



UNIVERSIDAD OPARIN S.C.

CLAVE DE INCORPORACIÓN UNAM 8794

PLAN 25 AÑO 76

“INCIDENCIA DEL SÍNDROME DE BURNOUT,
TÉCNICAS DE AFRONTAMIENTO Y SOBRECARGA
LABORAL EN SERVIDORES PÚBLICOS DEL
MUNICIPIO DE ECATEPEC”

T E S I S

QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE:

LINCENCIADA EN PSICOLOGÍA

P R E S E N T A:

CHRISTIAN ALDANA RODRIGUEZ



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.

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I. ESTRÉS Y TÉCNICAS DE AFRONTAMIENTO. APRENDIENDO A RESOLVER NUESTROS PROBLEMAS O A VIVIR CON ELLOS.	
1.1. El estrés, la peste del siglo XXI	6
1.2. Epidemiología de los problemas del estrés	12
1.3. Los eventos estresores de la vida	14
1.4. Eustrés y Distrés.....	22
1.5. Definición de técnicas de afrontamiento	25
1.6. Tipos de afrontamiento.....	28
1.7. Recursos y habilidades de las estrategias de afrontamiento	33
1.7.1. Solución de problemas.....	35
1.8. Percepción cognitiva	37
1.9. Restauración cognoscitiva	41
CAPÍTULO II. TRABAJAR PARA VIVIR QUEMADO, EL SÍNDROME DE BURNOUT.	
2.1. El nuevo síndrome del siglo	45
2.2. Desarrollo histórico del Síndrome de Burnout	50
2.3. Diferencia entre estrés y Burnout	52
2.4. Modelos explicativos.....	54
2.5. Agentes sociodemográficos en la etiología del Síndrome de Burnout.....	64
2.5.1. Edad del sujeto y antigüedad en la empresa.....	65
2.5.2. Género	66
2.5.3. Estado civil y tener hijos o no	66
2.5.4. Factores organizacionales	67
2.5.4.1. Estructura/supervisión y contacto con usuarios	70

2.5.4.2. Factores extraorganizacionales del estrés laboral (relaciones trabajo-familia)	71
2.5.4.3. Apoyo social en el trabajo	72
2.5.4.4. Conflictos interpersonales.....	73
2.6. El juego de la personalidad en el Síndrome de Burnout	74
2.7. Proceso de contagio del Síndrome de Burnout.....	77
2.8. Síntomas del Síndrome de Burnout.....	79
2.9. Evaluación psicométrica.....	83
2.10. Prevención e intervención.....	85

CAPÍTULO III. PSICOLOGÍA INDUSTRIAL.

3.1. Conceptualización de la psicología industrial	93
3.2. Desarrollo histórico	95
3.3. Cultura organizacional	97
3.3.1. El que lo hace todo y nada, el funcionario público.....	101
3.4. El clima organizacional	107
3.5. Motivación y satisfacción laboral	109
3.5.1. Teorías de la motivación laboral.....	111
3.5.2. Tipos de la motivación laboral	116
3.5.3. Elementos que favorecen la motivación	116
3.6. El trabajo.....	117
3.6.1. El lugar de trabajo y sus condiciones.....	119
3.6.2. Accidentes dentro de la industria.....	124
3.6.3. Causas de los accidentes	125
3.7. Salud mental en el trabajo	127

CAPÍTULO IV. METODOLOGÍA

4.1. Pregunta de investigación.....	135
4.2. Hipótesis	135

4.3. Muestra	137
4.4. Instrumentos	137
4.5. Procedimiento	140
4.6. Muestreo	140
4.7. Diseño de investigación.....	140
4.8. Tratamiento estadístico.....	141
RESULTADOS	143
CONCLUSIONES	166
PROPUESTA	176
BIBLIOGRAFÍA	182
ANEXOS	187

INTRODUCCIÓN

Son muchas las situaciones que en la actualidad producen estrés, una de ellas sin lugar a dudas se refiere a la actividad laboral; el estrés laboral se encuentra relacionado con las constantes transformaciones que se producen en el mercado laboral, las relaciones de trabajo, las empresas, las dependencias gubernamentales, la naturaleza misma del trabajo, cambios que a su vez están influenciados por otros que tienen un carácter general como la globalización económica, las crisis financieras, los constantes cambios tecnológicos, la explosión demográfica y social; todos los cambios repercuten de manera considerable en la forma en que se encuentra organizada la actividad laboral, las relaciones entre la empresa y el trabajador, el sistema de trabajo, el contexto en el que se encuentra inmerso el puesto y se manifiesta en la actividad laboral; lo anterior se suscita en todas las regiones del mundo y desde luego México no está exento.

En la actualidad el estrés laboral, de acuerdo a investigaciones de la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM), no se considera propio de empleos ocupados por altos ejecutivos, de acuerdo a un estudio sociológico en todos los ambientes de trabajo, cerca de 30% de los empleados presentan el Síndrome de Burnout (síndrome del quemado) o estrés laboral; en esta investigación de 2009 además se pudieron destacar los efectos dañinos que éste causa a la salud, lo cual desde luego impide el desempeño adecuado de las actividades de los trabajadores.

El Síndrome de Burnout ocasiona grandes pérdidas por defectos de calidad, cantidad de productos y servicios, ausentismo, cambio de cargos, deserción laboral, accidentes, jubilaciones prematuras, rotación laboral e incluso enfermedades que conlleven a la muerte del trabajador, estas consecuencias tienen un precio alto y las sociedades industriales lo han ignorado.

En México no hay una cultura abundante de investigación sobre el Burnout, se puede decir que existe una visión limitada sobre la relación trabajo salud, sólo se reconoce un vínculo causal cuando existe una exposición a determinados agentes dañinos y enfermedades como diabetes, hipertensión, cáncer, etc., mas no estrés crónico y sus consecuentes, por ello esta investigación se centra en conocer como se da el síndrome de Burnout en el país, específicamente en servidores públicos.

La importancia de esta investigación radica en el fomento de la salud mental laboral de tal modo que el rendimiento del trabajador se pueda incrementar y la actitud positiva ante la actividad laboral sea vista como una misión creativa y no como arduo trabajo lo que se verá reflejado en el desempeño del trabajador; para lo cual se implementan aspectos como el rediseño de la estructura de la organización, de los trabajos y puestos que involucran las actividades que posiblemente estén siendo realizadas por empleados que no cuentan con los elementos necesarios para desempeñarse en el puesto.

En la actualidad este fenómeno es considerado como alarmante por su incidencia, la cual se ve reflejada en las estadísticas y las consecuencias que éste tiene a nivel biológico y psicológico en quienes lo padecen así como en el monto que representa para la empresa y el país el tener trabajadores enfermos; sin embargo, a pesar de todos los efectos negativos que son expuestos, este tema aun no recibe la atención adecuada y las instituciones no invierten o destinan recursos insuficientes para la detección por medio de programas que prevengan y proporcionen las herramientas al trabajador para poder afrontar el estrés laboral.

Dada esta situación, en la primera parte de esta investigación se ubicaron dos apartados dedicados a la investigación del estrés así como a las técnicas de afrontamiento. Este primer capítulo aborda el estrés concibiéndolo como una tensión orgánica producida por diversos estímulos físicos, la potencia y duración de ésta es variable y depende del tipo de estresante presente, implica por lo tanto la interacción del organismo con el medio ambiente y sus propiedades; a diferencia de lo mencionado anteriormente el estrés laboral o SB se puede definir como la respuesta física y emocional nociva que sucede cuando los requerimientos del trabajo no son compatibles con las capacidades, los recursos o las necesidades de los trabajadores.

La forma de reacción de los trabajadores dependerá de la perspectiva individual, es decir, de la capacidad de la persona para manejar con eficacia su estrés, esto se refiere a las estrategias de afrontamiento y se distinguen aquellas que se centran en la resolución o eliminación del problema, algunas buscan comprender qué recursos se tienen para afrontarlo con éxito, otras se ocupan de analizar la forma en que es percibida la situación, también se encuentran las neutralizadoras o que amortiguan los efectos negativos del estrés por medio de relajación, ejercicio, etc., y aquellas poco eficaces

como la evitación, negación o pensamientos irracionales; sin embargo, la sobrecarga laboral y el desconocimiento acerca de la utilización adecuada de las técnicas de afrontamiento incrementan el estrés laboral llevándolo quemarse.

Es por ello que la segunda parte de este trabajo trata directamente el Síndrome de Burnout dando a conocer su etiología, desarrollo, prevención e intervención. A este síndrome se le relaciona desde luego con la cultura y el clima organizacional; el primero hace referencia al conjunto de valores, visión, normas, costumbres, ideología, etc.; y el segundo a la interpretación que el trabajador tiene de las cualidades o características de la organización a la que pertenece, es decir, evalúa o emite un juicio acerca de la cultura de la institución.

Por último en la tercera parte se aborda el tema industrial desde la perspectiva psicológica, la cual nos indica el porqué es importante que la empresa involucre al empleado en su misión y no solamente lo vea como un medio para lograr sus metas, en este caso la motivación juega un papel significativo ya que tiene como finalidad mantener de forma constante la cultura y los valores que constituyen a la institución y la conducen al buen desempeño, por ello, es importante que se identifique de qué manera se puede estimular a los trabajadores tanto de forma individual como grupal, para lograrlo se necesitara de personal colocado en el puesto que le corresponde de tal modo que se sienta a gusto con lo que hace e involucrado con la empresa, se deberán conocer las actitudes, habilidades, emociones, percepciones, etc., de los empleados.

La estructura de este libro, así como el trabajo que lo compone, reflejadas tendencias prevaletentes en este campo de estudio, de las cuales se destacan tres: la primera que hace referencia a la prevalencia del estrés y del manejo nulo o equivoco de las técnicas de afrontamiento; la segunda que pretende comprender la conceptualización y funcionamiento del Síndrome de Burnout y, la tercera que aborda el reduccionismo de la importancia que tiene la vida laboral dentro de las industrias.

Ante estas situaciones, es que para los encargados de la salud mental han surgido una serie de preocupaciones, primeramente por conocer este nuevo fenómeno del Burnout en la población trabajadora, además de ser este un tema relativamente nuevo en nuestro repertorio patológico, es importante tomar medidas preventivas que ayuden a la decadencia de las altas tasas epidemiológicas.

Otra de las grandes preocupaciones es la intervención en cualquiera de sus niveles, ya que esta patología además de ser dañina para el sujeto que sea portador del mismo, lo es también para las personas que se encuentran en constante contacto con el enfermo. De tal modo que sino toda, la mayor parte de la población trabajadora portadora de Burnout transmite sus actitudes negativas al resto de la población.

Así, con esta investigación se intenta poner en manos de los lectores un conjunto de trabajos que reflejan, más allá de su unidad temática, la alta diversidad que se hace presente en este campo, por lo que se pretende que esta lectura sirva de antecedente e incentivo para futuras indagaciones que permitan ir consolidando las diferentes líneas de investigación presentes en este campo de estudio.

CAPÍTULO I.

ESTRÉS Y TÉCNICAS DE AFRONTAMIENTO. APRENDIENDO A RESOLVER NUESTROS PROBLEMAS O A VIVIR CON ELLOS.

CAPÍTULO I.

ESTRÉS Y TÉCNICAS DE AFRONTAMIENTO. APRENDIENDO A RESOLVER NUESTROS PROBLEMAS O A VIVIR CON ELLOS.

El término estrés se ha convertido en un vocablo habitual ya que ha sobrepasado el ámbito científico para introducirse en la vida diaria de la humanidad, lo que en cierto modo, ha permitido una reducción de los límites operativos. El interés por el estrés es antiguo y las raíces del concepto pueden encontrarse en distintas etapas de la historia de nuestra era. Algunos autores han encontrado indicios de la utilización del término estrés para designar problemas y adversidades, si bien de forma no sistémica, que se remontan incluso al siglo XIV con más exactitud en el siglo XV se introduce el término estrés en la lengua inglesa llamándolo de diferentes formas: *stress, stresse, strest o straisse*.

La concepción más certera del concepto tuvo lugar a través del trabajo de un físico del siglo XVII llamado Robert Hooke quien se preocupaba por conocer las relaciones entre determinadas estructuras materiales y el peso que debían soportar o el desgaste al que son sometidos ciertos agentes externos, de esta forma Hooke concibió el estrés como “la relación entre la carga o fuerza externa ejercida sobre un objeto y la deformación experimentada por éste, cuyo resultado dependerá tanto de las propiedades estructurales inherentes al objeto como de las características de la fuerza externa” (Cordero, M.I. 2001).

Por la definición que se acaba de mencionar es difícil establecer fechas exactas de la aparición del término estrés, ya que ha sufrido numerosos cambios. Como veremos en los siguientes párrafos el estrés se ha utilizado históricamente para denominar realidades muy distintas: en ocasiones a las situaciones problemáticas en las que se está en crisis, en otras a las respuestas del individuo, incluso en las que la interacción es entre ambas y otros factores. Ello ha dado lugar a que en la actualidad hayamos heredado una falta de precisión en la concepción de todo aquello que abarca el fenómeno del siglo XX nombrado estrés.

1.1.El estrés, la peste del siglo XXI.

El concepto estrés se deriva del griego *stringere*, que significa provocar tensión, de acuerdo con su uso común en el idioma inglés, el término estrés equivale a carga o fuerza externa. En mecánica, estrés significa la fuerza o resistencia interna suscitada por

fuerzas o cargas externas que pueden ser breves y de gran intensidad, repetidas y de baja o moderada intensidad, o continuas y de baja intensidad.

Por analogía, cuando se usa el término estrés en medicina o psicología se hace referencia a la interacción entre fuerzas externas y otras propias del organismo que ha sido modificada por experiencias pasadas, la magnitud de la fuerza externa y la capacidad del organismo para tolerar los cambios que se suscitan en él determinan eventualmente el desequilibrio, o bien, su ruptura (De la Fuente, R. 2007).

En general la palabra estrés se asocia con diversas connotaciones negativas, tanto por algunos de sus efectos inmediatos como (y sobre todo) por las consecuencias negativas que la vivencia de situaciones prolongadas de estrés puede causar sobre el organismo.

Inicialmente el estrés es una fuerza que produce una tensión, una deformación del objeto sobre el cual se aplica dicha fuerza; en ese sentido, se trata de un estímulo externo que en principio resulta amenazante, de un agente cualquiera (físico: ruido, calor, frío, etc., o psicológico: duelo, desempleo, abusos, etc.) es el sentido activo del estrés. Por lo que hay una movilización de recursos fisiológicos y psicológicos para poder afrontar tales demandas, el estrés por lo tanto es una respuesta adaptativa que puede resultar beneficiosa para incrementar o mantener el rendimiento y la salud (Cordero, M.I. 2001).

El resultado de estas consecuencias psicofisiológicas que tienen que ver directamente con la frecuencia, intensidad y duración del agente llamado estresor por Hans Selye. Se trata entonces de estudiar el estado del estrés, es decir, las consecuencias que produce en las personas.

Sus efectos pueden perjudicar seriamente el rendimiento y la salud de las personas, constituyendo de hecho, un estado determinante del rendimiento deficitario y uno de los principales factores de riesgo de las enfermedades más graves de nuestro tiempo tales como las enfermedades autoinmunes (Buceta, J.M. 2001).

Retomando párrafos anteriores, el estrés deja de considerarse en su dimensión biológica, se contempla desde un aspecto dinámico, interno y externo a la vez. El estrés es pues, un agente externo percibido por un individuo en un espacio-tiempo determinado; el sujeto pone en juego sus defensas mentales para enfrentarlo con los

mecanismos biológicos acompañados simultáneamente del juego de las defensas mentales.

Esta acción puede desorganizar la vida psíquica individual arrastrando riesgos de somatización basados en el estado de la estructura psíquica y del contexto somático y social. Sabiendo de antemano que la mente es un campo de exploración inmenso retomaremos el tema en capítulos posteriores.

Acción externa y reacción individual en función de la estructura del funcionamiento psíquico de los individuos, son los términos más avanzados de las investigaciones actuales. Así, p.ej., las correlaciones establecidas entre estrés e inmunidad facilitaron los estudios en que se estableció la posibilidad de interacciones entre el sistema nervioso central y el sistema inmunitario y surgió el concepto de la neuroinmunomodulación. El enfoque científico de la observación determinara el ángulo del ataque metodológico conceptual (Stora, J. B., 1991).

Teniendo en cuenta las anteriores definiciones, en este apartado se ha de entender el estrés como una sobrecarga que exige un esfuerzo adaptativo por parte del individuo, sobrecarga que interactúa con una serie de variables modificadoras (capacidad del individuo, personalidad, estilo de afrontamiento, soporte social, etc.), siendo causado por un estresante que hace referencia al agente que produce estrés en un momento dado.

Más aun el estrés se define por tres variables, el estímulo (el estrés como fuerza o estímulo que actúa sobre el organismo y que da lugar a una respuesta de tensión), la respuesta (estrés como una respuesta psicofisiológica que manifiesta un sujeto ante algún estresor ambiental), o por el paradigma estímulo-respuesta (estrés como respuesta de la interacción de los estímulos medioambientales y la respuesta idiosincrática del sujeto) (Guil, B. R., 2000). Ya tenemos una definición del concepto estrés pero ahora la cuestión es saber ¿cuál es el proceso cognitivo para emitir una respuesta ante situaciones estresantes?

Cuando se presenta un evento estresante la persona emite una respuesta cognitiva la cual implica una valoración constante acerca de la significación de este, las posibles consecuencias ya sean positivas o negativas de lo que está ocurriendo.

Lazarus (1991) diferencia los tipos básicos de evaluación o valoración:

1. Evaluación primaria: supone la primer evaluación de las demandas que implica la situación, en esta se categoriza el acontecimiento que se está presentando, ello en función de su significación para el bienestar del individuo (irrelevante, positiva o estresante, éste último se divide en amenaza, daño/perdida y desafío).

Frente a ella está la evaluación secundaria: implica la valoración de los propios recursos para afrontar la situación (incluyendo las propias habilidades de afrontamiento, el apoyo social, los recursos materiales, etc.).

El organismo valora la situación en relación con sus propias habilidades y capacidades, estimando las posibilidades acerca de lo que se debe hacer, como, cuando y donde. El resultado de esta evaluación está muy determinado por la evaluación primaria, pero también por las conductas o habilidades para afrontar las situaciones de las que disponga la persona (Crespo, M. y Labrador, F.J. 2004).

De aquí que surja la organización de la acción, en la que, a partir de la evaluación de las demandas del medio (evaluación primaria) y de los recursos de que dispone la persona para hacerles frente (evaluación secundaria), el sujeto determina cual debe ser su comportamiento para afrontar tales demandas.

Así mismo implica el establecimiento rápido del tipo de comportamiento motor que debe llevarse a cabo para controlar o manejar esas demandas que se le presentan al sujeto y también movilizar los recursos necesarios, cognitivos y fisiológicos, para poder llevar a cabo esas conductas motoras. No obstante, se deben tener muy presentes las propiedades del estresor, como la duración, sus efectos, la intensidad y a quién o a quiénes afectan.

En ocasiones las evaluaciones anteriores no se tienen en cuenta, debido a diversos motivos tales como urgencia, bloqueos emocionales, etc. en estos casos es previsible que la acción elegida no sea la adecuada y pueda facilitar el mantenimiento de la situación de estrés o la aparición de problemas adicionales.

De esta manera cuando se presenta un estímulo relevante provoca una activación automática e inmediata de las emociones e independientemente del sistema cognitivo consciente ésta reacción afectiva llama a los recursos de procesamiento controlado para la posterior evaluación del estímulo, al mismo tiempo que inicia una movilización de respuesta.

Al activar de manera automática el canal de procesamiento, simultáneamente con la preparación del sistema efector, el organismo llega a estar máximamente preparado para manejar las exigencias del medio.

Además esto implica que el posterior procesamiento cognitivo, más lento y deliberado, que producirá la identificación consciente del estímulo, ocurre sobre un fondo de activación afectiva y fisiológica creciente, que puede dar cuenta del carácter involuntario de las emociones fuertes tales como las fobias y tener así una conducta.

El Doc. Hans Selye (1930), introdujo el concepto de Síndrome de Adaptación General (SGA) que representa la evolución cronológica de la respuesta a los estresantes cuando su acción es prolongada. Consta de tres fases: a) la reacción de alarma, b) el estadio de resistencia y c) el estadio de agotamiento (Wheatley, D., 1985).

La primera respuesta al peligro hace referencia a la acción de alarma, la cual es un medio de defensa ante una amenaza inmediata y real, en donde el organismo responde incluso de modo inconsciente ante este suceso, y al mismo tiempo nos prepara para enfrentarnos a cualquier riesgo con todos los recursos disponibles ya sean físicos o psicológicos.

El paradigma del saber acerca de quién actúa primero, psique o soma, aun sigue sin resolverse, sin embargo, se resuelve al determinar el área científica o no con que se involucre, no obstante, en el caso del estrés existe una reacción inmediata del sistema neuroendocrino que por medio de la segregación de hormonas que aceleran el pulso, aumentan el ritmo respiratorio y nos vuelven más excitables de forma que nuestra reacción pueda producirse rápidamente (Williams, S. y Cooper, L., 2004).

De esta forma el cuerpo se prepara en cuestión de segundos para emitir una respuesta ya sea de huida-escape o de enfrentamiento, y se producirán los cambios internos que reducirán pérdidas en uno u otro caso. El enfrentamiento o la huida/escape quemarán las energías del organismo y si todo se resuelve con éxito, el cuerpo se recuperará con normalidad de este esfuerzo.

Dentro de este proceso, la adrenalina y la noradrenalina juegan un papel muy importante ya que estos neurotransmisores son los que trabajan hasta el límite haciendo que los sistemas funcionen adecuándose a las necesidades de un escaso tiempo que consta de microsegundos, por otra parte el cortisol segregado por el organismo colabora

en la acción de recuperación aportando energía y produciendo efectos anti-inflamatorios (De Mezerville, G., 2004).

Cuando nuestro organismo tiene este tipo de reacciones tan intensas y consecutivas tiene reacciones como el aumento de riesgo de daño orgánico, sin embargo, la multitud de estresores normales o menores exigen al cuerpo a someterse a una carga forzada no exenta de riesgos, la adrenalina nos consume y la cortisona ataca al sistema inmunitario cuando reaccionamos de forma excesiva ante cualquier estresor.

La segunda fase es la de resistencia. Cuando se repite la fase de alarma el organismo reacciona adaptándose al esfuerzo requerido, ya sea el horario, el ambiente laboral, la familia, etc. Pero por más que el organismo trate de adaptarse a su nueva condición y mantener un funcionamiento tan óptimo como antes este no lo lograra, en cambio si obtendrá una disminución en la calidad de vida por lo que se puede decir que el organismo dejara de funcionar más rápido que aquel que no está con esta carga de estrés tan pesada (De Mezerville, G., 2004).

Como bien sabemos, el cuerpo humano cuenta con millones de conexiones entre sí, muchas van a ser los efectos secundarios de una fase de alarma repetida, ya que además de afectar al funcionamiento ergonómico y energético del cuerpo humano, la forma de percepción será modificada, pues muchas limitantes constantes serán agregadas a otras anteriores. Como suele suceder la gente no toma en cuenta los cambios que le ocurren o el esfuerzo que realiza, y es que esto sucede tan lentamente que son considerados como malestares normales o simplemente no son tomados en cuenta.

Ahora analizaremos la fase de agotamiento, siempre existe un momento en el que el cuerpo no puede continuar con el esfuerzo demandado por el medio o por uno mismo, de tal modo tras la resistencia continua, las energías se acaban, el equilibrio interno después de estar amenazado por un largo tiempo se rompe, el sistema inmune se ve afectado.

La capacidad de resistencia a los agentes patógenos de cualquier tipo disminuye y la enfermedad se hace presente, si el desgaste previo ha sido suficiente la vida corre peligro, en caso contrario el cuerpo tras un descanso suficiente aún se recupera parcialmente aunque con secuelas derivadas del colapso sufrido; derrames cerebrales,

hipertensión, úlceras, infarto, cáncer, infecciones, etc. tienen fácil acceso a un organismo debilitado (De Mezerville G., 2004).

Por último debemos abordar el tema del estrés crónico. Existen situaciones en las que las presiones exteriores, los estresores, se mantengan de forma más o menos crónica. En estas circunstancias, los intentos adaptativos del organismo pueden llevar a una sobreactuación crónica, que podría llegar a producir alteraciones en la regulación de los sistemas fisiológicos que actúan cuando se presenta el estrés. Cuando esto ocurre el organismo reacciona intentando alcanzar nuevos reajustes, sin regresar precisamente a un equilibrio homeostático, sino alcanzando nuevos estados de equilibrio variable a través de mecanismos alostáticos.

El concepto alostasis hace referencia a los procesos de adaptación puestos en marcha en el organismo ante las situaciones de estrés, con el objeto de conseguir el retorno a sus constantes de homeostasis. Es decir, alude a los procesos activos de reajuste que se producen en estas circunstancias. Así mismo, “la carga alostática denota el precio que paga el organismo cuando se ve forzado a adaptarse ante circunstancias adversas, sean de carácter físico o psicosocial” (McEwen, 2000 citado en Cordero, M.I., 2001).

La población mexicana tiende a actuar de forma impulsiva o de forma rápida debido al nivel de exigencia que se vive hoy en día, lo cual muchas veces causa respuestas conductuales erróneas, debido a ello aumentan los niveles de estrés ya que no saben cómo responder adecuadamente a las exigencias de la vida diaria. Como siguiente punto conoceremos cuál es la prevalencia del estrés en México.

1.2. Epidemiología de los problemas del estrés.

Aunque los trastornos adaptativos son muy frecuentes de una categoría residual se estudian y diagnostican poco, tal es el caso del estrés, existiendo escasos datos acerca de su incidencia y prevalencia. La escasez de datos se ve favorecida además por el hecho de que el estrés y sus problemas asociados suelen aparecer camuflados o enmascarados por otros síntomas.

Cuando los pacientes acuden a consulta no saben muy bien por qué, aduciendo con frecuencia que experimentan un malestar general o simplemente que no se

encuentran bien, o que no tienen el mismo desempeño laboral que antes (Sandín, B. 2009).

Lamentablemente cuando una persona deja de ser funcional en cualquiera de las áreas de la vida, es cuando se da cuenta del malestar que padece, esto es debido a la falta de información acerca de las diversas enfermedades, a las prioridades que cada persona tiene, p.ej., una persona que tiene necesidad económica se dedica a trabajar muy duro y sin darse cuenta ya tiene estrés acumulado por lo que no duerme, no se alimenta sanamente y tampoco a sus horas, hasta que cae en un cansancio profundo que la imposibilita para seguir trabajando.

De acuerdo con el Manual Diagnóstico y Estadístico de los Trastornos Mentales-Texto Revisado (DSM-IV-TR) el estrés se trata de un trastorno común cuyas tasas de prevalencia varían considerablemente en función de la población estudiada así como también el método de evaluación utilizado.

Según los datos proporcionados por la Asociación Americana de Psicología (APA), su prevalencia oscila entre 2 y 8% en muestras comunitarias de niños, adolescentes y ancianos, un 12% entre los pacientes internos en hospitales generales que son remitidos a los servicios de salud mental, entre un 10 y 30% en muestras clínicas, alcanzando hasta un 50% entre aquellas poblaciones que han sufrido un acontecimiento estresante específico (APA., 2003).

Las tasas de prevalencia parecen incrementarse en aquellos grupos de población que viven en condiciones menos favorables y en las que experimentan gran cantidad de estresores. Es decir, la aparición del trastorno se relaciona con las condiciones ambientales en las que se desenvuelve cada sujeto.

Una considerable parte de los trastornos sobre la magnitud de los problemas de estrés son de tipo económico y hacen referencia los costes que supone tanto para compañías de seguros como dentro de ámbitos laborales. La propia APA indica que un 43% de los adultos americanos sufre efectos adversos del estrés sobre la salud y que entre un 75 y un 90% de las visitas en medicina general pueden atribuirse a quejas y dolencias relacionadas al estrés.

En México, la reciente encuesta de calidad de vida en el trabajo 2001 pone de manifiesto que el 13.8% de los trabajadores percibe siempre o frecuentemente su

actividad laboral como estresante, frente a un 34.7% que considera que casi o nunca trabaja en condiciones estresantes. De acuerdo con esta misma encuesta los varones tienen un nivel de estrés ligeramente superior al de las mujeres, siendo los trabajadores con estudios universitarios los que soportan mayores niveles de estrés (Crespo M. y Labrador, F.J., 2004).

1.3.Los eventos estresores de la vida.

La definición más común de estrés adoptada por los psicólogos, ha sido la que trata de un estímulo. Los estímulos generadores de estrés se consideran generalmente como acontecimientos con los que tropieza el sujeto. Estos acontecimientos Hans Selye los llamo estresores.

De este modo los factores causantes de estrés pueden ser igualmente las personas que nos rodean, como las distintas situaciones que nos ocurren en la vida. De tal modo que el estrés puede provenir de nuestros propios pensamientos y actitudes internas que nos presionan para la obtención de ciertos logros.

Lazarus y Cohen (1997) hablan de tres tipos de acontecimientos: "Cambios mayores, que hacen referencia a cataclismos y afectan a un gran número de personas, estos son considerados estresantes de forma universal y situados fuera de cualquier tipo de control, se incluyen en este grupo los desastres naturales" (De Mezerville, G., 2004).

Haciendo referencia a estos cambios mayores tenemos a los temblores, huracanes, tormentas, tornados, etc. Así como las catástrofes producidas por el hombre, tales como la guerra, el encarcelamiento, el desarraigo y la readaptación consiguiente.

En segundo término los cambios mayores que afectan sólo a una persona o a unas pocas, tal es el caso de la muerte de un ser querido, enfermedad incapacitante, etc.

En tercer lugar a los ajetreos diarios, en este caso hablamos del tráfico, conflictos económicos, ambiente laboral, asaltos, la dinámica familiar, etc. Aunque estos estímulos a los que nos enfrentamos a diario sean mucho menos impactantes que los cambios mayores, pueden ser incluso más importantes que estos en el proceso de adaptación y conservación de la salud, ya que al estar expuestos por un largo plazo puede provocar un estrés agudo y dar paso a otras patologías teniendo como origen el estrés (Cordero, M.I. 2001).

El médico francés especialista en estrés, Dr. Solybensabat divide los llamados estresores del fisiólogo Hans Selye en tres subgrupos.

En primer plano se localizan los Factores psicoemocionales, que son “Todas las situaciones que provocan emociones intensas, ya sean agradables o desagradables, son causa de estrés. En esta subdivisión se da el caso de muchos factores con origen inconsciente, tales como la ansiedad, angustia, depresión, fobia y obsesiones hasta el punto de llegar a neurosis o psicosis mentales” (De Mezerville, G., 2004).

Cuando existen situaciones tales como el ascenso de puesto de un compañero, el no cumplir con las metas profesionales o personales, cuando nuestras expectativas no se cumplen podemos presentar sentimientos como la frustración, insatisfacción, miedo, celos, envidia, timidez, etc.

En segundo plano los factores que influyen en el humano son los factores físicos, estos son el hambre, la enfermedad, el agotamiento por cansancio acumulado, el calor o el frío en exceso, los cambios climáticos severos, la contaminación, el ruido ambiental excesivo, el desequilibrio en el ritmo biológico causado por el ruido nocturno, condiciones laborales, etc. Esta definición coincide con la tipología que aportaron Lazarus y Cohen en 1997 que, como lo vimos anteriormente, son los ajetreos diarios.

Por último, los factores biológicos son aquellos representados por la subalimentación o la sobrealimentación y los desequilibrios alimentarios caracterizados por azúcares, grasas, alcohol, tabaco, etc. Lo que nos produce un desequilibrio homeostático a nivel fisiológico.

La homeostasis puede ser definida como la tendencia de los organismos a restablecer un equilibrio una vez que este ha sido alterado por factores que suscitan cambios en su medio entorno. Es difícil, sino es que imposible permanecer en equilibrio, ya que

Para el psicólogo Charles G. Morris, tres de las mayores fuentes de estrés son la presión, la frustración y el conflicto. Los Drs. Charlesworth y Nathan, especialistas en estrés, definen los eventos estresores como “las demandas externas de la vida, unidas a todos aquellos pensamientos y actitudes internas que requieren de nosotros una respuesta de adaptación” (Charlesworth y Nathan, citados en De Mezerville G., 2004).

Ahora profundicemos para una mejor comprensión de estos estresores sabiendo de antemano que existen diferentes tipos de ellos.

...”Eventos estresores normales: son todas aquellas necesidades y demandas de la vida diaria; en otras palabras, todos aquellos factores específicos e inespecíficos causantes de estrés que promueven el sostenimiento de la vida. Los eventos estresores normales por lo tanto les ocurren a las personas todo el tiempo, y es imposible vivir un solo día de nuestras vidas, es más, un solo instante, sin experimentarlos” (De Mezerville G., 2004).

A su vez, en un sentido más especializado, los eventos estresores normales son las situaciones nuevas, repentinas o amenazantes, que provocan una reacción local o general de estrés para la adecuada adaptación de las personas. A nivel local, este tipo de estresores actúan sobre el sistema epitelial y producen una respuesta de sudoración cuando hace calor o la reacción de cerrar rápidamente los párpados en medio de una polvareda.

En fin los eventos estresores normales en sí mismos, no deberían de constituir una amenaza para nuestras vidas. Lo que hay que evitar es la intensidad o repetición excesiva de tales eventos productores de estrés negativo.

...”Eventos estresores especiales: Los cambios evolutivos y las nuevas exigencias que generan los periodos transicionales constituyen los eventos estresores especiales, pues le ocurren a todo el mundo, aunque no sucedan todo el tiempo en la vida de las personas. A este tipo de estresores se les otorga una categoría diferente en el proceso de adaptación al estrés, debido a que tales eventos tienen la particularidad de presentarse de manera relativamente previsible en ciertos periodos de la vida, por lo que ocasionan a menudo crisis en el desarrollo y problemas de ajuste durante las transiciones de los ciclos vitales” (De Mezerville G., 2004).

Cuando llega el periodo de la pubertad y con ello cambios físicos y maduración mental se exige en la persona ciertas conductas a las cuales no se estaba acostumbrado. En general, la sociedad espera que ya no actuara en forma infantil, lo que implica de su parte un proceso de adaptación para responder mejor a tales expectativas. En cualquier caso, el organismo de cada persona deberá asimilar, localmente, requerimientos diferentes a los que estaba habituado a experimentar en etapas anteriores.

Los cambios evolutivos y los distintos ajustes transicionales que debemos enfrentar en ciertos momentos de nuestras vidas, se incluyen entre los eventos estresores especiales que requieren de una determinada respuesta adaptativa. En sí mismos, ni tales estresores especiales ni el estrés que producen resultan negativos. Por el contrario, estas

nuevas crisis permiten desarrollar nuevas áreas de capacidad y de fortaleza de manera personal. Sin embargo, para que el efecto sea positivo es imprescindible el poder adaptarse sanamente a ellas por medio del adecuado uso de las estrategias de afrontamiento.

...“Eventos estresores extraordinarios: Las situaciones de pérdida y las experiencias traumáticas se clasifican dentro del proceso de adaptación al estrés, en esta categoría, pues aunque le ocurren a todo el mundo en momentos muy diferentes de la vida, suceden por lo general de manera imprevisible, y por su naturaleza casi siempre dramática ocasionan reacciones de estrés más grave, así mismo importantes trastornos de adaptación” (De Mezerville G., 2004).

Para el psicólogo Charles G. Morris “los estresores principales (entre ellos el desempleo, el divorcio y la separación, el duelo, el combate y los desastres naturales, así como los causados por el hombre) crean grandes problemas de ajuste e incluso pueden originar síntomas incapacitantes largo tiempo después de que el estresor ha desaparecido” (Morris 1979, citado en De Mezerville, G., 2004).

A pesar de las capacidades, habilidades o competencias que posea una persona, no podrá evitar la ocurrencia ocasional de acontecimientos difíciles, que nos hacen caer en crisis constantes, que de una u otra forma afectan a todas las personas.

Todo esto implica haber adquirido a lo largo de la vida, suficientes recursos de adaptación que le permitan enfrentar tales dificultades inevitables de la existencia. A esta capacidad de sobreponerse mejor ante las pérdidas o eventos traumáticos se le designa hoy en día, dentro del ámbito de las ciencias sociales, con el concepto de resiliencia.

Resiliencia es un término tomado del idioma inglés que designa la habilidad para recobrase o adaptarse a situaciones de cambio o adversidad, al igual que la capacidad de interactuar con su entorno, que permiten maximizar los recursos que el medio ofrece para superar airoosamente las situaciones penosas que se tengan que enfrentar (Becoña, I. E. 2006).

Hasta este momento sólo hemos hablado de los estresores a nivel general, pero hay estresores que causan estrés a nivel profesional originados en el interior o en el exterior de la persona. El profesor Cary L. Cooper de la Universidad de Manchester llevo a un modelo simplificado sobre el estrés profesional y sus estresores, de este modo se pueden agrupar seis fuentes de estrés profesional y de organización:

1. Fuentes relacionadas con el ambiente en el trabajo: son todos aquellos agentes físicos; el ruido, emanaciones de humo, calor más las consecuencias sociales y psicológicas del aislamiento por el uso de protectores de tímpanos, entre otros (Hindle, T. 2000).
2. Fuentes relacionadas con el trabajo en línea mecanizada: El trabajo mecanizado afecta los ritmos neurofisiológicos, tales como temperatura, niveles de glucemia, metabolismo, así como la eficacia mental y motivacional en el trabajo.

Por otra parte en áreas como las petroleras, de navegación o incluso en fabricas en donde el trabajador sea mantenido fuera del contacto humano, el trabajo mecanizado se vuelve físicamente menos estresante porque los individuos se acostumbran a las condiciones de su labor, sin embargo esto no impide que los trabajadores se quejen de estar excluidos por la sociedad, lo cual también es estresante para ellos (Munduate, L. J. 1997).

3. Fuentes de estrés relacionadas con el trabajo excesivo o insuficiente: El exceso de trabajo como agente estresante es de naturaleza cualitativa o cuantitativa, es decir, considerar muy difícil el trabajo o está relacionado con componentes disfuncionales.

El exceso de trabajo se relaciona con síntomas tales como la reducción de autoestima, ya que muchos de los trabajadores creen que a mayor productividad mayor valor tienen dentro de una empresa lo cual los lleva a estresarse (Hindle, T. 2000).

Mas aun existe el otro polo el trabajo insuficiente que es relacionado con ambientes donde el trabajo es repetitivo, poco estimulante y rutinario, como en las líneas de ensamblaje. El aburrimiento y la falta de inversión psíquica pueden disminuir la capacidad de reacción de los trabajadores y empleados en situaciones de urgencia o imprevistos.

4. Fuentes relacionadas con el peligro físico: Este es una fuente de estrés presente en las profesiones de alto riesgo como los policías, bomberos, mineros, soldados, etc. Estos profesionales tienden a guardar distancia en sus relaciones interpersonales, lo que les permite superar pruebas tan temidas, como son la muerte o las heridas graves de sus colegas durante sus peligrosas actividades profesionales.

5. Fuentes relacionadas con la adaptación persona/ambiente: La satisfacción en el trabajo, la adaptación de las características psicosociales de un individuo a las condiciones laborales y su ambiente, es otro factor para determinar el estrés-tensión. En el caso de la inadaptación aparecen ciertos síntomas tales como la ansiedad, depresión, descontento y enfermedades somáticas.

Por otra parte, “las exigencias de las tareas son factores que se relacionan con el trabajo de una persona, abarcan el diseño del puesto (autonomía, variedad de tareas, grado de automatización, etc.), condiciones laborales y disposición física del trabajo”. por ejemplo, en las áreas en donde las maquinas funcionan con determinados tiempos por lo que el trabajador no puede hacer otra cosa que no sea mantener el paso junto con la maquina lo cual genera ansiedad y estrés (Robbins, P. R., 2004).

Del mismo modo las exigencias del rol se relacionan con las presiones que se imponen a una persona por el rol que cumple en la organización. Los conflictos de roles crean expectativas que no es fácil conciliar o cumplir. La sobrecarga de trabajo se experimenta cuando se espera que el empleado haga más de lo que el tiempo le permite. Se genera una ambigüedad de roles cuando el empleado no entiende bien las expectativas de rol y no está seguro de que debe hacer.

A continuación se señalan las características básicas de los determinantes del estrés y sus manifestaciones (Buceta, J.M., 2001).

1. Amenazan la seguridad de las personas. la seguridad personal (confianza en sí mismo, autoestima, autorrealización, imagen ante los demás o la posibilidad de conseguir algo muy deseado, la familia, etc.); la económica (inversiones) o laboral (tareas, compromisos, asensos, etc.).
2. Atentan contra los propios principios, valores y creencias fundamentales, contra normas o costumbres de funcionamiento personal o contra su propia intimidad. Tal es el caso de la ética profesional, cuando se entra a trabajar a una empresa de cierto modo los trabajadores cambian o aparentan modificar sus creencias o cultura por las de la empresa para poder permanecer dentro de ella.
3. Exigen un sobreesfuerzo físico y mental y/o un rendimiento elevado y unos resultados satisfactorios. En este caso hablamos de tareas que requieren una actividad

física intensa, tareas que exigen la máxima concentración o trabajos de diversas actividades con un mínimo descanso.

4. En las empresas se fijan horarios, no obstante si la carga de trabajo es alta, por ejemplo, en las épocas vacacionales en las que la demanda en tiendas comerciales, hoteles, etc., es muy elevada los trabajadores cuentan con muy poco tiempo para descansar.
5. Implican la toma de decisiones difíciles, la obligación de asumir responsabilidades o riesgos considerables y con una actuación rápida.
6. En algunas ocasiones se necesitan tomar medidas drásticas, contundentes que deben tomar los trabajadores, estas decisiones afectan directamente a la empresa por lo que si toman una decisión errónea les puede costar desde el despido hasta la cedula profesional.
7. Implican someterse a evaluación social, es decir, situaciones en las que el comportamiento de una persona puede ser evaluado por otras que ésta considera relevantes como la familia, jefes, compañeros, amigos, etc.
8. Conllevan la exposición a algo desagradable, doloroso, molesto o incomodo, en el caso de las empresas a veces es necesario dar la cara por el jefe, ofrecer disculpas o despedir a los demás empleados.
9. Conllevan la realización de tareas monótonas, aburridas o poco interesantes o gratificantes. Tal es el caso de los obreros que pasan la mayor parte del día dentro de la fabrica en la que laboran, con maquina, ruido a veces excesivo, poca o demasiada luz, etc. Y las actividades a realizar son rutinarias.
10. Propician la aparición de sentimientos de inutilidad o fracaso. Uno de estos casos es cuando llega la jubilación o cuando no se consiguen los objetivos laborales previstos.

Consiguientemente las estructuras interpersonales son las presiones que ejercen otros empleados. La falta de apoyo social de los compañeros y las malas relaciones interpersonales, es decir, el clima laboral que puede causar mucho estrés e incluso grandes problemas, especialmente en los empleados con grandes necesidades sociales.

Dentro de la estructura de la organización existen reglas y decisiones que afectan directamente a todos aquellos que laboran dentro de la empresa. Estas variables son productoras de estrés muy importantes pues si el rigor de las normas es muy elevado, aunado a ello, el trabajador no tiene una participación activa hacia lo que le conviene o no, en el trabajador se comienzan a acumular todos aquellos factores que dan como resultado la confusión de rol, labilidad emocional (cambios de humor bruscos), desmotivación, conflictos interpersonales, etc.

El liderazgo organizacional de los altos ejecutivos de la organización juega un papel sumamente trascendental para la vida de la empresa y de sus empleados, existen directivos que crean una cultura en la cual sólo existe tensión, miedo y ansiedad, ejercen presiones poco realistas para desempeñar el trabajo en plazos breves, plantean objetivos inalcanzables, imponen controles demasiado rígidos y despiden por rutina a los empleados sin dar justificaciones contundentes (Bass, B. M. 1972).

Teniendo en cuenta estilos gerenciales como éste, el ambiente laboral y las presiones que ejercen sobre los trabajadores causan estrés laboral (el cual abordaremos en capítulos posteriores). En los últimos años las industrias que tienen este problema pagan costos muy elevados ya que si una persona enferma de estrés baja su rendimiento laboral, comienzan los retardos, los problemas entre compañeros, sólo por mencionar algunos, por consiguiente la empresa tiene pérdidas y el funcionamiento interno como equipo laboral deja de funcionar.

Las organizaciones recorren un ciclo, se fundan, crecen, maduran y al final declinan. La etapa de la vida organizacional, es decir, en qué punto se encuentra de este ciclo de cuatro fases, crea problemas diferentes y presiones para los empleados. Las etapas de fundación y declinación son particularmente estresantes. La primera se caracteriza por mucha excitación e incertidumbre, mientras que la segunda impone recortes, despidos y otra clase de incertidumbres. El estrés es menor en la etapa de madurez. Durante la cual las incertidumbres son las menores (Robbins, P. R., 2004).

Si hablamos a nivel social, cada trabajador tiene una vida fuera de la empresa, pero no deja de ser aquella persona estresada que lleva a casa sus problemas laborales, lo cual lo pone en una situación muy complicada pues se comienzan a ver afectadas las demás áreas de su vida, sobre todo si tuviera demasiados estresores ejerciendo presión

sobre él. Tal pareciera que todos los factores estresantes estuvieran dirigidos a esa persona quien padece estrés.

No obstante, no se puede hacer una generalización en cuanto a que el estrés es negativo, pues en numerosos casos la gente trabaja mejor bajo presión, es decir, cuando las exigencias laborales son numerosas o se necesitan con urgencia, algunas personas crean desarrollan con gran eficacia sus tareas, a diferencia de otras personas que se bloquean y por ello entorpecen sus labores.

1.4.Eustrés y Distrés.

Como sabemos el estrés es una sobrecarga que exige un esfuerzo adaptativo por parte del individuo, en ese sentido actúa como factor motivador o desmotivador según sea el caso, y es que sin duda alguna del estrés depende el alcance de nuestros objetivos, sin las presiones de la vida quedaríamos estáticos, no obstante también puede ser perturbador pero de cada quien depende aprender a afrontar el estrés y convertirlo de negativo a positivo, ahora bien analizaremos cada uno de ellos.

