquiridas. (Inf.- 4).

Sí, porque **andaba más enojado**, el trabajo no fluía bien. (Inf.- 6).

Porque hoy **no me permite cumplir mis funciones de forma normal** (Inf.- 7).

Sí, ya que produjo **desmotivación y ausentismo.** (Inf.- 8).

Sí, **altero mi estabilidad laboral y mi continuidad en la empresa.** (Inf.- 15).

Significa entonces que la sensación de cansancio emocional afecta tanto el ámbito individual, como el laboral de las personas entrevistadas, limitando la capacidad de llevar a cabo satisfactoriamente sus funciones inclusive afectando su estabilidad laboral dentro de la institución.

b) Despersonalización

Refiere a la segunda caracterización del burnout para Maslach Jackson (1986) y es entendido como la generación de sentimientos, acciones, respuestas negativas y frías con respecto a sus pares en el trabajo, clientes, pacientes, alumnos y usuarios. En este punto, la persona tiende a aislarse del resto de sus compañeros, pero también de los destinatarios de su trabajo, sus actitudes suelen ser altos niveles de irritabilidad, ira, conducta irónica e inclusive despectiva con su entorno, generando frustración en su rendimiento laboral. En el caso del rasgo de la despersonalización se realizaron un conjunto de preguntas para analizar de manera cualitativa las características de los informantes. En primer término, se les preguntó si consideran que las situaciones de estrés relacionados con el trabajo han afectado su desarrollo personal y/o individual y ¿Por qué?, para lo cual indicaron:

Sí, en una prueba de la universidad me fue mal debido a que no pude concentrarme y poder de estudiar lo suficiente ya que **llegaba agotada y enojada a mi casa** y mentalmente no descansaba lo suficiente, **me costaba conciliar el sueño a veces.** (Inf.- 2).

Sí, ya que causaron **insomnio, medicación, retraimiento, desanimo.** (Inf.- 7).

Sí, dado que ahora **logro identificar situaciones incorrectas en el trabajo y me alejo.** (Inf.- 8).

Sí, porque desestabilizó mi estado emocional **me puse irritable.** (Inf.- 11).

Sí, ha afectado mi calidad de vida ya que me he tenido que **tratar para controlar los episodios de estrés e ira.** (Inf.- 15)

Como puede observarse, el estrés laboral o burnout no solo ha afectado la conducta laboral de los informantes, sino también su forma de actuar frente al entorno en el que se encuentran: alejándose, actuando con desánimo, irritable e inclusive con ira. Para profundizar en los eventos que desencadenan el estrés y la despersonalización, se solicitó a los informantes que describieran las situaciones en las que se ha sentido estresado, para lo cual especificaron:

Tener que salir corriendo **por el niño** y estar trabajando full con gente y no saber cómo dejar el trabajo. (Inf.- 1).

Cuando tengo **mucho trabajo de lo normal debido al poco personal** que hay en reiteradas veces y remplazos por vacaciones o licencias mis compañeros. (Inf.- 2).

Cuando me tocaba **enfrentar personas con las que no me sentía cómoda**. (Inf.- 3).

Momentos en los cuales **me reclaman situaciones que no están dentro de mis funciones** y los errores que han sucedido no dependen de mi ni de mi trabajo realizado. (Inf.- 4).

Cuando tenía que **trabajar en hora de colación**. (Inf.- 5).

Sobrecarga en la atención de pacientes graves por Covid, **sobrecarga en las horas trabajadas**, turnos de 24 horas día por medio. (Inf.- 7).

Al recibir **instrucciones ambiguas**, cuando hay dualidad de mando y cuando **existe trato inadecuado en el trabajo**. (Inf.- 8).

Presión laboral sin razón, **llamadas telefónicas fuera del horario laboral**, jornadas laborales **fuera del horario acordado**. (Inf.- 11).

Cuando hay gran **desorden en las instrucciones** y cuando **la información no se remite como debe ser**. (Inf.- 15).

Cuando me quieren **ingresar trabajos adicionales a los que ya tengo ingresados** al día y cuando **no me dan respuesta a problemas en terreno**. (Inf.- 17).

Cuando **salgo temprano a trabajar** y no logro ejecutar todos los trabajos asignados por una **mala gestión de mi jefatura**. (Inf.- 20).

Tal como se ha visto, los detonantes para un determinado evento que deriva en burnout no siempre son laborales, en algunos casos como se pudo observar proviene de situaciones personales y familiares, que, aunado a circunstancias laborales, se convierten en burnout. La gran mayoría de los eventos que generan estrés laboral o burnout vienen impulsado por un conjunto de acciones que son de índole laboral y que son responsabilidad de la empresa y sus supervisores. En adición, es notable como muchos de ellos remiten a inconvenientes de organización y respuesta de los superiores, lo cual resulta mucho más fácil de resolver que inconvenientes de otra índole, como presupuestaria o tecnológica. En relación a esto último, se consultó a los entrevistados como logra controlar los episodios de estrés, los mecanismos internos que ellos creen que les son útiles o si por el contrario no logran controlarlo, para lo cual remitieron:

Tomando agua y unos minutos de descanso si me lo permite el tiempo cuando voy al baño. (Inf.- 2).

Haciendo ejercicios de respiración, dejar la actividad que estoy realizando y ponerme a caminar. (Inf- 3).

Haciendo caso omiso a aquellos detonantes. **Saliendo de mi espacio de trabajo**. Escribiéndole a mi familia. (Inf.- 4).

No lo lograba. (Inf.- 5).

Sí, la familia me ayudo a controlar los momentos de estrés, **la familia es fundamental**. (Inf.- 6).

