



U **NIVERSIDAD**
I **NSURGENTES**

Plantel Xola

**LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA CON
INCORPORACIÓN A LA UNAM CLAVE 3315-25**

"ESTUDIO SOBRE EL SINDROME DE BURNOUT
EN UNA EMPRESA DE ETIQUETADO Y BOLETAJE
EN EL DISTRITO FEDERAL"

T E S I S

QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE:
LICENCIADA EN PSICOLOGÍA
P R E S E N T A:

BERTHA MARÍA GUADALUPE GIL BRACHO

ASESOR: MTRO. HUMBERTO GARCÍA HERNÁNDEZ



Universidad Nacional
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

Biblioteca Central



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

AGRADECIMIENTOS

A Dios, por mi diario vivir, por que me permite seguir disfrutando de la dicha de crecer junto a mis seres queridos, por lo que fui, por lo que soy y en sus manos está lo que seré.

A mis padres, por darme la vida, por su amor, su comprensión, su tolerancia, y su respeto. Por que a su lado encontré mis primeras alegrías, mis primeros triunfos y fracasos, por enseñarme el camino y permitirme construir de su mano el mío, por tomar la aventura de ser padres y dar su mejor esfuerzo al ser los míos, por ser mis maestros, mis consejeros, mis amigos, mis instructores, mis guías; por luchar día a día para que fuera una mejor persona. El día de hoy agradezco la vida que tomaron en sus manos moldeándola hasta ser la mujer que soy ahora, los amo tal cual son con sus virtudes y sus defectos y agradezco que son ustedes MIS PADRES.

A mi esposo, por la historia que hemos construido juntos, para mi ha sido hermosa, por que a tu lado encontré otra parte de mi ser que no conocía. Gracias por tu amor, por tu paciencia, por tu respeto, por tu apoyo, por impulsarme para ser una mejor persona y así seguir creciendo juntos, por que me llena de satisfacción el ser tu esposa es una alegría que aprendí a tu lado; este logro también es tuyo y lleva tu nombre. Por la dicha de ser madre, gracias por este hermoso regalo. Gracias por ser mi esposo. Je t' aime beaucoup ma vie.

A mi hijo, por ser mi motor de vida, por que me recuerdas todos los días que vale la pena seguir luchando y traspasar barreras, por que a pesar de ser pequeño eres un ser enorme; por que llegaste a mi vida en el momento indicado y me diste una nueva esperanza, desde entonces percibo la vida de diferente manera gracias a ti. Por que cada abrazo, cada beso, cada "mamá", cada momento a tu lado, cada travesura, por que todo lo que me has enseñado, no lo cambiaría por nada. Por que gracias a ti aprendí que para ser una mejor persona en todos los aspectos, debo empezar por mí. Todos los días a tu lado es una nueva enseñanza. Te amo.

A mi hermano, por ser mi amigo, mi consejero, mi tapadera, por que estoy muy orgullosa de ti, por ser mi maestro y enseñarme que en la vida hay tropiezos pero hay que levantarse y salir adelante, por que eres un ser excepcional único e inigualable, por tu apoyo, por tus regaños, por las parrandas, por los pleitos, por que cada día encontré en ti todo lo que necesitaba. Todo lo que vivimos juntos ha sido increíble para mí. Por tu familia que ahora son parte importante en mi vida.

A mis tíos y tías por su apoyo constante, sus palabras de aliento, sus consejos, su guía. **A mis primos y primas** cuyos lazos son tan cercanos como los de un hermano (a), y siempre han estado ahí en todo momento, siempre estaré ahí

cuando ustedes lo necesiten. Estoy muy orgullosa de la familia con la que crecí, todos ustedes tienen una parte importante en mi historia de vida, gracias por ese granito de arena, por que sin alguno de ustedes esa historia no sería la misma y me siento feliz del camino que se ha construido hasta el día de hoy.

Al profeso Humberto por su guía en este paso tan importante para mí.

A todos mis maestros, en especial a aquellos que me enseñaron el amor por mi profesión, que alimentaron en mí el deseo de ser una gran psicóloga sin que llegara a olvidar ser una mejor persona, por sus enseñanzas en todos los aspectos. A algunos de ustedes estos agradecimientos no podrán llegar ya; pero la semilla que dejaron plantada en mí continuó su proceso y se alimentó de ustedes para seguir creciendo hasta el día de hoy. Paty, Miguel, Perla, Isabel, Claudia, Judith, María Eugenia.

A la Universidad Insurgentes, por que fue en ese lugar donde conocí personas increíbles, mis compañeros (as), por que durante esos años encontré logros, fracasos, alegrías, decepciones, cansancio, desvelo, amistad, cariño, comprensión, hallé personas maravillosas que me llenaron de dicha, gracias a ustedes por brindarme su amistad, su cariño, su ayuda, su apoyo, sus enseñanzas, sus regaños, su tiempo.

ÍNDICE

RESUMEN	I
INTRODUCCIÓN	II
 CAPITULO I. ASPECTOS GENERALES DEL ESTRÉS	
1.1 Etimología	1
1.2 Características del estrés	3
1.3 Tipos de estrés	3
1.4 Diferencias individuales ante situaciones de estrés	6
1.5 Modelos de estrés	7
1.6 Signos y síntomas del estrés	7
1.7 Respuesta de estrés	8
1.8 Técnicas de reducción de estrés	11
 CAPITULO II. ESTRÉS LABORAL	
2.1 Concepto	14
2.2 Antecedentes del estrés laboral	15
2.3 Factores causantes del estrés laboral	18
2.4 Agentes estresantes en el ámbito laboral según Stephen-Cooper-Buendía-Ramos	19
2.5 Tipos de estrésos laborales-Buendía-Ramos-Martínez	20
2.6 Consecuencias del estrés laboral para la empresa.	22
2.7 Signos y síntomas del estrés laboral	33
2.8 Síntomas ocultos de estrés organizacional	33
2.9 Diagnóstico del estrés	34
2.10 Tratamientos para el estrés laboral	39
 CAPITULO III. TEORIA DE BURNOUT	
3.1 Concepto de burnout	42
3.2 Patrón típico del burnout	43
3.3 Origen y desarrollo de la teoría de burnout	43
3.4 Investigaciones realizadas sobre diferentes profesionistas	46
3.5 Factores de riesgo del burnout	50
3.6 El proceso del burnout	51
3.7 Variables que influyen en el síndrome de burnout	56
3.8 Síntomas del burnout	59
3.9 Consecuencias del síndrome de burnout	62
3.10 Tratamientos aplicados para contrarrestar el burnout	68

CAPITULO IV. PERFIL COMERCIAL DE ETIFLEX

4.1	Nombre comercial oficial	75
4.2	Objeto social	75
4.3	Domicilio legal	75
4.4	Misión	75
4.5	Visión	76
4.6	Productos	76
4.7	Servicios	79
4.8	Organigrama del área de fotomecánica	81
4.9	Actividades desempeñadas por el área de fotomecánica	82

CAPITULO V. MÉTODO

5.1	Problema de investigación	83
5.2	Tipo de investigación	83
5.3	Definición de objetivos	83
5.4	Hipótesis	83
5.5	Determinación de variables	84
5.6	Definición conceptual de variables	84
5.7	Definición operacional de las variables	86
5.8	Muestra	89
5.9	Muestreo	89
5.10	Ambiente	89
5.11	Diseño de investigación	89
5.12	Procedimiento	90
5.13	Resultados	91

CONCLUSIONES	114
---------------------	-----

SUGERENCIAS	117
--------------------	-----

REFERENCIAS	118
--------------------	-----

ANEXOS	121
---------------	-----

ANEXO 1. CUESTIONARIO PARA EVALUAR ESTRÉS EN EL TRABAJO	123
--	-----

ANEXO 2. LISTA DE TAREAS	124
---------------------------------	-----

RESUMEN

En la presente investigación se analizaron los factores de riesgo que conforman al síndrome de burnout en una empresa de etiquetado y boletaje situada en el Distrito Federal.

Se utilizó una muestra conformada por 8 hombres y 1 mujer pertenecientes al área de fotomecánica, con un rango de edad de entre 25 años a 41 años, que tuvieran mínimo un año laborando para la empresa; a quienes se les aplicó el Cuestionario para evaluar burnout y el formato denominado "Lista de tareas".

Los resultados obtenidos indican que el 25% de los sujetos presentan problemas en las áreas de relación con el jefe y sobrecarga de trabajo, el 23% de los sujetos les afecta la satisfacción laboral, el 21% de los sujetos les afectan los conflictos con los compañeros y el 6% de los sujetos manifestaron padecer impotencia laboral.

Asimismo, se realizó un diagnóstico por cada trabajador respecto del síndrome de burnout, encontrando que todos los sujetos padecen el síndrome de burnout sólo que en diferente grado: 1 trabajador padece el burnout en un 80% (jefe del área), 3 trabajadores padecen el síndrome de burnout en un 60%, 1 trabajador padece dicho síndrome en un 40%, mientras que los 4 trabajadores restantes padecen el síndrome de burnout en un 20%.

INTRODUCCIÓN

En la actualidad existen múltiples enfermedades que tienen su origen con síntomas casi imperceptibles, que se van agudizando hasta generar enfermedades crónicas, en el mundo laboral este tipo de situaciones generan pérdidas tanto para el trabajador como para la empresa misma ya que uno depende de manera directamente proporcional de la otra; pero ¿Qué se encuentra detrás de las múltiples demandas que realizan día a día los trabajadores hacia su empresa y la deficiente respuesta a temprana hora de las mismas?.

En estos tiempos de modernidad el término “estrés laboral” es empleado de manera constante y en múltiples aspectos dentro de una empresa, ¿Pero realmente se hace una conciencia en todos los niveles jerárquicos dentro de una organización sobre esta enfermedad? o solo se “hecha un vistazo”, cuando las pérdidas para la empresa comienzan a visualizarse como algo que no frenará. El estrés laboral va mas allá de una inconformidad del trabajador hacia su empresa, es una enfermedad silenciosa, en la mayoría de los casos, ya que va ganando terreno poco a poco alimentándose y fortaleciéndose al paso del tiempo, aunado a esto se encuentran los prejuicios por parte de los mandos altos de las empresas quienes prefieren etiquetar de “holgazanes” a sus empleados antes que recurrir a un tratamiento en pro de ellos; la suma de estos aspectos, entre otros, es un detonante del síndrome de burnout.

Actualmente, se considera al burnout como una enfermedad real, derivada del estrés laboral, que afecta a los trabajadores de manera diaria y las repercusiones abarcan no solo un desgaste en el ambiente laboral sino que son llevadas a casa generando conflictos en el entorno familiar sin olvidar que lo que se daña de manera incontrolable y alarmante es la propia persona en todo su contexto.

Los objetivos del presente trabajo de investigación serán conocer el termino burnout, identificar los factores de riesgo que conforman al síndrome de burnout, detectar si existen diferencias entre los distintos niveles jerárquicos de cargos respecto de los trabajadores que padecen síndrome de burnout, investigar si existen diferencias entre las personas que padecen este síndrome que tienen mayor antigüedad laboral respecto a los que tienen menor antigüedad.

En el capítulo I denominado “Aspectos generales del estrés”, se tratará lo que es el estrés de manera general, se encontrará que el estrés es un ingrediente que esta presente en todas las personas. El estrés es hasta cierto punto benéfico para todos ya que es un impulso para realizar cada vez mejor nuestras actividades diarias, éste esta motivado por el tipo de personalidad, las capacidades y actitudes del sujeto, así como de estímulos que rodean a las personas diariamente y sus efectos nocivos se ven reflejados en problemas físicos, emocionales y actitudinales.

En el capítulo II, titulado “Estrés laboral” se analizará al estrés en el ámbito organizacional, donde la presencia de los estresores que se encuentran en la

misma dan origen a muchos trastornos o en su caso los fortalecen; es aquí donde se pretende comenzar a concientizar a todos los integrantes de una empresa y/o organización, con la finalidad de que se observen las primeras señales y tratar de inmediato dicho problema.

En el capítulo III, llamado “Síndrome de burnout”, se pretende conocer cuáles son sus signos y síntomas, cómo saber si algún trabajador lo está padeciendo y en qué porcentaje; asimismo se revisarán los tratamientos que abarcan el área personal, social y laboral

En el capítulo IV, titulado “Perfil comercial de Etiflex” se hará una descripción de la empresa en la que se realizó la presente investigación, para conocer y comprender el contexto en el que trabajan los empleados.

Finalmente el capítulo V, “Método” contendrá el problema de investigación, hipótesis, variables, procedimiento, según el tipo y diseño de investigación; además se indicará la muestra, la técnica estadística utilizada, el análisis de los resultados obtenidos de la aplicación del Cuestionario para evaluar burnout y el formato “Lista de tareas”.

La presente investigación intentará ser un foco para fijar la atención de manera individual y/o empresarial al demostrar las repercusiones que el síndrome de burnout va generando en el individuo conforme las etapas evolucionan, ya que los signos y síntomas pueden confundirse con otras enfermedades o trastornos, así que hay que investigar a fondo para ser claros con el padecimiento y así poder otorgar un tratamiento adecuado; de igual manera las organizaciones de cualquier tipo deben ser concientes de que algo está pasando con sus empleados al observar cambios en las actitudes y comportamientos de su personal, ya que si un engrane falla poco a poco comenzará a atrofiarse todo el sistema.

CAPITULO I. ASPECTOS GENERALES DEL ESTRÉS

1.1 ETIMOLOGÍA

“La palabra estrés se deriva del griego “stringere” que significa provocar tensión.

En la década de los años veinte, Walter Cannon, fisiólogo estadounidense, en uno de sus estudios adoptó el término estrés y se refirió a los “niveles críticos de estrés”, los cuales definió como “aquellos que podían provocar un debilitamiento de los mecanismos homeostáticos”; incluso empezó a utilizar el término de estrés en relación con la organización social e industrial.”(Lammoglia, 2006).

Definición de estrés según varios autores:

Pierre R. Turcotte (1986), cita a diversos autores, los cuales proporcionan múltiples definiciones sobre lo que consideran es el estrés:

- Hans Selye (1935), endocrinólogo de la Universidad de Montreal, considerado el padre del estrés, introdujo el concepto definiéndolo como síndrome o conjunto de reacciones fisiológicas no específicas del organismo a diferentes agentes nocivos del ambiente de naturaleza física o química, dando inicio al empleo actual del término.
- Para Jaco (1970) el individuo se despierta de un estado emocional y sus mecanismos de defensa y de lucha se movilizan.
- Margolis, Kroes y Quinn (1974) recurren a la noción de homeostasis; el estrés es consecuencia de la condición del trabajo que interactúa con las características del trabajador de manera tal, que provoca un rompimiento entre la homeostasis psicológica y fisiológica.
- McGrath (1976) menciona la existencia de un estrés potencial cuando la situación de contexto crea exigencias que van mas allá de la capacidad y los recursos de una persona que debe enfrentarse a esto implica diferencias sustanciales entre las recompensas esperadas y los costos de logro de estas demandas, en comparación con aquellas que no se logran.
- Cummings y Cooper (1979) señalan que el estrés es una fuerza capaz de desviar una variable más allá de su campo de estabilidad, lo que da como resultado una tensión.
- Según Howard (1980) el estrés es consecuencia del hecho de que el cuerpo se prepara para realizar una actividad dada y esta no ocurre; la preparación crónica para una acción que no se lleva a cabo.

Por su parte la licenciada española María Antonia Manassero Mas y colaboradores (2003), nos proporcionan otras definiciones realizadas por diversos autores

- Martens (1982) considera al estrés como un proceso que implica la percepción de un importante desequilibrio entre las demandas ambientales y la capacidad de respuesta, donde las consecuencias del fracaso para atender las demandas se percibe como muy importante y se traduce en un aumento de la ansiedad estado.
- Kyriacou (1990) define el estrés como un estado emocional negativo, caracterizado por la experiencia de emociones desagradables, tales como la ira, tensión, frustración, ansiedad, depresión y nerviosismo, y acompañadas de cambios fisiológicos y bioquímicos.
- Dunham (1990), considera el estrés como un proceso de reacciones físicas, mentales, conductuales y emocionales causadas por presiones nuevas, crecientes o prolongadas que son significativamente mayores que los recursos de afrontamiento.
- De acuerdo con el psicólogo español José Maria Buceta y colaboradores (2001) el estrés es una representación general del organismo ante demandas internas o externas que en principio resultan amenazantes, consistiendo, básicamente, en una movilización de recursos fisiológicos y psicológicos para poder afrontar tales demandas; es una respuesta adaptativa que puede resultar beneficiosa para incrementar y mantener el rendimiento y la salud.
- Maria Antonia Manassero Mas y colaboradores (2003), indican que el estrés es simplemente una reacción biológica común y adaptativa de los seres humanos, que produce en el organismo una activación adecuada, movilizando todos sus recursos, para responder con eficacia y prontitud a los estímulos peligrosos o amenazadores del ambiente.
- Para el Dr. Ernesto Lammoglia (2006) estrés significa la interacción del organismo con el ambiente; es una respuesta adaptativa, medida por las características individuales o por procesos psicológicos, consecuencia, a su vez, de alguna acción, de una situación o de eventos externos que plantearon a la persona especiales demandas físicas o psicológicas.

De acuerdo a las aportaciones de los anteriores autores podemos resumir que el estrés es una respuesta adaptativa del organismo hacia el medio ambiente como resultado de las demandas externas del mismo, las cuales pueden no ser siempre de la misma intensidad esperada o bajo la misma capacidad de afrontamiento del individuo, el cual debe aprovechar sus recursos adaptativos para confrontarlas. (Concepto propio).

1.2 CARACTERÍSTICAS DEL ESTRÉS

De acuerdo con los psicólogos españoles José María Martínez Selva, (2004) y María Antonia Manassero y colaboradores (2003), el estrés presenta las siguientes características:

- El estrés como estímulo se ha definido como una exigencia, una demanda o una tensión que el medio ambiente impone a un organismo, en el que puede provocar efectos nocivos.
- El estrés como respuesta del organismo es la relación conductual y fisiológica ante estímulos agresivos o amenazantes, reales o inminentes, que comprende todos los cambios o reacciones adaptativas ante una alteración de su equilibrio, ya sea psicológica o fisiológica.
- El estrés como percepción, subraya que los determinantes del estrés son las percepciones que el individuo elabora de los estímulos externos o las cogniciones, mediante la apreciación y evaluación de las situaciones y los acontecimientos.

El estrés es la respuesta del organismo frente a una amenaza, sea esta real o ficticia. Muchas situaciones cotidianas (aislamiento, ruido, hacinamiento, peligro, infecciones) son fuente de estrés. Aún el recuerdo de alguna situación particularmente estresante puede generarlo nuevamente. Pero más a menudo, es en situaciones cotidianas donde encontramos el origen de nuestro estrés: conflictos laborales o familiares, problemas de relación, presiones del entorno, etc.

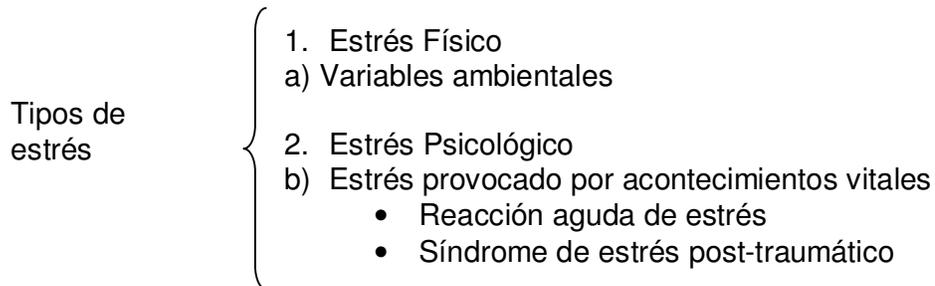
1.3 TIPOS DE ESTRÉS

De acuerdo con el psicólogo español José María Buceta y colaboradores (2001), existen dos tipos de estrés:

- a) Estrés biológico: son estímulos o situaciones que se convierten en estresores por su capacidad para producir en el organismo determinados cambios bioquímicos o eléctricos que automáticamente disparan la respuesta de estrés, con independencia de la interpretación que hagamos de esta situación.
- b) Estrés psicosocial: son situaciones o estímulos que no causan directamente la respuesta de estrés, sino que se convierten en estresores a través del significado que la persona le asigna. Son los más frecuentes.

Ambos tipos de estresores pueden provenir tanto de estímulos externos a la propia persona como de aspectos internos, pudiendo ser tanto eventos positivos o percibidos como agradables, como eventos aversivos o amenazantes.

Por su parte los psicólogos españoles José María Martínez Selva (2004), y María Antonia Manassero Mas y colaboradores (2003) proponen dos tipos de estrés:



Fuente: Martínez, 2004 y Manassero et al, 2003.

1. Estrés físico

El estrés físico se ve influenciado por la personalidad. Los individuos responden de la misma manera a un agente de estrés físico, pero no tienen las mismas respuestas frente al estrés psíquico; es la emoción la que genera una demanda al organismo.

a) Variables ambientales:

Comprende el conjunto de variables que se encuentran habitualmente en el entorno ambiental y se pueden reunir en dos grupos:

- Estímulos físicos, sociales y percibidos que contribuyen a desencadenar, mantener o incidir sobre el estrés.
- Recursos disponibles en el ambiente, que inciden sobre el estado de estrés; en este grupo estarían los recursos materiales disponibles para la persona, y los recursos que configuran la situación.

2. Estrés psicológico

Los estresores psicológicos se denominan también sociales.

El atravesar situaciones comprometidas ante los demás, los conflictos interpersonales, los agobios económicos, las presentaciones en público o los exámenes; aunque todas ellas suscitan en mayor o en menor medida reacciones de miedo o ansiedad, lo que las convierte en estresantes es que:

- I. Poseen carácter reiterativo o crónico, ya que estos acontecimientos perduran o sus efectos se extienden a lo largo del tiempo.
- II. El organismo no se adapta a ellas y no puede recuperar el equilibrio anterior.

a) Estrés provocado por acontecimientos vitales:

La frecuencia de acontecimientos vitales estresantes a los que se enfrenta un individuo es un índice de su estrés psicológico y vital y se mide a través de

escalas de acontecimientos vitales. El estrés vital se relaciona con problemas de salud.

Los acontecimientos vitales, como todos los estresores, trastornan la rutina diaria y requieren la movilización de mecanismos de afrontamiento de la situación, que sirvan para recuperar el equilibrio perdido.

- La reacción aguda de estrés, es un trastorno grave pero transitorio, que ocurre como respuesta a situaciones catastróficas o de violencia extrema con grave riesgo para la vida de la víctima, de sus allegados o de testigos del suceso. Esta es caracterizada por un amplio abanico de síntomas: aturdimiento o choque psicológico, desorientación, despersonalización, paralización o agitación, angustia, taquicardia y amnesia parcial. Se distinguen dos variantes, la de tipo depresivo caracterizada por tristeza, aislamiento y apatía, y la de angustia, con miedo, irritabilidad, ansiedad y conductas de evitación de la situación.
- Síndrome de estrés post-traumático, propio de personas que han sobrevivido catástrofes naturales, situaciones de combate y ataques terroristas. El paciente padece de forma crónica crisis de angustia relacionadas con el acontecimiento o situación traumática, de forma que la persona no puede apartar de su mente el acontecimiento traumático que ha vivido, lo experimenta reiteradas veces acompañado de intensas reacciones fisiológicas. Estas vivencias le dan pánico y evita las situaciones o estímulos relacionados con el acontecimiento traumático desencadenante. A menudo el paciente se siente responsable o culpable de lo que le ocurre. Siente vergüenza propia, desmoralización, sentimientos de inferioridad y una imagen negativa de sí mismo.

Son potencialmente estresantes las situaciones que pueden tener trascendencia para las personas, que implican cambios significativos en su vida cotidiana, o que las obligan a sobrefuncionar para manejarlas o adaptarse a ellas, todo si son novedosas, inciertas, ambiguas, conflictivas, difíciles o insolubles. Estas situaciones tienen las siguientes características:

- Amenazan la seguridad de las personas.
- Atentan contra principios, valores y creencias fundamentales.
- Exigen un sobreesfuerzo físico y mental.
- Implican la toma de decisiones difíciles, la obligación de asumir responsabilidades y/o riesgos considerables, o la necesidad de actuar en poco tiempo.
- Implican someterse a una evaluación social.
- Plantean problemas o conflictos difíciles de solucionar.
- Conllevan la exposición a algo desagradable, doloroso, molesto o incómodo.
- Suponen la restricción de la actividad normal.
- Conllevan la realización de tareas monótonas, aburridas o poco interesantes o gratificantes.

- Consisten en la agresión de otras personas, tanto la agresión física como la agresión verbal, o la agresión y el abuso a través de acciones de distinto tipo.

1.4 DIFERENCIAS INDIVIDUALES ANTE SITUACIONES DE ESTRÉS.

“Cuando el nivel de presión se encuentra dentro de la capacidad de afrontamiento del individuo entonces los resultados son positivos y pueden manifestarse en un crecimiento personal. Se necesita cierta presión para estimular el crecimiento y el desarrollo. El crecimiento ocurre cuando el individuo es capaz de adaptarse o sobreponerse a los retos o presiones en su vida.

Cuando las presiones que existen sobre alguien superan la capacidad de afrontamiento entonces el resultado no es el crecimiento, sino algo bastante menos positivo: el estrés.”(Stephen y Cooper, 2004).

“La respuesta al estrés no es una reacción automática, simple o pasiva. Existe una interacción entre el organismo y el medio que depende de numerosos factores que la modulan. Una misma situación será valorada como amenazante o no por distintos individuos, y su poder estresante sobre ellos diferirá en consecuencia.

Una variable importante es el grado de control que posee el individuo sobre la situación. Ante una situación estresante, el individuo intenta conseguir más información sobre el estresor para reducir la incertidumbre y afrontarlo mejor.

El algunos casos, la reacción del organismo fracasa en su adaptación al estrés y el desequilibrio resultante puede ser el origen de trastornos psicológicos y de enfermedades.” (Martínez, 2004)

“Patrones de conducta.

Se asume que la presencia del patrón de conducta Tipo-A (con sus tres componentes: competitividad, impaciencia y hostilidad) y la ausencia del patrón denominado “dureza” (con sus tres componentes: control, compromiso y reto) aumentan el valor amenazante de las situaciones potencialmente estresantes.

La presencia del patrón de conducta Tipo-A, o de alguno o algunos de sus componentes, puede favorecer, en ocasiones, un rendimiento mas alto en determinados contextos, pero al mismo tiempo, puede contribuir a deteriorar la salud de la persona que esta rindiendo, lo que a largo plazo favorecerá, así mismo, déficit de rendimiento.

Estilos de afrontamiento

Los estilos de afrontamiento, más o menos estables, indican una disposición específica para hacer frente a las situaciones estresantes. Esta disposición

puede afectar la valoración que las personas hacen de las situaciones potencialmente estresantes y de sus propios recursos para manejarlas.

La tendencia a valorar como amenazantes las situaciones ambiguas, puede contribuir a que las personas perciban como muy amenazante cualquier situación potencialmente estresante y tengan muy deteriorada la auto confianza respecto a los recursos propios para manejar la situación en lugar de evitarla o escapar de ella.” (Buceta et alter, 2001).

1.5 MODELOS DE ESTRÉS

El área del estrés se caracteriza por la carencia de teorías específicas, detalladas y bien articuladas. Cuando se pasa de considerar el mero enfoque general del estrés a través de una definición, a una afirmación de las relaciones que se establecen entre las variables que engloba el fenómeno del estrés, se esta modelizando el estrés. El modelo es como un proceso simple de fabricación.

La psicóloga española Maria Manassero Mas y colaboradores (2003), nos proporcionan tres modelos de estrés:

- El modelo del estrés basado en la organización (Matteson y Ivancevich, 1987) pretende ser un modelo práctico y útil para la intervención en cualquier tipo de organización.
- El modelo transaccional de Edwards (1988) plantea el estrés como consecuencia de la desigualdad entre la importancia de una situación y los deseos que no se pueden alcanzar en la situación.
- Modelo de Peiró (Peiró y Salvador, 1993), en este modelo el estrés se genera en el desajuste entre las demandas planteadas a la persona y los recursos disponibles para satisfacer esas demandas. El estrés se origina por la apreciación de la incompatibilidad entre demandas y recursos lo cual resulta amenazante para el logro del objetivo tal situación constituye una reacción dinámica de la persona para resolver la discrepancia. El modelo incorpora la distinción entre apreciación primaria (evaluación de carácter benigno, negativo o indiferente de un evento) y secundaria (evaluación de los recursos disponibles para satisfacer un evento apreciado como negativo).

1.6 SIGNOS Y SINTOMAS DEL ESTRÉS

Los signos son la manifestación externa del estrés, el indicador más fuerte de que algo esta mal es un cambio en el modo en que se comportan las personas.

FÍSICOS:

- Falta de cuidado en la apariencia personal
- Aspecto deplorable

- Apariencia de cansancio
- Actitud de nerviosismo, temor
- Aspecto agitado
- Patrones alterados del sueño
- Letargo
- Dificultades para respirar, vértigos, mareos.
- Indigestión, acidez
- Dolores de cabeza
- Tensión muscular
- Espasmos nerviosos.

CONDUCTUALES

- Irritabilidad
- Agresión
- Cambios repentinos en el estado de ánimo
- Concentración deficiente
- Capacidad deficiente para tomar decisiones
- Desempeño reducido
- Comer mas, comer menos
- Beber mas
- Fumar mas
- Aumento de ausencias
- Mayor propensión a los accidentes
- Ansiedad
- Preocupación por asuntos triviales
- Incapacidad para establecer prioridades
- Dificultades de concentración
- Deterioro de memoria reciente.
- Sentimientos de fracaso
- Aislamiento.

Fuente: Stephen y Cooper (2004)

1.7 RESPUESTA DE ESTRÉS

El psicólogo José Maria Buceta y colaboradores (2001), nos proporcionan detalladamente el proceso de la respuesta del estrés.

La respuesta de estrés consiste en un importante aumento de la activación fisiológica y cognitiva, lo que favorece una mejora en la percepción de la situación y sus demandas, un procesamiento mas rápido y potente de la información disponible, una búsqueda de soluciones mas eficaz y una mejor selección de las conductas adecuadas para hacer frente a las demandas de la situación, a la vez que prepara al organismo para actuar de forma mas rápida y vigorosa ante las posibles exigencias de la situación.

El estrés esta determinado por la interacción entre situaciones potencialmente estresantes (situaciones que tienen la propiedad de provocar estrés) y

características personales relevantes (aquellas que en interacción con las situaciones potencialmente estresantes aumentan la probabilidad de estrés).

La activación general del organismo es una respuesta en la que intervienen el sistema nervioso central y el sistema neurovegetativo. Las manifestaciones del estrés relacionadas con el aumento del nivel general de activación se pueden agrupar bajo tres señales:

- Motivación: cuando la persona percibe que podría disponer de los recursos adecuados para controlar la situación estresante, y asume con interés el reto de lograrlo.
- Ansiedad: se caracteriza por el miedo, la preocupación controlada y la inseguridad, favoreciendo que la persona evalúa la situación incorrectamente, evite o escape de las situaciones estresantes, dude exageradamente sobre lo que debe hacer, se inhiba en lugar de actuar, o actúe impulsivamente.
- Hostilidad: conlleva insatisfacción, disgusto, irritabilidad, enfado, rabia, agresividad o enemistad. La hostilidad cuando esta controlada, puede propiciar condiciones muy favorables para rendir.

Las manifestaciones del estrés relacionadas con una disminución del nivel de activación general, pueden situarse en dos categorías: depresión y agotamiento.

“Las consecuencias negativas del estrés son influidas por una serie de variables que modulan su intensidad y su patrón, agrupables en tres categorías:

1. Características de los estresores: intensidad y duración temporal, la novedad, la predicibilidad, el control de la persona sobre el estresor y la complejidad.
2. Recursos psicosociales: incluyen las características individuales de la persona, la experiencia temprana de estrés, los estilos y estrategias de afrontamiento y la disponibilidad de vías de escape alternativas.
3. Factores constitucionales: herencia genética, la dieta y el ejercicio.” (Manassero et al., 2003).

RESPUESTAS FISIOLÓGICAS AL ESTRÉS

“La respuesta del organismo frente al estrés es la de poner todos los órganos en situación de alerta para hacer frente, si es necesario, a la situación potencialmente peligrosa.

1. Sistema nervioso

Se produce la liberación de ciertas sustancias (catecolaminas y hormonas) que desencadenan respuestas emocionales y físicas. Las primeras son guardadas como "experiencias" para que el organismo reaccione de la misma manera frente a estímulos similares. Estas mismas sustancias son las responsables de

mantener alerta a la persona aunque reduce su capacidad de manejar situaciones complejas o comportamientos sociales adecuados.