Durante la transición de los acuerdos en cuanto al término del estrés hasta las relaciones con las diferentes patologías se da la subdivisión del estrés llamados eustrés y distrés, el primero es conveniente o saludable, el segundo es inconveniente o patológico. La manera en que los estímulos son percibidos depende de su intensidad y de la receptividad particular de la persona afectada (Wheatley, D., 1985).

El Dr. Bensabat (1984), afirma que una emoción agradable o una alegría intensa producen los mismos efectos que una emoción desagradable o una mala noticia y ambas situaciones son causa de estrés.

Al estrés positivo se le conoce como eustrés, la relación con las impresiones del mundo externo y del interior no producen un desequilibrio orgánico, de hecho las respuestas del organismo se hacen en armonía, con naturalidad y sin consecuencias desagradables, pues se adaptan bien a las capacidades físicas y psicológicas de la persona, de este modo el cuerpo es capaz de enfrentarse a las situaciones e incluso obtiene sensaciones placenteras, con ello el eustrés permite experimentar el mundo como un lugar en el que los quehaceres de la vida son necesarios y agradables.

Es así mismo un estado de consciencia, en el cual pensamiento, emoción y sensación parecen originarse para proporcionar un efecto general de alegría, satisfacción y energía vital. De esta forma se comprende que el eustrés no sólo incrementa la vitalidad, salud y energía, sino que además facilita la toma de decisiones que permiten desarrollar los objetivos de una persona llevándolo a la realización.

Los estresores encargados de generar este tipo de estrés pueden ser el éxito profesional o laboral, reuniones con gente agradable, altas calificaciones en un examen, muestras de simpatía o respeto, ascenso laboral, apoyo familiar, etc. (Espinosa, A.S. y Quintana, Z.L., 2010).

Pero si por el contrario cuando las exigencias por una demanda intensa y prolongada, agradable o desagradable, resultan excesivas y superan las capacidades de resistencia y de adaptación del organismo, nos estaremos refiriendo más bien a un estrés negativo, designado también con la palabra distrés, en una adaptación directa del término utilizado en inglés, a saber, distrés que propiamente significa angustia.

Podríamos definir el distrés como el estrés desagradable o negativo ya que ocasiona un exceso de esfuerzo en relación con la presión o carga laboral. Va acompañado siempre de un desorden fisiológico, las catecolaminas producen una aceleración de las funciones y estas actúan alejadas del punto de equilibrio, hiperactividad, contracción muscular, somatizaciones en suma, envejecimiento prematuro orgánico, etc. Son algunos ejemplos de los efectos del estrés negativo (Gates, B., Gear J. y Wray, J., 2000).

Lamentablemente la mayor parte de la población se carga más fácil de distrés y es que el ambiente laboral desagradable, el fracaso en cualquiera de las áreas de la vida como el familiar, escolar, de pareja, social, profesional hasta el personal, se hacen presentes en todo momento de la vida y se dice que hay un mal estrés.

Según Bensabat (1984), el buen y mal estrés es: “Todo aquello que causa placer, todo lo que se quiere o que se acepta hacer en armonía con uno mismo, con su medio ambiente y su propia capacidad de adaptación”. Es el estrés de la realización agradable. El mal estrés “es todo aquello que disgusta, todo cuanto se hace a pesar nuestro, en contradicción con uno mismo, su medio ambiente y su propia capacidad de adaptación” (De Mezerville, G., 2004).

Es mejor manejar las respuestas del estrés que tratar de eliminarlo por completo, ya que en él se interesan tanto la capacidad del individuo para reducir los efectos del estrés negativo, así como su capacidad para convertirlo en una fuerza motivadora para la existencia.

Las personas bien adaptadas disfrutan las dificultades y ambigüedades de la vida; no las evaden recurriendo a un conformismo irreflexivo, aceptan los cambios y están dispuestas a arrastrar el dolor y la confusión, seguros de su capacidad para afrontar en forma realista y madura los problemas, pueden admitir en su conciencia los impulsos primitivos. La regresión temporal no les asusta, la flexibilidad, la espontaneidad y creatividad son signos de un ajuste sano que para otros se refiere a adaptación (Gates, B., Gear, J. y Wray, J., 2000).

Y hablando de adaptación Charles Darwin presentó su concepto de la evolución mediante la selección natural en 1859, en su obra titulada "*The Origins of Species*", resaltando la idea central de que las diferentes especies proceden de un ancestro común, por lo que hoy en día nos encontramos aquí, pero esto sólo fue posible gracias a que en las poblaciones de los organismos hay variantes y el ambiente actúa más favorablemente en algunas de ellas y menos favorablemente en otras (De la Fuente R., 2007).

Por lo tanto las variantes mejor adaptadas al ambiente en que se hallan inmersas sobreviven y reproducen su propia clase, la adaptación es el concepto en el que gira la vida, la sobrevivencia. En estos tiempos llenos de ajustes es de gran importancia la adaptación pues mediante ésta es que se pueden cubrir las propias necesidades, pero también las necesidades del medio y lograr que todo funcione de una manera óptima aprendiendo a enfrentar las situaciones negativas de una forma positiva.

De manera que cuando una persona no consigue la adaptación de una forma sana se comienzan a producir dificultades, por ejemplo, estrés a nivel laboral siendo el trabajo lo que nos hace comer, vestir, calzar, relacionarnos e incluso nos da satisfacciones intelectuales.

La única manera de adaptarse al contexto es por medio de las llamadas técnicas de afrontamiento, éstas son esfuerzos conductuales y cognitivos que realiza un sujeto para enfrentar de manera eficiente las exigencias externas e internas.

Así cuando a alguien se le presenta una situación determinada, ésta trata de resolver los problemas de la forma más conveniente y eficaz, sin embargo, muchas veces estas formas de resolución no resultan tan eficaces como se pretende y es cuando en las personas surgen alteraciones como la frustración, la desesperación, tristeza, enojo, etc. además de que la problemática sigue presente y en ocasiones con más intensidad.

1.5. Definición de técnicas de afrontamiento.

Generalmente todos enfrentan de diferentes maneras las amenazas y conflictos; a esta forma de proceder le llamamos Estrategias de Afrontamiento (EA). “Entendidas como aquellos esfuerzos cognitivos y conductuales constantemente cambiantes que se desarrollan para manejar las demandas específicas externas y/o internas, que son evaluadas como excedentes o desbordantes de los recursos del individuo” (Sauaya, D., 2003).

Lazarus y folkman (1986), mencionan que dicho concepto es derivado del modelo psicoanalítico de la psicología del ego, quien define al afrontamiento como el conjunto de pensamientos, actos realistas y flexibles que solucionan los problemas y por tanto, reducen el estrés.

Por su parte Menninger (1976), designa a los recursos de afrontamiento como “indicadores de la desorganización, es decir, que a mayor desorganización interna, serán más primitivos los recursos de afrontamiento pero cualquier signo que indique desequilibrio no es recurso de afrontamiento.”

Se trata de un proceso eminentemente dinámico, ya que en el momento en que se presenta una determinada situación comienzan los esfuerzos para afrontar la situación (todos los recursos disponibles del sujeto) y ésta puede verse alterada (tanto en términos objetivos, como en el modo en que el sujeto la evalúa), planteando nuevas demandas.

El afrontamiento es un proceso, mas no un rasgo propio y distinto en cada persona, como lo es la personalidad, de ahí que sea constantemente cambiante. Aunado a esto excluye a las conductas que tienen las personas como automáticas, es decir, no requieren de ningún esfuerzo físico y/o psíquico, al contrario si de uno que lo requiere, algunas veces consciente, otras no, pero finalmente requiere un esfuerzo dirigido a

manejar la situación que, en ocasiones, cuando no se puede cambiar, requiere unbrío para adaptarse a ella (Crespo, M. y Labrador, F.J., 2004).

Mas aun, cuando hacemos referencia a las estrategias de afrontamiento alejamos de nuestra concepción el término “dominio”, ya que estas se expresan de diferentes maneras, como el evitar, minimizar, tolerar, aceptar las condiciones estresantes, etc. Y dentro de este proceso se incluyen todas aquellas conductas y/o pensamientos que el individuo haga o piense, esto independientemente de los resultados que se puedan obtener.

Hasta aquí entendemos que las EA aparecen cuando una persona valora o aprecia una situación externa o interna como dañina, amenazante o de desafío, incluso también se presentan antes de que aparezcan tales demandas (afrontamiento anticipatorio) es entonces cuando elabora inmediatamente una respuesta potencial de afrontamiento.

Su función es aumentar la activación superando estados de baja activación para conseguir el nivel de activación óptimo de las personas. La clave de estas estrategias que aumentan la activación, está en encontrar pensamientos, imágenes, autoinstrucciones, autoafirmaciones, palabras clave o ejercicios específicos que de cierta forma ayuden al individuo a tener pensamientos positivos, por lo tanto conductas adecuadas como respuesta a las exigencias del medio (Buceta, J.M., 2001).

Otra de sus funciones tiene que ver con el objetivo que persigue cada estrategia; el resultado del afrontamiento está referido al efecto que cada estrategia tiene. Una estrategia puede servir a una función determinada, p. ej., la evitación, pero fracasar en su intento de evitar. En otras palabras, las funciones no se definen en términos de resultados, aunque cabe esperar que determinadas funciones tendrán determinados resultados.

Muchos autores identifican diversas funciones, desde el marco psicológico del yo, White (1974), cita tres de ellas:

...“primera, asegurar la información adecuada del entorno; segunda, mantener condiciones internas satisfechas tanto para la acción como para el procesamiento de la información, y por último, mantener autonomía o libertad de movimientos, para utilizar el propio repertorio según un modelo flexible de expresión” (Domínguez, T.B., Valderrama, I.P., Olvera, L. y Pérez, R., 2002).

Mechanic (1974), parte de una perspectiva socio-psicológica y determina tres funciones fundamentales del afrontamiento: “Afrontar las demandas sociales y del entorno, crear el grado de motivación necesario para hacer frente a tales demandas externas y función del control del estrés en sí mismo, cuando éste ya ha aparecido”.

Esta tipología suele utilizarse en cualquier ambiente, ya que el ser humano es un ser meramente social, que se desenvuelve en medio de diversas demandas de otras personas y estas crean a su vez un estado psicológico individual, el cual conlleva comportamientos específicos o impuestos por el medio.

En general no importa cuál sea la demanda o debido a quien sea, su función principal es reducir la tensión y devolver el equilibrio externo e interno, tiene que ver con la toma de decisiones, particularmente la búsqueda/resolución de problemas y evaluación de información.

La calidad de una estrategia (su eficiencia e idoneidad) viene determinada solamente por sus efectos en una situación particular y a largo plazo, y aun las personas que usan la negación o la evitación como forma de afrontamiento experimentaran un mayor alivio emocional en la primera situación amenazante, pero mostraran constantemente vulnerabilidad continua e todas las situaciones que se le presenten (Reynoso, E.L., 2002).

Un ejemplo es cuando se presenta un déficit de activación que proviene de la falta de interés por x tarea, el sujeto debe aplicar una estrategia para aumentar su motivación, como el buscar algo desafiante o interesante, es decir, ver el lado positivo de esa tarea, de ese modo se vinculará a un buen rendimiento en la tarea y en la empresa o institución en la que labore.

Como ya sabemos la eficacia de las estrategias de afrontamiento depende principalmente de la controlabilidad del estresor, en ese sentido cuando los sujetos ponen en marcha estrategias individuales en situaciones de trabajo resultan ineficaces, ya que en las organizaciones raramente el control está en manos del trabajador. En este campo se necesitan esfuerzos cooperativos organizados que trasciendan el nivel individual. Para ello es indispensable el apoyo social.

En conclusión las EA son esfuerzos cognitivos y conductuales centrados en el manejo adecuado (evitar, tolerar, minimizar o aceptar) de situaciones y no como

dominio de las mismas. De tal modo que se engloban respuestas específicas o estrategias concretas de carácter muy diverso p. ej., la negación, búsqueda de apoyo emocional, planificación, desahogarse, distanciamiento, reinterpretación positiva, aceptación, etc. (Buceta, J.M., 2001).En el siguiente apartado se abordara de manera más concisa cuales son los tipos de EA que utilizan las personas y porque.

1.6. Tipos de afrontamiento.

La puesta en marcha de una estrategia de afrontamiento dada ante un estresor va a venir determinada en gran medida por las características del estresor y por la valoración que el sujeto haga de este. No obstante, se trata de un proceso con determinaciones múltiples, en el que se incluyen tanto situaciones como predisposiciones personales, entre las que se incluye, por ejemplo, el llamado estilo de afrontamiento de la persona o la tendencia a utilizar determinadas estrategias de afrontamiento(Crespo, M. y Labrador, F.J., 2004).

Bajo el término afrontamiento se engloban respuestas específicas o estratégicas de afrontamiento concretas, sin embargo, existe una tipología que abarca a todos los modos de afrontamiento, el primero centrado en la valoración de los hechos (percepción, prioridad, valores y creencias); el segundo centrado en la emoción (sentimientos); el tercero centrado en el problema; y el cuarto, que es considerado como no afrontamiento, la huida o evitación de la situación, y con menos frecuencia, la pasividad o inhibición (colapso).

El tercer y el cuarto tipo de afrontamiento (centrado en el problema/huida o evitación) se consideran estrategias de afrontamiento activo e implican una intensa activación fisiológica con una importante liberación de recursos para que el organismo pueda llevar a cabo, en caso de necesidad, intensas conductas motoras (Crespo, M. y Labrador, F.J., 2004).

El afrontamiento centrado en la emoción, es definido como las acciones paliativas a través de las cuales el sujeto intenta minimizar la angustia y reducir sus efectos psicológicos. Va enfocado a regular la respuesta emocional que el problema ha generado. En este caso hay una estrecha relación con las estrategias del no afrontamiento, ya que se pueden presentar para evitar dichas emociones. Esto es, beber, dormir, comer o tomar drogas, etc.

Así mismo se ponen en marcha el distanciamiento (alejarse o poner distancia del problema), el autocontrol (controlar las emociones y refrenarse para no actuar), la aceptación de la responsabilidad (asumir el grado de culpa) y la reevaluación positiva (buscar el lado positivo y desde el intentar desarrollarse más).

Este tipo de afrontamiento parece ser más eficaz a corto plazo, p. ej., tratar de no coincidir con un colega de trabajo que nos irrita, o actuar sobre algunos de los componentes de la emoción. Se reevalúa la situación o la relación con la misma de modo que no pierda su cualidad afectiva. Entonces se habla de una estrategia centrada en la emoción (Alcover, C.M., 2004).

El afrontamiento dirigido al problema, se define como las acciones directas o conductas explícitas mediante las que el individuo se esfuerza con la intención de resolver, modificar o alterar el problema. Estas estrategias dirigidas a resolver el problema son: la confrontación (enfrentarse a la causa o a quienes causan el problema) y la planificación (analizar el problema, búsqueda de soluciones, aplicación de las mismas).

Los sujetos que emplean habitualmente estrategias de carácter activo o centrado en el problema, reflejan menos sentimientos de desgaste profesional que aquellos que emplean estrategias de evitación/escape o centradas en la emoción. El control sobre los estresores laborales, de forma que se habla de un tipo de afrontamiento flexible entendido como el ajuste entre la naturaleza del afrontamiento y la controlabilidad percibida y objetiva de la situación estresante (Gálvez M., Moreno B. y Mingote J.C., 2009).

Desde esta perspectiva, en situaciones laborales donde exista poca o nula capacidad de control por parte de los profesionales, la utilización combinada de estrategias orientadas al problema y a la evitación puede ayudar a conseguir una mayor adaptación y bienestar psicológico, ya que en esos casos, la utilización de estrategias orientadas al problema pueden provocar más estrés si el entorno no aporta las oportunidades necesarias para la correcta resolución.

Este tipo de estrategias suelen aparecer cuando, no se pueden modificar las condiciones amenazantes del ambiente y cuando el sujeto evalúa que si se pueden cambiar, ya que tienen como objeto la resolución de la situación o la realización de

conductas que modifiquen la fuente de estrés, mientras que aquellas otras centradas en la emoción tienen como objetivo reducir o manejar el malestar emocional asociado o provocado por la situación (Zavala, J., 2008).

La última de esta categoría es el no afrontamiento, éste hace referencia a los estilos caracterizados por la negación, la huida, la evitación, la autoculpación y la confrontación irracional, aumentan la vulnerabilidad al estrés, mientras que los estilos que conllevan afrontamiento activo, búsqueda racional de soluciones, autocontrol y reevaluación positiva de la situación, incrementan la inmunidad.

Cuando se afronta el estrés mediante conductas de huida/evitación o reducción de la tensión, como comer en exceso, fumar, ingerir drogas, consumir altos niveles de alcohol, etc. puede crear problemas muy serios en la salud; por lo tanto, es mucho más saludable emplear estrategias de afrontamiento adaptativas y saludables, ya que las estrategias de afrontamiento desadaptativas reducen el estrés a corto plazo, pero con considerables efectos dañinos para la salud (Reynoso, E.L., 2002). Las estrategias de afrontamiento más estudiadas han sido:

1. Adaptativas: Escuchar música, caminar por gusto, hacer ejercicio físico, respirar profundamente, platicar, confiar en otras personas, platicar de los problemas, darse tiempo para meditar acerca de una situación específica, plantearse soluciones a los problemas, pasatiempos, posponer y retomar, dormir, moverse constantemente, practicar pensamientos positivos, leer, rezar y bailar.
2. Desadaptativas: Aislarse, guardar lo que piensan en silencio, callarse, no hablar del problema, llenarse de trabajo (sobresaturarse), no escuchar, desarrollar pensamientos negativos o catastróficos, comerse las uñas, fumar, comer en exceso, discutir por todo, ingerir bebidas alcohólicas, movimientos continuos de piernas o manos (tics), golpear, arrojar cosas, ver TV en exceso y moverse constantemente (Olvera, L.Y., Domínguez, T.B. y Cruz, M.A., 2002).

Dependiendo del contexto y de la frecuencia e intensidad con que se presente esta estrategia puede ser adaptativa o desadaptativa. En líneas generales, para evitar las consecuencias negativas, tanto psicológicas como fisiológicas y psicosociales que tiene la exposición continua a situaciones de estrés, se hace imprescindible saber cómo

afrontarlo y sobre todo como prevenirlo, de tal modo que encontramos las estrategias de afrontamiento y las estrategias de prevención.

En esencia cuando tocamos el tema de estrategias de prevención, hablamos de aquellas que suelen ser individuales, así como grupales u organizacionales:

1. Estrategias preventivas individuales: Estas son al mismo tiempo preventivas e interventivas, pues ambas funciones (prevenir el estrés y combatir sus consecuencias negativas), son inseparables. Así mismo se ha abordado la intervención para potenciar el patrón de conducta “dureza” o sustituir los estilos de afrontamiento perjudiciales por otros más favorables. Sin embargo, es frecuente que el desarrollo de los tres componentes del patrón dureza o fortaleza mental (reto, compromiso y control) constituya uno de los objetivos principales de los programas de intervención para el control del estrés (Buceta, J.M., 2001). Estas estrategias se dividen en dos:

a) Técnicas cognitivas: Saber enfocar la vida de una forma positiva: saber relativizar las cosas en cuestión relevancia; ser capaz de valorar y de disfrutar lo que tenemos; no pretender alcanzar la perfección, no se debe comparar en exceso con los demás; mantener siempre un pensamiento positivo de las cosas y tratar de mantener la autoestima.

b) Técnicas concretas: Desarrollar actividades creativas; practicar algún deporte; ser capaz de desconectarse de las actividades estresantes; mejorar las relaciones interpersonales; incrementar el capital social; descansar lo necesario; alimentación balanceada; pensar en las cosas positivas que tienen las cosas, etc.

2. Estrategias preventivas grupales: Como ya sabemos dentro de las empresas existen diversos factores que se convierten en estresores potenciales para los trabajadores y en ese sentido las estrategias de afrontamiento individuales no siempre resultan ser eficaces (Lazarus, R. 1991).

3. Estrategias organizacionales: Potenciación del trabajo en equipo; definición clara y explícita de los objetivos profesionales a alcanzar; fomentar la participación de los trabajadores; enriquecimiento y rediseño de los puestos de trabajo y la implementación oficial tanto de cursos como de terapias de entrenamiento en habilidades sociales.

Por otra parte el uso de estrategias preventivas muchas veces no es lo más rentable en términos económicos para las industrias, pero también es necesario resaltar conductualmente este tipo de intervención con el fin de que se identifique la intervención en estrés laboral con la aplicación de técnicas de tipo clínico individual de reducción del estrés o sus consecuencias sin apenas preocuparse por los estresores que lo producen.

En ese sentido, podemos hablar del síndrome de Burnout, que se hace presente en profesionales que trabajan con gente. Estas estrategias de intervención para la prevención y tratamiento del síndrome de quemarse por el trabajo pueden ser agrupados en tres categorías (Gil-Monte, y Peiró, 1997):

1. Estrategias individuales: En el nivel individual, el empleo de estrategias de afrontamiento de control o centradas en el problema previene el desarrollo del síndrome de quemarse por el trabajo. Por el contrario, el empleo de estrategias de evitación o de escape facilita su aparición. Dentro de las técnicas y programas dirigidos a fomentar las primeras se encuentran el entrenamiento en solución de problemas, el entrenamiento de la asertividad, y del entrenamiento para el manejo eficaz del tiempo.

2. Estrategias organizacionales: También pueden ser estrategias eficaces, p. ej., olvidar los problemas laborales al acabar el trabajo, tomar pequeños momentos de descanso durante el trabajo, y marcarse objetivos reales y factibles de conseguir. También se pueden plantear conductas que eliminen la fuente de estrés o neutralicen las consecuencias negativas del mismo (Lazarus, R. 1991).

3. Estrategias grupales: En el nivel grupal e interpersonal el empleo de estrategias de prevención e intervención pasan por fomentar por parte de los compañeros el apoyo social: los individuos obtienen nueva información, adquieren nuevas habilidades o mejoran las que ya poseen, obtienen refuerzo social y retroinformación sobre la ejecución de las tareas, y consiguen apoyo emocional, consejos, u otros tipos de ayuda.

La diferenciación entre afrontamiento o acercamiento a la situación frente a escape-evitación como modos básicos de orientación hacia la información estresante o como modos básicos de afrontamiento al estrés, cuenta con una larga tradición y está representada, con ligeras variaciones, en acercamientos muy diversos, que van desde las teorías psicoanalíticas de Freud hasta la constitución de bases biológicas diferenciadas

para ambos tipos de respuestas (Crespo, M. y Labrador, F.J., 2004). De hecho, esta diferenciación ocupa lugar central en una buena parte de los acercamientos actuales al afrontamiento.

En el mundo industrializado los estresores más habituales suelen requerir respuestas de carácter cognitivo o respuestas motoras con mínimos requerimientos físicos, por lo que puede añadirse una tercera diferenciación referente al tipo de esfuerzo realizado o nivel de respuesta, diferenciándose entre respuestas conductuales y cognitivas.

Las respuestas cognitivas no utilizan el incremento de energía movilizado por la respuesta de estrés, lo que implica, además del desgaste producido por la puesta en marcha de esos recursos, un problema de acumulación excesiva de productos no utilizados, que puede favorecer el desarrollo de trastornos.

Estas respuestas cognitivas tienen gran influencia en el desarrollo de algunos trastornos, como lo es el caso del síndrome de Burnout, que se presenta debido a un sinnúmero de situaciones del medio ambiente, así como a diversos rasgos psicológicos individuales.

1.7. Recursos y habilidades de las estrategias de afrontamiento.

Hemos asentado que el afrontamiento viene determinado por la evaluación cognitiva, por lo tanto la forma en que una persona afronte una situación dependerá principalmente de los recursos de que disponga y de las limitaciones que dificulten el uso de tales recursos en el contexto de una integración determinada.

Decir que una persona tiene muchos recursos no sólo significa que dispone de un gran número de ellos, sino que también tiene la habilidad para aplicarlos ante las distintas demandas del entorno. Los recursos son algo extraíble de uno mismo, tanto si son realmente útiles (dinero, redes de apoyo social, conocimientos, experiencias, etc.) como si constituyen un medio para hallar otros recursos necesarios pero no disponibles.

Antonovsky (1979), ha utilizado el término recursos generalizados de resistencia para describir las características que facilitan el manejo de estrés. Estas pueden ser físicas, bioquímicas, materiales, cognitivas, emocionales, de actitud, interpersonales y

macrosocioculturales. En pocas palabras Antonovsky ve los recursos como neutralizadores de estrés.

Por lo que se puede argumentar que los recursos son:

...“Más útiles para ayudar a las personas en el afrontamiento de tensiones derivadas de las condiciones sobre las que pone poco control (dinero y trabajo). Pero cuando se afrontan los problemas que se derivan de las relaciones interpersonales estrechas lo que uno hace es muy distinto” (Domínguez T.B., Valderrama I.P., Olvera L. y Pérez R., 2002).

Parece ser que cuando existen estresores externos a los sentimientos o emociones de las personas, los recursos materiales funcionan óptimamente y si es el caso contrario se tiende a encontrar de una o de otra forma una solución a los problemas, sin embargo, al hablar de relaciones interpersonales, las habilidades y recursos personales se bloquean reduciendo su efectividad.

Es de suma relevancia que mencionemos cuales son los recursos con los que una persona, como primer punto encontramos a las creencias positivas, que hacen referencia a las creencias del orden de la ideología y las representaciones, que pueden actuar positiva o negativamente. En segundo lugar, están las habilidades instrumentales para la resolución de problemas.

En consonancia con las investigaciones sobre afrontamiento, encontramos la inclusión en la temática del concepto de resiliencia, que significa volver atrás, volver de un salto, resaltar o rebotar. Este concepto sirve para caracterizar a los sujetos que, a pesar de nacer y vivir en situaciones de alto riesgo, se desarrollan psicológicamente sanos y exitosos. La resiliencia es definida por Osborn (Citado en Sauaya, D., 2003) como las competencias que desarrolla una persona y que se manifiestan en la capacidad de afrontamiento a situaciones de alto riesgo.

Como parte del proceso de ajuste entre el individuo y las demandas de su entorno es necesario que éste ponga en marcha determinadas estrategias cognitivas y/o conductuales en aquellas situaciones que exceden los recursos o suponen una carga excesiva.

Menninger (1976), menciona 5 recursos, los cuales son:

1. Recursos de afrontamiento: estrategias necesarias para reducir la tensión que son consideradas como normales: autocontrol, humor, llanto, blasfemar, etc.

2. Recursos de segundo orden o síntomas: cuando los recursos de afrontamiento se utilizan inapropiadamente o de forma extrema indicando cierto grado de descontrol y desequilibrio, abandono a impulsos más hostiles.
3. Recursos de tercer orden: se manifiestan en las conductas agresivas, más o menos desorganizadas, agresiones, violencia, convulsiones, crisis de pánico, etc.
4. Recursos de cuarto orden: tiene que ver con un aumento en la desorganización interna del sujeto.
5. Recursos de quinto orden: desintegración total del ego.

En muchos casos, la valoración desfavorable de los recursos propios para manejar las situaciones potencialmente estresantes, corresponde a una carencia real de tales recursos, incluyendo, entre ellos, las habilidades de las personas para manejar, específicamente, situaciones estresantes concretas. Las habilidades son recursos, pero no todos los recursos son habilidades.

El mantenimiento de las habilidades, una vez consolidadas, depende fundamentalmente del comportamiento de que las domina y utiliza asidua o periódicamente. La ausencia de recursos apropiados y habilidades eficaces para afrontar las situaciones potencialmente estresantes, dificulta la posibilidad de alcanzar uno de los tres objetivos siguientes: solucionar tales situaciones, manejarlas adecuadamente aun no eliminándolas del todo, o aliviar su impacto perjudicial (Lazarus, R. 1991).

El dominio de habilidades de afrontamiento exige un periodo de entrenamiento específico, previo a su utilización en las situaciones estresantes más críticas. Parte de este entrenamiento, incluye preparar al cliente para que aplique las habilidades pertinentes en la situación y el momento oportunas, tal es el caso de la resolución de problemas (Buceta, J.M., 2001).

1.7.1. Solución de problemas.

Todas las personas tienen uno o varios métodos de resolución de problemas, aunque este no siempre es el idóneo para resolver todas las exigencias del medio. Frecuentemente al emplear una estrategia las personas no se dan cuenta de los alcances reales que se obtienen con estas estrategias, peor aún, las siguen empleando de forma inadecuada ya que no saben cómo utilizarlas.

Los problemas a los que no se encuentra solución desembocan en un malestar crónico, cuando las estrategias de afrontamiento ordinarias fracasan aparece un sentimiento creciente de indefinición que dificulta la búsqueda de nuevas soluciones. Disminuye la posibilidad de alivio, el problema empieza a parecer indisoluble y la ansiedad o la desaparición pueden llegar hasta niveles paralizantes.

En 1971 Thomas D'Zurilla y Marvin Goldfried idearon una estrategia de solución de problemas en cinco pasos para hallar soluciones nuevas a cualquier tipo de problema. Definieron un problema como el fracaso para encontrar una respuesta eficaz. Cuando una respuesta no es eficaz comienza a ser problema (Mckay, M., 1998).

A veces, se puede convertir una situación en problemática si se utiliza una respuesta que parece eficaz en un primer momento porque finalmente resulta ser desastrosa. El problema aparece solamente cuando la respuesta es ineficaz. El proceso de solución de problemas en cinco pasos sirve para evaluar las consecuencias de estas falsas soluciones a corto plazo y sugiere respuestas alternativas que son útiles a largo plazo.

Los cinco pasos ayudan a ver la vida como una serie indefinida de situaciones que requieren algún tipo de respuesta. Visto de este modo, ninguna situación es intrínsecamente problemática. Es la inadecuación de la respuesta la que la hace problemática. Hay que aprender a definir los problemas no en términos de situaciones posibles, sino en términos de soluciones inapropiados.

Es útil recordarse a sí mismo en todo momento que el problema no es el problema, el problema es la solución. En la medida en que se empieza a captar el significado de esta afirmación se comprende la esencia de la solución de problemas.

Una sigla para los cinco problemas puede ser SOLVE, (E) especifique su problema; (O) profile su respuesta; (L) haga una lista de sus alternativas; (V) vea las consecuencias y (E) evalúe los resultados.

Algunas personas se sienten ligeramente abrumadas por la complejidad de los pasos que componen la solución de problemas, ya que no llegan a concretar el primer paso, que es especificar el problema. En ocasiones una problemática en general está compuesta por muchas otras, lo que lleva a la confusión de lo que se debe resolver y cómo hacerlo (Mckay, M., 1998).

Queda claro que no todas las personas tienen las mismas habilidades de análisis, tampoco se cuenta con la misma experiencia que otros sujetos, así cuando a un nuevo empleado se le presenta una problemática, se supondría que debería tener los conocimientos necesarios para resolverlo, pero a veces cuando no se cuenta con la experiencia suficiente, se toman las decisiones equivocadas. Esto por la falta de experiencia y/o conocimiento, por la presión que se ejerce sobre él, y a la percepción que tenga sobre las tareas de su trabajo y no sepa cómo responder o cómo manejar las situaciones en las que se encuentre.

1.8. Percepción cognitiva.

Como se mencionó con anterioridad, los estilos de afrontamiento indican una disposición específica para hacer frente a situaciones estresantes. Esta disposición puede afectar la valoración que las personas hacen de las situaciones potencialmente estresantes y de sus propios recursos para manejarlos (Buceta, J.M., 2001).

Por ejemplo, la tendencia a valorar como amenazantes las situaciones ambiguas, puede determinar que se perciban más situaciones amenazantes o la tendencia a negar, evitar o escapar de la situación estresante, así mismo situaciones potencialmente estresantes y que tengan muy deteriorada la autoconfianza respecto a los recursos propios para manejar la situación en lugar de evitarla o escapar de ella.

Este primer tipo de afrontamiento puede presentarse en forma de pensamiento y/o reacción-acción:

1. Pensamiento. Frecuentemente las personas tienden a hablarse a sí mismas, esto es a nivel de pensamiento, se utiliza el lenguaje interno con el cual se autoevalúan constantemente, aprobando o desaprobando las propias reacciones y las de los demás.
2. Reacción-acción. La percepción influye de manera determinante en el estado de ánimo y comportamiento de las personas, de esta forma se llega a la evaluación de una situación dada, de tal forma que cuando existe una percepción amenazante la conducta de respuesta será defensiva y si por el contrario se percibe agradable, se observara una conducta de cooperación y adaptación (estilo de afrontamiento).

Aquí entran en juego diversas situaciones, como la afectación que tienen las emociones en el desempeño de una persona, así cuando se presentan situaciones que requieren respuestas aceptables, las personas al sentirse ansiosas, preocupadas, deprimidas o enojadas, se ven atrapadas en situaciones en las que su conocimiento y experiencia no son acertadas (Olvera, L.Y., Domínguez, T.B. y Cruz, M.A., 2002).

Respecto a esta situación, existen dos tipos de personas: Aquellas cuya ansiedad anula su rendimiento y aquellas que son capaces de desempeñarse correctamente, incluso bajo presión. Para desempeñarse adecuadamente es necesario por lo menos aprender a relajarse aun en situaciones conflictivas y a utilizar esas emociones en sentido positivo, es decir, aceptar el eustrés y no permitir que los domine el distrés.

La efectividad del afrontamiento se consigue adaptando los esfuerzos de afrontamiento y los demás aspectos como los valores, los objetivos, los compromisos, las creencias y los mismos estilos de afrontamiento. Es evidente que no se puede afrontar con la misma efectividad todas las situaciones y por consiguiente, si el sujeto falla en el intento en alguna situación no significa que sea inefectivo en su forma de afrontar o que exista una ineficiencia en su percepción.

En lo que respecta a la modificación de valores, creencias y actitudes que pueden influir en la valoración de las situaciones potencialmente estresantes y de los propios recursos para enfrentarse a ellas Beck (1984), plantea que el estrés perjudicial coincide con la activación de cogniciones estables como los valores, las creencias y las actitudes, éstas en conjunto crean una valoración sesgada de las situaciones potencialmente estresantes y de los propios recursos, resultando una tendencia a percibir más y más graves, experiencias estresantes y a infravalorar la eficacia de los recursos de afrontamiento personales (Buceta, J.M., 2001).

El contenido de los valores, las creencias y las actitudes más estables y arraigadas afecta directamente la interpretación que se hace de determinadas situaciones. Así como también, la rigidez de cogniciones muy íntimas que sean significativas en un determinado contexto puede influir en la valoración que las personas hacen de sus propios recursos.

De tal forma las personas que son muy perfeccionistas, como los obsesivo-compulsivo, que tienen creencias rígidas como “lo tengo que hacer, nunca puedo

cometer ningún error, tiene que ser perfecto” tenderá a infravalorar sus experiencias de afrontamiento y, como consecuencia de ello, desarrollará una menor confianza en sus propios recursos que afectara su valoración de estos en ocasiones futuras.

Cuando se evalúan objetivamente la realidad y los recursos con que cuenta una persona, puede que se reduzca la probabilidad del estrés y del impacto que este tiene, puesto que la objetividad implica la contemplación abierta de la evidencia de los hechos con independencia de los propios valores, creencias y actitudes (Buceta, J.M., 2001).

Aunque, la valoración objetiva no garantiza la ausencia de estrés, si propicia un mejor conocimiento de la situación y un mayor nivel de comprensión y análisis para poder controlarla, pues aun en el caso de que se produzca una valoración desfavorable, la persona implicada sabrá cuales serán las consecuencias de la situación.

Desarrollar un estilo de afrontamiento basado en una valoración más objetiva de las situaciones potencialmente estresantes y los recursos propios para manejarlas, ayudará a reducir el valor amenazante de múltiples situaciones potencialmente estresantes.

En otras palabras, cuando una persona se basa en los hechos, se ha cuestionado acerca de sus valores, tampoco ha puesto en juego sus creencias y las actitudes que ha recibido son gratas, se siente apoyado y de esta forma se toma una decisión basada en lo que esa persona cree correcto, de tal forma que se ven reducidas todas las formas de amenaza y los niveles de estrés son casi o del todo eliminados.

Existen algunas estrategias de afrontamiento, las cuales son:

1. Valoración positiva: Uso de comentarios de apoyo y motivación autodirigidos para minimizar la percepción de estrés. Reduce el impacto de los problemas o frustraciones recientes recordando experiencias felices o visualizando una solución positiva para una situación problemática (Nowack K. M., 2002).

Los estilos de afrontamiento positivos consisten en tener pensamientos agradables, buscar solución a los problemas, relajarse, etc., sin embargo, existen estilos de afrontamiento negativos o que son menos adaptativos emocionalmente como lo es la rumiación.

2. La rumiación es definida como el enfoque pasivo y repetitivo en pensamientos desadaptativos o catastróficos: “si me hubiera ido por la otra calle, no me hubiera mojado tanto”. Insistir en fracasos y ahogarse en lamentos es un estilo desafortunadamente muy común y generalizado.

La rumiación tiende a alargar e intensificar los periodos depresivos; además, las personas en este estado tienden a aislarse. Las habilidades del individuo se ven mermadas, lo que disminuye la probabilidad de éste para resolver exitosamente su problema. Las personas que aprenden a moderar las emociones negativas y a resaltar las emociones placenteras son las que interrumpen más rápidamente el círculo rumiatorio, lo que les permite plantearse opciones para resolver la problemática.

La valoración negativa se caracteriza por la autoculpabilidad, crítica o pensamiento catastrófico. Tendencia a aproximarse a las situaciones desafiantes. Se usa cuando se concentra en los peores aspectos o consecuencias de una situación, reflexiona sobre las cosas que debieron o no haberse hecho en determinada situación o sobre su resolución insatisfactoria (Nowack, K. M., 2002).

3. Minimización de la amenaza (evitación): Es una forma de afrontar los estresores mediante la mitigación de su significación o no extenderse en ellos. Se emplea cuando se bromea o se burla de alguna situación o problemática ya que desvía intencionalmente su atención borrándolo de su mente o descalificándolo.
4. Concentración en el problema: Inclinación de una persona a hacer intentos activos de cambiar su conducta a los estresores ambientales. Se usa cuando se desarrolla un plan de acción específico para enfrentar una situación, pide a otros que hagan cambios determinados para aliviar las circunstancias estresantes o analiza su propia experiencia y la de otros para determinar un curso de acción eficaz para resolver en evento estresante (Nowack, K. M., 2002).

Estos tipos de estrategias dependerán directamente del tipo de pensamiento de cada persona, así como de sus experiencias. Dependiendo de la toma de consciencia que un individuo realice ante una necesidad o demanda de su vida, así será la experiencia de estrés positivo o negativo que experimente, ya que el componente cognitivo influye de manera determinante en su capacidad de adaptación personal.

A partir del análisis de las percepciones cognitivas de las personas ante los eventos estresores es que se pueden proponer distintas estrategias de readaptación al estrés, las cuales incluirán no solamente la modificación de patrones de pensamientos inadecuados, sino también el establecimiento de nuevas conductas que promuevan una mejor adaptación al estrés.

En el proceso de readaptación al estrés se enfatizan de manera prioritaria tres estrategias generales de readaptación, consistentes en la objetivación, el control y la interpretación valorativa del estrés. De esta manera, se pretende realizar una modificación cognitiva y conductual, fundamentada en cada una de estas tres estrategias.

Esto con el propósito de contrarrestar, primero, la percepción desproporcionada (que a menudo lleva a la huida); segundo, la sensación de impotencia (que con frecuencia impide el combate); y tercero, la interpretación de absurdo y sin sentido (que normalmente incide en una resignación de tipo paralizante) (De Mezerville, G., 2004).

Así, en cada uno de tales niveles se rectifica un elemento inadecuado en la percepción cognitiva causante del estrés, lo que promueve un incremento de la capacidad de adaptación personal y se facilita a la vez la implantación de otras conductas adaptativas más eficaces para un apropiado manejo del estrés.

1.9. Restauración cognoscitiva.

El propósito de este procedimiento es que las personas mejoren sus estilos de afrontamiento y fortalezcan su esperanza; esto ocurre cuando aprenden a poner en su justa dimensión sus problemas; es decir, ponderarlos. Practicar este tipo de ejercicio disminuye la posibilidad de caer en estados depresivos o tener actitudes pesimistas.

Generalmente las personas alternan entre pensamientos positivos y negativos; en otras palabras, pensamientos racionales e irracionales. Los pensamientos racionales corresponden a la realidad objetiva y los pensamientos irracionales no son congruentes con ésta.

Los pensamientos irracionales pueden constituirse en los principales causantes de los problemas emocionales, por lo que el trabajo de las personas y los especialistas

estará encaminado a detectar los pensamientos irracionales y a sustituirlos por otros de tipo irracional.

En la primera etapa de este proceso (identificación de pensamientos irracionales) es necesario que las personas identifiquen las frases que utilizan para hablarse a sí mismas (plática interna) y aquellos pensamientos automáticos que se experimentan sin realizar ninguna reflexión o esfuerzo previo; para posteriormente someter a evaluación la veracidad de tales aseveraciones (Olvera, L.Y., Domínguez, T.B. y Cruz, M.A., 2002).

Irracional

- Recibir aprobación por nuestro trabajo siempre es necesario.
- Tenemos que ser competentes, inteligentes y lograr siempre lo que nos proponemos.
- El pasado es sumamente importante, si algo me afectó profundamente seguirá afectándome en forma indefinida.
- Uno necesita de otra persona más sabia, para poder enfrentarse al futuro.
- Cuidarse hasta los riesgos mínimos es mejor que seguir adelante.

Racional

- La aprobación de los demás es deseable, pero no necesaria.
- Es más recomendable aceptarse a sí mismo con limitaciones y algunas deficiencias.
- Es importante aprender de las experiencias. El dar tanta importancia al pasado es irracional. Lo que importa es lo que puedo hacer ahora y esto probablemente me ayude para mi futuro.
- Confiar en lo que soy capaz de hacer y pensar que es suficiente.
- Es mejor enfrentar los riesgos, actuar y pensar independientemente.

De esta manera tenemos estilos de pensamiento propios de cada persona:

Con la lista anterior de pensamientos podemos hacer una comparación entre ellos, como se puede observar ambos tipos de pensamiento son positivos y negativos, dependiendo siempre de la intensidad y frecuencia con que se utilicen, además de su finalidad u objetivo.

Como se mencionó anteriormente, cuando se presenta una situación determinada, la percepción juega un papel muy importante ya que de ésta dependerá la forma de actuar del sujeto. Cuando se distorsiona la información de las cosas se complican y es entonces cuando se dan los bloqueos psicológicos, emocionales y conductuales.

A continuación se enlistan algunos de los pensamientos que con cotidianeidad se distorsionan o son deformados por las personas.

1. Filtraje: se toman los detalles negativos y se magnifican mientras que no se filtran todos los aspectos positivos de la solución (Vega, R.M., 1998).

2. Pensamiento polarizado: las cosas sólo pueden ser de una forma o de otra, mala o buena, la persona es perfecta o una fracasada, no hay términos medios.
3. Sobregeneralización: se extrae una conclusión general de un simple incidente o parte de la evidencia. Si ocurre algo malo en una ocasión esperará que ocurra una y otra vez.
4. La interpretación del pensamiento: sin mediar palabra, la persona sabe que sienten los demás y por qué se comportan de la forma en la que lo hacen. En concreto, es capaz de adivinar qué sienten los demás respecto a ella (Vega, R.M., 1998).
5. Visión catastrófica: se espera el desastre. La persona se entera o escucha un problema y empieza a decir “y si x”.
6. Personalización: la persona que lo sufre cree que todo lo que la gente hace o dice es alguna forma de reacción hacia ella. También se compara con los demás, intentando determinar quién es más elegante, tiene mejor aspecto, es más capaz o inteligente, etc.
7. Falacias de control: se siente externamente controlado, se ve a sí mismo desamparado, como una víctima del destino. La falacia de control interno convierte a la persona en responsable del sufrimiento o de la felicidad de aquellos que le rodean (Vega, R.M., 1998).
8. Falacia de justicia: la persona está resentida porque piensa que conoce que es la justicia, pero los demás no están de acuerdo con ella.
9. Culpabilidad: la persona mantiene que los demás son los responsables de su sufrimiento, o toma el punto de vista opuesto y se culpa a si misma de todos los problemas ajenos (Mckay, M., 1998).
10. Debería: la persona posee una lista de normas rígidas sobre como deberían actuar tanto ella como los demás. Las personas que transgreden estas normas le enojan y también se siente culpable si las viola ella misma (Vega R.M., 1998).
11. Razonamiento emocional: las etiquetas globales se generalizan una o dos cualidades de un juicio negativo global.

12. Tener razón: continuamente está en un proceso para probar que sus opiniones y acciones son correctas, es imposible equivocarse y se hará cualquier cosa para probar que se tiene razón (Mckay M., 1998).
13. La falacia de la recompensa divina: espera cobrar algún día todo el sacrificio y abnegación, como si hubiera alguien que llevara las cuentas. Se resiente cuando se comprueba que la recompensa no llega.

Como se puede observar son muchos los pensamientos que se distorsionan, lo cual causa problemas a nivel laboral, ya que al cambiar las situaciones también se cambia el comportamiento cometiendo errores cada vez con más frecuencia o creyendo un ambiente laboral pesado creyendo que todo está en su contra o que no puede realizar las tareas encomendadas por su jefe.

Cuando estos factores se ven en conjunto con situaciones familiares, personales, sociales, etc. Las personas son más vulnerables ante diversas patologías, una no muy conocida es el síndrome de Burnout que hoy en día ataca cada vez más a las personas que trabajan con gente.

CAPÍTULO II.

TRABAJAR PARA VIVIR QUEMADO, EL SÍNDROME DE BURNOUT.

CAPÍTULO II.

TRABAJAR PARA VIVIR QUEMADO, EL SÍNDROME DE BURNOUT.

Hoy en día escuchamos frecuentemente expresiones como: estoy cansado, estoy quemado, no tengo ganas de seguir trabajando, no encuentro ningún aliciente en mi trabajo, estoy rendido, todo me da igual, estoy harto, etc., cuando existen este tipo de manifestaciones verbales nos podemos dar cuenta de que en esa persona existen actitudes que merecen toda la atención posible, con el fin de determinar cuáles son las causantes del deterioro psicológico que genera grandes consecuencias a la calidad de vida laboral.