Teniendo unos minutos a solas, **pensando que debo aguantar solo unas horas** más y podré salir de ahí. (Inf.- 7).

En muchas ocasiones **no logro controlarlo y me frustro.** (Inf.- 10).

Suelo irme de compras para dejar de pensar en el trabajo. (Inf.- 13).

Practico algún deporte, en general voy al gimnasio lo que me ayuda a relajarme.
(Inf.- 14).

Tranquilizándome y en algunos casos **con medicamentos.** (Inf.- 15).

Cuando estoy muy estresado o copado de trabajo me voy para mi casa y **dejo la pega (trabajo) hasta ahí.** (Inf.- 17).

Intento respirar y si es constante prefiero solicitar algún tipo de **licencia psicológica.**
(Inf.- 20).

Como se puede entender, cada individuo tiene su forma de drenar la presión a la que se encuentra sujeto: deporte, respiración y/o compras, entre otras. El inconveniente se presenta cuando no logra descomprimir esa situación de tensión, las cuales se transforman en ausentismos, frustración, omisiones y en algunos casos más complejos, licencias médicas o de plano no tienen forma alguna de liberar esa tensión, lo que se traduce en mayor frustración para el trabajador.

c) Falta de Realización en la Profesión

En relación con este último, se hace referencia a un sentimiento de bajo logro o realización profesional y/o personal, según Apiquian (2007) citando a Maslach y Jackson (1981), comienza a evidenciarse cuando las demandas o solicitudes exceden la capacidad del trabajador de atenderlas de manera correcta, en realidad esta fase correspondería a una reacción de un proceso iniciado con anterioridad el cual desencadena una situación laboral intolerable. Así que, Apiquian (Op. Cit.), menciona que supone respuestas negativas hacia el mismo trabajador y su trabajo: evitación de las relaciones profesionales y personales, bajo rendimiento en el trabajo, baja autoestima, poca capacidad de soportar la presión, insatisfacción, lo que conduce a: ausentismos, abandono de la profesión, impuntualidad y evitación del trabajo.

De modo que, para profundizar y comprender más sobre la experiencia subjetiva de una posible falta de realización profesional de los trabajadores entrevistados se recurrió a ciertas

preguntas que pudiesen brindar mayor claridad. En primera instancia, se consulto cómo organiza el entrevistado su tiempo para resolver las actividades dentro de la empresa para evitar la generación del estrés laboral, para lo cual los entrevistados respondieron:

Dando prioridad a lo más importante que me solicitan primero. (Inf.- 2).

Planificando los trabajos dentro de tiempo. (Inf.- 6).

Comenzar por los urgente, **poner horarios para cada actividad**, tratar de no distraerme en otras actividades que no son netamente laborales. (Inf.- 7).

Para resolverlo tendría que **trabajar después de la hora laboral**. (Inf.- 12).

Tengo que **trabajar hasta tarde** para poder cubrir trabajo faltante (Inf.- 13).

Suelo **llegar temprano** para avanzar lo más posible en las primeras horas del día. (Inf.- 14).

Intento **llegar más temprano** y organizar los trabajos según mis necesidades. (Inf.- 17).

Comienzo temprano el día para aprovechar avanzar lo más posible en la mañana. (Inf.- 18).

Intento **llegar temprano** y **hacer mis servicios rápido**. (Inf.- 19)

A lo largo de los planteamientos hechos, se puede comentar que una proporción de los entrevistados organiza sus actividades a pesar de encontrarse bajo un alto nivel presión constante. Por el contrario, el restante no alcanza a realizar la totalidad de sus funciones o en su defecto debe llegar más temprano o salir más tarde de su lugar de trabajo debido a la sobrecarga de funciones, excediendo así la jornada establecida con el empleador. Esto genera ausentismo e insatisfacción general debido a los altos niveles de exigencia a los que se ven sujetos.

En segundo término, como la presente investigación se delimitó en el periodo 2020-2022, se consultó a los entrevistados si han logrado superar el estrés, y en caso de que su respuesta fuera afirmativa, describieran cómo lo hicieron. En esa línea los entrevistados dieron las siguientes afirmaciones:

Sí. **¡Renuncie al trabajo!** Sentía que no podría volver a lo mismo. (Inf.- 1).

Un poco, **yendo a psicólogo.** (Inf.- 3).

Bueno no, el estrés es algo que en este tipo de trabajo en el que **dependes de terceros**, como los jefes para las decisiones financieras. Los técnicos que asistan a trabajar. los controladores que respondan las consultas en tiempo y forma. **Es un trabajo que diariamente sigue y seguirá generando estrés laboral.** (Inf.- 4).

Sí, gracias al **cambio de trabajo y de rubro.** (Inf.- 6).

Sí, **aprendiendo a reconocer situaciones de estrés** y poniendo especial atención en superar dichos episodios. (Inf.- 8).

Sí, **mucho apoyo de mi pareja y autocontrol personal.** (Inf.- 9).

No, tuve que ir al médico dónde **me dieron licencia** ya que por estrés me **intento dar parálisis facial.** (Inf.- 10).

Sí, renunciando al trabajo. (Inf.- 11).

No, **aun lo mantengo e incrementa** en determinadas situaciones. (Inf.- 13).

Sí, **hubo una reestructuración que mejoro mi situación** dentro de la organización. (Inf.- 14).

Sí, lamentablemente **ya no laboro en la empresa y me encuentro pensionado.** (Inf.- 15).

Sí, **he tomado algunas licencias, así como vacaciones** lo que me ha brindado tranquilidad. (Inf.- 16).

Sí, **tire una licencia médica.** (Inf.- 17).

Sí, **renuncie a mi trabajo y me dedique a mi hijo.** (Inf.- 18).