2. Aparato circulatorio y respiratorio

La frecuencia cardiaca y la presión arterial aumentan instantáneamente. La respiración se vuelve rápida. La sangre se dirige a donde el cerebro interpreta puede ser más necesaria: músculos, pulmones y cerebro.

Sistema inmunitario

Los glóbulos blancos, que normalmente reaccionan frente a las agresiones, son enviados a lugares críticos, como la piel, la médula ósea y los ganglios linfáticos, en prevención a lesiones o infecciones potenciales.

El efecto de la presencia constante de adrenalina en el cuerpo tiene una acción sobre el sistema inmunitario. La debilitación del sistema inmunitario implica que el cuerpo humano este mas susceptible a la invasión de bacterias y virus.

4. Piel y mucosas

Los fluidos corporales son desviados desde sitios no esenciales (como la boca) generando sequedad y dificultad para tragar.

La piel se enfría (porque la sangre es desviada a sitios más importantes) y el cuero cabelludo se tensa, haciendo parecer que se tienen "los pelos de punta".(Stephen y Cooper, 2004).

5. Aparato digestivo

Buceta y colaboradores (2001) proponen cuatro actividades diferentes dentro de los aspectos cognitivos en relación a la respuesta de estrés:

- I. Evaluación automática inicial: hace referencia a un patrón de respuesta automática provocado de modo inmediato ante el estímulo. Estas respuestas iniciales se caracterizan por ser no específicas y se han definido como una llamada de atención para el consecutivo procesamiento del estímulo, y desde las conceptualizaciones de la génesis de las emociones, como reacciones afectivas que "activan" los recursos centrales de procesamiento; su definición y conceptualización coincide con las del patrón de respuesta de orientación/defensa (RO/RD) propuesto por Sokolov (1963).
- II. Valoración de las demandas de la situación (Evaluación Primaria): implica un procesamiento de la información no automático, sino controlado, que actúa con posterioridad. Analiza si la situación contiene algo que pueda afectarle, establece si existe la posibilidad de que de tal situación o suceso se derive algún daño o beneficio tanto para la integridad biológica, como para los valores u objetivos personales.

- III. Valoración de las habilidades para hacer frente a la situación (Evaluación Secundaria): el individuo valora lo que puede hacer en una situación determinada, es decir, el organismo valora la situación en relación con sus propias habilidades y capacidades, estimando qué debe hacerse y hasta que punto dispone de los recursos necesarios para llevarlo a cabo.
- IV. Selección de la respuesta: el organismo selecciona las posibles respuestas a las demandas percibidas, decidiendo cuales de ellas debe utilizar. Las respuestas posibles pueden ser específicas para la situación concreta, o generales para una amplia gama de situaciones. De acuerdo con el tipo de respuesta o respuestas seleccionadas se movilizaran los recursos del organismo.

1.8 TÉCNICAS DE REDUCCIÓN DE ESTRÉS

Técnicas autodirigidas

- Establecer prioridades de actividades y objetivos.
- Ejercicio físico: correr, practicar aeróbicos, etc.
- Recreación: pasatiempos, viajes, deportes.
- Actividades individuales y terapia ocupacional, tejer, pintar, esculpir, etc.
- Sistemas de apoyo social: desarrollar toda actividad de grupo, participar en servicio u organización social, realizar actividades religiosas, etc. Apoyos sociales. El apoyo social contribuye a disminuir el estrés por alguna de las siguientes vías:

Reduciendo la trascendencia global y por tanto el carácter amenazante de las situaciones potencialmente estresantes.

Aumentando la motivación de las personas por el reto de superar la situación estresante.

Incrementando la auto confianza en los propios recursos.

Ayudando a controlar el estrés cuando este se produce.

Enfoques de comportamiento

- Examen de las metas de vida.
- Identificación de factores de estrés.
- Reconocimiento de características dañinas de personalidad.
- Modificación de comportamiento con técnicas de engaño al estrés.

Técnicas de relajamiento

- Meditación.
- Imaginación guiada.
- Ejercicios de relajación muscular progresiva.
- Hipnosis.

- Tanque de aislamiento.

Bioretroalimentación

- Control de tensión muscular.
- Control de temperatura.
- Respuesta cutánea galvica.

Farmacología

- Sedantes
- Tranquilizantes
- Antidepresivos
- Betabloqueadores

Fuente tomada por Lammoglia (2006) en Rosh y Hendler (1982).

Intervención psicológica:

De acuerdo con el psicólogo español José María Buceta y colaboradores, la intervención psicológica para el control del estrés, con el propósito de optimizar la salud y el rendimiento, tiene los siguientes objetivos:

- Eliminar o aliviar las situaciones potencialmente estresantes.
- Potenciar o modificar características personales relevantes (patrones de conducta, estilos de afrontamiento, valores, creencias y actitudes influyentes, recursos y habilidades, apoyos sociales.)
- Eliminar o controlar las manifestaciones del estrés cuando se hayan producido (controlar la activación, eliminar la ansiedad y la hostilidad, superar estados de depresión, recuperarse del desgaste del estrés.)

Hay que tener en cuenta que en la mayoría de los casos es necesario utilizar terapias multicomponente, ya que los diferentes aspectos analizados en la respuesta de estrés están estrechamente relacionados.

“Los aspectos básicos de esos componentes, se pueden resumir en el siguiente decálogo:

- Reducir en lo posible demandas excepcionales del medio.
- Modificar la forma de percibir las demandas del medio.
- Aprender a controlar la activación fisiológica (relajación, respiración, etc.)
- Reducir el consumo de sustancias que provocan automáticamente la respuesta de estrés
- Hacer ejercicio físico de forma regular.
- Descanso adecuado.
- Aprender a organizar y controlar los pensamientos.
- Planificación de actividades y administración de tiempo.
- Aprender habilidades sociales y de relación.
- Integrarse en grupos sociales.

El Entrenamiento en Inoculación de Estrés, se centra en la prevención y control del estrés a través de un entrenamiento en habilidades que permitan al sujeto hacer frente de manera más eficaz a aquellas situaciones que desencadenan este tipo de respuestas. Es un entrenamiento de tres fases:

1. Fase de conceptualización: proporciona al sujeto un marco conceptual.
2. Fase de adquisición o aprendizaje de habilidades: en las que se desarrollan aquellas habilidades que van a permitir que el sujeto haga frente de manera efectiva a diversas situaciones estresantes.
3. Fase de aplicación y puesta en práctica: en la que se ponen en marcha las habilidades y estrategias aprendidas en situaciones estresantes.” (Buceta et alter, 2001).

Albert Ellis (1984) fue el fundador de la Terapia Racional Emotiva, la cual supone que el pensamiento y la emoción humanos no son dos procesos diferentes o dispares, sino que se superponen de manera significativa y en algunos casos, son esencialmente la misma cosa. Al igual que los otros dos procesos básicos de vida, sentir y actuar, están totalmente integrados y nunca se pueden concebir por separado.

CAPÍTULO II. ESTRÉS LABORAL

2.1 CONCEPTO.

A continuación se presentan una serie de conceptos sobre el estrés laboral, tratados por varios autores como son:

- Los psicólogos españoles José Buendía y Francisco Ramos (2001) cita a Harrison (1978) quien señala que el estrés laboral se produce sobre todo por el desgaste entre las demandas del entorno y los recursos del trabajador o profesional para afrontarlas.
- Los psicólogos William Stephen y Lesley Cooper (2004) citan a Karasek (1979) quien explica la relación entre estrés y satisfacción y demanda laboral y capacidad de decisión en el puesto de trabajo. Así en trabajos con altas demandas, los problemas pueden surgir cuando hay poca capacidad de decisión.
- Los psicólogos Tanya Arroba y Kim James (1990), mencionan que el estrés laboral puede ser observado como una desfavorable interacción entre las características del trabajador y las condiciones de trabajo que conduce a perturbaciones psicológicas y comportamientos malsanos, y finalmente a la enfermedad.
- El psicólogo español José María Martínez Selva (2004), dice que el estrés laboral es una forma específica de estrés que ocurre en el contexto de trabajo, donde se pueden identificar una serie de situaciones o factores generales y específicos, que actúan aislados o en conjunto como agentes estresantes. Es un proceso escalonado que comienza con síntomas leves, que no se alivia hasta que con el tiempo pasa a mayores. (Martínez, 2004).
- Por su parte los psicólogos Williams Stephen y Lesley Cooper (2004) mencionan que el estrés ocurre cuando las presiones se combinan de tal forma que superan la capacidad de afrontamiento del individuo.
- El Dr. Anastasio Ovejero Bernal (2006) cita a Sprenger (2005), el cual menciona que el estrés no es solo la consecuencia de una excesiva carga laboral sino también el resultado de la actitud interna frente al propio trabajo. “quien se identifica plenamente con su tarea vivirá una carga laboral elevada como un “reto” en todo caso, pero no como algo “estresante”.

De acuerdo a las definiciones aportadas por los anteriores autores, se define al estrés laboral como un proceso que esta propiciado por múltiples factores tales como las características del trabajador, el tipo de demanda al cual se somete el mismo y el tipo de ambiente existente en el ámbito laboral, los cuales en conjunto funcionan como agentes estresantes que imposibilitan al individuo a trabajar con sus técnicas de afrontamiento. (Concepto propio).

2.2 ANTECEDENTES DEL ESTRÉS LABORAL.

Los psicólogos españoles José Buendía y Francisco Ramos (2001), citan a diversos autores que han realizado investigaciones sobre el estrés laboral:

- Cobb y Kasl (1977) llevaron a cabo un estudio longitudinal sobre los cierres de fábrica en Estados Unidos con el fin de comprender la relación entre la amenaza de la pérdida de trabajo y la salud. Los resultados mostraron que, la amenaza del desempleo desencadenó algunos cambios fisiológicos mucho antes de que ocurriera la pérdida real del trabajo y de que la mayoría de los indicadores físicos volvieran a su situación normal, después de que se obtuviera una nueva estabilidad en el trabajo
- Brenner y Money (1983) examinaron la relación entre las condiciones económicas y los indicadores sociales de salud, se examinaron los cambios en las condiciones económicas que producen cambios en la salud varios años después.
- Jackson (1983, 1984) lanzó la hipótesis de que una intervención que incluyera el aumento de la participación en la toma de decisiones reduciría el papel del estrés (del conflicto percibido y de la ambigüedad), y como consecuencia el impacto en la salud y en la satisfacción laboral. En su estudio, los departamentos (agrupados por tamaño), más que los individuos, se asignaban al azar a la condición de lista de espera de control o a un grupo experimental, reduciendo así la probabilidad de “difusión”. El aumento de la participación en la toma de decisiones se consiguió al aumentar el número de reuniones previstas de personal de una o dos por mes. Se encontró que los beneficios del aumento de la participación de la toma de decisiones sólo se manifestaba después de un tiempo, más que inmediatamente. La participación en la toma de decisiones no pareció tener influencia alguna en el papel del estrés o en los modelos de comunicación; el papel del estrés predecía la tensión emocional, pero no tenía impacto alguno en la satisfacción laboral o en el ritmo de trabajo. La frecuencia de las reuniones del personal no era un factor fuerte de predicción ni de la satisfacción ni de las intenciones de trabajar del personal, la influencia percibida, la cual estaba relacionada con la frecuencia de las reuniones del personal, sí predecía significativamente satisfacción laboral e intención de trabajar, probando así que tales reuniones de personal producían cambios favorables.
- Schweiger y Denisi (1991) llevaron a cabo un estudio de intervención en dos plantas de una compañía dedicada a la producción de luz; las dos plantas fueron directamente afectadas por una fusión con otra compañía y, como consecuencia, los empleados se vieron expuestos a la amenaza de perder su trabajo y a la reorganización de la planta. Los dos lugares se escogieron de manera que estuvieran geográficamente distantes el uno del otro y que estuvieran emparejados en muchas dimensiones en la medida de lo posible para facilitar la evaluación de la intervención. Uno de los lugares, en los que la intervención tuvo lugar, fue designado como planta “experimental”, mientras que el otro se dejó como control de “no

tratamiento". Las comparaciones de los datos obtenidos antes del anuncio de la fusión con los datos obtenidos inmediatamente después del anuncio mostraron que, en ambas plantas, el anuncio dio lugar al aumento de estrés, a la incertidumbre, al absentismo y a la disminución en la satisfacción laboral, en el sentido de responsabilidad y en la percepción de la compañía como digna de confianza; se halló que los del grupo experimental tenían un nivel significativamente mas bajo de percepción de incertidumbre, y un nivel significativamente mas alto en cuanto a la satisfacción laboral, el sentido de compromiso y la percepción de la compañía como digna de confianza que el grupo control. Estas diferencias se mantuvieron y en algunas de estas medidas aumentaron en la evaluación final. En la planta experimental, los niveles de incertidumbre, de confianza en la compañía y de desempeño del trabajo propio habían vuelto a ser los mismos que había antes de la fusión final de la evaluación; por el contrario, en el grupo control había una tendencia general de percepciones crecientemente desfavorables.

- Schaubroeck et al., (1993) llevó a cabo un breve taller de control de estrés, como etapa inicial para romper el hielo de un estudio longitudinal de estrés. Consecutivamente durante un periodo de dos años, se realizo un ejercicio para la clarificación del rol de supervisión, cuya etapa inicial consistía en un proceso de trazado de responsabilidad y un análisis de rol realizado por los gerentes y facilitado por un especialista. Este proceso revelo superposiciones y huecos en la responsabilidad; se desarrollaron guías para corregir estos problemas y conseguir un consenso acerca del trazado final de responsabilidades que cubría 39 áreas de resultados críticos de la organización. El único hallazgo significativo fue que el ejercicio de clarificación del rol aumento la claridad de rol de los empleados y disminuyo la insatisfacción con el supervisor; en contraste, el conflicto de rol disminuyo en ambos. No hubo efectos significativos de la intervención ni en los síntomas somáticos ni en las medidas de la ausencia. En otro análisis, se hallo que en el conflicto de rol y la ambigüedad mediaban el efecto de la intervención en la insatisfacción del supervisor, es decir, los resultados eran coherentes con la predicción de que los cambios en el estrés de rol debidos a la intervención darían lugar a su vez a cambios en la insatisfacción del supervisor.
- Landsbergis y Vivota-Vaughan (1995), plantearon "la intervención de la Investigación Acción Participativa", mediante la formación de comités encargados de resolver los problemas del empleado por la cual estos podrían identificar los factores de estrés y tomar cartas en el asunto para cambiarlos; los autores consideraron la mejora de la comunicación y el apoyo de la compañía y los trabajadores como la primera etapa de intervención; como consecuencia de esta etapa inicial se predecía la mejora en el apoyo por parte de los supervisores, así como la mejora de las características del trabajo y del clima organizacional. A la larga se esperaba que estos cambios tuvieran también influencia en la satisfacción laboral y en las tensiones psicológicas y físicas. Las metas mas generales de la intervención eran que las condiciones objetivamente estresantes del trabajo se modificaran y como resultados se consiguieran cambios positivos en el

ambiente de trabajo, que los empleados experimentaran el “aprendizaje activo” y que mejoraran las percepciones de control y otros aspectos de su ambiente laboral. Los resultados mostraron que el efecto de la intervención era incluso negativo en su impacto, el grupo de intervención mostró un cambio menos desfavorable en cuanto al compromiso con la organización y, tras un control de los factores demográficos, se obtuvo un cambio positivo en algunas variables que hacían referencia al nivel de satisfacción, la decisión de autoridad tendían a mostrar un mayor deterioro en el grupo de intervención que en el grupo de control.

- El gobierno del Reino Unido realizó un estudio a servidores públicos (examinadores de conductores), para lo cual realizaron un estudio de intervención organizacional centrado en los efectos de la reducción de trabajo (Parkes et al., 1986; Parkes, 1995). El trabajo de estos empleados es potencialmente estresante en el sentido que están expuestos a altos niveles de exigencia y presión del tiempo en combinación con un bajo control sobre las tareas del trabajo. Los efectos de la reducción sistemática y objetiva de los niveles de carga laboral en este grupo ocupacional fueron examinados en un experimento de campo. Los datos de los autoinformes demostraban claramente que la reducción de la carga laboral tenía su reflejo en la reducción de la ansiedad y de la demanda percibida, y en el aumento de la satisfacción laboral.
- Kivimaki y cols. (1997) examinaron la vida laboral de los empleados en Finlandia cuando el índice de desempleo alcanzó el 18%. La pérdida de control de sus vidas, causadas por la economía se sumó a las enfermedades psicosociales, lo que causó un marcado aumento de ausentismo.
- Reynolds (1997) ha descrito un reciente intento: en un consejo de departamento de una ciudad del Reino Unido, ella dio información acerca de una evaluación comparativa realizada entre una intervención a nivel individual y otra a nivel organizacional; se seleccionaron tres áreas para la intervención a nivel individual, a nivel organizacional o para la condición de control de no-intervención. Las respuestas obtenidas tras un año de seguimiento no constaron en el informe, pero los resultados sugerían un impacto positivo del asesoramiento en los síntomas, aunque no hubo efectos significativos de ninguna de las dos intervenciones en la percepción del trabajo ni en los niveles de ausencias.
- Jones et al. (1998) llevaron a cabo algunos estudios en relación al aumento de la probabilidad de cometer errores y juicios no acertados en un contexto médico. En el primer estudio, se halló que los departamentos de hospital con un alto record de riesgos de negligencia daban muestras de puntuaciones significativamente más altas en cuanto a las medidas de estrés e insatisfacción laboral que los departamentos de menor riesgo. En el segundo estudio, los niveles de estrés se correlacionaban de manera significativa con la frecuencia de las demandas por negligencia en una muestra de 61 hospitales. Estos hallazgos demostraban una relación entre el estrés laboral y las demandas por negligencias. El tercer estudio evaluó

los efectos de un programa de tratamiento del estrés organizacional basado en la frecuencia de errores de medicación. La intervención para el tratamiento del estrés fue diseñada para mejorar las comunicaciones y desarrollar una estrategia para poder controlar de forma continuada los niveles de estrés de los empleados.

- Por su parte los psicólogos William Stephen y Lesley Cooper (2004), investigaron las ausencias y el estrés, encontraron, entre otros factores, una relación simple entre el número de días de falta y la actitud del supervisor. Los supervisores estaban haciendo tan desagradables para su personal las entrevistas de “regreso al trabajo” que los empleados ausentes extendían sus faltas para demorarlas.

2.3 FACTORES CAUSANTES DEL ESTRÉS LABORAL

Según la facultad de psicología de la UNAM (2009), el estrés puede provocar en el sujeto un proceso de utilización de recursos (atención, memoria, activación fisiológica, rendimiento, etc.). Cuando la activación del proceso es muy intensa o dura mucho tiempo, los recursos se agotan y llega el cansancio, así como la pérdida de rendimiento.

A continuación se presenta un cuadro que muestra los factores generadores de estrés laboral.

Factores causantes del estrés laboral		
Causas	Factores influyentes	Consecuencias posibles
Condiciones de Trabajo	Sobrecarga cuantitativa de trabajo. Sobrecarga cualitativa de trabajo. Decisiones comunes. Peligro Físico. Trabajo por turnos.	Fatiga física o mental. Agotamiento del sistema nervioso. Irritabilidad. Tensión nerviosa.
Papel desempeñado	Ambigüedad de los papeles. Sexismo. Hostigamiento sexual.	Ansiedad y tensión nerviosa. Disminución del rendimiento. Insatisfacción profesional.
Factores interpersonales	Mal sistema de trabajo y falta de apoyo social. Rivalidades Políticas. Celos profesionales. Falta de atención a los trabajadores por parte de la organización.	Tensión nerviosa. Hipertensión.
Progresión profesional	Avance demasiado lento. Avance demasiado rápido. Seguridad del empleo. Ambiciones frustradas	Baja de la productividad. Pérdida de la confianza en si mismo.
Estructura orgánica	Estructura rígida e impersonal. Discusiones políticas. Una supervisión o formación inadecuadas.	Irritabilidad e ira. Insatisfacción profesional. Pérdida de motivación. Baja productividad.

	Imposibilidad de participar en la toma de decisiones.	
Relación hogar-trabajo.	Repercusiones de la vida laboral en la familia. Falta de apoyo del cónyuge. Peleas domésticas. Estrés provocado por una doble carrera.	Conflictos psicológicos y fatiga mental. Falta de motivación y disminución de la productividad. Recrudescimiento de las peleas domésticas.

Fuente: UNAM, 2009

2.4 AGENTES ESTRESANTES EN EL AMBITO LABORAL SEGÚN STEPHEN-COOPER-BUENDIA-RAMOS.

Los psicólogos norteamericanos William Stephen y Lesley Cooper (2004) y los psicólogos españoles José Buendía y Francisco Ramos (2001) consideran que el estrés laboral es el resultado de la presencia de los siguientes agentes estresantes:

1. Cultura: de la organización y como enfoca el estrés relacionado con el trabajo.
2. Demandas: como carga de trabajo y exposición a los peligros físicos. Ya sean factores estresores procedentes del contexto laboral o aspectos personales, traen consigo demasiadas consecuencias negativas conductuales y de salud física y psicológica en estos profesionales, tales como tensión psicológica, ansiedad, inquietud, nerviosismo, irritabilidad, insatisfacción laboral, agotamiento, fatiga, dolores de cabeza, insomnio hipertensión, etc.
3. Control: cuánto dicen tener las personas en relación con la manera en que hacen su trabajo. La falta de control sobre el propio trabajo puede producir consecuencias psíquicas y somáticas.
4. Relaciones: que abarca problemas como intimidación y acoso.
5. Cambio: como se maneja el cambio organizacional y como se comunica dentro de la organización.
6. Rol: si el individuo comprende su rol dentro de la organización y si ésta le garantiza que no tenga roles conflictivos. Parece que muchos de los dirigentes de empresa desarrollan un estilo de vida similar a los sujetos de personalidad tipo A. se trataría de sujetos muy activos, competitivos, agresivos, hostiles, luchadores, tenaces y persistentes; que tratan de alcanzar el mas elevado nivel en el mayor número de objetivos y en el tiempo posible; persiguen sin cesar situaciones de liderazgo y de éxito; están implicados en una continua actividad, sobre todo laboral y vivida como lucha profesional; experimentan una constante urgencia de tiempo que les hace intolerables al reposo y a la inactividad; perciben el entorno, muchas veces, como opuesto a sus objetivos y amenazador de su autoestima. El estrés de rol es una consecuencia de conflicto y/o

ambigüedad del mismo, apuntando como agentes estresantes del mismo ciertas características del entorno social y organizacional.

7. Apoyo, entrenamiento y factores únicos del individuo:

- Apoyo: de compañeros y gerente de línea. La calidad de las relaciones es un factor importante a la hora de determinar su potencial estresor y un factor clave de satisfacción laboral y de salud.
- Entrenamiento: para que la persona pueda realizar las funciones clave de su trabajo. Muchas organizaciones, sobre todo, de la administración, no permiten que el sujeto ponga a prueba sus conocimientos, ni su experiencia, ni su competencia; estas situaciones suelen ser fuente de estrés.
- Factores únicos del individuo: que se ocupa de diferencias individuales.

Además de descubrir cuales son los agentes estresantes, resulta necesario determinar también el grado en que pueden dañar a los empleados.

2.5 TIPOS DE ESTRESORES LABORALES-BUENDÍA-RAMOS-MARTÍNEZ

Los psicólogos españoles José Buendía y Francisco Ramos (2001) y José María Martínez Selva (2004) mencionan que existen diversos tipos de estresores laborales.

Los potenciales estresores laborales pueden dividirse en dos categorías: aquellos relacionados con las tareas y demandas físicas y aquellos relacionados con las demandas psicosociales tales como los roles laborales y las interacciones interpersonales. (Buendía y Ramos, 2001).

Las seis fuentes típicas de estrés laboral son:

1. Las condiciones físicas de trabajo: las medidas preventivas y las inspecciones disponen de indicadores que permiten conocer el grado de salubridad del empleo, el grado de penosidad o peligrosidad que puede encerrar y sus posibles repercusiones. Sin embargo esta situación no es tan clara cuando pasamos a hablar de otros agentes que pueden causar estrés.
2. La distribución temporal del trabajo y la velocidad a la que se completa: muchas personas tienden a sobrecargarse de trabajo y a plantearse exigencias máximas de manera continuada que no pueden asumir o sacar adelante. Los factores de personalidad desempeñan a un importante papel, de forma que hay individuos que prefieren llevar un ritmo de trabajo elevado, pueden soportar encargos de tareas para finalizarlas con límites de tiempo ajustados y se sienten cómodos así. Incluso algunas personas eligen profesiones que poseen estas características.

3. La demanda o carga de trabajo: la cantidad de carga laboral es equiparable al estrés cotidiano del que se quejan muchas personas y equivale a estar fatigado o a estar “hasta el cuello” de trabajo. La sobrecarga cualitativa es más subjetiva de evaluar y si no está reglamentada, implica juicios de valor acerca de lo que alguien está capacitado o no para asumir. La sobrecarga cualitativa está relacionada con las necesidades de formación y las habilidades para ejecutar la tarea, su dificultad y complejidad, con la selección y manejo de la información adecuada, que será más o menos compleja, con la atención a diferentes tipos de señales y su dificultad y complejidad y con el tipo de decisiones y sus consecuencias. Las exigencias del trabajo vienen de la mano de la búsqueda de una mayor productividad y calidad, del ajuste a normas nuevas, de adaptación al uso de nuevas tecnologías que frecuentemente conllevan cambios en los procedimientos y la necesaria adopción de los mismos por parte del empleado.
4. Nivel ocupacional y de las tareas que desempeña el trabajador: relacionadas con las demandas o exigencias de rol, de cuál es su papel en la empresa, de lo que tienen o de lo que no tienen que hacer, o de donde termina el ámbito de su responsabilidad. La inadecuación del puesto de trabajo puede deberse a la no utilización de las habilidades y conocimientos que poseen en el desempeño del puesto de trabajo. Cuanto mayor es el nivel ocupacional, mayor es el uso de la formación y de la experiencia. El conflicto de rol surge cuando hay importantes diferencias entre la descripción del trabajo y de cómo lo perciben los demás o también cuando no se corresponden las expectativas generadas en el candidato con la realidad del empleo. La comunicación interna en la empresa desempeña un papel esencial en reducir la fuente de estrés provocada por la falta de claridad y por la ambigüedad. La responsabilidad sobre otras personas más que sobre máquinas o procesos, es un factor de estrés. La responsabilidad excesiva provoca reducción en la satisfacción laboral y una actitud negativa hacia el trabajo. La incongruencia de carrera o las amenazas a la misma, la falta de capacidad para asumir la promoción o la relegación, afectan al autoconcepto y al estatus social.
5. Las relaciones sociales: las relaciones personales son muy importantes, y dentro de ellas destacan los conflictos personales como factor de estrés. El apoyo social y las relaciones sociales proporcionan recursos para adaptarse a las situaciones estresantes, generan lazos emocionales y fomentan las habilidades para afrontar el estrés. La cohesión grupal contrarresta los efectos negativos de la ambigüedad y del conflicto de rol. El factor social más importante es la falta de comunicación o el apoyo del superior o supervisor, que cuando no existe o se deteriora puede ser una fuente principal de estrés. A veces se manifiesta en la falta de reconocimiento y de valoración de las tareas hechas cuando estas exigen un esfuerzo especial. La falta de relaciones personales en el trabajo, el aislamiento social y la falta de apoyo que conlleva es un estresor importante que las propias habilidades sociales pueden atenuar. Las relaciones conflictivas con los compañeros, los

ataques o el acoso, contribuyen al mal clima o ambiente de trabajo. Las interacciones entre la vida personal y familiar son complejas. La vida familiar desempeña un importante papel en el ajuste personal de todos y tiene un papel decisivo en la satisfacción laboral y en el estrés laboral. El hogar puede provocar estrés, pero es también la mayor fuente de apoyo social que existe.

6. Frente a la estructura de la organización que tiene su influencia en el clima laboral: algunos factores que influyen en el clima organizacional son:

- El tamaño de la organización.
- Tipo de negocio, actividad.
- Estrategia general.
- Cultura corporativa.
- Historia y antecedentes corporativos de trato al empleado.

También se ha mencionado como factor de estrés una estructura empresarial excesivamente jerárquica o autoritaria, a veces hasta agresiva, con sistemas de tomas de decisiones poco participativos y con pobre comunicación interna. Otros factores tienen que ver con la propensión y disposición al cambio en la empresa y a que los cambios sean aceptados o asumidos fácilmente por los empleados. La forma en que se supervisa, se monitoriza o se controla el rendimiento del empleado es importante. Hay que evitar que se sientan "vigilados".

2.6 CONSECUENCIAS DEL ESTRÉS LABORAL PARA LA EMPRESA.

"El estrés importa por que daña a las personas y éstas, a su vez, afectan a las organizaciones en las que laboran.

La mayoría de las organizaciones deben estar en posibilidad de identificar que situaciones principales de estrés tienen sus trabajadores.

Generalmente las empresas se enfocan a cuestiones como el desempeño, el cambio, los productos y servicios; en efecto, ven sobre las cabezas de las otras personas hacia los resultados e ignoran a la gente que los produce, existe en general mas incertidumbre en que grado y en que modo el daño a las personas repercute a la organización.

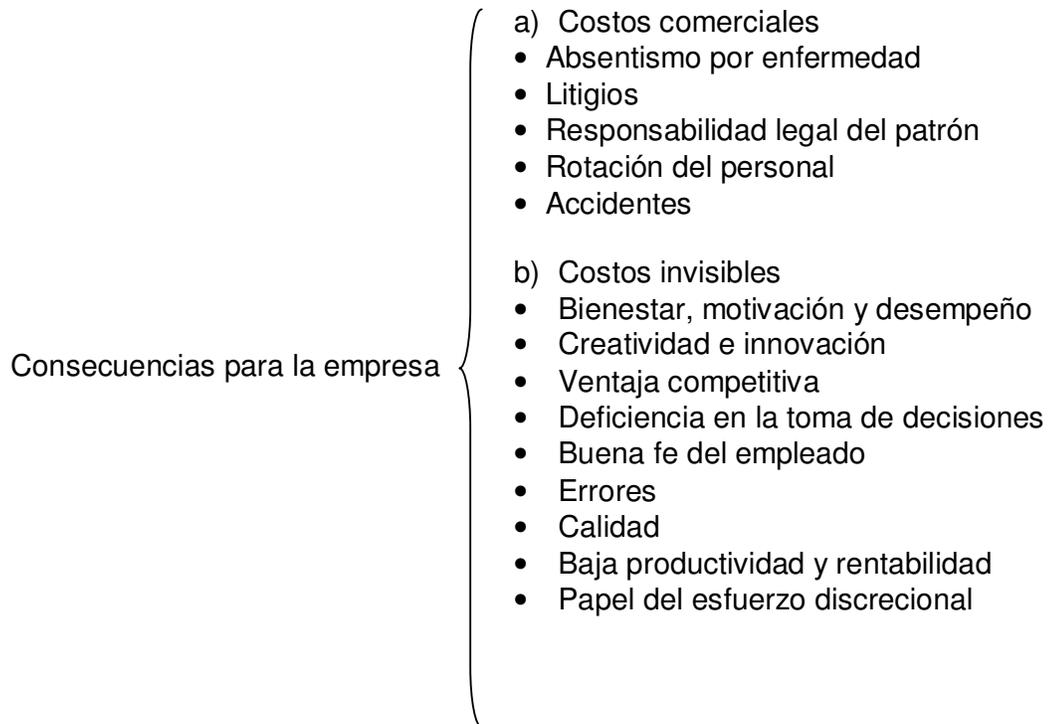
La finalidad de identificar algunas señales más evidentes de estrés tiene dos sentidos:

1. Se desea aumentar la conciencia acerca de cuanta información valiosa hay ya dentro de las empresas para ayudar a evaluar si existe un problema con el estrés en el trabajo. Con una comprensión mas profunda de la relación entre el estrés y algunas de las mediciones que se utilizan de manera rutinaria en los negocios, es posible examinar la

información existente de un nuevo modo que proporcione indicios reales en cuanto a la forma en que la presión afecta a su personal.

2. Es poco común que una persona dentro de una organización sea capaz de volverse el defensor de la causa de un enfoque proactivo dirigido al manejo del estrés. Los interesados directos o representantes de grupos ilustrados necesitan apoyo de sus colegas para poder combatir efectivamente el estrés. La mejor manera de obtener apoyo es presentar la evidencia de que existe un problema y de que este se traduce en fuertes costos financieros así como humanos.

Para cuantificar el grado de este daño se deben examinar dos bifurcaciones importantes de las pérdidas: los costos comerciales y los costos humanos.” (Stephen y Cooper, 2004).



Fuente: (Stephen y Cooper, 2004).