Este fenómeno cada vez se presenta con más intensidad y frecuencia en la población, tanto que el periódico “El mundo” en la sección de Sociedad del 10 de octubre de 2000, refiere que: “uno de cada 10 trabajadores de los países industrializados sufre depresión, ansiedad, estrés o cansancio crónico, lo que ocasiona graves consecuencias económicas y sociales en el trabajo, según un nuevo informe de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), en Finlandia, más del 50% de los trabajadores sufre algún tipo de síntoma relacionado con el estrés tales como ansiedad, sentimientos depresivos, trastornos del sueño (Flores, L.J., 1994).

Cuando en una persona el estrés se convierte en crónico y las técnicas de afrontamiento fallan se crea como respuesta el Síndrome de Burnout (SB) o Síndrome de Quemarse por el Trabajo (SQT), que al igual que el estrés trae consecuencias para quien lo padece y para todos aquellos que estén a su alrededor. Es por ello que este nuevo fenómeno requiere de toda la atención posible.

2.1. El nuevo síndrome del siglo.

La traducción literal del término Burnout al latín es “quemarse”, este hace referencia a los esfuerzos inservibles que realiza una persona para lograr los objetivos que se planteó al inicio de un proyecto. Ahora bien cuando utilizamos al nombre de sentirse quemado por el trabajo, empleamos la preposición “por”, haciendo notar que la patología se debe al trabajo, mas no, que sea una patología que aparece mientras se trabaja, el SB es causado directa y exclusivamente por un riesgo (psicosocial) del medio de trabajo.

Es cierto que existe el estrés laboral, sin embargo, mantiene cierta diferencia con el SB, de tal modo que el estrés laboral se define como un proceso dinámico de interacción entre la persona y su entorno. Este proceso se inicia cuando un individuo percibe un desequilibrio importante entre las demandas del entorno y su capacidad de respuesta bajo condiciones donde el fracaso en hacer frente a esas demandas tiene consecuencias negativas importantes para él (Lipko, E. y Dumeynieu, I., 2004).

Así pues la diferencia entre el SB y el estrés laboral es que el estrés laboral es un proceso más amplio que el proceso del SB, además el concepto de estrés laboral ha generado mucha literatura y la comunidad científica aun no ha logrado conceptualizar y delimitar este constructo.

Para que quede aun más clara la diferencia abordaremos de lleno el tema del SB. Éste es un proceso que surge como respuesta al estrés laboral crónico y, por tanto, es un fenómeno que está vinculado a la aparición de riesgos psicosociales en el trabajo. Este fenómeno puede ser catalogado como el resultado de un proceso de acoso psicosocial en el trabajo.

Desde la perspectiva del acoso psicosocial, el trabajador no es el foco de la presión psicológica de uno o varios miembros del grupo al que pertenece con la complicidad o la aquiescencia del resto, ni es objeto de conductas hostiles y carentes de toda ética hacia su persona. Tampoco se genera una situación de conflicto simétrico, pues el trabajador tiene poder sobre la otra parte (habitualmente el cliente de la organización) y emplea este poder para defenderse de la presión a la que se siente sometido debido a las presiones, exigencias y demandas de los clientes.

Por lo tanto el cuadro del SB incluye:

1. Sentimientos de inadecuación profesional: Plantea problemas para afrontar y responder a las demandas del puesto de trabajo, generando una autoimagen de limitación de competencia y con deseo de abandonar el puesto.
2. Pérdida de la autoestima profesional: Ésta provoca aislamiento, inhibición y cierto grado de frialdad para con los demás.
3. Conflictos interpersonales: Estos se expresan por medio de la sensibilidad alcanzada y es por ella que ante cualquier estímulo que perciban como amenazante tienden a

realizar conductas agresivas en los diversos ámbitos del individuo tanto dentro como fuera del contexto laboral.

4. Alteraciones somáticas y comportamentales diversas.

Muchos autores han tratado de integrar estos cuatro puntos en una definición que sea lo más certero posible, sin embargo, la más consolidada es la de Maslach (1982), quien considera al SB como una combinación de las siguientes circunstancias: Primera, el agotamiento emocional: que es la sensación de no poder dar más de sí; segunda, la despersonalización: que es la presencia de actitudes impersonales y negativas hacia los usuarios de sus servicios; y por último, la falta de realización personal.

De tal modo que Maslach (1982), define al SB como:

...”Una respuesta al estrés laboral crónico que se caracteriza por la tendencia de los profesionales a evaluar negativamente su habilidad para realizar el trabajo y para relacionarse con las personas a las que atiende, por la sensación de estar agotados emocionalmente, por el desarrollo de sentimientos negativos, y de actitudes y conductas de cinismo hacia las personas destinadas del trabajo, que son vistas de manera deshumanizada debido al endurecimiento afectivo del profesional” (Gil-Monte P. R., Moreno B., 2007).

Es entonces que se puede decir que el SB es una respuesta al estrés laboral crónico, y 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 en su trabajo, en especial con los clientes, y hacia el propio rol profesional.

Algunos autores son partidarios de incluir al SB en la categoría de los trastornos adaptativos del Manual Diagnóstico y Estadístico de los Trastornos Mentales-Texto revisado (DSM-IV-TR), según éste, la característica fundamental del trastorno adaptativo es el desarrollo de síntomas emocionales o comportamentales en respuesta a un estresor psicosocial identificable. Otro criterio diagnóstico es que los síntomas deben presentarse durante los tres primeros meses siguientes al inicio del estresor.

La expresión clínica de la reacción, consiste en un acusado malestar superior al esperable dada la naturaleza del estresor o en un deterioro significativo de la actividad social, profesional o académica.

Dentro de los trastornos adaptativos existen seis subtipos dependiendo los síntomas que presenta el individuo, es decir, con un estado de ánimo depresivo, con

ansiedad, mixto, con trastorno de comportamiento, con alteración mixta de las emociones y el comportamiento, y no especificado (APA, 2003).

El Síndrome de Burnout puede ser incluido en el subtipo no especificado, pues este subtipo debe usarse para reacciones desadaptativas (quejas somáticas, aislamiento social, inhibición académica o laboral) a estresores psicosociales que no son clasificables como uno de los subtipos específicos de trastorno adaptativo.

A su vez, los síntomas de un trastorno adaptativo pueden ser agudos (si persisten menos de seis meses) o crónicos (cuando duran más de seis meses). La especificación de crónico se aplica cuando la duración de la alteración es superior a seis meses en respuesta a un estresor crónico (APA, 2003).

Existen otras posibilidades como la categoría de la Clasificación de los Trastornos Mentales y del Comportamiento (CIE-10), en los problemas laborales, sin embargo, debido a estas posibilidades de diagnóstico no terminan de recoger las características del Síndrome de Burnout en toda su amplitud, no es erróneo recomendar su inclusión en el DSM-V como una patología con entidad propia.

Por otra parte, si catalogamos al SB como una forma de estrategia de adaptación, entonces podemos argumentar que es una estrategia de afrontamiento disfuncional cuya prolongación en el tiempo deriva en consecuencias negativas para la salud y bienestar del trabajador, así como para la eficacia de la organización, en ese sentido cualquier profesional o trabajador, que se entrega a su profesión, con altos niveles de idealismo profesional y que desarrolla centrado en el trato hacia los demás puede desarrollar el SB (Alcover, C.M., 2004).

Por consiguiente se puede argumentar que este síndrome incide principalmente en profesiones que cuentan con las siguientes características:

En donde existe una escases de personal dentro de la empresa, que supone una sobrecarga laboral, el trabajo es en turnos, existe un trato con usuarios problemáticos, en algunos de ellos contacto directo con la enfermedad, el dolor y la muerte, falta de especificidad de funciones y tareas lo que supone un conflicto y ambigüedad de rol, falta de autonomía y autoridad en el trabajo para poder tomar decisiones, rápidos cambios tecnológicos, etc. (Wanderley, C., Hitomi, A. y Sampiao, J., 2007).

Ante estos supuestos Jerry Edelwich y Archie Brodsky (1980) definen al SB "como una pérdida progresiva del idealismo, energía y motivos vividos por la gente en las profesiones de ayuda, como resultado de las condiciones de trabajo" (Sandrin, L. 2005).

Así estos autores proponen cuatro principales fases por los que pasan los individuos que están quemados:

1. **Fase del idealismo y entusiasmo:** En esta fase el individuo posee un alto nivel de energía para el trabajo, expectativas poco realistas sobre él (idealiza). La persona se involucra demasiado y existe una sobrecarga de trabajo voluntario. Al comienzo de su carrera laboral aparecen numerosas motivaciones intrínsecas. Hay una hipervalorización de su capacidad profesional que le lleva a no reconocer los límites internos y externos, esto puede repercutir seriamente en sus tareas profesionales. El incumplimiento de expectativas le provoca, en esta etapa, un sentimiento de desilusión que hace que el trabajador pase a la siguiente etapa.
2. **Etapa de estancamiento:** Esta supone una disminución de las actividades desarrolladas cuando el individuo constata la irrealidad de sus expectativas, ocurriendo la pérdida del idealismo y del entusiasmo. El individuo empieza a reconocer que su vida necesita algunos cambios, que incluyen necesariamente el ámbito profesional.
3. **Etapa de apatía:** Es la fase central del SB, en la que la frustración de las expectativas lleva al individuo a la paralización de sus actividades, desarrollando apatía y falta de interés por su trabajo, también comienzan a surgir los problemas emocionales, conductuales y físicos descritos posteriormente.

Una de las respuestas comunes en esta fase es la tentativa de retirada de la situación frustrante, es decir, se evita el contacto con los compañeros, hay faltas al trabajo y en muchas ocasiones se da el abandono de éste y en los casos más extremos de la profesión. Estos comportamientos empiezan a volverse cada vez más constantes.

4. **Etapa de distanciamiento:** En esta última fase, el quemado se encuentra crónicamente frustrado en su trabajo, ocasionando sentimientos de vacío total que pueden manifestarse en la forma de distanciamiento emocional y de desvalorización

profesional. Hay una inversión del tiempo dedicado al trabajo con relación a la primera etapa.

En el lugar del entusiasmo e idealismo profesional la persona pasa a evitar desafíos y clientes de forma bastante frecuente y trata sobre todo de no arriesgar la seguridad del puesto de trabajo, pues cree que a pesar de inadecuado, posee compensaciones que justifican la pérdida de satisfacción.

Una de las compensaciones centrales es el dinero, y por él las personas aun no estando realizadas profesionalmente y personalmente, son capaces de soportar diversas situaciones, tales como la sobrecarga laboral o un clima laboral hostil.

Sin duda alguna el SB es un fenómeno que ha existido a lo largo de la existencia humana, sólo que en tiempos pasados no se le había asignado un nombre, así como tampoco se había indagado acerca de sus síntomas.

2.2. Desarrollo histórico del Síndrome de Burnout.

El SB o SQT es conocido desde hace más de 25 años y ocurre en un alto porcentaje de trabajadores del sector de servicios sociales. En la década de los sesenta los investigadores se preocupan por el estrés laboral, desencadenado por el conflicto y ambigüedad de rol, sin dejar de lado al trabajador como persona con responsabilidades dentro de una empresa.

El interés por el estudio de este fenómeno, que se inicio en la literatura psicológica en Estados Unidos a mediados de los años de 1970, éste lejos de parecer agotado, se ha proyectado aun más en este nuevo siglo. Este interés constituye ya una razón significativa para justificar la elaboración de una obra sobre el fenómeno (Wanderley, C., Hitomi, A. y Sampiao, J., 2007).

Después a finales de la década de los años setenta, aparecieron en Norteamérica diversos trabajos que describían el fenómeno del SB, como característico de los profesionales de ayuda y de aquellas actividades que tienen una relación directa con más gente, aunque el SB no es una patología exclusiva de los profesionales de ayuda o del sector de servicios, sin embargo, son los sectores en los que hay más incidencia del mismo.

Cuando las víctimas eran miembros de organizaciones, las consecuencias podrían ser extremadamente graves para la empresa, pues sus conductas inciden directamente en el funcionamiento de la organización. Ya que el deterioro de la salud física y psíquica de los trabajadores da lugar a un aumento de los índices de absentismo, rotación y retrasos, por lo tanto hay un descenso en la calidad de los servicios que se realiza el sujeto (Guillen, G. C. y Guil, B. A., 2000).

En ese entonces a tal fenómeno se le llamaba de diferentes formas, hasta que por primera vez el psicólogo clínico Neoyorkino Herbert J. Freudenberg (1974), utilizó el término por primera vez en el sentido de estar quemado por el trabajo, esto sucedió durante su trabajo en una clínica de toxicómanos, observó que la mayoría de asistentes voluntarios sufrían una progresiva pérdida de energía, desmotivación para el trabajo, así como síntomas de ansiedad y depresión.

Las personas a las que observó se volvían cada vez más fríos, pues sus niveles de sensibilidad decrecían rápidamente, eran poco comprensivos con los demás y llegaban a presentar conductas agresivas para con los usuarios, además de dar un trato distanciado y cínico, aunado a esto culpaban a los demás por sus propios problemas. Es entonces que Freudenberg utiliza el término Burnout, que usaban para referirse a los efectos del consumo crónico de sustancias tóxicas de abuso. De este modo, explicaba el proceso de deterioro en los cuidados de atención profesional a los usuarios de los servicios públicos y privados (sanidad, educación, servicios sociales, bomberos, etc.).

Pero fue en 1977 que Cristina Maslach la que, poco después, lo difundió en un congreso anual de la Asociación Americana de Psicología (APA) para definir una situación frecuente e irrisoria que se presentaba en los trabajadores de los servicios sociales de quemarse tras pocos meses de trabajo (Wanderley, C., Hitomi, A. y Sampiao, J., 2007).

Mas aun señalo en noviembre de 1981, en la Conferencia Nacional sobre el Burnout, celebrada en Philadelphia, los tres factores generadores del síndrome de quemarse por el trabajo (SQT):

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 de las personas hacia los servicios sociales, como los educativos o sanitarios.
3. El conocimiento de los efectos nocivos del estrés. p. ej. el SB con sus diferentes síntomas.

La población de todo el mundo demanda cada vez más servicios sociales para su propio bienestar, el problema es que la población ha incrementado de forma excesiva en estas últimas décadas, así como han incrementado los problemas financieros de los países, esto repercute directamente en la industrialización, y si a estos problemas le agregamos todas aquellas dificultades cotidianas, la salud física y psíquica de las personas se ve deteriorada con más frecuencia e intensidad.

Ante estos acontecimientos ahora parece normal decir que alguien está estresado, pero la realidad es que las consecuencias del estrés y el tiempo de éste en un organismo no son de paso, al contrario se hacen cada vez más frecuentes, más intensos y acarrear nuevas patologías como el SB.

Puede que este fenómeno siempre haya estado ahí, también puede que siempre hayan existido personas afectadas por él y no sería de extrañar que esto sea así desde que el trabajo se configuró como un fenómeno colectivo y social que influye directamente en las personas. Le problemática es que a los problemas ocasionados por el estrés no se les ve como las consecuencias del mismo, sino como estrés, es decir, se entra en la gran confusión de estrés y, lo demás, que las personas no conocen.

2.3. Diferencia entre estrés y Burnout.

De acuerdo al gran diccionario de la Real Academia Española(RAE, 2001), el estrés puede definirse como “situación de un individuo vivo, o de alguno de sus órganos o aparatos, que por exigir de ellos un rendimiento muy superior al normal, los pone en riesgo próximo de enfermar”; en cambio el SB no es un proceso exclusivamente asociado a la fatiga o sobrecarga de trabajo; pero con la desmotivación necesaria para provocar que el sujeto abandone todo interés por la labor que desempeña, es suficiente para llevar al SB.

De alguna manera podríamos indicar que todo sujeto con SB también padece estrés, sin embargo, no todo sujeto que experimenta periodos de estrés llegará a desarrollar o padecer SB.

Por otra parte el estrés crónico percibido en el ámbito laboral, puede desencadenar en el individuo el SB, cuyas consecuencias se manifiestan en reacciones individuales como ansiedad, enfado, suspicacia, agresividad verbal o física, fatiga, desaliento, miedo, enojo, aislamiento y enfermedades somáticas.

Estas reacciones individuales tienen un efecto a nivel organizacional, debido a las actitudes negativas hacia los compañeros de trabajo o personas que atiende, problemas de adaptación al rol o actividad que desempeña, incumplimiento de la tarea, retardos en el puesto, ausentismo o accidentes laborales (Ramírez, T. J. y Rangel, L.A., 2005).

De forma general, las diferencias básicas respecto al estrés, radican en que su aparición es lenta y suele hacerse crónico, no se produce por una sobrecarga de trabajo o falta de tiempo, no se repone después del descanso, afecta a personas que inicialmente estaban muy motivadas, es más mental que físico, en el sentido de que quien lo sufre cae en la desmotivación total llevándolo a un desempeño laboral bajo.

Una característica en especial del concepto SB, es que está sirviendo para resaltar aun más los nocivos efectos del estrés laboral. La relación entre ambos conceptos es estrecha, pero mientras que el estrés tiene efectos positivos y negativos para el sujeto, el SB sólo tiene consecuencias negativas, y además de que aquel es algo más abstracto y general, éste es algo más concreto, constituyendo una de las consecuencias del estrés laboral crónico (Wanderley, C., Hitomi, A. y Sampiao, J., 2007).

Coloquialmente estar quemado significa que se ha perdido la ilusión por el trabajo y que cualquier esfuerzo destinado a hacer las cosas bien es poco menos que inútil, mientras que técnicamente, los psicólogos suelen emplear este término, en el sentido parecido, en el sentido 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.

Aunque se subraya que el SB surge como respuesta al estrés laboral crónico, hay que destacar que aparece como resultado de un proceso continuo en el que sobre todo fallan las estrategias de afrontamiento que suele emplear el sujeto ante los eventos estresantes en cualquier área de la vida.

Es muy cierto que algunos trabajadores están más expuestos que otros a la pérdida de interés por su trabajo, debido a diferentes motivos como la falta de incentivos, a que el trabajo que realizan no es el que más les agrada o debido a las condiciones de distancia, etc. empero sus capacidades y habilidades siguen siendo las mismas, esto en el caso del estrés, pero en el caso del SB los trabajadores se sienten incapaces de afrontar sus tareas (Wanderley, C., Hitomi, A. y Sampiao, J., 2007).

Aclarada ahora la diferencia de estrés y SB, entramos a otra polémica, ésta en cuanto a la división entre el estrés, ansiedad, agotamiento, aburrimiento y SB. Por ello es que en ocasiones no se pueden dar definiciones concretas y certeras acerca de algún tema en específico, como los ya mencionados, además realizar esta división merece un investigación muy amplia, la cual no es tan relevante en esta investigación.

Todas estas dificultades parecen obedecer a que el término Síndrome de Burnout es relativamente nuevo en nuestro vocabulario, sobre todo en nuestro país, así nos enfrentamos a grandes problemas como el saber si aquí se da de la misma forma que en los demás países en los que surgió esta investigación, es decir, saber si nos referimos a lo mismo. Para ello existen diferentes puntos de partida como el modelo clínico o social, desde los que se puede estudiar este nuevo constructo.

2.4. Modelos explicativos.

En los últimos años se han propuesto un gran número de modelos para describir el síndrome de Burnout. Cada uno de ellos lo aborda desde diferentes áreas con el fin de aplicarlo a los ámbitos en los que se desarrolla la humanidad. Entre ellos podemos describir los siguientes:

1. Perspectiva clínica.

Este modelo hace hincapié en las conductas anormales que son consideradas como patológicas, de tal modo que, se conforma de signos y síntomas formando un síndrome al cual se le puede diagnosticar y después proporcionar un tratamiento.

Para poder dar estos dos pasos es necesario definir y conocer a profundidad la patología de la cual se habla, desde la aproximación clínica sugiere manejar denominaciones como estar quemado, quemazón profesional o estar Burnout, que desvían el foco de atención hacia el trabajador y que no delimitan el fenómeno en toda

su extensión al diluir los síntomas bajo esas etiquetas y reducir el síndrome a la categoría de síntoma.

Fischer (1983), considera que el SB debe ser entendido como un estado resultante de un trauma narcisista que conlleva una disminución en la autoestima de los sujetos. Desde esta perspectiva el SB es definido como un estado de baja realización personal en el trabajo, alto agotamiento emocional y alta despersonalización.

Freudenberg (1974), argumenta que el SB es el resultado de frustrarse por el intento de lograr una serie de expectativas inalcanzables. Siguiendo esta línea Pines y Aronson (1988), lo conceptualizan como un estado en el que se conjugan la fatiga emocional, física y psíquica, sentimientos de indefensión, limitación e inutilidad, sensaciones de sentirse engañado, falta de interés por el trabajo y baja autoestima, todo esto producido por involucrarse un tiempo prolongado en situaciones laborales emocionalmente demandantes. (Guillen, G. C. y Guil, B. A., 2000).

Así mismo Freudenberg sostiene que el Burnout aparece frecuentemente, en los profesionales más comprometidos, en los que trabajan más intensamente ante la presión y demandas de su trabajo, poniendo en segundo término sus intereses. Se trata de una relación inadecuada entre profesionales, excesivamente celosos en su trabajo y clientes excesivamente necesitados, una respuesta del profesional asistencial al realizar un sobreesfuerzo.

Por consiguiente se entiende al Burnout como un estado mental negativo al que el sujeto llega como consecuencia del estrés laboral. Esta afirmación se centra en el sujeto, más no en el medio y sus exigencias para con el mismo, es decir, no conjuga al sujeto con los estresores existentes. Desde esta perspectiva clínica, el SB se entiende como “estado”, consecuencia del estrés laboral. Caracterizándose sintomatológicamente como:

- a) Un agotamiento emocional que presenta ansiedad, labilidad con tendencia a la irritación y cierto abatimiento depresivo. Además un sentimiento de inadecuación profesional, en la que el sujeto se siente con grandes dificultades o impotente para responder al desempeño de su tarea. Este mismo hecho repercute en la aparición de una autoimagen, que oculta, la falta de competencia y un deseo de cambiar de puesto (Gálvez, M., Moreno, B. y Mingote, J.C., 2009).

Se hace presente la baja o pérdida de la autoestima profesional; ésta, evidentemente, repercute en la autoestima personal, aumentando frente a ella el distanciamiento con compañeros y usuarios, ante los que con frecuencia se presentan autodefiniéndose como hipercompetentes.

Por otro lado se presenta la modificación de los modos de relación con los compañeros de trabajo y los usuarios de los servicios. En ese sentido la relación pone de manifiesto componentes de inhibición, frialdad y distancia, al tiempo se convierte en acusatoria hacia los demás de los deterioros en el trabajo; suelen aparecer descalificaciones masivas e inadecuadas de compañeros y usuarios, también se ha detectado el empleo, en ocasiones, de formas de humor más o menos sarcástica o cinismo.

Por consiguiente aparece la distorsión de la percepción y de la expresión de insatisfacción en el trabajo. Se detectan situaciones de sobrecarga laboral, ambigüedad y conflicto de roles, quejas salariales fuera de contexto y todo ello con un esfuerzo racionalizador en su expresión pero inoperante para su abordaje.

Del mismo modo, aumentan cada vez más los conflictos interpersonales, en ellos aparece un común denominador la insensibilidad y la hostilidad que a veces es encubierta por el sujeto. Estos conflictos pueden orientarse tanto hacia los compañeros como hacia los usuarios y en situaciones más extremas invadir otras esferas tanto del organigrama como extra laborales (Hernández, L., Fernández F., y Contador I. 2006).

Como veremos más adelante una división de los síntomas del SB son las alteraciones físicas y comportamentales en las que ocasionalmente aparecen el insomnio, cansancio excesivo, dolores de cabeza y otros, así como aumento en el consumo de tabaco, café, fármacos, agresividad tanto con compañeros y/o usuarios como familia, vecinos, etc.

Por último, en línea con el modelo clásico de salud-enfermedad, es útil a efectos prácticos de diagnóstico, pero no para la comprensión del fenómeno, ni para su tratamiento o prevención.

2. Perspectiva psicosocial.

El SB no debe identificarse con estrés psicológico, sino que debe ser entendido como una respuesta a fuentes de estrés crónicas en las que aparecen las relaciones sociales que se establecen entre los profesionales y los usuarios. Es un tipo particular de mecanismos de afrontamiento y autoprotección frente al estrés generado en la relación profesional-organización.

Esta perspectiva recomienda considerar al SB como un proceso que se desarrolla debido a la interacción entre las características del entorno laboral y las características personales. Esta aproximación es más útil para saber cómo se inicia y progresa el SB y sus síntomas a lo largo de un proceso en el que el individuo va pasando por una secuencia de etapas o fases diferentes con sintomatología diferenciada.

En esas etapas se entienden una serie de estresores detectados con carácter crónico que transcurren dentro del contexto laboral. Peiró (2002) establece cuatro categorías para el análisis de los estresores laborales:

- a) Ambiente físico de trabajo: se refiere al nivel del ruido (intensidad, control, predictibilidad y frecuencia), iluminación, temperatura y condiciones climáticas.
- b) Condiciones higiénicas y toxicidad.
- c) Demandas estresantes del puesto (turno, exposición a riesgos, y peligros, etc.).
- d) La sobrecarga laboral percibida es un importante desencadenante del síndrome, especialmente por lo que supone de incremento de los sentimientos de agotamiento emocional (Gil-Monte, P.R. y Peiró, S. J., 2002).

Todos estos factores llevan al sujeto a tener una falta de satisfacción laboral, que se define como una respuesta afectiva y emocional, el afecto hace referencia a las sensaciones de gusto o disgusto. Según esto, la satisfacción laboral es la medida en la que una persona obtiene un placer de su trabajo.

Locke (1976), propone que la satisfacción laboral es un “estado emocional positivo o agradable que resalta de la valoración del trabajo o de las experiencias laborales y esta es individual” (Muchinsky, P.M., 1994), aunque si se da el caso contrario se puede generar la insatisfacción laboral que ve acompañada de de otros factores como el aburrimiento, conductas negativas para el mismo sujeto y para la empresa.

Se pensó en un comienzo que las personas podían tener un sentimiento global de agrado o no, acerca de un trabajo que fuera en una escala de muy alto a muy bajo; era lo que se conocía como índice de satisfacción laboral.

Dentro de los modelos que analizan aspectos interpersonales del desgaste profesional, otro grupo teórico procede de las teorías del intercambio social y defienden las relaciones interpersonales como factor clave para la etiología del SB. Cuando los sujetos perciben, de manera continuada, que aportan más de lo que reciben a cambio de su implicación personal y su esfuerzo, sin ser capaces de resolver adecuadamente esa situación, desarrollan sentimientos de desgaste profesional (Gálvez, M., Moreno, B. y Mingote, J.C., 2009).

Desde esta perspectiva psicosocial, el SB puede ser abordado como un proceso que se desarrolla por la interacción de características del entorno laboral y de orden personal, con manifestaciones bien diferenciadas en distintas etapas. En esta orientación caben los trabajos de Maslach y Jackson (1981), Golembiewski y cols. (1983), Leiter (1988), Schaufeli y Dierendonck (1993), Gil-Monte y cols. (1995, 1997), etc.

La definición anterior puede verse completa con los trabajos de Pines, Aaronson y Kafry (1981), estos autores, al igual que Maslach y Jackson (1978), definen el Burnout como un estado de agotamiento físico, emocional y mental (respuesta emocional inadecuada). Se entiende el síndrome como resultado de la exposición crónica ante una presión emocional (estrés), durante prolongados períodos de tiempo (proceso).

En la anterior definición, aparece de manera implícita el concepto de SB como proceso tal y como lo han hecho Cherniss (1989), Edelwich y Brodsky (1980), Golembiewski, Munzenrider y Stevenson (1986), Golembiewski y Munzenrider (1988), Leiter (1988), Pines (1981), Schaufeli y Dierendock (1993) o Gil Monte y cols. (1995, 1997), quienes describen los estados o etapas en los que se desarrolla la desilusión en las profesiones de ayuda (Gil-Monte, P. R., Moreno B. 2007).

Maslach y Pines (1977), insistieron en la necesidad de prevención del síndrome de desgaste, pues éste hacía perder sentimientos positivos hacia sí mismo y hacia sus clientes, a quienes podrían dirigirse con una actitud cínica y deshumanizada. Se constataría también un descenso de su compromiso laboral.

Nos enfrentamos a un sentimiento complejo de inadecuación personal y profesional al puesto de trabajo, que surge al comprobar que las demandas que se les hace, exceden a su capacidad para atenderlas debidamente. Este sentimiento se puede encubrir mediante una sensación de omnipotencia.

3. Modelos elaborados desde la teoría sociocognitiva del yo.

Estos modelos se desarrollan en el marco de los trabajos de Bandura, donde se estudian los mecanismos psicológicos que intervienen en la conducta y se establece la importancia de las cogniciones. En este caso se abordan dos ideas principales en las que:

- a) Las cogniciones condicionan lo que perciben y desarrollan los sujetos, los procesos cognitivos se alteran por la impresión de los efectos de realizar sus ejecuciones y las consecuencias sobre los demás.
- b) El valor por parte de un sujeto de sus propias potencialidades determinará el resultado y eficacia que el individuo establecerá para poder alcanzar las metas, la facilidad/dificultad para su obtención y las reacciones emocionales que acompañan a la acción (Ramírez, T. J. y Rangel, L.A. 2005).

Como se mencionó con antelación la percepción juega un papel muy importante dentro de cualquier tarea a realizar, mas aun en cuanto a las capacidades y habilidades con que cuenta una persona para poder realizar su trabajo adecuadamente y poder alcanzar las metas planteadas por él y por la empresa.

4. Modelos elaborados desde la teoría organizacional.

En estos modelos el énfasis se centra en la relevancia de los estresores del contexto de la organización y de los recursos para hacer frente a las vivencias y experiencias de desgaste o quemazón. Desde esta perspectiva, los estresores más comunes son el lugar de trabajo, la estructura organizacional, el ambiente laboral, los instrumentos para realizar sus tareas, el rol, las tareas a realizar, etc. este punto se abordara con más profundidad en otro apartado.

Para concluir, esta perspectiva establece el SB como una respuesta específica al estrés laboral, mas no como sinónimo del mismo.

5. Modelo estructural e integrador sobre el SB.

Gil-Monte(2007), expone una explicación satisfactoria sobre la etiología del SB, ésta considera la importancia de las variables cognitivas del yo, relacionadas directamente con el desarrollo laboral, el rol de las variables del entorno organizacional, y con las disfunciones del rol, el papel de los estresores derivados de las relaciones interpersonales y el valor de las técnicas de afrontamiento.

Así conceptualiza al SB como una reacción al estrés laboral que se observa tras una reevaluación meramente cognitiva, cuando los recursos de afrontamiento resultan ser inoperantes o ineficaces para hacer frente al estrés, en definitiva, esta respuesta se convierte en una variable moduladora entre el estrés percibido y las consecuencias que traerá consigo.

Partiendo de este supuesto Gil-Monte, Peiro (2002), proponen seis factores integradores de este modelo:

1. Variables ambientales (estresores y recursos).
2. Las características de la persona.
3. La experiencia subjetiva.
4. Las estrategias de afrontamiento.
5. Los resultados de la experiencia de estrés.
6. Las consecuencias del estrés.

En conjunto estos factores son los más acertados en cuanto a las características del Síndrome, dentro de estas características se encuentra indudablemente la presencia del estrés, uno de los determinantes del estrés estriba en la discrepancia que se produce entre los estresores presentes en el contexto organizacional y del sujeto, la necesidad de reducir y eliminar esta discrepancia (Guillen, G. C. y Guil, B. A., 2000).

Cuando una persona trabaja dentro de una empresa, tiene que adaptarse a las condiciones de ésta, como por ejemplo a la estructura, aquí se identifican dimensiones que van a influir sobre el comportamiento de sus miembros. De especial relevancia son:

- a) La complejidad de la estructura organizacional, que alude al número de unidades estructurales en los que se agrupan los miembros de una organización.

- b) La formalización, referida a la existencia de reglas y procedimientos formalizados en una organización, representa la forma en que la organización proscribe la libertad de acción.
- c) La centralización, que denota en qué grado el poder se centra en un único punto de la organización o por el contrario, queda dividido entre numerosos individuos (estructura descentralizada).

Un factor importante para el desencadenamiento del SB es la realización personal/profesional, cuando un empleado no puede tomar decisiones acerca de lo que realiza y se sabe capaz de poder resolver las exigencias del mismo, pero no se lo permite el sistema, por más que este haga será inevitable la frustración, la falta de realización personal/profesional, esta desventaja no aplica a todos los puestos, pero si a los que pertenecen a cierta jerarquía laboral.

En este punto la motivación tiene un gran peso, ya que la participación del empleado dentro de su trabajo puede ser ese factor motivacional, aunque dependerá del tipo de decisiones y responsabilidades que se le adjudiquen al trabajador y también de los objetivos del mismo. A cerca de esto se realizó el modelo de competencia social, que es una de las aproximaciones teóricas que analizan la importancia de los aspectos motivacionales en el proceso de desgaste profesional, como factor clave para el desempeño en profesiones asistenciales.

Así, la consecución de los objetivos profesionales estará determinada por la existencia de elementos facilitadores (factores de ayuda) o de dificultad (factores barrera) influyendo esto en los sentimientos de competencia o facilitando el desarrollo del desgaste profesional.

La consideración de que la interacción entre las características del contexto de trabajo y las características del individuo, sus expectativas y demandas, puede producir estrés en aquellos sujetos que adopten mecanismos de afrontamiento poco funcionales, se debe primordialmente a Chermis (1980). Este autor señala que el estrés de rol (como conflicto de rol, sobrecarga de rol y ambigüedad de rol) es un importante predictor del desgaste profesional (Gálvez M., Moreno B. y Mingote J.C., 2009).

De igual manera, la autoeficiencia, tiene un papel esencial, siendo posible establecer una relación causal entre la incapacidad del sujeto para desarrollar

sentimientos de competencia o éxito profesional, debido a las creencias del individuo sobre su capacidad para afrontar con éxito las situaciones difíciles.

Por otra parte, una variable ampliamente estudiada en relación con el desgaste profesional y que en cierta medida engloba algunos de los elementos revisados en este punto, es el apoyo social. Esta variable ha sido analizada desde diferentes perspectivas teóricas y empíricas (Gálvez M., Moreno B. y Mingote J.C., 2009):

1. Como indicador de interacción social.
2. Como manifestación de relaciones interpersonales de calidad.
3. Como ayuda percibida.
4. Como actualización de conductas de apoyo.

Autores como Cohen y Wills (1985), señalan que es posible la coexistencia de un modelo de efectos directos y un modelo de efectos de amortiguación, de forma que cuando el apoyo social se evalúa como disponibilidad percibida de las fuentes de apoyo ante las demandas estresantes, se sigue un modelo de amortiguación, mientras que si se evalúa el grado de interacción del sujeto en un determinado entramado socio-laboral, se evidenciará el modelo de los efectos directos. Independientemente de la dirección y momento del efecto, la inadecuación del apoyo socioemocional recibido y la insatisfacción con el mismo, facilita el desarrollo del desgaste profesional (Gálvez M., Moreno, B. y Mingote, J.C., 2009).

6. Modelos integradores actuales.

Como se aprecia en los modelos integradores del desgaste profesional, la perspectiva procesual que propone Gil-Monte (2007), considera necesario no sólo el análisis del síndrome, sino también los antecedentes que proceden de la actividad, organización y marco social que afecta a la población estudiada.

A su vez, el estudio del proceso debe incidir también el análisis de los consecuentes de desgaste, tanto para la salud física y emocional del profesional como en lo referente a las consecuencias sociolaborales a que pueda dar lugar.

El proceso de desgaste mantiene una interacción con el ambiente, con la persona y la situación en la que se encuentra. Esta naturaleza transaccional ha conducido a investigar sobre las características individuales que implican aspectos motivacionales,

cognitivos y emocionales que pueden incrementar o disminuir estilos de afrontamiento y reducir el efecto de las consecuencias negativas del desgaste emocional, en profesiones asistenciales o no asistenciales. Las nuevas tendencias explicativas se pueden resumir en seis expectativas (Gálvez M., Moreno B. y Mingote J.C., 2009):

- a) Adaptación de modelos explicativos del estrés: el equilibrio entre demandas/recursos y esfuerzos/recompensas como explicación del desgaste profesional.
- b) Enfoques positivos en el estudio del desgaste profesional.
- c) Estudios sobre la secuencia de desarrollo del desgaste profesional.
- d) Importancia del agotamiento como principal componente descriptor del desgaste profesional.
- e) El papel de las expectativas profesionales en el proceso de desgaste profesional.
- f) Consideración del desgaste profesional como un problema de salud pública.

Como se observa, las tendencias explicativas difieren del modelo integrador como tal, ya que este, va más allá en cuanto a la persona, como el dar importancia a las expectativas profesionales, además de plantear al desgaste profesional como un problema actual y de salud pública, esto sin dejar de lado el contexto, las técnicas de afrontamiento, etc.

Este modelo retoma las demandas-recursos del trabajo, este tema que ha sido ampliamente desarrollado por Evangelina Demerouti y sus colaboradores, definiendo como demandas laborales aquellas de carácter físico, psicológico y social u organizacional que requieren de un coste determinado, que no son intrínsecamente negativas, pero pueden llegar a ser factores de estrés, tales como la sobrecarga, la presión temporal, el trabajo a turnos, etc., por otro lado, el trabajo también facilita recursos que reducen las demandas y costes físicos y psicológicos asociados, permite conseguir metas en el trabajo y/o promueven el crecimiento personal, el aprendizaje y el desarrollo (Gil-Monte, P.R. 2005).

Algunos ejemplos de estos recursos son el *feedback* recibido, las recompensas, el control sobre el propio trabajo, la participación, la seguridad en el trabajo y el apoyo

percibido. En la actualidad, se trabaja también la línea explicativa del Burnout en relación con las demandas y recursos en el trabajo centrándose en:

- a) Las demandas: emocionales, de sobrecarga, desequilibrio entre la vida laboral y familiar, problemas de rol.
- b) Los recursos: apoyo social, control sobre el propio trabajo, retroalimentación sobre el mismo y participación en la toma de decisiones.

Teóricamente se asumen dos procesos: primero uno energético, por el que altas demandas laborales agotan las reservas energéticas del individuo. Y segundo un proceso motivacional, en el que la carencia de recursos impide ser efectivo frente a las altas demandas laborales y esto promueve una pérdida de implicación y compromiso.

Los autores consideran que en circunstancias normales de trabajo, los individuos desarrollan de manera eficaz sus tareas, con una inversión razonable de energía para conseguirlo. Cuando por algún motivo esas exigencias aumentan, necesitan activar nuevas estrategias a pesar de que eso suponga un coste extra, o de lo contrario, resignarse a una ejecución de menor calidad.

El problema estriba en que a pesar de que esas estrategias sean eficaces para la consecución de los objetivos propuestos, su mantenimiento de forma prolongada supone un coste energético que no se puede prolongar y que agota a la persona. Este hecho se relaciona con la dimensión de agotamiento del desgaste profesional, mientras que las estrategias de evitación o huida conducirán al cinismo (Gil-Monte, P.R. 2005).

Ampliando el modelo de demandas-recursos de trabajo, las excesivas demandas laborales guardan relación directa con el desgaste profesional, concretamente con la dimensión de agotamiento, mientras que la falta de recursos en el trabajo se vincula más a la falta de compromiso.

Intentando corroborar esta perspectiva y en la búsqueda de los procesos subyacentes a esas relaciones, se define relación entre el agotamiento y el vigor en función de procesos de pérdidas/ganancias de energía y de la relación entre el cinismo y la dedicación, en función de procesos de mayor/menor identificación con el trabajo (Gálvez, M., Moreno, B. y Mingote, J.C., 2009). No obstante existen otros agentes que

necesitan energías del individuo que contribuyen a un desarrollo poco eficaz de su trabajo, a estos se les llama sociodemográficos.

2.5. Agentes sociodemográficos en la etiología del Síndrome de Burnout.

Se han realizado innumerables estudios en los que se ha pretendido establecer una relación entre estos agentes sociodemográficos y el SB, en muchos de ellos se ha determinado que son factores acumulativos y desencadenantes de este síndrome, ya que estos factores son considerados como estresores, es decir, el sujeto va acumulando la carga laboral, conflictos que tenga en el trabajo y todas las presiones que traen consigo la familia, la distancia hacia el trabajo, la probabilidad de ser despedido debido al tipo de contrato, a la edad o al género, al nivel de estudios, etc.

Al ser el SB una respuesta al estrés crónico, quiere decir que el sujeto se ha mantenido rodeado de estresores por un tiempo prolongado y estos pueden ser todos lo que se mencionaron en el párrafo anterior, y que, por consecuencia afecta el rendimiento en el trabajo, haciéndole perder el interés por el mismo.

En muchos casos no existe un acuerdo generalizado sobre la significación y dirección de esta influencia, ya que todas las personas cuentan con diferentes e iguales estresores, durante toda su vida, pero como ya lo sabemos no todas las personas reaccionan igual ante ciertos eventos.

2.5.1. Edad del sujeto y antigüedad en la empresa.

La relación entre edad y antigüedad con relación al SB no es muy clara, sin embargo, se encuentra una relación curvilínea, que podría tenerla peculiaridad de que los individuos con menos de dos años o con más de diez años de antigüedad tienen bajos niveles de SB, tal vez porque en los primeros años no han tenido tiempo suficiente para quemarse, y los segundos son aquellos que están bien adaptados (Guillen, G. C. y Guil, B. A., 2000).

Hay que tener presente que en algunos años (30-50) los trabajadores se encuentran en la fase de estabilización de la carrera o en la etapa de mantenimiento. En algunas profesiones esos años son los más creativos y en ellos se busca el crecimiento profesional, por lo que probablemente el individuo es más vulnerable al estrés laboral.

Sin embargo, un alto porcentaje de estudios señalan que una menor incidencia del síndrome a mayor edad.

Otros estudios señalan que los grupos de mediana edad pueden ser los más afectados por la pérdida de expectativas debido a que se encuentran en una situación personal donde la competitividad es alta, donde puede existir un desequilibrio entre sus ambiciones y las metas conseguidas y la posibilidad de volver a empezar es menor.

En la interpretación de la relación entre edad y SB es importante ser cautos, ya que la ausencia del síndrome en edades superiores puede estar influenciada por el hecho de que los profesionales realmente afectados hayan abandonado la profesión y la evaluación se realice solo sobre los supervivientes.

Con respecto a las variables de carácter socio-laboral, la ambigüedad en el puesto y la antigüedad en la profesión mantienen resultados paralelos a la variable de la edad, y justificación teórica es la misma que para el caso anterior, relacionado con las estrategias de afrontamiento adquiridas, de forma que a mayor experiencia menor riesgo de SB (Gil-Monte, P.R. 2005).

2.5.2. Género.

El género también representa una función moduladora en el desarrollo del SB, esto es, el patrón de relaciones significativas que se establece entre los antecedentes del Síndrome y sus síntomas varían en función del género, al igual que las relaciones entre los síntomas y sus consecuencias.

Las mujeres parecen presentar mayores niveles de agotamiento emocional, sin embargo, este supuesto tiene una explicación ya que la mayor parte de los estudios realizados ha sido en profesiones de mayor ocupación femenina, además de este nuevo papel de la mujer en el ámbito profesional. Aunado a esto debemos incluir que la mujer juega diversos papeles, p. ej., el cuidado de los hijos, el mantenimiento del hogar, etc., es decir, las mujeres tienen una sobrecarga laboral mucho más elevada que los hombres (Muchinsky, P.M., 1994).

La revisión de la literatura ha llevado a concluir que existe una tendencia a obtener diferencias significativas en función del sexo en los niveles de

despersonalización, en el sentido que los hombres obtienen puntuaciones significativamente más altas que las mujeres.

2.5.3. Estado civil y tener o no hijos.

El matrimonio proporciona apoyo suficiente, capaz de anular la tendencia hacia la implicación excesiva en el trabajo y el SB. La mayoría de los estudios indican que los trabajadores casados tienen niveles más bajos de SB que los solteros.

Por otra parte el estar casado (a) implica otras demandas, como el dedicarle tiempo a la pareja, dejando las tareas del trabajo para el tiempo que se pasa en él, es decir, trabajar en el trabajo y realizar otras actividades en casa. Cuando constantemente se lleva el trabajo a casa, lo más probable es que se genere problemática entre los cónyuges.

En el caso de estar viudo (a), se puede hablar de dos probabilidades, la primera, que se busque al trabajo como terapia ocupacional; en la segunda probabilidad, que no se le halle sentido a nada, esto por la etapa de duelo que provocaría que el trabajador no desarrolle adecuadamente sus labores o que abandone el empleo.

La unión libre, que muchas ocasiones es considerada como matrimonio, hace que las personas no se sientan con el mismo compromiso que si estuvieran casados legalmente, lo que trae consecuencias positivas o negativas en cuanto a las responsabilidades, de tal modo que se puede estar muy estresado o no. Claro dependerá de la situación en la que se encuentren las personas.

Como se puede apreciar, son muchos los factores situacionales los que se trabajan aquí, es por ello que los resultados aun no son concluyentes y no es clara la explicación a esta variable.

En relación a tener o no hijos tampoco existe un acuerdo definitivo entre las investigaciones, empero, algunas investigaciones arrojan que las personas sin hijos tienen mayor tendencia a usar el trabajo como fuente de vida social, y esto les lleve a implicarse excesivamente con este entorno, dejándolos vulnerables a este síndrome.

Ahora bien, las demandas que tienen los hijos para con los padres son diversas, para empezar necesitan tiempo y dedicación para realizar actividades escolares,

familiares, etc. Y si a esto le agregamos la carga laboral las personas se ven afectadas por este síndrome aun más fácil de lo esperado.

1.5.4. Factores organizacionales.

En el marco de la teoría organizacional se han desarrollado una serie de modelos explicativos que focalizan su atención a las variables organizacionales y las condiciones de trabajo implicadas en el desgaste profesional. Dentro de estos factores organizacionales se ha estudiado el papel del rol desempeñado en las interacciones laborales.

Un rol puede ser definido como el conjunto de expectativas y demandas sobre las conductas que se esperan de la persona que ocupa una determinada posición. El rol laboral es un proceso que puede ser adoptado por el individuo que lo desempeña, o que puede ser elaborado mediante negociaciones entre la persona y el conjunto de individuos que forman su entorno social y que son relevantes para que alcance sus objetivos en la organización (conjunto de rol).

