



Disponible en www.sciencedirect.com

www.revistas.unam.mx/index.php/rca/

Contaduría y Administración 60 (2015) 447-467

**Contaduría y
Administración**
REVISTA INTERDISCIPLINARIA

www.contaduriayadministracionunam.mx

Manifestaciones psicósomáticas, compromiso y *burnout* como consecuentes del clima y la cultura organizacional: un análisis de ruta (*path analysis*)

Psychosomatic manifestations, commitment and burnout as cosequents from climate and organization culture: a path analysis

Jesús Felipe Uribe Prado^{a,b,*}, Juana Patlán Pérez^a
y Alejandra García Saisó^a

^a Universidad Nacional Autónoma de México, Facultad de Psicología, México

^b Proyecto Programa de Apoyo a Proyectos de Investigación e Innovación Tecnológica (PAPIIT) IN302012 e IN303014 financiado por Dirección General de Asuntos del Personal Académico de la Universidad Nacional Autónoma de México

Recibido el 7 de abril de 2014; aceptado el 22 de agosto de 2014

Resumen

El objetivo de este artículo fue estudiar la relación estructural en un análisis de ruta entre 13 variables seleccionadas para explicar un modelo de salud ocupacional y clima laboral: variables de cultura (liderazgo y apoyo organizacional); clima (comunicación y cohesión); burnout (desgaste emocional, despersonalización e insatisfacción de logro); compromiso (afectivo, normativo y de continuidad); y manifestaciones psicósomáticas (sueño, gastrointestinales y dolor). Se utilizó una muestra de 1629 sujetos de una empresa trasnacional de telecomunicaciones. Dos modelos estructurales se llevaron a cabo en análisis de ruta mediante el programa AMOS-IBM versión 19, empleando el método de máxima verosimilitud. Después de realizar las pruebas de ajuste adecuadas, se obtuvo un modelo de ruta con 12 variables significativas, eliminándose el apoyo organizacional percibido; las alfas de Cronbach fueron satisfactorias para confiabilidad, el modelo puede ser comparado y mejorado en estudios posteriores. El burnout explica, mediante análisis de ruta, la importancia de un buen clima y cultura organizacional para incrementar el compromiso afectivo y disminuir las mani-

*Autor para correspondencia.

Correo electrónico: uribe.pjf@hotmail.com (J.F. Uribe Prado).

festaciones psicosomáticas como un modelo de salud ocupacional, los hallazgos son importantes para el diagnóstico, prevención o intervención en la salud ocupacional mediante estudios de clima organizacional.

Derechos reservados © 2015 Universidad Nacional Autónoma de México, Facultad de Contaduría y Administración. Este es un artículo de acceso abierto distribuido bajo los términos de la Licencia Creative Commons CC BY-NC-ND 4.0.

Palabras clave: Análisis de ruta; Clima; Desgaste ocupacional; Compromiso; Psicosomáticos

Abstract

The aim of this paper was to study the structural relationship on a path analysis between 13 selected variables, explaining a model of occupational health and labor climate: variables of culture (leadership and organizational support), climate (communication and cohesion), burnout (wear emotional, depersonalization and dissatisfaction achievement) commitment (affective, normative and continuity) and psychosomatic manifestations (sleep, gastrointestinal and pain). A sample of 1629 subjects of a multinational telecommunications company was used. Two structural models were performed in path analysis using AMOS-IBM version 19, program using the maximum likelihood method, after appropriate testing setting, a path model with 12 significant variables was obtained, eliminating organizational support perceived, a satisfactory reliability was obtained by Cronbach's alfa, the model can be compared and improved in subsequent studies. The burnout explained by route analysis, the importance of a good organizational climate and culture to increase affective commitment, and decrease psychosomatic manifestations. As a model of occupational health, the findings are important for the diagnosis, prevention or intervention in occupational health through studies of organizational climate.

All Rights Reserved © 2015 Universidad Nacional Autónoma de México, Facultad de Contaduría y Administración. This is an open access item distributed under the Creative Commons CC License BY-NC-ND 4.0.

Keywords: Path analysis; Climate; Burnout; Commitment; Psychosomatics

Clima y cultura organizacional

Históricamente, los antecedentes del estudio del clima organizacional se localizan en las investigaciones relacionadas con el "significado" en psicología; con las evaluaciones de aspectos afectivo-cognitivos y, a la elaboración de constructos sociales organizacionales tales como: liderazgo, lealtad, cooperación, equidad, justicia, racionalidad, estrés, etc. Lo que dio lugar a que las teorías de la atribución pudieran desarrollar procesos, esquemas y significados de atributos ambientales en el trabajo por medio de experiencias fenomenológicas (James, James y Asch, 1990; Jones y James, 1979; Lewin, Lippitt y White, 1939; Litwin y Stringer, 1968; Mandler, 1982; Osgood, Suci y Tannenbaum, 1957; Stern, 1970).

Al mismo tiempo, los estudios del ambiente organizacional con una visión “cultural” comenzaron en los años 30, pero fueron aceptados y populares hasta los años 80 (Trice y Beyer, 1993). Ambos constructos han generado atención, discusiones y propuestas respecto a que si se trata de conceptos similares, diferentes, interrelacionados o parecidos pero con diferencias entre ellos (Denison, 1996; Payne, 2000; Schein, 2000). Sin embargo, lo que es un hecho es que, al investigar con una visión de cultura y clima, se logra una mayor comprensión de la estructura social y de comportamiento de una organización en forma complementaria y profunda; por ejemplo, respecto a renuncias, satisfacción, desempeño, seguridad, calidad, indicadores de efectividad, salud, accidentes y bienestar emocional, etc. (Schneider, Ehrhart y Macey, 2011). Existen autores que recientemente han encontrado la posibilidad de conocer mediante cuestionarios el contexto del clima vinculado a valores en competencia, relaciones que por su nivel de abstracción pudieran verse afectadas por variables culturales como: poder, gobernabilidad, control, estrés, centralización y complejidad (Hernández, Méndez y Contreras, 2012).

De acuerdo con Denison (1996) y Schneider (2000), el clima es una descripción de algo experimentado por los trabajadores, y que estos observan y sienten respecto a prácticas, políticas, procedimientos, rutinas y recompensas; es decir, se trata de percepciones, sentimientos y conductas observadas, pudiendo ser temporales, subjetivas y posiblemente sujetas a la manipulación por las figuras de autoridad. Mientras que la cultura ayuda a definir “¿por qué sucede lo que se reporta en el clima?” (Schein, 2000), describe pertenencias ideológicas, valores y creencias, así como influencias e interpretaciones de eventos, sistemas y hechos específicos; su representación es colectiva, es más estable que el clima, es más histórica que temporal y se resiste más a la manipulación (Hatch, 2011; Schein, 2010; Trice y Beyer, 1993). El “liderazgo” juega uno de los papeles clave en la medición del clima y la cultura, ya que los “jefes” son los responsables de facilitar la alineación entre cultura, prácticas y clima (Chow y Liu, 2009; Littlewood, en prensa; Schein, 2010; Schneider, Ehrhart, & Macey, 2011).

Los procesos de comunicación en los grupos de trabajo son tal vez los más determinantes en la identificación entre sus miembros; principalmente en términos de los esfuerzos en el manejo de la información, coordinación y cohesión, reflejándose en las percepciones del clima (Luria, 2008; Naumann y Bennett, 2000; Roberson, 2006). Según Kozlowski y Doherty (1989), los directivos, gerentes o supervisores (líderes formales) son particularmente importantes por ser los filtros de interpretación de procesos organizacionales relevantes, prácticas y características de todos los miembros de los grupos que contribuyen a una percepción general del clima organizacional. Además, los líderes transmiten convergencias de opinión por su relación con otros líderes, transmitiendo sus propias interpretaciones, consensos, diferencias, visión, y sobre todo sirviendo de modelo a sus subordinados, de donde se deduce que aquellos líderes que son aceptados por sus subordinados influyen más en las percepciones del clima de manera común (González, Peiró y Tordera, 2002; Littlewood, en prensa; Rentsch, 1990; Zohar y Tenne-Gazit, 2008).