Si las organizaciones entendieran realmente el costo que tiene para sus negocios el estrés de sus empleados, invertirían mucho más tiempo y recursos en manejar los efectos de la presión.

a) COSTOS COMERCIALES

Los psicólogos norteamericanos Williams Stephen y Lesley Cooper (2004), realizan una descripción de los puntos que incluyen los costos comerciales definiendo cada uno de la siguiente manera:

- Absentismo por enfermedad

Una buena cantidad de empresas todavía tiene la perspectiva de que los empleados faltan al trabajo por una de dos razones: en realidad se encuentran físicamente enfermos, por ende el “consejo profesional” en esta área con frecuencia se sigue enfocando en el manejo por casos para que los enfermos constantes regresen al trabajo y en inventar fuertes sistemas de vigilancia para descubrir a los simuladores a través de un control mas firme; o bien existe una actitud de “si no hay nada físicamente mal con usted, entonces debe ser un haragán.

Es más probable que los individuos que toman días de ausencia sufran de un exceso de compromiso que de una falta de él. Puede ser que estén desmoronándose por intentar hacer demasiadas cosas, en vez de bostezar por aburrimiento, y es más probable que luchen con una relación difícil en el trabajo a que se esfuercen para que no se les saque de la cama. La conducta normal de asistencia es asistir, no faltar, con toda seguridad es considerablemente menor que el número de empleados ausentes en algún momento dado sea dado en función de problemas no físicos.

Algunos empleados no quieren ir a trabajar por que no ven una buena razón para hacerlo, no obtienen nada de su trabajo excepto el dinero y este no es el motivador.

También quieren obtener alguna forma de realización a partir de su rol, cierta sensación de que se les aprecia por la contribución que han hecho, sin importar que tan grande o pequeña sea.

La incapacidad para satisfacer el apoyo, el reconocimiento, la influencia y el control es un enorme contribuyente al estrés de los empleados y una de las razones claves por las que este se correlaciona en tanta medida con el absentismo.

El estrés se refiere simplemente a tener una presión excesiva. El estrés ocurre cuando las presiones se combinan de un modo que sobrepasa la capacidad del individuo para manejarlas. Si un empleado tiene necesidad de reconocimiento y no lo obtiene (o peor, se le reconoce solo cuando comete un error), entonces esto es tan estresante para el como la sobrecarga de trabajo para aquel que tiene demasiado que hacer y poco tiempo para lograrlo.

Las ausencias cortas frecuentes no ocurren a menudo en personas que están psicológicamente enfermas, aquellas que fácilmente podrían considerarse “estresadas”y necesitan tiempo para recuperarse.

Las otras ausencias por estrés, mas comunes, son aquellas cortas e intermitentes que, en un momento dado si no cesan las presiones, se vuelven frecuentes, la ausencia corta frecuente se vuelve un número menor de periodos largos de ausencia, algunos de estos casos se transformaran en ausencia a largo plazo.

La manera en que se desarrollan los casos de ausencia por estrés es fácil de predecir, y si los sistemas de una organización y la calidad de sus datos son suficiente buenos, es posible indagar en el absentismo de la empresa e identificar los patrones de progreso.

El estrés representa un papel central en la conducta breve o persistente de absentismo y puede ser la principal causa de ausencias cortas frecuentes, en particular aquellos días que se pueden atribuir menos a enfermedad física observable.

Cuando la presión en el trabajo se vuelve demasiada, se reduce la capacidad para manejar de manera eficaz el padecimiento subyacente.

Cuando esto sucede, el resultado probable es una ausencia o un absentismo más prolongado.

El estrés esta disponible como una razón del absentismo dentro de la codificación de datos en pocas ocasiones se da como razón para las ausencias, esta interpretación errónea se explica invariablemente por el temor del empleado en cuanto a que si admite que sufre estrés es probable que no se le tome en cuenta para un ascenso y que sea candidato para la siguiente lista de despidos.

Al momento de calcular el impacto del estrés hay que considerar dos factores:

- 1.- ¿Existe algo que pudiera hacer que un empleado decidiera que es mejor permanecer en casa que acudir al trabajo?-la decisión es tomarse unos días.
- 2.- ¿Hay algo que pudiera hacer que un empleado prefiriera quedarse en casa que regresar a su labor?- la decisión es demorar su llegada al trabajo.

- Litigios

Estos incluyen la compensación para los empleados que logran probar las acusaciones contra su patrón las indemnizaciones impuestas por quebrantar la ley, el tiempo que requieren los gerentes y el personal para preparar la defensa y, por supuesto las costas legales.

Los pleitos legales son costosos, no solo en función de la carga económica de las compensaciones sustanciales, sino también por el gasto más indirecto del tiempo ocupado en defender los casos y el daño producido a la marca y a las relaciones publicas. La cantidad cada vez más frecuente de convenios continua demostrando que los patrones simplemente no pueden darse el lujo de ignorar los efectos del estrés en su fuerza de trabajo si es que desean evitar estos desembolsos.

- Responsabilidad legal del patrón

Los costos de las demandas legales de los empleados por lo general se complican todavía más debido a la manera en que se estiman las primas de seguros por responsabilidad legal del patrón (RP).

Los patrones con antecedentes de demandas por estrés pueden esperar que las primas se eleven notablemente.

- Rotación de personal

En un periodo de mayor capacidad de empleo, pocas personas se quedarán si no tienen que hacerlo.

En algunas organizaciones, el costo del desgaste indeseable significa que el dinero empleado en el manejo de la presión resultara en un rendimiento masivo y expedito de la inversión.

El costo de la rotación de personal se vuelve más espectacular todavía cuando se toma en cuenta el impacto de la pérdida de capital humano o intelectual.

Cuando los buenos empleados se van, se esta perdiendo capital intelectual.

La presión en si misma no se correlaciona con una elevada rotación de personal, la presión no tiene que conducir al estrés.

La rotación no tiene que ser una característica de los ambientes con muchas presiones si estas se manejan de manera apropiada. Parte del éxito implica reclutar a las personas adecuadas para el ambiente laboral.

Los empleados que experimentan la presión laboral como un poderoso estímulo que alienta el crecimiento personal y conduce a la realización en su trabajo, están en mejor probabilidad de buscar otros empleos.

La presión que es apropiada para el individuo puede conducir al crecimiento y realización en el rol y a un fuerte compromiso con la organización.

- Accidentes

Los accidentes suceden con mayor frecuencia a los empleados que experimentan estrés persistente.

Un simple análisis de las causas de los accidentes y un estimado del grado en que el error humano es un factor darán una indicación de la magnitud del problema. El vínculo con el estrés es directo. ¿Qué causó que se cometiera el error? ¿Por qué una persona que ha trabajado de manera segura durante años de pronto se equivoca? ¿Estaba distraído o preocupado?, ¿había demostrado signos de fatiga?, ¿sentía que el trabajo se estaba volviendo excesivo? La mayoría de los informes sobre accidentes se enfocan en qué sucedió y dan poca importancia al estado mental del empleado al momento de ocurrir el siniestro.

Si el accidente se debe a lo que se denomina “error humano” existen fuertes argumentos que apoyan la perspectiva de que una porción significativa de éste se debe al estrés.

El estrés explica la incapacidad para observar las practicas de seguridad laboral porque un empleado no ha tenido tiempo de hacer el trabajo de manera apropiada o porque al oprimir el botón incorrecto, estaba preocupado por una discusión ocurrida en su casa. Los costos de que esto suceda pueden ser significativos.

b) COSTOS INVISIBLES

Así mismo Williams Stephen y Lesley Cooper (2004), también nos describen los costos invisibles y las características que presentan.

Los costos indirectos (invisibles) del estrés -como la baja calidad o productividad- pueden proporcionar un mejor discernimiento acerca de la frecuencia de las enfermedades relacionadas con los costos directos como la rotación o el absentismo del personal.

Si las ausencias se controlan de manera demasiado estricta, las personas irán a trabajar cuando no deberían hacerlo. Son quienes cometen los errores, ponen en peligro la calidad y tienen accidentes.

Ni el absentismo ni la rotación de personal son buenos indicadores de los niveles de estrés dentro de la organización.

El estrés en el trabajo se mostrará en algún lado. Las deficiencias en toma de decisiones y la perdida de concentración tendrán un efecto en todos los aspectos del trabajo y habrá consecuencias.

El absentismo por estrés no comienza como uno de tipo prolongado. En general esta precedido por varios periodos de ausencias breves.

En las empresas modernas con poco personal se pide que los empleados den todo de si, se requiere que los trabajadores piensen, planeen, creen, innoven y que sean encantadores para todos aquellos con quienes tienen contacto.

Se necesita que el desempeño de los trabajadores este a un nivel que es tan demandante que se garantiza que no se logre lo necesario.

Cuando los empleados se estresan, se vuelven literalmente incapaces de comportarse de un modo que produzca los resultados comerciales que se requieren para competir con éxito. Los negocios modernos necesitan una mejoría continua en productividad, eficiencia, calidad, servicio al cliente, innovación y creatividad. Esto implica que los trabajadores estén consistentemente alertas, comprometidos, participativos, enfocados y realizados, así como apoyados y reconocidos por sus gerentes. Se sabe que es imposible que sientan todas estas cosas todo el tiempo y, definitivamente, que rara vez se les apoya o se les reconoce en la misma medida en la que se les exigen las cosas. Cuando las demandas son elevadas y el apoyo es bajo, se presenta la reacción de estrés, y la creatividad, innovación y demás son imposibles tanto física como emocionalmente.

Entonces existe una relación fundamental que debe entenderse entre el bienestar de los empleados, su motivación y su desempeño.

- Bienestar, motivación y desempeño

Algunas personas enferman por su trabajo, otras se sienten realizadas con el. Ocurrirán ciertos acontecimientos en el curso de la vida de una persona como empleado que lo muevan temporalmente en cualquier dirección y esto es algo que puede esperarse

La presión, cuando es apropiada para la capacidad de afrontamiento de un individuo, puede ser un estímulo importante para el crecimiento y desarrollo personales y, por tanto, aumenta las probabilidades de que las personas se sientan realizadas en su trabajo. Por el contrario, cuando la presión se convierte en estrés, la progresión gira rápidamente de la satisfacción hacia la mala salud.

Cada etapa a lo largo del continuo representa un límite en cuanto a energía, entusiasmo, creatividad, innovación y motivación. Entre mas cerca se encuentren los empleados de la realización, mayores serán las probabilidades de que puedan proporcionar todas las innovaciones sutiles e ideas creativas que una empresa necesita para sobrevivir.

- Creatividad e innovación

Las empresas modernas requieren de una mejoría continua en todas sus actividades. Se necesita que todo el personal, no solo los gerentes, sea innovador y creativo en su enfoque para impulsar las mejorías en productos y servicios que fomentan el éxito en el mercado.

A las personas pueden ocurrírseles soluciones originales e innovadoras cuando se les coloca en una situación difícil, cuando algo se rompe o cuando el límite de tiempo esta solo a unos cuantos minutos y es necesario encontrar una respuesta.

Ese es el vehículo posible entre presión y estrés: un estímulo breve que libera la energía creativa.

Por desgracia existe otra reacción mucho más dañina, la cual ocurre cuando la presión conduce al estrés, cuando las demandas hechas superan la capacidad para afrontarlas.

Esta es la fase donde los cuerpos y las mentes ya no prosperan con la presión sino que empiezan a embotarse.

En este estado, piensa de manera excesiva en los problemas, se enfoca en sus debilidades y le es casi imposible pensar claramente sobre cualquier cosa. No existe creatividad o innovación, no hay espacio para el pensamiento original.

Se siguen las actividades diarias operando el piloto automático, con la menor referencia posible al mundo fuera de los problemas. Tal es la situación que se observa en muchas organizaciones donde el estrés es frecuente; existe muy poca creatividad, a las personas les desgarran el cambio y las ideas se ignoran o se devalúan.

El costo del estrés en función de la creatividad y la innovación reducida no es un problema sólo para las personas que trabajan en investigación y desarrollo o en diseño; afecta a todo empleado en el negocio cuyas ideas puedan hacer la diferencia en eficiencia y éxito organizacional.

- Ventaja competitiva

El daño que ocasiona el estrés a la creatividad y la innovación se vincula con el impacto sobre la ventaja competitiva.

Es claro que una fuerza laboral estresada no puede constituir un personal competitivo.

Es cada vez más frecuente que las empresas se distinguen de sus competidores por la calidad de su servicio.

Los empleados que se sienten abrumados y poco reconocidos no pueden proporcionar la misma calidad de servicio que aquellos que se sienten apreciados, apoyados y realizados en su trabajo.

Si las personas son el activo más importante de la organización, entonces es necesario reconocer su participación y valorarla en equilibrio.

Las organizaciones necesitan reconocer que el estrés acaba con la energía creativa y la contribución colectiva de la fuerza de trabajo.

- Deficiencia en la toma de decisiones

La reacción del estrés causa que las personas duden de sus capacidades y que no se percaten lo suficiente de lo que pasa a su alrededor. Esto puede conducir a errores en la toma de decisiones. La pelea y la huida no son las únicas reacciones ante una amenaza; también es posible congelarse.

El congelamiento en la respuesta ante una amenaza puede asumir muchas formas; el individuo puede quedarse inmobilizado incapaz de hacer cualquier cosa, incluso pensar.

Se ve cuando alguien se enfrenta con una decisión difícil, quizás una que requiere algo tan sencillo como una respuesta de sí o no, y se desmorona por su incapacidad para elegir. La otra reacción es cuando las personas evitan tener que tomar una decisión creando un remolino de actividad inútil; representan acción pura sin dirección.

Las personas se enfrentan con una disposición confusa de opciones: sobre que hacer, a donde ir, a quien ver, que comprar, como llegar ahí, que decir, como decírselo a alguien, de quien tomar consejo y así sucesivamente.

El estrés importa en este contexto debido a que, cuando la presión será la capacidad de afrontamiento de los individuos, se deteriora la calidad de toma de decisiones. La reacción inmediata ante una amenaza puede agudizar las facultades críticas pero eso pronto se convierte en sobrecarga o disociación psicológica.

Durante el proceso de estrés se puede estar tan abrumado con pensamientos, ideas y opciones que se pierde la capacidad para discriminar. Se esta bajo la presión de tener un buen desempeño, de hacer algo, de modo que se toma una decisión sin realmente pensar las consecuencias o darle a la decisión el tiempo que requiere.

Cuando un individuo está en esta situación, se descubre teniendo que tomar una decisión cualquiera que sea. Puede que no sea muy buena, pero se tiene una cosa menos de la cual preocuparse y puede seguir sintiendo angustia por la siguiente labor.

Para otros empleados el proceso es diferente; tienen demasiadas decisiones que tomar, demasiada información que absorber, demasiadas personas con quines hablar. Descubren que ya no pueden afrontarlo, de modo que empiezan a desconectarse, pierden interés.

Esta disociación con respecto al trabajo invalida el proceso de toma de decisiones y crea un ambiente laboral donde existe una actitud de “me importa poco” en cuanto al servicio, la calidad y el desempeño.

- Buena fe del empleado

Su valor es difícil de cuantificar en términos de la contribución que hace el éxito de la empresa, en particular durante periodos de cambio rápido o incomodo.

La buena fe es un recurso limitado: una vez que se gasta, ya no queda más.

La carga del sufrimiento causado es un costo para el trabajador que no es tan fácil de calcular para el patrón.

El ciclo de deterioro y recuperación se repite de nuevo y el trabajador regresa al empleo por una segunda, tercera o cuarta ocasión. Sin embargo, es probable que cada vez este un poco mas disminuido que en la ultima ocasión.

Esta erosión lenta del esplendor no se limita al empleado. Es probable que el efecto sea el mismo para los miembros de su familia.

Cuando coexisten, los ambientes familiares funcionales pueden ofrecer un refugio y un contraste con respecto a las demandas de trabajo.

La tolerancia hacia el deseo de los trabajadores de intercambiar el tiempo de sus parejas y sus conocimientos por un salario disminuye si una parte adicional del trato es que el empleado esté demasiado cansado o mal como para participar de manera regular en la vida de la familia.

Cuando se emplea a una persona, toda ella va a trabajar, no solo el trozo que realiza el trabajo. Las circunstancias antecedentes de las vidas de los trabajadores influyen en la calidad de su labor.

La razón por la que esto afecta vidas enteras es que es imposible separar al empleado de su ambiente sin importar cuanto puedan tratar de lograr algunos de ellos en la búsqueda despiadada de sus objetivos corporativos. Es la combinación única de experiencias de vida, actitudes y creencias del individuo lo que hace que cada uno sea valioso.

El patrón tiene pocas posibilidades de saber los detalles del panorama que ocupa el empleado fuera del lugar de trabajo. En muchos sentidos, así es como deberían ser las cosas.

El patrón necesita recordarse constantemente que existe una vida y que las decisiones que se toman en las corporaciones en función de aquello que se le pide a la gente que haga afectan a otros fuera del trabajo con tanta seguridad, como el hecho de que aquello que sucede fuera de este afecta lo que ocurre adentro.

- Errores

El error puede conducir a un accidente o a pérdida de producción, a calidad inaceptable o a una estrategia fundamentalmente defectuosa para toda la organización. Cuando los errores se cometen a este nivel, entonces podría ser que los costos asociados no se vean de inmediato; sin embargo, esto no hace que sean menos reales.

Es tan probable que los errores sean intelectuales como prácticos. Pueden tener implicaciones de largo alcance y costos significativos para la empresa.

- Calidad

La combinación de falta de participación, deficiencias en la toma de decisiones y una actitud de “me importa poco” conduce inevitablemente a problemas con la calidad.

Es irónico que algunos de los principios básicos de control de calidad se apliquen a los productos pero no a las personas.

El énfasis se pone en rechazar las fallas o en proporcionar ayuda terapéutica más que crear un lugar de trabajo que promueva el bienestar de los empleados.

Manejar de este modo el estrés es exactamente igual que controlar la calidad rechazando una línea de inspección donde se encontraron los productos defectuosos.

Con las personas que sufren estrés, uno de los principios básicos del buen control de calidad, es controlarla desde el origen y esto parece ignorarse.

Vincular el costo de calidad con el manejo del estrés enfoca la atención sobre el bienestar del empleado como un determinante esencial del éxito de un programa de calidad y ayuda a las personas a darse cuenta de los beneficios económicos de hacer bien las cosas.

- Baja productividad y rentabilidad

La mejoría constante se relaciona estrechamente con todo lo que se refiera a la administración del desempeño.

Se necesita que los equipos satisfagan programas de producción cada vez más estrictos y se requiere más, de un buen producto, con mayor rapidez, pero con el mismo o un más amplio margen de ganancia.

Es en reducción del nivel de potencial individual del empleado donde el estrés organizacional deja otra marca en la empresa. De la misma manera en que este socava la aptitud del empleado para pensar de manera creativa, tomar buenas decisiones, proporcionar calidad y demás, también reduce drásticamente la capacidad y motivación para dar un desempeño que satisfaga un estándar elevado.

El estrés reduce el desempeño de cada uno de los empleados que lo experimentan, no solo de aquellos que lo sufren en extremo. El estrés impulsa el bajo rendimiento.

- Papel del esfuerzo discrecional

Si las compañías saben más acerca del efecto de la presión sobre sus empleados entonces podrán crear un ambiente donde éstos deseen dar un mayor esfuerzo porque obtendrán mayores beneficios y sea su interés hacerlo.

“Un individuo que padece estrés ejerce presión sobre su equipo o sección de trabajo, así como sobre la organización. Un grupo que sufre estrés ejerce presión sobre sus miembros individuales lo mismo que sobre la organización.

Una organización que experimenta estrés ejerce presión sobre los individuos y los grupos de trabajo. La presión se transmite entre los tres niveles de una organización de varias maneras.

El cuadro se complica más por el hecho de que los indicios de estrés pueden provenir de una reacción en cadena del estrés en cada sección de la organización, así como en estas.

Los síntomas del estrés pueden acumularse entre mas se alargue la reacción en cadena.

Si considera que el estrés es una señal de debilidad, es probable que también considere cualquier manifestación de estrés en los demás como una señal de incompetencia y no de una presión inadecuada. Es posible que deje de confiar en la capacidad de la persona que muestre síntomas de estrés para desempeñar su trabajo como debe de ser, lo que puede dar lugar a una ruptura de sus relaciones con ella.” (Arroba, 1990)

2.7 SIGNOS Y SÍNTOMAS DEL ESTRÉS LABORAL.

Efectos individuales de los estresores laborales

Las respuestas individuales al estrés incluyen a corto plazo cambios en el humor, el comportamiento, el funcionamiento cognitivo, y la activación fisiológica, y a largo plazo el deterioro de la salud física y mental. (Buendía y Ramos, 2001).

Respuestas individuales al estrés laboral propuesta por Buendía y Ramos, 2001

<p>PSICOLÓGICAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ansiedad, depresión, burnout • Insatisfacción laboral • Trastornos del sueño • Problemas familiares <p>FISIOLÓGICAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ritmo del corazón • Tensión sanguínea • Catecolaminas • Función inmunológica 	<p>COMPORTAMENTALES:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fumar • Alcoholismo/abuso de drogas • Propensión a los accidentes. • Violencia <p>MÉDICAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dolores de cabeza • Dolores músculo-esqueléticos • Molestias psicósomáticas • Enfermedades de corazón, infartos ulcera péptica.
--	---

2.8 SÍNTOMAS OCULTOS DE ESTRÉS ORGANIZACIONAL.

Muchos indicadores del estrés organizacional pueden observarse como reacciones individuales, hasta que el patrón emerge y entonces nos damos cuenta de que no se trata de un síntoma individual sino más bien generalizado.

Indicadores cuantitativos		Indicadores cualitativos
Pelear	Huelgas Paros Sabotaje Quejas	Malas relaciones: <ul style="list-style-type: none"> • Animosidad • Desconfianza • Falta de respeto

Huir	Ausentismo Llegadas tarde Alta rotación de personal Alto índice de enfermedades	Nivel bajo de trabajo Nivel bajo de contactos interpersonales
------	--	--

Fuente: Arroba, 1990

2.9 DIAGNÓSTICO DEL ESTRÉS.

Los psicólogos William Stephen y Lesley Cooper (2004), y Tanya Arroba (1990), proponen las siguientes técnicas para la recolección de información para el diagnóstico de estrés laboral

Técnicas	}	1. Entrevista
		2. Cuestionario
		3. Conversación con el personal
		4. Técnica Delphi
		5. Investigación de escritorio
		6. Observación en grupo

Fuente: Stephen y Cooper, 2004 y Arroba, 1990

1. Entrevista

“La investigación consiste en preguntar directamente a las personas ¿Como se sienten?, ¿Qué problemas y preocupaciones tienen?, ¿Qué cambiarían si pudieran?

Algunos temas que pueden hacerse para empezar a avanzar hacia las soluciones son:

¿Qué intervenciones consideran que podrían tener el efecto más rápido y benéfico para mejorar la manera en que se siente la gente?

¿Qué intervenciones piensan que podrían tener el efecto más rápido y benéfico para reducir las presiones que han identificado como fuente?

¿Qué cambiarían?

Si llegaran a trabajar al día siguiente y las cosas fueran mejores, ¿que notarían que esta diferente?

Si se les pregunta a las personas que tienen los problemas, de manera invariable darán una solución que es más pequeña y que puede llevarse a cabo de manera más fácil que cualquier cosa que podrían haber pensado.

Es necesario que, a intervalos regulares se les pida su opinión sobre ¿que haría una diferencia? Esto no solo impide que la junta vire hacia un rumbo negativo, sino que también proporciona indicadores claros sobre las intervenciones posibles.

2. Cuestionario

Los efectos observables como las ausencias, el desgaste y los accidentes pondrán de manifiesto que existe un problema, pero no dirán que lo está causando. La reacción al estrés es demasiado personal y la percepción individual de la presión es demasiado variable como para permitir hacer suposiciones sobre la naturaleza y grado del problema, por lo que es preciso preguntar al trabajador de modo que se estimule más que una respuesta de sí o no.” (Stephen y Cooper, 2004).

Los psicólogos Williams Stephen y Lesley Cooper, (2004), proponen algunas preguntas que podrían formularse como son:

- ¿Cómo se siente la presión en la empresa?
- ¿Qué efecto tiene la presión sobre la moral/satisfacción con el empleo/satisfacción con la organización?
- ¿Qué otros efectos hay?
- ¿Cuáles considera el grupo que son las principales fuentes de presión?
- ¿Por qué constituyen un problema?
- ¿Cómo les hace sentir?
- ¿Cómo manejan esos sentimientos?
- ¿A dónde se dirigen si tienen un problema de estrés? ¿Qué hacen al respecto?
- ¿Qué dificultades se tienen con la manera en que su trabajo/rol se organiza?
- ¿Estas dificultades son mejores o peores entre grupos particulares de empleados?
- En ese caso, ¿Qué explica la diferencia?
- ¿Qué correlaciones podría haber con el grado, localización, tipo de trabajo, edad? género, tiempo de servicio
- ¿Qué cosas pequeñas obstaculizan la relación de trabajo?

Tanya Arroba (1990) menciona que existen dos formas de obtener información sobre el nivel de presión que padece un grupo o equipo de trabajo.

1. La primera consiste en observar el comportamiento del grupo durante sus reuniones.
2. La segunda es observando su comportamiento fuera de las reuniones: lo que dicen del grupo sus integrantes y la manera en que se expresan de él, así como el tipo de relaciones que mantienen con los demás grupos.

3. Conversación con el personal

El estrés puede detectarse en los temas que se tratan en las conversaciones entre los empleados de la organización y en las palabras específicas que en ellas se emplean. Por ejemplo, si un individuo se muestra “machacón” en un mismo tema, puede estar seguro de que algo lo tiene preocupado. (Arroba, 1990).

“Hablar con el personal sobre sus conflictos, temores y preocupaciones es un lugar obvio donde comenzar una investigación.

Escuchar la manera en que las personas experimentan la presión en la empresa y el modo en que las afecta es una parte necesaria para progresar con los problemas.

Si las conversaciones con el personal en cuanto a como se siente y como están afrontando la situación son un suceso cotidiano, que se maneja con franqueza y confianza mutua, entonces esta es una excelente manera de obtener una comprensión acerca de los problemas.

Las personas hablaran de manera abierta y honrada acerca de sus dificultades y, sin que se les pregunte, le comunicaran si están esforzándose demasiado o se sienten poco estimulados. Confiaran si ven que se puede remediar los problemas sin evocar el temor a una represalia o a que se les considere débiles emocionales.

Existe el peligro muy real de empeorar las cosas en vez de mejorarlas, en vista de que los niveles de estrés aumentan debido a que las personas se preocupan por lo que va a suceder o sospechan de sus motivos.

También existe el problema de que tan inductor de estrés puede ser este proceso para el gerente mismo. Para estas personas, la idea de tener una platica personal con sus empleados, en especial sobre un tema tan sensible como el estrés los llena de temor.

Un enfoque alternativo consiste en hablar con sus empleados en grupo y lograr que compartan sus preocupaciones.

En una cultura donde hay pocos intentos por obtener los comentarios de los empleados, un interés repentino en las perspectivas de la gente tiene probabilidad de provocar sospecha sobre los motivos de la gerencia.” (Stephen y Cooper, 2004).

“La forma en que un individuo habla o actúa también es muy importante cuando se esta a la caza de indicios de estrés. Las palabras, el tono, la fluidez, la densidad y la inflexión de la voz son elementos que nos dicen mucho acerca de cómo se siente.

Y lo mismo puede decirse de sus posturas, sus actitudes, los gestos que emplea, sus expresiones faciales, la forma y la cantidad de sus contactos visuales y la distancia que mantiene entre el y sus interlocutores. Todos ellos son aspectos que ofrecen información muy valiosa.”(Arroba, 1990).

“La regla de oro es mantener la platica enfocada en las fuentes y efectos e invitar constantemente a los participantes a revelar de manera voluntaria su punto de vista de lo que podría hacer una diferencia.

Las sesiones necesitan posicionarse y recordarse de manera positiva.

¿Qué funcionaria mejor ahora? ¿Qué debería hacerse con más frecuencia? Estas son preguntas particularmente buenas.” (Stephen y Cooper, 2004).

4. Técnica Delphi

“Permite que personas que cuentan con buena información, expertos, puedan identificar y priorizar problemas, necesidades o soluciones en temas sobre los que el grado de conocimiento es escaso. Ha sido utilizado satisfactoriamente en nuestro medio para la identificación de factores de riesgo laboral en diferentes colectivos. Su simplicidad y bajo coste y, especialmente, el anonimato entre los participantes hacen aconsejable su uso en algunos casos.

Los participantes en un estudio Delphi son entre 20 y 30 expertos, entendiendo como tales a personas que conocen bien el tema que se quiere estudiar (en el caso que nos ocupa, trabajadores con experiencia en los puestos de trabajo que pretendemos analizar). Con esta técnica los expertos son encuestados por correo mediante sucesivos cuestionarios, normalmente en tres rondas. Cada cuestionario se formula a partir del análisis de las respuestas dadas al precedente.

Aunque no se comunican entre ellos, cada participante influye sobre la información emitida por los demás, de tal forma que se llega a un consenso sin que haya habido discusión entre ellos.” (Benavides, Ruiz y García, 2004).

5. Investigación de escritorio

“También se debería revisar los datos que ya existen. Es posible que se desee preguntar a los asesores de salud ocupacional cuantas personas que sufren estrés han detectado. Sin pedirles que falten a la confidencialidad del individuo, hay que solicitar su opinión acerca de los principales efectos y fuentes de estrés en los casos que han visto.

Se recomienda revisar los datos de absentismo que se posean.

Si se analizan los datos, hay que ver si algunos departamentos, grupos de trabajo o tipos de empleo se ven afectados con más frecuencia por ausencias breves que otros.

Se debe tomar el tiempo necesario para recolectar y considerar a fondo la información que ya se tiene a la mano, la información cuantitativa disponible. Después, se puede comenzar a recopilar los datos cualitativos de la gente. Los datos cuantitativos proporcionaran apreciaciones acerca de cómo estructurar la investigación cualitativa. Si se hacen las cosas de este modo la probabilidad de hacer las preguntas adecuadas será mayor.” (Stephen y Cooper, 2004).

6. Observación en grupo

“Una tercera fuente de información es el comportamiento poco usual o fuera de lugar. El comportamiento poco usual es aquel que uno no esperaría de determinada persona.

Quizás se estén comportando en una forma totalmente nueva o se trata de una intensificación o de una moderación de su comportamiento habitual.

Se debe estar pendiente de un comportamiento fuera de lugar.

Algunas veces pueden ser cambios en comportamientos específicos, pero no pocas veces van a ser cambios a nivel general de la actividad efectiva.” (Arroba, 1990).

“Guía por pasos para identificar el problema.

Se propone un enfoque en dos etapas:

1. La primera etapa esta diseñada para ayudar a observar el progreso que se puede lograr utilizando los propios recursos y conocimientos. Será de utilidad obtener discernimiento sobre los problemas que enfrenta el personal, quienes deberán de proporcionarles cierta idea de la escala del problema así como de algunas de las fuentes. El punto focal de atención en este caso es utilizar la información que se tenga cerca, pero la ayuda de los colegas y los facilitadores internos o externos puede ser valiosa y proporcionar datos adicionales.
2. La segunda etapa brinda información mucho mas detallada y confiable utiliza un método estructurado probado para investigar la naturaleza y grado del estrés a través de un cuestionario y de grupos orientados o focus grupos.” (Stephen y Cooper, 2004).

“El descubrimiento de indicios de estrés pocas veces nos permite determinar cual es el problema en cuestión. Es muy usual confundir observación con interpretación y acabar interpretando los indicios observados como señales fehacientes de que la persona se encuentra estresada. Nuestras interpretaciones pueden verse afectadas negativamente por nuestras experiencias pasadas.

Una cuidadosa observación de un grupo implica estar pendiente de dos aspectos del trabajo en grupo: la forma es que sus integrantes se relacionan entre sí y la forma en que llevan a cabo el trabajo.”(Arroba, 1990).

Un grupo de aproximadamente 10 personas es tan pequeño como para sentirse confidencial y no amenazante, y tan grande como para estimular el debate y el intercambio de ideas entre los participantes. (Stephen y Cooper, 2004).

Para saber lo que esta sucediendo dentro de un grupo es necesario observar tanto su desempeño como sus relaciones internas. (Arroba, 1990).

Las personas se preocupan de la facilitación de los focus groups pero siempre y cuando se haya hecho la preparación y las personas sepan por que están allí, así como las reglas de participación es sorprendentemente sencillo. (Stephen y Cooper, 2004).

Las relaciones entre los miembros de un grupo o equipo de trabajo se ven afectadas por la presión que experimenta todo el grupo. En particular, a medida

que las relaciones se deterioran, es posible observar comportamientos que equivalen a la respuesta de pelear o huir de los individuos. Esto es un indicio de que el grupo está atravesando un momento crítico. Cuando un grupo se siente o está amenazado, toda su energía y su atención se centran en su supervivencia, más que en su desempeño y sus logros. (Arroba, 1990).