Como en todo rol existe el denominado estrés de rol, que está integrado por dos disfunciones:

La primera, se refiere a la ambigüedad de rol, que es el grado de incertidumbre que el sujeto que desempeña un rol tiene respecto al mismo producido por un déficit de información que impide un desarrollo adecuado de rol, es decir, la diferencia entre lo que las personas esperan de nosotros en el trabajo y lo que nosotros creemos que deberíamos hacer (Muchinsky, P.M., 1994).

El segundo, hace referencia al conflicto de rol, que ocurre cuando no se puede satisfacer simultáneamente expectativas de rol contradictorias. Cuando aparecen dos o más presiones al mismo tiempo, de modo que el ajustarse a una, se lo pondría a las otras más difícil, puede aparecer un conflicto de roles. Hay una gran variedad de causas, tales como los mensajes conflictivos (p. ej., ¡quiero este informe terminado para mañana y lo quiero bien hecho!) el conflicto se da entre el plazo y la petición de un trabajo de buena calidad (Guillen, G. C. y Guil, B. A., 2000).

Mientras que el conflicto de rol y la ambigüedad de rol afectan principalmente la etiología del personal quemado al sobredimensionar las capacidades de los miembros

del personal para cumplir con las exigencias asociadas a sus roles ocupacionales, hay algunos otros aspectos de la estructura de rol que conducen al estrés y a quemarse a través de la infraestimulación y la falta de incentivos.

Las exigencias del rol se relacionan con las presiones que se imponen a una persona por el rol que cumple en la organización. Los conflictos de roles crean expectativas que no es fácil de conciliar o cumplir. La sobrecarga de trabajo se experimenta cuando se espera que el empleado haga más de lo que el tiempo permite. Se genera una ambigüedad de roles cuando el empleado no entiende bien las expectativas del rol y no está seguro de qué debe hacer (Robbins, P. S., 2004).

Considerando los distintos aspectos de la estructura de rol y su impacto en el proceso de afrontamiento y de quemarse, parece obvio que las relaciones entre el conflicto de rol y la ambigüedad de rol, por un lado, y la variedad de las tareas, la identidad de la tarea y las oportunidades de aprendizaje, por otro, son bastante complejas.

La forma más evidente de conflicto de rol, se hace obvia cuando las demandas asociadas a una posición ocupacional determinada exceden las capacidades y recursos del trabajador. En los servicios a personas, la sobrecarga de trabajo resulta principalmente de una proporción a clientes/personal excesivamente alta (Davies, D.R. y Shackleton, V.J., 1982).

La sobrecarga extrema de trabajo, no sólo lleva al agotamiento físico/mental del trabajador, sino que no deja oportunidad para sentimientos como el éxito o la realización. Si el trabajador se ve forzado a darse cuenta de que, independientemente de sus esfuerzos, no tiene opción para cumplir con ninguna pretensión de resultado, el quemarse parece una consecuencia inevitable.

Un punto importante a tratar es la variedad de tareas, en la que la identidad de la tarea y las oportunidades de aprendizaje se consideran factores muy importantes del diseño del trabajo, que afectan a la satisfacción de los trabajadores (Davies, D.R. y Shackleton V.J., 1982).

La identidad de tarea, a diferencia de la variedad, se refiere a la comprensión por parte del trabajador del proceso completo de trabajo dentro de su organización, así como de su propia contribución al producto final.

Así pues, las exigencias de las tareas son factores que se relacionan con el trabajo de una persona. Abarcan el diseño del puesto (autonomía, variedad de las tareas, grado de automatización), condiciones laborales y disposición física del trabajo. Un claro ejemplo son las cadenas de montaje, que presionan a los trabajadores al avanzar con una velocidad determinada. Del mismo modo, trabajar en una sala excesivamente poblada o un lugar visible donde las interrupciones son constantes aumenta la ansiedad y el estrés (Robbins, P. S., 2004).

El crecimiento de la variedad de tareas puede llevar fácilmente a mayores conflictos de rol y dado que la reducción de la ambigüedad de rol, por medio de la fragmentación de de tareas puede conducir a una menor identidad de las mismas, la estrategia ideal para evitar que el personal de servicios a personas se quemé, es el desarrollo de una estructura de rol que minimice el conflicto de rol y la ambigüedad, a la vez que incremente la variedad de tareas, su identidad y las oportunidades de aprendizaje.

Las variables sociodemográficas mencionadas con antelación se han estudiado más a fondo que otras como lo son: la situación laboral o contrato, en donde encontramos a los sindicalizados que, por una parte el saber que no se les puede destituir con gran facilidad de su cargo, a algunos los hace más deficientes en el desarrollo de su empleo, mientras que los trabajadores de contrato temporal tratan de cumplir con todos los requerimientos de su trabajo, esto para que se les vuelva a contratar y no se queden sin empleo.

Muchas veces el tiempo que labore un trabajador en una empresa o dependencia pública, dependerá de su política, por ejemplo, existen dependencias en las que se cambia de personal cada cambio de administración dejando sólo a los sindicalizados, lo que genera estrés a los trabajadores ya que al terminar su periodo los destituirán y en algunos casos dependiendo de la calidad de sus servicios y conocimientos puede que mantengan su puesto por otro periodo o se puedan sindicalizar.

Recordemos que también existen los contratos temporales, es decir, de periodos cortos, referente a esto, algunos estudios indican mayores niveles de desgaste profesional en el personal fijo frente al eventual. No obstante al hablar de esta otra variable sociodemográfica, nuevamente los resultados son contradictorios al tratar de relacionarlo directamente con el SB.

Algunos autores mantienen que la diferencia no es tanto el tipo de contrato sino la percepción de seguridad laboral que exista en la organización, de forma que bajo esa condición, los trabajadores fijos presentaran menor satisfacción laboral, menor compromiso y mayor agotamiento que los trabajadores con contratos eventuales (Davies, D.R. y Shackleton V.J., 1982).

Otras variables analizadas dependen de las características del puesto o la tarea a desempeñar como el trabajo a turnos, el trabajo nocturno, la realización de guardias y el tiempo pasado en interacción con los receptores de su trabajo o usuarios.

Las tres primeras tienen gran influencia en la salud (desincronización de ritmos biológicos, problemas de sueño, fatiga, etc.) y como factores de estrés en la esfera sociofamiliar (conciliación trabajo-familia, tiempo de ocio, etc.) pero no se han encontrado resultados significativos en relación con el SB.

2.5.4.1. Estructura/supervisión y contacto con usuarios.

La ausencia de una estructura clara en la organización puede crear una alta ambigüedad de rol y favorecer la aparición del SB, si bien, una estructura demasiado rígida puede conducir a una baja autonomía, que a su vez puede determinar un alto nivel de SB (Guillen, G. C. y Guil, B. A., 2000).

Numerosos autores encuentran una relación inversa entre el apoyo de los supervisores y la aparición del SB. Aprecian una fuerte tendencia en los miembros de un mismo equipo de trabajo a tener niveles similares del síndrome y esto les lleva a suponer que la conducta de los supervisores es un factor importante en la aparición de este síndrome.

La cantidad y el grado de relación con los usuarios es otro factor importante a tener en cuenta; cuanto más tiempo y más intensas sean las relaciones interpersonales mayor es el agotamiento emocional y de Burnout. Aunado a esto las exigencias de los usuarios y sus actitudes pueden provocar desesperación, agotamiento, mal humor, frustración, etc.

2.5.4.2. Fuentes extraorganizacionales del estrés laboral (relaciones trabajo-familia).

El ámbito familiar es el que, en general, ocupa el lugar central para las personas en términos de importancia, aunque se dedique con mayor frecuencia de tiempo y energías al ámbito laboral. El reconocimiento de la interacción entre ambas se ha hecho más claro con la incorporación de la mujer al mundo laboral. En general se ha explorado cómo determinados resultados familiares influyen sobre el compromiso con el trabajo, la satisfacción o el estrés laboral (Gil-Monte, P.R. 2005).

El papel de la familia es indispensable para todo ser humano, pues es al grupo al que pertenece y en él puede encontrar seguridad, identidad, amor, etc. pero así como hay cosas positivas también existen cosas negativas como los conflictos familiares, que existen en todo grupo familiar, sin embargo, cuando existen dificultades en el trabajo y el sujeto no recibe apoyo, sino más problemas, entonces el sujeto se siente abrumado y los problemas de casa los lleva al trabajo en donde con mayor dificultad se podrá desarrollar profesionalmente.

Por otra parte, cuando una persona esta “Burnout” o “quemada”, las distorsiones cognitivas se dan la mayor parte del tiempo, ya sea en el trabajo o fuera de él. En ese sentido, el apoyo social para este sujeto es de gran importancia, sobre todo el familiar ya que en él deposita toda esperanza de comprensión, apoyo, afecto, etc., incluso si el sujeto pretende renunciar a su trabajo espera que la familia esté de acuerdo con él, dándose cuenta que el trabajo es solo eso “trabajo”, con el que el sujeto no está conforme.

2.5.4.3. Apoyo social en el trabajo.

En ocasiones cuando una persona tiene problemas a resolver y se siente abrumada porque no le encuentra una solución adecuada, ésta tiende a buscar ayuda en los compañeros de trabajo más cercanos, a quienes les tiene confianza para compartir lo que tanto le agobia, pensando que tal vez le puedan ayudar, material o emocionalmente.

Siguiendo esta línea, si la persona en cuestión no percibe redes de apoyo del supervisor, los compañeros, hasta el apoyo de la misma empresa, esto se convertirá en una variable que presentará efectos directos e indirectos sobre el SB, así como efectos moduladores en la relación que se establece entre el estrés y sus consecuencias. Los

efectos directos suponen que la falta de apoyo social en el trabajo es una fuente de estrés y aumenta los niveles del SB.

Se habla de efectos indirectos para aludir aquellos efectos que la falta de apoyo social tiene sobre otros estresores o sobre otros síntomas del estrés que, a su vez, van a incrementar los niveles del SB.

Los efectos de modulación se refieren a aquellas situaciones en las que el apoyo social no disminuye directamente los niveles del SB ni afecta a los estresores, pero puede alterar la influencia que las fuentes de estrés tienen sobre el SB.

Los efectos directos del apoyo social sobre la realización personal en el trabajo pueden ser explicados al considerar que los compañeros y supervisores envían expectativas de rol importantes sobre el sujeto y ello influirá en el desempeño de su rol, así como los objetivos que se marque, lo que condicionará su éxito o fracaso profesional (Gil-Monte, P.R. 2005).

En la medida en que las expectativas de rol enviadas por el conjunto de rol sean adecuadas a las posibilidades profesionales del sujeto, éste desarrollará mayores sentimientos de realización personal en el trabajo y mejorarán sus actitudes hacia su entorno profesional.

Los efectos negativos del apoyo social sobre la despersonalización vendrán explicados por su influencia sobre la responsabilidad social del sujeto. La norma de responsabilidad social percibe que las personas deberán ayudar a aquellos que dependen de su ayuda, y tiene una relación positiva con la dependencia percibida en los otros. Así, el apoyo social facilita que el sujeto sea consciente de su realidad social, sobre todo cuando pierde la capacidad para evaluar de forma adecuada su entorno. En situaciones de alto apoyo social, los compañeros y supervisores pueden cuestionarle al sujeto sus acciones negativas hacia el entorno laboral y hacia las personas que atiende.

2.5.4.4. Conflictos interpersonales.

Un conflicto interpersonal implica siempre una oposición de un individuo hacia otro que impide conseguir algo valorado (recursos, determinadas soluciones de acuerdo con los valores y puntos de vista propios, objetivos, etc.). Es un proceso que se inicia

cuando una parte percibe que la otra ha frustrado o va a frustrar algún fenómeno o evento relevante para ella.

En esta situación de oposición, especialmente si es continuada y lo pretendido es importante para los individuos, es probable que surjan respuestas emocionales de estrés que puedan llevar a experiencias negativas de frustración, tensión, insatisfacción, agotamiento emocional, baja realización personal en el trabajo, molestias somáticas, insomnio, etc.

Cabe considerar, los efectos que tienen las relaciones interpersonales en el trabajo sobre el Burnout, tanto formal como informal, con los compañeros, supervisores, subordinados y usuarios. Las relaciones interpersonales de naturaleza formal aumentan los sentimientos de agotamiento emocional, mientras que las relaciones de naturaleza informal aumentan los sentimientos de realización personal en el trabajo (Guillen, G. C. y Guil, B. A., 2000).

No obstante, las relaciones interpersonales también pueden generar los conflictos interpersonales más relevantes para el deterioro psicosocial de los miembros de la organización.

Las relaciones conflictivas con los clientes son un problema que los miembros de la organización consideran muy relevante en la aparición del SB, debido a su frecuencia e intensidad. Ya que los conflictos personales pueden inducir una autoevaluación negativa y sentimientos de fracaso profesional, así como importantes niveles de desgaste emocional en los profesionales.

Especialmente en aquellas profesiones en las que existe un trato directo con el receptor de trabajo (alumnos, pacientes, usuarios etc.) parece lógico pensar que los conflictos con los mismos, así como con los compañeros de trabajo u otras personas implicadas en la actividad laboral, puedan guardar alguna relación con el proceso de desgaste profesional, a partir de los años ochenta cobran especial importancia los aspectos relacionados con la evaluación de la propia eficacia en relación con los demás y los problemas relativos a las relaciones interpersonales (Gálvez, M., Moreno, B. y Mingote, J.C., 2009).

Desde esta perspectiva, algunos modelos se han centrado en la autoeficiencia percibida como elemento clave para el desarrollo del desgaste profesional. Según la

taxonomía de los modelos propuesta por Gil Monte y Peiró (2002), estos modelos se desarrollan a partir de la teoría sociocognitiva del yo y se caracterizan por recoger las ideas de Albert Bandura.

Las consecuencias del SB van más allá del ámbito laboral produciendo un deterioro en las relaciones sociales y familiares. Cuando el trabajo absorbe por completo al individuo este ya no convive con las personas que le rodean, p. ej., ya no asiste a reuniones con la familia o a eventos sociales, pues se le olvida que debe realizar otras actividades que no sean de trabajo, aquí también radica el tipo de personalidad con la que se cuenta.

2.6. El juego de la personalidad en el Síndrome de Burnout.

La personalidad se deriva del griego “mascara”, ésta es definida como el resultado de la unión del temperamento y el carácter de una persona. El temperamento son todos aquellos factores con que nace una persona, como las características físicas con la intensidad de la forma de reaccionar ante los estímulos; mientras que el carácter tiene que ver con la experiencia, con lo aprendido, con las características adquiridas por lo exterior y la forma en cómo reaccionar ante los diversos estímulos.

Todas las personas tenemos diferentes tipos de personalidad, por lo que respondemos de formas diversas a los eventos de la vida, en este caso se trata del SB, por lo que principalmente se toman en cuenta las de tipo racional y la de tipo emocional.

Respecto a esto, parece que la personalidad tiene cierta influencia no sólo en su manifestación, sino también en la predisposición hacia él. Hay estudios que indican que, tanto en los servicios sanitarios como en los educativos, predomina la personalidad de tipo emocional frente a la de tipo racional.

Entre las de tipo racional, están las que desarrollan un gran poder de análisis y se caracterizan por objetividad y escepticismo. Las excesivas demandas emocionales pueden ser una gran importante causa del agotamiento profesional en las personalidades emotivas que son, como hemos visto, las que predominan en los servicios humanos (Moran, A. C. 2006).

El desgaste profesional, por tanto, depende de cada individuo particular (con sus características de personalidad, de formación) y de factores relacionados con las

peculiaridades de su profesión, así como de las condiciones laborales en las que ésta se realiza.

Una característica de personalidad que se asocia relativamente con el Burnout, es el *lucus* de control. Esta variable alude a la creencia generalizada de que los eventos de la vida y sus consecuencias son controlados por las propias decisiones y acciones (*lucus* interno) o por fuerzas externas como otras personas, la suerte o el destino (*lucus* externo). Los que cuentan con un *lucus* control externo son más propensos a desarrollar el SB que los profesionales con *lucus* control interno.

También existe el *bigfive*, que es un intento para resolver la cuestión de cuáles y cuántas son las dimensiones de personalidad. Este modelo propone cinco dimensiones fundamentales para describir y evaluar la personalidad, y asume que estas dimensiones son suficientes para establecer diferencias sobre el modo en que los individuos piensan, sienten y actúan. Las cinco dimensiones son (Moran, A. C. 2006):

1. Extraversión.
2. Afabilidad o agrado.
3. Tensión.
4. Neuroticismo o inestabilidad emocional.
5. Apertura mental o apertura a la experiencia.

Estas cinco dimensiones son las más comunes en los trabajadores. Regularmente dependerá del tipo de dimensión en la que se encuentre el sujeto para poder desarrollar el puesto y tipo de ocupación que realizará. Cada una de estas dimensiones cuentan con ciertas formas de reaccionar, es decir, cada una tiene diferentes estilos de afrontamiento, que irán amortiguando las exigencias del medio.

Así por ejemplo se encuentra el patrón conductual tipo "A". Entendiendo por éste, a todas aquellas personas que se caracterizan por presentar las siguientes características; desconfianza, enojo, hostilidad, ira, prematura de tiempo, rapidez laboral, impaciencia, involucramiento en el trabajo, búsqueda de mejoría, conductas competitivas, etc. (Nowack K. M., 2002). La personalidad tipo A se relaciona significativamente con mayores niveles de agotamiento emocional y mayor despersonalización y no se relaciona significativamente con baja realización personal.

Una vía de influencia radica en que, en virtud de sus características personales, los individuos con patrón de conducta tipo A aumentan su probabilidad de exposición a ciertos estresores (como la sobrecarga laboral) a la vez que, dado su fuerte compromiso con el trabajo, reducen su probabilidad de realizar determinadas conductas (relajación, ejercicio físico, vacaciones, distracciones, etc.) que mejoren su resistencia al SB.

Debido a ello se analizan los factores individuales del afrontamiento inadecuado de problemas y del quemarse, partiendo de la asunción empíricamente confirmada de que aquellos que trabajan en servicios para los demás y tienden a quemarse tienen unas características y estructuras mentales particulares, pues son empáticos, sensibles, humanos, dedicados, idealistas y orientados a servir a los demás, pero a la vez son ansiosos, introvertidos, obsesivos, demasiado entusiastas y susceptibles de identificarse en exceso con los demás (Davies D.R. y Shackleton V.J., 1982).

De modo que lo que les falta es la capacidad de autodefenderse de la fuerte implicación emocional con los problemas de los usuarios, mediante técnicas de alejamiento. La consecuencia paradójica de esta falta de alejamiento es que los afectados reaccionan a la fatiga emocional con un cambio al extremo opuesto, con una despersonalización que incluye la pérdida de cualquier sentimiento positivo, simpatía o respeto para los clientes o pacientes y el desarrollo de una percepción muy cínica y despersonalizada de esas personas.

La indefensión en el proceso etiológico de quemarse, desarrollado por Seligman en 1975, sugiere que los seres animados que se ven envueltos durante un tiempo prolongado en situaciones en que no controlan los premios y castigos desarrollan un sentimiento generalizado de indefensión que disminuye su motivación para resolver problemas de forma activa. Además de que la indefensión crea un pensamiento mágico acerca de las consecuencias de los actos, como si el esforzarse o no y recibir un premio por el mismo fuera debido a la suerte (Davies D.R. y Shackleton V.J., 1982).

Es entonces que se crea la afectividad negativa, siendo ésta una variable de personalidad que caracteriza a los individuos que tienden a ver el mundo y a sí mismos de manera negativa. Esto los pone en suma vulnerabilidad frente al SB ya que de manera más sencilla pueden llegar a su mente los pensamientos como el “no puedo hacerlo”, “no sé cómo”, etc., cuando esto ocurre constantemente se puede crear un

contagio para con los demás compañeros que al igual que éste se sientan con pocas capacidades y habilidades para hacer frente a cualquier tarea.

2.7. Proceso de contagio del Síndrome de Burnout.

El SB puede llegar a contagiarse (mediante procesos de aprendizaje social o por cualquier mecanismo de influencia social), con toda probabilidad la difusión del fenómeno será mayor que entre otros colectivos con menor número de individuos o en los que estos se encuentran más dispersos dentro de la organización.

Como ya se explico; el SB tiene origen en las relaciones interpersonales que se establecen entre los miembros de la organización y sus clientes. Es entonces que el SB es una respuesta al estrés laboral crónico que se desarrolla cuando fallan las estrategias de afrontamiento que el individuo utiliza para manejar las situaciones de estrés. Esto es, el acoso psicológico o *mobbing* es un estresor laboral, mientras que el SB o acoso psicosocial es una respuesta a los estresores crónicos laborales (Moran, A. C. 2006).

Aunque se han planteado otras causas en el SB, sin embargo, se plantean tres categorías principales: factores situacionales (demográficos, estado civil, nivel educativo, nivel laboral, etc.); factores intrapersonales (tipo de personalidad, estrategias de afrontamiento, etc.) y factores interpersonales (relaciones profesionales conflictivas, escaso apoyo social, etc.). Por consiguiente analizaremos algunos de estos factores.

El contagio de este síndrome está vinculado al contagio de emociones, cogniciones y actitudes, y a los procesos de aprendizaje vicario de conductas. La teoría social cognitiva ha demostrado que mediante los procesos de modelado los individuos imitan las actitudes y las conductas que ven en otros. Desde la teoría social cognitiva también se ha puesto de manifiesto que observar el fracaso ajeno a pesar de los esfuerzos en personas similares a uno mina el nivel de motivación, lo que puede derivar en sentimientos de fracaso y de baja realización personal en el trabajo, es por ello que los procesos de interacción social afectan a las actitudes, pues éstas son resultado de la interacción social.

La socialización laboral es el proceso mediante el cual el nuevo miembro de la organización aprende la escala de valores, las normas y las pautas de conducta exigidas por la organización a la que se incorpora, y a través de mecanismos de modelado o aprendizaje por observación durante los procesos de socialización laboral los nuevos

miembros de la organización e incluso los veteranos adoptan las conductas y actitudes de aquellos miembros que poseen las competencias a las que ellos aspiran (Moran, A. C. 2006).

A través de su conducta y de los pensamientos expresados los modelos transmiten conocimientos y enseñan a los observadores destrezas y estrategias efectivas para manejar las demandas del ambiente de trabajo.

Además, los observadores adoptan actitudes y roles aunque contravengan la normatividad de su rol y tengan un carácter antisocial. La persuasión social y las presiones del grupo también pueden influir en el cambio de actitudes y debilitar las creencias de eficacia de los individuos.

Por consiguiente, el SB puede transmitirse mediante un proceso de contagio emocional, pues los miembros de la organización pueden transmitir a sus compañeros emociones negativas. El fenómeno de contagio permite hablar del síndrome como fenómeno departamental y organizacional como alternativa al desarrollo del SB en los individuos y hablar de la salud en la organización.

El ambiente suele esgrimirse como la causa imperante del estrés que se sufre y que conduce finalmente a la sensación de estar quemado. Las tremendas responsabilidades, la falta de organización, la deficiente participación de los compañeros en los objetivos del sistema, las frustraciones frecuentes, la burocratización excesiva, la difuminación de las responsabilidades, los cambios sucesivos y las exigencias/actitudes de los usuarios generan una situación constante de ansiedad, de mal humor, con importantes cambios en la conducta y en la personalidad (Flores L.J., 1994).

La sensación de agotamiento emocional y el sentimiento de falta de realización revierten en el propio empleado y representan el denominado SB interno. Por el contrario, la despersonalización es una actitud dirigida hacia los demás y representa el llamado Burnout externo.

Las tres dimensiones del SB denotan el distanciamiento psicológico de las circunstancias que establece el empleado con el fin de ganar control, de protegerse y adaptarse cognitivamente a los eventos emocionales demandantes (Vega R.M., 1998).

2.8. Síntomas del Síndrome de Burnout.

Según el diccionario de la lengua española (RAE, 2001), un síndrome es el conjunto de síntomas característicos de una enfermedad, mientras que un síntoma es el fenómeno revelador de una enfermedad o una señal, indicio de una cosa que está sucediendo o va a suceder.

El DSM-IV-TR define síndrome como la agrupación de signos y síntomas basada en su frecuente recurrencia que puede sugerir una patogenia, una evolución, unos antecedentes familiares o una selección terapéutica comunes. Este manual define signo como una manifestación objetiva de un estado patológico (APA, 2003). Los signos son observados por el clínico más que descritos por el individuo afectado. Por el contrario los síntomas son descritos por el individuo afecto más que por el examinador.

Tomando como referencia estas definiciones, es indudable que la delimitación de los síntomas es un punto de partida adecuado para definir que es el SB, pues nos permite describir la patología. Sin embargo, los síntomas asociados al síndrome identificados por las investigaciones sobre el fenómeno son tan numerosos que han dificultado enormemente la tarea de delimitar y aclarar que intentamos identificar y al final queda la sensación de que todos los problemas psicológicos, fisiológicos y conductuales asociados al mundo laboral tienen que ver con el Burnout.

Como en todo síndrome existen síntomas que son parecidos a los de cualquier otro, en este caso los síntomas del estrés son muy similares a los del SB. Sin embargo, los síntomas característicos de este síndrome se dividen principalmente en cuatro categorías:

1. Físicos: fatiga crónica, cefaleas, insomnio, trastornos gastrointestinales, pérdida de peso, dolores musculares, cansancio, hipertensión, palpitaciones, dolor precordial, crisis asmáticas, alergias, etc. (Sandrin, L. 2005).
2. Cognitivo/afectivos: Distanciamiento afectivo, irritabilidad, celos, incapacidad para concentrarse, baja autoestima, pesimismo, indecisión, agotamiento emocional, odio, baja autoestima, baja realización personal en el trabajo, sentimientos de impotencia para el desempeño del rol profesional, sensación de fracaso profesional, sentirse contrariado, desvaloración por su trabajo, percibirse incapaz para realizar tareas, pensar que no puede abarcarlo todo, pensar que trabaja mal, falta de control, verlo

todo mal, todo se hace una montaña, sensación de no mejorar, inseguridad, pensar que el trabajo no vale la pena, etc.(Wanderley, C., Hitomi, A. y Sampiao, J., 2007).

3. Actitudinales: Falta de ganas para seguir trabajando, apatía, irresponsabilidad, pasar de todo, estar harto, intolerancia, impaciencia, quejarse por todo, evaluar negativamente a compañeros, romper con el entorno laboral, ver al paciente como un enemigo, frialdad hacia los pacientes, no tolerar a los clientes, indiferencia, culpar a los demás de su situación, etc.
4. Conductuales: Absentismo laboral, abuso de drogas, conductas violentas, comportamientos de alto riesgo, comportamiento suspicaz y paranoide, aislamiento, consumo de tranquilizantes y barbitúricos, rigidez, quejas constantes, aumento de accidentes, conductas agresivas hacia los clientes, no colaborar, contestar mal, enfrentamientos continuos, etc.

Es importante matizar que los síntomas que se asocian al SB, los síntomas patognomónicos que lo caracterizan, no indican necesariamente la presencia del síndrome. En consecuencia es muy importante tener presente el contexto en el que surge la patología y su proceso de desarrollo, así como la consecuencia de varios síntomas que deterioran el plano cognitivo, afectivo y actitudinal del individuo para considerar que un determinado síntoma es indicador del síndrome.

Además estas personas por lo general, son problemáticas o demandan algún tipo de ayuda. Por esta razón, los colectivos profesionales que trabajan en contacto directo con los clientes de la organización, independientemente del tipo de actividad que desarrollen, son los más proclives a desarrollar la patología, y los que con más frecuencia e intensidad la sufren (Alcover, C.M., 2004).

En esta investigación son de suma importancia los síntomas psicológicos del Síndrome de Burnout, por lo que los abordaremos a través del *Maslach Burnout Inventory (MBI)* ya que su conceptualización del SB ha sido determinante en la evaluación y estudio de este constructo psicológico en torno a tres aspectos:

El primero de ellos se refiere al agotamiento o cansancio emocional (*emotional exhaustion*), que se define como la situación en la que los trabajadores perciben que ya no pueden dar más de si mismos a nivel afectivo y se experimenta la vivencia de encontrarse emocionalmente agotado debido al contacto diario y mantenido con

personas a las que hay que atender y sentimientos de no poder dar más de sí en el ámbito afectivo (Gálvez, M., Moreno, B. y Mingote, J.C., 2009).

El segundo aspecto hace referencia a la despersonalización (*despersonalization*), que puede ser definida como el desarrollo de actitudes y sentimientos negativos destinatarias del trabajo. En la despersonalización se desarrollan actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que trabaja, las ve de forma deshumanizada debido a un endurecimiento afectivo que puede llegar a culpabilizarles de sus problemas.

Algunos modelos consideran que la despersonalización es el primer paso hacia el SB, seguido de una baja percepción de realización personal que desemboca en el agotamiento emocional, sin embargo, de forma general parece claro, a partir de los estudios realizados hasta el momento, que el agotamiento emocional precede a la aparición de la despersonalización (Alcover, C.M., 2004).

Finalmente el tercer aspecto habla de la falta de realización personal (*reduced personal accomplishment*), que se puede definir como la tendencia a evaluarse negativamente, especialmente en torno a las propias habilidades laborales y a su relación con las personas que atienden, de forma especial esa evaluación negativa afecta su capacidad para realizar el trabajo y para relacionarse con las personas o a las que atiende (p. ej., clientes y familiares). Los trabajadores se sienten descontentos consigo mismos e insatisfechos con sus resultados laborales (Hernández, L., Fernández F., y Contador I. 2006).

Estos han sido los síntomas más destacados en cuanto a la presencia del SB, de modo que estos no sólo afectan al individuo, sino también a la organización en la que se encuentre laborando y además, afecta a sus familiares de diversas formas, lo cual trae diversas consecuencias.

Las personas con SB tienden a usar el poder que tienen en su trabajo con personas y las consecuencias de utilizar ese poder, a menudo en forma de respuestas de despersonalización y cinismo, son el deterioro de la calidad del servicio de la organización y el malestar del profesional por los sentimientos de culpa y de fracaso profesional que le genera su comportamiento. Al final el trabajador también se siente

indefenso y desesperado, es entonces cuando deriva hacia una situación de hundimiento psicológico, psicosomático y social.

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 autoprotegerse del estrés laboral generado por sus relaciones con los clientes de la organización y, en menor medida, por sus relaciones con la organización (Hernández, L., Fernández F., y Contador I. 2006).

Cuando una persona está quemada piensa o cree que es el culpable de lo que le está pasando. No se puede obviar que el estigma hace referencia a un atributo profundamente desacreditador. Una persona estigmatizada cree poseer atributos o características que le otorgan una identidad devaluada en un contexto social y que le hacen vulnerable frente al grupo.

Entre estos tipos de estigmas se encuentran los que tienen su origen en algún aspecto en el carácter del individuo, está relacionado con la personalidad o la conducta desarrollada por una persona y tiene que ver con la voluntad de las personas. En esta categoría se pueden englobar a los trabajadores etiquetados como quemados.

Hay que tener presente que los individuos que padecen el SB sienten que la capacidad para controlar las situaciones está mermada, por lo que desisten o no se esfuerzan de manera adecuada para afrontar los problemas laborales y los síntomas que les genera el estrés laboral percibido (Gil-Monte P.R., 2005).

En el ambiente laboral los signos de aparición de desgaste profesional son:

1. Falta de energía y entusiasmo.
2. Descenso del interés por los usuarios.
3. Percepción de estos como frustrantes, crónicos y desmotivados.
4. Alto absentismo y deseos de dejar el trabajo por otra ocupación.
5. Incremento de conflictos laborales.
6. Dificultades entre compañeros de trabajo y con los supervisores
7. Aumento cada vez más importante de los accidentes.

Las personas quemadas reconocen que los demás son mejores que ellos en atributos, habilidades o resultados que influyen negativamente sobre la autoestima, de tal modo que se vuelven desconfiados, depresivos, hostiles, ansiosos y aturdidos; además desarrolla sentimientos de inseguridad e incertidumbre frente a sus compañeros “los normales”.

Estos son los síntomas característicos del SB, aunque se pueden confundir y asociar con otros trastornos como el estrés. Sin embargo, es importante aprender a diferenciarlos ya que esto implica que algo dentro de la empresa no está funcionando adecuadamente. Para la rápida detección del SB existen diversos cuestionarios que ayudan a evaluar los diversos componentes del mismo, así como sus niveles.

2.9. Evaluación psicométrica.

La aparición del SB en la literatura científica de corte psicológico originó a finales de la década de los setenta y principios de los ochenta el desarrollo de una serie de instrumentos psicométricos dirigidos a su evaluación. El método del cuestionario ha llegado a ser el más empleado para estimar la patología, en detrimento de otros procedimientos como la observación clínica, la entrevista estructurada o las técnicas proyectivas.

Esta proliferación de cuestionarios ha tenido que enfrentarse al difícil problema de la delimitación conceptual del síndrome, por lo tanto cuando se va a utilizar es necesario reacomodarlo o crear uno nuevo, aunque no contará con las propiedades psicométricas necesarias para realizar alguna evaluación consistente.

Para la medición del SB se usa constantemente el *MBI* que fue creado por Cristina Maslach en 1981, esta herramienta determina la frecuencia e intensidad de los tres aspectos que conforman a este síndrome (agotamiento emocional, despersonalización y realización personal).

En su primer formato, estaba compuesto por 47 ítems, tras las diversas depuraciones, el cuestionario quedo reducido a 22 divididos en tres subescalas que se corresponden con los tres síntomas señalados con el SB: agotamiento emocional (9 ítems), despersonalización (5 ítems) y realización personal (8 ítems), (Gil-Monte, P. R., Moreno, B. 2007).

En un principio, los encuestados expresaban la intensidad y frecuencia con que cada ítem era experimentado, posteriormente se adoptó la decisión de valorar solamente la frecuencia mediante una escala tipo *likert* de cinco puntos (unas pocas veces al año, hasta todos los días). Se considera que una persona presenta el SB a partir de 25 puntos de forma general.

Atendiendo al MBI, el sujeto con SB cumple con la siguiente norma: puntuaciones altas en agotamiento emocional y en despersonalización, y bajo en realización personal, ya que esta subescala se puntúa de forma inversa (Guillen G. C. y Guil B. A., 2000).

Por otra parte, se encuentra el cuestionario breve de Burnout (CBB) construido por Moreno en 1997. La mayor aportación de este instrumento es el análisis del proceso del desgaste profesional y no sólo del síndrome. Está compuesto por 21 ítems que analizan antecedentes (características de la tarea, organización y tedio), síndrome (cansancio emocional, despersonalización y realización personal) y consecuentes (físicos, sociales y psicológicos), de forma global se dice que una persona está afectada por este síndrome a partir de ocho puntos en la subescala de consecuentes del Burnout.

Los autores señalan adecuados niveles de consistencia interna en la medida, especialmente en la puntuación global del síndrome (0.74) y en cansancio emocional (0.82), siendo algo mas bajo el índice en realización personal (0.64) y especialmente en despersonalización (0.34). Se indica una alta correlación con el MBI tanto en su globabilidad como en las subescalas, por lo que se confirma la validez convergente con el mismo (Gálvez, M., Moreno B. y Mingote J.C. 2009).

Actualmente, este cuestionario está siendo revisado (CBB-2) para su actualización a las nuevas perspectivas teóricas sobre el desgaste profesional, incluyendo dimensiones relativas a los procesos relacionales (cansancio relacional) y a la pérdida de expectativas.

La revisión de la literatura muestra que existen numerosos instrumentos para evaluar el SB con una aceptación desigual. Algunos han sido utilizados con relativa frecuencia en las dos últimas décadas generando un volumen considerable de investigación.

Junto a las diferentes versiones del MBI se ha utilizado el: *staff Burnout Scale for health professionals (SBS-HP)* (Jones, 1980), *The Medium Measure*™ (Pines, 1981) o *Burnout Measure (BM)* (Pines y Aronson, 1988), *Teacher Attitude Scale (TAS)* (Farber, 1984), *Meier Burnout Assessment (MBA)* (Meier, 1984), *Matthews Burnout Scale for Employees (MBSE)* (Matthews, 1990), etc. (Ramírez, T. J. y Rangel, L.A. 2005).

En España, ante las insuficiencias que presentan las adaptaciones de instrumentos anglosajones, algunos investigadores han optado por construir sus propios cuestionarios para evaluar el SB. Cabe citar el cuestionario denominado Efectos Psíquicos del Burnout (EPB) (García, 1995; Garcia y Velandrino, 1992), y las escalas desarrolladas por Moreno y colaboradores siguiendo un modelo del MBI-HSS: Cuestionario Breve de Burnout (CBB) (Moreno Bustos Matalalla y Miralles, 1997), Cuestionario de Burnout del Profesorado (CBP-R) (Moreno-Jiménez, Garrosa y González, 2000), o Cuestionario de Desgaste Profesional de Enfermería (CDPE) (Moreno, 2000), entre otros; junto a adaptaciones del MBI-HSS (Fernando y Pérez, 1996) y del MBI-GS (Gil-Monte, 2002; Moreno-Jiménez, Rodríguez y Escobar, 2001; Salanova, 2000).

Han sido innumerables los instrumentos que se han diseñado en cada país para la evaluación del SB, empero se toman como referencia los ya establecidos en E.U.A. y en España que es en donde se comenzaron las investigaciones de este fenómeno para poder prevenir e intervenir de manera eficaz.

2.10. Prevención e intervención.

El papel de la psicología en cuanto a la prevención e intervención de los problemas sociales/culturales ha sido muy controversial, ya que su participación se ha enfocado a la planificación de estrategias terapéuticas que modifiquen una conducta o sintomatología relacionada que en sí misma constituya un problema para las personas. En cuanto a patologías con mayor epidemiología se trataría de prevenir la enfermedad potenciando medidas psicosociales o cambiando estilos de vida humana.

Otras de las funciones importantes del psicólogo son: comprender, tratar y rehabilitar los procesos de enfermedad, así como promover, mantener e intensificar la salud mental en las cuatro esferas de las personas.

Es entonces que surge la prevención teniendo su origen en el latín (*praeventio*), que se refiere a preparar con anticipación algo que sea necesario para un fin, en este caso es prever una dificultad o un daño. En el caso de la psicología se diseñan medidas para minimizar un riesgo. Su objetivo principal es lograr que un perjuicio eventual no se concrete. Esto quiere decir que, si una persona toma prevenciones para evitar enfermedades, minimizará la chance de tener problemas de salud. Por lo tanto, es mejor invertir en prevención que en un tratamiento paliativo.

Para poder prevenir es importante conocer en gran parte las consecuencias de lo que la gente hace, como el fumar, beber, no hacer ejercicio, no alimentarse adecuadamente, trabajar en exceso, etc. Recordando que muchos trastornos médicos presentan componentes conductuales/cognitivos significativos en su etiología o en su mantenimiento y que son susceptibles de modificación y prevención con técnicas psicológicas.

Debido además a la larga duración de los trastornos crónicos, el individuo necesita aprender a vivir con él, como lo es el estrés que repercute las pautas de comportamiento habitual y estilo de vida global.

Es así como se crea un auge creciente en el interés por el desarrollo de alternativas de intervención psicológicas, que promovieron la acción terapéutica de los psicólogos (técnicas de modificación de conducta e intervención comunitaria); al mismo tiempo se diseñan instrumentos (escalas específicas) y procedimientos (análisis funcional) para la evaluación de los distintos problemas y se delimitan las posibilidades de los métodos psicológicos para el tratamiento de los mismos.

La prevención se divide en dos:

1. Prevención primaria: En donde la psicología interviene modificando las características patógenas del medio o potenciando los recursos individuales para evitar que lleguen a tener un lugar sumamente importante las patologías (dentro de lo que se ha venido en llamar psicología comunitaria) a través de programas de renovación urbana, educación de padres, etc.
2. Prevención secundaria: En esta intervención se busca la reducción de distintos trastornos a través de la detección temprana de síntomas precursores y de programas de intervención inmediatos, que permitan la eliminación temprana de los mismos.

En el tema específico del SB se ha de comenzar a intervenir en la fase de diseño. Teniendo en cuenta todos los elementos del puesto de trabajo, integrando el entorno físico y social, así como sus posibles repercusiones para la salud.

La prevención del SB ha de pasar fundamentalmente por la intervención de la organización, ya que la intervención individual de reducción del estrés o de sus consecuencias, así como el entrenamiento de técnicas de afrontamiento, pueden ser útiles, pero no siempre es la solución eficaz y adecuada para prevenirlo.

Para poder realizar una adecuada prevención es de suma importancia conocer la problemática a la que se debe hacer frente, es por ello que la prevención está ligada a la intervención.

La palabra intervención tiene su origen en el vocablo latino (interventio), este verbo hace referencia a la intervención, que puede tratarse del hecho de dirigir los asuntos que corresponden a otra persona o entidad.

Con base en la anterior definición de intervención, la psicología ha ampliado su campo de intervención, abarcando todos aquellos trastornos de la salud cuya aparición, desarrollo, intensidad, mantenimiento, alivio, eliminación o reaparición parece depender de variables psicosociales y también aquellos otros de carácter crónico que en ocasiones resulta terminal.

Estas alteraciones de la salud, en las que parecen intervenir variables del comportamiento humano y del medio social, han sido denominadas alteraciones biopsicosociales, y pueden ser centro de la investigación, manipulando variables psicosociales relevantes, no sólo para remediar alteraciones de la salud ya existentes, sino para la prevención de éstas.

Las intervenciones centradas en el SB, deben dirigirse hacia la estructura de la organización, el estilo de comunicación, los procesos de toma de decisiones, las funciones y tareas de trabajo, el ambiente físico y los métodos para capacitar a los trabajadores, mejorando la comunicación, aumentando la participación de los trabajadores en las decisiones respecto al trabajo, mejorando las condiciones ambientales; formando a los trabajadores variando y enriqueciendo las tareas.

Un aspecto importante para la prevención es el aumento de apoyo social en las organizaciones, favoreciendo la cohesión de los equipos de trabajo y formando a los supervisores para que adopten una actitud de ayuda a los subordinados, ya que el apoyo social no sólo reduce la vulnerabilidad al SB, sino también sus efectos negativos.

Considerando que el SB es uno de los principales riesgos para la salud y la seguridad, sería prudente incluir indicadores del mismo en la vigilancia de la salud laboral e intervenir en prevención del SB es un ahorro de costes para la empresa, lo que supone situar a la empresa en una posición ventajosa frente a la competencia.

Atendiendo al nivel hacia el que se dirigirá la intervención es posible clasificar las estrategias de control según la fase de proceso en la que se encuentre el individuo, del tal modo se establecen tres tipos:

1. Las dirigidas al control de los estresores. Éstas implican una reducción de las demandas del ambiente, el incremento de los recursos personales o la equiparación entre ambos. En el caso del nivel organizacional sería la disminución de la carga de trabajo mediante el rediseño del puesto.

Las orientadas a los procesos de evaluación. Se pretende que los sujetos evalúen o reevalúen las relaciones entre las demandas del ambiente y los recursos disponibles para su afrontamiento.

La centrada en las estrategias de afrontamiento. El objetivo es capacitar a los trabajadores para manejar las exigencias del trabajo y desarrollar condiciones de trabajo que protejan al empleado de la exposición a condiciones estresantes.

Como desarrollo organizacional una forma de actuar para prevenir el SB es llevar a cabo programas de desarrollo organizacional, siendo estos:

...“Un proceso que busca mejorar las organizaciones a través de los esfuerzos sistemáticos y planificados a largo plazo, focalizados en una 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 (Gil-Monte, P.R. y Peiró S. J. 2002)”.

Los programas de desarrollo organizacional pretenden principalmente mejorar el ambiente y el clima organizacional mediante el desarrollo de equipos de trabajo eficaces. Aunado a estos programas encontramos las estrategias desde la perspectiva de

la organización, entre las que deberían citarse la 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.

Así mismo se encuentran las estrategias socioculturales, que hacen referencia a los cambios sociales y culturales de amplio espectro y de profundo calado, como puede ser el educar a los ciudadanos, tanto en la familia como en la escuela y en los medios de comunicación, 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. Finalmente, habría que modificar en profundidad la trayectoria de la actual 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 más razones, crea una profunda incertidumbre en los empleados ante su futuro.

Cuando el nivel de estrés laboral es significativo se deben emplear programas cuyo objetivo es reducir y eliminar dicho estrés. Existen dos niveles de intervención; intervenciones centradas en la reducción de los estresores contextuales e intervenciones centradas en la persona (Guillen G. C. y Guil B. A., 2000).

De tal modo que se plantean tres opciones para intervenir sobre el Burnout de una persona, dirigiendo el proceso hacia dos objetivos: en primer lugar, a intentar que la persona modifique su valoración de la situación estresante y, en segundo término, a establecer sistemas para afrontar adecuadamente las consecuencias del estrés.

Así pues, los objetivos de un programa de intervención en estrés laboral deben integrar tres niveles (Moreno, B., Busto, R., Matallana, A., y Millares T. 1997):

1. Intervención sobre los estresores laborales (individuales, organizacionales y la interacción de ambos).

2. Intervención sobre el nivel de estrés evaluado por el individuo y por los demás.
3. Intervención sobre las consecuencias del estrés (psicológicas, fisiológicas y conductuales).

Es importante contemplar en la intervención el nivel de los estresores extraorganizacionales, atendiendo a su vez a las diferencias individuales, tanto las cognitivas/perceptuales como las demográficas.

Conviene no olvidar que el SB no se origina siempre en factores externos, en factores organizacionales, sino que puede desencadenarse de las características personales del sujeto, de su vulnerabilidad ante ciertos estímulos, lo que implica que se debe intervenir sobre la persona para modificar las variables o rehabilitando el desempeño del individuo.

Es, por tanto, muy importante la gestión de procesos de selección y de asignación de puestos, para intentar lograr un adecuado ajuste persona-puesto, ya que un alto nivel de estrés está determinado por la inadecuación de las características de la persona y de la tarea desempeñada (Sandrin, L. 2005).

Otro elemento importante es el nivel de afrontamiento al estrés, es decir, estrategias que permitan controlar las respuestas de estrés, y poder desarrollar conductas eficaces ante los estresores. Así pues, el afrontamiento se convierte en un tema central, ya que muchas soluciones o eventos estresantes dependen más de los mecanismos individuales.

Las técnicas suelen ser dirigidas a la modificación de los niveles de activación, en la modificación de los procesos cognitivo-conductuales y en la capacitación de instrumentos que faciliten el control del estrés.