Estrés organizacional y desgaste ocupacional (burnout)

De acuerdo con la American Psychological Association (2010) un estudio con norteamericanos mostró que el 70% de los encuestados percibieron al trabajo como el mayor causante de estrés. De igual forma, la European Agency for Safety and Health at Work (2009) reportó un estudio en la Comunidad Europea donde se afirmó que el 22% de los trabajadores habían experimentado estrés en el trabajo. En México, de acuerdo con Pando, Aranda, Aldrete, Torres y Chavero (2006) encontraron que el 79.7% de una muestra de trabajadores relacionaban problemas con el estrés de factores psicosociales. Según Lazarus y Folkman (1991), en su modelo de aproximación mediacional cognitiva, definen el estrés como un conjunto de relaciones particulares entre la persona y la situación; cuando esta es valorada por la persona como algo que sobrepasa o excede sus recursos y que pone en riesgo su bienestar personal. Según Gil Monte (2005), el estrés puede ser evaluado desde la perspectiva del trabajador (estrés), pero también puede ser evaluado desde una perspectiva del entorno laboral, es decir, cuando los trabajadores se sienten desbordados por el acoso, la presión y el estrés ejercido por los ambientes psicosociales en el trabajo; en otras palabras, el problema hay que buscarlo en el ambiente laboral, no en el individuo. A este fenómeno derivado del estrés en el trabajo se le ha llamado burnout, síndrome de quemarse por el trabajo o desgaste ocupacional.

De acuerdo con Gil Monte (2005) el agotamiento emocional y los sentimientos de minusvalía así como algunos malestares hacia el ambiente, son en realidad una experiencia subjetiva de carácter negativo compuesta por cogniciones, emociones y actitudes hacia el trabajo, hacia las personas y hacia el propio rol profesional; muy probablemente como respuesta al estrés laboral. Acompañando todos estos malestares se presentan una serie de disfunciones conductuales, psicológicas y fisiológicas que impactan de manera nociva a las personas y por lo tanto a las organizaciones laborales. La distinción entre estrés laboral y lo descrito como agotamiento, minusvalía y malestar apareció por primera vez en la literatura científica hasta la década de los setenta, cuando Freudenberger (1974) describió una serie de síntomas y comportamientos experimentados por profesionales que proporcionaban servicios de salud, denominándolo en el idioma inglés como “burnout”. Más tarde, Maslach y Pines (1977) lo definieron como un síndrome de agotamiento físico y emocional que implica el desarrollo de actitudes negativas hacia el trabajo, pobre auto-concepto, y pérdida del interés por los clientes que aparece en los profesionales de las organizaciones de servicio; Maslach (1982) lo describe como un síndrome de respuestas crecientes compuestas por sentimientos de agotamiento emocional (desgaste emocional), actitudes negativas hacia los receptores de un servicio (despersonalización), una tendencia a evaluarse así mismo de manera negativa y relacionando sentimientos de insatisfacción con el puesto de trabajo (insatisfacción de logro). Después de revisar diversas definiciones elaboradas entre 1974 y 1980 Perlman y Hartman (1982) concluyeron que el burnout es una respuesta al estrés emocional crónico con tres componentes; agotamiento emocional y/o físico, baja productividad laboral y un exceso de despersonalización. El síndrome de burnout trae resultados negativos para el sujeto que lo sufre como para la

organización que lo ha contratado; para el primero, puede traer alteraciones cardio-respiratorias, jaquecas, gastritis, úlcera, insomnio, mareos, ansiedad, depresión, alcoholismo, tabaquismo, etc.; para la empresa, deterioro de la calidad en el servicio que otorga el trabajador y, por lo tanto, la organización, rotación de personal, ausentismo, problemas de asiduidad, y hasta abandono de trabajo (Burke, 1998; Cordes, Dougherty y Blum, 1997; Daniel y Pérez, 1999; Gil Monte, 2005; Gil Monte y Peiró, 1997; Golembiewski, 1982; Goodman y Boss, 2002; Manzano y Ramos, 2000; Mingote, 1998; Moreno y Oliver, 1993; Schaufeli y Dierendonck, 1995, entre otros). De acuerdo con Buendía y Ramos (2001) la consecuencia del burnout es el colapso físico, emocional y cognitivo, lo que obliga a las organizaciones y su personal a dejar o a perder el empleo, a ser trasladados o a tener una vida profesional presidida por la frustración y la insatisfacción; ya que es un proceso que voluntaria o involuntariamente desentiende al trabajador de su puesto de trabajo como respuesta al estrés y agotamiento experimentado.

Apoyo y compromiso organizacional

Una variable muy asociada a lo cultural es el “apoyo organizacional”, la cual propone que el estrés consiste en el inter-juego de factores en las áreas personal, laboral-organizacional y social-situacional que pueden contribuir de manera negativa o positiva a comportamientos de salud y productividad; Gutiérrez y Ángeles (2012) definen el apoyo laboral organizacional, de acuerdo con el modelo de estrés y apoyos SWS (Self, Work Social), como la sensación de que las políticas organizacionales y los elementos del entorno favorecen plenamente la expresión de las capacidades y habilidades de la persona en situación productiva; comprende cultura y clima organizacional armónicos, retribución adecuada, seguridad del empleo, trabajo significativo, recursos materiales e informacionales disponibles, reconocimiento social, relaciones funcionales con grupos de trabajo, colegas y jefes y condiciones de trabajo limpias, saludables, ordenadas, agradables y confortables.

Según Fox, Spector y Miles (2001) el estrés se relaciona con el comportamiento contra-productivo en el trabajo (violencia, hostilidad, robos, sabotajes y diferentes tipos de conducta destructiva), con bajo compromiso y con altos niveles de ausentismo y enfermedad. Según Allen y Meyer (1990), el compromiso se expresa con actitudes a favor o en contra hacia la organización (afectivo), mediante el cumplimiento de un contrato obligado de trabajo (compromiso normativo) y un compromiso sin opciones, como la única alternativa laboral, independientemente del grado de satisfacción (compromiso de continuidad). Diversos meta análisis demuestran que el compromiso es inverso al estrés en sus tres dimensiones (Mathieu y Zajac, 1990; Meyer, Stanley, Herscovitch y Topolnytsky, 2002; Podsakoff, LePine y LePine, 2007). De acuerdo con diversos investigadores, existe evidencia meta-analítica que relaciona a la tensión en el trabajo con una pobre o positiva salud física y psicológica con comportamientos de ausentismo (Darr y Johns, 2008; Farrell y Stamm, 1988; Martocchio, Harrison y Berkson, 2000).

Manifestaciones psicósomáticas

De acuerdo con el DSM V (Diagnostic and Statistical Manual of Mental Disorders, Fifth Edition), muchos trastornos relacionados con problemas de medicina psiquiátrica se relacionan con el estrés (American Psychiatric Association, 2014), tales como los trastornos de dolor (muscular, cefaleas, menstruales, óseos, etc.), gastrointestinales, del sueño, sexuales, psiconeuróticos, ansiedad, depresión; sin embargo, no todos estos malestares se pueden atribuir a enfermedades psiquiátricas, empezando por la manera de abordarlos (American Psychiatric Association, 2014). La investigación sobre trastornos psicósomáticos está basada en dos principios: uno multifactorial, donde se establece que las manifestaciones psicósomáticas se relacionan con múltiples factores como la personalidad (Fernández y Fernández, 1998); el género (Cronkite y Moos, 1984); apoyo social, estilos de afrontamiento y autoestima (Matud y Bethencourt, 2000); autoeficacia (Natvig, Albrektsen, Aderssen y Qvarnstrom, 1999); ansiedad y depresión (Kooiman, Bolk, Brand, Trijsburg y Rooijmans, 2000) o el estrés (Orejudo y Froján, 2005). El segundo principio es el multidisciplinar, donde desde luego es la vinculación con el médico, el psiquiatra, el psicólogo, el antropólogo, el administrador, el jefe, etc., en otras palabras, los trastornos psicósomáticos se convierten en variables dependientes e independientes; siendo una respuesta del individuo (activación simpática), una respuesta al medio externo (ruido, contaminación) o una respuesta interactiva entre el individuo y su entorno (proceso) (Sandín, Chorot, Santed y Jiménez, 1995). En el sentido interactivo es la teoría de Lazarus y Folkman (1991), con su modelo de aproximación mediacional cognitiva, la más representativa. Los trastornos psicósomáticos son las dolencias físicas cuya aparición, mantenimiento o agravamiento tienen alta probabilidad de asociarse a factores psicológicos, es decir, muchas de las veces es imposible obtener un diagnóstico clínico que la explique, suelen ser síntomas aislados y no forman parte de un síndrome que coincida con el cuadro de una enfermedad específica y bien definida (González y Landero, 2006, 2008; López y Belloch, 2002; Sandín et al., 1995).

Existen diversos modelos de cómo el estrés es explicado por variables sociales y de personalidad (autoestima, auto-eficacia y apoyo social) con impacto en síntomas psicósomáticos (Fernández, 2000; González y Landero, 2008), quienes por medio de ecuaciones estructurales obtuvieron una estructura significativa confirmatoria; en otro caso, Boada, de Diego y Agulló (2004) siguiendo el modelo MCP (Modelo de las Características del Puesto) mostraron mediante ecuaciones de regresión que el clima organizacional y la motivación son predictores del burnout y de síntomas psicósomáticos en el trabajo.