La Investigación Acción Participativa (IAP). Se utilizan para identificar los estresores en el ambiente de trabajo e idear maneras para aliviarlos. La IAP se ha definido como la investigación que tiene como fines contribuir tanto a los intereses prácticos de las personas en una situación problemática concreta como los objetivos de la ciencia social, mediante la colaboración conjunta dentro de una estructura ética mutuamente aceptable. (Buendía y Ramos, 2001).

“Existen comportamientos de tipo pelear o huir entre los grupos de trabajo, los cuales son generadores de síntomas de estrés de grupo.

PELEAR	HUIR
Las personas se dedican a discutir durante las juntas en forma vengativa.	Pocas personas participan en las discusiones.
Se acostumbra a castigar a las personas por sus errores.	Los miembros del grupo trabajan solos y no en grupo.
Competencia desleal.	No se comunican los problemas comunes.
Juegos psicológicos y “politiquería”.	Ninguna revisión del progreso, ni se vigila la forma de trabajar del grupo.
Alto grado de comportamiento agresivo.	Alto nivel de falta de asertividad; se deja que el jefe tome las decisiones.

Fuente: Arroba, 1990

Cuando un grupo se debate en un torbellino de presiones excesivas, normalmente suceden dos cosas:

1. Por el nivel de su estado de alerta, el grupo tiene tendencia a ver problemas en cualquier parte.
2. A pesar de sus conflictos internos, los integrantes del grupo “cierran filas” ante las amenazas-reales o imaginarias- de terceros.

Con frecuencia el grupo tiende a sentirse amenazado por los demás grupos de la organización, lo que da lugar a que se deterioren sus relaciones con esos grupos. La práctica de la habilidad de observación de lo que acontece dentro de los grupos le permitirá detectar los indicios de los grupos estresados.”(Arroba, 1990).

2.10 TRATAMIENTOS PARA EL ESTRÉS LABORAL

Las habilidades de afrontamiento son el conjunto de recursos de todo tipo que poseemos para hacer frente a los agentes que nos provocan el estrés laboral. Son una serie de estrategias flexibles, variadas que nos harán salir con mayor o menor facilidad de los retos, apuros, disgustos y situaciones traumáticas que

nos acontecen durante el transcurso de nuestra vida. La mayor fuente de habilidades de afrontamiento es la propia experiencia. (Martínez, 2004).

“Estrategias para el tratamiento del estrés. Reducción de los factores de estrés relacionados con el trabajo:

Tareas y demandas físicas:

- Diseño del trabajo: aumento de la variedad de habilidades y de autonomía; reducción del exceso de trabajo.
- Horarios de trabajo: cambio de modelos, flexibilidad en el tiempo. Cuando sea posible se disminuye el número de horas de trabajo o se opta por un trabajo más flexible. Dentro del trabajo se buscan pausas y se procura descansar separando claramente, en el tiempo y en el lugar, el trabajo de descanso. (Martínez, 2004).
- Estructura organizacional: descentralización de decisiones; aumento de la participación.
- Ambiente físico: ruido, contaminación del aire, diseño del espacio de trabajo.

Roles y demandas interpersonales

- Análisis de roles: clarificación de roles y expectativas.
- Establecimiento de las metas: identificar responsabilidades y metas de actuación.
- Apoyo social: amortiguar el impacto de los factores de estrés aumentando el apoyo. El apoyo social aumenta la sensación de control sobre la situación o sobre el medio en general que posee una persona, disminuyendo algunos de los aspectos negativos del estrés. (Martínez, 2004).
- Construcción de equipos: mejorar las relaciones interpersonales dentro de los grupos de trabajo.” (Buendía y Ramos, 2001).

Vida personal

En nuestra vida privada, lo principal es “desconectar”. La desconexión implica separar la vida personal de la profesional y equilibrar el peso del trabajo y de la vida privada. Se cuidan las relaciones personales y se les da su importancia como cualquier otra meta importante en su vida. En esencia se trata de disponer de unas horas al día para nosotros mismos y de una vida social adecuada que nos permita pasar el tiempo con las personas que nos gustan o que compartan nuestras aficiones, no nuestro trabajo. (Martínez, 2004).

José María Martínez Selva (2004), realiza una descripción de diversas técnicas que favorecen la disminución del estrés laboral como son:

Técnicas de autocontrol y de reestructuración cognitiva:

Buscan devolver al individuo el control de sus pensamientos y de sus sentimientos. Frecuentemente la primera ayuda está en el trabajo.

En la terapia cognitiva se enseña a los pacientes a ver y a valorar de una manera diferente nuestros agobios. Se aprende a eliminar los pensamientos negativos o automáticos y a sustituirlos por otros más positivos o motivadores. Es importante no darle vueltas a las cosas.

Lo que hay detrás del estrés, o lo que contribuye a mantenerlo, es un proceso de pensamiento, una forma especial de percibir y de valorar la realidad o una estrategia de solución de problemas que conduce al comportamiento anómalo.

Hay muchas terapias cognitivas, de entre las cuales destacamos las siguientes:

- Reestructuración cognitiva o reestructuración racional sistemática.
- Inoculación de estrés.
- Solución de problemas.
- Terapia racional emotiva.
- Entrenamiento autoinstruccional.

Las técnicas de autocontrol ayudan a sustituir los pensamientos negativos o repetitivos por los positivos.

Relajación:

La relajación se utiliza cuando las personas se sienten extraordinariamente incómodas por las reacciones de agitación fisiológica que acompaña a sus estados de miedo. Las técnicas de relajación buscan crear en el paciente una sensación de bienestar con una disminución de su exagerado nivel general de despertar o de activación fisiológica, también llamado hiperactividad vegetativa.

Hay diferentes técnicas de relajación:

- Entrenamiento en relajación muscular progresiva de Jacobson.
- Entrenamiento autogenico de Luthé y Schultz.
- Técnicas orientales de relajación.
- Respuestas de relajación de Benson.

Biofeedback:

Se basan en el uso instrumental que permite controlar una o más reacciones fisiológicas y, en cierta medida, ponerlas bajo control voluntario del individuo. En determinadas condiciones, las personas pueden aprender a controlar algunas de sus variables biológicas si reciben información de cuál es el estado de las mismas.

Entrenamiento asertivo y en habilidades sociales

El entrenamiento asertivo lo constituyen una serie de técnicas combinadas que buscan ayudar a las personas que tienen problemas de comunicación, y en particular dificultades en expresar sus sentimientos, para que el miedo a expresarse sea sustituido por comportamientos interpersonales eficaces.

El objetivo es que el paciente se sienta seguro en todas las situaciones interpersonales que antes le creaban estrés.

CAPÍTULO III. TEORÍA DE BURNOUT

3.1 CONCEPTO DE BURNOUT.

Según el Dr. José Antonio Flórez Lozano (1994), el síndrome de burnout se presenta como un cansancio emocional que lleva a una pérdida de motivación y eventualmente progresa hacia sentimientos de inadecuación y fracaso.

El Dr. Anastasio Ovejero Bernal (2006) menciona que el burnout es un síndrome de estrés profundo y crónico que padecen quienes dedican todo o casi todo su tiempo laboral a la atención y/o cuidado de otras personas.

Esta respuesta suele ser frecuente en personas que prestan servicios al público, y también en los directivos y los mandos intermedios de cualquier tipo de organización laboral e incluso en personal no laboral como puede ser el caso de las amas de casa. En este sentido, los psicólogos suelen emplear este término, para referirse a la situación de estar agotado emocionalmente y mostrar una fuerte actitud negativa tanto hacia las personas con las que se trabaja como hacia el propio desempeño laboral.

A este síndrome también se le denomina “síndrome de estar quemado”, “síndrome de quemarse por el trabajo”, “síndrome de la quemazón”, “síndrome del estrés laboral asistencial”, “síndrome del desgaste profesional”. Cuando se dice que el profesional está “quemado” se indica que la situación (familiar, social o laboral) le ha sobrepasado y ha quedado reducida su capacidad de adaptación (Ramos, 1999 en Ramos y Buendía, 2001).

Por su parte, el psicólogo español Pedro Gil-Monte (2005), tradujo al castellano el término burnout como “el síndrome de quemarse por el trabajo”, definiéndolo como una respuesta al estrés laboral crónico caracterizada por la tendencia de los profesionales a evaluar negativamente su habilidad para realizar el trabajo y para relacionarse con las personas a las que atienden, por la sensación de estar agotados a nivel emocional, por el desarrollo de sentimientos negativos, y de actitudes y conductas de cinismo hacia las personas destinatarias del trabajo, que son vistas de manera deshumanizada debido al endurecimiento afectivo del profesional.

El síndrome de quemarse por el trabajo debe ser entendido como una respuesta al estrés laboral que aparece cuando fallan las estrategias funcionales de afrontamiento que suele emplear el sujeto. (Gil-Monte y Peiró, en Ovejero, 2006).

De acuerdo con la psicóloga española María Antonia Manassero Mas y colaboradores (2003), el burnout es una consecuencia de la interacción inadecuada entre personas excesivamente celosas en su trabajo y clientes excesivamente necesitados, situación por la cual el trabajador responde realizando un esfuerzo cada vez mayor como respuesta a la frustración y al estrés.

De acuerdo con las definiciones aportadas por los anteriores autores, en resumen el síndrome de burnout es un síndrome sui generis, ya que se trata de un conjunto de agotamiento físico, emocional y mental que padece un individuo exclusivamente dentro del ámbito laboral, como respuesta al estrés crónico, el cual se ve influido por variables individuales, sociales y organizacionales. (Concepto propio).

3.2 PATRÓN TÍPICO DEL BURNOUT.

Maria Manassero y colaboradores (2003), consideran que en el síndrome de burnout aparece un patrón típico de procesamiento emocional y cognitivo en el que intervienen cuatro principios psicológicos:

1. Sentido: los empleados se queman cuando sus motivaciones tanto de índole personal como profesional son puestas en entredicho. Esto supone que sólo aquellos resultados altamente valorados y que son considerados esenciales para la propia identidad profesional pueden producir burnout, debido a que están conectados con expectativas existenciales de “trascendencia”, propósito y sentido.
2. Reciprocidad: la percepción de un desequilibrio entre el esfuerzo y/o las aportaciones que uno hace y las recompensas o resultados que recibe.
3. Procesos inconscientes: tales como los mecanismos narcisistas, la negación y la supresión, pueden contribuir al burnout.
4. Personalidad: el desarrollo del burnout parece que está modulado por características relativamente estables del individuo, dichas características influyen en el procesamiento de la información social que recibe el mismo.

3.3 ORIGEN Y DESARROLLO DE LA TEORÍA DE BURNOUT

En 1974, Herbert Freudenberger, psicólogo clínico neoyorquino, empleó por primera vez el término “Burnout” para describir un conjunto de síntomas físicos y psíquicos sufridos entre los jóvenes y entusiastas voluntarios que trabajaban en una clínica de desintoxicación “Free Clinic” y que al cabo de un periodo de entre uno y tres años se encontraban desmotivados, faltos de interés por el trabajo, presentando un sentimiento de hundimiento físico y emocional como resultado de las condiciones de trabajo.

El tipo de trabajo que estas personas hacían, se caracterizaba por carecer de horario fijo, contar con número de horas muy alto, tener una paga muy escasa y un contexto social muy exigente. Otra característica era la habitual falta de preparación sistemática de los trabajadores que suplían con el entusiasmo la falta de preparación profesional. (Buendía y Ramos, 2001)

La psicóloga social norteamericana, Cristina Maslach, en 1977, en un congreso anual de la Asociación Norteamericana de Psicología difundió el término “Burnout”, para definir la situación cada vez mas frecuente entre los

trabajadores de los servicios sociales de “quemarse” tras pocos meses de trabajo. (Ovejero, 2006).

Asimismo, Maslach y Pines (1977) realizaron la replica de la investigación del “Burnout” mediante la aplicación de cuestionarios y entrevistas, desde una perspectiva psicosocial, partiendo de la deshumanización, despersonalización y la sobrecarga en el trabajo relacionadas con el estrés y la frustración en el trabajo (Pines, 1993 en Manassero et al., 2003).

“En 1981, Maslach y Jackson, desarrollaron un instrumento psicológico para evaluar Burnout, al que denominaron “Maslach Burnout Inventory (MBI)”, que es un cuestionario de tipo lápiz y papel que mide el agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización personal.

El desarrollo del instrumento tuvo una duración de ocho años en los que se fue perfilando el definitivo. Así, una prueba preliminar a 605 sujetos de diferentes profesiones estaba compuesta por 47 ítems; los análisis estadísticos correspondientes redujeron el inventario en 25, quedándose en los 22 ítems definitivos tras pasarlo a una segunda muestra de 1025 personas, también de diversas profesiones; en la versión definitiva se utilizaron un total de 11067 sujetos

El cuestionario contiene 22 preguntas en forma de enunciados afirmativos acerca de los sentimientos y actitudes hacia el trabajo y a las personas a las que se atiende. Este instrumento contiene tres sub escalas.

- 1) Agotamiento Emocional (AE): mide la sensación de agotamiento, la cual aparece como resultado de la actividad laboral. Este se define como la ausencia de energía y destrucción de los recursos emocionales con la experiencia de que no queda nada que brindar u ofrecer originando ansiedad, impaciencia, irritabilidad, y actitudes desconfiadas. A esta sub escala le pertenecen los ítems 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, y 20.
- 2) Despersonalización (DP): esta sub escala evalúa la respuesta de tipo impersonal y actitudes negativas hacia los beneficiarios. Se conceptualiza como el desarrollo de una actitud de disposición y concepto de si misma negativa, aunada a la ausencia de la autoestima y la imposibilidad de afrontar contextos ya experimentados y resueltos eficazmente. Los ítems que le corresponden a la escala son el 5, 10, 15, y 22.
- 3) Realización personal (RP): se evalúan sensaciones de satisfacción, triunfo y competitividad en la actividad laboral diaria. Esta escala se conceptualiza como el impedimento de cubrir las expectativas antes de la profesión lo cual otorga al trabajador una sensación aumentada de incompetencia. Los ítems que le corresponden son el 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19 y 2.

Calificación: los enunciados se miden en una escala de tipo Likert de 7 puntos con un valor que oscila entre 0 y 6.

Interpretación: estas escalas poseen valores de fiabilidad (Alpha de Cronbach) admisibles. El cansancio emocional tiene un alpha de 0.90, la despersonalización de 0.79 y la realización personal 0.71.

Normalmente las puntuaciones del MBI se correlacionan con informaciones obtenidas con otros instrumentos acerca de datos demográficos, características del trabajo, realización en el trabajo, personalidad, evaluación de actitudes, información sobre la salud, etc.” (Manassero et alter, 2003).

En ese mismo año, se celebró en Philadelphia, la Primera Conferencia Nacional sobre el Burnout, explicando que son fundamentalmente tres los factores generadores del Síndrome de Quemarse por el Trabajo (SQPT), en inglés: Burnout”. Cabe indicar, que estos factores son los siguientes:

1. “La cada vez mayor relevancia que los servicios sociales han adquirido como agentes de bienestar individual y colectivo
2. La también cada vez mayor exigencia que los usuarios plantean a los servicios sociales, sobre todo en el ámbito educativo y sanitario
3. El conocimiento de los efectos nocivos de estrés.

Según Maslach (1982), estos factores van conformando un síndrome caracterizado principalmente por:

- a) Agotamiento emocional (sensación de no poder mas de sí)
- b) Despersonalización (actitud impersonal y negativa hacia los usuarios)
- c) Falta de realización personal (sentimiento de que lo que se esta haciendo profesionalmente lo realiza muy poco a uno).” (Ovejero, 2006).

“En 1982, Sarason y sus colaboradores, realizaron estudios sobre las consecuencias relacionadas con el trabajo de los rápidos cambios sociales que se presentaron después de la II guerra mundial en EE.UU. Antes de esa guerra, las profesiones en Estados Unidos compartían un profundo celo y un sentido de misión, después de la guerra se cambio por un sentido de profesionalismo que condujo a la burocratización, el aislamiento y el distanciamiento respecto a los receptores del servicio.

Es decir, que los profesionistas presentaron mayores expectativas para su realización personal en el servicio, pero tenían menor autonomía y mostraban despersonalización para ajustarse a las necesidades del servicio que tenían que proporcionar, generando con ello elevados niveles de estrés.

El burnout aparecería en los profesionales más comprometidos, y que trabajan más intensamente, ante la presión y demandas de su trabajo, que intentan satisfacer con desprendimiento y desinterés, poniendo en segundo término sus propios intereses.

La presión proviene de tres sitios: dentro de ellos mismos, de las necesidades

de los clientes que perciben como muy agudas, y de los compañeros y/o supervisores de trabajo.” (Manassero et alter, 2003).

El estrés tiene efectos tanto positivos como negativos para el sujeto, el SQPT sólo tiene consecuencias negativas, y además de que aquel es algo más abstracto y general, este es algo más concreto, constituyendo una de las consecuencias del estrés laboral crónico. (Ovejero, 2006).

Cabe recordar que en un primer momento, los investigadores consideraron que el burnout se refería a un conjunto de sentimientos, síntomas y conductas desarrollados como consecuencia de las condiciones especiales de los trabajos de servicio, asistencia y ayuda a otras personas, así como aquellas otras profesiones que implican una relación cara a cara con el usuario o cliente, recientemente se ha extendido a cualquier contexto ocupacional donde las relaciones que las personas tienen con su trabajo suponen que estas personas dan demasiado durante mucho tiempo y reciben demasiado poco a cambio. (Manassero et alter, 2003).

3.4 INVESTIGACIONES REALIZADAS SOBRE DIFERENTES PROFESIONISTAS.

“Gold en 1985 estudió en profesores de primaria y secundaria la relación entre las tres variables de burnout del MBI y seis factores de la personalidad (sexo, edad, estado civil, número de años en la misma escuela, nivel docente y dificultad percibida en el control de los alumnos), encontrando:

- Las mujeres tienden a un más bajo nivel de despersonalización y mayor realización personal que los hombres, tienden a presentar un mayor nivel que agotamiento emocional
- Los jóvenes tienen un sentido más fuerte de realización personal, pero mayor agotamiento y despersonalización}
- Los profesores sin pareja tienden a un mayor burnout” (Manassero et alter, 2003).

La psicóloga española María Manassero y colaboradores (2003), proporcionan datos sobre diversas investigaciones acerca del síndrome de burnout.

Las diferencias de género es estudiado por Greenglass y Burke (1988) en una muestra de 556 profesores, controlando numerosas variables: fuentes de estrés, dudas sobre la competencia, problemas con los clientes, falta de estímulo y realización, interferencias burocráticas y ausencia de compañerismo, estrés, conflicto de roles, satisfacción laboral, absentismo, apoyo social, satisfacción matrimonial, salud física y mental. (Manassero et alter, 2003).

Los resultados indicaron que no existe diferencias entre sexos respecto a la sub escala del MBI, excepto en la dimensión de despersonalización, donde los hombres obtuvieron puntuaciones significativamente mayores.

Las comparaciones respecto a la satisfacción laboral y matrimonial, absentismo y apoyo social, sólo presentaron diferencias significativas entre hombres y

mujeres en satisfacción laboral, encontrándose las mujeres más satisfechas con su trabajo que los hombres.

Respecto a las medidas de salud (física y psicológica) las mujeres presentaban más síntomas psicósomáticos, más depresión y experimentaban más dolores de cabeza, experimentaban más conflicto de rol.

Los predictores que entran en la ecuación de predicción son: conflicto de rol, fuentes de estrés y estrés, para las mujeres; mientras que sólo las fuentes de estrés son predictores significativos para los hombres.

Los predictores significativos del burnout de los hombres están relacionados con el trabajo, mientras que en las mujeres, tienden a originarse tanto en la familia como en el ámbito laboral.

Las mujeres no sólo respetaban mayor conflicto de rol, sino que estaba asociado con el burnout, el apoyo social se asocia con bajo burnout, sobre todo en las mujeres, donde se evidencia una mayor significación como predictor del apoyo de los superiores que los hombres.

Identificar las características biográficas, los patrones de trabajo (tipo de empresa, tiempo/turno de trabajo y puesto en la empresa), las variables psicológicas ("dureza" de personalidad, estrés de rol, apoyo social, autoconfianza e ideología del empleado) y respuestas (satisfacción de carrera, salud, intención de carrera, absentismo y uso regresivo de estrategias de afrontamiento) es el objetivo de Mark, Pierce y Molly (1990) en una muestra de 750 profesores, se consideró que los profesores estaban por encima y por debajo de la medida.

Las fuentes de estrés entre los dos grupos son todas diferencias estadísticamente significativas, excepto en la medida referida a "no estrés global no ocupacional".

Los profesores que experimentan mayores niveles de burnout encuentran los estresores asociados a relaciones interpersonales más estresantes.

Los profesores del grupo alto eran menos "duros" que los del grupo con bajo burnout, tienen menores niveles de compromiso un locus de control más externo y perciben menos apoyo social en su ambiente escolar.

Mark, Pierce y Molly (1989) aplicando el MBI a una muestra de 750 profesores australianos de bachillerato conformaron la estructura de tres factores y una buena confiabilidad, y Abu-Hilal y Salameh (1992) comprueban la validez del MBI con profesores de Jordania, encontrando una aceptable fiabilidad.

En otro estudio usando procedimientos de análisis factorial confirmatorio (AFC) y con una muestra de 543 profesores intermedios, de secundaria y universidad, Byrne (1991) encuentra un cierto desajuste del modelo de 3 factores, recomendando eliminar o modificar los ítems 2, 12, 16 y 20 dudando de la

validez del cuestionario para profesores universitarios, especialmente de la escala de realización personal.” (Manassero et al., 2003).

Walkey y Green (1992) estudiaron la estructura factorial del Maslach Burnout Inventory a partir de seis conjuntos de datos, encontrando que, en todos ellos, los 22 ítems se dividen en dos factores claramente replicables, de los cuales el más grande se divide en dos factores igualmente replicables.

Posteriormente Byrne (1992; 1994) estudió la invarianza de la estructura factorial del MBI según el género y el nivel educativo (primaria y secundaria). Los resultados del análisis factorial confirmatorio apoyan la estructura de 3 factores, la invarianza según el género y el nivel y algunos detalles encontrados en estudios previos, como la gran carga cruzada del ítem 12 sobre el factor agotamiento emocional y la normal correlación de los errores entre los ítems 1 y 2, 10 y 11 y 6 y 16.

Byrne (1993) sometió a prueba un modelo de burnout con una muestra de profesores de primaria (N=599), intermedios (N= 203) y secundaria (N=715) concluyendo que la interpretación unidimensional del burnout en base a la estructura causal del agotamiento emocional, despersonalización y realización personal no es significativa; según el modelo los principales determinantes del burnout en profesores son el conflicto de rol, la sobrecarga de trabajo, el clima de aula, la toma de decisiones y el apoyo de los compañeros, siendo también importantes mediadores la autoestima y el locus de control externo.

La psicóloga española María Manassero Mas y colaboradores (2003), mencionan que la enseñanza como profesión, tiene algunos rasgos de severidad, que podrían ser:

- Exige un contacto e interacción personal constantes con los estudiantes, niños o adolescentes, que debe ser siempre experta, paciente sensible y útil.
- Su trabajo está siempre abierto al examen y evaluación de diferentes personas, frecuentemente competidoras entre sí y con diferentes intereses.
- El profesor trabaja con individuos que pueden no querer trabajar con él ni aceptar beneficiarse de su esfuerzo y maestría. Además, carece de posibilidades para actuar sobre estos estudiantes refractarios.
- La enseñanza ofrece pocas oportunidades a los profesores para relajarse, descansar y entablar relaciones con otros adultos a lo largo del día.
- La remuneración salarial es siempre menor que otros puestos de trabajo equivalentes por la titulación o formación de los profesores a completar sus ingresos con otros trabajos.

Buendía y Ramos (2001), encontraron que Firth y Britton (1989), realizaron un estudio en 106 profesionales de enfermería sobre la capacidad de predicción de la rotación y el absentismo a partir de los niveles de burnout, de la ambigüedad de rol y de la supervisión efectuada en un periodo de años. La ambigüedad de rol predecía la frecuencia de las ausencias cortas en los doce

meses subsecuentes, y la percepción de falta de apoyo por los supervisores predecía las ausencias de más de cuatro días, mientras que las ausencias de más de siete días en los doce meses siguientes.

Shiron tras realizar una revisión de todos los estudios de validación del MBI concluye: La principal conclusión que puede extraerse de los esfuerzos de validación es que el contenido exclusivo del burnout tiene que ver con una pérdida de las fuentes de energía del sujeto. (Buendía, 1998).

“Para comprobar los efectos de la personalidad resistente sobre el desgaste profesional y sobre la salud percibida se aplicó el CPB (Cuestionario de Burnout del Profesorado, Moreno, Oliver y Aragonese, 1993) a una muestra de 107 profesores de formación profesional de 14 centros de la ciudad de Madrid.

El estrés de rol se asocia positiva y significativamente con todos los factores organizacionales. El burnout global muestra su correlación más alta con el estrés de rol. Cuando se atiende a los componentes del burnout, se advierte que el estrés de rol se asocia significativamente con los tres, especialmente con el cansancio emocional, el componente con menor número de correlaciones significativas es la despersonalización, lo que parece indicar que es la variable menos afectada por las variables organizacionales tal como se evalúa en el CBP.

Control es la variable con mayor nivel de asociación, mientras que reto no se asocia significativamente ni con despersonalización ni con realización personal. Puede igualmente observarse que la puntuación global de personalidad resistente se asocia altamente con el síndrome, pero con menor intensidad que su componente control. En cuanto a la salud percibida, puede notarse que los índices de correlación de salud física percibida son claramente inferiores a los que se obtienen con la salud psicológica auto informada. Las asociaciones mayores se obtienen con los elementos del síndrome, especialmente con la puntuación global y con la variable de cansancio emocional.” (Buendía y Ramos, 2001).

Predicción del burnout

Variables	Personalidad resistente	Sentido de coherencia
Burnout	Estrés de rol (22%) Control (6%) Reto (2%)	Estrés de rol (44%) Significatividad (8%) Supervisión (4%)
Cansancio emocional	Estrés de rol (33%) Control (6%) Reto (2%)	Estrés de rol (51%) Supervisión (3%) Significatividad (1%)
Despersonalización	Estrés de rol (15%)	Estrés de rol (24%)
Falta de realización	Estrés de rol (19%) Control (7%) Reto (6%)	Significatividad (26%) Supervisión (7%) Estrés de rol (6%)

Fuente: Buendía y Ramos, 2001

Puede observarse que la variable despersonalización, componente del burnout, no interviene ninguna variable de personalidad, lo que parece indicar que los procesos intervinientes son estrictamente organizacionales. (Buendía y Ramos, 2001).

3.5 FACTORES DE RIESGO DEL BURNOUT.

El burnout surgió de la falta de correspondencia entre las exigencias de la profesión y las recompensas recibidas. (Manassero et al, 2003).

Algunas causas están relacionadas con la carga de trabajo y con la imposición de exigencias de resultados difíciles de cumplir, muchos trabajadores experimentan una sobrecarga de exigencia y responsabilidad. El esfuerzo extra exigido lleva a la fatiga reiterada, a la ansiedad y al estrés. (Martínez, 2004).

Maria Manassero y colaboradores (2003), encontraron que Pines y Arosón, en 1988 suponen un trabajo emocionalmente muy gravoso, tienen una orientación centrada en el cliente y los trabajadores que las eligen tienen algunos rasgos de personalidad comunes.

“Un trabajo en el cual una persona ayuda a otra implica siempre un cierto grado de estrés psicológico y emocional. La orientación centrada en el cliente, conduce a considerar solamente las necesidades de quienes reciben el servicio y se olvidan las necesidades de desarrollo profesional. Esta orientación centrada en el cliente define una relación absolutamente asimétrica y perjudicial para los trabajadores que es fuente de burnout.

Los profesionales que eligen un trabajo de servicio humano comparten una característica común: son personas especialmente sensibles a las necesidades de los demás. Tienen un mayor nivel de empatía hacia los demás y sufren mucho más con los problemas que su profesión les obliga a tomar contacto, y en consecuencia, experimentan un mayor desgaste emocional y sufrimiento de la profesión.” (Manassero et al, 2003).

“La sobrecarga de trabajo hace que no se disfrute de él y que la satisfacción por la labor bien hecha sea imposible de conseguir, a lo que se añade frecuentemente el escaso reconocimiento laboral. Muchas personas sienten la necesidad de asumir todavía más responsabilidades y cargarse todavía más de trabajo.

Personas con alto compromiso o conciencia social son más proclives a asumir responsabilidades extra a caer a la larga en esta situación. Moreno y colaboradores (2001) encuentran como factor clave el estrés de rol, relacionado directamente con el nivel ocupacional y con ciertas variables de personalidad.

Una exigencia emocional elevada corresponde a profesiones denominadas “vocacionales” con un rol profesional ambiguo, diluido, poco transparente, poco reglado o, poco “profesional” al suplirse con voluntarismo una mala definición o asunción de sus actividades, competencias y responsabilidades.

Otras veces se debe a la infrautilización de las propias habilidades. Ocurre también en lugares donde hay un alto ritmo de trabajo, de exigencias de mejor continuas, y de presiones procedentes de demandas externas y de la competitividad.

Otro fenómeno es el desequilibrio entre las expectativas y la realidad del trabajo, que lleva al profesional a empezar con ilusión algo que después se revela como irreal o irrealizable. Las expectativas irreales no pueden satisfacerse en el mundo real y surge un conflicto entre el servicio ideal que el profesional quiere dar y la imposibilidad material de prestarlo que los expertos denominan “problema de realización profesional.

La democratización y la socialización de los servicios públicos ha hecho que los profesionales pierdan también parte del control del proceso de dispensar el servicio, lo que constituye ni más ni menos que su competencia profesional básica.

Al controlar la administración de los servicios se produce una pérdida de autonomía que es incompatible con un trabajo profesional serio y responsable. No es razonable pedir a un profesional que resuelva un problema cuando no controla el proceso de prestación del servicio.

Relacionado con el problema de la pérdida de control del proceso esta el problema de mala organización del trabajo debida a factores, algunos de ellos:

- Malos horarios
- Falta de medios
- Desajuste entre las capacidades y demandas del empleo
- La sobrecarga de trabajo”. (Martínez, 2004).

3.6 EL PROCESO DEL BURNOUT

Todo el proceso que rodea el burnout es diferente de unos individuos a otros. (Manassero et alter, 2003).

Se han propuesto varios modelos que intentan describir el proceso de desarrollo del burnout. Entre estos se encuentran:

Los psicólogos españoles José María Buendía y Francisco Ramos (2001), nos describen cuatro modelos realizados por diversos autores, quienes explican detalladamente el proceso del burnout:

I. Modelo de Cherniss (1980) este autor propuso que en el proceso del desarrollo del síndrome de burnout se pueden distinguir varias fases o etapas que son:

1. Fase de estrés: comprende el desajuste (desequilibrio) entre las demandas del trabajo y los recursos del trabajador para hacer frente a esas demandas

2. Fase de agotamiento: respuesta emocional inmediata del trabajador a este desajuste. Se caracteriza por preocupación, tensión, ansiedad, fatiga y agotamiento.
3. Fase de afrontamiento defensivo: se caracteriza por un número de cambios en las actitudes y en la conducta: incluye tratar a los clientes de forma fría e impersonal (robotización), con gran dosis de cinismo y atendiendo solamente a la satisfacción de las propias necesidades.

II. Modelo de Golembiewski (1988) según este modelo el fenómeno burnout esta constituido por ocho factores que se explican a continuación.

FACTORES	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII
Despersonalización	Bajo	Alto	Bajo	Alto	Bajo	Alto	Bajo	Alto
Realización personal	Bajo	Bajo	Alto	Alto	Bajo	Bajo	Alto	Alto
Agotamiento emocional	Bajo	Bajo	Bajo	Bajo	Alto	Alto	Alto	Alto

Fuente: Buendía y Ramos, 2001

Golembiewski describe 8 fases que permiten clasificar a los sujetos y a los grupos de individuos en función del síndrome de burnout en cada caso particular. Cada fase se define en función de la combinación de las tres dimensiones del síndrome de burnout, que se dicotomizan según las categorías bajo-alto. No todos los sujetos tienen que pasar necesariamente por las ocho fases, siendo variables las fases que sigue cada individuo.

Para Golembiewski (Golembiewski, Munzenrider y Stevenson, 1985) el estrés laboral esta generado básicamente por situaciones de sobrecarga laboral (cuando existe demasiada estimulación y grandes retos profesionales en el puesto), y por pobreza de rol (posiciones en las que existe muy poca estimulación y escasos retos profesionales). En ambos casos los sujetos sienten una pérdida de autonomía y de control que conlleva a una disminución de su auto imagen, y sentimientos de irritabilidad y fatiga.