En ocasiones resulta imposible para la persona eliminar la fuente de estrés en el trabajo; sin embargo, todavía puede afrontar de forma competente dicha situación controlando sus experiencias y/o consecuencias que dicho estrés produce sobre su salud física o mental. En el ámbito de la psicología de la salud se ha desarrollado toda una serie de estrategias que resultan útiles para afrontar de manera más competente estas situaciones (Guillen G. C. y Guil B. A., 2000). Las técnicas más utilizadas en programas de manejo de estrés son:

1. Técnicas de relajación y meditación: Consiste en hacer que la persona sea capaz de identificar el estado de tensión en cada parte de su cuerpo mediante ejercicios físicos de concentración-relajación.
2. Técnicas de biofeedback: Es el proceso mediante el cual se le proporciona al individuo información sobre estados biológicos propios. Su objetivo es que el individuo logre interpretar la información biológica que se le proporciona y la use para adquirir control sobre los procesos y parámetros biológicos concretos (Moreno, B., Busto, R., Matallana, A., y Millares T. 1997).
3. Práctica de ejercicio físico y desarrollo de hábitos saludables: Las personas con una buena condición física tienen una respuesta reducida ante los estresores, con lo que el ejercicio actúa como un recurso de afrontamiento o como un inoculador que facilita al individuo responder o defenderse mejor ante los diversos estresores.
4. Técnicas cognitivas y de autocontrol: los componentes cognitivos involucrados en una situación de estrés son variados y pueden estar alterados en uno o varios puntos del proceso. Si estos procesos están incidiendo en la experiencia del estrés, las técnicas cognitivas resultaran eficaces en la superación de las experiencias estresantes y en la reducción de los efectos negativos del estrés.

Como ya se mencionó lo más relevante es poder detectar y controlar, sino todos, por lo menos algunos de las estresores laborales, además de que a la hora de seleccionar al personal que laborara en la empresa se cubran todos los requerimientos que puedan influir en el desempeño del trabajo a desarrollar.

Nunca se debe dejar de lado las políticas de la empresa, pues si no se tiene una cultura de la salud mental laboral y sólo se ve al empleado como una máquina que produce ganancias, entonces la empresa se verá afectada en la producción o en la incapacidad del trabajador para realizar sus tareas diarias.

CAPÍTULO III.
PSICOLOGÍA INDUSTRIAL.

CAPÍTULO III.

PSICOLOGÍA INDUSTRIAL.

El ser humano es visto como unidad y al mismo tiempo como parte del todo, es por ello que el ser humano afecta y se ve afectado por el entorno, he aquí la constitución de las relaciones humanas en las organizaciones, las cuales hacen énfasis en el interés de los empleados, ya que se ocupa de entender el comportamiento y fortalecer el bienestar de los empleados en el lugar de trabajo.

La importancia de la psicología laboral es inmensa ya que como veremos el trabajo para la humanidad es de gran importancia, pues si no pudiéramos manipular parte de nuestro entorno hoy en día no tendríamos los avances científicos con los que contamos.

Sin embargo, para poder hacer esta ciencia es necesaria la participación de diversos factores como la motivación en cualquiera de sus formas, ya que es ella la que se encarga de mantener de pie al humano para realizar sus actividades.

Es así, que la psicología laboral nos ha permitido comprender los fenómenos humanos al interior de la organización en sus relaciones con el resto del sistema organizacional. Así, con el propósito de integrar a la misma psicología en una perspectiva sistémica, nuestro interés se orienta a describir relaciones, roles, insumos, productos, beneficiarios y modos de evaluar su eficacia.

3.1. Conceptualización de la psicología industrial.

La psicología tiene diversas áreas como la educativa, clínica, social, laboral, etc., y en cada una de ellas aplica sus conocimientos, sus hallazgos para comprender mejor la conducta humana. Esta investigación está centrada en el comportamiento de las personas en el ámbito laboral, por lo que es de suma importancia adentrarnos en esta área de la psicología, la psicología industrial o laboral (I-O).

Es precisamente este último enfoque que reclamaba la integración de lo mental con lo comportamental, el que permite una definición de la psicología tal y como se concibe en la actualidad: “se trata del estudio científico de la conducta y de los procesos mentales, y comprende tanto la obtención de conocimientos que permitan conocer las

bases del funcionamiento de ambos, como su aplicación y su utilización de problemas prácticos o concretos” (Alcover, C.M., 2004).

A lo largo de la historia la psicología ha ido desarrollándose cada vez más y este desarrollo cuenta con cuatro etapas, de ahí que sea definida de diversas formas: primero en su etapa pre-científica o filosófica, ciencia del alma; luego ya a partir de su independencia de la filosofía, ciencia de la mente; con posterioridad, fue la ciencia de la conducta; y en la actualidad ciencia de la conducta y la mente.

Esta ciencia ha sido conceptualizada de diversas maneras pero ¿a qué se deben estas denominaciones? y ¿se refieren a la misma disciplina?, términos como psicología industrial y de las organizaciones, psicología del trabajo y psicología del personal o capital humano.

En sus orígenes, muy a comienzos del siglo XX la denominación utilizada en el Reino Unido era la de psicología industrial, puesto que en esa época el principal sector económico y las primeras aplicaciones se realizaron en ese contexto. En la segunda década del mismo siglo se utilizó en países Europeos, la de psicología del trabajo, ya que se consideraba que el término industrial era excesivamente restrictivo y el trabajo incluía otros sectores y otras actividades productivas (Bass, B. M., 1972).

Aun hoy en día a ambas denominaciones se les da una orientación individual, en ese sentido la investigación se centraba en las características individuales como factores sobresalientes del comportamiento laboral.

En el Reino Unido, la denominación que comenzó a utilizarse fue la psicología ocupacional, que no se distinguía de lo que continuaba llamándose psicología industrial y que no era usada en ningún otro país, ni Europeo ni Americano.

Así continuando con la tradición de los diferentes países en los Estados Unidos y en el Reino Unido paso a denominarse psicología industrial y organizacional (si bien en el último de ellos también continuo utilizándose la psicología ocupacional), denominación que sigue manteniéndose hasta la actualidad, mientras que en la Europa continental el término utilizado es el de psicología del trabajo y de las organizaciones (Alcover, C.M., 2004).

La psicología I-O es una de las muchas disciplinas científicas que se necesitan para llevar a cabo un estudio objetivo completo del mundo del trabajo, para esto se necesita de un trabajo multidisciplinario. De tal forma que la psicología I-O tiene influencia en muchas disciplinas, las más importantes son:

Economía, ingeniería industrial, investigación de operaciones, psicología clínica, psicología educativa, psicología experimental, psicología social, psicometría etc.

La psicología I-O es la disciplina matriz que engendró la psicología organización, así como también la psicología vocacional y psicología del consumidor. Del mismo modo la psicología I-O que es caracterizada por su énfasis en el individuo y la conducta de los pequeños grupos, la toma de decisiones y los estilos de liderazgo, incorporó a su estudio durante esta década, una dimensión macro, incluyendo el estudio de la burocracia, la estructura organizacional, el clima y el desarrollo organizacional (Munduate, L. J., 1997).

La definición más simple y certera de la psicología I-O es: “la aplicación de los principios psicológicos, de la teoría y de la investigación en el escenario laboral”. El dominio de la psicología I-O va más allá de los límites físicos del lugar de trabajo, ya que muchos de los factores que influyen en la conducta laboral no siempre se encuentran en dicho escenario (Frank, J. y Jeffrey, M., 2005).

Por la parte formal los psicólogos I-O se definen como: científicos que derivan principios de la conducta individual, grupal y organizacional mediante la investigación. Esta definición que ha sido adoptada por la *Society for Industrial and Organizational Psychology* deriva de lo que hace el psicólogo dentro de una empresa (Frank, J. y Jeffrey, M., 2005).

3.2. Desarrollo histórico.

Resulta imposible resumir aquí la evolución histórica de la disciplina a lo largo de un siglo pleno de acontecimientos internos y externos, es decir, a cambios dentro de la propia psicología y a los cambios sociales, tecnológicos, etc. Estrechamente relacionados entre sí. Es por ello que nos limitaremos a presentar una síntesis en la que se ofrecerán los principales eslabones para el desarrollo de esta disciplina.

El surgimiento de la psicología industrial es muy cercano al inicio de la psicología como ciencia. Wilhem Wundt fundó uno de los primeros laboratorios de psicología en

Leipzig, Alemania en 1876. Uno de los primeros en medir las capacidades de los trabajadores y vincularlas con el desempeño laboral fue Hugo **Münsterberg** (1863-1916). El primer texto de psicología I-O, fue escrito en 1912 y traducido del alemán al inglés en 1913, esta fue otra de las memorables contribuciones de Münsterberg a esta disciplina.

Raymond Catell, es reconocido por ser uno de los primeros que resaltaron la importancia de las diferencias entre los individuos como forma de predecir su conducta. Por otra parte Wilhem Wundt y otros psicólogos experimentales de su tiempo consideraban tales diferencias como un error que servía para complicar los resultados (Munduate, L. J., 1997).

Son innumerables los psicólogos que protagonizaron las primeras aproximaciones de la psicología al estudio del trabajo, ellos adoptaron un enfoque individual, personalista y en el sentido de que se centraron fundamentalmente en el análisis de las variables individuales (inteligencia, aptitudes, habilidades, etc.) estas a su vez se veían implicadas en el comportamiento laboral tales como la motivación, el rendimiento, la productividad, satisfacción laboral, etc.

Elton Mayo, un psicólogo australiano, llegó a Estados Unidos en 1924 y de inmediato comenzó a estudiar las emociones de los trabajadores y propuso la existencia de un estado mental conocido como “obsesión fantásica”, resultado de un adormecimiento mental, del trabajo difícil y repetitivo que caracterizaba a las fábricas de esos días (Frank, J. y Jeffrey, M., 2005).

Más tarde cuando Mayo realiza los estudios conocidos como Hawthorne se da cuenta de la importancia que tienen las condiciones laborales, aunque al principio estos resultados eran engañosos, pues aunque mejoraban las condiciones tales como la iluminación el nivel de productividad era casi igual que como si no se tuvieran las condiciones necesarias para el trabajo.

Especialmente fue el hecho de comprobar que el comportamiento laboral se encontraba muy influido por factores interpersonales y grupales, desde los compañeros de equipo, supervisores hasta directivos y los organizacionales como el tamaño de la empresa, la tecnología, la comunicación, etc., es decir, el comportamiento laboral en gran parte es determinado por el medio social (Spector, P. 2002).

Gracias a todos estos estudios es que hoy en día sabemos que son factores que tienden a crear un clima percibido por los trabajadores y que a su vez influye sobre sus actitudes y conductas. Aunque el enfoque individual no desaparece del todo queda relegado a aspectos del comportamiento laboral y procesos organizacionales y limitados como la fatiga o los procedimientos de selección de personal.

3.3. Cultura organizacional.

En toda sociedad existen diversos tipos de culturas las cuales hacen que sea fácilmente identificada, del mismo modo las empresas poseen una cultura que aparte de definirla, socialmente también es el motor laboral dentro de la misma. La cultura organizacional es uno de los componentes sociales identificados recientemente. Este tiene sus orígenes en la antropología ya que lo usaban para describir sociedades, pero también sirve para describir organizaciones. La cultura se compone de diversos factores tales como el lenguaje, creencias, costumbres, valores, actitudes, etc. Schein (1990), define la cultura organizacional como:

...“un patrón de creencias básicas inventadas, descubiertas por un grupo dado, para aprender a hacer frente a sus problemas o a su adaptación externa e integración interna, que haya funcionado suficientemente bien para considerarlo válido, además, se pueda enseñar a los nuevos miembros como el modo correcto de percibir, pensar y sentir en relación a esos problemas” (Muchinsky, P.M., 2002).

La cultura tiene tres enfoques principales, el psicológico: la configuración de la conducta aprendida y de los resultados de la conducta cuyos elementos comparten y transmiten los miembros de una sociedad; antropológico: en el que la cultura es la clase de cosas y acontecimientos que dependen de simbolizar, en cuanto son consolidados en un contexto determinado; y por último el enfoque filosófico: la cultura desde una formación social y auténticamente humana, es abierta, de tal modo que no encierra al hombre a un ámbito de ideas o creencias limitadas.

La cultura de una organización influye no sólo en la conducta de sus miembros sino también en el modo de cómo perciben e interpretan la conducta y es que sin duda alguna la cultura es la expresión dinámica de las ideas entendidas por costumbres. Estas costumbres son dadas por los mismos trabajadores y también por la empresa formando así la unificación de la cultura empresarial (Ovejero, B. A. 2006).

Esta cultura no se manifiesta directamente en la conducta sino que son las suposiciones que subyacen a los valores y determinan no sólo los patrones de conducta, sino también los factores manifiestos como la arquitectura, la disposición de la oficina, los códigos de vestido, el lenguaje, las herramientas, etc., es decir, la cultura de la empresa influye en la conducta de los trabajadores, sin embargo, no es la determinante de la misma.

Un claro ejemplo es cuando se integra un trabajador a una empresa, de inmediato aprende el lenguaje, la conducta del grupo, escucha las experiencias de los demás y observa los rituales que hay en la empresa. De esta forma es que se comienza a culturalizar al nuevo miembro de la misma pero de la misma forma aprende cuales son las normas que debe seguir.

Las normas son expectativas de grupo compartidas sobre la conducta apropiada. Mientras que los roles definen que es apropiado en un trabajo determinado, las normas definen la conducta de grupo aceptable. Las normas son reglas no escritas que gobiernan una conducta (Muchinsky, P.M., 2002). Estas a su vez tienen varias propiedades importantes. Primero, hay obligación o deber, es decir, es un precepto de conducta. Segundo, las normas son generalmente más obvias para aquellos comportamientos que se consideran importantes para el grupo, tal es el caso del líder y en tercer lugar, el grupo es quien hace cumplir o respetar las normas.

Tanto el grado en que se comparten las normas como el grado en que su desviación es aceptable, varía dependiendo de la persona que no cumpla con las reglas o de la situación que afecte o no al grupo.

La principal fuente de control dentro de una empresa es el poder que la organización ejerce sobre sus miembros y, aunque el poder es un tema muy complejo, existen muchas variables como las bases del poder, normalización, conformidad, sumisión, obediencia, conducta de ayuda y desindividualización, además funcionan en ambas direcciones: los empleados (individual y colectivamente) pueden ejercer a su vez poder sobre la organización (Munduate, L. J. 1997).

Las organizaciones se diferencian en la medida en que utilizan las diversas bases del poder. Por ejemplo, los directivos autoritarios confían en el poder de recompensa y

coercitivo; los que poseen un estilo participativo confían en el poder de experto y del referente.

Quizás French y Raven (1960), sean los que mejor han realizado el análisis sobre el poder en la organización y proponen cinco fuentes o bases:

1. Poder de recompensa: Es la capacidad de la empresa que por medio de un miembro otorga incentivos (promociones, aumentos, vacaciones, mejor trabajo, etc.) para las conductas deseables.

2. Poder coercitivo: La empresa puede castigar a un empleado por conductas indeseables (despido, baja en el sueldo, reprimendas y asignación de tareas desagradables), esta capacidad de castigar se define también por sanciones formales inherentes a la organización.

3. Poder legítimo: Ha sido denominado como autoridad, significa que el empleado cree que el poder de la organización sobre él o ella es legítimo y si alguien que no es su superior o tiene órdenes para él de la empresa el trabajador no obedecerá pues ese mandato no es legítimo (Muchinsky, P.M., 2002).

4. Poder del experto: Los empleados creen que hay personas expertas en un área dada y que él o ella deberían respetar el juicio del experto. La fuente de poder del experto es la percepción de la experiencia, conocimiento o capacidad de una persona.

5. Poder del referente: Es el tipo de poder más abstracto, un empleado puede admirar a otro, es el yo idealizado por lo tanto quiere ser como él o ella. El otro trabajador es un referente, alguien a quien el empleado tiene como referencia. Las normas pueden también hacer surgir el poder del referente, así el empleado que desee identificarse con un grupo particular, se ha de someter a las expectativas del grupo (Muchinsky, P.M., 2002).

En la teoría de Geert Hofstede se mencionan cinco elementos básicos con los que las culturas pueden distinguirse. Estos elementos pueden tomarse como la personalidad de una nacionalidad. Es la esencia de lo que una cultura: psique colectiva denota para ser reconocida como tal (Frank, J. y Jeffrey, M., 2005).

1. Individualista/colectiva: Se refiere al grado en que los individuos ven por si mismos versus a permanecer integrados a un grupo.

2. Distancia de poder: Grado en que los miembros de menos poder de una organización aceptan y esperan una distribución desigual del poder.
3. Evitación de la incertidumbre: Grado en que los miembros de una cultura se sienten cómodos en situaciones inestructuradas.
4. Masculinidad/femineidad: Distribución de los roles emocionales entre los géneros, donde el rol masculino es rudo y el femenino es tierno; las culturas masculinas tienden a enfatizar el logro y el desempeño técnico, mientras que las culturas femeninas enfatizan las relaciones interpersonales y la comunicación.
5. Orientación a largo plazo y orientación a corto plazo: Grado en que los miembros de una cultura esperan cubrir sus necesidades materiales, sociales y emocionales, ya sea inmediata o demoradamente.

Como sabemos en cada país se adoptan diferentes estrategias de Recursos Humanos (RH), estas dependen en gran parte de las características del personal que labore en las empresas. Los puntos que acabamos de mencionar son aplicables a cualquier país, la diferencia entre poblaciones denota en que cambia la jerarquía de las mismas de acuerdo a las necesidades tanto de los trabajadores como de las empresas (Frank, J. y Jeffrey, M., 2005).

La cultura tiene influencia sobre la práctica de los RH, en algunas empresas se contrata al trabajador por las habilidades que tiene (individualidad) y en otra se contrata por el grado de adaptación y ajuste del individuo al grupo (colectivo).

Las políticas sobre compensaciones varían significativamente entre culturas. En las culturas individualistas el empleado que más destaque o el que tenga mejor preparación es el que obtiene un salario más remunerado a diferencia de las culturas colectivas en las que no se gana mucho ya que se trabaja en equipo.

En las culturas colectivas la toma de decisiones en grupo tiene más valor que las individuales. En las empresas siempre hay quienes se encargan de la toma de decisiones, tal es el caso del dueño único de una empresa y es él quien tiene la última palabra, en cambio en otras empresas hay un comité o mesa directiva que se encarga de discutir las decisiones más favorables para la empresa (Shultz, D.P. 2000).

Las variables culturales representan sólo una de las muchas influencias en la conducta laboral. De la misma manera influyen en las habilidades y en la motivación de los individuos, en las habilidades gerenciales, en las conductas de liderazgo, en las prácticas de administración de RH y en otras variables individuales y grupales.

Aunque en tiempos pasados la psicología I-O se encargaba de otros factores dejando de lado a la cultura siendo esta un factor calve en la apreciación de la complejidad del escenario laboral moderno. Es por ello que hoy en día, la psicología I-O se encarga del estudio de la percepción de la cultura por parte del trabajador individual, no necesariamente en cualquier medida objetiva de la cultura, de tal manera que de ésta percepción dependerá que el trabajador se adapte al medio y adopte la cultura de la empresa en la que labore (Munduate, L. J. 1997).

Aun cuando la corriente principal de la psicología I-O apenas ha comenzado a reconocer la importancia de la cultura en la conducta del trabajador, puede predecirse que su papel en la nueva definición global del trabajo será la más relevante en la siguiente década.

Existen trabajos en los cuales la actitud del empleado para con las personas que se rodea es de suma importancia para un funcionamiento adecuado dentro y fuera de la organización o institución, ya que de estas actitudes puede depender todo el sistema. P. ej., en el caso del servidor público, que en todo momento tiene que prestar sus servicios a cientos de personas manteniendo una actitud de servicio y cooperación para con los demás ya que ese es su trabajo. A continuación profundizaremos en el tema del servidor público.

3.3.1. El que lo hace todo y nada, el funcionario público.

Existen diferentes trabajos, algunos muy arduos, otros muy llanos, etc., así como en cada uno de ellos se implican el gusto y la satisfacción por realizarlo, también hay insatisfacción, estrés, desagrado, aburrimiento, etc., uno de estos casos es el trabajo del funcionario público.

Todas las personas vivimos en un mundo interno de sueños diurnos, en los que hacemos realidad nuestros deseos, uno de estos sueños es que todos quisiéramos que las cosas sencillas fuesen resueltas de forma sencilla, al ciudadano común le parece como si el servidor público fuese él un ser dotado de la misteriosa propiedad de hacer difícil lo

que sería fácil, de crear dificultades cuando su trabajo es resolver las mismas; una firma, adquiere sorprendentemente el don de transformarse en una interminable epopeya.

Lamentablemente en nuestro país existe gran necesidad económica y un alto nivel de ignorancia por lo cual muchas veces quienes tienen un cargo público no conocen nada acerca de lo que se supondría debiera realizar y mucho menos el cómo hacerlo.

La pregunta tal vez más importante es ¿qué es el hacer y el no hacer del servidor público? Aquí no se pretende resolver esta pregunta, sin embargo, al proponerla como tema central en este apartado habrá que profundizar en sus labores. Pensemos en un servicio de protocolo, existe porque el organismo del estado necesita un registro de la historia de sus acciones, entonces tomaremos el sector como ejemplo para iniciar este análisis.

Cuando se suscita un problema, por leve que éste sea, debe ser informado no sólo a la empresa (pública o privada) sino también a los que dependen de sus decisiones, en este caso la población, que eligió a un candidato para representarlo socialmente, ahí tenemos la razón de la existencia de un sector de protocolo. Ahora supongamos que el problema es la compra de material para la papelería que se usa a diario dentro de la empresa. Veamos cómo debe comportarse un agente privado y un agente público frente a la tarea (Ovejero, B. A. 2006).

Para una empresa privada, basta que alguien se dé cuenta de que la papelería se acaba. Se realiza una licitación (por medio del periódico se solicita a proveedores para surtir los materiales que se requieren, estos a su vez llevan a la empresa que los solicita la cotización de los mismos y se elige al mejor proveedor), se realiza el pedido de los materiales, se recibe el material y se paga lo que se debe, listo, el problema está resuelto. En la institución pública, es necesario tener en cuenta que los ciudadanos pueden y deben tener acceso a las operaciones que se realicen dentro de la institución, pues finalmente es el dinero de la población el que está siendo utilizado para ciertos fines.

Tenemos derecho constituido a cada uno de los servicios, hoy y siempre; en cualquier momento alguien podría cuestionar acerca de la compra de papelería ¿sería necesario realmente?, ¿se compraron materiales adecuados? Ayer u hoy, no importa, el gesto del administrador público tiene que estar registrado de alguna manera: ¿quién solicitó los materiales?, ¿para qué?, ¿quién los compro, de quien, cuáles y por cuánto? A

través del protocolo de todos esos gestos obtienen teóricamente la trascendencia que les caben, pueden potencialmente dar cuenta de todos los movimientos que realizan con todos los ciudadanos, a cualquier momento ¿realmente pueden? (Wanderley, C., Hitomi, A. y Sampiao, J., 2007).

Por todo esto y más, es que el tiempo supera la necesidad que el propio procedimiento exige; diez o quince minutos serían necesarios para comprar el material en el mundo ordinario, cinco horas en el servicio público. Lo que se observa es que transcurre un mes, por decir, hasta que los materiales de papelería lleguen al sector disponible para el uso. Por más intrincada que sea la burocracia es necesario admitir que alguien convirtió algo sencillo en lo que podría ser un trámite interminable y muy agotador.

Hacer y no hacer dentro del trabajo trae consecuencias, pero ¿qué es hacer?

1. Hacer es trabajo; no hacer es negar el trabajo, aunque de cierto modo también el no hacer implica trabajo y esfuerzo.
2. Hacer exige competencia, conocimiento, habilidad, deseo; no hacer es producto, por tanto de la incompetencia, de la ignorancia, de la falta de habilidad, de la pereza. Hacer exige esfuerzo, no hacer ahorra el esfuerzo (Wanderley, C., Hitomi, A. y Sampiao, J., 2007).
3. Hacer es un modo de crecer; no hacer es un modo de estancarse y no poder adquirir conocimiento y tampoco desarrollar las habilidades que se tienen, además de la experiencia.
4. Hacer es un modo de integrarse a un modo de trabajo, a un grupo, a un equipo, es cooperar, no hacer es convertirse en un parásito, es priorizar al sujeto al revés del grupo, es usar el esfuerzo de la colectividad en beneficio propio.

El objetivo de las pasadas premisas es demostrar que el sentido común miente sobre la vida real, ya que ninguna de esas afirmaciones anteriores, a pesar de ser universalmente aceptadas, son correctas, por lo menos cuando se trata del trabajo público.

Continuando con el protocolo, imaginemos que usted tiene que realizar un trabajo en el que hay que hacer llegar un documento X de la sección A para una sección B. el traspaso es sencillo sólo se necesita recibirlo, registrarlo en un libro, poner el sello de

acuse de recibido y entregarlo a la persona o departamento correspondiente, este trabajo tan sencillo que nos llevaría minutos realizarlo, puede llevarse horas o días.

En este ejemplo tan sencillo y real de un documento interfieren muchas personas, una de ellas es quien hizo de más y al mismo tiempo alentó el procedimiento, así que analizaremos que sucedió.

El no hacer conlleva mucho más que el hacer, así pues, primero hay que recibírselo a la persona que lo lleva y sellar de recibido, guardar el documento en una carpeta frente a colegas, subordinados y/o jefe, o cambiarlo de posición cuidadosamente en la fila de documentos, o inventar una duda que sólo podría ser resuelta por alguien que en ese momento no está allí, o cometer pequeños errores que implicarían en la devolución del documento, o hacer como si nunca hubiera llegado, sin comprometer el propio empleo.

Las estrategias son innumerables todas ellas implican más trabajo y probables conflictos con las personas que tienen solicitudes para que se les otorgue un servicio el más fácil o el más difícil, de cualquier modo no lo harán sencillo y para ellos el no hacer implica mucho trabajo que hacer lo que se pide (Wanderley, C., Hitomi, A. y Sampiao, J., 2007).

No hacer requiere mucha más habilidad que hacer, no hacer exige mucho más esfuerzo físico e intelectual que hacer, no hacer exige estrategia, táctica y astucia. En resumen al servidor público lo ven y antes de ser criticado por ineficiencia, lo miman y le dan mucha importancia en el proceso de servirle a la población, pues al principio cumple con todas las peticiones de la población de forma casi inmediata, pero cuando está en el poder se olvida de cumplir de forma rápida, además, existen miles de peticiones al día que tienen que pasar por un largo proceso de papeleo.

De este modo cuando el servidor público no hace su trabajo como la gente quisiera que se hiciera entonces, es seguro que siempre será recordado y le dará un voto en contra a su institución, puede ser triste, duro pero lo peor es que es una realidad.

El no hacer del servicio público no se iguala al no hacer de nuestro cotidiano. No puede ser confundido con la no acción, al contrario es activo, implica en acción y una acción más compleja, más costosa, más próxima al trabajo que al no trabajo. Cuando alguien de algún departamento no envía un documento hasta la próxima sección, está

siendo un funcionario dedicado, experimentado, sofisticado, queriendo dar lo mejor de sí en su trabajo, habilidad que está lejos de ser trivial. Pero de cualquier forma no está cumpliendo con su trabajo, aquel para el cual fue contratado.

De esta forma la población le atribuye los adjetivos de holgazán, dejado, inútil, inepto, convenenciero, ladrón, no hace nada bien, para que se le paga tanto, etc., cuando realmente la gente no se da cuenta de que el servidor público si hace, sólo que todo conlleva un trámite muy largo y difícil ya que no sólo existen unas cuantas quejas o peticiones, sino miles de ellas.

Es ligera la división de los sectores de una empresa o industria en áreas de actividad de objetivo y medio, siendo “las actividades objetivo, aquellas que están vinculadas directamente con el producto final, y las actividades medio, aquellas que suministran las condiciones para que las unidades del área objetivo produzcan” (Wanderley C., Hitomi A. y Sampiao J., 2007). De tal modo que las actividades administrativas son, comúnmente consideradas medio en cualquier empresa; regularizan los papeles en un departamento de personal son los medios para que los trabajadores estén trabajando, que sepan cómo se debe realizar, en que tiempo, para que, etc.

Ahora hay que analizar el producto del trabajo del servicio público y del mismo servicio público. Primero hay que responder ¿qué hace y para qué sirve el estado? En una palabra, un órgano político existe para hacer política, la política es el dispositivo estructural que organiza la dinámica de una sociedad en función de las desigualdades presentes en cualquier cuerpo social.

Dicho de otra forma define y ordena correlativamente las oposiciones y la cooperación en el grupo. El funcionamiento de la política pone en juego, concretamente, principios de autoridad y la estructura de poder. La acción política, por tanto y por definición, presupone siempre la representación.

En la política cada acción está completa. Un candidato a cualquier cargo público sabe perfectamente lo que dice, lo que va a decir, cómo lo hará, para qué, etc. ya que todas sus acciones significan potencialmente un aliado un enemigo, es decir, un voto a favor del contrincante.

Parece que las dos preguntas propuestas están respondidas, ¿qué hace un organismo público?: Política. Una actividad más grande que cualquier otra. Imposible de ser dividida entre función objetivo y función medio.

El servidor público de las actividades medio está implicado continuamente en la siguiente situación: algo vital sucede, no sé qué es y tampoco sé cómo, pero para que ese misterio llegue a un buen entendimiento, alguien necesita, por alguna razón, el documento que tengo en las manos. Si lo enviamos rápidamente con los sellos y firmas continuaré siendo solamente ignorado por la historia, pero si el documento se traba si yo invento formas hábiles de complicar la situación entonces soy elevado a la condición de alguien importante. Si no hay otra forma de hacerse importante, la política del no hacer es la que está a su alcance (Wanderley C., Hitomi A. y Sampiao J., 2007).

Entonces, ¿qué sería si los servidores fuesen llamados a compartir los misterios de su organización o institución, si fuesen con ellos compartidos los objetivos de las acciones políticas que la institución invento o recibió?, ¿si los planes, objetivos, fuesen discutidos con quienes, en última instancia, son los responsables por su realización? Es decir, que se comparta la misión, visión y filosofía de los altos mandos que están a cargo de la empresa o institución, con los niveles más bajos que resultan ser los que hacen funcionar todo.

Tal vez entonces, el hacer y el no hacer vuelvan a su estado normal. Tal vez el hacer fuese otra vez igual a ser activo y el no hacer igual a ser indolente. En fin, podríamos saber si los funcionarios públicos son negligentes. Por ahora, lo que sabemos es apenas que necesitan sobrevivir al igual que cualquier otra persona que labora en una empresa privada y que coludido con los demás compañeros roba a la empresa reportando más gastos de los debidos.

El ejemplo pasado es uno de tantos que existen dentro de las empresas o instituciones, pero que dependerán en gran medida de la forma en que se traten o se involucren los trabajadores creando cierto clima laboral, ya sea positivo o negativo para con la empresa.

3.4. El clima organizacional.

Cuando se hace referencia al ambiente laboral no sólo se puede tener en cuenta la realidad física o ambiente construido en el que se desenvuelve el trabajo, gran parte de los elementos conformadores del ambiente laboral son de carácter social, ya que nos podemos desarrollar de forma individual o grupal dependiendo el caso.

De acuerdo a las diferentes escuelas que estudian al clima organizacional Weinert (1985) lo define como:

...”a) el clima de la organización es una cualidad perdurable en el interior de la organización en el mundo laboral interno. b) las organizaciones se distinguen entre si también por su clima. c) esta cualidad del mundo laboral interna resulta en su mayor parte de la conducta, de las disposiciones y reglamentaciones que emanan de la dirección de la organización. d) Los miembros de la organización perciben ese clima y e) el clima de la organización sirve de base para describir la situación laboral” (Guillen, G. C. y Guil, B. R. 2000).

Sundstrom (1987) plantea por su parte, una conceptualización del ambiente laboral en la que cabe distinguir tres niveles: el ambiente individual, constituidos por elementos físicos del entorno de trabajo; el ambiente social, que se forma por las relaciones interpersonales, y por último encontramos el ambiente organizacional, que incluye aspectos de estructuración de las unidades de trabajo, grupos, etc. (Guillen, G. C. y Guil, B. R., 2000).

Existe una confusión entre el clima y la cultura organizacional, por lo que debemos aclarar las características básicas de sus prácticas y procedimientos dentro de una organización. Por una parte se considera a la cultura como una propiedad emergente de las interacciones grupales, es decir, se va dando a través del tiempo, es dinámica y constante, mientras que el clima hace referencia más a las reacciones (percepciones psicológicas) de la persona frente a estas interacciones.

Como es sabido, la percepción es la interpretación de cualquier estímulo que se le presente a un sujeto, por lo tanto el clima laboral dependerá en gran medida del mismo sujeto, de la forma en cómo se le presentan las diversas situaciones y cómo es que reacciona ante las mismas.

El ambiente laboral se puede distinguir en dos amplias categorías: la primera que engloba a los aspectos micro, condiciones del lugar de trabajo, su relación con el factor humano, las condiciones de desarrollo de la carrera laboral, las fuentes de estrés, el ajuste persona-puesto, las características organizacionales, etc. Y la segunda categoría que son

los aspectos macro, que se refiere a la estructura de las ocupaciones, del mercado laboral y de sus sectores, el análisis de las condiciones económico-laborales del país, políticas laborales, etc. (Guillen, G. C. y Guil, B. R., 2000).

El constructo de clima organizacional ha permitido un mejor conocimiento de la conducta laboral y ese conocimiento ha posibilitado el desarrollo de elaboraciones teóricas y propuestas interventivas que han supuesto mejoras de las condiciones laborales y por lo tanto del ambiente laboral.

La percepción del clima laboral puede definirse en función de diferentes dimensiones:

1. Los métodos de mando. La forma en que se utiliza el liderazgo para influir en los empleados.
2. Las características de las fuerzas motivacionales. Los procedimientos que se instrumentan para motivar a los empleados y responder a sus necesidades.
3. Las características de los procesos de comunicación. La naturaleza de los tipos de comunicación en la empresa, así como la manera de ejercerlos.
4. Las características de los procesos de influencia. La importancia de la interacción superior/subordinado para establecer los objetivos de la organización.
5. Las características de los procesos de toma de decisiones. La pertinencia de las informaciones en que se basan las decisiones sí como el reparto de funciones.
6. Las características de los procesos de planificación. La forma en que se establece el sistema de fijación de objetivos o directrices.
7. Las características de los procesos de control, ejercicio y la distribución del control entre las instancias organizacionales.
8. Los objetivos de rendimiento y de perfeccionamiento. La planificación así como la formación deseada.

El clima laboral dentro de una empresa es de suma importancia, ya que de éste dependen factores como el rendimiento, la satisfacción, la motivación laboral, etc., en ese

sentido es necesario para la empresa saber cómo incentivar a los trabajadores, así como hacer que se cumplan las reglas o normas establecidas por la misma.

La forma de interpretación del funcionamiento de la organización es un ambiente interno de confianza, progreso, temor o inseguridad. En el caso contrario, es decir, que el ambiente interno sea agresivo, de desconfianza, lleno de presión sin ningún tipo de apoyo, violento, hostil, etc., los trabajadores comenzaran a declinar su rendimiento laboral, al absentismo, etc. (Ovejero, B. A. 2006).

Esta afectación al trabajador, repercute directamente en la empresa ya que se comenzarán a rotar los puestos de trabajo, los niveles de absentismo aumentarán, la producción y el rendimiento laboral decaerán. Por tal razón, la forma de comportarse de un individuo en el trabajo no depende solamente de sus características personales sino también de la forma en que éste percibe su clima de trabajo y los componentes de su organización.

Para que se genere un clima laboral agradable para una empresa en general es necesario comenzar a nivel individual, es por ello que analizaremos la motivación y de qué manera se vincula con la satisfacción laboral.

3.5. Motivación y satisfacción laboral

A lo largo de la historia han existido diversos autores que conceptualizan la motivación de distintas formas, sin embargo coinciden al momento de describirla. La motivación es un proceso psicológico, desencadenado por una necesidad de cualquier índole, además está orientada a una meta la cual es considerada por el sujeto como importante para poder satisfacerla y facilita la actividad del organismo manteniendo la energía hasta que se cumpla el objetivo de satisfacer la necesidad del sujeto. En concreto la motivación es:

... “el proceso mediante el cual las personas, al realizar una determinada actividad, deciden desarrollar esfuerzos encaminados a la consecución de ciertas metas u objetivos a fin de satisfacer algún tipo de necesidad y/o expectativa, y de cuya mayor o menor satisfacción va a depender el esfuerzo que decidan aplicar en acciones futuras” (Guillen, G. C. y Guil, B. R., 2000).

En el ámbito del trabajo, Robbins (2004) define la motivación laboral como “la voluntad para hacer un gran esfuerzo por alcanzar las metas de la organización, condicionado por la capacidad del esfuerzo para satisfacer alguna necesidad personal”.

La satisfacción laboral puede agruparse en las siguientes conceptualizaciones:

1. Como un estado emocional que puede ser placentero resultado de la percepción subjetiva de las expectativas laborales de cada persona. Del mismo modo, puede ser una actitud generalizada ante el trabajo desde un modelo tridimensional: dimensión afectiva, comportamental y cognitiva. Por último es vista como una actitud afectiva.
2. Bruggeman (1974) analiza la satisfacción laboral y comprende que una persona puede tener hasta seis formas diferentes de satisfacción laboral:
 - a) Progresiva: Existe un aumento de satisfacción laboral, por lo tanto aumentan las aspiraciones.
 - b) Estabilizada: Hay un aumento de satisfacción laboral, pero mantienen el mismo nivel de aspiraciones.
 - c) Resignada: Tiene insatisfacción laboral y reduce el nivel de aspiraciones para adecuarse a las condiciones del trabajo.
 - d) Constructiva: Tiene insatisfacción pero mantienen el nivel de aspiraciones y busca alternativas para solucionar y dominar la situación aumentando la tolerancia a la frustración.
 - e) Fija: Tiene insatisfacción, mantiene el nivel de aspiraciones y no buscan dominar la situación.
 - f) Pseudo-satisfacción: Tiene insatisfacción y frustración, pero distorsionan su percepción o lo niegan.

Dentro de las empresas existen los diferentes tipos de satisfacción laboral, sin embargo, parece ser que hay organizaciones con más altos niveles de productividad y consiguen motivar a sus empleados logrando que estén satisfechos en y con el trabajo. Otras, en cambio, no cumplen de forma satisfactoria estos objetivos. La pregunta es ¿a qué se deben estos altos niveles de productividad y satisfacción de los empleados? si en todas las empresas existe esta variedad de satisfacción laboral.

Sin duda alguna, la motivación es un factor muy importante para el comportamiento humano, es aquí en donde entra en juego la comunicación (verbal/no verbal) ya que de ésta dependen sus efectos en las personas.

La comunicación es un elemento imprescindible en el mundo del trabajo, tanto para el individuo (en su socialización laboral, evitando la ambigüedad y la consiguiente insatisfacción laboral y aumentando la motivación) como para la propia organización, que al canalizar estas energías, aumenta su eficiencia y facilita su desarrollo (Guillen, G. C. y Guil, B. R., 2000).

La motivación es desencadenada por una necesidad y busca una meta que la satisfaga, mientras que la satisfacción laboral es una actitud resultante del trabajo concreto. Empero, estos dos factores al unirse tienen respuestas a nivel individual y organizacional muy benéficas, es por ello que analizaremos algunas de las teorías de la motivación laboral.

3.5.1. Teorías de la motivación laboral.

La satisfacción laboral depende en gran medida de la motivación laboral, por lo que, aunque no son lo mismo, deben ser analizadas conjuntamente. De hecho, toda la historia de la gestión empresarial se ha centrado primordialmente en saber cómo motivar a los trabajadores, habiendo apostado unos por el control y castigo, otros por los premios y refuerzos; unos llegaron a la conclusión de que para incrementar la motivación lo mejor es que los empleados trabajen en grupo y otros, en fin, sostienen que es mejor medida incrementar la participación.

Se han dado muchas explicaciones sobre la motivación laboral, sobre las variables que motivan a las personas a llevar a cabo una tarea, de hecho son numerosas las clasificaciones de estas teorías, por lo que es muy difícil examinar cada una de ellas, en este caso solo analizaremos algunas de ellas.

1. Teorías del contenido.

a) La jerarquía de las necesidades de Abraham Maslow postula que cada persona tiene una jerarquía de cinco necesidades (fisiológicas: alimento, temperatura, agua, etc.; seguridad: estabilidad personal y una globalización de la ausencia de amenaza; sociales: vínculos sociales, afecto, interacción, pertenencia a un grupo social; estima: reconocimiento externo y autoestima, por último llegamos a la autorrealización: llegar a ser lo que es capaz de ser de forma continuada) (Cordero, M.I., 2001).

Cuando una de estas necesidades está presente porque no está completamente satisfecha, deja de motivar y será la siguiente más intensa la que tome el lugar de motivador. Pero no entrará en juego una necesidad superior en tanto no esté ampliamente satisfecha la inmediatamente inferior.

b) F. W. Taylor (1911), publicó un libro llamado principios de la dirección científica en el que intentaba aplicar el método científico al ámbito laboral. Para ello consideró al trabajador como una máquina, de tal forma que se basó en el estudio de tiempos y movimientos. Aconsejó dividir tajantemente las tareas de dirección y las de ejecución, y basó la motivación exclusivamente en el control del trabajador.

Con el paso del tiempo salieron a relucir sus debilidades siendo la más importante que el trabajador no es una máquina sino un ser humano, con necesidades sociales, de reconocimiento, etc. Por consiguiente, a pesar de que hoy en día gran parte de las organizaciones laborales siguen siendo Tayloristas y de que el neotaylorismo está otra vez en alza en la actual globalización, pronto aparecieron nuevas teorías alternativas, más psicosociológicas y motivadoras.

c) Elton Mayo realizó un estudio al que se le conoce como la experiencia Hawthorne, este estudio fue realizado en la planta Hawthorne de la *General Electric Company* entre los años 1924 y 1932. Comenzó por analizar la influencia de las pausas de descanso y la eliminación en la productividad en tres talleres. En uno de ellos no se encontró correlación entre productividad e iluminación, mientras que en otros si se hayo tal correlación.

En la búsqueda de una explicación ante los anteriores resultados está el comienzo de una nueva etapa de la gestión administrativa empresarial o en la de la psicología del trabajo: es la etapa de las relaciones humanas. Al principio Mayo acudió a un factor nuevo, no mecanicista: la productividad aumenta cuando los trabajadores intervienen en las decisiones concernientes a sus condiciones de trabajo.

Así llegó a una conclusión muy importante, pues se dio cuenta de que los grupos de trabajo producen más, al margen de los factores físicos o meramente ergonómicos, porque los miembros del grupo se sentían importantes como objeto de estudio para la empresa y además porque formaban un grupo con alta cohesión.

De las altas investigaciones de Elton Mayo se desprende que la motivación laboral es el principal resultado de la integración del individuo en el grupo: cuanto más integrado esté, cuanto más a gusto se sienta con sus compañeros, mayor será la satisfacción laboral y mayor será la productividad.

d) Teoría X-Y de McGregor. En esta teoría se contraponen la condición humana entre los trabajadores. Por una parte la teoría X, que tiene una visión pesimista del humano, afirmando que a las personas no les agrada trabajar, de tal manera que si pueden evitar el trabajo lo harán; para que lo hagan tendrán que presionarlos, controlarlos e incluso amenazarlos, ya que no tienden a evitar responsabilidades y no tienen grandes ambiciones.

En el polo opuesto se encuentra la teoría Y, que contraponen a la teoría anterior y supone una visión optimista de las personas, es decir, se refiere a las personas a quienes si les agrada trabajar, que se pueden controlar, asumen responsabilidades y que son capaces de tomar decisiones creativas. Ambas teorías (X y Y) pueden ser idóneas dependiendo de la situación.

e) La teoría bifactorial de Herzberg es también llamada teoría de la motivación- higiene. Resalta que los factores que dan lugar a la satisfacción e insatisfacción en el trabajo no son dos polos opuestos de una variable, sino que son dos los factores:

- Satisfacción-no satisfacción: Está influenciado por los factores intrínsecos o motivadores del trabajo como el éxito, reconocimiento, las responsabilidades, el trabajo mismo, etc.
- Insatisfacción-no insatisfacción: Este depende de los factores extrínsecos, de higiene o ergonómicos, que no son motivadores en sí mismos, pero que reducen la insatisfacción, pueden ser la política de la organización, la supervisión, las relaciones interpersonales, los salarios, etc.

f) La teoría de las motivaciones sociales de McClelland. Supone que la motivación laboral está en función de tres necesidades cuya configuración va perfilando a lo largo de la vida fruto del aprendizaje. El primero de ellos es el logro: Es un fan de alcanzar el éxito, evitar el fracaso y realizarse según algún modelo; por consiguiente está el poder: es la necesidad de influir sobre los demás ejerciendo control sobre ellos y por último se encuentra la afiliación: es la necesidad de tener relaciones interpersonales afectivas.

2. Teorías del proceso.

Estas teorías se centran en aspectos cognitivos de la motivación en cuanto ésta es fruto de la percepción y evaluación anticipada de una serie de variables del ámbito laboral.

Las teorías de la expectativa o de la instrumentalidad han tenido diversas versiones que tienen en común su forma de interpretar la motivación como resultado de dos tipos de variables subjetivas: cognitivas, como evaluación de la probabilidad de los efectos de su conducta; y afectivas, como atractivo que tiene para la persona el resultado de su actividad, entre ellas cabe destacar:

a) Teoría *path-goal*(camino hacia los objetivos) de Georgopoulos, sus autores postulan que el rendimiento laboral aumenta si se percibe como un medio (*path*) para conseguir objetivos personales (*goal*) y, así mismo, el rendimiento laboral desciende si no se percibe como medio para lograr sus objetivos.

b) Teoría de Vroom (1964). El hombre de VIE que responde a las iniciales de sus conceptos básicos. Valencia: valor que para la persona tiene el resultado de su acción; instrumentalidad: anticipación subjetiva sobre la probabilidad de que un resultado (primer nivel), es decir, el rendimiento laboral, le sirve para obtener otro resultado de segundo nivel. La expectativa: es la probabilidad de que cierto esfuerzo conduzca a cierto resultado de primer nivel.

A este modelo se le critica que no explique cómo influyen en la expectativa otros factores ajenos al trabajo en sí, como las características personales del sujeto.

c) Modelo de circulación de Porter y Lawler (1968). Es similar al de Vroom, postula que la motivación laboral está determinada por la probabilidad de que un esfuerzo elevado conducirá a la consecución de objetivos y de resultados que poseen un valor para la persona.