Muchos estudios plantean que el clima laboral se relaciona con salud (Colligan e Higgins, 2005); sin embargo, entendiéndose que la percepción del clima es multifactorial, pocos son los estudios que analizan variables específicas como clima, burnout y factores psicósomáticos. En el caso del burnout se ha comprobado en diversos meta-análisis que este sí se relaciona con salud, específicamente con factores psicósomáticos específicos, particularmente con el cuestionario denominado SQT (síndrome de quemarse por el trabajo) de Gil Monte y muchos estudios en todo el mundo con el cuestionario de Maslach

(Gil Monte, 2005; Gil Monte y Peiró, 1997; Juárez et al., en prensa; Schaufeli, Leiter y Maslach, 2009).

Existen ambientes organizacionales que mantienen una incesante demanda de compromisos, presión extrema, y problemas generadores de estrés, llamadas organizaciones tóxicas (Macklem, 2005). Muchos problemas psicosomáticos operan en este tipo de ambientes; temor, paranoia, ansiedad, etc.; los ambientes se convierten en combinaciones de alto control, baja relación y alta demanda de trabajo (Karasek y Theorell, 1990; Mausner y Eaton, 2000), produciendo en los trabajadores situaciones de salud precaria con estrés crónico: colesterol, tensión muscular, diabetes, hipertensión, úlceras, dolores de cabeza, abuso de sustancias y depresión; lo que provoca cambios en los hábitos de trabajo, en la conducta social del trabajador y en la forma de percibir y afrontar el burnout del puesto. Uno de los momentos más tóxicos en las organizaciones es cuando estas se encuentran en crisis económica, de reestructura o en liquidación o quiebra (Levin, 2002).

Considerando lo anterior y tomando como base los modelos de Lazarus y Folkman (1991); Boada et al. (2004); González y Landero (2008) y los hallazgos de Fernández (2000), quienes con base en regresiones y ecuaciones estructurales se analizaron modelos específicos con variables similares, se propone un modelo inicial explicativo, para explicar mediante análisis de ruta (*path analysis*), de los factores psicosomáticos y el compromiso organizacional basado en la hipótesis de que la cultura y el clima organizacional generan un ambiente que puede ser estresante (burnout) con afectación directa al compromiso organizacional y a la posible generación de factores psicosomáticos. Por un lado, el modelo de análisis de ruta propone al liderazgo y al apoyo organizacional percibido como variables de cultura, a la cohesión y comunicación como variables de clima; por otro lado, se proponen el desgaste emocional, la despersonalización y la insatisfacción de logro como variables mediadoras de un probable ambiente estresante en los trabajadores y, finalmente, el compromiso afectivo, de continuación y normativo, que junto con factores psicosomáticos (trastornos de sueño, gastrointestinales y de dolor) son respuesta a un ambiente sano o tóxico (fig. 1).

La aportación de este estudio fue analizar la situación particular de una empresa transnacional de telecomunicaciones en México, la cual se vio involucrada en situaciones financieras complejas durante el año 2011^a; primero, la empresa reportó diversos problemas ocasionados por la disminución de ventas, luego se presentaron muchos conflictos en todos los niveles jerárquicos en virtud de que existían demandas corporativas desde los EE. UU. para los trabajadores mexicanos, al mismo tiempo, estos comenzaron a presentar problemas de salud fuera de los estándares conocidos hasta ese momento: infartos, ausentismos, incremento en los reportes de cefaleas, problemas gastrointestinales, fibromialgias (dolor muscular y de articulaciones), se presentaban renunciaciones voluntarias por “mal ambiente de trabajo”, los trabajadores en las encuestas de salida reportaban

^a La empresa actualmente se encuentra en quiebra mercantil dirigida por instituciones fiscales correspondientes en México y EE. UU.

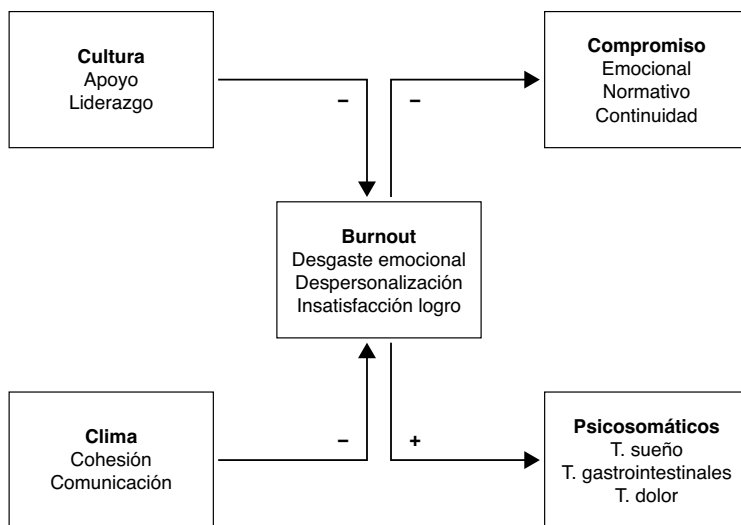


Figura 1. Modelo inicial explicativo de cultura, clima, burnout y consecuentes (compromiso y psicossomáticos).

problemas de comunicación y cohesión en sus equipos de trabajo y principalmente problemas con los jefes inmediatos, identificándose que las personas que se quedaban lo hacían por no tener otras opciones de empleo o porque realmente tenían un compromiso afectivo con la empresa. Ante una alarmante preocupación de la dirección general por lo que estaba sucediendo en el aspecto financiero y de recursos humanos decidieron pedir un diagnóstico de clima laboral y salud a consultores externos como proyecto de comportamiento; Dicho estudio consistió en evaluar 31 factores de cultura, clima y salud, por lo que este estudio es parcial con relación a toda la información obtenida, ya que decidió probar un modelo específico con relación al burnout. Los responsables de dicho proyecto decidieron utilizar el modelo de análisis de ruta de la figura 1 con fines explicativos, utilizando la información disponible. Se consideraron como variables antecedentes el apoyo organizacional percibido, el liderazgo, la comunicación y la cohesión de equipos de trabajo; como variable consecuente y de intermediación al desgaste emocional, la despersonalización y la insatisfacción de logro (burnout) y como variables consecuentes finales el compromiso afectivo, normativo y de continuación, así como tres variables psicossomáticas; trastornos de sueño, gastrointestinales y de dolor. Se trató de una investigación no experimental, *expost-facto*, con un muestreo intencional, fue de tipo descriptiva y correlacional entre las variables utilizadas para el análisis de ruta (path analysis). Se generaron las siguientes hipótesis de trabajo para confirmar el modelo inicial explicativo propuesto de acuerdo con la figura 1:

- Hipótesis 1. Una relación negativa estadísticamente significativa entre las variables de cultura y burnout.

- Hipótesis 2. Una relación negativa estadísticamente significativa entre las variables de clima y burnout.
- Hipótesis 3. Una relación negativa estadísticamente significativa entre las variables de burnout y compromiso organizacional.
- Hipótesis 4. Una relación positiva estadísticamente significativa entre las variables de burnout y manifestaciones psicósomáticas.

(Hair, Anderson, Tatham y Black, 2010, Hernández, Fernández y Baptista, 2000; Johnson, 2000; Kerlinger, 2005).

Método

Participantes

Se trató de una muestra intencional de 1,629 trabajadores mexicanos que laboraban en una empresa trasnacional de telecomunicaciones, de origen norteamericana, con oficinas en la Ciudad de México, Puebla y San Luis Potosí. Mil quince trabajadores fueron del sexo masculino (62.3%) y 614 trabajadoras fueron del sexo femenino (37.7%). Los participantes contaban con edades entre 18 y 78 años ($M = 35.32$ y una D.E. de 8.77 años). El promedio de antigüedad en la empresa fue de 2.94 años; el 73.6% fueron de puestos operativos, el 20.8% de puestos de administración y supervisión, el 4.2% gerentes y el 1.4% de puestos directivos. El porcentaje de la muestra tuvo un equivalente al 85.73% del total de la población finita de la organización.