A lo largo del proceso del estrés laboral el sujeto utiliza diversas estrategias de afrontamiento. Estas estrategias favorecen a un distanciamiento del profesional de la situación laboral estresante. Ahora bien, este distanciamiento puede tener un carácter constructivo (cuando el profesional no se implica en el problema del usuario aunque le atiende sin eliminar la empatía), o por el contrario un carácter antiproduktivo (cuando el distanciamiento conlleva indiferencia emocional, cinismo, rigidez en el trato, o ignorar a la persona). En este segundo caso se habla del síndrome de burnout, pues el distanciamiento antiproduktivo se corresponde con el constructo que se ha denominado despersonalización.

La persistencia de las condiciones de sobrecarga o pobreza de rol le llevan a tratar a los demás de forma mecánica como si fueran objetos.

Cuando el sujeto se encuentra en las fases avanzadas del síndrome su satisfacción profesional es nula, su implicación en el trabajo esta bajo mínimos, lo mismo que su realización personal. El sujeto experimenta más tensión psicológica y tiene problemas psicosomáticos. El rendimiento profesional es muy deficiente y no es raro que el sujeto falle al trabajo a menudo (absentismo

laboral), por enfermedad u otras causas. Si va a trabajar es posible que lo haga con mucho desinterés y desmotivación, sin apenas enterarse ni siquiera de lo que hace (ausentismo).

III. Modelo de Leiter (1989), el cual consta de cuatro fases.

	FASE 1	FASE 2	FASE 3	FASE 4
Cansancio emocional	Bajo	Bajo	Alto	Alto
Despersonalización	Baja	Alta	Baja	Alta
Realización personal	Baja	Baja	Baja	Alta

Fuente: Buendía y Ramos, 2001

El síndrome e burnout se desarrolla en cuatro fases. La secuencia se inicia con el cansancio emocional, fruto de un supuesto desequilibrio entre demandas organizacionales y recursos personales. Continúa con la despersonalización, que se ofrece como única salida a la situación creada. Poco después concluye en la falta de realización personal, resultado del choque frontal entre las estrategias de afrontamiento elegidas y el compromiso personal exigible en la profesión asistencial.

IV. “Modelo de Farber (1991), Farber sugirió una serie de estadios, cada uno de los cuales desencadena el siguiente, en una sucesión que sería:

1. Entusiasmo y dedicación.
2. Frustración e ira, como respuesta del trabajador a los estresores del trabajo que coartan su entusiasmo.
3. Inconsecuencialidad, o falta de correspondencia entre la energía invertida y los efectos y recompensas conseguidos.
4. Abandono de compromiso e implicación en el trabajo.
5. Vulnerabilidad personal, apareciendo múltiples problemas físicos (hipertensión, problemas digestivos, dolores), cognitivos (echar la culpa a otros, atención egoísta a las propias necesidades) y emocionales (irritabilidad, tristeza, falta de paciencia).
6. Agotamiento y descuido (deseo de dejar el trabajo, ausencias frecuentes, abuso de drogas etc.). (Manassero et alter, 2003).

V. “Modelo de Bronsberg y Vestlund (1997), estos autores publicaron el libro “No te quemes”, en el cual realizan una descripción de cómo surge el burnout, distinguiendo varias fases en su desarrollo:

1. Fase inicial o de entusiasmo.

En general todo profesional experimenta entusiasmo en la etapa inicial de acceso a un nuevo puesto en la que la actividad laboral y las expectativas positivas derivadas de la misma cobran una gran importancia. Al principio el trabajo se siente como algo estimulante.

Por eso no nos preocupan los contratiempos, sino que nos ponemos de nuevo a trabajar con renovadas energías y nos parece que cuando ya lo hayamos solucionado, todo ira bien. Además nos identificamos intensamente con las

personas con las que trabajamos, con el equipo de trabajo y, en general, con toda la organización.

Cuando es necesario, no nos importa prolongar nuestra jornada laboral. Nuestro trabajo nos gusta tanto que es normal que al principio tengamos que dedicarle más tiempo.

Incluso si los objetivos son poco claros, lo resolvemos marcándonos nosotros mismos objetivos mucho más altos que los que nuestros jefes esperan de nosotros.

Una persona que se encuentra en esta fase y que se comporta de esta manera puede ser considerada como una amenaza por otros compañeros de trabajo, que llevan ya mucho tiempo en la empresa/organización y están acomodados.

2. Fase de estancamiento.

Tras comprobar el incumplimiento de nuestras expectativas profesionales nos estancamos, y comenzamos a replantearnos la relación entre esfuerzo personal y beneficios.

Empezamos a dudar y a sentir una cierta sensación de derrota, pero no sabemos exactamente cual es el motivo. No vemos los resultados que esperábamos conseguir.

Nos sentimos incapaces. Las expectativas poco realistas se convierten en un lastre. Nuestro entusiasmo oscila, a veces actuamos de forma poco eficaz porque nos invaden las dudas.

Poco a poco nos vamos contagiando del negativismo de nuestros compañeros de trabajo, aunque intentamos controlarlo. Nos aislamos para protegernos de los desengaños y del negativismo. La salud empieza a fallarnos. Dolores de estomago, dolor de cabeza, etc., de vez en cuando.

3. Fase de frustración.

Nos cuestionamos la eficacia del esfuerzo personal frente a los obstáculos derivados del desempeño de nuestro trabajo. Aunque existe la posibilidad de afrontar la situación y encausar el malestar hacia una nueva fase de entusiasmo, la falta de recursos personales y organizacionales pueden condicionar el tránsito a una fase de apatía.

El trabajo se siente como algo carente de sentido. Continuamente nos preguntamos que sentido tiene nuestro trabajo, si nos habremos equivocado de profesión, si la formación que hemos recibido era totalmente inadecuada.

Empezamos a convertirnos en personas negativas y vemos trabas en nuestro camino y en las personas con las que trabajamos, pensamos que “esto no funcionara nunca”. Todo lo que hacemos parece que no sirve de nada,

cualquier cosa nos irrita y provoca conflictos en el equipo de trabajo. Nos destrozamos los unos a los otros.

Los síntomas psicosomáticos ahora se vuelven crónicos. El saldo de la realidad nunca coincide con lo que nosotros habíamos imaginado: resultados rápidos y positivos y halagos por doquier.

4. Fase de hiperactividad y de la apatía.

a) Reacción de hiperactividad

Nos olvidamos de nosotros mismos. Decimos “sí” a demasiadas cosas. Siempre estamos trabajando. No escuchamos, estamos acelerados. Queremos hacer tantas cosas que no hacemos nada. Después de producir el colapso.

b) Reacción de apatía

La apatía surge a partir de un sentimiento creciente de distanciamiento de lo laboral, que conlleva a evitación e incluso inhibición de la actividad profesional. Nos sentimos resignados tanto por lo que se refiere al trabajo como por las posibilidades de poder cambiar algo.

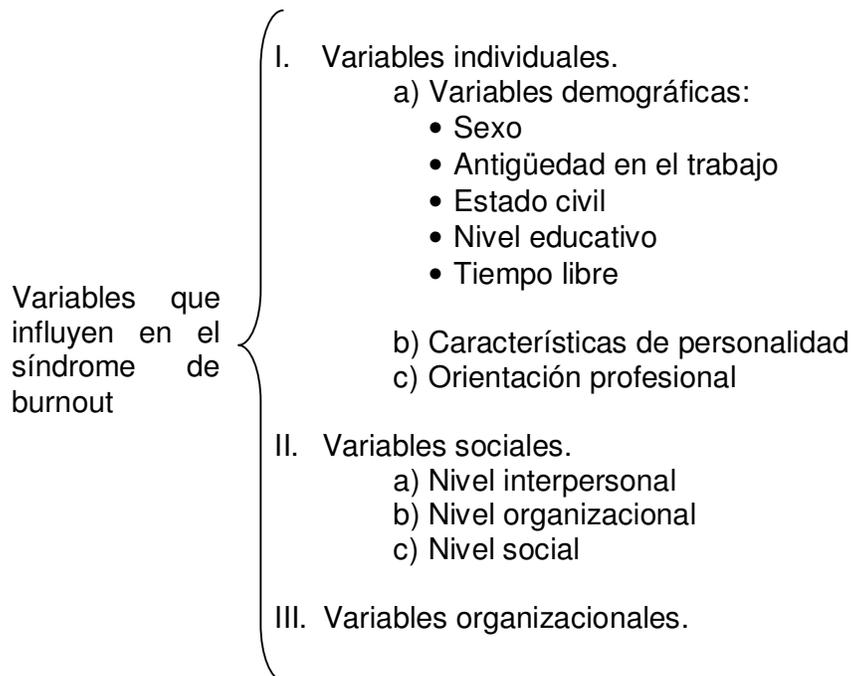
La poca seguridad en nosotros mismos ha tocado fondo. No creemos que haya algo que podamos hacer, y mucho menos que podamos cambiar alguna cosa en nuestro trabajo. Nos despreocupamos del trabajo. Nos dedicamos a “hacer el vago” por los pasillos. Resolvemos algunos asuntos privados, huimos y esperamos a que se produzca la catástrofe o nos volvemos totalmente apáticos.

5. ¡Quemado !

Colapso físico, emocional y cognitivo que nos obliga a dejar el empleo, ser trasladados, cambiar de trabajo o arrastrar una vida profesional presidida por la frustración y la insatisfacción.

Podemos considerar al burnout como un proceso en el que el trabajador se desentiende de su trabajo como respuesta al estrés y agotamiento que experimenta en él. El proceso empieza cuando el trabajador no logra aliviar su situación con las técnicas de solución de problemas adecuadas. Los cambios en sus actitudes y conductas son una desafortunada e ineficaz válvula de escape ante una situación que probablemente a largo plazo resultara insostenible.” (Buendía y Ramos, 2001)

3.7 VARIABLES QUE INFLUYEN EN EL SINDROME DE BURNOUT



Fuente: Buendía y Ramos, 2001, Ovejero, 2006 y Manassero el alter, 2003

A continuación se realizará la explicación de cada una de las variables:

“I. Variables individuales:

a) Variables demográficas.

- Sexo. Las mujeres puntúan significativamente de forma elevada en cansancio emocional y baja realización personal. Los varones lo hacen en despersonalización y muestran actitudes más negativas hacia los clientes que las mujeres.” (Buendía y Ramos, 2001).
- En términos generales, la mujer es más emotiva y menos pragmática que el varón; en cambio este opta por actitudes más resolutivas. El varón soluciona momentáneamente esta sensación de estar quemado por medio de la despersonalización como estrategia de afrontamiento, resuelve así el problema a corto plazo, pero dicha estrategia es nociva con el paso del tiempo.
- Antigüedad en el trabajo. A más años ejerciendo la profesión es menos probable la experiencia de burnout. Los profesionales más jóvenes tienden a experimentar mayores niveles de cansancio emocional, que los trabajadores veteranos.
- Estado civil. Otras variables como estado civil, nivel de educación, años de experiencia profesional no parecen influir en el burnout. Algunos

estudios muestran que los casados experimentan menos burnout que los solteros, viudos y divorciados.

- Nivel educativo. El nivel educacional alto se asocia con mayor frecuencia e intensidad al cansancio emocional, y los años de ejercicio profesional con el cansancio emocional y despersonalización.
 - Tiempo libre. El tiempo diario dedicado al ocio se observa como factor de predicción del síndrome de burnout, de manera que aquellos que tienen entre dos y cuatro horas de ocio al día presentan menor grado de burnout que aquellos que descansan menos de dos.
- b) Características de personalidad. Diversos estudios (Burke, Greenglass, y Konarski, 1995; Parkes, 1998; en Buendía y Ramos, 2001) muestran que los sujetos que exhiben un patrón de Conducta tipo A, alto neurocismo y locus de control externo son más vulnerables a sufrir el síndrome de burnout, mientras que los sujetos con “Personalidad resistente al estrés” y que habitualmente emplean estrategias de afrontamiento de carácter activo que lo experimentan con menos frecuencia.
- c) Orientación profesional. La orientación profesional se refiere a la valoración que el trabajo tiene para el individuo. Incluye metas, deseos y aspiraciones profesionales. El burnout estaría influido por la relación entre la orientación profesional y el tipo de puestos.

Buendía y Ramos (2001), han descrito cuatro tipos de orientaciones profesionales:

1. Activistas sociales. Son personas idealistas, dinámicas y socialmente comprometidas, por ello “quieren cambiar el mundo mientras trabajan”.
2. Escaladores (buscan hacer carrera). Persiguen el éxito, buscan prestigio, responsabilidad y seguridad económica en el trabajo; son muy competitivos y por encima de todo quieren “hacer carrera”.
3. Artesanos. Les interesa el trabajo propiamente dicho, buscan desarrollar sus habilidades y autorealizarse personal y profesionalmente, suelen disfrutar mientras trabajan.
4. Auto orientados. El trabajo en general les interesa muy poco, sólo lo indispensable, están más interesados en su vida personal y familiar. No quieren cambiar el mundo, ni desean el éxito, la fama, o escalar puestos; sus objetivos de rendimiento profesional no son elevados, están poco comprometidos con el trabajo y buscan actividades fuera de él para satisfacer sus necesidades personales y familiares. Son personas que buscan por encima de todo la autosuficiencia y la autonomía, consideran que todo lo que inviertan en sí mismo es lo único que merece la pena.

II. Variables Sociales. El burnout emerge en un contexto social, que incluye tres niveles interdependientes:

- a) Nivel interpersonal: aquí los procesos de comparación social y de inducción social, incluyendo el contagio emocional, probablemente jueguen un papel importante en el desarrollo del burnout. Relaciones interpersonales, las relaciones con los usuarios y con los compañeros de igual o diferente categoría, cuando son tensas, conflictivas y prolongadas, van a aumentar los sentimientos de quemarse. (McGrath, Reid y Boore, 1989, en Ovejero, 2006).

“En este nivel se presenta el llamado apoyo social que puede definirse como la ayuda real o percibida que el individuo obtiene de las relaciones interpersonales (familiares o de pares), tanto en el plano emocional como en el instrumental, para una situación específica.

El apoyo social protege de la aparición de trastornos físicos y psicológicos. No obstante el impacto del apoyo social sobre los síntomas psíquicos, puede ser diferente del impacto en los síntomas físicos.

- El apoyo social fomenta la salud independientemente del nivel de estrés (hipótesis del efecto directo o principal)
- Protege a las personas de los efectos perjudiciales de los eventos vitales estresantes (hipótesis del efecto protector o “Buffer”)

Sugieren que las personas con un nivel relativamente alto de apoyo social presentan síntomas psicológicos y físicos menores e índices de mortalidad también menores.” (Buendía y Ramos, 2001).

- b) “Nivel organizacional: la organización impone demandas de trabajo específicas, proporciona recursos y conjuntos de reglas para relacionarse y expresar emociones. Las relaciones entre el individuo y la empresa surgen con motivo del “contrato laboral”.
- c) Nivel social: los desarrollos que se dan en este nivel, se encuentran fuera del control individual, también influyen en el desarrollo del burnout.” (Manassero el alter, 2003).

III. Variables organizacionales.

“Las profesiones de servicio son profesiones en las que inciden especialmente los estresores laborales, estos estresores están vinculados a que hace el sujeto (tipo de puesto de trabajo, categoría, tareas y funciones del puesto, responsabilidades), a como, cuando, donde y para quien lo hace.

Entre los estresores que pueden afectar a los profesionales podemos destacar: sobrecarga laboral, que en ocasiones proviene de la escasez de personal, el trabajo en turnos, el trato con pacientes difíciles o problemáticos, estar diariamente en contacto directo con la enfermedad, el dolor y la muerte, la falta de definición de funciones y tareas lo que supone conflicto y ambigüedad de rol, la falta de autonomía y autoridad para poder tomar decisiones, los rápidos cambios tecnológicos a los que hay que adaptarse, etc. Todos estos estresores

contribuyen poderosamente al síndrome de burnout.” (Buendía y Ramos, 2001).

“Las variables organizacionales como el ambiente físico del trabajo y los contenidos del puesto pueden ser desencadenantes significativos del síndrome de burnout. Destacamos en este sentido, el nivel de ruido, la sobrecarga laboral percibida, y la oportunidad del sujeto para usar las habilidades adquiridas.

Un segundo grupo de variables desencadenantes se genera con:

- El estrés de rol (sobrecarga, ambigüedad y conflicto).
- Los problemas de desarrollo de carrera (falta de seguridad en el puesto, escasas posibilidades de promoción, jubilación anticipada).
- Los problemas vinculados a estructuras organizacionales muy jerárquicas, autoritarias y centralizadas (directores con estilo “orden y mando” falta de participación de los empleados y profesionales en la toma de decisiones, falta de apoyo por parte de la dirección, falta de comunicación y de trabajo en equipo, excesiva competitividad, etc.).

La necesidad de adaptarse a las nuevas tecnologías, las reivindicaciones por un salario que mantenga el poder adquisitivo, etc.

Un ultimo grupo de variables desencadenantes esta integrado por los estresores relacionados con las nuevas tecnologías y diversos aspectos relacionados con la organización (estructura, clima y cultura organizacional) que inciden negativamente en los procesos de cambio y dificultan la adaptación profesional del sujeto.” (Buendía y Ramos, 2001).

3.8 SINTOMAS DEL BURNOUT

El síndrome de Burnout comprende varios síntomas que son los siguientes:

- Síntomas del burnout {
1. Síntomas psicológicos.
 2. Síntomas cognitivos-afectivos.
 3. Síntomas físicos.
 4. Síntomas sociales

Fuente: Martínez 2004, Manassero et alter 2003, OCEANO 2006, 2007, Euroméxico, 2004.

En seguida se presenta la explicación relativa a cada uno de los síntomas.

1. SÍNTOMAS PSICOLÓGICOS

- “Sensación de estar agotados, y de haber tocado techo profesionalmente.
- El trabajo se ve como repetitivo, sin creatividad y se tiene la sensación de falta de aprecio y de reconocimiento por la labor que se lleva a cabo.

- Se pierde el interés y los sentimientos positivos hacia uno mismo y hacia los demás.
- Se experimenta miedo y angustia y una sensación de derrotismo.”(Martínez, 2004).
- Se caracteriza por un estado de agotamiento, como consecuencia de trabajar intensamente y sin tomar en consideración las propias necesidades; serían personas “quemadas” por su abnegada dedicación al trabajo. (Manassero et alter, 2003).
- El síntoma primario es la fatiga y signos inespecíficos de ansiedad y depresión, como son la sensación de estar estresado o sometido a presión y la irritabilidad, cansancio emocional: (sentimientos de fracaso, amargura, irritabilidad y cambios de humor (Moreno y colaboradores, 2001, en Martínez, 2004).
- “No hay recuperación de la fatiga durante el fin de semana, esta fatiga pasa a ser crónica y a generar bajas laborales. A veces se acompaña de dolores de cabeza persistentes, que llevan al consumo de fármacos que los alivien y los controles, pudiendo generar tal situación adicciones y problemas en la salud más severos.” (Martínez, 2004).
- Insomnio: dificultad para conciliar o mantener el sueño. (OCEANO, 2006).
- Tendencia a llorar
- Pesadillas: trastorno que afecta el sueño y lo perturba. (OCEANO, 2006).
- Problemas sexuales: cualquier alteración del normal desarrollo de la respuesta sexual que se presente de manera repetida y sea motivo de insatisfacción. (OCEANO, 2007).
- Pérdida de la voz

2. SÍNTOMAS COGNITIVOS-AFECTIVOS

- “Distanciamiento afectivo: relación de alejamiento afectivo entre dos personas. (Concepto propio).
- Irritabilidad: sinónimo de excitabilidad y se refiere a la propiedad característica de los organismos vivos para responder ante los estímulos del medio. (Euroméxico, 2004).
- Recelos
- Incapacidad para concentrarse
- Baja autoestima: deficiencia en el valor que cada quien da a sus aptitudes, características y conductas. (Euroméxico, 2004).
- Pesimismo: pérdida de energía, de flexibilidad y de acceso a los recursos propios.
- Indecisión: dificultad de decidirse. (Concepto propio).
- Pérdida de significado
- Pérdida de valores
- Desaparición de expectativas
- Modificación de autoconcepto: transformación del conjunto de pensamientos y sentimientos que cada individuo tiene acerca de sí mismo y que lo ayudan a definirse como persona. (OCEANO, 2006).
- Desorientación cognitiva

- Pérdida de la creatividad: perturbación en el tipo de pensamiento abierto, el cual se encuentra siempre abierto para imaginar gran número de soluciones. (Concepto propio).
- Distracción: concentración de la atención perturbada por estímulos sin importancia, los que pueden ser experimentalmente aplicados para medir la capacidad individual de resistir a la distracción. (Euroméxico, 2004).
- Cinismo: conducta de tipo cínico acerca de sus propias relaciones con los clientes.
- "Críticismo generalizado" (Buendía y Ramos, 2001)

3. SÍNTOMAS FÍSICOS.

- "Cefaleas: síntoma que incluye a todo dolor localizado en el cráneo.
- Trastornos gastrointestinales: presencia de cuerpos extraños en el tracto digestivo.
- Dolores musculares: los músculos están expuestos a la inflamación, desgaste y lesiones, trastornos que son la causa principal de los dolores crónicos y de la discapacidad física.
- Dolores cervicales: el dolor cervical puede ser el resultado de anomalías en las partes blandas, músculos, ligamentos, discos, y nervios, así como en las vértebras y sus articulaciones.
- Náuseas: sensación de tener urgencia de vomitar.
- Pérdida de peso: disminución de grasa y masa muscular del cuerpo.
- Dificultades respiratorias: deficiencia en el proceso mediante el cual se produce el ingreso de aire oxigenado y la eliminación de anhídrido carbónico.
- Taquicardias: Aceleración del ritmo cardíaco sobrepasando las 100 pulsaciones por minuto.
- Pérdida de apetito: pérdida del deseo y placer de comer.
- Úlceras: Rotura de la piel, el recubrimiento de un órgano o la superficie de un tejido. Una úlcera se forma cuando las células superficiales se inflaman, mueren y se desechan.
- Hipertensión: el incremento de la resistencia periférica vascular total, que trae aparejado el aumento de la tensión arterial por encima de 140 mmHg de sistólica y 90 mmHg de diastólica." (<http://www.zonamedica.com.ar/>)

4. SÍNTOMAS SOCIALES

Los psicólogos españoles Buendía y Ramos (2001), realizan una descripción acerca de los síntomas sociales que se presentan durante el síndrome de burnout:

- Problemas de relación interpersonal
- Insensibilidad notable: pérdida de interés en las personas para quienes se trabaja y un distanciamiento psicológico respecto al trabajo

- Abandonista hacia sus obligaciones familiares y sociales: el desarrollo de actitudes y conductas negativas y disfuncionales en el trabajo y en el ámbito personal.
- Desentenderse de los demás: reacciones desmesuradas contra los usuarios, clientes o compañeros de trabajo
- Cortar la comunicación con otras personas
- Malhumor familiar
- Evitación profesional: constelación negativa de actitudes hacia uno mismo y sus capacidades, hacia el trabajo, los colegas y los usuarios.

Maria Manassero y colaboradores (2003), mencionan que el agotamiento no sólo refleja la dimensión de estrés del burnout sino que también impulsa acciones por parte del individuo para distanciarse emocional y cognitivamente de su trabajo, probablemente como una forma de afrontar la sobrecarga profesional.

“En el modelo de Maslach los tres componentes que propone constituyen otros tantos síntomas prioritarios y dominantes del burnout y muy especialmente:

- Agotamiento físico: se caracteriza por una baja energía, cansancio crónico y debilidad general. Se incrementa la propensión a los accidentes y la vulnerabilidad a las enfermedades se cambian los hábitos alimentarios y pueden aparecer el insomnio y las pesadillas.
- Agotamiento emocional: comprende sentimientos de desamparo, desesperanza y entrapamiento, que puede llegar al hundimiento emocional. Es común la sensación de vacío y que se necesita toda la energía emocional para desarrollar las mas elementales tareas de la vida cotidiana; la depresión, puede ser una de sus consecuencias extremas.
- Agotamiento mental: se caracteriza por el desarrollo de actitudes negativas hacia uno mismo, el trabajo y la vida en general. El pesimismo es la nota característica de cómo se ven a si mismos: bajo autoconcepto, insatisfacción, incompetencia y complejo de inferioridad.” (Manassero et al, 2003).

3.9 CONSECUENCIAS DEL SINDROME DE BURNOUT.

“a) Consecuencias para el trabajador; derivadas en cuatro grupos:

1. Emocionales: sentimientos de soledad, sentimientos de alineación, ansiedad y sentimientos de impotencia.
2. Actitudinales: no verbalizar, cinismo, apatía, hospitalidad, suspicacia, demandas de traslado, bajas por asuntos personales, perdida de la conducta proactiva de la persona, de forma que el sujeto pierde la capacidad para planificar, proyectar y plantearse metas, especialmente laborales.” (Buendía y Ramos, 2001).

3. Conductuales: agresividad, aislamiento del sujeto, cambios bruscos de humor, enfado frecuente e irritabilidad, el absentismo, los retrasos y finalmente renuncia de su profesión y abandona la misma. (Flórez, 1994).
4. Psicósomáticos: dolor precordial y palpitaciones, hipertensión, crisis asmáticas, catarros frecuentes, mayor frecuencia de infecciones, aparición de alergias, dolores cervicales y de espalda, fatiga, alteraciones menstruales, úlcera gastroduodenal, diarrea, jaquecas e insomnio

b) Consecuencias para la organización:

- Baja satisfacción laboral
- Propensión al abandono de la organización
- Mayor absentismo laboral
- Mayor deterioro de la calidad de servicio de la organización.” (Ovejero, 2006).

En adición a lo anterior, los autores españoles Francisco Ramos y José Buendía (2001), mencionan que los trabajadores que padecen el síndrome de burnout presentan además las siguientes características en su desempeño laboral:

- Cinismo
- Baja eficacia profesional
- Robotización
- Desmotivación
- Negativismo
- Pasividad
- Pasotismo
- Indiferencia
- Indecisión
- Consumo abusivo del alcohol, fármacos, drogas
- Absentismo
- Accidentes
- Descenso del rendimiento
- Baja productividad
- Trabajo de poca calidad
- Insatisfacción laboral.

Asimismo explican, que el burnout se origina cuando se observa que las estructuras reales, organizativas y de otro tipo, condenan al fracaso la dedicación y el empeño profesional y no se vislumbran alternativas de cambio. Es entonces cuando aparece el desmoronamiento motivacional y la pérdida del contexto cognitivo justificativo que mantiene al profesional en el ejercicio vivo y activo de su profesión.” (Buendía y Ramos, 2001).

“Las expectativas excesivas que los trabajadores tienen sobre los diversos aspectos de su trabajo suele ser una importante fuente de inconsecuencialidad, cuando estas expectativas no son satisfechas por los resultados:

1. La confianza absoluta e inmediata en la capacidad profesional conduce a una actitud mística, próxima al celo misionero, que espera que la asistencia será siempre decisiva para ayudar a alguien (idealismo narcisista).
2. La creencia que realizar servicios extraordinarios conllevará beneficios extraordinarios para ellos suele ser bastante irreal y causa importante de desánimo cuando no se alcanza.
3. La impaciencia por ver los resultados del trabajo inmediatamente o con un margen temporal demasiado urgente, es otra fuente de inconsecuencialidad en una profesión, donde a veces, los más grandes cambios necesitan largos periodos de tiempo para poder verse.
4. El empleado espera que su trabajo sea apreciado y valorado por sus compañeros o los supervisores, pero esto no es tan frecuente.
5. La expectativa de realizar tareas concretas y específicas se ve considerablemente distanciada de la realidad, por la creciente asignación de diversas tareas nuevas, difusas y poco definidas.
6. Los trabajadores esperan ejercer sus labores en un ambiente de trabajo estimulante y recompensador, pero a realidad es muchas veces opuesta.
7. Los empleados esperan aprender en el trabajo los temas que ignoran o recibir preparación formal para la innovación o los cambios.
8. Los bajos salarios, en algunos casos no son suficientes para satisfacer las necesidades personales y familiares, y resultan insultantes cuando se comparan con la situación económica de las familias de otros trabajadores del mismo nivel de titulación o en el mismo campo laboral. (Manassero et al, 2003).

Por otra parte, el psicólogo español José Antonio Flórez Lozano (1994), menciona que los mayores determinantes de este síndrome son la baja implicación laboral, el escaso nivel de autonomía, la indefinición de tareas, el malestar físico, la elevada presión del trabajo, la ausencia de apoyo en la supervisión y/o dirección la rutina y la burocratización.

Mientras que la psicóloga española María Antonia Manassero Mas y colaboradores (2003), indican que el desajuste entre lo que un profesional considera que está dando y lo que está obteniendo causa directamente el burnout, que se puede producir en situaciones muy diferentes, bien con un ambiente sobrecargado con estímulos o con pocos estímulos.

Continúa diciendo que, probablemente el mayor factor de burnout en los profesionales sea la constatación de que un centro, organización o institución cumple muy deficitariamente los objetivos que se supone debe obtener. La incongruencia organizacional se refiere a la falta de eficacia en la obtención de los propios objetivos.

Además señala que el trabajador con burnout es, frecuentemente, impredecible en su conducta y las contradicciones son casi la norma de su actividad, tiene la necesidad imperiosa de atribuir o culpar a alguien por lo que pasa, y al mismo tiempo, olvidar hasta donde pueda todo lo relacionado con su trabajo; puede aparecer desesperado y sin ganas de hacer nada a veces, y con grandes ganas de actividad social en otras.

Los trabajadores buscan vías y excusas para desmarcarse de la implicación en el trabajo y suelen adoptar actitudes contestatarias respecto a los supervisores. La pérdida de la paciencia les conduce a actitudes autoritarias, intolerantes o rígidas que son fuente de problemas de todo tipo.

Perciben su trabajo como muy exigente y que no recompensa lo suficiente, de modo que los acontecimientos que confirman este negativo y pesimista punto de vista son, con frecuencia, magnificados y realzados.

La conducta del trabajador con burnout se caracteriza por que están desmotivados, han perdido la paciencia, el optimismo y el interés por su trabajo, y en general, se esfuerzan menos en su trabajo que antes. (Manassero et al, 2003).

Para el psicólogo español Anastasio Ovejero Bernal (2006) el burnout es un síndrome, y por tanto, es un fenómeno complejo compuesto por diferentes síntomas y la causa última está en el trabajo y no tanto en el trabajador, por lo que hay que evitar estigmatizar a este último y crear en él sentimientos de autoeficacia.

El burnout indica en los profesionales tres patrones de respuesta al trabajo estresante, frustrante o monótono, que no tienen por que aparecer siempre juntos: pérdida del sentido de idealismo y optimismo respecto al cambio, pérdida de simpatía y tolerancia para los clientes y la búsqueda creciente de realización personal fuera del trabajo. (Manassero et al, 2003).

En España se han realizado investigaciones para analizar la influencia de los factores organizacionales sobre el desgaste profesional o burnout.

“Entre estos factores organizacionales, los que han sido más estudiados en el campo de la Psicología de las Organizaciones han sido la cultura corporativa, el clima sociolaboral y los estilos directivos, los tres dependientes a su vez de los factores estructurales de la organización.

La cultura corporativa se define como “el conjunto de significados compartidos”. Las organizaciones con una cultura corporativa suelen caracterizarse por un mayor nivel de satisfacción e implicación laboral. La cultura corporativa puede convertirse en una fuente de burnout, al menos en cierta parte del ciclo laboral de las personas.” (Buendía y Ramos, 2001).

Uno de los aspectos de la cultura es el clima sociolaboral, que incluye tanto aspectos interpersonales como estructurales y organizativos, el clima sociolaboral parece altamente vinculado al concepto de apoyo social. Las

relaciones mantenidas con los compañeros y colegas laborales tienen una clara relevancia en la aparición del burnout.

En Estados Unidos, se han realizado investigaciones por la escuela de Michigan sobre el tipo de estresores, vinculados a las funciones o expectativas laborales, el estrés de rol desempeñado, especialmente la ambigüedad y el conflicto de rol. El conflicto y la ambigüedad de rol han sido frecuentemente identificados como factores asociados a la aparición del burnout.

Se ha encontrado que diferentes medidas relativas a la cantidad de trabajo están vinculadas a la aparición del burnout (Leiter, 1999, en Buendía y Ramos, 2001). En un principio parece que la carga de trabajo, el nivel de demanda experimentado, se asocia especialmente con el cansancio emocional, mientras que estaría menos vinculada a las conductas de despersonalización y a los sentimientos de disminución en la realización personal. Burke y Richardsen (1996) consideran que las puntuaciones del burnout son siempre altas en los contextos laborales caracterizados por la sobrecarga de trabajo.

La despersonalización puede entenderse en sentido negativo como una falta de sentimientos y una respuesta fría, impersonal e incluso despectiva hacia los demás.

La despersonalización puede considerarse como una variable mediadora y protectora del síndrome de burnout, al permitir que el sujeto se implique menos emocionalmente y ponga distancia entre él y los problemas de los clientes. (Buendía y Ramos, 2001).