Éste se diferencia de los otros modelos en que distingue entre esfuerzo como energía aplicada y rendimiento laboral producido, en el que además del esfuerzo intervienen otros factores, como las aptitudes y la percepción del rol o forma en que define el éxito o realización eficaz de su trabajo, y hace diferencias entre recompensas intrínsecas y extrínsecas.

Como nos podemos dar cuenta las teorías del contenido indagan qué necesidades se tratan de satisfacer a través del trabajo y las teorías de proceso explican cómo se

produce la motivación. Ahora analizaremos cómo es que la motivación nos lleva a la satisfacción laboral.

La motivación laboral es un proceso interno que parte de una serie de necesidades personales y que se orienta a la satisfacción de éstas a través de unas realizaciones externas concretas de índole laboral.

La motivación para trabajar se refiere a disposiciones de conducta, es decir, a la clase y a la selección de la conducta, así como a su fuerza e intensidad, mientras que la satisfacción laboral se centra en los sentimientos afectivos frente al trabajo y a las consecuencias posibles que se derivan de él.

La satisfacción depende del grado de coincidencia entre lo que una persona quiere y busca en su trabajo y lo que le reporta. A mayor distancia en sentido descendente entre lo deseado y lo encontrado, menor satisfacción.

En general, la satisfacción de una necesidad superior produce una tensión que se considera insatisfacción laboral, mientras que la ausencia de esa tensión se considera satisfacción laboral. Esta última se identifica con un estado anticipado pasivo causado por las recompensas esperadas y recibidas.

La satisfacción laboral influye sobre la percepción del valor de la recompensa y por tanto sobre el esfuerzo realizado para hacer el trabajo. En definitiva las teorías de la motivación consideran la satisfacción laboral principalmente como “un sistema fisiológico-psicológico de reacción y sentimiento de la persona trabajadora” (Weinert, 1985 citado en Guillen, G. C. y Guil, B. R., 2000).

En un primer momento la motivación es anterior a la satisfacción al ser previa al trabajo, pero una vez que éste se realiza, el grado de satisfacción que reporte influirá en la dinámica interactiva de la motivación.

3.5.2. Tipos de motivación laboral.

Básicamente podemos hablar de dos tipos de motivación laboral que pueden influir en la calidad de la producción: la motivación intrínseca y la extrínseca.

1. Motivación intrínseca.

Es aquella que nos lleva a las necesidades superiores que, según la clasificación de Maslow, son las tres últimas de su pirámide (necesidades sociales, de estima y autorrealización), se le denomina intrínseca debido a que tiende a satisfacer estas necesidades a partir de las características de contenido y ejecución del propio trabajo, como también del tipo de trabajo, el proceso mismo de realizarlo, el reconocimiento recibido de los demás y la autoevaluación por la ejecución.

La motivación laboral intrínseca se produce cuando se dan en la persona tres estados psicológicos críticos: significatividad del trabajo, responsabilidad personal sobre los resultados de su trabajo y conocimientos de ese trabajo.

2. Motivación extrínseca.

Ésta satisface las dos primeras necesidades de la escala de Maslow o necesidades inferiores (las fisiológicas y las de seguridad). Se denomina extrínseca porque tiende a la satisfacción de estas necesidades a partir de aspectos externos a la propia tarea, como las retribuciones económicas o a las características del contrato laboral. Este tipo de motivación es más propia de las personas para las que la actividad laboral no es un fin en sí misma, sino un medio para obtener otros fines.

En conclusión la motivación intrínseca se da en las personas cuando se orientan a la satisfacción de las necesidades superiores y la motivación extrínseca se produce cuando las personas se orientan a la satisfacción de las necesidades inferiores.

3.5.3. Elementos que favorecen la motivación.

A través de la investigación se han identificado una serie de elementos favorecedores de la motivación en el trabajo que podemos clasificar de acuerdo con la teoría bifactorial de Herzberg en factores de higiene y factores motivadores.

1. Factores de higiene:

a) El salario y los beneficios.

- b) La seguridad laboral.
- c) Las posibilidades de promoción.
- d) Las condiciones de trabajo incluyen el horario laboral.
- e) El estilo de supervisión.
- f) El ambiente social del trabajo.

2. Factores motivadores:

- a) La consecución de logros.
- b) Las características de la tarea en la cual encontramos: El interés que despierta en el trabajador, la variedad de la tarea, la posibilidad de que el trabajador pueda contemplar la tarea en su totalidad desde que empieza hasta que termina y la importancia que la tarea tienen en el contexto social.
- c) La autonomía e independencia en el trabajo.
- d) La implicación de conocimientos y habilidades.
- e) Retroalimentación y reconocimiento de los demás así como de sí mismo.

De esta manera los factores de higiene satisfacen las necesidades de las personas con motivación extrínseca y los factores motivadores satisfacen las necesidades de las personas con motivación intrínseca. Como sabemos existen muchos factores para que las personas se sientan motivadas al realizar cualquier actividad, tal es el caso del trabajo que nos da grandes satisfacciones.

3.6. El trabajo.

El trabajo ha existido a lo largo de la vida, en algunas personas causa satisfacción, en otras lo contrario, desde el punto de vista en que las personas tenemos que realizar actividades que requieren mucho esfuerzo, pero realmente ¿eso es el trabajo? y ¿desde cuándo se le llama así?

Se ha sugerido que la división y la identidad de la persona en el trabajo y en el hogar se remonta a la época de la Revolución Industrial, fue entonces cuando se hizo necesario que las personas dejaran su casa y se fueran a trabajar. Sin embargo, los

compromisos del trabajo y del hogar no necesitan estar en oposición pues ambos son trabajo (Muchinsky, P.M., 2002).

Para poder dar una definición del trabajo es necesario conocer sus componentes, en primer lugar, el trabajo es una actividad esencialmente humana, en segundo lugar es una actividad instrumental, es decir, se lleva a cabo para procurarse los medios de subsistencia; en tercer lugar es una actividad auto-preservadora, se lleva a cabo para conservar la vida, y en cuarto lugar, el trabajo es una actividad alteradora, su objetivo es alterar o modificar algún aspecto del medio físico del hombre, para que el mantenerse vivo resulte más seguro y eficaz.

Hasta aquí llegamos a la conclusión de sus rasgos básicos y ahora si podemos dar una definición concreta: “El trabajo es una actividad instrumental llevada a cabo por seres humanos, cuyo objeto es preservar y conservar la vida, y que está orientada hacia una alteración planificada de ciertas características del mundo humano” (Walter, S.N., 1972).

En definitiva, el trabajo se presenta en todo momento de nuestras vidas ya sea en un sistema familiar, meramente laboral, educativo, social, etc., en estos sistemas se producen tensiones y enfermedades, al conocerlas se puede comprender la adaptación de una persona a otro sistema. Parece claro que la mayoría de los trabajadores no pueden dejar las presiones del trabajo, por ejemplo, cuando una persona termina su jornada laboral, este no es capaz de dejar de trabajar.

Cuando una persona se dedica de lleno a su trabajo es porque el nivel ocupacional de la persona juega un papel muy importante en el sentimiento de identidad, en la autoestima y en el bienestar psicológico del individuo. El trabajo es la característica básica y significativa en la vida de la mayoría de los individuos. El trabajo puede tener un valor intrínseco, valor instrumental o ambos (Walter, S.N. 1972).

El valor intrínseco del trabajo es el valor que el individuo encuentra al desarrollarlo, por él y para él. El valor instrumental del trabajo consiste en que proporciona las necesidades de la vida y servir como un canal para la capacidad, inteligencia y conocimientos del individuo.

Para algunos, el ocio es un mito, para otros una oportunidad; de la misma manera que, para muchos otros el trabajo posee un carácter positivo, y para otros conlleva algo

negativo, tanto que algunas personas alargan su jornada laboral hasta ocupar su tiempo libre (Gilmer, B. H., 1976).

Tanto el trabajo en exceso como el ocio conllevan implicaciones psicosociales tales como: a) positivas, facilitan las relaciones personales así como la identidad a nivel individual y grupal; proporciona estatus, prestigio y relaciones sociales, estructura el tiempo y transmite normas, creencias y expectativas sociales; b) negativas, es disfuncional y frustrante si rompe con las expectativas, preparación y experiencia de las personas, causa desagrado pues resulta demasiado desmotivante (Guillen, G. C. y Guil, B. R., 2000).

Un factor importante para que se produzca un trabajo óptimo y motivante es precisamente el lugar de trabajo y las condiciones en que éste se desarrolla, puesto que de él dependen el prestigio y el desarrollo personal de los trabajadores.

3.6.1. El lugar de trabajo y sus condiciones.

En esta penúltima sección hemos abordado el tema del trabajo a nivel psicosocial, conociendo sus características y dándole una exacta definición, empero, ahora hay que abordar el estudio de un grupo de factores más tangibles que forman parte de un ambiente laboral.

De tal modo, que comenzaremos por el grupo de factores físicos como el diseño y disposición de la planta: la luminosidad, calor y ruido; también el número de horas de la jornada laboral, además hay que mencionar los accidentes que ocurren en ella, lo mismo que la salud física y mental del personal, esta última la abordaremos como último tema ya que es de suma importancia en esta investigación (Shultz, D.P., 2000).

En el mundo del trabajo existen multitud de factores que afectan el rendimiento y la satisfacción del empleado. Todos ellos pueden mermar la calidad del trabajo, ocasionar irritabilidad, fatiga, tedio, monotonía, accidentes y muchas otras consecuencias que aminoran la calidad de vida del trabajador.

Desde hace mucho los psicólogos han estudiado estos aspectos físicos y sus implicaciones, estas investigaciones han ayudado a atenuar en gran medida los efectos nocivos en los trabajadores. Con el empuje que ha estado teniendo la psicología industrial, en esta década, hoy en día también se encarga de diseñar lugares e

instrumentos de trabajo cómodo, seguro y eficiente para que se lleve a cabo el trabajo (Sauaya, D. 2003).

Todos sabemos que las condiciones en que realizamos cualquier acción repercuten profundamente en la eficiencia y rapidez de nuestra actividad. Es un hecho que el ambiente inmediato no deja de influir en la motivación para ejecutar la tarea y la destreza con que la ejecutamos.

De la misma manera en que el ambiente ocasiona efectos positivos también genera efectos negativos como la disminución de la productividad, aumento de errores, mayor índice de accidentes y más rotación de personal. Cuando se mejora el ambiente laboral haciéndolo más cómodo y agradable, la producción se eleva así sea temporalmente.

Entre las condiciones de trabajo más importantes figuran las siguientes: factores temporales (jornada laboral, tiempo de horario, número de días laborales), factores psicológicos individuales (aburrimiento, monotonía y fatiga) y manera de ejecutar las tareas. Todos estos elementos interactúan formando así el ambiente inmediato de un trabajo y este ambiente contribuye a la calidad del rendimiento de los empleados (Sauaya, D. 2003).

1. Condiciones físicas del trabajo: En general comprende todos los aspectos posibles, desde la ubicación de la empresa, el diseño de las instalaciones, etc., esto sin mencionar otros como la luminosidad y el ruido que llega hasta el lugar de trabajo de cada empleado. Además de estudiar las cuestiones fundamentales respecto al diseño del lugar de trabajo, los psicólogos industriales han efectuado amplias investigaciones sobre determinados factores, a saber: la luminosidad, ruido, calor, música, temperatura y humedad (Shultz, D.P., 2000).

a) Iluminación: Existen criterios para calcular la intensidad adecuada en diferentes tipos de trabajo, pues no todos los trabajos necesitan las mismas intensidades o el mismo tipo de luz. La distribución de la luz y el resplandor representan también un problema que debe tenerse presente al momento de diseñar la iluminación y la construcción de las áreas de trabajo.

b) Ruido: Es uno de los problemas comunes en las áreas de trabajo y puede ocasionar sordera temporal o permanente. Haciendo referencia a los efectos

fisiológicos puede originar aumento de la tensión muscular, de la presión arterial y estrechamiento de los vasos sanguíneos. A pesar de ser peligroso para la salud física y mental, todavía no se conocen bien sus consecuencias en la productividad (Sauaya, D. 2003).

El uso de música en el trabajo tampoco parece afectar la eficiencia, si bien, a algunos empleados les gusta, gracias a ella algunos ambientes laborales son más agradables.

c) Color: En la industria es un útil método de codificación ya que impide la fatiga visual, crea ilusiones de tamaño y temperatura, mejora la calidad estética del lugar de trabajo además de crear un ambiente de trabajo adecuado al mismo.

d) Temperatura y humedad: La comodidad que se siente a cierta temperatura depende siempre de la humedad y de la cantidad de movimiento de aire. Si las condiciones climatológicas no son gratas, disminuye de inmediato la productividad, especialmente en trabajos que requieren actividad física. A muchos las altas temperaturas les genera problemas de presión arterial y con ella todos los síntomas propios de la misma (Ovejero, B. A. 2006).

e) Contaminación interna: Aquí se habla de todas aquellas sustancias nocivas que se encuentran en los materiales que deben manejar los empleados, así como también en las cosas que no manejan directamente como mobiliario, pintura, copiadoras, equipo electrónico, pilas, etc.

2. Condiciones temporales del trabajo: Aquí hablamos de las horas laborales y la manera de disfrutarlas. Gran parte de este tiempo se pierde en pausas no autorizadas. En general, cuando se acorta el horario laboral se pierde menos tiempo y la producción tiende a incrementarse, pues no se cuenta con el tiempo suficiente para realizar todas las actividades laborales y menos para perder esas pocas horas en otras cosas (Shultz, D.P., 2000).

Entre los tipos de horario laboral se encuentran, el trabajo de medio tiempo, semana de cuatro días, el horario flexible y el horario por turnos (Bass, B. M., 1972).

a) Trabajo de medio tiempo: Ofrece las ventajas a las personas que desean combinar el ejercicio de su profesión con la vida familiar, con su educación, tiempo libre y otros intereses, a veces se logra una mayor productividad con el

empleo por horas. La desventaja es que en ocasiones las otras actividades que realiza el trabajador requieren de más tiempo o se llega cansado al trabajo, de tal modo que no rinden al 100%.

b) Semana de cuatro días: Este ha ido ganando aceptación y al parecer aminora el ausentismo, intensifica la satisfacción del empleado y su eficiencia, por lo menos al inicio. No obstante, hay signos de que éste se pierda en el terreno laboral.

c) Horario flexible: Permite a los empleados iniciar y terminar su jornada laboral cuando lo decidan (dentro de un lapso bien establecido), así como eleva la producción y satisfacción disminuyendo al mismo tiempo el ausentismo, mejora el sentido de responsabilidad del personal (Ovejero, B. A. 2006).

d) Descansos: Son también llamados pausas de reposo, estos son indispensables para el descanso de los músculos y sobre todo en labores sedentarias (para cambiar el ritmo e impedir el aburrimiento).

e) Trabajo por turnos: Éste puede alterar el ritmo diurno y provocar problemas de tipo psicosocial. La producción merma en el turno nocturno; los errores y accidentes menudean. La alteración del ritmo diurno constituye un problema muy serio en el reloj biológico de las personas tal es el caso del *jet-lack* (Bass, B., M. 1972).

3. Condiciones psicológicas: Hacen referencia al diseño del puesto y a los efectos que ejerce sobre los empleados, como el tedio y la fatiga.

4. Aburrimiento: Se deriva de trabajos monótonos y repetitivos pudiendo originar inquietud, cansancio y disminución de la eficiencia. “Disminuye con el enriquecimiento del trabajo, la rotación del personal, el mejoramiento de las condiciones del trabajo y la introducción de descansos. También disminuye al enseñar al personal la importancia y valor de lo que hace” (Bass, B. M., 1972).

La fatiga puede ser fisiológica o psicológica y se ve reflejada en la productividad. Esto se puede evitar si se realiza una correcta selección de personal, además de ser considerados con los descansos y la alimentación dentro de la empresa.

Las condiciones de trabajo son muy importantes ya que la mayor parte de nuestro tiempo la pasamos laborando dentro de alguna empresa y de no tener los recursos, los

materiales, los espacios necesarios y adecuados la salud puede verse dañada en un alto grado, de esto se encarga en gran parte la psicología ingenieril.

La psicología ingenieril o también llamada de los factores humanos “se ocupa del diseño de los instrumentos y equipo que se utilizan en un trabajo; su finalidad es hacerlos compatibles con las características del operador. Se propone combinar las capacidades y limitaciones del hombre y de la máquina para lograr un sistema de hombre-máquina que funcione de modo satisfactorio” (Shultz, D.P., 2000).

A partir de la segunda guerra mundial es que esta disciplina ha ido tomando cada vez más fuerza ya que las dos últimas décadas los aparatos que se utilizan en la vida diaria y en el trabajo requieren de experiencia y conocimientos avanzados para poder operarlos.

El diseño del espacio o lugar de trabajo se basa en la economía de espacio y de movimientos, esto crea ahorro de tiempo en cada acción. Dentro de esto se distinguen tres principios generales del diseño del lugar de trabajo (Walter, S.N. 1972):

1. Todos los materiales, instrumentos y suministros deben colocarse en el orden en que se utilizarán, es decir, que estén acomodados.
2. Los instrumentos tendrán una posición que facilite la acción de tomarlos.
3. Todas las partes e instrumentos deben estar a una distancia en que el empleado pueda tomarlos sin dificultad ni incomodidad.

Los psicólogos de la ingeniería de factores humanos se ocupan también de la interrelación de los espacios de trabajo y de sus nexos, o sea, la investigación del número, frecuencia y tipo de interconexiones, generando facilidad y ahorro de tiempo por medio de los mismos. Los análisis de nexos se efectúan mediante observación directa y entrevistas con los operadores.

Así mismo, son importantes las señales de alerta o alarma, cómo las presentaciones auditivas que sirven para transmitir información muy compleja. Captan la atención con mucha mayor rapidez que las presentaciones visuales, ya que los oídos siempre están abiertos y los sonidos pueden percibirse desde todas las direcciones.

Por otra parte, se encuentran los controles o mandos que deben estar diseñados de manera que sean compatibles con las limitaciones y capacidades del operario humano. Se combinan cuando se usan para ejecutar operaciones semejantes o afines, además deben ser fácilmente identificables (Shultz, D.P., 2000).

3.6.2. Accidentes dentro de la industria.

Un aspecto de la vida industrial que recibe poca publicidad y es de alto riesgo son los accidentes causados dentro de las empresas. Todos los días ocurren accidentes, algunos provocan ligeros rasguños, otros provocan amputaciones de extremidades, inmovilidad o en el peor de los casos la muerte.

El costo económico de los accidentes es elevado dependiendo de la gravedad del mismo. Las empresas destinan miles de millones de pesos que se ven perdidos por concepto de sueldos no pagados y millones se pagan por concepto de indemnización y prestaciones médicas.

El tiempo que se pierde a causa de los accidentes laborales es actualmente cinco veces mayor que los paros y huelgas. Sin embargo, las huelgas adquieren publicidad a nivel nacional y en esto se parecen a la guerra; en cambio el empleado que pierde una pierna pasa inadvertido (Shultz, D.P., 2000).

La muerte y la incapacidad atribuibles a enfermedades relacionadas con el trabajo pueden ser tan numerosas como el número de accidentes industriales. No obstante, como se mencionó con antelación, nadie presta atención suficiente como para tomar las medidas necesarias para decrementar los accidentes laborales.

Como principales causantes de accidentes dentro de las empresas encontramos las malas condiciones del lugar de trabajo (clima, luz, ventilación, etc.), la falta de herramienta para realizar las actividades requeridas, además los riesgos se elevan cuando los trabajadores se encuentran enfermos ya sea física o psicológicamente.

En este caso nuestro interés es a nivel psicológico, ya que muchas veces depende del estado de ánimo en el que se encuentre el individuo para realizar sus actividades correctamente y no de forma apresurada como muchos lo hacen y por ello sufren constantes accidentes.

Otro gran problema al que se enfrentan los trabajadores es que en la mayoría de las empresas los agentes estresores ambientales no pueden ser controlados, pues es parte de su trabajo, tal es el caso del servidor público, el cual tiene que atender diariamente a muchas personas, comprender lo que el usuario le requiere y cumplir sus exigencias a pesar del comportamiento hostil del usuario.

Cuando los estresores no seden, sino por el contrario cada vez son más recurrentes e intensos, no se cuentan con las habilidades para enfrentar las exigencias y la empresa no proporciona los recursos materiales o agiliza los procesos de trámite los trabajadores comienzan a tener estrés, ansiedad u otras patologías el trabajador deja de realizar sus actividades, y de hacerlas, las hará incorrectamente, lo cual le puede causar accidentes (Gilmer, B. H. 1976).

El lado negativo de los accidentes es que dependiendo el grado pueden ocasionar la discapacidad física o mental de la persona, sin embargo, no todos los accidentes son negativos, el lado positivo de los accidentes es que hacen conscientes otras situaciones, puede ser el enfado, desagrado o aburrimiento que siente hacia su trabajo, de esta forma se da cuenta de que está enfermo. En el siguiente apartado profundizaremos en el tema de las causas de los accidentes.

3.6.3. Causas de los accidentes.

En la mayor parte de las veces se le culpa al elemento humano que son todos aquellos que laboran dentro de las empresas de los accidentes que les ocurren a ellos mismos a la maquinaria. Así pues, factores como el estado psíquico, las actitudes y las conductas en general influyen de manera decisiva en las causas de los accidentes. Pero no los únicos factores que existen, pues también intervienen las condiciones laborales y la naturaleza del trabajo.

Los accidentes de trabajo producen aproximadamente 15 mil decesos y unos 25 millones de lesiones cada año. Además, el empleado puede contraer enfermedades como la neumoconiosis o pulmón negro, bisinosis o pulmón oscuro, muchos tipos de cáncer, entre muchas otras (Shultz D.P., 2000).

Uno de los tantos problemas que plantea la investigación de los accidentes estriba en que la mayoría de las empresas deforman los datos de sus accidentes, pues no los

registran todos para mantener estadísticas favorables y con ello no tener problemas legales.

Existen diferentes causas de los accidentes, algunas se deben al ambiente físico en que se realiza el trabajo y otras dependen de los rasgos de la personalidad del empleado. A continuación se analizan los aspectos del ambiente laboral que afectan a la tasa de accidentes (Shultz D.P., 2000).

1. Tipo de industria, p. ej., la minería, la construcción, industrias de químicos y maderería son los más peligrosos.
2. Las condiciones temporales del trabajo, aunque el número total de horas hábiles no se relaciona con los accidentes, es importante la hora del día en que se ejecutan las tareas; p. ej., ocurren menos accidentes en el horario diurno que en el nocturno.
3. La iluminación, que al parecer una iluminación deficiente propicia mayor número de accidentes que una un tanto leve, además a largo plazo puede generar alteraciones en la vista.
4. La temperatura influye cuando sus niveles rebasan los 21 °C o desciende por debajo de los 20 °C ya que no le permite al trabajador el desempeño físico.
5. El diseño del equipo es muy importante ya que la ausencia de dispositivos de seguridad instalados en los aparatos o un diseño deficiente de la maquinaria incrementa la probabilidad de un percance.

Según investigaciones realizadas, los factores personales de los trabajadores guardan una relación directa con el número de accidentes laborales. Estos pueden ser el agotamiento, el tedio, la experiencia laboral y la edad.

Se sabe que los trabajadores de mayor edad y con más experiencia sufren menos accidentes que los jóvenes que empiezan a trabajar y por último parece ser que muchos de los accidentes dependen del estado emocional/transitorio del trabajador, aunque no está del todo comprobada la relación con patrones generales de la personalidad (Walter, S.N. 1972).

El concepto de la propensión a los accidentes, es decir, el hecho de que algunos tienden a sufrir más accidentes que otros es una opinión generalizada, pero hasta la fecha no cuenta con el respaldo de datos experimentales.

La empresa puede adoptar varias medidas para impedir que ocurran los accidentes como el preparar informes y análisis exhaustivos de todos los accidentes, realizar un buen diseño de trabajo y de su ambiente, crear una atmosfera adecuada y propiciar el adiestramiento y capacitación de personal que resulta muy eficiente (Gilmer, B. H. 1976).

Por último el trabajo resulta ser relajante y satisfactorio si se cuenta con los elementos necesarios para realizarlo, en ese sentido el trabajo ayuda a mantener una vida saludable y llena de energía, sin embargo, hay quienes sienten y piensan todo lo contrario, muchas de las veces esto se agudiza debido a la falta de condiciones adecuadas para el desarrollo del trabajo.

Lamentablemente en México las condiciones de higiene (físicas/psicológicas) dentro de las industrias no son las más saludables para los trabajadores, lo cual coloca a los trabajadores y a la misma empresa en desventaja, ya que los riesgos de enfermedad son altos y les genera gastos innecesarios y una baja en la productividad y calidad de los servicios.

3.7. Salud mental en el trabajo.

Es difícil encontrar una definición exacta de la salud mental, ya que de alguna u otra forma nos encontramos en estados constantes de cambio físico o psíquico, de tal forma que es muy relativo argumentar que un ser puede encontrarse en equilibrio total, es decir, con salud.

Son muchos los factores que provocan un desequilibrio en nuestro organismo y en nuestra mente, el ruido, la contaminación, el ambiente laboral, incluso el hambre, el sueño, etc., cuando una persona tiene sueño, éste estado no le permite realizar efectivamente sus labores diarias, sin embargo, es un estado pasajero.

Cuando nos encontramos con patologías mentales mas graves como el trastorno obsesivo compulsivo y éste aun no es muy avanzado, la gente que lo padece es muy funcional para algunos trabajos, sin embargo, esta persona se convierte en anormal o enferma cuando deja de serle funcional al medio. Esto es algo muy recurrente en las

empresas pues recordemos que para algunos trabajos se requieren ciertos rasgos(Reynoso, E.L. 2002).

No obstante es necesario mantenerse con salud mental, ya que de ésta depende nuestra vida física y, porque no, hasta la existencia de la humanidad; cuando una persona se enferma de estrés contagia a los que lo rodean, estos se vuelven hostiles y muchas veces tratan a los demás con gritos, con agresión, etc., llegando a lastimarse físicamente, este fenómeno se da cada día más en la vida de las personas y habrá que ponerle mucha atención.

Alguna vez se le preguntó a Sigmund Freud acerca de lo que debería hacer bien una persona normal, a lo que el deliberadamente respondió: *Lieben un darbeten* (amar y trabajar). La teoría de Freud se basa en el concepto y necesidad del amor que tiene una persona y que esta necesidad sólo puede ser satisfecha por la familia ya que ésta tiene el efecto más poderoso que cualquier otro aspecto de la vida humana para plantar a una persona en la realidad (Quick, Murphy y Hurrell, 1992 citado en Muchinsky, P.M., 2002).

De esta forma el amar y trabajar de Freud hace el énfasis en dos aspectos básicos y muy importantes “el trabajo y la familia” deben estar unidos para que las personas tengan un funcionamiento psicológico sano. La palabra sano nos lleva a dos conceptos clave, la salud y la enfermedad.

La salud puede ser definida de varias formas una de ellas es: “El estado en el que un ser orgánico ejerce normalmente todas sus funciones, se encuentra en un equilibrio homeostático, así mismo, es un estado de razonable funcionamiento del cuerpo y del psiquismo (procesos mentales) sin sufrimientos ni deficiencias de importancia incapacitante” (OMS., 1948).

Otra de las definiciones de salud mental es la que dio Kornhauser, en la que destaca la salud mental positiva, esta es “una condición personal que se manifiesta en una respuesta de mayor amor propio, moral y mayor confianza en las personas, relaciones amistosas interpersonales, relativa satisfacción con la vida, seguridad emocional y exenta de manifestaciones de ansiedad interferentes” (Davies, D.R. y shackleton, V.J., 1982).

Sin embargo, en la carta magna o carta constitucional de la organización mundial de la salud (OMS., 1948), definió la salud como “el estado completo de bienestar físico,

mental y social, no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades”. Esta nueva conceptualización señaló algunas de las limitaciones del modelo anterior al indicar que la salud en términos negativos era poco operativa y obligaba a diferenciar entre lo normal y lo anormal o patológico.

La normalidad se deriva de la estadística y hace hincapié a la capacidad de manejar adecuadamente los procesos mentales inconscientes de acuerdo al contexto social en el que se desenvuelve el individuo, es decir, el sujeto mejor adaptado a su contexto. Ante una situación anormal, la reacción anormal constituye una conducta normal, el concepto de normalidad es dependiente de las circunstancias contextuales que lo rodean y variable con el tiempo (Gálvez, M., Moreno, B. y Mingote, J.C., 2009).

En ocasiones equiparar salud y bienestar no es del todo exacto, plantea un modelo estático que olvida el dinamismo de la salud (hay distintos grados de salud y de enfermedad) y el logro del bienestar absoluto físico, mental y social es probablemente algo más utópico que realmente alcanzable.

En la actualidad se proponen definiciones más operativas que consideran la salud como una facultad de adaptación humana al medio ambiente, de ajuste del organismo en su medio. Es más, se desarrolla una concepción holística de salud que asume que el individuo busca, no solamente no estar enfermo, sino además alcanzar un estado de felicidad y bienestar (Gálvez, M., Moreno, B. y Mingote, J.C., 2009).

En la contraparte se encuentra la enfermedad que se define como “un estado de desequilibrio biológico y psicológico en el funcionamiento orgánico, donde existe una falla en sus mecanismos de adaptación (biológicos, ambientales, psicológicos y sociales)” (Muchinsky, P.M., 2002). Cuando existe una enfermedad nos damos cuenta de la misma debido al malestar que sentimos o presentamos, a esto le llamamos síndrome ya que está constituido por signos y síntomas.

Por una parte los signos son todos aquellos señalamientos fisiológicos, anatómicos y conductuales, es decir, todo aquello que se puede observar, medir o cuantificar. Por otra parte los síntomas son todos aquellos malestares que no se pueden medir u observar p. ej., cuando una persona presenta cefalea esta dice que le duele la cabeza, eso no lo podemos medir pues no lo vemos, sin embargo, si podemos medir la presión sanguínea.

Así como existen estándares propuestos por la profesión médica relativos a la enfermedad, también existen estándares sociales que contribuyen al significado de salud mental, dando cinco principales componentes (Muchinsky, P.M., 2002).

1. Bienestar afectivo: Consta de dos dimensiones, el placer y la activación en términos comunes se habla de la felicidad y estar lleno de energía.
2. Competencia: La buena salud se expresa parcialmente en términos del grado aceptable de éxito o competencia en las diferentes esferas de la actividad, como las relaciones interpersonales, la solución de problemas, el empleo pagado, etc.
3. Autonomía: Se refiere a la capacidad de la persona para resistir influencias ambientales y para determinar sus opiniones y acciones. La autonomía es una tendencia a sentir y actuar asumiendo que se es más poderoso que impotente ante las dificultades de la vida.
4. Aspiraciones: La persona mentalmente sana se involucra deliberadamente con el ambiente. Establece metas y objetivos a cumplir mediante esfuerzos activos. Un alto nivel de aspiraciones se refleja en una alta motivación, la vigilancia ante nuevas oportunidades y el compromiso para superar desafíos personales.
5. Funcionamiento integrado: Se refiere a la persona como un todo. Las personas que son psicológicamente sanas muestran equilibrio, armonía y relación interna. El funcionamiento interno puede reflejarse a través del tiempo, cuando se logra un equilibrio o manejo de la tensión durante los periodos en los que se trabaja para la obtención de metas, así como se logra la relajación en los periodos intermedios.

La salud laboral tiene un gran peso en la vida de las personas, ya que como lo sabemos nos ayuda a desarrollar habilidades, ya sean físicas o psicológicas. Warr (1987), identifica nueve determinantes ambientales generales que pueden entenderse como la base del bienestar psicológico (Reynoso, E.L. 2002).

1. Oportunidad para el control: Radica en las oportunidades que proporciona el ambiente a una persona para controlar los acontecimientos y actividades. La salud mental se beneficia en ambientes que fomentan el control personal, este control tiene dos elementos principales, uno, la oportunidad de decidir y actuar del modo elegido, y dos, la posibilidad de predecir las consecuencias de la acción.

La ausencia del segundo elemento produce una forma específica de falta de control, cuando una persona tiene la libertad de decidir y actuar pero no puede controlar lo que ocurrirá.

2. Oportunidad para el uso de habilidades: Un segundo aspecto es hasta qué punto el ambiente reprime o fomenta el desarrollo y uso de habilidades. Las limitaciones sobre el uso de las habilidades pueden ser de dos tipos: unas son las que impiden que las personas usen las habilidades que ya poseen, permitiendo en su lugar sólo el uso de conductas rutinarias, y otros, son las limitaciones sobre la adquisición de nuevas habilidades que requieren que las personas se mantengan en niveles bajos de desempeño, a pesar de su potencial para desarrollarse en actividades más complejas (Sauaya, D. 2003).

3. Metas generadas externamente: Metas o desafíos generados por el ambiente, que fomente el establecimiento y persecución de metas, se asume que conduce a actividades que tienen un impacto positivo sobre la salud mental, ya sea intrínsecamente o a través de sus consecuencias.

4. Variedad ambiental: Algunos ambientes generan metas y actividades asociadas que son repetitivas e invariables, por lo que se requieren cambios que introducen una novedad y rompen con las actividades y situaciones rutinarias.

5. Claridad ambiental: Está compuesta por dos componentes, primero, el *feedback* que se recibe sobre las consecuencias de las propias acciones y el segundo, la claridad de los requisitos del rol y de las expectativas normativas sobre la conducta y el grado de aceptación de los estándares dentro del propio ambiente (Sauaya, D. 2003).

6. Disponibilidad de dinero: La pobreza reduce la oportunidad de control personal en la propia vida, que es un determinante ya identificado de la salud mental.

7. Seguridad física: Los ambientes necesitan proteger a la persona contra los daños físicos y proporcionar la adecuada seguridad con respecto a la comida, sueño y la vivienda.

8. Oportunidad para el contacto interpersonal: Los ambientes difieren en las oportunidades que proporcionan para que se lleve a cabo el contacto con otras personas. El contacto interpersonal también proporciona un apoyo social que es de naturaleza emocional e instrumental, contribuyendo a la resolución de problemas mediante ayuda y consejos prácticos.

9. Posición social valorada: Este último aspecto se considera muy importante pues es la posición dentro de una estructura social que recibe cierta estima de los demás, proporciona una evidencia pública de que se poseen ciertas aptitudes y de que se cumplen ciertas obligaciones sociales.

La salud mental dentro de una empresa es de suma importancia, ya que la salud y el trabajo son dos aspectos que permiten el adecuado desarrollo de la actividad laboral y constituye la base para conseguir el bienestar en el trabajo. Logrando un cambio en el ámbito laboral se pueden desarrollar las capacidades físicas e intelectuales.

Como se ha venido mencionando el trabajo ayuda al bienestar psicofisiológico, cubre las necesidades económicas, profesionales, etc., sin embargo, cuando se hace abuso del mismo se pueden producir y desarrollar diversos trastornos como el estrés y el Burnout. Estos a su vez traen consigo gastos innecesarios para la organización en la que se encuentra integrado el trabajador (Katsching, H., Freeman, H. y Sartorius, N. 2000).

La traducción inmediata de estos trastornos se manifiestan en: la rotación continua de personal, bajo rendimiento laboral, errores en el trabajo, accidentes continuos, absentismo debido a bajas, conflictos entre compañeros, ambiente o clima laboral tenso, fatiga, cansancio, etc.

Por lo antes dicho, es muy importante que dentro de las organizaciones se trabaje para prevenir y resolver todos aquellos factores que ponen en riesgo a los trabajadores de la empresa y con ellos a la misma.

Una de las formas más eficaces es trabajar a nivel cultural, es decir, tener en cuenta la filosofía, la misión y la visión de la empresa, antes de elegir a los trabajadores que laboraran dentro de la empresa. Así mismo, hay que tener en cuenta los estilos de liderazgo y mando con el fin de que se cumplan los objetivos de la empresa (Davies, D.R. y Shackleton, V.J., 1982).

A continuación se enlista una serie de estrategias para prevenir estos trastornos.

1. En el momento de reclutar y seleccionar al personal, es importante apearse a las exigencias del mismo, la capacidad de resistencia a la presión o carga de trabajo que el puesto requiera, la exigencia de competencias, las dotes de rigidez y flexibilidad en las relaciones interpersonales, el compañerismo, etc.

2. Analizar la carga y el nivel de exigencia que requiere cada puesto, para hacer evidentes todos aquellos eventos estresantes, al identificarlos se pueda prevenir y proteger a las personas que estén en esos puestos.
3. Por medio de la aplicación de pruebas conocer las competencias interpersonales y sociales que favorezcan el clima y la convivencia laboral.
4. Darle seguimiento a la vida laboral de los trabajadores, ya que en dado caso de promoverlos, ellos estén preparados profesional y personalmente para hacerle frente a los estresores que estarán incluidos al puesto de mayor responsabilidad.
5. Preparar a los mandos para que ejerzan sus funciones como líderes, evaluando y apoyando a sus colaboradores.
6. Poner mayor atención al personal que corra más riesgo de caer en situaciones que atenten en contra de su salud. Por ejemplo, los recién ingresados, gente mayor, mujeres embarazadas, el personal que tiene mayor presión laboral, etc.
7. Organizar los tiempos de la jornada laboral para generar descansos en tiempos adecuados.

La promoción de la salud mental exige que las empresas comprendan la importancia del bienestar mental en la escala de valores de la población. Es posible que el individuo no exprese su necesidad de bienestar en términos de salud mental (porque quizá la palabra mental le resulte equivocada y conlleve un estigma), pero que busque alivio a su infelicidad, su angustia y su estado psicosocial deficiente. Lo corriente es que el individuo se interese más por el disfrute de la vida, su estado de ánimo y su relación social que por su salud física y mental (OMS., 1990).

Para promover la salud mental es quizá especialmente importante que la empresa comparta plenamente las aspiraciones y metas de la comunidad. El trabajador debe determinar qué es lo que necesita y que fallas existen para mejorar su calidad de vida laboral, de esta forma también se beneficiaran las demás esferas de su vida.

CAPÍTULO IV.
METODOLOGÍA.

CAPÍTULO IV.

METODOLOGÍA.

4.1. Pregunta de investigación.

¿La carga laboral y las técnicas de afrontamiento utilizadas por los servidores públicos del municipio de Ecatepec son causantes de la incidencia del síndrome de Burnout en sus diferentes grados?

4.2. Hipótesis.

Hipótesis alterna (Hi): La carga laboral y las técnicas de afrontamiento utilizadas por los servidores públicos del municipio de Ecatepec son causantes de la incidencia del síndrome de Burnout en sus diferentes grados.

Hipótesis nula (Ho): La carga laboral y las técnicas de afrontamiento utilizadas por los servidores públicos del municipio de Ecatepec no son causantes de la incidencia del síndrome de Burnout en sus diferentes grados.

Variable independiente:

1. Carga laboral.

Definición conceptual: Aquellas demandas laborales de carácter físico, psicológico y social u organizacional que requieren de un coste determinado, que no son intrínsecamente negativas, pero pueden llegar a ser factores de estrés y se experimenta cuando se espera hacer más de lo que el tiempo permite.

Definición operacional: Cuando las demandas asociadas a una posición ocupacional determinada exceden las capacidades y recursos del trabajador.

2. Estrategias de afrontamiento.

Definición conceptual: Aquellos esfuerzos cognitivos y conductuales constantemente cambiantes que se desarrollan para manejar las demandas específicas externas y/o internas, que son evaluadas como excedentes o desbordantes de los recursos del individuo (Sauaya D. 2003).

Definición operacional: La medida de los tipos y estrategias de afrontamiento se realizará mediante la aplicación del “perfil de estrés” (Nowack, K. M. 2002).

Variable dependiente:

1. Síndrome de Burnout:

Definición conceptual: “Respuesta al estrés laboral crónico que se caracteriza por la tendencia de los profesionales a evaluar negativamente su habilidad para realizar el trabajo y para relacionarse con las personas a las que atiende, por la sensación de estar agotados emocionalmente, por el desarrollo de sentimientos negativos de actitudes, y conductas de cinismo hacia las personas destinadas del trabajo que son vistas de manera deshumanizada debido al endurecimiento afectivo del profesional” (Gil-Monte P. R., Moreno B., 2007).

Definición operacional: Será medido a través del *Maslach Burnout Inventory (MBI)* en sus tres diferentes subescalas: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal.

Objetivo general:

Evaluar de forma exploratoria la incidencia y niveles del Síndrome de Burnout, así como identificar las estrategias de afrontamiento que utilizan los servidores públicos del municipio de Ecatepec para hacer frente a la carga laboral.

Objetivos particulares:

Indagar si los servidores públicos que laboran en el municipio de Ecatepec padecen el Síndrome de Burnout, así como también el grado del mismo (bajo, medio-bajo, medio, medio-alto y alto).

Conocer como se da el Síndrome de Burnout en población Mexicana.

Dar a conocer cuál es la importancia de la salud mental laboral.

4.3. Muestra.

La muestra estuvo compuesta por 60 trabajadores activos en el año 2011, pertenecientes a una institución pública de Ecatepec de Morelos. La selección de los servidores públicos fue incidental y se obtuvo gracias a la colaboración de aquellos servidores que accedieron voluntariamente a participar en el estudio.

1.4. Instrumentos.

El fin de esta investigación es descriptivo, por lo cual se midieron las variables planteadas con antelación. Los instrumentos utilizados fueron los siguientes:

✓ **Registro de observación.**

El registro permite detectar cuales son los estresores que se le presentan a los servidores públicos, adicionalmente arroja datos sobre las condiciones físicas del lugar de trabajo (ver anexo 1).

✓ **Cuestionario sociodemográfico.**

Este cuestionario consta de 20 reactivos, tiene como finalidad recabar información para efectos de la investigación, los datos que proporciona son de suma importancia y totalmente confidenciales. Incluye variables demográficas tales como, edad, sexo, estado civil, escolaridad y número de hijos(ver anexo 2).

Así mismo, contiene variables laborales como, profesión, puesto, tipo de contrato, horas laborales, número de personas que atiende diario, antigüedad en la institución, antigüedad en el puesto, tiempo que pasa diariamente con su jefe, si realiza actividades de su trabajo en casa y la descripción de las actividades en las que debería consistir su trabajo, así como de las que realmente realiza.

✓ **Maslach Burnout Inventory.**

El *MBI* fue creado en 1981 por Christina Maslach, Susan E. Jackson y Michael P. Leiter, para medir el SB en profesionistas de servicio asistencial, así como en individuos que se dedican al trabajo con gente. Su objetivo es determinar la frecuencia e intensidad de los tres aspectos del síndrome dividiéndolos en tres subescalas:

1. Agotamiento emocional, compuesto por los ítems: 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16 y 20.
2. Despersonalización, conformado por los ítems: 5, 10, 11, 15 y 22.

3. Realización personal, que cuenta con los ítems: 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19 y 21.

Todo esto en 22 reactivos de forma afirmativa, sobre los sentimientos y actitudes del profesional en su trabajo y hacia los usuarios del mismo. Consta de un formato de aplicación, respuesta y manual. Con respecto a las características psicométricas, se han llevado a cabo numerosas investigaciones para determinar su validez en distintos contextos y diferente población, con respecto a su confiabilidad es poco lo que se ha investigado en la población mexicana.

El tiempo de aplicación consta de 10 a 15 minutos, éste puede ser de forma individual o colectiva.

✓ **Cuestionario Breve de Burnout (CBB).**

El CBB, fue creado por Moreno-Jiménez, B., Bustos, R., Matallana, A. y Miralles, T. (1997), con el fin de evaluar el Burnout por medio de los elementos del proceso sobre los antecedentes del síndrome, los elementos del Burnout y las consecuencias del Burnout.

El CBB no está elaborado para evaluar específicamente las subescalas que componen los antecedentes, el Burnout y sus consecuencias, sino las escalas globales.

El CBB está conformado por un cuadernillo de aplicación y un manual de aplicación. Su forma de aplicación es individual o colectiva.

Se compone de 21 ítems, cuyas respuestas son estimadas a partir de una escala likert, con cinco opciones de respuesta (en ninguna ocasión, raramente, algunas veces, frecuentemente y en la mayoría de las ocasiones).

A efectos de diagnóstico de SB, se considera el punto de corte 25 puntos. Es decir, a partir de 25 puede considerarse que una persona está afectada claramente por el síndrome del Burnout.

A efectos de consecuencias del SB, se puede considerar que una población o persona está críticamente afectada por las consecuencias cuando se alcanza una puntuación superior a 8. En cualquier caso el CBB no es un cuestionario clínico, por lo que las consecuencias del Burnout se deben evaluar complementariamente por un instrumento específico.

El CBB incluye las siguientes escalas:

Síndrome de Burnout, (que incorpora las 3 dimensiones clásicas: cansancio emocional, realización personal y despersonalización), los ítems correspondientes son: 1, 7, 15, 3, 11, 18, 5, 12 y 19; Factores del Burnout, siendo sus ítems: 2, 10, 16, 6, 14, 20, 4, 8 y 9; consecuencias del Burnout, con los ítems: 13, 17 y 21.

Con respecto a las propiedades psicométricas, este es un cuestionario que ha sido aplicado a diferentes poblaciones, sin embargo no cuenta con una estandarización y validez propias para la población Mexicana.

✓ **Perfil de estrés**

El de estrés es creado por Kennet M. Nowack, PH, D. en 2002, basado en el enfoque cognitivo-transaccional del estrés y el afrontamiento de Lazarus y Launier proporciona una evaluación amplia del estrés y del riesgo para la salud que incluyera todos los factores clave que han demostrado regular la relación entre estrés y enfermedad.

En cuanto a la confiabilidad para la consistencia interna entre las 14 escalas de contenido de estandarización es de .72.

Consta de 123 ítems, que se dividen en 15 subpruebas (estrés, hábitos de salud, ejercicio, descanso/sueño, alimentación/nutrición, prevención, conglomerado de reactivos ARC, red de apoyo social, conducta tipo A, fuerza cognitiva, valoración positiva, minimización de la amenaza, concentración en el problema y bienestar psicológico), con diferentes opciones de respuesta. Este perfil está conformado por el formato de aplicación, el formato de respuesta y calificación y por un manual de aplicación-calificación. La aplicación toma alrededor de 20 a 25 minutos, puede aplicarse de forma individual o colectiva.