Sí, lo he superado porque **lance licencias sicologicas y me he distanciado del trabajo.** (Inf.- 19).

Si un poco, **pero el trabajo también ha disminuido** lo que me ha permitido disminuir los niveles de presión. (Inf.- 20)

Cabe destacar que estos sentimientos mencionados por los entrevistados no corresponden a un evento en específico, sino que han venido forjándose progresivamente, teniendo sus altos y bajos. Asimismo, es posible vislumbrar cómo los trabajadores intentan buscar mecanismos para salvaguardar su estabilidad emocional, la cual se ha venido degradando y afectando su calidad de vida. Es remarcable que la renuncia no se da en una primera instancia, sino que es el resultado de un proceso de introspección personal, de deterioro psicológico que conduce a la necesidad de: atención medica psicológica especializada, reposos o licencias médicas, consumo de medicamentos y en última instancia la renuncia o cambio de empleo, esto último en caso de que tenga las posibilidades.

Con el objeto de reconocer cuales son las consecuencias individuales que ha tenido el fenómeno del estrés laboral o burnout en los trabajadores contemplados, se preguntó si sentía que su productividad se había visto disminuida producto del estrés en el trabajo, en caso de que fuera afirmativa la respuesta, se consultó cómo y en qué medida, por lo que informaron:

Sí, que me siento **desanimada, dolores musculares me dificultaba terminar mis trabajos** al igual que **dolores de cabeza.** (Inf.- 2).

Sí, porque **no puedo avanzar** o enfocarme en algo al 100%. (Inf.- 3).

En ciertas ocasiones cuando inviertes el tiempo en resolver los inconvenientes fuera de tus funciones reales. (Inf.- 4).

Sí, ya que no tenía ganas de ir a trabajar. (Inf.- 5).

Sí, ya no tenía el ánimo de trabajar. Afecto económicamente ya que quería salir de ese ambiente estresante y no producía. (Inf. -6).

Sí, ya que he necesitado más tiempos de pausa, he tenido bloqueos donde no sé por dónde comenzar y no me he podido organizar con las actividades ni horarios. (Inf.- 7).

Sí, debido a que produjo desmotivación y ausentismo, dejando de atender requerimientos de clientes de forma oportuna. (Inf. -8).

En su momento si disminuyo, actualmente mi productividad va en subida y con nuevos objetivos por alcanzar en mis nuevas labores. (Inf.- 9).

Sí, hacía todo más lento y en ocasiones me equivocaba ya que no podía concentrarme del todo. (Inf.- 10).

No, he mantenido tanto mi productividad como mis ingresos durante estos episodios. (Inf.- 13).

Sí, disminuyó tanto mi productividad como mis ingresos totales. (Inf.- 18).

Sí, porque ya no estoy generando lo que sé que soy capaz de generar, pudiese duplicar o triplicar mis ingresos. (Inf.- 19).

No, mientras me encuentre activo trabajando intento generar lo mismo de siempre. (Inf.- 20)

Conforme a los argumentos previamente expuestos, el estrés laboral o burnout y la falta de realización en la profesión como uno de los rasgos que la caracterizan han impactado de manera individual a las personas, no solo de manera física y mental, sino que han logrado afectar su crecimiento profesional y su productividad. Tal y como se observa, la productividad individual no solo se está disminuyendo por los ausentismos y las renunciadas presentadas, sino

por la desmotivación en la ejecución de sus funciones, el mal estado de ánimo y afecciones que presentan los entrevistados impiden que las actividades programadas se ejecuten en tiempo y forma, también limitan el desarrollo de sus capacidades en la misma medida que el de la empresa. Teniendo en cuenta lo anterior, sí se profundiza la desmejora de las condiciones laborales en la región, a mediano plazo puede impactar de manera negativa en el desarrollo de la región.

Caracterización y sintomatología

Avanzando en el análisis, es imprescindible destacar que la población estudiada se encuentra conformada en su totalidad por trabajadores mayores de edad y en su mayoría menores de 45 años, lo cual denota que es una población relativamente joven, donde las áreas especialmente impactadas corresponden al rubro de servicios: salud, educación y atención al cliente. Hay que mencionar, además, que no existe disparidad en cuanto al género u orientación sexual, puesto que la muestra aleatoria demostró que se consultó a la mitad del género femenino y la otra mitad género masculino, no hubo información sobre otra orientación de género.

Se debe agregar que todos los entrevistados mencionaron haber sufrido algún cuadro de estrés laboral en el periodo comprendido entre el año 2020 y el 2022, teniendo que recurrir a algún especialista en el área psicológica e inclusive solicitar reposos o licencias médicas, con el objeto de paliar la tensión causada por estas situaciones. En este orden, a fin de determinar cuáles son las afecciones que podrían tener estos trabajadores, se les consultó cuál es su sintomatología durante los episodios de sentirse quemado por el trabajo, estos síntomas se delimitaron dentro de los descritos por Apiquian (2007), generando así la siguiente tabla:

Tabla 2. *Afecciones producidas por el burnout*

Código	Explique qué síntomas presentó o ha presentado que le generaron estrés laboral	Ps*	Em*	Cn*
Inf.-1	Ansiedad. Desesperación. Angustia		x	
Inf.-2	Dolores musculares, dolor de cabeza o migraña, insomnio a veces, dificultar para concentrarme	x		x

Nota:

*Ps: Síntomas Psicosomáticos

*Em: Síntomas Emocionales

*Cn: Síntomas Conductuales

Tabla 2 (continuación). *Afecciones producidas por el burnout*

Código	Explique qué síntomas presentó o ha presentado que le generaron estrés laboral	Ps*	Em*	Cn*
Inf.-3	ansiedad, aturdimiento, dolor de cabeza, taquicardia, dificultad para respirar.	x	x	
Inf.-4	Dolor de cabeza, ira.	x	x	x
Inf.-5	Dolores de cabeza, cansancio constante, poco ánimo	x	x	
Inf.-6	Frustración más allá de otros síntomas		x	
Inf.-7	Decaimiento, insomnio, crisis de pánico, crisis de angustia.	x	x	x
Inf.-8	Desmotivación y problemas para conciliar el sueño	x		x
inf.-9	problemas de concentración y alopecia.	x		x
Inf.-10	Fuerte dolor de cabeza, cansancio, insomnio, hormigueo en la cabeza	x		
Inf.-11	Dificultad respiratoria, sudoración excesiva, insomnio, llanto sin razón , apatía	x	x	x
Inf.-12	Lumbago, dolor de cabeza y fatiga	x		
Inf.-13	Dolores de cabeza, decaimiento y físicamente una erupción en el labio	x	x	
Inf.-14	Dolores de cabeza, ansiedad, altas de presión arterial, inquietud	x	x	
Inf.-15	Dolor de cabeza, dolores lumbares, en especial la espalda	x		
Inf.-16	En algún momento el estrés me genero alopecia, también dolores de cabeza y ganas de no volver al trabajo	x		x
Inf.-17	Cansancio, agitación, dolores de cabeza	x	x	
Inf.-18	Dolores de cabeza, frustración, ansiedad	x	x	
Inf.-19	Dolor de cabeza, ansiedad, incomodidad	x	x	
Inf.-20	Ansiedad y frustración	x	x	

Nota:

*Ps: Síntomas Psicossomáticos

*Em: Síntomas Emocionales

*Cn: Síntomas Conductuales

Como puede apreciarse, los trabajadores acusaron tener un conjunto de afecciones psicossomáticas, emocionales y conductuales relacionadas directamente a su vinculación con el puesto de trabajo, cada uno en su medida ya que la presencia del burnout no es estándar en cada individuo, como afirma Apiquian (2007). Existen algunos síntomas de menor gravedad que sirven para detectar ciertos niveles de presión, uno de ellos es el cansancio patológico. En sintonía con esto, al llegar a una situación moderada es posible encontrar rasgos de ira,

irritabilidad, fatiga y en un grado más alto de complejidad el abuso de medicamentos, drogas, ausentismo, entre otros elementos.

En el caso de los entrevistados, todos excepto uno informó haber tenido algún síntoma psicosomático. Una buena parte de los trabajadores también indicaron haber tenido síntomas emocionales, lo cual denota un grado mayor de complejidad y que amerita algún tipo de apoyo psicológico, presentando un elemento adicional de desmejora de la calidad de vida. Por último, una minoría remitió haber tenido síntomas conductuales, lo cual perturba no solo al individuo sino la estabilidad y el mantenimiento de la empresa u organización, por lo que se debe estudiar qué factores intervienen para que de alguna forma se desarrollen los síntomas del burnout en los trabajadores de la Región del Maule.

Factores que influyen en el desarrollo del estrés laboral en la Región del Maule

En el mismo orden de las ideas previas, es notable que la repetición de los factores estresantes son los que crean una sintomatología crónica, aunque es obligatorio comprender que existen factores que predisponen al individuo a sufrir de este tipo de afecciones, para lo cual Martínez (2010) ha brindado algunas variables que nos permiten reconocer estos factores predisponentes. Primero, las variables individuales, las mismas se encuentran orientadas hacia las expectativas que tenía el trabajador sobre la empresa, cargo o lugar de trabajo y remuneración. También, se puede encontrar el orden y la estructura familiar en el caso de que tengan hijos y cuántos de estos tienen, según sus responsabilidades domésticas y el sexo también juega un papel importante.

Segundo, se encuentran las variables sociales, donde se pueden ubicar, por una parte, las variables sociales extra-laborales. En esta esfera se encuentran las relaciones familiares, amigos, el apoyo o falta de apoyo social, atributos que juegan un papel importante y, por otra parte, las variables organizacionales, vinculados con todos los factores relacionados con el contexto laboral, contenido del cargo, aspecto de la organización, desarrollo de la profesión, remuneraciones, políticas de la empresa, clima laboral y demás.

Llegado a este punto y con la información brindada por los entrevistados, se puede percibir que la mayoría de los factores que se encuentran generando un potenciamiento del burnout en la zona, corresponde a factores dentro de las variables sociales, específicamente las variables organizacionales, teniendo así: sobrecarga en las funciones, aumento de responsabilidades, obligación de trabajar fuera de horario, cambios en los reglamentos internos, supervisión por parte de un liderazgo inadecuado, desorganización, contacto con personas maleducadas y baja

remuneración, todo esto dentro de las principales factores que han detonado situaciones de estrés laboral.

Existe también, un conjunto de trabajadores que consideraron a las variables individuales como factor de riesgo o potenciador de una crisis de estrés dentro del ámbito laboral. En este caso, los individuos que se orientaron hacia esta esfera corresponden al género femenino y en su caso el principal inconveniente provenía de concatenar la vida laboral con la vida familiar, en especial la vinculación con sus hijos. La situación era aún más compleja cuando se produce alguna enfermedad o situación de emergencia con el o los menores. Intentar llevar a cabo satisfactoriamente su trabajo aunado con el percance familiar produce unos altos niveles de tensión en el trabajador que deteriora su estado de ánimo y de salud en general.