La despersonalización hace que se reaccione hacia los demás, especialmente en el trabajo, con deshumanización, inflexibilidad y cinismo; el trabajo se convierte en mera vigilancia, y se trata a los clientes como personas objetos, despersonalizadas, desprovistas de individualidad propia, derechos y emociones, y, con frecuencia se desarrolla también hacia los colegas actitudes negativas similares. (Manassero et al., 2003).

“Las investigaciones de burnout han mostrado que una actitud cínica hacia los compañeros de trabajo y los clientes pueden constituir una manifestación del burnout.

La investigación del burnout sugiere que la hostilidad puede ser causada o agravada por un estado de agotamiento”. (Buendía, 1998).

La falta de realización personal en el trabajo se caracteriza por una dolorosa desilusión y fracaso en dar sentido personal al trabajo; se experimentan sentimientos de fracaso personal (falta de competencia, de esfuerzo o conocimiento), de falta de expectativas y horizontes en el trabajo y una insatisfacción generalizada. Como consecuencia la impuntualidad, la abundancia de interrupciones, la evitación del trabajo, el absentismo y el abandono de la profesión son circunstancias habituales de esta problemática. (Manassero et al., 2003).

“Especialmente en las profesiones asistenciales se ha encontrado que el tipo de relación entre el cliente y el profesional es la fuente mas decisiva del burnout asistencial. Según Maslach (1978), el cliente puede ser un factor de tensión y desgaste profesional por diferentes causas:

- Tipo de problemas del cliente (gravedad, probabilidad de cambio)
- Relevancia personal de los problemas (implicación emocional)
- Normas reguladoras de la relación cliente-profesional (implícitas y explícitas)
- Conducta del cliente (pasiva o activa)

El trabajo de Cherniss (1980) se ha centrado en el análisis de las causas que generan burnout en tres niveles:

- Los cambios sociales, que definen los papeles de los profesionales en los servicios de ayuda, y permiten que estos papeles se desempeñen de manera más o menos confortable, satisfaciendo las expectativas puestas en ellos, etc.
- La estructura burocrática, dentro de la cual se desarrolla la prestación de servicio, que es inevitable y actúa limitando y constriñendo el trabajo; se considera esencial aprender a manipular esta estructura para que el servicio funcione de una manera eficaz.
- La percepción de expectativas no realistas en los rasgos no emanados de ambos factores por los individuos que prestan el servicio originan la aparición de desilusión y burnout.” (Manassero et al., 2003).

“El libro de Schaufeli, Maslach y Marek (1993) recoge los principales modelos explicativos que han tenido mayor interés para los investigadores. Se pueden distinguir tres tipos de modelos:

1. El primero aglutina aquellos modelos que destacan la importancia de las variables personales en la etiología del síndrome. Desde esta perspectiva se ha enfatizado la importancia del sentido de competencia, el sentido de coherencia, el sentido existencial que se alcanza a través de la realización del trabajo, la autoeficacia y la importancia de las estrategias de trabajo.
2. El segundo tipo comprende aquellos modelos que hacen hincapié en los procesos de interacción social y sus consecuencias para los profesionales. Así se resalta la importancia que tiene la percepción de relaciones equitativas por parte del sujeto (Buunk y Schaufeli, 1993, en Buendía y Ramos, 2001) y que estas no supongan ningún tipo de amenaza o pérdida tal como defiende la teoría de conservación de recursos. Esta teoría es una teoría motivacional que postula que cuando las motivaciones básicas se ven amenazadas o negadas se produce el estrés que, a su vez, puede llevar al burnout.

3. El tercer tipo comprende los modelos que destacan la importancia de las variables organizacionales en la etiología del síndrome, en especial se ha subrayado la importancia del trato continuo con clientes y pacientes difíciles, las disfunciones de rol: pobreza, conflicto y ambigüedad de rol, o los problemas derivados del tipo estructura organizacional y la cultura organizacional. Este modelo considera que el burnout surge de las interrelaciones entre el estrés, la tensión, el apoyo social en el marco de la estructura y de la cultura de la organización.” (Buendía y Ramos, 2001).

La empresa tiene la obligación de conocer cual es el nivel de satisfacción de sus empleados y cual es su clima laboral, por lo que la evaluación de estos factores puede ser una buena herramienta para detectar casos de empleados “quemados” y tomar medidas, aunque el origen del caso sea individual principalmente. (Martínez, 2004).

“Para medir adecuadamente el burnout se debe contar con datos objetivos procedentes de fuentes distintas de las medidas de autoinforme, bien utilizando la observación directa de la conducta profesional, solicitando referencias a terceras personas que conozcan bien al trabajador o analizando indicadores laborales como:

- Incumplimiento de tareas
- Retrasos horarios
- Absentismo
- Bajas laborales
- Accidentes
- Enfermedades físicas o mentales
- Abandono y/o cambio de trabajo
- Jubilación” (Buendía y Ramos, 2001).

Los instrumentos de medida del clima laboral, de evaluación del desempeño y de comunicación interna pueden ser importantes para detectar estas situaciones y emprender actuaciones. La dirección debe saber que ocurre y a quien le ocurre, valorar la situación, sus dimensiones y efectos y tomar medidas preventivas o paliativas.(Martínez, 2004).

3.10 TRATAMIENTOS APLICADOS PARA CONTRARRESTAR EL BURNOUT

A continuación se presentan una serie de recomendaciones tratadas por diversos autores para contrarrestar los efectos del síndrome de burnout en las empresas:

Mediante el intercambio, la comunicación, la compenetración entre los equipos, la solidaridad, la comprensión afectiva, etc., se puede amortiguar este síndrome, al tiempo que se produce una mejoría en la satisfacción profesional de crear grupos de apoyo, dinámica de grupos, con el fin de conseguir una

evaluación de la continencia emocional, de la angustia y de la ansiedad. (Flórez, 1994).

“Una de las primeras medidas consiste en actividades al tratamiento y asesoramiento centradas en el manejo del estrés en el trabajo.

Mejorar las condiciones de trabajo: revisar la carga de trabajo para reducir las necesidades de personal o una mejor definición de roles y desempeños.

A través de cursos, seminarios, conferencias, se da información sobre manejo y afrontamiento del estrés, sobre que es el estrés y como cambiarlo.

En la administración pueden tomarse medidas. Se van implantando progresivamente más y más actividades dirigidas al tratamiento y asesoramiento, incluyendo grupos de apoyo, sobre este tipo de estrés laboral en numerosas situaciones.

El siguiente paso de la intervención es disponer de servicios de asesoría específica sobre el desgaste laboral, que este a cargo de personal especializado en la problemática específica del grupo profesional correspondiente.

El siguiente paso de intervención corresponde a las técnicas terapéuticas, en algunas empresas existen programas específicos de asistencia al empleado que incluyen: información, formación, asesoría y tratamiento.

La formación del personal incluirá contenidos como los de técnicas de solución de conflictos, manejo de relaciones con el cliente o paciente, técnicas de entrevista, habilidades de comunicación, negociación gestión y organización del tiempo, entre otros”. (Martínez, 2004).

“Los programas de asistencia a los empleados (EAP). Consisten principalmente en programas de ayuda para los empleados que presentan diferentes tipos de problemas, desde consumo de sustancias toxicas hasta problemas económicos, personales o familiares.

La ayuda se concreta en: evaluación y diagnóstico del problema, remisión a servicios especializados para su tratamiento, educación encaminada a fomentar el uso de esos servicios y a incrementar su eficacia haciendo de los empleados unos usuarios concienzudos.

Una premisa fundamental de los programas de asistencia a los empleados es el hecho de facilitar los cambios, pero no realizarlos. Los cambios recaen siempre en los propios empleados que requieren la asistencia.” (Buendía y Ramos, 2001)

Ciertas situaciones laborales presentan un potencial estresor mayor, y que ese potencial estresor tiene un componente objetivo, que contribuye poderosamente al estrés laboral y al burnout (Buendía y Ramos, 2001).

Tratamientos

1. Estrategias individuales
 - Ejercicio físico
 - Técnicas de manejo de tiempo
 - Técnicas de relajación
 - Biofeedback
 - Técnicas cognitivas
2. Estrategias de carácter interpersonal y grupal
3. Estrategias organizacionales
 - Programas de socialización anticipatorio
 - Evaluación y retroinformación
 - Desarrollo organizacional
 - Otras estrategias desde la perspectiva de la organización
4. Estrategias socioculturales

Fuente: Ovejero 2006, Buendía y Ramos 2001, Manassero et alter 2003.

Formas de prevenir y afrontar las consecuencias de este síndrome colocado en cuatro niveles:

1. “Estrategias individuales: las técnicas de afrontamiento de control o centradas en el problema previene el desarrollo del síndrome de quemarse por el trabajo mientras que las estrategias de evitación, las de escape, y las centradas en la emoción facilita su aparición.

Algunas de las mas importantes es el entrenamiento en la solución de problemas y la toma de las decisiones mas adecuadas, el entrenamiento de la asertividad (expresión directa, honesta y apropiada de sentimientos, deseos y necesidades, así como en reclamar adecuadamente los propios derechos), los programas de entrenamiento para manejar el tiempo de manera eficaz (establecer prioridades para las actividades importantes que se deben realizar en horario disponible, aumentar la cantidad de tiempo para atender las actividades prioritarias, y reducir la percepción y frecuencia de las condiciones laborales de urgencia), así como algunas otras estrategias como olvidar los problemas laborales al acabar el trabajo, tomar pequeños momentos de descanso durante la jornada laboral, evitar la excesiva implicación con el trabajo y con las personas hacia las que se dirigen los servicios o proponerse unos objetivos reales y factibles de conseguir.” (Ovejero, 2006).

- a) “Ejercicio físico: Podemos considerarlo como una alternativa a la respuesta “lucha o huida” frente a una situación estresante. Un ejercicio rítmico moderado de una duración de 5 a 30 minutos puede producir efectos tranquilizantes significativos, y un ejercicio vigoroso y rutinario puede reducir los niveles de ansiedad.

- b) Técnicas de manejo de tiempo. Consisten en organizar y distribuir el tiempo, priorizar o limitar los objetivos, proponerse programas y logros realistas, dejar tiempo diario para sí mismo, etc.
- c) Técnicas de relajación: Son técnicas que los sujetos, una vez que han recibido el entrenamiento adecuado, pueden aplicar tanto durante la jornada laboral como en sus casas. Se combinan ejercicios respiratorios con estrategias de relajación mental. Las consecuencias positivas para el sujeto consisten en un grado de ansiedad menor, un consumo menor de alcohol y mayor control de estrés.
- d) Biofeedback. Consisten en estar atento o informado de las señales o indicadores medidos provenientes de los distintos órganos o procesos biológicos, y a través de su conocimiento, llegar a su control. Sus beneficios incluyen menor ansiedad, menos tensión, reducción de los dolores de cabeza y la hipertensión relacionada con el estrés.
- e) Técnicas cognitivas. Comprende varias, como las siguientes:
- Entrenamiento en solución de problemas: la meta es la de enseñar a los individuos a que vuelva a evaluar y reestructurar las situaciones estresantes y problemáticas para que dejen de serlo. Esto se consigue introduciendo una metodología en la definición del problema, aplicando los pasos para resolverlo, eliminando las distorsiones cognitivas, como la excesiva generalización, a la ampliación de los problemas y la personalización, introduciendo la aplicación de un enfoque paso a paso, lógico, positivo y optimista. El beneficio de su aplicación supone que el control último queda en manos del individuo, capacitándole para controlar su reacción frente a los factores estresantes.” (Buendía y Ramos, 2001).
 - “Técnica de detección del pensamiento (Wolpe, 1969) sirve para controlar los procesos de pensamiento y es especialmente adecuada en los casos en que la experiencia de estrés supone cadenas de pensamientos obsesivos o irracionales, que son autoderrotantes.
 - Terapia racional emotiva (Ellis, 1971) es una aproximación a los trastornos emocionales y de estrés basada en el supuesto de que la mayoría de ellos tienen su origen en evaluaciones irracionales o defectuosas de las situaciones, de modo que la capacidad estresora de una situación radica más bien en la interpretación que hace el sujeto de ella.
 - Técnica de inoculación de estrés (Meichenbaum, 1985) consiste en preparar a la persona para soportar las situaciones estresantes mediante un ejercicio progresivo en el afrontamiento de situaciones de tres preparadas, simuladas y soportables, que se inoculan a la persona para que esta desarrolle defensas eficaces para afrontar, cuando llegue el estrés real.

- Desensibilización sistemática (Wolpe, 1969) es una técnica para superar las reacciones de ansiedad condicionadas a situaciones concretas empleando una aproximación gradual al estímulo productor de la ansiedad” (Manassero et al, 2003).
2. “Estrategias de carácter interpersonal y grupal. Relacionadas con el apoyo social en el trabajo. S. Cobb (1976), el apoyo social hace referencia a la información que permite a los individuos creer que otros se preocupan por ellos, y les quieren, que son estimados y valorados y que pertenecen a una red de comunicación y de obligaciones mutuas.

Gil-Monte y Peiró (1997) mencionan que el apoyo social en el trabajo aparece en los estudios sobre el estrés laboral y el síndrome de quemarse como una de las principales variables que permiten prevenir y aliviar las respuestas que el individuo genera ante los estresores y sus efectos (respuestas al estrés y sus consecuencias).

Pines y Aronson (1988) sugieren que las funciones que cumple el apoyo social, en relación al burnout son: escuchar, dar apoyo profesional, dar apoyo emocional, ofrecer reto profesional, ofrecer reto emocional, compartir realidad social.” (Manassero et al, 2003).

3. Estrategias organizacionales para la prevención del SQPT: la dirección de la organización debe desarrollar programas de prevención dirigidos e mejorar su ambiente y su clima, pues los desencadenantes del SQPT son estresores percibidos con carácter crónico que ocurren en el entorno laboral.

Variables como el contenido del puesto (sobrecarga laboral, falta de identidad de tareas, escasa retroinformación sobre el desempeño o falta de oportunidad para el empleo de las habilidades adquiridas), disfunciones en el desempeño de los roles (ambigüedad y conflicto de rol), clima laboral (estructura, responsabilidad, participación, normas, recompensas, etc.). (Ovejero, 2006).

El Dr. Anastasio Ovejero Bernal (2006), menciona que las principales estrategias organizacionales son:

- a) Programas de socialización anticipatorio: entrenan a jóvenes profesionales en contextos laborales realistas con la finalidad de disminuir las discrepancias que existen entre las expectativas que estos profesionales tienen cuando empiezan a trabajar y la realidad con la que se encuentran “shock del primer empleo”.
- b) Evaluación y retroinformación: todas las acciones positivas desarrolladas por el supervisor que mejoren la calidad de esa interacción pueden servir para reducir el síndrome; entre estas acciones cabe citar un estilo de liderazgo que busque el equilibrio entre la orientación hacia las tareas y hacia las personas, que

establezca una comunicación continua, apropiada y precisa, que planifique el entorno de forma eficiente, que permita la participación en la toma de decisiones, que fomente la creatividad y la innovación del empleado, y que establezca redes de apoyo social en el trabajo.

- c) Desarrollo organizacional: proceso que busca mejorar las organizaciones a través de esfuerzos sistemáticos y planificados a largo plazo, focalizados en la cultura organizacional, y en los procesos sociales y humanos en la organización. El objetivo es mejorar los procesos de renovación y de solución de problemas de una organización mediante una gestión de la cultura organizacional más eficaz y colaborativa.

Estos programas pretenden mejorar el ambiente y el clima organizacional mediante el desarrollo de equipos de trabajo eficaces.

- d) “Otras estrategias desde la perspectiva de la organización: reestructuración y rediseño del puesto de trabajo, establecer objetivos claros para los roles de los sujetos, aumentar las recompensas a los trabajadores, establecer líneas claras de autoridad y mejorar las redes de comunicación organizacional.

La elección de los programas de intervención organizacional deberán tener en cuenta los objetivos que se pretenden conseguir, las disponibilidades de la organización y sus relaciones con los puestos de trabajo de las personas afectadas. Las variables relevantes son numerosas: nivel de estrés experimentado, urgencia de la intervención, número de personas a las que puede afectar la intervención, determinantes o estímulos más relacionados con la aparición del síndrome de burnout, costes económicos y temporales de los programas, posibles efectos pretendidos explícitamente, recursos disponibles (incluyendo personal especializado), implicación de la dirección, etc.

Por eso, para evitar que “el remedio sea peor que la necesidad”. Debe considerarse cuidadosamente el impacto y las consecuencias posibles de la puesta en práctica de las intervenciones escogidas.

Comienzan a surgir programas de intervención centrados en variables de la organización. Estos programas se encuentran bajo la denominación programas de control de estrés y sus objetivos pueden ser muy amplios (Peiró y Salvador, 1993, en Buendía y Ramos, 2001) bien pueden centrarse en evitar la aparición de estrés (programas preventivos) o en contrarrestar y reducir sus efectos cuando ya ha aparecido (programas terapéuticos).” (Buendía y Ramos, 2001).

- 4. Estrategias socioculturales: cambios sociales y culturales de amplio espectro y de profundo calado; educar a los ciudadanos para la vida y no sólo para el trabajo, de forma que el trabajo sea justamente lo que es, ni más ni menos, y no se erija en el centro de la vida y en el vínculo

social primordial. Otra estrategia consistiría en cambios sociales que impliquen que el individualismo egoísta y la competitividad no sean las características principales del ser humano, sino la solidaridad y el apoyo mutuo. Modificar la globalización que empobrece los puestos de trabajo convirtiéndolos en algo aburrido y monótono, que precariza el empleo, que fomenta una exagerada competitividad entre los trabajadores y que, por no seguir dando mas razones, crea una profunda incertidumbre en los empleados ante su futuro.

“Las consecuencias negativas del estrés no sólo afectan a la salud física y psicológica del individuo, sino que también inciden en la salud organizacional, ya que no podemos olvidar la importancia y el papel de los recursos humanos en el devenir de una organización. De este modo, sino existe una filosofía organizacional dirigida a prevenir y controlar las múltiples fuentes de estrés laboral y a proporcionar calidad de vida laboral, la insatisfacción laboral, la desmotivación y la ley “del mínimo esfuerzo” serán sus resultados mas previsibles.

Es importante señalar que el estrés laboral y el síndrome de burnout, si se quiere evitar o cuando menos prevenir y controlar, no puede afrontarse únicamente a nivel individual, sino que la solución para necesariamente por la mejora de las condiciones ambientales, el rediseño y el enriquecimiento de los puestos de trabajo, la redefinición de roles, la reorganización de horarios, el diseño de planes de carrera, el desarrollo de equipos de trabajo, la utilización de técnicas y estilos de dirección participativa, la mejora de la comunicación (interna y externa) y del clima laboral, etc., y en general el estudio de toda la organización como un sistema integral que puede contribuir poderosamente a la salud física y mental de trabajadores y directivos.” (Ovejero, 2006).

CAPÍTULO IV. PERFIL COMERCIAL DE ETIFLEX

4.1 NOMBRE COMERCIAL OFICIAL.

Etiflex es una empresa mexicana, perteneciente al sector industrial y comercial, que tiene como nombre la razón social Etiflex .SA. De CV.

4.2 OBJETO SOCIAL.

Esta empresa tiene como actividad económica preponderante la fabricación y venta de etiquetas con y sin adhesivo, la comercialización equipos y accesorios para la impresión, aplicación de etiquetas, así como:

- La identificación, distribución y registro a través de codificación.
- Control de almacenes.
- Recibo de mercancía y materias primas.
- Control de embarques
- Auditorias de precio en piso.
- Logística y transporte de carga.
- Auto transporte de pasajeros
- Control de inventario
- Temperaturas extremas
- Activo fijo
- Control y manejo de materiales peligrosos
- Inventarios en centros de distribución
- Seguridad
- Control de acceso (boletaje)
- Paquetería y equipaje
- Aseguramiento de calidad e inspección
- Importadores

4.3 DOMICILIO LEGAL.

Esta empresa tiene como domicilio el ubicado en Calle 4 No. 341-A col. El Arenal Delegación. Azcapotzalco, en esta ciudad capital federal, C.P. 02980

4.4 MISION.

La empresa se ha fijado el siguiente propósito como misión:
“Lograr para nuestros clientes, accionistas, empleados y proveedores, productos de identificación y marcaje, que cumplan con sus requerimientos cumpliendo así nuestra política de calidad “.

4.5 VISION.

La empresa se ha fijado a largo plazo el siguiente reto:
“Obtener el liderazgo en nuestro mercado, mejorando continuamente nuestros productos, fortalecer las relaciones con nuestros socios de negocio y certificar nuestro sistema de calidad”.

4.6 PRODUCTOS.

PRODUCTOS. Entre los productos que ofrece Etiflex al mercado se encuentran los siguientes:

1) Etiquetas

Fabricantes desde hace 26 años, con una planta productiva de alta capacidad perfectamente bien acondicionada para cubrir los estándares de calidad que el mercado demanda.

Ofrecen una amplia gama de materiales y adhesivos:

- Papeles: Transferencia térmica, térmico directo, couché, láser, matriz de punto, fluorescentes y metalizados.
- Películas: Poliéster, Polipropileno, polietileno, poliolefina, vinyl, Kapton, Valeron y
- Kimdura.
- Telas: Tyvek y Nylon.
- Cartulinas: Transferencia térmica y térmico directo de diferentes calibres.
- Adhesivos: Permanentes, agresivos, ultra agresivos, semiremovibles, removibles, reposicionables, temperaturas extremas, eclipse, "void" y destruibles.

La amplia diversidad de materiales permite contar con diferentes tipos de etiquetas, entre las más destacadas:

- Para código de barras
- Identificación de marca
- Seguridad y garantía
- Cupones y sticker promocionales
- Control de accesos
- Control de inventarios
- Boletaje y Pases de abordar

2) Equipos

Impresoras de código de barras

Etiflex cuenta con las mejores marcas del mundo en impresoras térmicas, así como con la marca propia, teniendo a su alcance la tecnología de vanguardia en impresión de código de barras.

Sus impresoras le permiten optimizar sus recursos, ya que cuentan con los equipos apropiados para cubrir necesidades de alto volumen, baja carga de impresión, resistencia por trabajo excesivo e impresión móvil.

Las impresoras que ofrecen cuentan con el respaldo de un gran equipo de ingenieros, técnicos y personal para asesorar cualquier duda que surja en la operación de los equipos. Aplicadoras manuales, semi-automáticas, y automáticas.

Dispensadores y Rebobinadores de etiquetas

Ofrecen sistemas de aplicación automatizada, semi-automáticas y manuales de etiquetas en grandes y pequeñas dimensiones. Sus sistemas de aplicación le permiten operar sobre productos planos, redondos y cilíndricos en las líneas de producción a través de bandas transportadoras.

La línea de dispensadores permite cubrir necesidades que no requieren aplicación directa de la etiqueta, permitiendo maniobrar fácilmente la etiqueta de acuerdo a la necesidad del operador, evitando que este deba sujetar el rollo con una mano y desprender del papel respaldo con la otra.

Optimiza tiempo y reduce costos evitando que usted haga una inversión mayor en equipos más sofisticados que sobre pasan su requerimiento de etiquetado.

Los rebobinadores evitan el despliegue desordenado de etiquetas impresas, y que están se ensucien al caer al suelo, contribuyendo a la optimización del tiempo del operador evitando que este de manera manual enrolle nuevamente las etiquetas una vez impresas. El rebobinador enrolla nuevamente las etiquetas impresas dejando listo el rollo para el siguiente proceso, ya sea de aplicación o distribución en otras áreas, permitiendo que si usted desea rollos más pequeños puedan hacerlo de manera rápida y eficiente.

Pistolas y etiquetas marca precios

Cuentan con disponibilidad inmediata en el sistema de etiquetado manual, que van desde una etiquetadora para datos en una línea de impresión con 8 dígitos, hasta maquinas etiquetadoras con capacidad de tres líneas con 30 dígitos y maquinas foliadoras textiles.

Proporcionan el servicio completo de venta, reparación, accesorios (rodillos entintadores, banda de letra adicional) y mantenimiento en casi todas las marcas:

- METO, SATO, BLITZ y SWING OPEN.

Así mismo pueden fabricar sus etiquetas preimpresas para maquinas etiquetadoras, en una gran variedad de colores pastel y fluorescentes, así como adhesivos especiales para cubrir toda necesidad de etiquetado:

- Eclipse, Removible, Semi-removible y agresivo.
- Lectores y escáner de código de barras

Cuando se trata de lectores de código de barras Etiflex tiene la solución para su negocio.

Inalámbricos o USB, existe una gran variedad de Lectores y Verificadores de precios. Para una aplicación más practica y cuando se requiere trabajo móvil, las presentaciones en modelos Palm pueden resultar en la mejor opción para satisfacer las necesidades del cliente.

3) Plásticos

Sujetadores Plásticos

Etiflex distribuye productos de la marca AVERY DENNISON y PLASTIFLEX, marca propia que ofrece una amplia gama de productos plásticos enfocados a facilitar el etiquetado y la sujeción de artículos. Incluyendo sujetador plástico ya sea fino, estándar, uso rudo u otros usos; candados lisos y estriados; cinchos de diferentes largos y grosores con una amplia variedad de niveles de seguridad; grapa plástica para fijar etiquetas.

También se incluye en esta familia las herramientas que facilitan la aplicación de dichos productos como pistolas aplicaderas manuales y eléctricas; aplicaderas de grapa, así como las agujas de diferentes usos pieza fundamental para la buena aplicación de la grapa y sujetador.

Todo esto respaldado por la marca Etiflex sinónimo de calidad, servicio y el mejor precio.

4) Ribbon's

Etiflex posee una gran variedad de medidas en metraje y ancho de cintas, para casi todos los modelos y marcas de impresoras de Termal Transfer.

Las formulas indicadas para cada aplicación y necesidad específica que usted necesite cubrir.

Cintas de Uso General

Impresión para códigos de barra normales y verticales, al igual que para la impresión de pequeños caracteres. Material receptor recomendado: todo tipo de etiquetas autoadheribles y colgantes.

Cintas Near Edge

Son resistentes al corrimiento y ralladuras, mostrando alto desempeño en impresiones de alta velocidad. Material receptor recomendado: etiquetas autoadheribles y colgantes con recubrimiento, de polietileno y kimdura.

Cintas Premium

Para impresoras de alta velocidad. Resistentes al corrimiento y ralladuras. El nivel de calidad de impresión es inigualable. Material receptor recomendado: Etiquetas recubiertas, autoadheribles y colgantes, con recubrimiento, etiquetas de polipropileno, poliéster y polietileno.

Cintas Súper Premium

Máxima durabilidad en el medio ambiente industrial más exigente. Las impresiones de transferencia térmica hechas con estas cintas, soportan la más amplia variedad de químicos y ambientes extremos. Material receptor recomendado: etiquetas de poliéster y de otras películas sintéticas como vinyl, polipropileno y polietileno.

Cintas de color

Con más de 19 colores a su disposición, están a la vanguardia de la impresión por transferencia de color.

Medio receptor recomendado:

Etiquetas autoadheribles y colgantes con recubrimiento y de polipropileno.

5) Software para diseño de etiquetas

Esta herramienta de software profesional de diseño de etiquetas y códigos de barras ofrece funciones completas para el etiquetado estándar y para la integración en el software empresarial. Compatible con fichas RFID. Debido a la sencillez de BarTender, cualquier persona puede realizar un diseño en cuestión de minutos

4.7 SERVICIOS.

En cuanto a los servicios, Etiflex proporciona los siguientes:

1) Ticket Express

Encaminados a cubrir las necesidades y servicios de quienes no poseen una impresora de etiquetas, esta área maquila impresión de información variable y código de barras en diversos materiales en 48 hrs.

- Tyvek · Tela importada
- Tela Nacional · Películas
- Papel Couché y Termal transfer.

Proporcionándole el servicio de maquila de etiquetas para las tiendas de mayor prestigio en 48 hrs.

- Liverpool
- Sears
- Palacio de Hierro
- Ciudad Paris
- Suburbia
- Tiendas Garcés
- Milano
- Woolworth
- Del Sol
- Almacenes García
- Futurama
- Wal mart
- Coppel
- Bodega
- Soriana

2) Soporte Técnico

El servicio de soporte técnico incluye dos áreas principales de atención para todos los clientes de Etiflex:

- Ingeniería de Producto

Cuenta con personal profesional altamente especializado y certificado para la apropiada demostración de los equipos de impresión, aplicación, software y consumibles de etiquetado que desee adquirir. Así como también en la capacitación, implementación e instalación de los mismos.

Resolver, asesorar y apoyar en la solución de dificultades en sistemas de impresión o aplicación de codificación y/o marcaje es parte de su actividad, ya que cuentan con el apoyo directo de los fabricantes de los equipos y software que se comercializan en ETIFLEX.

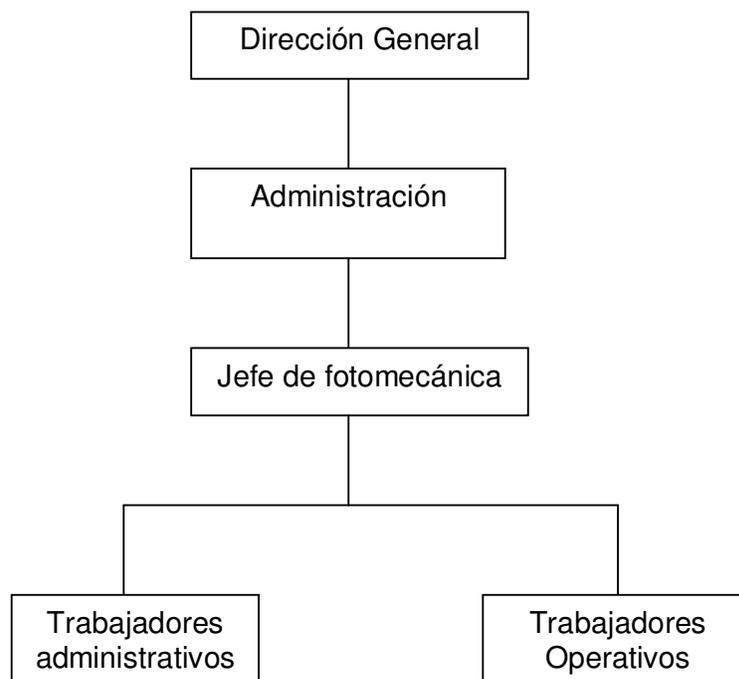
- Ingeniería de Servicio

Distinguidos por la certificación de sus proveedores que autoriza a su Centro de Servicio, le garantiza la reparación y mantenimiento de equipos apropiada.

Debido a su eficacia y apropiada capacitación han sido acreedores a la Certificación como Centro de Servicio Autorizado para impresoras móviles.

Etiflex ofrece a disposición distintas pólizas de servicio para mantenimientos preventivos.

4.8 ORGANIGRAMA DEL ÁREA DE FOTOMECÁNICA.



4.9 ACTIVIDADES DESEMPEÑADAS POR EL AREA DE FOTOMECÁNICA.

1. Revisión de formas de aprobación
2. Revisión de negativos
3. Revisión de datos de entrada
4. Autorización de materiales
5. Verificación de prensa
6. Validación de materiales (materia prima)
7. Revisión de datos de salida
8. Formas de aprobación de folios
9. Informes de archivos para diseño
10. Reportes de actividades
11. Realización de negativos
12. Filmar negativos una vez revisados
13. Revelar negativos para realizar placas
14. Realizar formas de aprobación
15. Surtir ordenes de trabajo a producción
16. Lavado de placas utilizadas para archivar
17. Fabricación de placas para producción
18. Dar de alta trabajos de clientes en sistema
19. Seguimiento de no conformidades
20. Auditoria de procedimientos
21. Revisión de procedimientos
22. Análisis estadístico de no conformidades
23. Respaldo de información
24. Soporte técnico en sitio
25. Mantenimientos preventivos
26. Logística de proyectos nuevos
27. Facturación
28. Pedidos
29. Resolver problemas
30. Lavar grabados
31. Recolección de sobres de grabados
32. Acomodar grabados en sus sobres
33. Surtir ordenes de producción
34. Elaborar grabados
35. Archivar negativos
36. Dar de alta en el sistema artículos nuevos
37. Realizar reportes de grabados
38. Revisión de negativos (turno nocturno).

CAPITULO V. MÉTODO

5.1 PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.

¿Identificar cuáles son los factores de riesgo que provocan el síndrome de burnout en trabajadores de una empresa de etiquetado y boletaje en el Distrito Federal?

5.2 TIPO DE INVESTIGACIÓN.

Cuasi experimental

“El término cuasi significa “casi” o “tipo de”.

El examinador puede controlar cuándo llevar a cabo las observaciones, cuándo aplicar la variable independiente o tratamiento y cuál de los grupos recibirá el tratamiento.

Se toman grupos que ya están integrados antes del experimento no son asignados al azar ni emparejados, son grupos intactos.” (Hernández et alter, 2006).