Instrumentos

Para medir burnout o desgaste ocupacional y manifestaciones psicósomáticas se utilizó la escala EMEDO de Uribe (2008). Para burnout, se utilizaron las sub-escalas de desgaste emocional (5 reactivos, $\alpha = 78.7$ de Cronbach), despersonalización (5 reactivos $\alpha = .63$) e insatisfacción de logro (6 reactivos $\alpha = 74.5$); para manifestaciones psicósomáticas, las sub-escalas de trastornos de sueño (5 reactivos $\alpha = 0.73$), trastornos gastrointestinales (4 reactivos $\alpha = 0.75$) y la de trastornos de dolor (5 reactivos $\alpha = 0.84$). Para medir cultura y clima organizacional se utilizó el instrumento de Gómez y Vicario (2008). Para cultura se consideró la sub-escala de liderazgo (5 reactivos $\alpha = 0.80$), Para clima, se utilizaron las sub-escalas de comunicación (5 reactivos $\alpha = 0.61$) y de cohesión (6 reactivos $\alpha = 0.71$). De la versión de Meyer y Allen para compromiso y apoyo organizacional (considerada variable de cultura) se utilizó la versión adaptada de Littlewood (2008). Para compromiso, se utilizaron las sub-escalas de compromiso afectivo (3 reactivos $\alpha = 0.56$), compromiso normativo (3 reactivos $\alpha = 0.53$) y compromiso de continuidad (3 reactivos $\alpha = 0.50$). Finalmente, para apoyo organizacional percibido (5 reactivos $\alpha = 0.83$). En el análisis de ruta se consideraron todas las variables como latentes, ya que fueron producto de la medición de las mismas mediante variables observadas (reactivos), mismos que no fueron utiliza-

dos, por el momento, para probar análisis factoriales; este tipo de análisis se reportarán en otros estudios.

Procedimiento

Como se comentó anteriormente, se trató de una empresa con serios problemas de salud ocupacional, lo que motivó el llevar a cabo esta investigación como un estudio de clima y salud relacionada con desgaste ocupacional (estrés); durante el verano de 2011 se invitó al 100% de la población por instrucciones de la dirección general, la respuesta al llamado fue del 85.73%. Los investigadores llevaron a cabo la aplicación con cuestionarios en lápiz y papel en juntas programadas durante dos semanas continuas, pidiendo autorización a los trabajadores para la aplicación del cuestionario. Se ofreció anonimato, además de tratarse de un estudio externo a la empresa para garantizar confidencialidad, el tiempo promedio de respuesta fue de 50 minutos. Se estimó ajustar el modelo de prueba para el análisis de ruta (path analysis) a partir de correlaciones previas entre las variables involucradas y los coeficientes alfa de Cronbach, aunque estos últimos no fueron tan poderosos para compromiso. Posteriormente, se utilizó el modelamiento de ecuaciones estructurales (SEM, por sus siglas en inglés [structural equation modelling]) para realizar pruebas de hipótesis en términos de regresión, el modelo inicial y posteriores fueron probados mediante AMOS 19. (SPSS IBM), bajo el principio de que las variables utilizadas fueron “factores latentes”, es decir, no se midieron directamente, ya que se utilizaron los cuestionarios de clima y salud con diferentes reactivos promediados en diferentes sub-escalas.

Resultados

Los datos estadísticos se muestran en la tabla 1, donde puede observarse que las variables relacionadas con cultura y clima fueron puntuaciones altas, seguidas de los puntajes de burnout y compromiso, y finalmente, los puntajes más bajos resultaron ser los de las manifestaciones psicósomáticas. Las alfas de Cronbach muestran valores aceptables en 10 variables, a excepción de las tres variables de compromiso, las cuales difícilmente rebasaron el 0.50, los rangos, medias y desviaciones estándar fueron proporcionales y la muestra (N) para cada variable estuvo entre el 99 y 100% del total.

Las correlaciones llevadas a cabo entre todas las variables utilizadas para el modelo proporcionaron una aproximación de relaciones en términos de direccionalidad entre ellas, direcciones que fueron posteriormente confirmadas por el SEM en términos de regresión; se visualizaron las variables de burnout como las mediadoras entre las de clima, cultura y para compromiso afectivo y normativo (todos inversos o negativos), mientras que el burnout y su impacto en el compromiso de continuación y las de manifestaciones psicósomáticas fueron positivos (tabla 2).

El modelo hipotético de regresión inicial propuesto en la figura 1 se replicó en dos modelos derivados del SEM, a su vez, la réplica proporcionó dos modelos con un conjunto de

Tabla 1
Estadísticos descriptivos de la muestra de trabajadores de la empresa relacionados con las variables del estudio

Variable	Constructo	N	Min	Max	Media	Desv. Est.	α
Apoyo organizacional percibido	Cultura	1,628	0.40	6	3.74	1.15	0.83
Liderazgo	Cultura	1,629	1	6	4.18	1.16	0.80
Comunicación	Clima	1,629	1	6	3.88	0.95	0.61
Cohesión	Clima	1,629	0.83	6	3.92	0.91	0.71
Desgaste emocional	Burnout	1,629	0.60	6	2.74	1.12	0.78
Despersonalización	Burnout	1,629	0.40	5.4	1.94	0.68	0.63
Insatisfacción logro	Burnout	1,629	0.83	6	2.64	0.97	0.74
Compromiso afectivo	Compromiso	1,629	0.75	6	4.06	0.93	0.56
Compromiso normativo	Compromiso	1,627	0.67	6	3.48	1.13	0.53
Compromiso continuación	Compromiso	1,627	0.67	6	2.44	0.95	0.50
Trastornos sueño	Psicosomático	1,625	0.60	5.6	1.62	0.66	0.73
Trastornos gastrointestinales	Psicosomático	1,625	1	6	1.59	0.73	0.75
Trastornos dolor	Psicosomático	1,625	0.80	6	2.04	0.96	0.84

α = Coeficiente de Cronbach.

Tabla 2
Correlaciones entre las variables de estudio

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Desgaste emocional	-0.41**	-0.42**	-0.34**	-0.52**	-0.33**	-0.24**	0.41**	0.51**	0.34**	0.45**
Despersonalización	-0.25**	-0.26**	-0.30**	-0.22**	-0.27**	-0.16**	0.30**	0.17**	0.14**	0.14**
Insatisfacción de logro	-0.49**	-0.47**	-0.38**	-0.53**	-0.49**	-0.33**	0.56**	0.38**	0.28**	0.34**

1 = liderazgo; 2 = comunicación; 3 = cohesión; 4 = apoyo organizacional percibido; 5 = compromiso afectivo; 6 = c. normativo; 7 = c. continuación; 8 = trastornos sueño; 9 = t. gastrointestinales; 10 = t. dolor.
** $p \leq 0.01$.

datos aceptables para ajustar. A continuación, en la tabla 3 se muestran los datos obtenidos en dichos modelos, uno y dos (figs. 2 y 3, respectivamente):

Como puede observarse en la tabla 3 el primer modelo estimado (fig. 2), primera réplica del modelo inicial (fig. 1), tuvo un ajuste global al modelo significativo en términos del valor chi cuadrado ($\chi^2 = 3051.3$) con 45 grados de libertad, mejorable si solo se buscara la diferencia entre grupos como prueba de hipótesis, el índice de ajuste normalizado (NFI) para efectos de un ajuste incremental resultó marginal al estar por abajo del 0.90 deseado, ya que obtuvo 0.640. Dicho valor fue confirmado mediante una segunda medida de ajuste incremental (CFI) con relación al modelo propuesto inicial, nulo ideal o independiente (0.641), todavía muy lejano al valor de 1.0 esperado. Con relación a la calidad del ajuste del modelo con el número de coeficientes estimados necesarios para un buen nivel de ajuste, mostró al parecer un sobreajuste de los datos por contener demasiados coeficientes, lo cual se puso en evidencia mediante el índice de bondad de ajuste de parsimonia (PCFI) con un valor obtenido de 0.317, todavía muy lejano al 1.0 esperado. Finalmente, la última medida

Tabla 3

Estadísticos de bondad de ajuste de los modelos estructurales para explicar el desgaste ocupacional (burnout) y las manifestaciones psicósomáticas

	χ^2 ^a	gl ^b	χ^2 /gl	p	NFI ^c	CFI ^d	PCFI ^e	RMSEA ^f
Modelo 1	3051.3	45	67.8	0.000	0.640	0.641	0.317	0.203
Modelo 2	228.32	37	6.17	0.000	0.968	0.973	0.461	0.056

^a Chi cuadrado.

^b Grados de libertad (Degrees of freedom).

^c Índice de ajuste normalizado (Normed fit index).

^d Índice de ajuste comparativo (Comparative fit index).

^e Índice de bondad de ajuste de parsimonia (Parsimony adjusted measured fit index).

^f Error de aproximación cuadrático medio (Root mean square error of approximation).

general de ajuste absoluto que intenta corregir la tendencia del estadístico chi cuadrado para rechazar un modelo especificado con una muestra grande (en nuestro caso $N = 1,629$), a partir de la discrepancia por el grado de libertad (45) como si el modelo hubiera sido estimado a partir de la población y no de la muestra estimada (recordemos que la muestra representó al 85.73% de la población de la empresa investigada), fue el error de aproximación cuadrático medio (RMSEA), con el que se obtuvo un valor de 0.203, muy por encima del 0.08 esperado.