Consecuencias individuales del estrés laboral en los trabajadores y su potencial impacto en el Desarrollo Humano en la Región del Maule

Dentro de este marco, se intenta dar cuenta si el estrés laboral o burnout podría llegar a impactar la vida de los trabajadores desde dos aspectos: inicialmente desde el punto de vista individual informado por los entrevistados, en otras palabras, el desarrollo de su persona y su profesión y desde una segunda perspectiva mucho más amplia, en su potencial impacto social en la Región del Maule; ambas consideraciones pretenden hacer uso del paradigma de Desarrollo Humano.

En primer lugar, tal como se logró observar en el apartado “Falta de realización en la profesión”, esta caracterización permitió ahondar en los sentimientos de logro y/o fracaso de los entrevistados, teniendo como respuestas diferentes situaciones pero todas orientadas hacia un deterioro paulatino de su estabilidad físico y mental, de igual manera de las condiciones personales y laborales, teniendo como consecuencia una disminución de su productividad, desmejora de la calidad de vida e inclusive afectando de manera directa sus ingresos y posibilidad de escalamiento social. Esto viene marcado por una fuerte desmotivación, lo que dificulta la ejecución y termino efectivo de sus labores, ausentismos y renuncias. Todo lo anterior constituye un potencial inconveniente, ya que puede fungir como catalizador para un grave deterioro general de las condiciones laborales y la calidad de vida de la población trabajadora en la Región del Maule a mediano o largo plazo.

Desde la óptica del Desarrollo Humano, el trabajo no solo debe contemplarse como un medio para pagar las cuentas, sino como una herramienta que permita el desarrollo de las capacidades del individuo. Si bien el ingreso constituye un elemento importante, la labor a

ejecutar y el entorno en el que se desarrolla deben también otorgarle dignidad al trabajador. En relación a eso, resulta importante que el trabajo permita impulsar al trabajador a ser y hacer lo que realmente valore y esa es la idea clave. Por consiguiente, un trabajo digno deberá indudablemente orientarse a la ampliación de las capacidades de los trabajadores. En línea con lo explicado, se observa en los trabajadores entrevistados que no ha sido posible ampliar sus capacidades, si bien pueden mantener el ingreso como un recurso importante, se ven limitados para ampliar sus capacidades, no solo desde el punto de vista laboral, sino de manera amplia en otras esferas de la vida.

En el marco de lo anteriormente explicado, el enfoque de las capacidades del Desarrollo Humano argumenta que es una manera mucho más directa y precisa de analizar y expandir lo que las personas realmente valoran, por lo que, para dar cierto nivel de precisión, Nussbaum (2000), ofrece una lista de capacidades, la cual no es estricta ni limitante para hacer un análisis, pero sí de gran ayuda para el mismo. En línea con lo detallado anteriormente, para el presente estudio se puede observar un limitado control sobre el entorno desde el punto de vista material por parte de los entrevistados. Es decir, trabajar como un ser humano, en ejercicio de la razón y la práctica y de entrar en una relación significativa de reconocimiento mutuo con otros trabajadores y especialmente con el jefe y/o superior.

Lo anteriormente expuesto, se encuentra en consonancia con las respuestas brindadas por los entrevistados, puesto que los rasgos propuestos por Maslach en su caracterización: sensación de cansancio emocional, despersonalización y falta de realización en la profesión, son inversamente proporcionales al control sobre el entorno. En consecuencia, el conjunto de síntomas psicósomáticos, emocionales y conductuales expuestos por los entrevistados pueden llevar a limitar profundamente la ampliación de las capacidades de los trabajadores y, por ende, sus libertades, su capacidad de agencia y en general ser y hacer lo que realmente valoran.

Ahora bien, claramente el individuo es la última unidad de preocupación del Desarrollo Humano y a su vez son las unidades de análisis del fenómeno del estrés laboral o burnout en la Región del Maule. Esto por el contrario, no implica que no se deba evaluar el entorno social en la Región del Maule, pues según datos de la SEREMI de Salud (2021) de un total de 224.416 licencias emitidas, 38.197 correspondían a licencias psiquiátricas relacionadas con estrés, al momento de la solicitud solo se tenía registro del año en mención y fue el primer año con data de estas características, pero da cuenta de la importancia del fenómeno, pues que alrededor de un 17% del total de los reposos o licencias médicas correspondan a estrés no es una cifra menor.

En esa misma dinámica, y realizando un análisis de frecuencia de palabras teniendo como base las afecciones expresadas por los entrevistados, tenemos en orden la siguiente

sintomatología a considerar: Ansiedad, desesperación, angustia, dolores musculares, dolor de cabeza o migraña, insomnio ocasional, dificultad para concentrarse, aturdimiento, taquicardia, dificultad para respirar, ira, cansancio constante, poco ánimo, frustración, decaimiento, crisis de pánico, crisis de angustia, desmotivación, problemas para conciliar el sueño, problemas de concentración, alopecia (pérdida de cabello), hormigueo en la cabeza, dificultad respiratoria, sudoración excesiva, llanto sin razón aparente, apatía, dolores lumbares, erupción en el labio, altas de presión arterial, inquietud, incomodidad, espalda tensa y dolorida.

Es evidente entonces, que el conjunto de trabajadores afectados por el fenómeno del burnout verá limitada su posibilidad de mejorar su calidad de vida y de aumentar sus capacidades, pues tienen un reducido o nulo control material sobre su entorno, su estabilidad desde el punto de vista laboral afecta otras áreas como la vida y la capacidad de vivirla con una duración normal, afecta también la salud y tener la posibilidad de que la misma sea buena y adecuada y otras variables como las emociones pues se encuentran entrelazadas y deberían ser la base de ciertas garantías.