De las 15 subpruebas de las que consta el perfil de estrés sólo se tomaron en cuenta 5 de ellas, ya que no existen pruebas que midan las estrategias de afrontamiento que cuenten con las propiedades psicométricas necesarias.

4.5. Procedimiento.

Se le solicitó autorización a las instancias correspondientes para trabajar directamente con los servidores públicos, que laboran en el municipio de Ecatepec de Morelos, se les entregó copia del cuestionario sociodemográfico, el CBB, el cuestionario de *MBI* y en última instancia el Perfil de estrés de Kennet M. Nowack, PH, D. para hacer de su conocimiento el procedimiento de la investigación y el fin de la misma.

Posteriormente se determinó un espacio que contara con las condiciones óptimas para la aplicación de los instrumentos mencionados con antelación.

Estas condiciones son: iluminación, ventilación, mínimo ruido, sin distractores, además del mobiliario necesario (sillas/mesa). Así mismo se les otorgaron lápiz, borrador, sacapuntas y bolígrafo.

Consiguientemente se les entregó el cuestionario sociodemográfico, se les dio la instrucción del llenado y al terminar se les recogió para proceder con la entrevista. Realizada la entrevista se les aplicó el cuestionario de *MBI* y en última instancia el Perfil de estrés de Kennet M. Nowack, PH, D.

En cada aplicación se realizaron observaciones de las condiciones del lugar de trabajo durante 30 minutos.

4.6. Muestreo.

El muestreo es de tipo probabilístico, ya que la muestra se seleccionó de forma que toda combinación de n de la población tenga la misma probabilidad de ser seleccionada.

4.7. Diseño de investigación.

Investigación no experimental, de corte transeccional, ya que no hubo manipulación deliberada de variables y su alcance final es descriptivo, ya que la meta consiste en describir el fenómeno del Síndrome de Burnout, además de especificar las características de la muestra, su finalidad es medir y recoger información acerca del Burnout (Hernández, S.R., Fernández, C. P., Baptista, L. P. 2010).

Por consiguiente, también se categoriza en un estudio correlacional, ya que se relacionan variables (independiente-dependiente) para conocer su asociación y el grado de la misma.

Por otra parte se obtuvieron los datos necesarios para esta investigación en una sola aplicación y tiempo único. La información se obtuvo a través de la técnica del autoinformé, con previo consentimiento informado.

4.8. Tratamiento estadístico.

Se utilizó el paquete estadístico para las ciencias sociales SPSS (*Statistical Product and Service Solutions*) versión 15, este *software* informático es una potente herramienta de tratamiento de datos y análisis estadístico (Gardner, C. R. 2003).

En este caso se efectuó un análisis de estadística descriptiva a partir de dos procedimientos que permiten obtener la información necesaria para caracterizar apropiadamente tanto variables categóricas como cuantitativas: el procedimiento frecuencias y el procedimiento descriptivos.

Con los datos obtenidos se aplicó el análisis de varianza factorial *one-way ANOVA*, para evaluar el efecto de las 2 variables independientes sobre la variable dependiente, así como para identificar si existían diferencias entre las calificaciones del CBB, el *MBI*, y con las variables sociodemográficas.

Posteriormente, con los datos obtenidos se ejecutó un análisis de correlación, el cual pertenece a las pruebas estadísticas no paramétricas (coeficiente de correlación de rangos de Spearman).

RESULTADOS

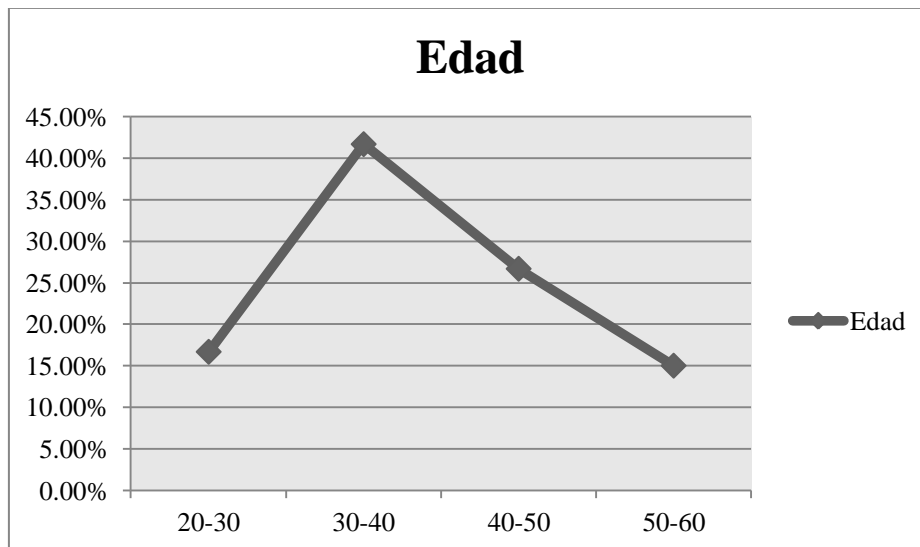
RESULTADOS

Los resultados de las 60 aplicaciones se vaciaron en los registros del programa SPSS version15, el cual arrojó los siguientes datos.

Características sociodemográficas de la muestra.

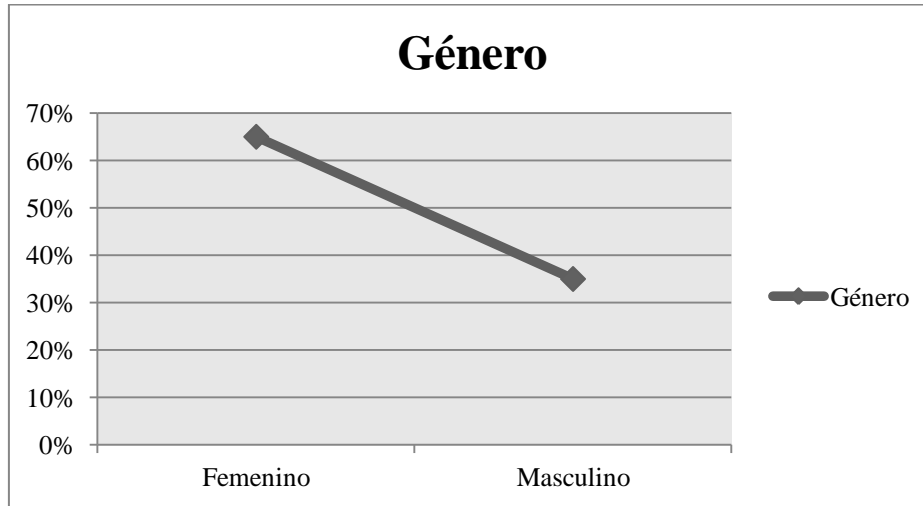
La muestra que estuvo conformada por 60 sujetos que son servidores públicos del municipio de Ecatepec y se encuentran activos laboralmente.

Figura 1. Distribución por edad.



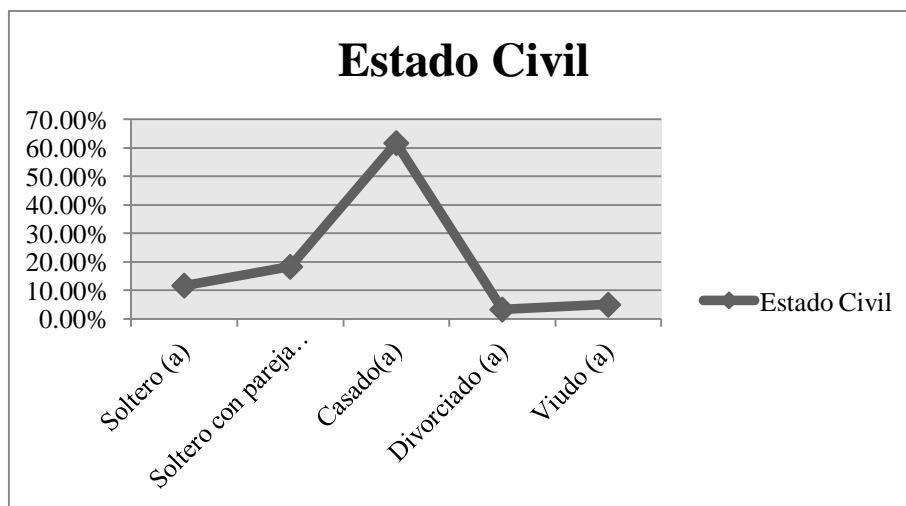
El rango de edad osciló entre los 20 y 60 años de edad, los cuales se dividen en: de 20 a 30 años (16.7%), de 30 a 40 años (41.7%), de 40 a 50 años (26.7%) y de 50 a 60 años (15.0%).

Figura 2. Distribución porcentual del género de los sujetos.



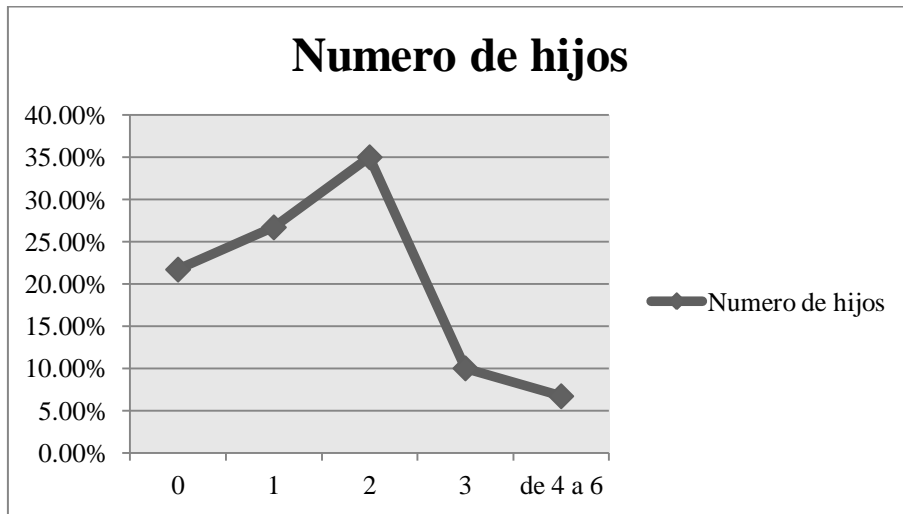
De los 60 sujetos que conformaron la muestra, 39 (65%) pertenecen al género femenino, mientras que los 21 restantes (35%) pertenecen al género masculino.

Figura 3. Distribución por estado civil.



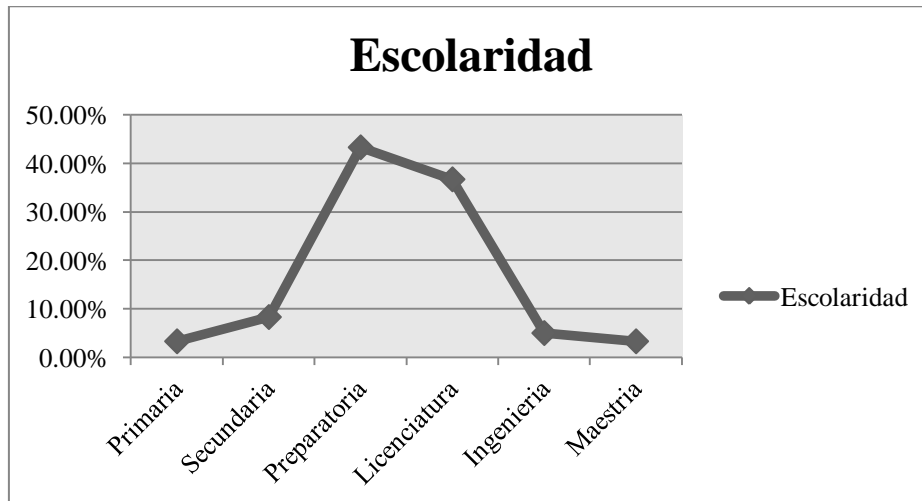
El 11.7% (7 sujetos) reportan ser solteros, 18.3% (11 sujetos) son solteros con pareja habitual, el 61.7% (37 sujetos) son casados, el 3.3% (2 sujetos) se divorciaron y por último el 5% (3 sujetos) quedaron viudos.

Figura 4. Distribución del número de hijos.



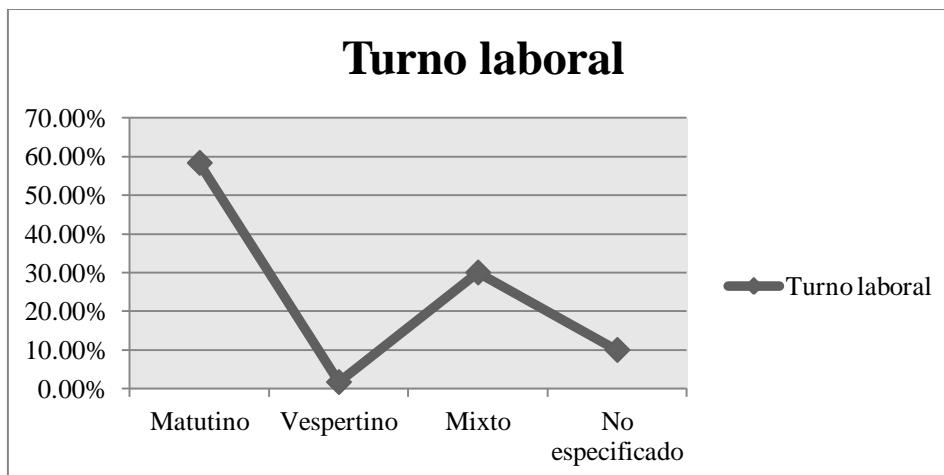
El porcentaje de los usuarios que no tienen hijos es de 21.7% (13 sujetos), mientras que el 26.7% (16 sujetos) tienen un sólo hijo, el 35% (21 sujetos) tienen 2 hijos, el 10% (6 sujetos) tienen 3 hijos, por último el 6.7% (4 sujetos) reportan tener de 4 a 6 hijos.

Figura 5. Distribución porcentual de la escolaridad.



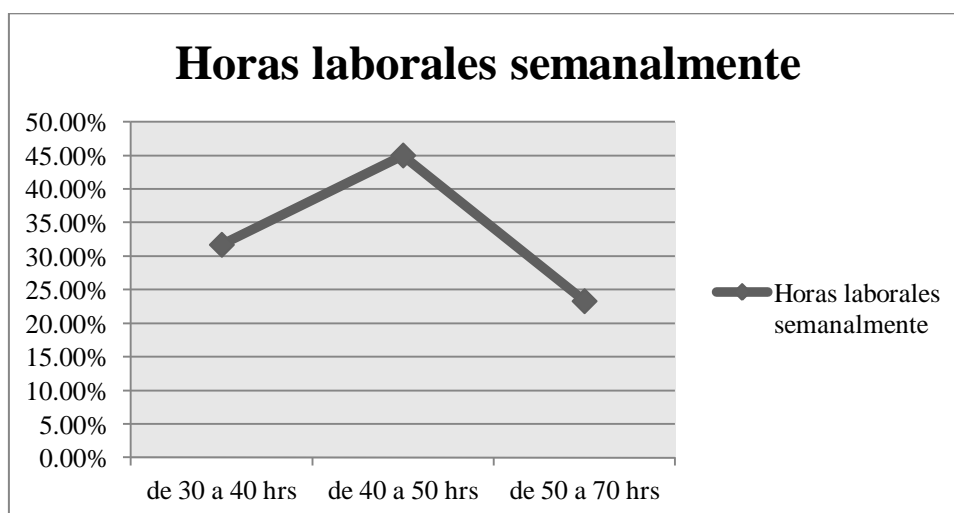
En cuanto a la escolaridad el 3.3% (2 sujetos) cuentan con la primaria, 8.3% (5 sujetos) reportan tener la secundaria, 43.3% (26 sujetos) cursaron la preparatoria, mientras que el 36.7% (22 sujetos) terminaron una licenciatura o se quedaron trunca, el 5% (3 sujetos) son ingenieros, por último el 3.3% (2 sujetos) cuentan con maestría terminada.

Figura 6. Distribución por turno laboral de los sujetos.



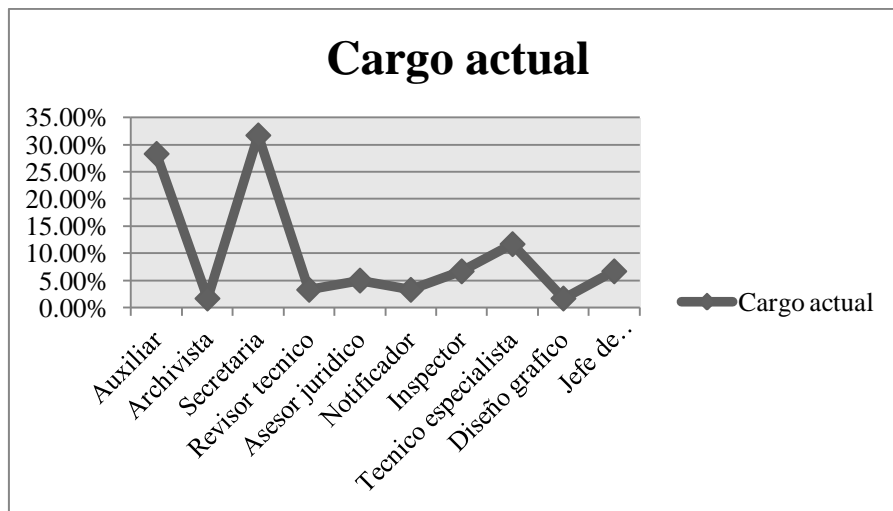
En cuanto al turno en el que laboran los sujetos de la muestra el 58.3% (35 sujetos) labora en el turno matutino, el 1.7% (1 sujeto) labora en el turno vespertino, el 30% (18 sujetos) tienen un turno laboral mixto, mientras que el 10% (10 sujetos) no tienen un turno en específico.

Figura 7. Distribución porcentual de las horas laborales.



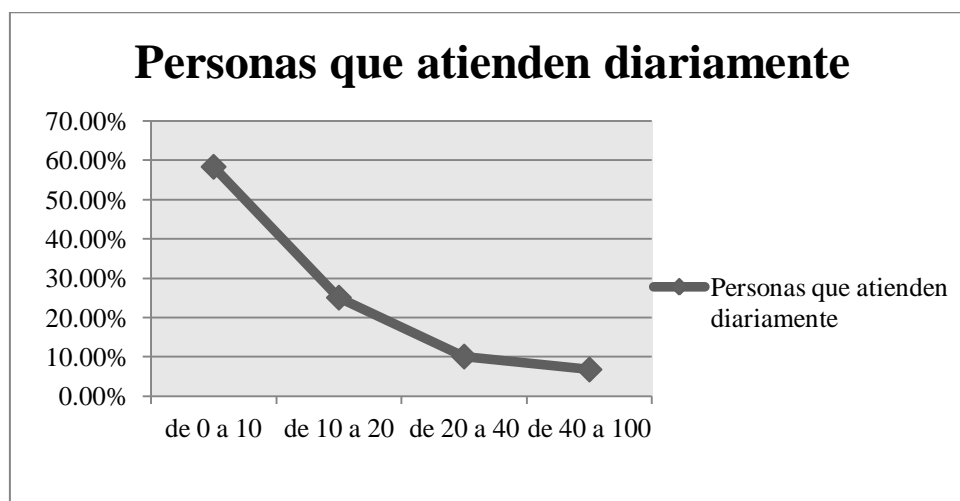
Las horas que laboran semanalmente son muy variables por lo que el 23.3% (14 sujetos) laboran de 50 a 70 horas aproximadamente, el 31.7% (19 sujetos) laboran de 30 a 40 horas y el 45% (27 sujetos) laboran de 40 a 50 horas semanalmente.

Figura 8. Distribución del cargo actual de la muestra.



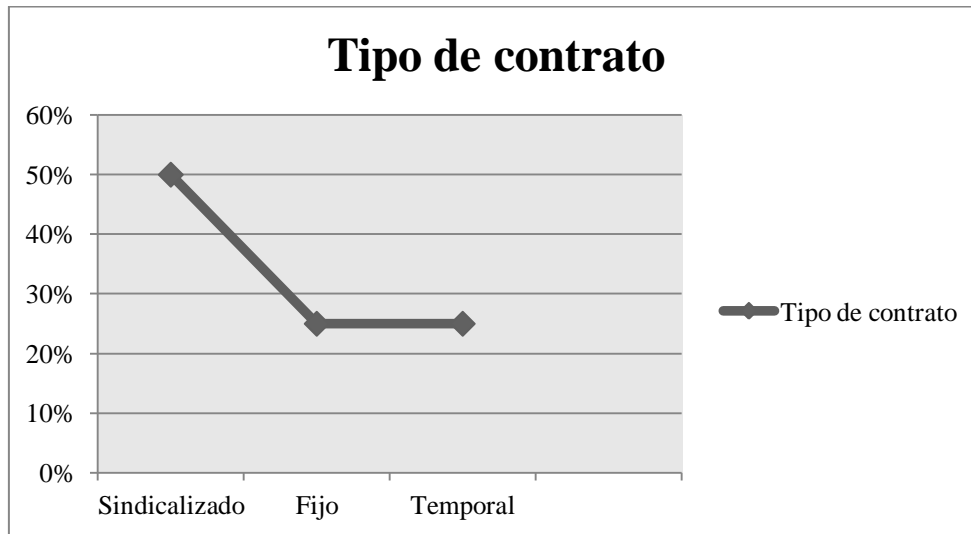
De acuerdo a los resultado obtenidos; 17 sujetos (28.3%) son auxiliares, 1 sujetos (1.7%) trabaja como archivista, 19 sujetos (31.7%) son secretarias, 2 sujetos (3.3%) ocupan el cargo de revisor técnico, 3 sujetos (5.0%) son asesores jurídicos, 2 sujetos se encargan de notificar (3.3%), 4 sujetos son inspectores (6.7%), mientras que 7 sujetos (11.7%) son técnicos especialistas, 4 sujetos (6.7%) son jefes de departamento o proyecto y un último sujeto (1.7%) es diseñador grafico.

Figura 9. Distribución porcentual de las personas que atienden.



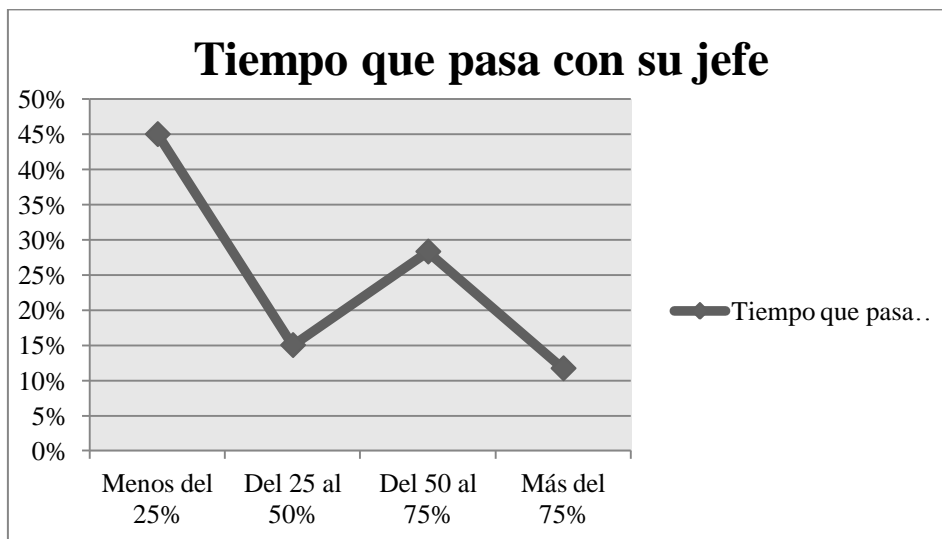
Los servidores públicos atienden de entre 0 a 10 personas el 58.3% (35 sujetos), de 10 a 20 personas el 25% (15 sujetos), de 20 a 40 personas el 10 % (6 sujetos) y de 40 a 100 personas diarias el 6.7% (4 sujetos).

Figura 10. Distribución del tipo de contrato.



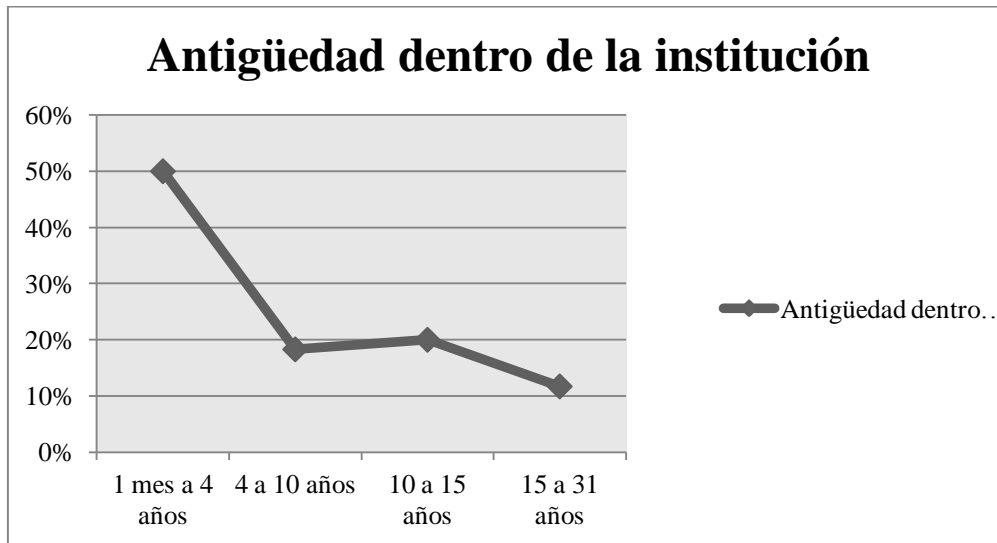
El 50% (30 sujetos) cuentan con un contrato sindicalizado, mientras que los dos tipos de contratos restantes (fijo y temporal) cuentan con el 25 y 25%.

Figura 11. Distribución del tiempo que pasan con su jefe.



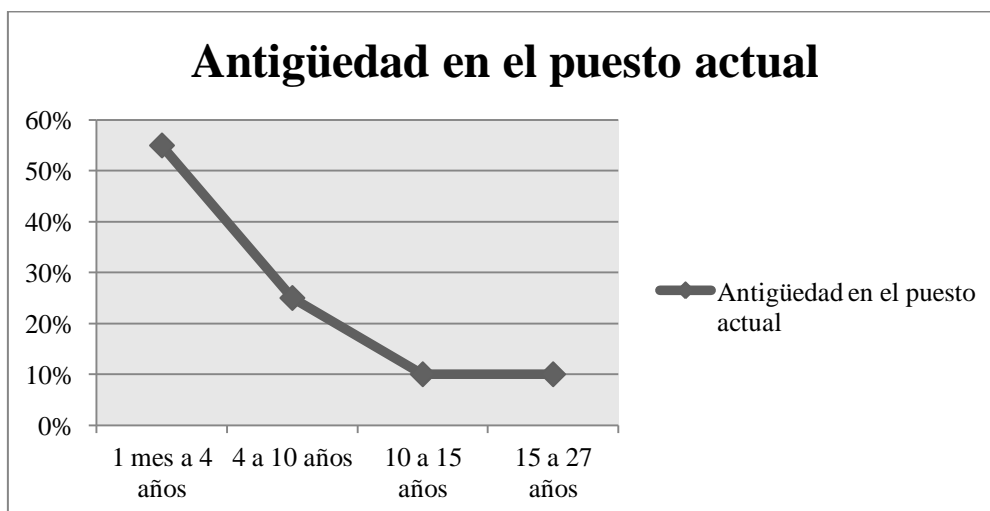
La mayor parte de la muestra (45%) pasa menos del 25% con su jefe, mientras que el 15% (9 sujetos) pasa del 25 al 50% con su jefe, el 28.3% (17 sujetos) pasan del 50 al 75% de su tiempo con su jefe inmediato, en última instancia el 11.7% (7 sujetos) pasan más del 75% de su tiempo laboral con su jefe inmediato.

Figura 12. Distribución porcentual de la antigüedad dentro de la institución.



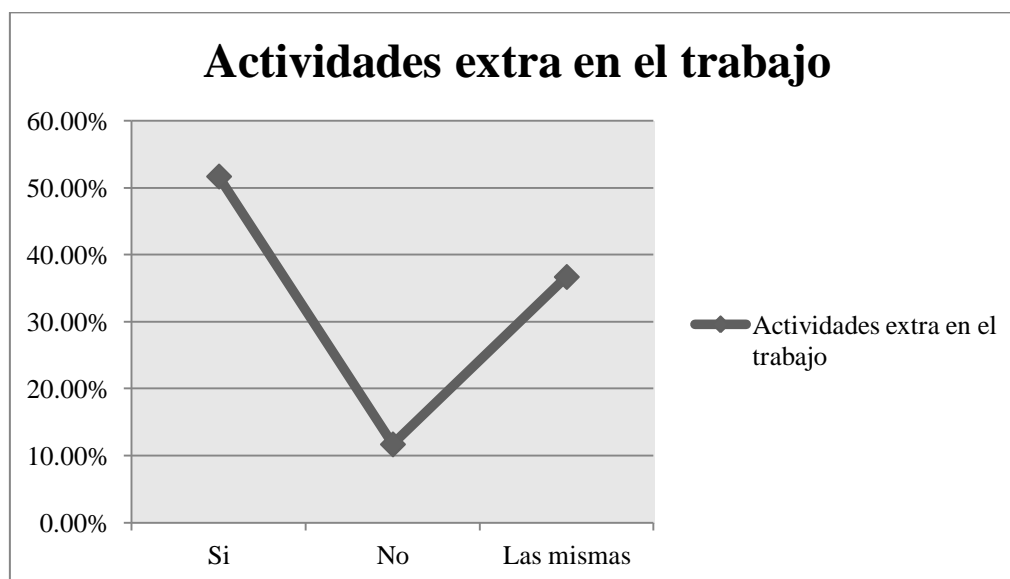
El 50% (30 sujetos) de la muestra tienen una antigüedad de 1 mes a 4 años, el 18.3% (11 sujetos) cuentan con antigüedad de 4 a 10 años, mientras tanto el 20% (12 sujetos) llevan laborando de 10 a 15 años y el 11.7% (7 sujetos) tienen una antigüedad de 15 a 31 años laborando en el municipio.

Figura 13. Distribución de la antigüedad en el puesto.



33 sujetos (55%) tienen de 1 mes a 4 años de experiencia en su puesto actual, 15 sujetos (25%) tienen de 4 a 10 años de experiencia en su puesto, 6 sujetos (10%) de 10 a 15 años y los otros 6 sujetos (10%) de 15 a 27 años laborando en su puesto actual.

Figura 14. Distribución porcentual de las actividades extra.



El 51.7% (31 sujetos) de la muestra realiza actividades extra en su trabajo, por el contrario el 11.7% (7 sujetos) no realiza actividades extra y el 36.7% (22 sujetos) realizan las mismas actividades que les informaron al contratarlos.

En cuanto a la correlación no paramétrica de Spearman con respecto a las variables de este cuestionario entre si es de:

1. Edad-genero $r=.865$ ($p < 0,05$); edad-edo. Civil $r=.786$ ($p < 0,05$); edad-numero de personas que atiende diario $r=.812$ ($p < 0,05$); genero-turno laboral $r=.769$ ($p < 0,05$); genero-numero de personas que atiende diario $r=.850$ ($p < 0,05$).
2. Edo. Civil-tiempo en el cargo actual $r=.859$ ($p < 0,05$); tiene hijos-numero de personas que atiende diario $r=.922$ ($p < 0,05$); tiene hijos-tiempo en el cargo actual $r=.911$ ($p < 0,05$).
3. Escolaridad-horas laborales $r=.846$ ($p < 0,05$); escolaridad-tiempo que lleva en la institución $r=.935$ ($p < 0,05$).
4. En cuanto al cargo, este se correlaciona con el tipo de contrato $r=.958$ ($p < 0,05$), actividades extra $r=.651$ ($p < 0,05$). El numero de horas tiene una correlación con el tiempo que pasa con el jefe $r=.647$ ($p < 0,05$) y con actividades extra $r=.669$ ($p < 0,05$).
5. El número de personas que atiende diario se correlaciona con el tiempo que pasa con el jefe, obteniendo una $r=.647$ ($p < 0,05$), y con las actividades extra $r=.669$ ($p < 0,05$). El

Tiempo que se pasa con el jefe se relaciona con actividades extra $r=.667$ ($p < 0,05$). Por ultimo el turno se correlaciona con las actividades extra resultando una $r=.779$ ($p < 0,05$)(Ver anexo 3).

Así mismo, se analizó la consistencia interna del instrumento *MashlachInventoryBurnout (MBI)*, el cual consta de 22 reactivos, los cuales se dividen en tres subescalas. Para esta investigación se analizaron tres factores inmersos en los 22 reactivos; para el primer factor denominado agotamiento emocional conformado por los reactivos: 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16 y 20. Para el segundo factor denominado despersonalización conformado por los reactivos 5, 10, 11, 15 y 22; El tercer factor llamado realización personal está conformado por los ítems 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19 y 21.

Tabla 1. Análisis de consistencia interna del *MashlachInventoryBurnout (MBI)*.

Factor	Reactivos	<i>Cronbach 'salpha</i>
Agotamiento emocional (AE)	9	.876
Despersonalización (D)	5	.529
Realización personal (RP)	8	.624
Total	22	.766

Hernández Sampieri (2010) dice que una prueba debe contar con una *Cronbach 'salphade* 0.7 como mínimo para sustentar que es válida, por lo que se analizó por completo el MBI arrojando que ésta es válida, ya que cuenta con un *Cronbach 'salphade* 0.766.

Consiguientemente, se muestran los niveles y porcentajes de las subescalas del MBI en los sujetos de la muestra.

Tabla 2. Nivel de Agotamiento Emocional.

	Frequency	Percent	ValidPercent	CumulativePercent
Valid igual o mayor a 40	1	1,7	1,7	1,7
de 13 a 40	51	85,0	85,0	86,7
menor a 13	8	13,3	13,3	100,0
Total	60	100,0	100,0	

Tomando en cuenta los resultados del *MBI*, se observa que 1 sujeto (1.7%) de la muestra tiene el nivel más alto de agotamiento emocional, 51 sujetos (85%) se sitúan en el nivel medio, finalmente 8 sujetos (13.3%) se encuentran en el nivel bajo.

Tabla 3. Nivel de Despersonalización.

	Frequency	Percent	ValidPercent	CumulativePercent
Valid igual o mayor a 22	5	8,3	8,3	8,3
de 7 a 22	30	50,0	50,0	58,3
igual o menor a 7	25	41,7	41,7	100,0
Total	60	100,0	100,0	

En la siguiente tabla se observan los niveles de despersonalización, en los cuales se observa que 5 sujetos (8.3%) de la muestra tiene el nivel mas alto de despersonalización, 30 sujetos (50%) se sitúan en el nivel medio, finalmente 25 sujetos (41.7%) se encuentran en el nivel bajo.

Tabla 4. Nivel de Realización Personal.

	Frecuen cy	Percent	ValidPercent	CumulativeP ercent
Valid de 12 a 36	48	80,0	80,0	80,0
igual o menor a 12	12	20,0	20,0	100,0
Total	60	100,0	100,0	

En cuanto a la subescala de realización personal, el MBI nos arroja que 12 sujetos (20%) se encuentran en niveles bajos de realización personal, por el contrario 48 sujetos (80%) se encuentran con una realización personal media o alta, recordando que esta escala se puntúa de forma inversa.

Tabla 5. Nivel Total de Burnout.

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Igual o mayor a 75	3	5,0	5,0	5,0
de 59 a 74	12	20,0	20,0	25,0
de 42 a 58	25	41,7	41,7	66,7
de 26 a 41	20	33,3	33,3	100,0
Total	60	100,0	100,0	

A nivel general el *MBI*, arrojó los siguientes resultados. 3 sujetos (5.0%) se encuentran en el nivel alto (quemado), 12 sujetos (20%) de la muestra se sitúan en el nivel medio/alto, 25 sujetos (41.7%) están en el nivel medio, 20 sujetos (33.3%) están en el nivel medio bajo.

TABLA 6. Correlación del *MashlachInventoryBurnout (MBI)*.

CORRELACIÓN NO PARAMÉTRICA DE SPEARMAN						
			Nivel Total de Burnout	Nivel de Agotamiento Emocional	Nivel de Despersonalización	Nivel de Realización Personal
Spearman's rho	Nivel Total de Burnout	CorrelationCoefficient	1,000	,406(**)	,626(**)	,337(**)
		Sig. (2-tailed)	.	,001	,000	,009
		N	60	60	60	60
	Nivel de Agotamiento Emocional	CorrelationCoefficient	,406(**)	1,000	,440(**)	-,049
		Sig. (2-tailed)	,001	.	,000	,713
		N	60	60	60	60
	Nivel de Despersonalización	CorrelationCoefficient	,626(**)	,440(**)	1,000	,054
		Sig. (2-tailed)	,000	,000	.	,684
		N	60	60	60	60
	Nivel de Realización Personal	CorrelationCoefficient	,337(**)	-,049	,054	1,000
		Sig. (2-tailed)	,009	,713	,684	.
		N	60	60	60	60

En esta tabla se presenta un análisis de correlación entre las tres diferentes subescalas de la prueba MBI, la cual muestra una correlación positiva de $r = 0.713 (p < 0,01)$, entre el nivel de agotamiento emocional y la realización personal; así como también los niveles de despersonalización tienen una correlación positiva media de $r = 0.684$ con los niveles de realización personal. Aunado a estos resultados la probabilidad de error es menor a 1%.

Del mismo modo, se analizó la consistencia interna del instrumento cuestionario breve de Burnout (CBB) el cual consta de 21 reactivos, los cuales se dividen en tres subescalas.

Para esta investigación se analizaron tres factores inmersos en los 21 reactivos; para el primer factor denominado factores del Burnout conformado por los reactivos: 2, 10, 16, 6, 14, 20, 4, 8 y 9. Para el segundo factor denominado síndrome de Burnout conformado por los reactivos 1, 7, 15, 3, 11, 18, 5, 12 y 19; por último el tercer factor llamado consecuencias del Burnout está conformado por los ítems 13, 17 y 21.

Tabla 7. Análisis de consistencia interna del Cuestionario Breve de Burnout (CBB).

factor	Reactivos	<i>Cronbach's alpha</i>
Factores del Burnout (FB)	9	.131
Síndrome de Burnout (SB)	9	.685
Consecuencias del Burnout (CB)	3	.722
Total	21	.679

HernándezSampieri (2010), sostiene que el puntaje mínimo para una validez debe ser 0.7. Como se puede observar el CBB no tiene el puntaje necesario, sin embargo, en la subescala consecuencias del Burnout se obtuvo un *Cronbach's alpha* de .722.

A continuación se muestran los niveles y porcentajes acerca de los resultados del CBB.

Tabla 8. CBB factores del Síndrome de Burnout

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid de 9 a 18	19	31,7	31,7	31,7
de 19 a 28	32	53,3	53,3	85,0
igual o mayor a 29	9	15,0	15,0	100,0
Total	60	100,0	100,0	

De acuerdo a las puntuaciones arrojadas por el CBB el 31.7% (19 sujetos) se encuentran en el nivel bajo, el 53.3% (32 sujetos) se localizan en el nivel medio, mientras tanto el 15% (9 sujetos) se encasillan en el nivel alto.

Tabla 9. CBB Síndrome de Burnout.

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid de 9 a 18	19	31,7	31,7	31,7
de 19 a 24	18	30,0	30,0	61,7
igual o mayor a 25	23	38,3	38,3	100,0
Total	60	100,0	100,0	

Haciendo referencia a la escala del síndrome de Burnout el 31.7% (19 sujetos) se encuentran en niveles bajos, enseguida el 30% (18 sujetos) se sitúan en el nivel medio, por el contrario el 38.3% (23 sujetos) se mantienen en el nivel alto.

Tabla 10. Consecuencias del SB.

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid de 3 a 5	16	26,7	26,7	26,7
de 6 a 7	13	21,7	21,7	48,3
igual o mayor a 8	31	51,7	51,7	100,0
Total	60	100,0	100,0	

En cuanto a la subescala que mide las consecuencias del Burnout, el 26.7% (16 sujetos) se ubican dentro de los niveles bajos, el 21.7% (13 sujetos) pertenecen al nivel medio, y el 51.7% (31 sujetos) están en el nivel alto.

Tabla 11. Nivel total del SB.

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid de 60 en adelante	19	31,7	31,7	31,7
de 42 a 59	27	45,0	45,0	76,7
de 25 a 41	14	23,3	23,3	100,0
Total	60	100,0	100,0	

Hablando de los niveles generales del SB el 31.7% de la muestra se encuentra en el nivel alto, mientras que el 45% se encasilla en el nivel medio y el 23.3% se encuentra en el nivel bajo.

TABLA 12. Correlación del Cuestionario Breve de Burnout.

CORRELACIÓN NO PARAMÉTRICA DE SPEARMAN						
			CBB Total	CBB factores del Síndrome de Burnout	CBB Síndrome de Burnout	CBB Consecuencias del Burnout
Spearman's rho	CBB Total	CorrelationC	1,000	-,781(**)	-,668(**)	-,655(**)
		oefficient	.	,000	,000	,000
		Sig. (2-tailed)	60	60	60	60
	CBB factores del Síndrome de Burnout	CorrelationC	-,781(**)	1,000	,345(**)	,486(**)
		oefficient	,000	.	,007	,000
		Sig. (2-tailed)	60	60	60	60
	CBB Síndrome de Burnout	CorrelationC	-,668(**)	,345(**)	1,000	,521(**)
		oefficient	,000	,007	.	,000
		Sig. (2-tailed)	60	60	60	60
	CBB Consecuencias del Burnout	CorrelationC	-,655(**)	,486(**)	,521(**)	1,000
		oefficient	,000	,000	,000	.
		Sig. (2-tailed)	60	60	60	60

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

En esta tabla se presenta un análisis de correlación entre las tres diferentes subescalas del Cuestionario Breve de Burnout (CBB). Ésta indica que los factores del SB con respecto al SB de $r=0.345$ ($p < 0,01$), mientras que la correlación entre factores del SB y las consecuencias del mismo es de $r=0.486$ ($p < 0,01$), aludiendo al síndrome de SB existe una correlación con las consecuencias de este de $r= 0.521$ ($p < 0,01$), existiendo una probabilidad menor al 1%.

El perfil de estrés de Nowack K. M. (2002) cuenta con seis ítems que se encargan de medir el estrés de forma particular estos son el 1, 2, 3, 4, 5 y 6; La tercer subescala, red de apoyo social está conformada por los ítems: 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 40, 41, 42, 43, 44, 45 y 46; La cuarta escala que mide la conducta tipo A esta conformada por los ítems: 47, 48, 49, 50, 51, 52, 53, 54, 55 y 56; La sexta subescala mide cuatro estilos de afrontamiento.

1. Valoración positiva, que está integrada por los ítems: 87, 88, 89, 90 y 91.
2. Valoración negativa, integrada por los ítems: 92, 93, 94, 95 y 96.
3. Minimización de la amenaza, que cuenta con 5 ítems: 97, 98, 99, 100 y 101.
4. Concentración en el problema, conformada por cuatro ítems: 102, 103, 104, 105 y 106.

La siguiente y última subescala, bienestar psicológico conformado por los ítems: 107, 108, 109, 110, 111, 112, 113, 114, 115, 116, 117 y 118.

Tabla 13. Análisis de consistencia interna del perfil de estrés.

Factor	Reactivos	<i>Cronbach 'salpha</i>
Estrés	6	.788
Red de apoyo social	15	.896
Conducta tipo "A"	10	.710
Valoración positiva	5	.661
Valoración negativa	5	.813
Minimización de la amenaza	5	.783
Concentración en el problema	5	.679
Bienestar psicológico	12	.946
Total	63	.911

La validez del perfil de estrés es de .911, por lo que sus resultados muestran un margen de error mínimo.

El perfil de estrés abarca diferentes áreas a evaluar, según éste se pueden observar los siguientes resultados a nivel porcentual en cada una de las subescalas, resultando ser que:

Tabla 14. Niveles de estrés.

	Frequency	Percent	Valid Percent	CumulativePercent
Valid de 60 en adelante	10	16,7	16,7	16,7
de 40 a 60	41	68,3	68,3	85,0
menor a 40	9	15,0	15,0	100,0
Total	60	100,0	100,0	

Los niveles de estrés de la muestra son: 16.7% para niveles altos, el 68.3% para los niveles medios que son llamados normales y el 15% se sitúan en niveles reducidos de estrés percibido. En los niveles altos y reducidos el nivel de salud es susceptible de afectarse por cualquier enfermedad.

Tabla 15. Redes de apoyo social.

	Frequency	Percent	Valid Percent	CumulativePercent
Valid de 60 en adelante	13	21,7	21,7	21,7
de 40 a 60	28	46,7	46,7	68,3
menor a 40	19	31,7	31,7	100,0
Total	60	100,0	100,0	

En cuanto a las redes de apoyo social el 21.7% tienden a experimentar mayor satisfacción con la calidad y cantidad de su red de apoyo social que aquel 31.7% que piensa y siente lo contrario, el 46.7% restante se encuentra en el nivel medio.

Tabla 16. Conducta tipo “A”.

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid de 60 en adelante	6	10,0	10,0	10,0
menor a 60	54	90,0	90,0	100,0
Total	60	100,0	100,0	

El 10% de la muestra presenta conductas tipo A con mayor frecuencia e intensidad al enfrentar el estrés del trabajo y la vida cotidiana, a comparación del 90% restante que son propensos a sentirse alineados en su trabajo y vida familiar, es probable que vean los riesgos y cambios como amenazantes, además son más propensas las enfermedades.

Tabla 17. Valoración positiva.

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid de 60 en adelante	25	41,7	41,7	41,7
de 40 a 60	24	40,0	40,0	81,7
menor a 40	11	18,3	18,3	100,0
Total	60	100,0	100,0	

El 41.7% de la muestra usa frecuentemente la valoración positiva, mientras que por el contrario en el 18.3% esta estrategia está relativamente ausente en el repertorio común de sus estrategias de afrontamiento, y en el 40% restante esta estrategia aparece de forma intermitente.

Tabla 18. Valoración negativa.

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid de 60 en adelante	10	16,7	16,7	16,7
de 40 a 60	27	45,0	45,0	61,7
menor a 40	23	38,3	38,3	100,0
Total	60	100,0	100,0	

En lo referente a la valoración negativa el 16.7% utiliza frecuentemente este estilo de afrontamiento, mientras tanto el 38.3% no la utiliza, sin embargo, el 45% dependiendo la situación hace uso de la misma.