Con base en lo anterior, se analizaron las características del modelo 1 de análisis de ruta, dando lugar a las siguientes acciones: a partir de los estimados de regresión y sus niveles de significancia y siguiendo la lógica del principio de máxima verosimilitud, en el

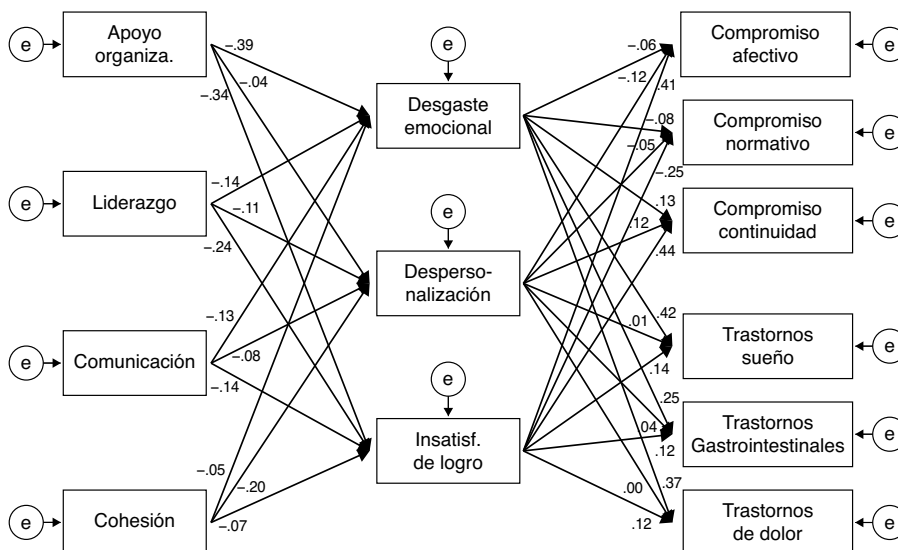


Figura 2. Modelo 1. Réplica del modelo inicial para explicar manifestaciones psicósomáticas y compromiso con burnout, clima y cultura.

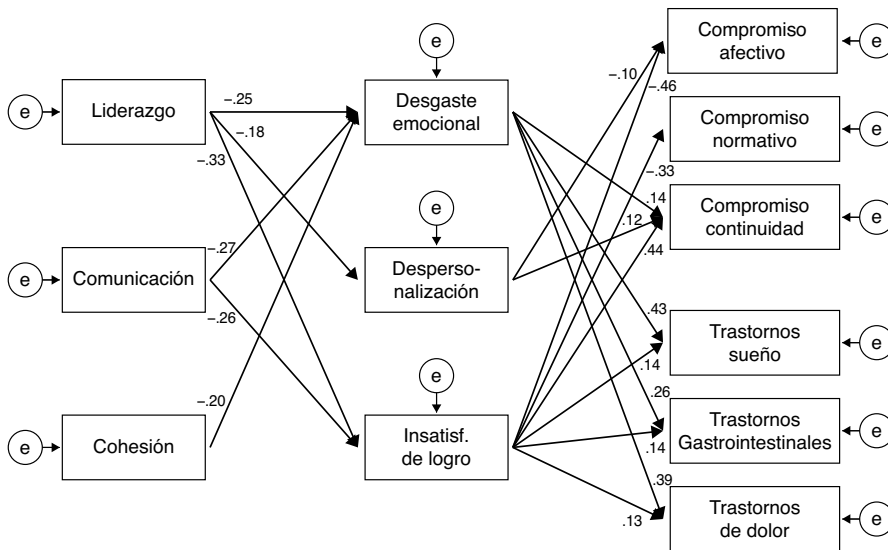


Figura 3. Modelo 2, con variables de clima, cultura y burnout para explicar el compromiso y manifestaciones psicósomáticas. Solución estandarizada.

que se supone que a partir de un modelo de cocientes de regresión se calcula una función logarítmica que garantiza la mayor probabilidad de explicación de una hipótesis que en su derivada muestre aquellas variables que mejor representen a una ecuación de regresión, se decidió eliminar a la variable de apoyo organizacional percibido completa, así como las relaciones entre desgaste emocional y cohesión, compromiso afectivo y compromiso normativo; de igual forma se eliminaron las relaciones entre despersonalización con compromiso normativo, trastornos de sueño, gastrointestinales y de dolor. Al mismo tiempo, buscando relaciones de covarianza se establecieron relaciones entre los índices de error (e) de compromiso y entre los de manifestaciones psicósomáticas. De estas decisiones, se obtuvo el segundo modelo de desarrollo de la figura 3, en el cual se observa un modelo explicativo con mucho mayor ajuste al primero (tabla 3).

De acuerdo con la tabla 3 el segundo modelo propuesto de análisis de ruta, réplica del inicial y ajustado a partir del primero mostró un ajuste global al modelo, significativo en términos del valor de chi cuadrado ($\chi^2 = 228.32$) con 37 grados de libertad, mismo que podría mejorarse en otros estudios si solo se buscara la no significancia como prueba de hipótesis de la diferencia entre grupos, con un ajuste de incrementalidad en el índice de ajuste normalizado (NFI) de 0.968 muy aceptable, confirmado en una segunda medida de ajuste incremental (CFI) de 0.973 muy cercano al 1.0 esperado. Con relación a la calidad del ajuste del modelo con el número de coeficientes estimados necesarios se obtuvo un valor de 0.461 aceptable. Finalmente, la última medida general de ajuste absoluto que intenta corregir la tendencia del estadístico chi cuadrado para rechazar un modelo especificado

con una muestra grande (en nuestro caso $N = 1,629$) a partir de la discrepancia por el grado de libertad (37) como si el modelo hubiera sido estimado a partir de la población y no de la muestra estimada (recordemos que la muestra representó al 85.73% de la población de la empresa investigada), fue el error de aproximación cuadrático medio (RMSEA), con el que se obtuvo un aceptable valor de 0.056, muy por abajo del 0.08 como máximo de aceptación.

Analizando las relaciones de correlación entre las variables del estudio descritas en la tabla 2 y el modelo resultante ajustado y estandarizado de la figura 3 con el fin de dar respuesta a las hipótesis planteadas previamente, se puede afirmar lo siguiente:

Las cuatro hipótesis planteadas han sido confirmadas con sus consideraciones. La hipótesis 1 establecía una relación negativa entre cultura y burnout, la cual fue confirmada; las variables de liderazgo y apoyo organizacional, correspondientes a cultura, mostraron tener correlación negativa con burnout de acuerdo con lo esperado en el modelo inicial; sin embargo, el modelo de ajuste eliminó el apoyo organizacional percibido; los valores finales de liderazgo con desgaste emocional ($r = -0.25$), despersonalización ($r = -0.27$) e insatisfacción de logro ($r = -0.33$) fueron negativos, significativos ($p \leq 0.001$) y muy fuertes. La hipótesis 2 establecía una relación negativa entre las variables de clima y burnout, también confirmada; las variables de comunicación y cohesión, correspondientes a clima, mostraron tener relaciones negativas con burnout de acuerdo con lo esperado en el modelo inicial; sin embargo, el modelo de ajuste eliminó la relación entre comunicación y despersonalización, de igual forma eliminó las relaciones entre cohesión con desgaste emocional e insatisfacción de logro; las relaciones finales en el modelo ajustado fueron de comunicación con desgaste emocional ($r = -0.27$) e insatisfacción de logro ($r = -0.26$), para cohesión únicamente con despersonalización ($r = -0.20$), dichas relaciones negativas resultaron significativas ($p \leq 0.001$) y muy fuertes. La hipótesis 3 establecía una relación negativa entre burnout y compromiso con la organización, confirmándose parcialmente pues mostró algunas relaciones positivas. El desgaste emocional solo correlacionó positivamente con compromiso de continuación ($r = 0.14$), despersonalización de manera negativa con compromiso afectivo ($r = -0.10$) y de manera positiva con compromiso de continuación ($r = 0.12$); la variable de insatisfacción de logro estableció una relación negativa con compromiso afectivo ($r = -0.46$) y con compromiso normativo ($r = -0.33$) y una correlación positiva con compromiso de continuación ($r = 0.44$). Todas las relaciones fueron altas y significativas ($p \leq 0.001$). Finalmente, la hipótesis 4 establecía una relación positiva entre burnout y manifestaciones psicósomáticas, también confirmada. El desgaste emocional mostró relaciones positivas con trastornos de sueño ($r = 0.43$), gastrointestinales ($r = 0.26$) y con dolor ($r = 0.39$); insatisfacción de logro se relacionó positivamente con sueño ($r = 0.14$), con gastrointestinales ($r = 0.14$) y con dolor ($r = 0.13$); sin embargo, la variable de despersonalización no se relacionó con ninguna manifestación psicósomática.