En definitiva, el enfoque de Desarrollo Humano brinda una mirada más allá del análisis psicológico y permite profundizar no solo en los efectos individuales del estrés laboral o burnout, sino también en las consecuencias sociales. Efectivamente, es un tema complejo que amerita detenerse a evaluarlo ya que el mismo se encuentra en frente de todos pero no se logra ver, pues es sigiloso y está impidiendo a las personas la posibilidad de ser y hacer lo que realmente valoran, afectando derechos preconcebidos y con la seguridad de que a mediano y largo plazo pondrá presiones no contempladas al sistema de salud y seguridad social, afectando indicadores como la calidad de vida, el bienestar e inclusive alterando el Índice de Desarrollo Humano (IDH).

Conclusiones y Recomendaciones

Esta investigación ha sumergido su mirada en el fenómeno del estrés laboral entre los trabajadores afiliados a FONASA en la Región del Maule, Chile, con el fin de arrojar luz sobre su impacto social y sus consecuencias en el Desarrollo Humano. Guiados por las valiosas contribuciones de Maslach y Jackson (1986), complementadas por Llanque (2014), se han delineado tres dimensiones fundamentales de la afectación por el burnout: a) la sensación de cansancio emocional, b) la despersonalización y c) la falta de realización en la profesión. Estos componentes han servido como un andamiaje conceptual, permitiendo no solo analizar los testimonios cualitativos extraídos de las entrevistas, sino también cotejarlos con los patrones reconocidos en el Maslach Burnout Inventory (MBI), igual que descubrir matices adicionales que podrían haber pasado inadvertidas.

El primer componente, la sensación de cansancio emocional, ha irrumpido como una fuerza que no solo afecta la esfera emocional y mental de los trabajadores, sino que también reverbera en su rendimiento laboral. La fatiga emocional desencadenada por el estrés laboral obstaculiza su habilidad para enfrentar los retos laborales con eficacia, mina su capacidad de concentración y, en última instancia, erosiona la satisfacción con su labor. Esta fatiga temprana podría ser interpretada como una señal prematura de un posible desarrollo del burnout, resaltando la importancia de implementar estrategias sólidas de gestión del estrés y apoyo psicológico para preservar la salud y el rendimiento de los trabajadores.

El segundo componente, la despersonalización, arroja luz sobre la desconexión emocional que los trabajadores experimentan hacia su entorno laboral y sus interacciones profesionales. Esta desconexión puede llevar a una pérdida de sentido en el trabajo y, en última instancia, impactar la calidad de las relaciones interpersonales y la atmósfera laboral. Los resultados indican que la despersonalización no solo tiene efectos internos en el bienestar emocional de los trabajadores, sino que también influye en el entorno laboral y la dinámica del equipo.

La tercera dimensión, la falta de realización en la profesión, subraya la importancia crítica de la satisfacción laboral y el crecimiento personal. La percepción de que el trabajo carece de significado y no contribuye al desarrollo profesional genera desmotivación y desinterés en las tareas laborales. Esta falta de realización no solo limita el potencial de desarrollo de los trabajadores, sino que también afecta la productividad y la calidad del trabajo entregado.

Además de explorar los componentes del burnout, esta investigación ha descubierto afecciones significativas que experimentan los trabajadores afectados por el estrés laboral. La ansiedad, la desesperación, el dolor físico y las fluctuaciones en el estado de ánimo son solo

algunas de las manifestaciones que subrayan la diversidad de impactos del estrés laboral en la salud física y mental. Al mismo tiempo, los factores de riesgo organizacionales y sociales, como la sobrecarga de funciones y la falta de control sobre las condiciones laborales, han emergido como elementos clave en la génesis del estrés laboral.

Los resultados obtenidos indican claramente que los trabajadores afiliados a FONASA en la Región del Maule, experimentan una gama diversa de afecciones psicósomáticas, emocionales y conductuales relacionadas directamente con su entorno laboral. La presencia del burnout no es uniforme en todos los individuos. Sin embargo, los síntomas van desde el cansancio patológico hasta la manifestación de ira, irritabilidad, fatiga y, en casos extremos, incluso el abuso de sustancias y el ausentismo.

El análisis detallado revela que los factores de riesgo que contribuyen al estrés laboral en esta población están en gran medida arraigados al entorno organizacional. Factores como la sobrecarga de funciones, aumento de responsabilidades, horarios extensos, supervisión inadecuada y baja remuneración han emergido como catalizadores del fenómeno del burnout. Además, se observa que las variables individuales, especialmente para las trabajadoras femeninas, también desempeñan un papel significativo en la exacerbación de situaciones de estrés laboral, especialmente cuando se combinan las demandas laborales con las responsabilidades familiares.

Desde la perspectiva del Desarrollo Humano, los resultados plantean preocupaciones profundas sobre cómo el entorno laboral influye en la capacidad de los trabajadores para ampliar sus capacidades y llevar una vida plena y valiosa. La falta de control sobre el entorno material y las limitaciones en la calidad de las interacciones laborales pueden tener un impacto negativo en la agencia de los individuos para lograr lo que valoran en su vida.

Este estudio, en consonancia con el enfoque de Desarrollo Humano, subraya la necesidad de un cambio integral en la manera en que se aborda el estrés laboral. Los esfuerzos deben dirigirse no solo a mitigar los síntomas individuales, sino también a crear entornos laborales que fomenten el crecimiento personal y profesional. Además, este fenómeno no debe considerarse solo desde una perspectiva psicológica, sino como un problema que tiene implicaciones sociales más amplias, afectando la calidad de vida, el bienestar y posiblemente alterando los indicadores de desarrollo humano en la región.