Tabla 19. Minimización de la amenaza.

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid de 60 en adelante	19	31,7	31,7	31,7
de 40 a 60	31	51,7	51,7	83,3
menor a 40	10	16,7	16,7	100,0
Total	60	100,0	100,0	

La gente que bromea o se burla de las situaciones por las que pasa utiliza la minimización de la amenaza, el 31.7% de la muestra tiende a utilizarla con mucha frecuencia, mientras que el 16.7% no la usa, el 51.7% no es muy tendiente a esta técnica, sin embargo algunas veces hace uso de ella.

Tabla 20. Concentración en el problema.

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid de 60 en adelante	14	23,3	23,3	23,3
de 40 a 60	25	41,7	41,7	65,0
menor a 40	21	35,0	35,0	100,0
Total	60	100,0	100,0	

El 23.3% utiliza el afrontamiento centrado en el problema cuando desarrolla un plan de acción específico para enfrentar una situación, por el contrario el 35% es tendiente a utilizar otras estrategias, el 41.7% restante en ocasiones utiliza esta estrategia.

Tabla 21. Bienestar psicológico

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid de 60 en adelante	23	38,3	38,3	38,3
de 40 a 60	22	36,7	36,7	75,0
menor a 40	15	25,0	25,0	100,0
Total	60	100,0	100,0	

La última subescala que es el bienestar psicológico que se refiere a la valoración de la experiencia global de la satisfacción y ecuanimidad psicológica el 38.3% suele estar satisfecho consigo mismo y por lo tanto se relaciona sanamente en las diferentes áreas

de su vida, mientras que el 25% experimenta una falta generalizada de bienestar en su vida, el porcentaje restante, 36.7% se encuentra en un término medio en cuanto a estas.

Haciendo referencia a la correlación entre los ítems del perfil de estrés, la valoración positiva con respecto a la conducta tipo "A" es de $r=0.713$ ($p < 0,01$), entre valoración negativa y la concentración en el problema es de $r=0.541$ ($p < 0,01$), entre valoración negativa y las redes de apoyo social es de $r=0.556$ ($p < 0,01$), para la correlación entre minimización de la amenaza y conducta tipo "A" es de $r=0.537$ ($p < 0,01$), mientras que para la concentración en el problema y el bienestar psicológico es de $r=0.678$ ($p < 0,01$), para la concentración en el problema y el estrés es de $r=0.996$ ($p < 0,01$), para las redes de apoyo social y el estrés es de $r=0.514$ ($p < 0,01$), por último para la correlación entre valoración positiva y las redes de apoyo social es de $r=0.504$ ($p < 0,01$) (Ver anexo 4).

Se realizó un análisis entre el perfil de estrés y el MBI, el cual arrojó los siguientes resultados. El nivel de correlación entre realización personal y agotamiento emocional es de $r=0.713$ ($p < 0,05$), entre concentración en el problema y nivel de agotamiento emocional existe una correlación de $r=0.700$ ($p < 0,05$), en cuanto a las redes de apoyo social y agotamiento emocional la correlación es de $r=0.739$ ($p < 0,05$), entre la concentración en el problema y realización personal la correlación es de $r=0.777$ ($p < 0,05$), mientras que entre el estrés y la realización personal es de $r=0.903$ ($p < 0,05$), para la realización personal y el bienestar psicológico es de $r=0.861$ ($p < 0,05$), en tanto que para la valoración positiva y la conducta tipo A es de $r=0.713$ ($p < 0,05$), por último para el estrés y la concentración en el problema es de $r=0.996$ ($p < 0,05$) (Ver anexo 5).

Igualmente, las escalas de factores y consecuencias del CBB muestran niveles significativos de asociación con el síndrome de Burnout en general, medido tanto por el CBB, como a través del MBI. Así, la relación entre factores y Burnout en el CBB es de $r=0,60$ ($p < 0,05$), y con el MBI de $r=0,54$ ($p < 0,05$). La relación entre consecuencias y Burnout en el CBB es de $r=0,47$ ($p < 0,05$) y con el MBI de $r=0,46$ ($p < 0,05$).

Tabla 22. Validez de los

Cronbach's Alpha	N of Items
,826	43

questionarios CBB y MBI

El *Cronbach's Alpha* de los cuestionarios CBB y MBI juntos es de .826, por lo que presentan una validez aceptable ya que según Sampieri H. (2010) postula que la puntuación válida es a partir de 0.7.

En la correlación entre el CBB y el perfil de estrés se obtuvieron los siguientes resultados:

$r = 0,998$ ($p < 0,05$) entre las redes de apoyo social y el nivel total de Burnout; $r = 0,774$ ($p < 0,05$) entre el estrés y el nivel total de Burnout; $r = 0,933$ ($p < 0,05$) entre la valoración positiva y el nivel total de Burnout. $r = 0,982$ ($p < 0,05$) entre los factores del Burnout y las redes de apoyo social; $r = 0,994$ ($p < 0,05$) en cuanto a la relación de los factores del Burnout y la concentración en el problema.

La correlación entre el SB y las redes de apoyo social es de $r = 0,795$ ($p < 0,05$); para la correlación existente entre el SB y las redes de apoyo social en el trabajo es de $r = 0,892$ ($p < 0,05$); la $r = 0,883$ ($p < 0,05$) es la existente entre el SB y la concentración en el problema, mientras que para la correlación entre SB y la minimización de la amenaza es de $r = 0,750$ ($p < 0,05$); tanto que para el SB y la valoración positiva es de $r = 0,940$ ($p < 0,05$), por último para la correlación entre SB y estrés es de $r = 0,965$ ($p < 0,05$).

Durante la aplicación se realizaron cinco observaciones directas en el área de trabajo de los sujetos, retomando que el medio físico y afectivo son de gran relevancia para el adecuado desarrollo de las actividades laborales.

Estos registros de observación arrojaron los siguientes datos:

1. Los espacios laborales son reducidos para el número de personas que laboran diariamente, sin contar la cantidad de usuarios que requieren de sus servicios.

2. En cuanto al mobiliario, existen algunas deficiencias para ser utilizadas por los trabajadores, p. ej., las sillas en las que se sientan durante horas no son las más cómodas para permanecer tanto tiempo laborando, incluso algunas no sirven.
3. Como se mencionó con antelación, la ventilación es imprescindible para el bienestar de los trabajadores, y en este caso dicha ventilación no es la adecuada, ya que el calor se encierra debido a la falta de ventilación, en el caso de los aparatos eléctricos que se usan con ese fin no logran su objetivo. Por otra parte en tiempo de lluvia en algunos espacios el agua cae directamente sobre el lugar de trabajo de las personas.
4. Por otra parte, el ambiente laboral no es el idóneo para el desarrollo del trabajador ni para su trabajo, pues los compañeros muchas veces impiden que se realice, poniendo dificultades al que trabaja. En cuanto al compañerismo, éste no se da con fines positivos, sino todo lo contrario, entre compañeros se hacen críticas que dañan la autoestima y la comodidad de los demás, como el juzgar la apariencia física o acerca del trabajo de la gente que labora junto con ellos.
5. Numerosas veces los empleados al atender a los usuarios, reaccionaron de forma hostil y cínica ante las demandas de los mismos, incluso al devolverles algún documento estos se los aventaban o no los atendían hasta que ellos quisieran.

CONCLUSIONES

CONCLUSIONES

Aunque la falta de espacio y tiempo ha impedido la extensión e investigación profunda de la etiología, desarrollo, prevención e intervención del SB, queda más que claro que nos encontramos ante uno de los aspectos fundamentales de la gestión de recursos humanos (RH), pero también de la democratización real del mundo laboral y de la propia sociedad.

Y aunque las dificultades de la política y la economía mundial no parecen favorecer este tipo de cuestiones es de suma importancia tomar medidas preventivas y de intervención con respecto al tema de la salud mental laboral. Si bien, el ser humano es ante todo un ser social y libertario, y si no se le dan las opciones de sociabilidad, libertad y crecimiento, difícilmente podrá estar, en el ámbito laboral, lo suficientemente motivado y satisfecho para rendir lo suficiente.

Para que se de una autentica calidad de vida laboral, es necesario que se reconozca a los trabajadores como personas y se les trate como tales, dando respuesta a sus necesidades psicosociales (autoestima, autorrealización, relaciones interpersonales, crecimiento personal/profesional, etc.). De no existir estos factores básicos y al mismo tiempo tan complejos, se incrementará significativamente la incidencia de los riesgos psicosociales y laborales en que más énfasis se ha puesto en esta investigación “el Síndrome de Burnout”.

El SB es resultado del estrés crónico, en donde factores como las condiciones laborales, estructura organizacional, falta o mal uso de las técnicas de afrontamiento, sobrecarga de trabajo, etc., se convierten en detonantes poderosos del SB. Este síndrome, aunque relativamente nuevo en este país, ha cobrado gran importancia dentro del mundo laboral, lo que nos lleva a realizar investigaciones para conocer su desarrollo, bajo que condiciones se da y sobre todo las características de la población en la que aparece.

El análisis de resultados de esta investigación demuestra que la información adquirida es congruente con la hipótesis planteada con antelación, es decir, que las posibles causas de Burnout (estrategias de afrontamiento y sobrecarga laboral) están presentes en su mayoría en el ámbito laboral y social de las personas encuestadas; así como también se relacionaron variables sociodemográficas con los niveles del SB.

Por lo dicho anteriormente se puede concluir con respecto a varias situaciones, comenzando con la que está basada en el *MBI*, según el cual el 1.7% presenta altos niveles de agotamiento emocional, mientras que el 85% de la muestra presenta niveles medios del mismo, debido a dos factores, el primero, que hace referencia a la falta de conocimiento y habilidades para desempeñar adecuadamente su puesto de trabajo, ya que en numerosos casos los trabajadores no cuentan con la escolaridad necesaria o no estaban enterados acerca de lo que el puesto requería.

Lo argumentado en el párrafo anterior, nos permite abordar el siguiente aspecto a tratar, en el que muchos de los trabajadores no saben cómo realizar las tareas encomendadas por sus superiores, así como tampoco saben cómo responder ante las demandas de los usuarios a los que tienen que brindar sus servicios. Siguiendo esta línea, cuando en la empresa se requiere de ciertas tareas y el trabajador no sabe cómo o no puede realizarlas se expone al despido inmediato, lo cual lleva a la capacidad del sujeto al límite.

A causa de ello los trabajadores cada vez que se encuentran ante una situación determinada tienden a concentrarse en el problema de forma excesiva, lo cual crea en ellos un bloqueo mental y les genera ciertos niveles de estrés y reacciones derivadas del mismo, como el dolor de cabeza, tensión muscular, alteraciones alimenticias, del sueño, etc.

Debido a estos factores es que el agotamiento emocional se ubica en ese nivel, además hay que tener presente la influencia de los estresores normales como el trayecto que recorren diariamente para llegar al lugar de trabajo, o en esta actual criminalidad en la que los asaltos en el transporte se dan a diario. Los empleados se ven afectados por el clima laboral interno, el cual no es el adecuado para su desarrollo profesional y personal, este es otro factor que eleva el agotamiento emocional.

Otro factor que mide el *MBI* es la despersonalización, de acuerdo con este inventario, el 8.3% mantiene niveles elevados de despersonalización, es decir, desarrollan con frecuencia actitudes y sentimientos negativos hacia el trabajo, por lo cual tienden a tratar de forma hostil, violenta o agresiva a los usuarios de esta institución, mientras el 50% mantiene niveles medios en cuanto a esta escala; durante la observación se detectó que estas personas reaccionan hostilmente cuando se presenta

una sobrecarga de trabajo, como el tener que atender a varias personas que demandan de sus servicios.

En cuanto al tema de la relación entre agotamiento emocional y realización personal, ésta es positiva, es decir, que cuando los trabajadores creen que al obtener su empleo crecerán profesionalmente y tendrá gratificaciones personales, sin embargo, nunca contempla que sus labores no serán las que imagina que tendrá, sino todo lo contrario se ilusiona y trabaja con actitudes positivas, pero al darse cuenta que su trabajo no le retribuye lo esperado se va agotando hasta llegar al límite de sus capacidades.

Otro aspecto a analizar son los niveles de realización personal, según los cuales el 20% de la muestra presenta niveles bajos de realización personal, es decir, se evalúan negativamente, ya que no cuentan con las habilidades necesarias para cumplir con sus tareas, además de que muchas veces los usuarios tienden a culparlos y a insultarlos por no cumplir rápidamente con sus exigencias, esta situación los empuja a concentrarse en las demandas laborales y a tener pensamientos negativos acerca de si mismos.

Para el 80% restante los niveles de realización personal son positivos y tienen una relación con el bienestar psicológico, existen trabajadores que a pesar de no tener los conocimientos para realizar su trabajo se esfuerzan y logran sus objetivos, además de saber que se les dio la oportunidad de laborar aun sin tener la escolaridad requerida.

Se administraron dos inventarios para medir el SB, esto debido a que no existe en el mundo un inventario que cuente con las propiedades psicométricas necesarias para ser confiable, así que se compararon y arrojaron resultados muy similares, por lo que se puede argumentar que esta investigación es válida.

En ese sentido se los servidores públicos del municipio de Ecatepec presentan niveles medio-alto (41.7%) y altos (5%) de Burnout, igualmente el CBB indicó que las consecuencias del SB están presentes en esta población causando deterioros a nivel físico y psíquico, por lo tanto sus relaciones sociales/laborales se ven afectadas negativamente.

En cuanto a las técnicas de afrontamiento que son usuales para dichos funcionarios, la valoración positiva ocupa el primer lugar, es por ello que no todos, pero si la mayoría de los servidores cumplen con su trabajo; el 16% de la muestra es

tendiente a la valoración negativa que corresponde a la parte que mantiene niveles altos de SB y a otro tanto de la muestra que se encuentra en el nivel medio-alto.

En el 31.7% de la muestra se detectó la minimización de la amenaza, cuando se les presenta una determinada situación p. ej., cierto trabajo, ellos creen que es algo sencillo y fácil de realizar, la dificultad está en que al momento de tener que cumplir con sus obligaciones se dan cuenta de que no era lo que imaginaban, es entonces cuando se estresan y presentan conductas de tipo “A” para con los demás.

Como sabemos el SB en gran medida es generado a partir del estrés crónico, en este caso se determinó que el 15% de la muestra presenta niveles bajos de estrés, mientras que el 16.7% está en niveles altos, es decir, que una parte se encuentra vulnerable a la enfermedad, por lo tanto es posible que contraigan fácilmente el SB, la otra parte se encuentra en niveles muy altos de estrés lo cual los hace más propensos al contagio del SB.

Los servidores públicos al igual que la mayor parte de la población utilizan estrategias de afrontamiento creyendo que le son funcionales para enfrentar las problemáticas diarias, no obstante la realidad es otra y es que no todas las problemáticas tienen la misma solución o el mismo método de resolución.

Las personas tienen una estructura cognitiva en la cual están inmersas las técnicas de afrontamiento y en numerosas ocasiones no conocen o se interesan por conocer otros métodos para enfrentar las demandas que se presentan en los diferentes ámbitos como el familiar, escolar, social, laboral, etc. Debido a ello se elevan o al menos se mantienen los niveles de estrés que a largo plazo se hace crónico y surgen patologías físicas y psíquicas.

Aunado a esto, el 21.7% de la muestra percibe que sus redes sociales no son las que necesitan para poder hacer frente a las problemáticas que se les presentan a diario, es decir, perciben que el apoyo de sus compañeros y jefe no está presente o no es suficiente, a lo cual no se equivocan, pues es muy difícil apoyarse entre compañeros cuando estos tienden a juzgar el trabajo de la persona y a la propia persona.

En muchas situaciones las personas se inclinan o dan preferencia a lo que les agrada, o al equipo al que pertenecen, la política es uno de estos casos en el que existe

poca cooperación por parte de los integrantes de los diferentes partidos políticos para realizar el trabajo en equipo.

Cuando un partido político gana la presidencia, éste trae consigo un equipo laboral que entra cuando se hace entrega/recibimiento del poder, por lo cual hay término de contratación para los del periodo pasado, con excepción de los sindicalizados y algunos que son de contratación temporal y se les renueva el contrato. Los que entran y salen cada periodo son los trabajadores de confianza.

Este cambio genera en los trabajadores una constante preocupación, ya que pueden perder su trabajo, además como se dijo en el párrafo pasado por pertenecer a otro partido político los mismos compañeros les dificultan el desarrollo de su trabajo, aunque habrá que tener en cuenta que al ser una institución pública todo lleva un proceso más largo y complicado que en el sector privado, por lo cual existe un mayor sesgo de error en el papeleo y se atrasa el proceso de documentación.

Haciendo referencia a la carga laboral se detectó que cuando ésta se convierte en sobrecarga los empleados tienden a estresarse en demasía, sobre todo si no les genera una realización personal o si no les agrada lo que hacen. Hubieron casos en los que el no laborar les generó un alto nivel de SB, porque priva al sujeto de cualquier satisfacción y crecimiento tanto profesional como personal y en palabras de los mismos “sólo pierden el tiempo sin hacer nada”.

Es de suma importancia mencionar que estos trabajadores atienden, dependiendo el cargo que tengan, desde 0 hasta 100 personas diarias, como se puede observar la demanda de servicios es elevada. La antigüedad de los trabajadores en el mismo puesto varía entre 1 mes y los 27 años, mientras que la antigüedad dentro de la institución es de entre 1 mes y 31 años.

Por este motivo es que después de atender a tantas personas realizando las mismas actividades y por la antigüedad en la institución es que llegan a deshumanizarse o despersonalizarse, pues las personas ya les resultan lo mismo, así como también sus demandas laborales y urgencias.

Así se llega a la conclusión de que la carga laboral es un determinante muy importante para la aparición del SB, como sabemos los servidores públicos atienden a cientos de personas todos los días, es decir, el trabajo es mucho para pocas personas, es

por ello que se le delegan más tareas a los empleados, resultando así que el 51.7% de la muestra realiza actividades extra sin saber que las realizaría cuando fueron contratados.

En lo que concierne a la evaluación descriptiva del SB, se concluyó que los servidores públicos de Ecatepec son personas que se encuentran en la etapa de la madurez y en su mayoría del género femenino. En cuanto al estado civil la mayor parte son casados y un 35% tienen dos hijos, lo que aumenta el nivel de responsabilidades y se convierten en un momento dado en estresores potenciales.

El 36.7% tiene nivel licenciatura y en su mayoría son los jóvenes que se encuentran de 20 a 30 años de edad, mientras que los adultos maduros cuentan con preparatoria, secundaria o primaria, lo que comprueba que no cuentan con los conocimientos necesarios para desempeñarse en el puesto en el que se les colocó, a excepción de algunos puesto a que requieren de conocimientos avanzados como los arquitectos o los licenciados en derecho.

La importancia que tiene el tipo de contratación para cada trabajador radica en que los sindicalizados después de cierto tiempo tienden a relajarse y en ocasiones a despreocuparse en demasía con respecto a su trabajo, pues se sienten confiados al saber que no se les despedirá tan fácil de la institución, mientras que los de contrato temporal, tienen la constante preocupación del despido, por causa de esta razón es que se esfuerzan al realizar sus tareas llegando al límite de sus capacidades. Por último los trabajadores que son de confianza son conscientes de la alta probabilidad de despido al término del trienio.

Cuando una persona se encuentra en constante trato con su jefe, pueden suceder dos cosas, la primera que al sentir la presión del mismo la mayor parte del tiempo éste realice su trabajo erróneamente y sea despedido, o la segunda, que se vea presionado y aprenda lo que tiene que hacer perfectamente. En este caso el 45% pasa menos del 25% del horario laboral con su jefe y tienen niveles medios (normales) de estrés, mientras que el 11.7% pasa más del 75% con su jefe, de este último porcentaje $\frac{3}{4}$ partes de ellos se adaptaron perfectamente a su jefe y llevan una relación amistosa.

El turno en el que laboran por lo general es en el matutino, sin embargo, existen casos en los que no tienen una hora de salida exacta pero si de entrada, por lo tanto trabajan de 30 a 70 horas a la semana realizando diversas labores que no son

precisamente tareas que de las cuales son responsables. Por otra parte el 31.7% son secretarias, aun teniendo licenciatura, este es otro factor que se suma al resultado de la baja realización personal, a la despersonalización y al agotamiento tanto físico como psíquico.

Al parecer en México el SB se concibe y se presenta de la misma manera que en otros países (en cuanto a los niveles de los tres aspectos que lo conforman), sin embargo, hay que hacer hincapié en la cultura existente en México, ya que en muchas ocasiones afecta negativamente a los trabajadores. En cambio en otros países no existe tan alta probabilidad de contagio del SB, ya que para comenzar tienen una concepción del trabajo muy diferente a la que tiene la población mexicana, además procuran que exista una salud mental laboral, lo cual en nuestro país aun no ha sido posible implementar.

Socialmente en México quien obtiene un empleo con un decoroso pago, en una empresa importante y tiene un alto mando es una persona respetable sin importar como consiguió ese puesto y si realmente merece ese puesto por conocimientos y experiencia. Así se puede observar que el trabajo que se obtenga es el que habla del valor moral de las personas aunque esto no debería ser así.

Por otra parte, los bajos recursos socioeconómicos y la alta demanda de desempleo orillan a las personas a aceptar trabajos en los que se requiere de mucho tiempo, esfuerzo y bajo salario, eso sin contar que muchas ocasiones no se está capacitado para desempeñar el puesto y de estarlo tal vez no se tengan las habilidades necesarias.

Todos estos puntos generan el siguiente desenlace; si el área de RH realiza su trabajo como debiera, esto es, encargarse de la planeación del personal, empleo (reclutamiento, selección, contratación e inducción), capacitación-desarrollo, administración de sueldos y salarios, prestaciones y servicio de personal, seguridad e higiene en el trabajo, así como de las relaciones laborales, no se generarían tantas problemáticas que ponen la vida física y mental de los trabajadores, y el funcionamiento interno tendría un desarrollo óptimo, lo cual generaría notables mejorías en el funcionamiento externo.

Cuando una persona entra a laborar a un empresa éste se debe a ella, aunque las reglas no le agraden tiene que seguirlas, de lo contrario éste será despedido o renunciará a su cargo. Tomando en consideración los altos niveles de corrupción existentes en México hace que personas con baja escolaridad obtengan puestos que requieren de otro tipo de profesionistas.

La motivación juega un papel importante en el desarrollo de cualquier trabajo, en este caso los servidores públicos numerosas ocasiones mencionaron que el salario no era el adecuado para la realización de sus tareas, y es que al evaluar el tipo de trabajo, el horario y la carga laboral se encontró que precisamente no se les remunera de forma adecuada.

Por otro lado, cuando un profesionista entra a laborar en alguna empresa, ya sea del sector privado o público, este tiene diversas expectativas, para empezar un trabajo en el cual se le remunere lo suficiente como para cubrir sus gastos personales y un poco mas, en segundo lugar, que su lugar de trabajo sea comfortable, que el clima laboral sea armonioso y que tenga crecimiento profesional y personal.

Además, este nuevo trabajador quisiera hacer todos los cambios necesarios para que el funcionamiento interno y/o externo de la empresa o institución funcione óptimamente, lamentablemente en la mayoría de los empleos esto es imposible, ya que el trabajador debe limitarse a hacer su trabajo y nada más que eso. También se le limita a permanecer en la misma categoría o nivel jerárquico dentro de la cadena de mando.

Estas limitantes desalientan poco a poco a muchos empleados hasta darse cuenta de que ese trabajo no les agrada, en muchas ocasiones llega el arrepentimiento de haber hecho la elección de estudiar esa profesión, es entonces que la realización personal y profesional se ve dañada severamente.

Una vez concluida esta investigación se determinó que los servidores públicos no reciben incentivos (oportunidad de crecimiento laboral, monetario, vacaciones, bonos, etc.) para realizar su trabajo, según las contrataciones esto no es necesario pues las personas aceptan o no un empleo y deben cumplir con él. Como es costumbre los trabajadores sólo son una persona más que si no cumple con lo requerido por el trabajo, entonces éste será despedido. Como se mostró en las teorías motivacionales esta es otra variante que se suma a las causas del SB.

Igualmente las condiciones laborales no son las adecuadas para el desarrollo de su trabajo, pues como se observó la falta de ventilación crea en las personas sueño, mal humor, mareo, baja en la energía para realizar sus actividades diarias. Se encontró que el espacio y los materiales no son bastos para todo el personal que labora en el municipio. Siendo así que ante estas condiciones físicas del trabajo los empleados se encuentran aún más vulnerables ante cualquier enfermedad, es por ello que en gran medida el SB se presenta en esta población.

Ante este sinnúmero de situaciones se puede concluir que la falta o el mal uso de las técnicas de afrontamiento en conjunto con la sobrecarga laboral, malas condiciones del lugar de trabajo y variables sociodemográficas llegan a generaren en la población trabajadora el Síndrome de Burnout, además de otras patologías físicas graves que no son tomadas en cuenta pues la cultura de la salud mental lamentablemente no existe en México, lo que genera una epidemiología más extensa e intensa en la población, ya que el no tener conocimiento acerca de la existencia de las enfermedades no se pueden tomar medidas preventivas y tampoco se puede intervenir de manera eficaz y oportuna.

PROPUESTA

PROPUESTA

Ante los resultados obtenidos y las necesidades que presentan la población de esta investigación, se proponen las siguientes medidas. Si bien es cierto que la corrupción se ha adueñado de nuestro país y ha provocado desajustes que van más allá de un fraude, creando anomia social y síndrome de deterioro social, lo cual nos indica que lamentablemente el gobierno y la misma sociedad han fallado, dejando a todo aquel profesionista que se esfuerza por obtener un título y un puesto de trabajo dignos de su tiempo y preparación.

El área de RH en el municipio de Ecatepec no está exenta de esta realidad, pues no realiza adecuadamente su trabajo generando grandes problemáticas para los trabajadores y para la empresa misma, por lo que se sugiere un cambio en la estructura laboral interna, en la cual RH se encargue de realizar su trabajo como es debido, es decir, que lleve a cabo la planeación del personal, reclutamiento, selección, contratación e inducción, capacitación-desarrollo, administración de sueldos y salarios, prestaciones y servicio de personal, seguridad e higiene en el trabajo, así como de las relaciones laborales entre los trabajadores.

En el caso de los trabajadores pertenecientes al sindicato, lo más conveniente es que se les aplique una batería de aptitudes, se les observe y se les realice una entrevista, de tal forma que se les pueda ubicar conforme a sus habilidades. Al acomodar de forma idónea a los trabajadores sindicalizados, se puede realizar la misma actividad con el personal que cuenta con un contrato fijo y temporal. Es recomendable realizar estas actividades cuando se hace el cambio de gobierno, ya que se despide a muchos trabajadores.

Consiguientemente, al quedar puestos vacantes se dará inicio al reclutamiento y selección de personal para completar los equipos de trabajo en las diferentes áreas. Posteriormente debe darse la inducción al puesto y a la institución, también se debe dar una capacitación al personal con respecto a las tareas que tiene que realizar, cómo, cuándo y dónde. También es importante que el trabajador conozca el funcionamiento de la institución y sus nexos con otras instituciones.

Cuando un trabajador piensa o se cree seguro de su puesto en alguna empresa o institución éste tiende a decrementar su rendimiento laboral, dejando de realizar las

actividades que deberían de realizar, crean actitudes cínicas, etc. Por lo cual, es necesario que a los trabajadores sindicalizados se les presione igual que a los trabajadores que cuentan con una contratación temporal o de confianza, para que estos sigan laborando al mismo ritmo de los demás.

Cualquier trabajo trae consigo diferentes tipos de presión que se perciben de formas diferentes, ante ello las personas reaccionan de diversas maneras, sin embargo, en este tipo de labores los llamados estresores son relativamente los mismos para los trabajadores, mas aún cuando se trata de un estresor causado por el mismo funcionamiento interno, p. ej., cuando no hay un orden y tiempo para atender a los usuarios que solicitan diversos servicios o peor aun cuando los mismos compañeros no realizan su trabajo para entorpecer el de otros.

Hablando del funcionamiento de las instituciones públicas, la mayor parte de la población ha experimentado el proceso por el que se tiene que pasar para poder conseguir algo, llámese un permiso, un aviso, etc. Sabemos que este es un proceso de papeleo muy largo y tedioso, pero no sólo lo es para los usuarios que requieren de estos servicios, sino también para los mismos servidores públicos, ya que son ellos los que realizan el trabajo.

Dentro de este proceso tienen que trabajar en conjunto con los demás compañeros, que al igual que a los usuarios a ellos también se les pone trabas, desgraciadamente los empleados toman represalias contra los miembros de otros partidos políticos, sin darse cuenta que pese a ello son un equipo de trabajo, debido a ello se propone que antes de comenzar a laborar en cada trienio al impartirse una capacitación para los trabajadores se aborde este tema, poniendo de manifiesto por lo que realmente están dentro de la institución “trabajo” , mas no para dificultarle el trabajo a los demás, siendo el objetivo cambiar la cultura organizacional interna creando una integración entre los trabajadores de las diferentes áreas, viéndose reflejada en su funcionalidad.

De igual forma, se deben dar chequeos al trabajo de los servidores, para saber qué, cuánto y porqué tienen o no trabajo rezagado, es aquí en donde entra el juego de la motivación, de los incentivos y de los castigos. Si un trabajador no ha realizado su trabajo se lo dificulta a otros se le puede sancionar con horas laborales, para que se

ponga al corriente con el trabajo, ya que cuando se encuentran laborando es de su conocimiento que la jornada laboral se puede alargar sin ninguna paga extra.

Existen diversas formas de motivar a los trabajadores, como un día más de vacaciones o en el caso del gobierno que cuenta con los recursos suficientes pueden otorgar premios físicos que van desde un reloj de mano, hasta televisores, microondas, etc. Trabajando con el mismo funcionamiento del empleado del mes, sólo que con diferentes tiempos y actividades.

Asimismo, es necesario que se controlen los estresores del lugar de trabajo, como lo son el clima, la iluminación, las instalaciones, el espacio laboral, mobiliario, etc., ya que contribuyen en gran medida para la aparición del SB

Por ejemplo, los ventiladores que se utilizan para disminuir el calor deben ser cambiados por otros que cuenten con mayor dimensión e intensidad, además de aumentar el número de estos colocándose en puntos estratégicos para brindar un mejor clima, lo cual traería consecuencias positivas, porque si bien es cierto cuando hay muchas personas en un lugar cerrado y con altas temperaturas estas tienden a ponerse de mal humor, se desesperan, etc. Un clima adecuado provocaría que no se dieran estos factores.

Como se observó es necesario que se reparen todos aquellos lugares en donde se filtre el agua en tiempos de lluvia; es necesario que se reacomoden los espacios destinados para cada área, ya que algunas cuentan con más personal que otras y los espacios son reducidos.

Al presentarse ya el SB en los servidores públicos del municipio de Ecatepec, y al saber cuales son sus necesidades y demandas es conveniente que se impartan pláticas y dinámicas que se realicen una vez al mes, siendo su objetivo la disminución del SB y su prevención, así como la fomentación de la salud mental laboral.

En las pláticas se abordara los temas del estrés y el SB (realización personal, despersonalización y agotamiento emocional), explicando que son cada uno de estos, como se desarrollan, cuales son los factores desencadenantes, como se pueden prevenir e intervenir (individual y grupalmente), así mismo, se abordararan el clima laboral y las técnicas de afrontamiento, para poder dar paso al tema de la salud mental laboral

En cuanto a las dinámicas que se impartirán se encuentran las de relajación muscular, de integración grupal, de autoconocimiento, autocontrol, conocimiento y uso de las técnicas de afrontamiento conjugados con los tipos de pensamiento y sus deformaciones, que son aplicables a todos los ámbitos de las personas.

Esto en conjunto con lo antes mencionado y con el control de la carga laboral que se convierte en muchas ocasiones en sobrecarga, debe repartirse equitativamente el trabajo entre los encargados del área, de no poder con todo el trabajo es necesario realizar otra contratación, además debe darse un orden a la forma de atender a los usuarios para que no sea en desorden y tengan que esperar mucho tiempo.

En todas las investigaciones, ya sean prácticas o teóricas, el investigador debe enfrentarse a distintas limitantes, en este caso se encontró con ambas. En lo referente a las primeras hablamos de la intervención en las cuales se presentan las siguientes.

Una limitante es sin duda alguna la falta de apoyo por parte de las empresas e instituciones para con los investigadores, ya que niegan o tardan los permisos y en casos como las tesis, en las que se cuenta con poco tiempo para hondar en la investigación se termina por recurrir a otros temas o no se logra la investigación completa.

Asimismo, existen las limitantes que ponen los mismos empleados, estos creen que la institución busca un pretexto para despedirlos, es decir, si en los resultados se observan niveles altos de estrés o del SB creen que serán despedidos; también piensan que estos estudios son innecesarios porque la institución no hará nada al respecto y aunque es un hecho real estos datos son de gran importancia para la ciencia.

Una característica de la población trabajadora es que en su mayoría son casados (as), por lo que le dan mayor importancia a usar el tiempo libre en asuntos familiares que a la propia salud física/mental aun cuando este tiempo se les otorgue como un beneficio para su salud. Por lo cual es de suma importancia fomentar en la cultura dicha salud física y mental.

Por consiguiente abordaremos las limitantes teóricas en las cuales se manejan diferentes situaciones. Para comenzar en México no existe la suficiente bibliografía acerca del SB, ya que la gran mayoría de las investigaciones se han realizado en España y Estados Unidos Americanos.

Por otra parte, la información teórica no es reciente, sino que data de los años setenta, ochenta, noventa y la minoría del dos mil. Al elevarse la incidencia del SB en México, también han incrementado los estudios acerca de este síndrome. No obstante, estas son necesarias para obtener conocimiento sobre esta patología, además de que los instrumentos encargados a medirlo puedan contar con las características psicométricas necesarias para su aplicación.

Si bien sabemos, la salud laboral no es parte de nuestra cultura y la mental lo es aún menos, así que a nivel nacional debería fomentarse la salud y colocar al trabajo como una actividad que las personas realizan para poder sustentar sus gastos y para los cuales tiene habilidades y gusto por hacerlas, no como la representación moral de las personas.

BIBLIOGRAFÍA

BIBLIOGRAFÍA

- Alcover, C.M. (2004). **Introducción a la psicología del trabajo**. España: Mc Graw Hill.
- APA. (2003). **Manual Diagnóstico y Estadístico de los Trastornos Mentales, Texto Revisado**. México: Masson.
- Bass, B. M. (1972). **Psicología de las organizaciones**. México: Continental.
- Becoña, I. E. (2006). **Resiliencia: definición, características y utilidad del concepto**. Revista de Psicopatología y Psicología Clínica, 11, 125-146.
- Buceta, J.M. (2001). **Intervención psicológica y salud: control del estrés y conductas de riesgos**. Madrid: Dykinson.
- Cordero, M.I. (2001). **Estrés, memoria y trastornos asociados**. Barcelona: Ariel.
- Crespo, M. y Labrador F.J. (2004). **Estrés**. España: Síntesis.
- Davies, D.R. y Shackleton V.J. (1982). **La psicología y el trabajo**. México: Continental.
- De la Fuente, R. (2007). **Psicología médica (Psicología, Psiquiatría y Psicoanálisis)**. México: Fondo de Cultura Económica.
- De Mezerville, G. (2004). **Ejes de la salud mental: procesos de autoestima, dar y recibir afecto y adaptación al estrés**. México: Trillas.
- Domínguez, T.B., Valderrama I.P., Olvera L. y Pérez R. (2002). **Manual para el taller teórico-practico de manejo de estrés**. México: P y V.
- Espinosa, A.S. y Quintana Z.L. (2010). **Relación entre Burnout y autoevaluación del desempeño en una muestra de trabajadores Mexicanos**. Tesis de Licenciatura. UNAM.
- Flores, L.J. (1994). **Síndrome de estar quemado**. Barcelona: Edikamed.
- Frank, J. y Jeffrey M. (2005). **Psicología industrial**. México: Mc Graw Hill.

- Gálvez, M., Moreno B. y Mingote J.C. (2009). **El desgaste profesional del medico.** España: Díaz de Santos.
- Gardner, C. R. (2003). **Estadística para psicología usando SPSS para Windows.**México: Prentice Hall.
- Gates, B., Gear J. y Wray J. (2000). **Behavioural distress (Concepts & Strategies).**Toronto: Baillière Tindall.
- Gil-Monte, P.R. (2005). **El síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout) Una enfermedad laboral en la sociedad del bienestar.** Madrid: Pirámide.
- Gil-Monte, P. R., Moreno B. (2007). **El síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout).** España: Pirámide.
- Gil-Monte, P.R. y Peiró S. J. (2002). **Desgaste psíquico en el trabajo: El síndrome de quemarse.** Madrid: Síntesis.
- Gilmer, B. H. (1976). **Tratado de psicología empresarial.** Barcelona: Martínez Roca.
- Guillen, G. C. y Guil B. A. (2000). **Psicología del trabajo para relaciones laborales.** España: Mc Graw Hill.
- Hernández, L., Fernández F., y Contador I. (2006). **Burnout, expectativas de control y afrontamiento en un grupo de funcionarios de prisiones.** Revista de Psicopatología y Psicología Clínica, 11, 155-164.
- Hernández, S.R., Fernández, C. P., Baptista, L. P. (2010). **Metodología de la investigación.** México: Mc Graw Hill.
- Hindle, T. (2000). **El estrés bajo mínimos.** Barcelona: Grijalbo.
- Katsching, H., Freeman, H. y Sartorius, N. (2000). **Calidad de vida en los trastornos mentales.** España: Masson.
- Lazarus, R. (1991). **Estrés y procesos cognitivos.** Barcelona: Roca.
- Lipko, E. y Dumeynieu, I. (2004). **Patología laboral (del equipo de salud mental).** Buenos Aires: Lugar editorial.
- Mckay, M. (1998). **Técnicas cognitivas para el tratamiento del estrés.** México: Roca.

- Moran, A. C. (2006). **Estrés, Burnout y mobbing: recursos y estrategias de afrontamiento**. México: Salamanca.
- Moreno, B., Busto, R., Matallana, A., y Millares T. (1997). **La evaluación del Burnout. Problemas y alternativas**. España: Mc Graw Hill.
- Muchinsky, P.M. (1994). **Psicología aplicada al trabajo, una introducción a la psicología industrial y organizacional**. España: Desclée de Brouwer.
- Muchinsky, P.M. (2002). **Psicología aplicada al trabajo**. México: Thomson Learning.
- Munduate, L. J. (1997). **Psicología social de la organización**. Madrid: Pirámide.
- Nowack, K. M. (2002). **Perfil de estrés**. México: Manual moderno.
- Olvera, L.Y., Domínguez, T.B. y Cruz, M.A. (2002). **Inteligencia emocional (manual para profesionales en el ámbito industrial)**. México: P y V.
- OMS (1990). **La introducción de un componente de salud mental en la atención primaria**. Ginebra: OMS.
- Ovejero, B. A. (2006). **Psicología del trabajo en un mundo globalizado (como hacer frente al mobbing y al estrés laboral)**. Madrid: Biblioteca nueva.
- Ramírez, T. J. y Rangel, L.A. (2005). **Confiabilidad del cuestionario *Maslach Burnout Inventory (IBM)* en una muestra de trabajadores Mexicanos pertenecientes al Distrito Federal**. Tesis de Licenciatura. UNAM.
- REA. (2001). **Diccionario de la lengua española**. Vigésima primera edición. Madrid: Espasa.
- Reynoso, E.L. (2002). **Psicología y salud**. México: Conacyt.
- Robbins, P. S. (2004). **El comportamiento organizacional**. México: Pearson.
- Sandín, B. (2009). **Manual de Psicopatología, El estrés**. Madrid: McGraw Hill.
- Sandrin, L. (2005). **Ayudar sin quemarse. Como superar el Burnout en las profesiones de ayuda**. México: Madrid.
- Sauaya, D. (2003). **Salud mental y trabajo, historia vital del trabajo un dispositivo psicosocial**. Argentina: Lugar editorial.

- Shultz, D.P. (2000). **Psicología industrial**. México: Mc Graw Hill.
- Spector, P. (2002). **Psicología industrial y organizacional, investigación práctica**. México: Manual Moderno.
- Stora, J. B. (1991). **El estrés**. México: Francesa.
- Vega, R.M. (1998). **Psicología de las organizaciones. Proceso de socialización y compromiso con la empresa**. España: Salamanca.
- Walter, S.N. (1972). **El trabajo, el hombre y la sociedad**. Buenos Aires: Paidós.
- Wanderley C., Hitomi A. y Sampiao J. (2007). **Salud mental y trabajo**. México: P y V.
- Wheatley, D. (1985). **Estrés y el corazón**. México: Continental.
- Williams, S. y Cooper, L. (2004). **Manejo del estrés en el trabajo (plan detallado para profesionales)**. England: Manual Moderno.

ANEXOS

ANEXO 1

REGISTRO DE OBSERVACIÓN	
Condiciones del lugar de trabajo.	Estresores.

ANEXO 2

CUESTIONARIO SOCIODEMOGRAFICO

Nombre:..... Edad:.....años

Sexo: marque con una "x" según corresponda () F () M

Relaciones personales: () Soltero (a) () Soltero (a) con pareja habitual () Casado (a)
() Divorciado (a) () Viudo (a)

Numero de hijos:

Estudios realizados: (en caso de ser trunco colocar años completos).....

Profesión:

Área en la que se encuentra dentro de esta institución:

Cargo que ocupa actualmente:

Situación laboral: () Contrato temporal () Sindicalizado () Fijo

Tiempo de experiencia en el cargo:

Tiempo de antigüedad en esta institución:

Tiempo que lleva en el mismo cargo (de haber sido promovido indicar que cargo ocupaba y el tiempo que laboro en el dentro de esta institución):.....

Turno: () Matutino () Vespertino () Mixto () No especificado

Numero de horas que labora a la semana: horas.

Numero de personas que atiende diariamente: Personas.

Tiene que realizar labores de su trabajo en casa: () Si () No () A veces

¿Qué tiempo de su jornada diaria pasa con los jefes de su trabajo?

() Menos del 25% () Del 25 al 50% () Del 50 al 75% () Mas del 75%

Describe brevemente las actividades que realmente debería realizar en su trabajo.....

.....

.....

Describe brevemente las actividades que realmente realiza en su trabajo.....

.....

.....

.....

ANEXO 5

		Nivel Total de Burnout	Nivel de Agotamiento Emocional	Nivel de Despersonalización	Nivel de Realización Personal	α Valoración positiva	Valoración negativa	Minimización de la amenaza	Concentración en el problema	Conducta tipo A	Estrés	Redes de apoyo social	Bienestar psicológico	
Spearman's	Nivel Total de Burnout rho	Correlation Coefficient	1,000	,406(-)	,626(**)	,337(**)	-.234	,451(*)	-.203	-.060	,2660	,3240	-.078	-.236
		Sig. (2-tailed)		,001	,000	,009	,071	,000	,120	,651	,040	,012	,555	,070
		N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
	Nivel de Agotamiento Emocional	Correlation Coefficient	,406(**)	1,000	,4400	-.049	-.202	,489(**)	-.138	-.051	,243	,407(0)	-.044	-.167
		Sig. (2-tailed)	,001		,000	,713	,122	,000	,292	,700	,061	,001	,739	,201
		N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
	Nivel de Despersonalización	Correlation Coefficient	,626(**)	,440(*)	1,000	,054	-.107	,536(**)	-.211	-.161	,179	,3660	-.180	-.2840
		Sig. (2-tailed)	,000	,000		,684	,417	,000	,106	,219	,171	,004	,168	,028
		N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
	Nivel de Realización Personal	Correlation Coefficient	,337(**)	-.049	,054	1,000	-.182	,074	-.134	,037	,167	,016	-.070	-.023
		Sig. (2-tailed)	,009	,713	,684		,164	,572	,308	,777	,203	,903	,594	,861
		N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
	Valoración positiva	Correlation Coefficient	-.234	-.202	-.107	-.182	1,000	-.301(*)	,5430	,173	,048	-.112	,4120	,504(**)
		Sig. (2-tailed)	,071	,122	,417	,164		,019	,000	,186	,713	,395	,001	,000
		N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
	Valoración negativa	Correlation Coefficient	,451(*)	,489(*)	,536(*)	,074	-.301(*)	1,000	-.308(*)	-.080	,2650	,556(**)	-.077	-.429(**)
		Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,572	,019		,017	,541	,041	,000	,556	,001
		N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
	Minimización de la amenaza	Correlation Coefficient	-.203 /	-.138	-.211	-.134	-.543(*)	-.308(*)	1,000	-.401n	,081	-.141,283	-.3070	,476(**)
		Sig. (2-tailed)	,120	,292	,106	,308		,017					,017	
		N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
							,000			,001	,537		,000	
		N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
	Concentración en el problema	Correlation Coefficient	-.060	-.051	-.161	,037	,173	-.080	,4010	1,000	,206	-.001	,2610	,227
		Sig. (2-tailed)	,651	,700	,219	,777	,186	,541	,001		,114	,996	,044	,081
		N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
	Conducta tipo A	Correlation Coefficient	,266(+)	,243	,179	,167	,048	,2650	,081	,206	1,000	,188	,347(0)	-.055
		Sig. (2-tailed)	,040	,061	,171	,203	,713	,041	,537	,114		,151	,007	,678
8	Estrés	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
		Correlation Coefficient	,324(*)	,4070	,366(**)	,016	-.112	,556(**)	-.141	-.001	,188	1,000	,086	-.226
		Sig. (2-tailed)	,012	,001	,004	,903	,395	,000	,283	,996	,151		,514	,083
		N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
	Redes de apoyo social	Correlation Coefficient	-.078	-.044	-.180	-.070	,412(*)	-.077	,3070	,2610	,347(0)	,086	1,000	,2780
		Sig. (2-tailed)	,555	,739	,168	,594	,001	,556	,017	,044	,007	,514		,031
		N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
	Bienestar psicológico	Correlation Coefficient	-.236	-.167	-.2840	-.023	,504(0)	-.429(**)	,476(*)	,227	-.055	-.226	,2780	1,000
		Sig. (2-tailed)	,070	,201	,028	,861	,000	,001	,000	,081	,678	,083	,031	
		N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60

* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).