Conclusiones

La principal propuesta de esta investigación fue evaluar la existencia de un modelo comprensivo de clima, cultura organizacional y burnout para explicar algunas manifes-

taciones psicosomáticas mediante un diagrama de secuencias o análisis de ruta en una organización transnacional en México; concretamente, con base en un modelo propuesto de variables o factores latentes (fig. 1), en las hipótesis puestas a prueba y en los resultados complementarios, puede afirmarse que si bien teóricamente el clima y la cultura son diferentes en su conceptualización, para efectos de este estudio ambos funcionaron como variables “antecedentes” al burnout y, por lo tanto, al compromiso organizacional y a las manifestaciones psicosomáticas, fungiendo estas dos últimas como “consecuentes” directos del burnout e indirectos del clima y la cultura, siendo el burnout una variable mediadora. Es importante detenernos en los resultados de confiabilidad de los cuestionarios utilizados; 10 de las 13 variables involucradas obtuvieron puntajes muy satisfactorios, mientras que las tres variables bajas (0.50 continuación, 0.53 normativo y 0.56 afectivo) correspondieron al instrumento de compromiso organizacional de Allen y Meyer (1990) adaptado por Arias, Varela, Loli y Quintana (2003) al idioma español, la explicación psicométrica podría tener tres propuestas: a) la adaptación realizada al idioma español pudiera tener problemas semánticos y de significado, pues el instrumento original de Allen y Meyer está en idioma inglés, lo que ya fue mencionado por Littlewood (2008) en un estudio posterior a su adaptación, b) coincidentemente, tanto las correlaciones, regresiones y los modelamientos llevados a cabo en esta investigación fueron restando fuerza a las variables de compromiso organizacional, pudiendo agregar a la anterior explicación que el compromiso no se relaciona en términos estructurales con el modelo completo, es decir, si bien existe relación estadísticamente significativa entre variables, en el análisis multivariante las correlaciones con compromiso resultaron las más pobres y, c) considerando que las correlaciones negativas de compromiso y burnout son un elemento importante para la conformación de un modelo explicativo, la baja confiabilidad del instrumento de compromiso es una invitación a probar el modelo propuesto con dos perspectivas: observar su consistencia en estudios posteriores como una hipótesis específica y/o estudiar la posibilidad de que dicho compromiso esté relacionado con otras “presuntas” variables importantes para los mexicanos por descubrir. En síntesis, relacionado con la confiabilidad, esta experiencia es una invitación a otros investigadores a probar el modelo, modificarlo, como es el caso de eliminar o cambiar compromiso y, el desarrollo de nuevos instrumentos hechos con mexicanos y para mexicanos. El hallazgo general coincide con diversos estudios que establecen la importancia del clima y la cultura organizacional con la salud de los trabajadores (Colligan e Higgins, 2005; Gil Monte, 2005; Gil Monte y Peiró, 1997; Juárez et al., en prensa; Maslach, 1982; Schneider, 2000). Los resultados muestran que, de variables culturales como liderazgo y apoyo organizacional, la primera es seguramente una de las variables más importantes en cualquier organización, significando que el reconocimiento a un líder por su grupo de trabajo representa probabilísticamente un buen o mal manejo del estrés y, por lo tanto, de sus consecuencias organizacionales (compromiso) y personales (manifestaciones psicosomáticas).

El mismo razonamiento debe aplicarse a las variables de clima (comunicación y cohesión). No obstante lo anterior, es recomendable detenerse en el hecho de que el burnout no es un concepto global, sino que está conformado por tres factores con lógicas particu-

lares, es decir, el desgaste emocional, la despersonalización y la insatisfacción de logro impactaron de manera distinta al compromiso (afectivo, normativo y de continuación) y a las manifestaciones psicósomáticas estudiadas (trastornos de sueño, gastrointestinales y de dolor); insatisfacción de logro fue la única de las tres variables de burnout que correlacionó con todas las de compromiso y manifestaciones, implicando que es la más consistente de las tres de burnout para pronosticar consecuentes.

Coincidiendo con la literatura que dice que los trastornos psicósomáticos pueden asociarse a factores psicológicos en función del tipo de dolencia, aparición, mantenimiento o agravamiento, no coincidiendo con síndromes específicos en algunas enfermedades, lo que explica ¿por qué un trastorno puede parecer un síntoma aislado?, cuando en realidad puede ser parte de un cuadro organizacional con origen en el clima o cultura organizacional y su manejo del estrés (González y Landero, 2006, 2008; López y Belloch, 2002; Sandín et al., 1995). Gil Monte (2005) define al burnout como un problema del ambiente laboral, por encima de los problemas individuales, asegurando que la diferencia entre los conceptos de estrés y burnout radican en el clima y la cultura organizacional; en este estudio, en esta muestra y con el modelo propuesto, se cree que la aseveración del autor es válida para comprender el uso del constructo burnout en los estudios de clima organizacional en lugar de estrés.

Con base en las cuatro hipótesis probadas y ajustando el modelo explicativo inicial del análisis de ruta se puede afirmar que cuando existe un clima laboral tóxico (Macklem, 2005), es decir, negativo o adverso a la productividad y la salud, la probabilidad de que el burnout se incremente es alta, y en consecuencia la de disminuir el compromiso afectivo e incrementar el compromiso de continuación, al mismo tiempo, la posibilidad de que los trabajadores incrementan sus manifestaciones psicósomáticas es mayor. Diversos investigadores han encontrado que los factores de compromiso organizacional se relacionan con comportamientos anti-productivos, lo que explica perfectamente la relación encontrada en nuestro modelo cuando, a falta de un compromiso afectivo, se puede incrementar el compromiso de continuación, explicando que un trabajador, ante un clima laboral adverso y un mal manejo del estrés, prefiera permanecer en la organización a pesar de sus afectos y sentimientos por esta (Allen y Meyer, 1990; Fox et al., 2001; Gutiérrez y Ángeles, 2012). Es interesante el hecho de que la despersonalización no se relacionó con las manifestaciones psicósomáticas, lo que podría implicar que este factor del burnout pudiera estar relacionado con otras variables latentes o con otras variables de clima y con otras manifestaciones psicósomáticas, recomendamos nuevos estudios al respecto.

Finalmente, se presenta el modelo final ajustado del análisis de ruta (fig. 4) que se utilizó para dar respuesta a la Dirección General de la empresa estudiada, la cual, en su preocupación por entender el incremento de manifestaciones psicósomáticas, rumores y disminución de la productividad, solicitó al grupo de investigadores evaluar el clima y la salud organizacional. La respuesta general y recomendación en aquel momento se relacionó con demostrar que en la empresa se había estado desarrollando un problema de clima laboral (mal liderazgo, comunicación deteriorada y falta de cohesión en los equipos de trabajo), la falta de apoyos para el afrontamiento del estrés y un mal manejo en

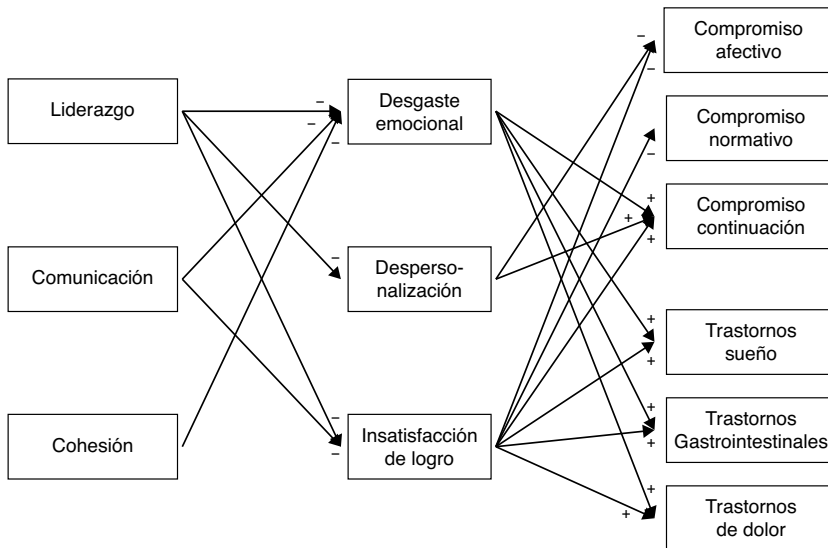


Figura 4. Modelo final ajustado de clima burnout, compromiso y psicósomáticos.

la comprensión de manifestaciones psicósomáticas. Es importante señalar que después de este estudio se identificaron muchos trabajadores con hipertensión, colesterol y otros problemas cardiovasculares; además, se logró identificar que las jornadas de trabajo, los problemas de mercado y el liderazgo tenían que ser atendidos con la misma importancia.