5.3 DEFINICIÓN DE OBJETIVOS

1. Conocer la teoría del síndrome de burnout
2. Identificar los factores de riesgo que conforman al síndrome de burnout
3. Detectar si existen diferencias entre los distintos niveles jerárquicos de cargos respecto de los trabajadores que padecen síndrome de burnout
4. Investigar si existen diferencias entre las personas que padecen este síndrome que tienen mayor antigüedad laboral respecto a los que tienen menor antigüedad.

5.4 HIPÓTESIS

Hi: Los factores de riesgo tales como: la satisfacción laboral, la impotencia laboral, la sobrecarga de trabajo, el horario, la relación con el jefe, los conflictos con los compañeros, la antigüedad en el puesto y la edad, generan el síndrome de burnout en trabajadores de una empresa de etiquetado y boletaje en el Distrito Federal.

Ho: Los factores de riesgo tales como: la satisfacción laboral, la impotencia laboral, la sobrecarga de trabajo, el horario, la relación con el jefe, los conflictos con los compañeros, la antigüedad en el puesto y la edad, no generan el síndrome de burnout en trabajadores de una empresa de etiquetado y boletaje en el Distrito Federal.

5.5 DETERMINACIÓN DE VARIABLES

Para efectos de la presente investigación, los factores de riesgo son:

V I: Factores de riesgo presentes en el puesto de trabajo.

- V1: Satisfacción laboral
- V2: Impotencia laboral
- V3: Sobrecarga de trabajo
- V4: Horario
- V5: Relación con el jefe
- V6: Conflictos con los compañeros
- V7: Antigüedad en el puesto
- V8: Edad

V D: Síndrome de Burnout

5.6 DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE VARIABLES.

V I: Factores de riesgo presentes en el puesto de trabajo.

- V I.1: Satisfacción Laboral

La satisfacción aboral es el grado de placer que el empleado obtiene de su trabajo. Los trabajos que suponen un desafío pueden proporcionar satisfacciones a algunos por el modo como se sienten consigo mismos cuando han completado un cargo difícil; otros pueden encontrar irrelevantes esas autorecompensas. (Muchinsky, 2002).

- V I. 2: Impotencia laboral

Es el sentimiento de vacío o fracaso que experimenta el trabajador con motivo del trabajo que realiza. (Concepto propio).

- V I. 3: Sobrecarga de trabajo

Cantidad excesiva de trabajo que se le asigna a un trabajador a realizar en un tiempo determinado de acuerdo con el puesto que ocupa. (Concepto propio).

- V I. 4: Horario

Normalmente el trabajo estructura el tiempo de las personas. En función a cuanto trabajamos, distribuimos el resto de nuestras actividades. De ahí la importancia del horario de trabajo. El horario de trabajo no solo establece cuando llevamos a cabo nuestra actividad laboral, sino que además puede tener importantes repercusiones para nuestra vida familiar y social. Existen tres tipos mas utilizados. (Peiró y Prieto, 2007).

Para efectos de esta investigación se considera el horario de trabajo como flexible ya que es el trabajador y el patrón quienes convienen la hora de

entrada y salida del trabajo. (Concepto de la empresa en la que se realizó la investigación).

- V I. 5: Relación con el jefe

Para efectos de esta investigación se considera como sinónimo de “socialización laboral” es un proceso de adquisición de actitudes y conductas útiles para el trabajo que se desarrolla a lo largo de todo el ciclo vital y en el que intervienen, además del propio individuo, diversos agentes (la familia, la escuela, los amigos, las instituciones sociales, los jefes, los compañeros de trabajo, las empresas o compañías en las que se trabaja, etc.)

La socialización organizacional hace referencia al aprendizaje de los contenidos y los procesos mediante los que una persona se ajusta a un rol específico en la organización.”(Peiró y Prieto, 2007).

- V I. 6: Conflictos con los compañeros

Dondequiera que se dé la interrelación humana existe la posibilidad de que aparezcan conflictos entre partes, ya sean estas personas o grupos (equipos de trabajo, departamentos, etc.). Diferentes puntos de vista sobre un asunto, intereses dispares al colaborar, percepciones distintas que llevan a malos entendidos, etc., todos ellos son motivos para que surja el conflicto. Los conflictos surgen de las diferencias en necesidades, valores, motivaciones e intereses de las partes. Estas diferencias, frecuentemente, nos complementan, pero pueden llegar a un punto en el que son tan extremas que entran en conflicto. (www.zeusconsult.com.mx consultada en 2010).

- V I. 7: Antigüedad en el puesto

Se considera el número de años que tiene una persona trabajando para una empresa a partir de la firma de su contrato. (Concepto propio).

- V I. 8: Edad

Es el periodo transcurrido desde el nacimiento hasta una fecha o tiempo determinado en que vive una persona. (Euroméxico, 2004).

V D: Síndrome de burnout

El síndrome de burnout es una respuesta al estrés laboral crónico. Se trata de una experiencia subjetiva de carácter negativo compuesta por cogniciones, emociones y actitudes negativas hacia el trabajo, hacia las personas con las que se relaciona el individuo y hacia el propio rol profesional. Como consecuencia de esta respuesta aparecen una serie de disfunciones conductuales, psicológicas y fisiológicas que van a tener repercusiones nocivas para las personas y para la organización. Es un proceso que se desarrolla de manera progresiva debido a la utilización de estrategias de afrontamiento poco funcionales con las que los profesionales intentan autoprotgerse del estrés laboral generado por sus relaciones con los clientes de la organización y, en menor medida, por sus relaciones con la organización. (Gil-Monte, 2005).

5.7 DEFINICIÓN OPERACIONAL DE LAS VARIABLES.

Las Variables Independientes: V I 1 Satisfacción laboral, V I. 2 Impotencia laboral, V I. 3 Sobrecarga de trabajo. V I.5 Relación con el jefe y la V I. 6 Conflictos con los compañeros, se medirán con el Cuestionario para evaluar burnout y por medio de este se van a obtener puntos (frecuencias).

Las Variables Independientes V I.4 Horario, V I. 7 Antigüedad en le puesto, y la V I. 8 Edad, se medirán con la Lista de tareas, por medio de la cual se va a obtener una calificación nominal.

La Variable Dependiente Síndrome de Burnout se medirá con el Cuestionario para evaluar estrés en el trabajo y con la Lista de tareas. El resultado será el diagnostico por cada trabajador del padecimiento del síndrome de burnout

FICHA TÉCNICA DEL CUESTIONARIO PARA EVALUAR BURNOUT

1. Nombre del test psicológico:

Cuestionario para evaluar estrés en el trabajo, basado en:

- Maslach Burnout Inventory (MBI).
- Escala Maslach Burnout Inventory adaptada al castellano de Gil-Monte P.
- Manassero Mas M. A. (2003), Estrés y Burnout en la enseñanza. Palma Ediciones UIB.
- Turcotte Pierre R. (1986). Calidad de vida en el trabajo. Antiestrés y Creatividad. México, Trillas.
- Potter A. B. (1991), Estrés y rendimiento en el trabajo. Transforme las presiones de trabajo en productividad. Manuales didácticos de administración. México. Trillas

2. Autor del test psicológico:

Gil Bracho Bertha Maria Guadalupe.

3. Procedencia del test psicológico:

Universidad Insurgentes Plantel Xola

4. Objetivo del test psicológico:

Estrés laboral negativo (Síndrome de Burnout: distrés)

5. Limites de aplicación para el sujeto:

Mayores de 18 años, primaria terminada

6. Descripción del Test psicológico.

Su formato es de papel y lápiz en una sola cuartilla, 20 reactivos, respuestas dicotómicas

7. Previsiones en cuanto al formato, aplicación, material, tiempo, tipo de respuesta; etc.:

No tiene tiempo de aplicación, los sujetos deben de ser empleados de alguna empresa, con un año de antigüedad trabajando en la misma, la aplicación puede ser individual o colectiva y en cuanto a formato se contesta en la misma hoja de preguntas.

8. Indicaciones para el sujeto:

Instrucciones: por favor conteste todas las preguntas marcando con una "X" solo una de las dos opciones con la cual se identifique, no piense demasiado al contestar.

No existen respuestas correctas o incorrectas y en todo momento se protegerá el anonimato y confidencialidad de la información proporcionada por usted.

9. Procedimiento para su aplicación:

Se entrega la hoja de preguntas, se dan las instrucciones, se pregunta si tiene alguna duda y se permite que al sujeto que conteste los 20 reactivos y al final se revisa que todas las preguntas estén contestadas.

10. Procedimiento para su calificación.

Se cuentan las "X", registradas en la opción SI y lo mismo para la opción NO, se realiza la sumatoria para obtener el total

11. Procedimiento para su interpretación cualitativa-cuantitativa.

Dependiendo del total obtenido se organiza la información por categorías y por rangos: de 10 a 13 puntos es igual a un nivel de estrés laboral medio; de 14 a 18 puntos es igual a un nivel de estrés laboral elevado y de 19 a 20 puntos es igual a un nivel de estrés laboral agudo.

FICHA TÉCNICA DEL PROTOCOLO PARA EL REGISTRO DE ACTIVIDADES LABORALES

1. Nombre del instrumento psicológico:

Lista de tareas

2. Autor del instrumento psicológico:

Rodríguez Valencia Joaquín

3. Procedencia del instrumento psicológico:
México

4. Objetivo del instrumento psicológico:

Identificar el tipo de puesto

Identificar al trabajador que desempeña el puesto

Identificar de manera precisa y objetiva cada una de las tareas que realiza la persona en su lugar de trabajo

Identificar en que condiciones se realizan esas tareas

5. Límites de aplicación para el sujeto (edad, escolaridad):

Mayores de 18 años, primaria terminada

6. Descripción del instrumento psicológico.

Tiene formato de lápiz y papel en una sola cuartilla, reactivos de respuestas abiertas de número ilimitado

7. Previsiones en cuanto al formato, aplicación, material, tiempo, tipo de respuesta; etc.:

No tiene tiempo de aplicación, los sujetos deben de ser empleados de alguna empresa, con un año de antigüedad trabajando en la misma, la aplicación puede ser individual o colectiva y en cuanto a formato se contesta en la misma hoja de preguntas; el número de preguntas va a variar de acuerdo con el tipo de puesto y las actividades que realiza el trabajador.

8. Indicaciones para el sujeto

Instrucciones:

1. Numere cada actividad y descríbala con claridad.
2. Principie con la actividad que ejecuta con más frecuencia.
3. Anote el tiempo en unidades de 15 min., 30 min., 1 hr.

9. Procedimiento para su aplicación:

Se entrega la hoja de protocolo, se dan las instrucciones, se pregunta si tiene alguna duda y se permite al sujeto que registre la información que se le solicita y al final se revisa que estén registradas claramente todas sus respuestas.

10. Procedimiento para su calificación.

Se analiza cada uno de los protocolos considerando que las tareas estén en función con el puesto y considerando las condiciones en que estas se realizan

11. Procedimiento para su interpretación cualitativa-cuantitativa.

Se comparan todos los protocolos, se clasifican y organizan de acuerdo con el tipo de puesto, y se realiza una descripción detallada y objetiva por cargos.

5.8 MUESTRA

La muestra quedó conformada por 9 sujetos que presentan las siguientes características:

- Empleados de la empresa mexicana Etiflex del área de fotomecánica
- 8 hombres y 1 mujer
- Rango de edad entre 41 años a 25 años
- Antigüedad laboral mínimo un año.

5.9 MUESTREO

No probabilístico

Las muestras no probabilísticas, también llamadas muestras dirigidas, suponen un procedimiento de selección informal. No usan el muestreo aleatorio. En general se seleccionan a los sujetos siguiendo determinados criterios procurando, en la medida de lo posible, que la muestra sea representativa. (Hernández et alter, 2006).

Muestro no probabilístico intencional

Este tipo de muestreo se caracteriza por un esfuerzo deliberado de obtener muestras "representativas" mediante la inclusión en la muestra de grupos supuestamente típicos. Es muy frecuente su utilización en sondeos preelectorales de zonas que en anteriores votaciones han marcado tendencias de voto. (Kerlinger y Lee, 2002).

5.10 AMBIENTE

Área de fotomecánica de la empresa ya definida en el capítulo IV, que tiene como domicilio social el ubicado en Calle 4 No. 341-A col. El Arenal Delegación. Azcapotzalco, en esta ciudad capital federal, C.P. 02980.

5.11 DISEÑO DE INVESTIGACION

Transversal

Los diseños de investigación transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. (Hernández et alter, 2006).

Descriptiva: tabla de frecuencias, histograma, gráfica de porciones.

“Los diseños descriptivos tienen como objetivo indagar la incidencia de las modalidades o niveles de una o más variables a un grupo de personas u otros seres vivos, objetos, situaciones, contextos fenómenos, comunidades y así proporcionar su descripción.

La investigación descriptiva trabaja sobre realidades de hechos, y su característica fundamental es la de presentarnos una interpretación

Sirven para analizar cómo es y cómo se manifiesta un fenómeno y sus componentes. Permiten detallar el fenómeno estudiado básicamente a través de la medición de uno o más de sus atributos.

Desde el punto de vista científico, describir es medir. Esto es, en un estudio descriptivo se selecciona una serie de cuestiones y se mide cada una de ellas independientemente, para así -y valga la redundancia- describir lo que se investiga.”(Hernández et alter, 2006).

5.12 PROCEDIMIENTO

1. El evaluador se presentó con cada uno de los trabajadores de manera individual.
2. Se le proporciono al trabajador la batería consistente en: Cuestionario para evaluar estrés en el trabajo y la Lista de tareas.
3. Se le dieron las indicaciones al trabajador y se le pidió que requisitaza los formatos que se le entregaron.
4. Una vez que el trabajador manifestó que había concluido con el llenado de los formatos se procedió a revisar que estuviera adecuadamente requisitado.
5. Se le dio las gracias al trabajador por su participación.
6. Este procedimiento se estandarizo para todos los sujetos.

5.13 RESULTADOS

En la primera parte de los resultados podemos observar un cuadro de frecuencias, describiendo aquellas características que midió el cuestionario para evaluar burnout.

Número de reactivo	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	Total de respuestas "SI" por trabajador
No. de Trabajador	REACTIVOS MARCADOS "SI"																				
1		X	X			X		X	X	X		X	X				X	X	X	X	12
2					X	X			X	X		X						X		X	7
3						X		X				X	X			X		X			6
4	X					X				X				X		X					5
5								X					X			X	X				4
6													X				X	X	X		4
7					X	X		X		X		X	X			X					7
8									X			X				X					3
9		X						X	X			X	X			X	X	X		X	9
Frecuencia de respuestas "SI" por reactivo	1	2	1	0	2	5	0	5	4	4	0	6	6	1	0	6	4	5	2	3	

TABLA1. RESULTADOS DE LA APLICACIÓN DEL CUESTIONARIO PARA EVALUAR BURNOUT

En la tabla anterior se muestra las respuestas afirmativas que cada uno de los trabajadores marcó en el cuestionario para evaluar burnout, se observa que los reactivos 6, 8, 12, 13, 16 y 18 presentan el mayor número de respuestas en "SI".

A continuación se presenta una breve explicación de cada uno de estos reactivos.

Respuesta 6: El trabajador percibe que no existe de manera proporcional una autonomía sobre el desempeño de su trabajo, por lo que las exigencias van dirigidas hacia la libertad de hacer su trabajo sin molestias de ningún tipo.

Respuesta 8: los trabajadores perciben constantes quejas y/o desaprobaciones hacia sus actividades laborales por parte del entorno laboral, lo cual es una fuente generadora de distrés.

Respuesta 12: El esfuerzo extra exigido lleva a la fatiga reiterada. Los trabajadores perciben que necesitan toda la energía emocional para el desarrollo las tareas más elementales. Lo cual lleva a un desgaste que de manera reiterada provoca distrés.

Respuesta 13: los trabajadores perciben que no existe un avance a nivel profesional, lo cual implica un desgaste y falta de motivación, por lo que desarrollan culpa por la falta de tal éxito profesional.

Respuesta 16: los trabajadores perciben que pese al esfuerzo realizado en su empeño laboral, existe escaso reconocimiento laboral. La percepción de un desequilibrio entre el esfuerzo y/o las aportaciones que hacen y las recompensas o resultados que reciben generan distrés.

Respuesta 18: los trabajadores perciben, que a pesar del desempeño laboral que tienen, no existe un interés por parte de su jefe hacia sus actividades.

Se puede observar que los reactivos 4, 7, 11 y 15 no obtuvieron ninguna puntuación "SI" por lo que se considera la inexistencia en cuanto al padecimiento de los síntomas de distrés, como se analiza a continuación:

Respuesta 4: los trabajadores no reportaron percibir ningún distanciamiento emocional hacia sus compañeros de trabajo o evitación profesional.

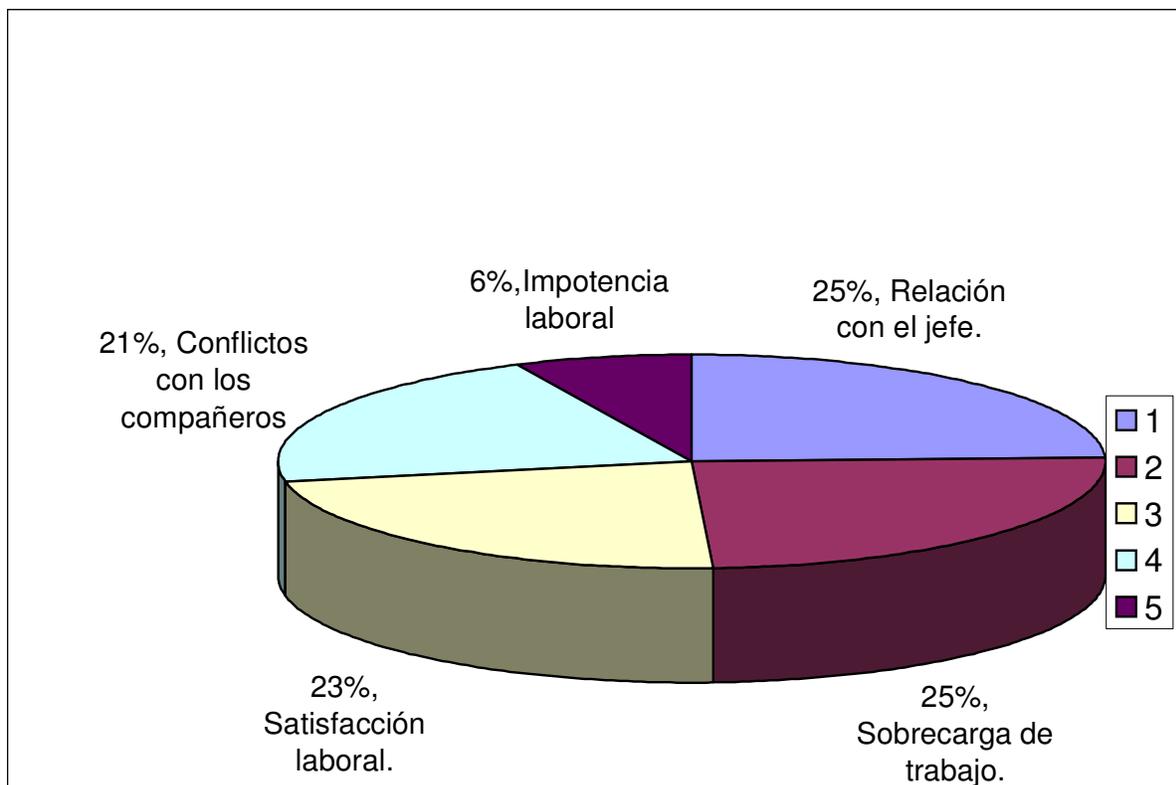
Respuesta 7: los trabajadores no perciben cortar comunicación con otros colegas, el no querer establecer relaciones interpersonales con los compañeros de trabajo no es algo que manifiesten los sujetos investigados.

Respuesta 11: pese al desgaste fatiga reiterada, los trabajadores no perciben un desgaste físico crónico, por lo que aun cuentan con recursos físicos.

Respuesta 15: los trabajadores perciben que aun no han perdido la confianza en las propias habilidades profesionales, no han generado actitudes negativas hacia ellos mismos.

El cuestionario para evaluar estrés en el trabajo, se categorizó en cinco áreas; se muestra que los empleados evaluados presentaron prioridades sobre estas áreas de afectación de estrés:

La gráfica numero 1 nos muestra los resultados obtenidos en las 5 áreas correspondientes a la medición, donde se encuentran los siguientes resultados.



GRAFICA 1. RESULTADOS OBTENIDOS DE LA APLICACIÓN DEL CUESTIONARIO PARA EVALUAR BURNOUT POR AREAS

a) Áreas: relación con el jefe y sobrecarga de trabajo

El 25% de los sujetos manifestaron estar afectados en el área de las relaciones con el jefe, las cuales tienen una mayor inclinación a la falta de interés que muestra el jefe inmediato sobre ellos, sus actividades, logros, etc. Existe un desequilibrio entre las demandas a las cuales son sometidos y los reconocimientos laborales que reciben; así mismo el desinterés, las quejas y/o desaprobaciones que perciben en su jornada laboral son fuente generadora de distrés. De igual manera los sujetos también mostraron estar afectados por la sobrecarga de trabajo; los trabajadores perciben la existencia de fatiga, a nivel emocional y físico, no existen las energías necesarias para desarrollar sus actividades laborales e incluso el cansancio percibido antes de empezar la jornada laboral.

a) Área: Satisfacción Laboral

El 23% de los sujetos encuestados manifestaron que el factor que más les afecta es la satisfacción laboral. Los sujetos no perciben que el trabajo desempeñado produzca en ellos algún tipo de gratificación o satisfacción, sienten un grado de incompetencia al realizar sus actividades diarias, no consideran que exista un progreso en su trabajo por lo que dudan de la importancia del mismo llevando de la mano la percepción de que hay una escasez de recompensas al realizar sus labores.

b) Área: Conflictos con los compañeros.

El 21% de los sujetos mostraron estar afectados por los conflictos con los compañeros, los trabajadores presentan un distanciamiento emocional y aislamiento hacia sus colegas.

c) Área: Impotencia Laboral

El 6% de los sujetos encuestados manifestaron percibir impotencia laboral, mostrando que las actividades diarias desempeñadas dentro de la organización producen distrés generando así distanciamiento, pérdida de interés y frustraciones.

Resultados en función a la lista de tareas que tiene el trabajador.

En la tabla número 2, podemos observar los resultados obtenidos en la lista de tareas que evalúa horario, edad y antigüedad en el puesto, con la finalidad de conocer las posibles causas del síndrome de burnout, estos indicadores se perciben fortalecidos en la teoría por eso se retoman en el cuestionario.

Trabajador	Edad	*Horario	Sexo	Antigüedad
1	41 años	8:30-17:30	M	1 año
2	29 años	9:00-18:00	M	1año
3	27 años	9:00-18:00	M	3 años
4	26 años	7:00-16:00	M	1 año
5	27 años	9:00-18:00	M	3 años
6	29 años	7:30-16:30	M	1 año
7	25 años	8:00-17:00	M	6 años
8	29 años	8:00-17:00	F	7 años
9	28 años	9:00-18:00	M	3 años

TABLA 2. RESULTADOS DE LA PALICACION DE LA LISTA DE TAREAS

- Todos los trabajadores están adscritos a la misma área de la empresa: fotomecánica.
- Los trabajadores presentan un rango de edad de 25 a 41 años de edad teniendo como promedio 29 años de edad.
- En cuanto al horario, la jornada laboral es de 8 horas pero se observa que existe diferencias en cuanto a la hora de entrada y por consiguiente de salida:
 - a) El horario de entrada tiene un rango de 7:00 AM hasta 9:00 AM, teniendo como promedio un horario de entrada que se ubica a las 8:30 AM.
 - b) Respecto al horario de salida los horarios de ubican un rango de 16:00 hrs. a 18:00 hrs., teniendo como promedio un horario de salida a las 17:30 hrs.

*Se detectaron variaciones significativas entre el horario de entrada y el horario de salida, por lo que esto se considera como fuente generadora de distrés. Este horario es determinado por la empresa.

- Respecto al sexo de los trabajadores predominó el sexo masculino, se encontró sólo un sujeto de sexo femenino (secretaria).
- En lo que respecta a la antigüedad laboral. El rango de años laborando dentro de la empresa se ubica entre 1 año y 7 años, teniendo como promedio 3 años laborando para la misma.

Con lo cual se entiende que a mayor antigüedad laboral existe un mayor dominio de las actividades en la sección de trabajo.

FICHA DE DIAGNOSTICO DEL SINDROME DE BURNOUT SUJETO 1

Puesto: jefe de fotomecánica
Edad: 41 años
Sexo: masculino
Subordinados directos: 4
Antigüedad en el puesto actual: 1 año
Horario 8:30-17:30

Tareas que realiza

1. revisión de formas de aprobación (diariamente)
2. revisión de negativos (diariamente)

Numero total de respuestas marcadas con "SI": 12

Respuestas "SI" por áreas de conflicto:

1. Relación con el jefe: 4
2. Sobrecarga de trabajo: 3
3. Satisfacción laboral: 1
4. Conflictos con los compañeros: 2
5. Impotencia laboral: 2

Diagnóstico (Dictamen): de acuerdo con las respuestas proporcionadas por el sujeto, éste presenta signos y síntomas del síndrome de burnout como son: relación con el jefe, sobrecarga de trabajo, conflictos con los compañeros e impotencia laboral.

El sujeto percibe una falta de interés por parte del jefe inmediato, de sus actividades, logros, aportaciones, desempeño, etc. Considera que existe un desequilibrio entre las demandas a las cuales está sometido y los reconocimientos laborales que recibe; así mismo el desinterés, las quejas y/o desaprobaciones que percibe en su jornada laboral son fuente generadora de estrés.

El trabajador percibe la existencia de fatiga a nivel emocional y físico, no existen las energías necesarias para desarrollar sus actividades laborales e incluso el cansancio percibido antes de empezar la jornada laboral.

El trabajador presenta un distanciamiento emocional y aislamiento hacia sus colegas. La impotencia laboral, la manifiesta por medio del distanciamiento, la pérdida de interés y las frustraciones producto del estrés que le origina las actividades diarias que desempeñadas dentro de la organización.

Con lo anterior, se concluye que el sujeto 1 cubre un 80% del proceso del síndrome de burnout, presenta un colapso a nivel físico emocional y cognitivo, que está generando frustración, desinterés, insatisfacción laboral y desmotivación que se percibe claramente en el cambio de actitudes y

conductas hacia sus compañeros de trabajo, hacia su desempeño laboral que abarca desde la desvalorización de sus aportaciones, de sus logros, de su autonomía en el trabajo. Presenta una sensación de derrota e incapacidad al no ver cumplidos los objetivos planteados, la falta de recursos personales lo ha llevado hacia el tránsito de una fase de apatía. Todo lo que hace parece que no sirve de nada, cualquier cosa le irrita y provoca conflictos en el equipo de trabajo ha comenzado a contagiarse del negativismo de los compañeros de trabajo.

Las variables que influyen de manera directa en la aparición del síndrome de burnout en el sujeto 1 son:

- Antigüedad laboral
- Nivel interpersonal
- Sobrecarga laboral
- Falta de autonomía
- Tipo de puesto de trabajo
- Tareas y funciones del puesto
- Responsabilidades
- Autoridad para tomar decisiones

FICHA DE DIAGNOSTICO DEL SINDROME DE BURNOUT SUJETO 2

Puesto: supervisor de área
Edad: 29 años
Sexo: masculino
Subordinados directos: 0
Antigüedad en el puesto actual: 1 año
Horario: 9:00-18:00

Tareas que realiza

1. revisión datos de entrada (diariamente)
2. autorización materiales (diariamente)
3. verificación prensa (diariamente)
4. validación materiales (materia prima) (diariamente)
5. revisión de datos de salida (diariamente)

Numero de respuestas marcadas con "SI": 7

Respuestas por áreas

1. Relación con el jefe: 2
2. Sobrecarga de trabajo: 3
3. Satisfacción laboral: 0
4. Conflictos con los compañeros: 2
5. Impotencia laboral: 0

Diagnóstico (Dictamen): de acuerdo con las respuestas proporcionadas por el sujeto, presenta signos y síntomas del síndrome de burnout como son: sobrecarga de trabajo, relación con el jefe, conflictos con los compañeros.

El trabajador percibe la existencia de fatiga, a nivel emocional y físico, no existen las energías necesarias para desarrollar sus actividades laborales e incluso el cansancio percibido antes de empezar la jornada laboral.

El sujeto percibe una falta de interés por parte del jefe inmediato, de sus actividades, logros, aportaciones, desempeño, etc. Considera que existe un desequilibrio entre las demandas a las cuales está sometido y los reconocimientos laborales que recibe; así mismo el desinterés, las quejas y/o desaprobaciones que percibe en su jornada laboral son fuente generadora de estrés.

De igual manera el sujeto también mostró estar afectado por conflictos con los compañeros, el sujeto presenta un distanciamiento emocional y aislamiento hacia sus colegas.

Con lo anterior se concluye que el sujeto 2 cubre un 60% del proceso del síndrome de burnout. Presenta un colapso a nivel físico emocional y cognitivo, el tipo de respuesta emocional inmediata que presenta a este desajuste está

caracterizada por tensión, ansiedad, frustración, desinterés y desmotivación que se percibe claramente en el cambio de actitudes y conductas hacia sus compañeros de trabajo, hacia su desempeño laboral que abarca desde la desvalorización de sus aportaciones, de sus logros, de su autonomía en el trabajo, etc. Presenta una sensación de derrota e incapacidad al no ver cumplidos los objetivos planteados, la falta de recursos personales lo ha llevado hacia el tránsito de una fase de apatía.

Todo lo que hace parece que no sirve de nada, cualquier cosa le irrita y provoca conflictos en el equipo de trabajo ha comenzado a contagiarse del negativismo de los compañeros de trabajo.

Las variables que influyen de manera directa en la aparición del síndrome de burnout en el sujeto 2 son:

- Antigüedad laboral
- Nivel interpersonal
- Sobrecarga laboral
- Tipo de puesto de trabajo
- Tareas y funciones del puesto
- Responsabilidades
- Autoridad para poder tomar decisiones

FICHA DE DIAGNOSTICO DEL SINDROME DE BURNOUT SUJETO 3

Puesto: diseñador avanzado
Edad: 27 años
Sexo: masculino
Subordinados directos: 4
Antigüedad en el puesto actual: 3 años
Horario: 9:00-18:00

Tareas que realiza

1. formas de aprobación (diariamente)
2. formas de aprobación de folios (diariamente)
3. negativos (diariamente)
4. informas de archivos para diseño (diariamente)
5. reporte de actividades (cada mes)

Numero de respuestas marcadas con "SI": 6

Respuestas por áreas

1. Relación con el jefe: 2
2. Sobrecarga de trabajo: 1
3. Satisfacción laboral: 2
4. Conflictos con los compañeros: 1
5. Impotencia laboral: 0

Diagnostico (Dictamen): de acuerdo con las respuestas proporcionadas por el sujeto, presenta signos y síntomas del síndrome de burnout como son: relación con el jefe, satisfacción laboral.

El sujeto percibe una falta de interés por parte del jefe inmediato, de sus actividades, logros, aportaciones, desempeño, etc. Considera que existe un desequilibrio entre las demandas a las cuales esta sometido y los reconocimientos laborales que recibe; así mismo el desinterés, las quejas y/o desaprobaciones que percibe en su jornada laboral son fuente generadora de estrés.

El sujeto no percibe que el trabajo desempeñado produzca en el algún tipo de gratificación o satisfacción, siente un grado de incompetencia al realizar sus actividades diarias, no considera que exista un progreso en su trabajo por lo que duda de la importancia del mismo llevando de la mano la percepción de que hay una escasez de recompensas al realizar su trabajo.

Con lo anterior se concluye que el sujeto 3 cubre un 40% del proceso del síndrome de burnout. Presenta un colapso a nivel físico, emocional y cognitivo, el tipo de respuesta emocional inmediata que presenta a este desajuste esta caracterizada por tensión, ansiedad, frustración, desinterés y desmotivación que se percibe claramente en el cambio de actitudes y conductas hacia su

desempeño laboral que abarca desde la desvalorización de sus aportaciones, de sus logros, de su autonomía en el trabajo, etc. La falta de recursos personales lo ha llevado hacia el tránsito de una fase de apatía. Todo lo que hace parece que no sirve de nada, cualquier cosa le irrita y provoca conflictos en el equipo de trabajo ha comenzado a contagiarse del negativismo de los compañeros de trabajo.