Desde un enfoque teórico, esta investigación contribuye al conocimiento en el campo del estrés laboral y el desarrollo humano al brindar una comprensión profunda de cómo las dimensiones del burnout afectan a los trabajadores en la Región del Maule. La integración de los patrones del MBI y los testimonios cualitativos proporciona una perspectiva enriquecedora

y holística, permitiendo una validación contextual de los conceptos teóricos. Este estudio no solo expande nuestra percepción del fenómeno, sino que también sirve como un punto de partida para futuras investigaciones que puedan explorar aún más las interacciones entre el estrés laboral, la salud mental y el desarrollo humano en diferentes contextos.

En términos prácticos, los resultados de esta investigación tienen implicaciones inmediatas para la gestión de recursos humanos y la formulación de políticas en la Región del Maule. La identificación de factores de riesgo y las afecciones asociadas al estrés laboral brinda una base sólida para el diseño de estrategias preventivas y de intervención. Promover entornos laborales que aborden estas dimensiones y fomenten la salud mental y el desarrollo personal de los trabajadores puede contribuir a la mejora del bienestar y la productividad, al mismo tiempo que impacta positivamente en el desarrollo sostenible de la región.

Para resolver estos desafíos, es esencial adoptar un enfoque amplio y colaborativo. Promover entornos laborales saludables, fomentar el bienestar emocional y brindar oportunidades de desarrollo profesional son pasos cruciales. La implementación de estrategias de prevención y gestión del estrés, de igual modo el apoyo psicológico a los trabajadores, debe ser prioritaria. La colaboración entre empleadores, autoridades y la sociedad en general es esencial para abordar de manera efectiva el estrés laboral y construir una cultura de trabajo que respalde el desarrollo humano.

En resumen, esta investigación destaca la urgente necesidad de políticas y medidas que aborden de manera integral el estrés laboral en los trabajadores afiliados a FONASA en la Región del Maule. Solo a través de la colaboración entre el sector público y privado, la promoción de entornos laborales saludables y la sensibilización sobre la importancia del Desarrollo Humano, se podrá lograr un cambio significativo en la vida de los trabajadores y en la sociedad en su conjunto.

Referencias Bibliográficas

- Aguirre Mas, C., Gallo, A., Ibarra, A., y Sánchez, J. C. (2018). *Relación entre estrés laboral y burnout en una muestra de controladores de tráfico aéreo en Chile*. *Ciencias Psicológicas*, 12, 1212-1688.
- Aguirre Mas C., Vauro Desiderio, M. R., y Labarthe Carrara, J. (2015). Estresores laborales y bienestar en el trabajo en personal aeronáutico de cabina. *Ciencias Psicológicas*, 9(2), 292-308. http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1688-42212015000300007&lng=es&tlng=es.
- Andrade M., A. A. (s/f). *La Pirámide de Necesidades de Abraham Maslow*. 27/03/2022, de ACADEMIA. https://www.academia.edu/34357900/La_Pir%C3%A1mide_de_Necesidades_de_Abraham_Maslow
- Apiquian Guitart, A. (2007). Presentación realizada en el Tercer Congreso de Escuelas de Psicología de las Universidades Red Anáhuac. *El síndrome de burnout en las empresas*. Mérida, Yucatán 26 y 27 de abril, 2007. Universidad Complutense de Madrid (UCM). <https://www.ucm.es/data/cont/media/www/pag-30022/sindrome%20burnout.pdf>
- Atalaya, M. (2001). El estrés laboral y su influencia en el trabajo. *Industrial Data*, 4(2), 25-36. <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/idata/article/view/6754/5992>
- Blog Trabajando. (2019). *El 82% de los chilenos ha presentado algún cuadro de estrés laboral el último año*. <https://blog.trabajando.cl/el-82-de-los-chilenos-ha-presentado-algun-cuadro-de-estres-laboral-el-ultimo-ano/>
- Carrasco Oñate, C. (2001). *Cartillas específicas: Estrés Laboral*. Departamento de Fiscalización. https://www.dt.gob.cl/portal/1629/articles-86559_recurso_1.pdf
- Fierro, A. (1997). *Estrés, afrontamiento y adaptación*. 10/12/2022, de Universidad de Málaga. https://www.uma.es/psicologia/docs/eudemon/analisis/estres_afrontamiento_y_adaptacion.pdf
- Guic S., E., Bilbao R., M. A. y Bertín, C. (2002). Estrés laboral y salud en una muestra de ejecutivos chilenos. *Revista médica de Chile*, 130(10), 1101-1112. https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-98872002001000004
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P., (2014). *Metodología de la Investigación*. McGraw Hill Interamericana de Editores, S.A, de C.V. México D. F.
- Instituto Nacional de Estadísticas (INE). (2017). *Censo de Población y Vivienda*. <https://www.ine.gob.cl/>