Adicional a las conclusiones propias del estudio llevado a cabo, es importante señalar que, desde el punto de vista teórico y metodológico se ha propuesto un modelo que puede significar hallazgos importantes para la prevención de problemas de salud en trabajadores, además el modelo con análisis de ecuaciones estructurales puede ser mejorado significativamente con nuevos estudios exploratorios y confirmatorios, tanto de los instrumentos utilizados como del modelo de ruta propuesto; nuevas muestras y organizaciones, así como una selección de reactivos mediante análisis factoriales, pueden dar en un futuro variantes y/o fortalezas al modelo aquí propuesto, las Chi cuadradas pueden mejorarse buscando la no significancia para hipótesis de grupos, independientemente de las pruebas de bondad de ajuste. Vale la pena aclarar que las variables manejadas como variables de medición (clima, cultura, burnout, compromiso y psicósomáticos) deben ser tratados según Byrne (2009) como factores latentes; en particular, la nomenclatura sugerida para el paquete AMOS establece que más que una representación gráfica de latencia, lo que debe valer es el modelo de representación matemática, en nuestro caso, los factores fueron obtenidos del promedio de los reactivos correspondientes a cada factor, implicando que el factor o promedio final no era un reactivo (observable), sino un promedio latente contenido en la sumatoria de los reactivos que lo conformaron. En las figuras originales se correlacionaron a sugerencia del mismo modelo algunos errores de medición, en virtud

de que este hecho mejoraba en un 10% aproximadamente el valor de los pesos de regresión, siendo de 0.87 a 0.97 aproximadamente. Según el Manual de AMOS (Byrne, 2009) indica que la modificación de índices se origina del supuesto de que las covarianzas entre los errores es 0.0, lo cual es un supuesto que puede corregirse al modificar las relaciones entre errores, si bien no es un análisis válido para mostrar relaciones entre variables, el autor opina que los errores se pueden asociar siempre y cuando se encuentren en un modelo explicativo con otras variables; lo anterior es nuestro caso, ya que no solo estamos explicando la relación entre burnout y manifestaciones psicósomáticas, sino que estamos tratando de probar un modelo entre factores (clima, cultura, compromiso, burnout y psicósomáticos) en un modelo estructural multivariante, de todas formas, la aclaración es importante. Sea la forma, el método, la técnica, el procedimiento, se considera que esta investigación es valiosa para comprender la importancia de la salud de los trabajadores mexicanos, su relación con la productividad organizacional y el impacto de la investigación en factores psicosociales en México.

Referencias

- Allen, N.J. y Meyer, J.P. (1990). The measurement of antecedents of affective, continuance and normative commitment to the organization. *Journal of Occupational Psychology* 63: 1-18.
- American Psychiatric Association (2014). *Diagnostic and statistical manual of mental disorders, fifth edition (DSM-5)*. Arlington, Va.: American Psychiatric Association.
- American Psychological Association (2010). *Stress in America: Findings*. Washington, DC: American Psychological Association.
- Arias G.F., Varela, S.D., Loli, P.A. y Quintana, O.M. (2003). El compromiso organizacional y su relación con algunos factores demográficos. *Revista de Investigación en Psicología* 6 (2): 37-67.
- Byrne, B.M. (2009). *Structural Equation Modeling with AMOS*. U.S.A.: Routledge Taylor & Francis Group.
- Boada, G.J., de Diego, V.R. y Agulló, T.E. (2004). El burnout y las manifestaciones psicósomáticas como consecuentes del clima organizacional y de la motivación laboral. *Psicothema* 16 (1): 125-131.
- Buendía, J. y Ramos, F. (2001). *Empleo, estrés y salud*. Madrid: Ediciones Pirámide.
- Burke, R.J. (1998). Work and non-work stressors and well-being among police officers: The role of coping. *Anxiety Stress and Coping* 10: 1-18.
- Chow, I.H.S. y Liu, S.S. (2009). The effect of aligning organizational culture and business strategy with HR systems on firm performance in Chinese enterprises. *International Journal of Human Resource Management*, 20, 2292-2310.
- Colligan, T.W. y Higgins, E.M. (2005). Workplace stress: etiology and consequences. *Journal of Workplace Behavioral Health* 21 (2): 89-97.
- Cordes, C.L., Dougherty, T.W. y Blum, M. (1997). Patterns of bournout among managers and professionals: A comparison of models. *Journal of Organizational Behavior* 18: 685-701.
- Cronkite, R. y Moss, R. (1984). The role of predisposing and moderating factors in the stress-illness relationship. *Journal Health Society Behavior* 25 (4): 372-393.
- Daniel, E. y Pérez, A. (1999). *El síndrome de Burnout en el médico*. México: Lab Smithkline Beecham.
- Darr, W. y Johns, G. (2008). Work strain, health, and absenteeism: A meta-analysis. *Journal of Occupational Health Psychology* 13: 293-318.
- Denison, D.R. (1996). What is the difference between organizational culture and organizational climate? A native's point of view on a decade of paradigm wars. *Academy of Management Review* 21: 619-654.
- European Agency for Safety and Health at Work (2009). *OSH in figures: Stress at work-facts and figures*. Luxembourg: European Communities.

- Farrell, D. y Stamm, C.L. (1988). Meta-analysis of the correlates of employee absense. *Human Relations* 41: 211-227.
- Fernández, G. (2000). Burnout y trastornos psicósomáticos. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones* 16 (2): 229-235.
- Fernández, R. y Fernández, C. (1998). Actitudes hipocondríacas, síntomas somáticos y afecto negativo. *Psicothema* 10 (2): 259-270.
- Fox, S., Spector, P.E. y Miles, D. (2001). Counterproductive work behavior (CWB) in response to job stressors and organizational justice: Some mediator and moderator tests for autonomy and emotions. *Journal of Vocational Behavior* 59: 291-309.
- Freudenberger, H.J. (1974). Staff burn-out, *Journal of Social Issues* 30 (1): 159-165.
- Gil Monte, P.R. (2005). *El síndrome de quemarse por el trabajo (burnout). Una enfermedad laboral en la sociedad del bienestar*. Madrid: Pirámide.
- Gil Monte, P.R. y Peiró, J.M. (1997). *Desgaste psíquico en el trabajo: el síndrome de quemarse*. Madrid: Síntesis.
- Golembiewski, R.T. (1982). Organization development interventions. En W.S. Paine (Ed.), *Job stress and Burnout* (pp. 229-253). Beverly Hills, CA: Sage.
- Gómez, A. y Vicario, M. (2008). *Clima organizacional: conceptualización y propuesta de una escala*. Tesis de Licenciatura inédita. México: UNAM.
- González, R.M.T. y Landero, H.R. (2006). Síntomas psicósomáticos y teoría transaccional del estrés. *Ansiedad Estrés* 12 (1): 45-61.
- González, R.M.T. y Landero, H.R. (2008). Confirmación de un modelo explicativo del estrés y de los síntomas psicósomáticos mediante ecuaciones estructurales. *Revista Panamericana de Salud Pública* 23 (1): 7-18.
- González, V., Peiró, J.M. y Tordera, N. (2002). An examination of the antecedents and moderator influences of climate strength. *Journal of Applied Psychology* 87: 465-473.
- Goodman, E.A. y Boss, R.W. (2002). The phase model of burnout and employee turnover. *Journal of Health and Human Services Administration, Summer* 33-47.
- Gutiérrez, M.R. y Ángeles, J.Y. (2012). *Estrés organizacional*. México: Trillas.
- Hair, J.F. Jr., Anderson, R.E., Tatham, R.L. y Black, W.C. (2010). *Análisis multivariante*. Madrid: Pearson-Prentice Hall.
- Hatch, M.J. (2011). Material and meaning in the dynamics of organizational culture and identity with implications for the leadership of organizational change. En N.M. Ashkanasy, C.P. Wilderom y M.F. Peterson (Eds.), *Handbook of organizational culture & climate* (2nd ed., pp. 341-358). Thousand Oaks, CA: Sage.
- Hernández, S.R., Fernández, C.C. y Baptista, L.P. (2000). *Metodología de la Investigación*. México: McGrawHill.
- Hernández, S.R., Méndez, V.S. y Contreras, S. R. (2012). Construcción de un instrumento para medir el clima organizacional en función del modelo de los valores en competencia. *Contaduría y Administración* 59 (1): 229-257.
- James, L., James, L. y Asch, D. (1990). The measuring of organizations: The role of cognition and values. En B. Schneider (Ed.), *Organizational climate and culture* (pp. 40-89). San Francisco: Jossey-Bass.
- Johnson, D.E. (2000). *Métodos multivariados aplicados al análisis de datos*. México: International Thomson Editores.
- Jones, A.P. y James, L.R. (1979). Psychological climate: Dimensions and relationships of individual and aggregated work environment perceptions. *Organizational Behavior and Human Performance* 23: 201-250.
- Juárez, A., Javier, I. A., Camacho-Ávila, A. y Placencia-Reyes, O. (en prensa). Síndrome de burnout en población mexicana: una revisión sistemática. *Revista Salud Mental*.
- Karasek, R. y Theorell, T. (1990). *Health work: stress, productivity, and the reconstruction of working life*. New York: Basic Books.
- Kerlinger, F.N. (2005). *Investigación del comportamiento*. México: McGrawHill.
- Kooiman, C., Bolk, J., Brand, R., Trijsburg, R. y Rooijmans, H. (2000). Is alexithymia a risk factor for unexplained physical symptoms in general medical outpatients? *Psychosomatic Medicine* 62: 768-778.