Las variables que influyen de manera directa en la aparición del síndrome de burnout en el sujeto 3 son:

- Nivel interpersonal
- Sobrecarga laboral
- Tipo de puesto de trabajo
- Tareas y funciones del puesto
- Responsabilidades
- Autoridad para poder tomar decisiones

FICHA DE DIAGNOSTICO DEL SINDROME DE BURNOUT SUJETO: 4

Puesto: asistente de diseño
Edad: 26 años
Subordinados directos: 4
Antigüedad en el puesto actual: 1 año
Horario: 7:00-4:00

Tareas que realiza

1. realización de negativos (diariamente)
2. filmar negativos una vez revisados (diariamente)
3. revelar negativos para realizar placas (diariamente)
4. realizar formas de aprobación (no especificado)

Numero de respuestas marcadas con "SI": 5

Respuestas por áreas:

1. Relación con el jefe: 0
2. Sobrecarga de trabajo: 1
3. Satisfacción laboral: 2
4. Conflictos con los compañeros: 1
5. Impotencia laboral: 1

Diagnostico (Dictamen): de acuerdo con las respuestas proporcionadas por el sujeto, presenta signos y síntomas del síndrome de burnout como es: satisfacción laboral.

El sujeto no percibe que el trabajo desempeñado produzca en el algún tipo de gratificación o satisfacción, siente un grado de incompetencia al realizar sus actividades diarias, no considera que exista un progreso en su trabajo por lo que duda de la importancia del mismo llevando de la mano la percepción de que hay una escasez de recompensas al realizar su trabajo.

Con lo anterior se concluye que el sujeto 4 cubre un 20% del proceso del síndrome de burnout. Presenta un colapso a nivel emocional y cognitivo, el tipo de respuesta emocional inmediata que presenta a este desajuste esta caracterizada por tensión, ansiedad, frustración, desinterés y desmotivación que se percibe claramente en el cambio de actitudes y conducta hacia su desempeño laboral que abarca desde la desvalorización de sus aportaciones, de sus logros, de su autonomía en el trabajo, etc. Presenta una sensación de derrota e incapacidad al no ver cumplidos los objetivos planteados, la falta de recursos personales lo ha llevado hacia el transito de una fase de apatía. Todo lo que hace parece que no sirve de nada, cualquier cosa le irrita.

Las variables que influyen de manera directa en la aparición del síndrome de burnout en el sujeto 4 son:

- Tipo de puesto de trabajo
- Tareas y funciones del puesto
- Responsabilidades
- Autoridad para poder tomar decisiones

FICHA DE DIAGNOSTICO DEL SINDROME DE BURNOUT SUJETO 5

Puesto: procesador de placa
Edad: 27 años
Sexo: masculino
Subordinados directos: 4
Antigüedad en el puesto actual: 3 años
Horario: 9:00-18:00

Tareas que realiza:

1. surtir ordenes de trabajo a producción (diariamente)
2. lavado de placas utilizadas para archivar (diariamente)
3. fabricación de placas para producción (diariamente)
4. dar de alta trabajos de clientes en sistema (diariamente)

Numero de respuestas marcadas con "SI": 4

Respuestas por áreas

1. Relación con el jefe: 1
2. Sobrecarga de trabajo: 0
3. Satisfacción laboral: 2
4. Conflictos con los compañeros: 1
5. Impotencia laboral: 0

Diagnostico (Dictamen): de acuerdo con las respuestas proporcionadas por el sujeto, presenta signos y síntomas del síndrome de burnout como son: satisfacción laboral.

El sujeto no percibe que el trabajo desempeñado produzca en el algún tipo de gratificación o satisfacción, siente un grado de incompetencia al realizar sus actividades diarias, no considera que exista un progreso en su trabajo por lo que duda de la importancia del mismo llevando de la mano la percepción de que hay una escasez de recompensas al realizar su trabajo.

Con lo anterior se concluye que el sujeto 5 cubre un 20% del proceso del síndrome de burnout. Presenta un colapso a nivel emocional y cognitivo, el tipo de respuesta emocional inmediata que presenta a este desajuste esta caracterizada por tensión, ansiedad, frustración, desinterés y desmotivación que se percibe claramente en el cambio de actitudes y conducta hacia su desempeño laboral que abarca desde la desvalorización de sus aportaciones, de sus logros, de su autonomía en el trabajo, etc. Presenta una sensación de derrota e incapacidad al no ver cumplidos los objetivos planteados, la falta de recursos personales lo ha llevado hacia el transito de una fase de apatía. Todo lo que hace parece que no sirve de nada, cualquier cosa le irrita.

Las variables que influyen de manera directa en la aparición del síndrome de burnout en el sujeto 5 son:

- Tipo de puesto de trabajo
- Tareas y funciones del puesto
- Responsabilidades
- Autoridad para poder tomar decisiones

FICHA DE DIAGNOSTICO DEL SINDROME DE BURNOUT SUJETO: 6

Puesto: ingeniero de calidad-aseguramiento de calidad

Edad: 24 años

Sexo: masculino

Subordinados directos: 0

Antigüedad en el puesto actual: 1 año

Horario: 7:30-16:30

Tareas que realiza

1. seguimiento No conformidades (diariamente)
2. auditoria de procedimientos (semanalmente)
3. revisión de procedimientos (semanalmente)
4. análisis estadístico de No conformidades (semanalmente)

Numero de respuestas marcadas con "SI": 4

Respuestas por áreas:

1. Relación con el jefe: 2
2. Sobrecarga de trabajo: 0
3. Satisfacción laboral: 1
4. Conflictos con los compañeros: 1
5. Impotencia laboral: 0

Diagnostico (Dictamen): de acuerdo con las respuestas proporcionadas por el sujeto, presenta signos y síntomas del síndrome de burnout como son: relación con el jefe.

El sujeto percibe una falta de interés por parte del jefe inmediato, de sus actividades, logros, aportaciones, desempeño, etc. Considera que existe un desequilibrio entre las demandas a las cuales esta sometido y los reconocimientos laborales que recibe; así mismo el desinterés, las quejas y/o desaprobaciones que percibe en su jornada laboral son fuente generadora de estrés.

Con lo anterior se concluye que el sujeto 6 cubre un 20% del proceso del síndrome de burnout. Presenta un colapso a nivel emocional y cognitivo, el tipo de respuesta emocional inmediata que presenta a este desajuste esta caracterizada por tensión, ansiedad, frustración, desinterés y desmotivación que se percibe claramente en el cambio de actitudes y conducta hacia su desempeño laboral que abarca desde la desvalorización de sus aportaciones, de sus logros, de su autonomía en el trabajo, etc. Presenta una sensación de derrota e incapacidad al no ver cumplidos los objetivos planteados, la falta de recursos personales lo ha llevado hacia el transito de una fase de apatía. Todo lo que hace parece que no sirve de nada, cualquier cosa le irrita.

Las variables que influyen de manera directa en la aparición del síndrome de burnout en el sujeto 6 son:

- Tipo de puesto de trabajo
- Tareas y funciones del puesto
- Responsabilidades
- Autoridad para poder tomar decisiones

FICHA DE DIAGNOSTICO DEL SINDROME DE BURNOUT SUJETO: 7

Puesto: auxiliar de sistemas
Edad: 25 años
Sexo: Masculino
Subordinados directos: 0
Antigüedad en el puesto: 6 años
Horario: 8:00-5:00

Tareas que realiza

1. respaldo de información (diariamente)
2. soporte técnico en sitio (diariamente)
3. mantenimientos preventivos (cada 3 meses)
4. logística de proyectos nuevos (indefinido)

Numero de respuestas marcadas con "SI": 7

Respuestas por áreas

1. Relación con el jefe: 1
2. Sobrecarga de trabajo: 2
3. Satisfacción laboral: 2
4. Conflictos con los compañeros: 2
5. Impotencia laboral: 0

Diagnostico (Dictamen): de acuerdo con las respuestas proporcionadas por el sujeto, presenta signos y síntomas del síndrome de burnout como son: sobrecarga de trabajo, satisfacción laboral, conflictos con los compañeros.

El trabajador percibe la existencia de fatiga, a nivel emocional y físico, no existen las energías necesarias para desarrollar sus actividades laborales e incluso el cansancio percibido antes de empezar la jornada laboral.

El sujeto no percibe que el trabajo desempeñado produzca en el algún tipo de gratificación o satisfacción, siente un grado de incompetencia al realizar sus actividades diarias, no considera que exista un progreso en su trabajo por lo que duda de la importancia del mismo llevando de la mano la percepción de que hay una escasez de recompensas al realizar su trabajo.

De igual manera el sujeto también mostró estar afectado por conflictos con los compañeros, el sujeto presenta un distanciamiento emocional y aislamiento hacia sus colegas.

Con lo anterior se concluye que el sujeto 7 cubre un 60% del proceso del síndrome de burnout. Presenta un colapso a nivel físico emocional y cognitivo, el tipo de respuesta emocional inmediata que presenta a este desajuste esta caracterizada por tensión, ansiedad, frustración, desinterés y desmotivación que se percibe claramente en el cambio de actitudes y conductas hacia sus

compañeros de trabajo, hacia su desempeño laboral que abarca desde la desvalorización de sus aportaciones, de sus logros, de su autonomía en el trabajo, etc. La falta de recursos personales lo ha llevado hacia el tránsito de una fase de apatía. Todo lo que hace parece que no sirve de nada, cualquier cosa le irrita y provoca conflictos en el equipo de trabajo ha comenzado a contagiarse del negativismo de los compañeros de trabajo.

Las variables que influyen de manera directa en la aparición del síndrome de burnout en el sujeto 7 son:

- Antigüedad laboral
- Nivel interpersonal
- Sobrecarga laboral
- Tipo de puesto de trabajo
- Tareas y funciones del puesto
- Responsabilidades
- Autoridad para poder tomar decisiones

FICHA DE DIAGNOSTICO DEL SINDROME DE BURNOUT SUJETO: 8

Puesto: servicio a clientes-secretaria
Sexo: femenino
Subordinados directos: 0
Edad: 29 años
Antigüedad en el puesto actual: 7 años
Horario: 8:00-5:00

Tareas que realiza

1. facturación (diariamente)
2. pedidos (diariamente)
3. contestar teléfono (diariamente)
4. resolver problemas (diariamente)

Numero de respuestas marcadas con "SI": 3

Respuestas por áreas:

1. Relación con el jefe: 0
2. Sobrecarga de trabajo: 2
3. Satisfacción laboral: 1
4. Conflictos con los compañeros: 0
5. Impotencia laboral: 0

Diagnostico (Dictamen): de acuerdo con las respuestas proporcionadas por el sujeto, presenta signos y síntomas del síndrome de burnout como son: sobrecarga de trabajo.

El trabajador percibe la existencia de fatiga, a nivel emocional y físico, no existen las energías necesarias para desarrollar sus actividades laborales e incluso el cansancio percibido antes de empezar la jornada laboral.

Con lo anterior se concluye que el sujeto 8 cubre un 20% del proceso del síndrome de burnout. Presenta un colapso a nivel emocional y cognitivo, el tipo de respuesta emocional inmediata que presenta a este desajuste esta caracterizada por tensión, ansiedad, frustración, desinterés y desmotivación que se percibe claramente en el cambio de actitudes y conducta hacia su desempeño laboral que abarca desde la desvalorización de sus aportaciones, de sus logros, de su autonomía en el trabajo, etc. Presenta una sensación de derrota e incapacidad al no ver cumplidos los objetivos planteados, la falta de recursos personales lo ha llevado hacia el transito de una fase de apatía. Todo lo que hace parece que no sirve de nada, cualquier cosa le irrita.

Las variables que influyen de manera directa en la aparición del síndrome de burnout en el sujeto 8 son:

- Tipo de puesto de trabajo
- Tareas y funciones del puesto
- Responsabilidades
- Autoridad para poder tomar decisiones

FICHA DE DIAGNOSTICO DEL SINDROME DE BURNOUT SUJETO 9

Puesto: procesador de placas
Edad: 28 años
Sexo: masculino
Subordinados directos: 0
Antigüedad en el puesto actual: 3 años
Horario: 9:00-18:00

Tareas que realiza

1. lavar grabados (diariamente)
2. recolección de sobres de grabados (diariamente)
3. acomodar grabados en sus sobres (diariamente)
4. surtir ordenes de producción (diariamente)
5. elaborar grabados (diariamente)
6. archivar negativos (diariamente, mensualmente)
7. dar de alta en el sistema artículos nuevos (diariamente)
8. realizar reporte de grabados (mensualmente)
9. revision de negativos (turno nocturno)

Numero de respuestas marcadas con "SI": 9

Respuestas por áreas:

1. Relación con el jefe: 3
2. Sobrecarga de trabajo: 2
3. Satisfacción laboral: 2
4. Conflictos con los compañeros: 1
5. Impotencia laboral: 1

Diagnostico (Dictamen): de acuerdo con las respuestas proporcionadas por el sujeto, presenta signos y síntomas del síndrome de burnout como son: relación con el jefe, sobrecarga de trabajo, satisfacción laboral.

El sujeto percibe una falta de interés por parte del jefe inmediato, de sus actividades, logros, aportaciones, desempeño, etc. Considera que existe un desequilibrio entre las demandas a las cuales esta sometido y los reconocimientos laborales que recibe; así mismo el desinterés, las quejas y/o desaprobaciones que percibe en su jornada laboral son fuente generadora de estrés.

El sujeto no percibe que el trabajo desempeñado produzca en el algún tipo de gratificación o satisfacción, siente un grado de incompetencia al realizar sus actividades diarias, no considera que exista un progreso en su trabajo por lo que duda de la importancia del mismo llevando de la mano la percepción de que hay una escasez de recompensas al realizar su trabajo.

De igual manera el sujeto también mostró estar afectado por conflictos con los compañeros, el sujeto presenta un distanciamiento emocional y aislamiento hacia sus colegas.

Con lo anterior se concluye que el sujeto 9 cubre un 60% del proceso del síndrome de burnout. Presenta un colapso a nivel físico emocional y cognitivo, el tipo de respuesta emocional inmediata que presenta a este desajuste esta caracterizada por tensión, ansiedad, frustración, desinterés y desmotivación que se percibe claramente en el cambio de actitudes y conductas hacia sus compañeros de trabajo, hacia su desempeño laboral que abarca desde la desvalorización de sus aportaciones, de sus logros, de su autonomía en el trabajo, etc. Presenta una sensación de derrota e incapacidad al no ver cumplidos los objetivos planteados, la falta de recursos personales lo ha llevado hacia el tránsito de una fase de apatía.

Todo lo que hace parece que no sirve de nada, cualquier cosa le irrita y provoca conflictos en el equipo de trabajo ha comenzado a contagiarse del negativismo de los compañeros de trabajo.

Las variables que influyen de manera directa en la aparición del síndrome de burnout en el sujeto 9 son:

- Antigüedad laboral
- Nivel interpersonal
- Sobrecarga laboral
- Tipo de puesto de trabajo
- Tareas y funciones del puesto
- Responsabilidades
- Autoridad para poder tomar decisiones

CONCLUSIONES

En esta investigación se alcanzaron los objetivos inicialmente planteados, el primero de ellos fue conocer la teoría del síndrome de burnout; el síndrome de burnout es una respuesta al estrés laboral crónico, donde el trabajador desarrolla sentimientos, actitudes y conductas negativas hacia el mismo y hacia la empresa. Este síndrome presenta diversas fases donde se van acentuando los puntos antes mencionados y existen múltiples factores de riesgo tanto personales, como sociales y organizacionales que fomentan o incrementan su aparición. Es indispensable la atención temprana para que estos no lleguen a un proceso caótico.

Como segundo objetivo se planteo identificar los factores de riesgo que conforman al síndrome de burnout, en la presente investigación se encontró que los factores de riesgo son: la satisfacción laboral, la impotencia laboral, la sobrecarga de trabajo, el horario, la relación con el jefe, los conflictos con los compañeros, la antigüedad en el puesto y la edad, observando que estos propician la aparición del síndrome de burnout, observando que estos factores de riesgo están involucrados de manera directa con la aparición y/o incremento del síndrome de burnout.

El tercer objetivo consistió en identificar las diferencias que existen entre los distintos niveles jerárquicos en cuanto al padecimiento de burnout. De acuerdo al nivel jerárquico dentro de la empresa objeto de estudio se encontró que dependiendo del tipo de actividades y tareas que desempeñan los trabajadores, y el grado de responsabilidad que se maneja, es el grado de afectación del síndrome de burnout en el trabajador.

El cuarto objetivo consistió en investigar si existen diferencias entre las personas que padecen este síndrome que tienen mayor antigüedad laboral respecto a los que tienen menor antigüedad; al respecto se encontró que a más años ejerciendo la profesión u oficio, es menos probable la experiencia de padecer burnout, ya que los trabajadores más jóvenes tienden a experimentar mayores niveles de cansancio emocional, que los trabajadores veteranos.

Como resultados de la aplicación del Cuestionario para evaluar burnout y la Lista de tareas se obtuvo como factores de riesgo del síndrome de burnout, los siguientes:

- La inexistencia de autonomía sobre el desempeño de su trabajo, por lo que las exigencias van dirigidas hacia la libertad de hacer su trabajo sin molestias de ningún tipo.
- La percepción de constantes quejas y/o desaprobaciones hacia sus actividades laborales en entorno laboral.
- Los trabajadores perciben que necesitan toda la energía emocional para el desarrollo las tareas más elementales.
- Los trabajadores perciben la inexistencia de un avance a nivel profesional, lo cual implica un desgaste y falta de motivación, por lo que desarrollan culpa por la falta de tal éxito profesional.

- La percepción por parte de los trabajadores de que pese al esfuerzo realizado en su empeño laboral, existe escaso reconocimiento del mismo. La percepción de un desequilibrio entre el esfuerzo y/o las aportaciones que hacen y las recompensas o resultados que reciben generan distrés.
- Los trabajadores perciben, que a pesar del desempeño laboral que tienen, no existe un interés por parte de su jefe hacia sus actividades.

Con los factores antes mencionados se realizó un análisis de manera individual para conocer el grado de afectación que presenta cada trabajador dentro de la empresa y poder ubicar así un tratamiento más específico para cada caso.

Sujeto 1 (jefe de fotomecánica) presenta un 80% de afectación del síndrome, lo que nos indica que presenta un mayor número de factores de riesgo y a su vez muestra más áreas de afectación con una carga significativa en cada una de ellas.

Los sujetos 2, 7 y 9, presentan un 60% de afectación del síndrome de burnout, donde se observa que las áreas de conflicto que comparten son la satisfacción laboral, la relación con el jefe y la sobrecarga de trabajo.

El sujeto 3 esta siendo afectado de manera directa por la relación con el jefe y la satisfacción laboral, por lo que su porcentaje de afectación se encuentra en un 40% del proceso.

Los sujetos 4, 5, 6 y 8 presentan un 20% de afectación del síndrome de burnout, de los cuales 2 comparten que el área de mayor afectación es la satisfacción laboral, uno enfatiza la sobrecarga de trabajo y otro la relación con el jefe.

En relación con la hipótesis de trabajo, la cual enuncia que “los factores de riesgo tales como: la satisfacción laboral, el horario, la relación con el jefe, los conflictos con los compañeros, la antigüedad en el puesto y la edad, generan el síndrome de burnout en trabajadores de una empresa de etiquetado y boletaje en el Distrito Federal”.

Con base a los datos obtenidos se esta en la posibilidad de aceptar la hipótesis de trabajo, ya que como se puede observar los factores de riesgo antes mencionados efectivamente se encuentran presentes en los trabajadores, en distintos porcentajes y por los mismo en diverso grado de afectación.

En relación con lo anterior, cabe indicar que en el año 2006, los psicólogos Bernardo Moreno Jiménez / Rosa Martha Meda Lara / Alfredo Rodríguez Muñoz / Andrés Palomera Chávez / María Marcela Morales Loo, realizaron en la ciudad de Jalapa, Veracruz, una investigación sobre: “El síndrome de burnout en una muestra de psicólogos mexicanos: prevalencia y factores sociodemográficos asociados.

Para lo cual, realizaron una evaluación general mediante la versión española del Maslach Burnout Inventory Human Services Survey (MBI-HSS) (Maslach y

Jackson, 1986; versión española en TEA Ediciones, 1997). Evaluaron el síndrome de burnout específicamente en psicólogos, para lo cual se utilizó el Inventario de Burnout en Psicólogos (IBP), elaborado por Benavides, Moreno-Jiménez, Garrosa y González (2002).

Su muestra estuvo conformada por 454 psicólogos que desarrollaban su actividad en diferentes estados de México (Jalisco, San Luis Potosí, Yucatán, Michoacán, Chihuahua y Veracruz). La edad mínima de los participantes fue de 21 años y la máxima de 70, con una edad media de 37.97 años. El 33.9% de la muestra fue de hombres, y la media de la experiencia laboral se situó en torno a los 12 años. Todos ejercían su profesión en las áreas de psicología clínica, asistencial, educativa, organizacional y social. El número total de cuestionarios distribuidos fue de 800, recibándose 454, lo que representa una tasa de respuesta de 56.7%. La participación fue voluntaria y toda la información recibida fue totalmente confidencial

Los resultados obtenidos fueron los siguientes:

- La dimensión de agotamiento emocional mostró valores más altos, con 147 sujetos con niveles altos de burnout.
- En el agotamiento emocional, solo doce sujetos presentaron niveles altos.
- Sólo un sujeto se sitúa con niveles altos de despersonalización.
- Tres exhiben niveles elevados de falta de realización personal.

En cuanto a la tasa de prevalencia utilizando el IBP se encontraron los siguientes datos:

- El género y el nivel de estudios mostraron una similar tendencia se observó que los psicólogos dedicados al área organizacional o laboral manifestaban mayores niveles de despersonalización.
- Respecto del número de horas de trabajo semanales, se apreciaron diferencias significativas en la dimensión de agotamiento emocional.
- En la dimensión de agotamiento emocional, en la que las mujeres obtuvieron una media superior que la de los varones los sujetos que sólo eran licenciados mostraron menores niveles de agotamiento emocional, en comparación con quienes tenían especialidad.
- Tanto la especialidad como el número de horas de trabajo semanales son variables asociadas con el burnout en los psicólogos estudiados.
- Se obtuvo que era el tipo de trabajo ejercido y no el tipo de empresa el factor que influía en los niveles de burnout.

Por lo que pudieron concluir que son las variables laborales las que parecen influir en los niveles de desgaste profesional.

En este sentido se puede observar que existe similitud en los resultados obtenidos en la investigación del año 2006 respecto de la presente investigación.

SUGERENCIAS

El investigar acerca del síndrome de burnout es de suma importancia sobre todo para las organizaciones, ya que situaciones tales como absentismo y rotación de personal pueden ser evitadas si se toma con más seriedad esta enfermedad.

Desde los mandos altos hasta las áreas operativas deben hacer conciencia sobre las consecuencias que el burnout genera tanto de manera individual como organizacional, ya que desde los primeros síntomas se puede ayudar al trabajador para que la enfermedad no avance y contenerla.

Es por eso que dentro del área de Recursos Humanos este tipo de situaciones deben ser analizadas metódicamente. El psicólogo laboral se debería comprometerse a prestar su atención para resolver señales de alerta que el trabajador proporciona. Si se tiene el conocimiento de que algún trabajador o área dentro de la empresa se encuentran en el proceso del síndrome de burnout es imperativo que se aplique algún tipo de tratamiento.

Así mismo es recomendable que les sean impartidos talleres o cursos informativos a todos los empleados, con el fin de que conozcan este tipo de enfermedades para que puedan ayudarse a si mismos y a la empresa a combatir este y muchos males mas.

REFERENCIAS

1. Allen, D. (2003). *Getting Things Done: The Art of Stress-Free Productivity*. España: Penguin Books.
2. Anejo Producciones S. A. (2006). *Dolor*. [En línea] <http://www.zonamedica.com.ar/>> [5, enero, 2010]
3. Arroba, T. y James, K. (1990). *Como manejar la presión en el trabajo. Guía para la supervivencia*. México: Mc. Graw Hill.
4. Benavides F. Ruiz-Frutos C. y García A. (2004). *Salud laboral. Conceptos y técnicas para la prevención de riesgos laborales*. Barcelona. Segunda edición: Masson.
5. Buceta, J. Bueno, A. y Mas, B. (2001). *Intervención psicología y salud: control del estrés y conductas de riesgo*. Madrid: DYKINSON.
6. Buendía, J. (1998). *Estrés laboral y salud*. Madrid: Biblioteca Nueva.
7. Buendía, J. y Ramos, F. (2001). *Empleo, estrés y salud*. España: Ediciones Pirámide.
8. CIE 10 (2000). *Clasificación de los trastornos mentales y del comportamiento*. España: Médica Panamericana.
9. Crespo, M. y Labrador, F. (2003). *Estrés*. Madrid: Editorial Síntesis.
10. Davis, M. Mc Kay, M. y Eshelman, E.R. (2005). *Técnicas de autocontrol emocional*. Madrid: Ediciones Martínez Roca.
11. Euroméxico. (2004). *Diccionario de Psicología y pedagogía*. Edo. de México: Euroméxico.
12. Flórez Lozano, J.A. (1994). *Síndrome de "Estar quemado"*. Barcelona: Edika Med.
13. Fuentes Rodríguez, J. (2006). *Disminución del estrés laboral mediante un programa de ejercicio y relajación muscular*. Tesis Licenciatura en Psicología. UNAM. México.
14. Gil-Monte P. (2005). *El síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout) una enfermedad laboral, en la sociedad del bienestar*. España: ediciones Pirámide.
15. Grupo OCEANO. (2006). *Enciclopedia de la Psicología*. Diccionario (No. 4 p. 180). Barcelona: Grupo OCEANO
16. Günter, H. (1986). *Stres y conflictos. Métodos de superación*. Madrid. Segunda edición: Paraninfo.

17. Hernández, S. R. Fernández-Collado, C. y Baptista L. P. (2006). *Metodología de la Investigación*. México. Cuarta edición: Mc Graw Hill
18. Informe del Comité Mixto OIT-OMS sobre Medicina del Trabajo, novena reunión. (1984). *Factores psicosociales en el trabajo*. Ginebra: Alfaomega
19. Izazaga Morales A. (2008). *Validación de la Escala Mexicana de Desgaste Ocupacional (EMEDO) relación entre aspectos psicosomáticos y burnout*. Tesis Licenciatura en Psicología. UNAM. México.
20. Kerlinger, F. N. y Lee, H. B. (2002). *Investigación del comportamiento. Métodos de investigación en ciencias sociales*. México. Cuarta edición: Mc Graw Hill.
21. Lammoglia, E. (2006). *El triangulo del dolor. Abuso emocional, estrés y depresión*. México. Segunda edición: De bolsillo.
22. Manassero, M. Vázquez, A. Fornes J. y Fernández M. (2003). *Estrés y burnout en la enseñanza*. Madrid: Ediciones UIB
23. Martin, G. y Pear, J. (2006). *Modificación de conducta. Qué es y como aplicarla*. México. Quinta edición: Prentice Hall.
24. Martínez Selva, J. (2004). *Estrés laboral. Guía para empresarios y empleados*. Madrid: Prentice Hall.
25. Matthew, M. Davis, M. y Fanning, P. (1988). *Técnicas cognitivas para el tratamiento del estrés*. México: Editorial Martínez Roca.
26. Meichenbaum, D. (1987). *Manual de inoculación de estrés*. Barcelona: Editorial Martínez Roca.
27. Moreno et alter. (2006). *El síndrome de burnout en una muestra de psicólogos mexicanos: prevalencia y factores sociodemográficos asociados*. [En línea] <http://redalyc.uaemex.mx/redalyc/html/291/29116101/29116101.html> [2010, febrero 18]
28. Muchinsky M, P. (2002). *Psicología aplicada al trabajo*. México. Sexta edición: Thomson Learning.
29. Muñoz, M. y Bermejo, M. (2001). *Entrenamientos en inoculación de estrés*. Madrid, España: Síntesis.
30. Ovejero Bernal, A. (2006). *Psicología del trabajo en un mundo globalizado. Como hacer frente al mobbing y al estrés laboral*. Madrid: Editorial Biblioteca Nueva

31. Peiró, J. M. y Prieto, F. (2007). *Tratado de Psicología del Trabajo. La actividad laboral en su contexto*. (No. I p. 125-181). Madrid: Síntesis.
32. Peiró, J. M. y Prieto, F. (2007). *Tratado de Psicología del Trabajo. Aspectos psicosociales en el trabajo*. (No. II p. 37-100). Madrid: Síntesis.
33. Pines, A. y Aronson, E. (1989). *Career burnout: Causes and Cures*. New York. Free Press.
34. Potter, B. (1991). *Estrés y rendimiento en el trabajo. Transforme las presiones de trabajo en productividad. Manuales didácticos de administración*. México: Trillas.
35. Psicothema. (1999). *Validez factorial del Maslach Burnout Inventory en una muestra multiocupacional*. [En línea]. <http://www.psicothema.com/pdf/319.pdf> [2009, diciembre 17]
36. Ramírez Torres, J. (2005). *Confiabilidad del cuestionario (MBI) en una muestra de trabajadores mexicanos pertenecientes al Distrito Federal*. Tesis Licenciatura en Psicología. UNAM. México.
37. Salud Mental. (2009). *Validez factorial del "Cuestionario para la Evaluación del Síndrome de Quemarse por el Trabajo" (CESQT) en una muestra de maestros mexicanos*. [En línea] <http://www.inprf-cd.org.mx/pdf/sm3203/sm3203205.pdf> [2010, febrero 1].
38. Stephen, W. y Cooper, L. (2004). *Manejo del estrés el trabajo. Plan detallado para profesionales*. México: Manual Moderno.
39. Terras, S. (1994). *Estrés. Mejore su salud con la dieta*. Barcelona: HERDER.
40. Turcotte, P. R. (1986). *Calidad de vida en el trabajo. Antiestrés y creatividad*. México: Trillas.
41. Zeus Management Consultants Mex. (2008). *Conflictos laborales*. [En línea] www.zeusconsult.com.mx/artctbjo.htm [2010, febrero 1].

ANEXOS

ANEXO 1. CUESTIONARIO PARA EVALUAR ESTRÉS EN EL TRABAJO

ANEXO 2. LISTA DE TAREAS



UNIVERSIDAD INSURGENTES

México, D.F. a 25 de agosto de 2009

LIC. SOCORRO GAVIÑA
JEFA DE RECURSOS HUMANOS DE
ETIFLEX S.A. DE C.V.

P R E S E N T E.

El LIC. LUIS FERNANDO CARRILLO SOTO, en su carácter de Director Técnico de la Licenciatura en Psicología de la Universidad Insurgentes, atentamente solicita a usted su amable intervención a fin de que la alumna GIL BRACHO BERTHA MARÍA, con MATRÍCULA 2304451 de la carrera de psicología, pueda asistir a la institución a su digno cargo para realizar la aplicación de un cuestionario. La alumna esta realizando su trabajo de tesis y dicha aplicación servirá para su investigación. Es importante mencionar que la información se manejará con toda confidencialidad.

Aprovecho la oportunidad para ponerme a sus apreciables órdenes y enviarle un cordial saludo.

ATENTAMENTE
SAPIENTIA SUPERATIO ET PROGRESSUS

LIC. LUIS FERNANDO CARRILLO SOTO
Dir. Téc. de la Lic. en Psicología,
Turno Matutino



LICENCIATURA EN PSICOLOGIA
CLAVE UNAM 3315-25

Calzada de Tlalpan 705, Colonia Alamos, C. P. 03400
Tel. 5579-98-76 Fax. 5696-12-90

CUESTIONARIO PARA EVALUAR ESTRÉS EN EL TRABAJO

Fecha de aplicación: _____

Nombre del empleado (INICIALES): _____

Puesto: _____

Instrucciones: por favor conteste todas las preguntas marcando con una "X" solo una de las dos opciones con la cual se identifique, no piense demasiado al contestar.

No existen respuestas correctas o incorrectas y en todo momento se protegerá el **anonimato y confidencialidad de la información proporcionada por usted.**

	SI	NO
1. Me siento frustrado (a) por mi trabajo.		
2. El trabajo diario es realmente una tensión para mí.		
3. Creo que he perdido el interés por mi trabajo.		
4. Me siento aislado en mi trabajo.		
5. Trabajar diariamente con muchas personas me causa estrés.		
6. Solo deseo hacer mi trabajo y que no me molesten.		
7. Evito tratar con mis compañeros de trabajo.		
8. Me estreso con las quejas y/o desaprobaciones que hacen otras personas sobre mi trabajo.		
9. Debido a mi trabajo me siento emocionalmente agotado (a).		
10. Me encuentro cansado (a) cuando me levanto por las mañanas y tengo que ir a trabajar.		
11. Siento como si estuviera al límite de mis fuerzas.		
12. Al final de la jornada me siento físicamente agotado (a).		
13. Mi progreso en el trabajo no es lo que podría ser.		
14. Dudo de la importancia de mi trabajo.		
15. Me siento incompetente en mi trabajo.		
16. Me afecta la falta de recompensas en mi trabajo.		
17. Solo deseo hacer mi trabajo y que mi jefe no me moleste.		
18. Existe desinterés de mi jefe respecto de mi trabajo.		
19. Me afecta la ausencia de una buena relación con mi jefe.		
20. La relación con mi jefe me causa estrés.		