- Jiménez, A. y Figueroa, V. (12, 19 y 26 de noviembre 2020). *Teletrabajo, Conciliación Trabajo-Familia y Carga Mental y Emociones en funcionario/as públicos de la Región del Maule*. [Acta del V Congreso de la Sociedad Chilena de Psicología del trabajo y las Organizaciones (SCHIPTO)]. <http://psycap.cl/wp-content/uploads/2020/12/revista-psycap-volumen-6.pdf#page=27>
- Jiménez Jiménez, R., Parra Rojas, B. A., & Jiménez Figueroa, A. (2021). Relación entre Burnout, apoyo familiar, justicia organizacional y enriquecimiento trabajo-familia en docentes de la Región del Maule. *Revista Reflexión e Investigación Educativa*, 4(1), 30–48. <https://revistas.ubiobio.cl/index.php/REINED/article/view/5493/4376>
- Rubio-González, J., Andrade Daigre, P., Fravega Araneda, G., Macalusso Salgado, S., & Soto Sandoval, A. (2019). Factores psico-socio-ambientales asociados al estrés laboral en profesores chilenos del ámbito rural y urbano. *Propósitos y Representaciones*, 7(3), 300–322. <https://doi.org/10.20511/pyr2019.v7n3.358>
- Karasek, R. (1979). *Job Demands, Job Decision Latitude, and Mental Strain: Implications for Job Redesign*. *Administrative Science Quarterly*, 24(2), 285-308. https://www.jstor.org/stable/2392498?origin=crossref&seq=1&fbclid=IwAR2Ya_duhYoYXvgxdoZKLxw_xl9HLBsgTd6oBbqtBZn9TexeVIScAssmZ0s#page_scan_tab_contents
- Llanque Nieto, P. A. (2014). Rasgos de Personalidad y síndrome de Burnout en personal de salud de la unidad de quemados y cirugía plástica del “Hospital de Clínicas” de la Ciudad de la Paz. *Revista Investigación Psicológica*. 12; 93-115. http://www.scielo.org.bo/pdf/rip/n12/n12_a06.pdf?fbclid=IwAR0U15-igQPrbFtC9DZT81p_5uTybSWUQusrr4qJllJXxr7LanoadeqrbXo
- Martínez Pérez, A. (2010). El síndrome de burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión. *Vivat Academia*, (112), 42-80.
- Marrau, M. (2009). El síndrome de quemarse por el trabajo (burnout), en el marco contextualizador del estrés laboral, *Universidad Nacional de San Luis – Argentina Año X – Número I (19/2009) Pp 168*.
- Maslach, C. y Jackson, S. E. (1986). *Maslach Burnout Inventory* (2ª ed, 1981 1ª ed.). Palo Alto, California: Consulting Psychologists Press.
- Méndez Venegas, J. (2019). Estrés laboral o síndrome de 'burnout'. Artículo de Revisión. *Acta Pediatr. Mex* 2004; 25(5):299-302.
- Nussbaum, M. C. (2000). *Women and human development: The capabilities approach* (Vol. 3). *Cambridge university press*.

- Rodríguez Carvajal, R. y De Rivas Herмосilla, S. (2011). Los procesos de estrés laboral y desgaste profesional (burnout): diferenciación, actualización y líneas de intervención. *Medicina y Seguridad del Trabajo*, 57(suppl.1.), 72-88. https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2011000500006&lng=en&nrm=iso&tlng=en
- Sánchez-Sellero, P., Cruz-González, M. M., & Sánchez-Sellero, F. J. (2014). Características organizacionales de la satisfacción laboral en España. *Administração De Empresas*, 54(5), 537-547. <https://www.redalyc.org/pdf/1551/155131802006.pdf>
- Sandín, B. (2003). El estrés: un análisis basado en el papel de los factores sociales. *Internacional Journal of Clinical and Health Psychology*. 3(1), 141-157. <https://www.redalyc.org/pdf/337/33730109.pdf>
- SEREMI de Salud, Región del Maule. (2021). Solicitud de Información Pública N° AO047T0001699 del 29 de julio del año 2022. ORD. 001242. Solicitada por: Sr. Ronald Javier Varela Moreno. Talca, Rep. De Chile: Ministerio de Salud.
- Stewart Paine, W., (1982). Job Stress And Burnout. Research, Theory and Intervention Perspectives. *Sage Publications*.
- Universidad Católica del Maule. (2020). *Salud: Calidad de vida laboral del equipo de salud disminuye debido a la pandemia*. <https://portal.ucm.cl/noticias/salud-calidad-vida-laboral-del-equipo-salud-disminuye-debido-la-pandemia>
- Vesga Rodríguez, J. J. (2019). La interacción trabajo-familia en el contexto actual del mundo del trabajo. *Equidad y desarrollo*, 33(7), 121- 135. <https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=1292&context=eq>

Anexos

Anexo 1

Preguntas de entrevista

Nro.	Pregunta
1	Dirección de correo electrónico
2	Sexo
3	Edad
4	¿Se encuentra afiliado a FONASA?
5	¿Ha sufrido algún cuadro de estrés por motivos laborales en el periodo 2020-2022?
6	Explique qué problema o situación dentro de la empresa le generó estrés laboral
7	Considera que el estrés laboral está afectando o afectó su salud en mayor o menor medida. ¿Por qué?
8	Considera que el estrés laboral afectó o está afectando su trabajo dentro de la empresa. ¿Por qué?
9	Considera que las situaciones de estrés relacionados con el trabajo han afectado su desarrollo personal y/o individual. ¿Por qué?
10	Explique que síntomas presentó o ha presentado que le generaron estrés laboral
11	Describa situaciones en las que se ha sentido estresado
12	Describa cómo controla los momentos de estrés o si no logra controlarlos
13	Cuándo las dificultades se acumulan que no puede superarlas, ¿esto le genera algún tipo estrés? Describa brevemente
14	Enumere de las actividades que realiza dentro de la empresa que le generan estrés
15	¿Cómo organizas tu tiempo para resolver las actividades dentro de la empresa para evitar la generación del estrés laboral?
16	¿Ha logrado superar el estrés? En caso de que su respuesta sea afirmativa, describa cómo lo hizo
17	Siente que su productividad se ha visto disminuida producto del estrés en el trabajo. ¿Como? ¿En qué medida?

Anexo 2

URL de Plataforma para recolección de datos:

[https://docs.google.com/forms/d/1vKCvZStkO2ENfO7gahzCM4HuiPajz9xq1cvlo7K0bsU/ed
it?pli=1&vc=0&c=0&w=1&flr=0&pli=1](https://docs.google.com/forms/d/1vKCvZStkO2ENfO7gahzCM4HuiPajz9xq1cvlo7K0bsU/edit?pli=1&vc=0&c=0&w=1&flr=0&pli=1)