- Kozlowski, S.W.J. y Doherty, M.L. (1989). Integration of climate and leadership: Examination of a neglected issue. *Journal of Applied Psychology* 74: 721-742.
- Lazarus, R.S. y Folkman, S. (1991). *Stress, appraisal and coping*. New York: Springer-Verlag.
- Levin, E.M. (2002). Tackle workplace stress to improve productivity, reduce absenteeism. *Staff Leader* 15: 12.
- Lewin, K., Lippitt, R. y White, R.K. (1939). Patterns of aggressive behavior in experimentally created "social climates". *Journal of Social Psychology* 10: 271-299.
- Littlewood, Z.H. (2008). Evitación del trabajo, satisfacción en el trabajo y bienestar emocional; potenciales consecuencias de prácticas gerenciales y la percepción de justicia organizacional. En J.F. Uribe-Prado (Ed.), *Psicología de la salud ocupacional en México* (pp. 283-324). México: UNAM.
- Littlewood, Z.H. (en prensa). Salud, renuncia psicológica y el jefe. En J.F. Uribe-Prado (Ed.), *Clima y ambiente organizacional: trabajo, salud y factores psicosociales*. México: Editorial Manual Moderno-UNAM.
- Litwin, G.H. y Stringer, R.A. (1968). *Motivation and organizational climate*. Boston, MA: Harvard University Press.
- López, J. y Belloch, A. (2002). La somatización como síntoma y como síndrome: una revisión del trastorno de somatización. *Revista de Psicopatología y Psicología Clínica* 7 (2): 73-93.
- Luria, G. (2008). Climate strength-how leaders form consensus. *Leadership Quarterly* 19 (1): 42-53.
- Macklem, K. (2005). The toxic workplace. *Maclean's* 118 (5): 34.
- Mandler, G. (1982). The structure of value: Accounting for taste. En M.S. Clark y S.T. Fiske (Eds.), *Affect and cognition: The seventeenth annual Carnegie Symposium on Cognition* (pp. 3-36). Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum Associates, Inc.
- Manzano, G. y Ramos, F. (2000). Enfermería hospitalaria y síndrome de burnout. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones* 16 (2): 197-213.
- Martocchio, J.J., Harrison, D.A. y Berkson, H. (2000). Connections between lower back pain, interventions, and absence from work: A time based meta-analysis. *Personnel Psychology* 53: 595-624.
- Maslach, C. (1982). *Burnout: The cost of caring*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Maslach, C. & Pines, A. (1977). The burn-out syndrome in the day care setting. *Child Care Quarterly* 6: 100-113.
- Mathieu, J.E. y Zajac, D.M. (1990). A review and meta-analysis of the antecedents, correlates, and consequences of organizational commitment. *Psychological Bulletin* 108: 171-194.
- Matud, M. y Bethencourt, J. (2000). Ansiedad, depresión y síntomas psicósomáticos en una muestra de amas de casa. *Revista Latinoamericana de Psicología* 32 (1): 91-106.
- Mausner, H. y Eaton, W. (2000). Psychosocial work environment and depression: Epidemiologic assessment of the demand-control model. *American Journal of Public Health* 90: 1765-1770.
- Meyer, J.P., Stanley, D.J., Herscovitch, L. y Topolnysky, L. (2002). Affective, continuance, and normative commitment to the organization: A meta-analysis of antecedents, correlates, and consequences. *Journal of Vocational Behavior* 61: 20-52.
- Mingote, J.C. (1998). Síndrome burnout o síndrome de desgaste profesional. *Formación Médica Continua* 5 (8): 493.
- Moreno, B. y Oliver, C. (1993). El MBI como escala de estrés en profesionales asistenciales: adaptación y nuevas versiones. En M.T. Anguera (Ed.), *Aportaciones recientes a la evaluación psicológica* (pp. 161-172). Barcelona: PPU.
- Natvig, G., Albrektsen, G., Aderssen, N. y Qvarnstrom, U. (1999). School-related stress and psychosomatic symptoms among school adolescents. *Journal of School Health* 69 (9): 362-368.
- Naumann, S.E. y Bennett, N. (2000). A case for procedural justice climate: Development and test of a multi-level model. *Academy of Management Journal* 43: 881-889.
- Orejudo, S. y Froján, M. (2005). Síntomas somáticos: Predicción diferencial a través de variables psicológicas, sociodemográficas, estilos de vida y enfermedades. *Anal de Psicología* 21 (2): 276-285.
- Osgood, C.E., Suci, G.J. y Tannenbaum, P.H. (1957). *The measurement of meaning*. Urbana, IL: University of Illinois Press.
- Pando, M., Aranda, C., Aldrete, M.G., Torres, T.M. y Chavero, O. (2006). Factores psicosociales de la organización asociados a la presencia de mobbing en docentes universitarios. *Revista Psiquiatría Fac. Med. Barna* 33 (1): 42-47.

- Payne, R.L. (2000). Climate and culture: How close can they get? En N.M. Ashkanasy, C.P. Wilderom y M.F. Peterson (Eds.), *Handbook of organizational culture & climate* (pp. 163-176). Thousand Oaks, CA: Sage.
- Perlman, B. y Hartman, E.A. (1982). Burnout: summary and future research. *Human Relations* 35 (4): 283-305.
- Podsakoff, N.P., LePine, J.A. y LePine, M.A. (2007). Differential challenge stressor-hindrance stressor relationships with job attitudes, turnover intention, turnover and withdrawal behavior: A meta-analysis. *Journal of Applied Psychology* 92: 438-454.
- Rentsch, J.R. (1990). Climate and culture: Interaction and qualitative differences in organizational meanings. *Journal of Applied Psychology* 75: 668-681.
- Roberson, Q.M. (2006). Justice in teams: The effects of interdependence and identification on referent choice and justice climate strength. *Social Justice Research* 19 (3): 323-344.
- Sandín, B., Chorot, P., Santet, M. y Jiménez, M. (1995). Trastornos psicósomáticos. En A. Belloch, B. Sandín y F. Ramos F. (Eds.), *Manual de Psicología*, Vol. 2 (pp. 402-469). Madrid: McGraw-Hill.
- Schaufeli, W.B. y Dierendonck, D. (1995). A cautionary note about the cross-national and clinical validity of cut-off points for the Maslach Burnout Inventory. *Psychological Reports* 76: 631-647.
- Schaufeli, W.B., Leiter, M.P. y Maslach, C. (2009). Burnout: 35 years of research and practice. *Career Development International* 14: 204-220.
- Schein, E.H. (2000). Sense and nonsense about culture and climate. En N.M. Ashkanasy, C.P.M. Wilderom y M.F. Peterson (Eds.), *Handbook of organizational culture & climate* (pp. xxiii-xxx). Thousand Oaks, CA: Sage.
- Schein, E.H. (2010). *Organizational culture and leadership*. San Francisco, CA: Jossey-Bass.
- Schneider, B. (2000). The psychological life of organization. En N.M. Ashkanasy, C.P.M. Wilderom y M.F. Peterson (Eds.), *Handbook of organizational culture & climate* (pp. xvii-xxi). Thousand Oaks, CA: Sage.
- Schneider, B., Ehrhart, M.G. y Macey, W.A. (2011). Perspectives on organizational climate and culture. En S. Zedeck (Ed.), *Handbook of industrial and organizational psychology* (pp. 373-414). Washington, DC: American Psychological Association.
- Stern, G.G. (1970). *People in context: Measuring person-environment congruence in education and industry*. New York, NY: Wiley.
- Trice, H.M. y Beyer, J.M. (1993). *The culture of work organizations*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.
- Uribe, P.J.F. (2008). *Escala de Desgaste Ocupacional (EDO)*. México: Editorial Manual Moderno.
- Zohar, D. y Tenne-Gazit, O. (2008). Transformational leadership and group interaction as climate antecedents: A social network analysis. *Journal of Applied Psychology* 93 (4): 744-757.