



**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO**

---

**FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES ZARAGOZA**

**CARRERA DE PSICOLOGÍA**

**SÍNDROME DE QUEMARSE POR EL TRABAJO (BURNOUT) EN  
PROFESIONALES DEL ÁREA JURÍDICA DEL SISTEMA  
NACIONAL PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA  
(SNDIF)**

**T E S I S**  
QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE:  
LICENCIADA EN PSICOLOGÍA  
**P R E S E N T A N :**  
CECILIA LARIOS RODRÍGUEZ  
ANA LUISA TINOCO PÉREZ

**JURADO DE EXAMEN:**

**TUTOR:** LIC. JORGE IGNACIO SANDOVAL OCAÑA  
**COMITÉ:** MTRA. JULIETA MARÍA DE LOURDES GARCÍA PÉREZ  
MTRA. SARA GUDALUPE UNDA ROJAS  
DR. FAUSTO TOMÁS PINELO ÁVILA  
LIC. VICENTE CRUZ SILVA



MÉXICO, D.F.

OCTUBRE 2011



Universidad Nacional  
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

**Biblioteca Central**



**UNAM – Dirección General de Bibliotecas**  
**Tesis Digitales**  
**Restricciones de uso**

**DERECHOS RESERVADOS ©**  
**PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL**

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

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

## AGRADECIMIENTOS

A MIS PROFESORES PORQUE  
DE CADA UNO DE ELLOS  
APRENDI COSAS NUEVAS E  
INTERESANTES. GRACIAS NO  
SOLO POR EL APOYO Y GUIA  
ACADEMICA, SINO POR LOS  
CONSEJOS QUE NOS  
HICIERON CRECER COMO  
PERSONAS.

GRACIAS: JORGE, SARA,  
JULIETA, TOMÁS, VICENTE Y  
FERNANDO.

ANA

PRINCIPALMENTE A MIS  
PADRES POR TODO EL APOYO  
Y COMPRENSION QUE ME  
HAN BRINDADO. A MIS  
HERMANAS SOFIA Y GABI  
LAS CUALES HAN SIDO MIS  
CONFIDENTES Y AMIGAS  
QUE ME HA APOYADO TODA  
MI VIDA Y ESPECIALMENTE  
A RICARDO Y MIS HIJOS  
OSCAR Y ANDY POR SER UNA  
FAMILIA HERMOSA Y MI  
RAZON DE VIDA.

ANA Y CECI

GRACIAS A LOS COMPAÑEROS QUE NOS  
ACOMPANARON EN LA ESCUELA Y QUE  
TERMINARON SIENDO NUESTROS AMIGOS QUE  
NOS ACOMPANAN EN LA VIDA, POR TODOS ESOS  
MOMENTOS DE ALEGRIA Y DE MALA RACHA  
QUE NOS TOCO VIVIR JUNTO A ELLOS Y SIEMPRE  
ESTUVIERON PARA APOYARNOS.  
GRACIAS: ALMIS, HERME, ALFI, DULCE, Y ARES.

CECI

A SUSY Y GILBERTO POR  
DARME LA VIDA, POR  
AMARME Y EDUCARME CON  
EL HERMOSO AMOR  
INCONDICIONAL CON EL  
QUE ME HAN INCULCADO  
VALORES Y ME HAN  
CUIDADO A PESAR DE MIS  
ERRORES Y POR GUIARME Y  
SER MI MAYOR IMPULSO.  
LES DEDICO ESTE TRABAJO  
COMO UNA MINIMA  
PRUEBA DE LEALTAD,  
AMOR, Y AGRADECIMIENTO.  
LOS QUIERO Y AMO.

QUIERO DAR GRACIAS A LAS  
PERSONAS MARAVOLLOSAS  
Y NECESARIAS EN MI VIDA,  
POR EL APOYO, AMOR Y  
PACIENCIA QUE ME  
BRINDAN Y QUE DURANTE  
TODO ESTE TIEMPO LO HAN  
HECHO CUANDO MÁS LO HE  
NECESITADO PARA PODER  
INICIAR, CONCLUIR Y DAR  
CONTINUIDAD A ETAPAS  
IMPORTANTES DE MI VIDA.  
GRACIAS: PUPIS, YOYIS,  
ISMA, TONITO Y QUIQUE.

GRACIAS A MIS DOS  
GRANDES  
ILUSIONES QUE  
LLEVO EN MI  
CORAZON: MI BEBÉ Y  
ANGEL.

## ÍNDICE

	<b>PAG.</b>	
<b>RESUMEN</b> .....	1	
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	2	
 <b>CAPÍTULO 1</b>		
 <b>ESTRÉS LABORAL</b> .....		4
1.1 EL TRABAJO Y EL ESTRÉS LABORAL .....	4	
1.2 DEFINICIÓN DEL CONCEPTO .....	6	
1.3 CONSECUENCIAS .....	7	
1.4 CAUSAS GENRALES .....	9	
1.5 CAUSAS ESPECÍFICAS .....	10	
1.6 CAUSAS RELACIONADAS CON LAS TAREAS .....	12	
1.7 CAUSAS INTRAORGANIZACIONALES .....	13	
1.7.1 Estresores personales .....	13	
1.7.2 Estresores grupales .....	15	
1.7.3 Estresores organizacionales .....	17	
1.7.4 Estresores del medio ambiente .....	19	
1.8 CAUSAS EXTRAORGANIZACIONALES .....	20	
1.8.1 Familia .....	20	
1.8.2 Situación económica .....	20	
1.8.3 Factores del hogar .....	21	
1.8.4 Diferencias personales .....	22	
 <b>CAPÍTULO 2</b>		
 <b>SÍNDROME DE QUEMARSE POR EL TRABAJO</b> .....		25
2.1 ORIGEN DEL SÍNDROME DE BURNOUT .....	25	
2.2 IMPORTANCIA DE SU ESTUDIO .....	26	
2.3 DEFINICIÓN DEL CONCEPTO .....	27	
2.4 DELIMITACIÓN DEL TÉRMINO .....	30	
2.5 DIFERENCIA CON OTROS CONCEPTOS .....	31	
2.6 MULTIDIMENSIONALIDAD DEL TÉRMINO .....	35	
2.7 PERSPECTIVA: CLÍNICA Y PSICOSOCIAL .....	36	
2.7.1 Perspectiva Clínica .....	36	
2.7.2 Perspectiva Psicosocial .....	37	
2.8 ORDEN SECUENCIAL DE LOS SÍNTOMAS .....	37	
2.9 MODELOS EXPLICATIVOS .....	39	
2.9.1 Modelos elaborados desde la teoría Sociocognitiva del Yo .....	39	
2.9.2 Modelos elaborados desde la teoría Intercambio Social .....	41	
2.9.3 Modelos elaborados desde la teoría Organizacional .....	42	
2.9.4 Modelo Alternativo .....	44	

2.9.5 Modelo Estructural e Integral	44
2.9.6 Procesos cognitivos: autoeficacia percibida y función de la culpa	46
<b>2.10 DESENCADENANTES Y FACILITADORES</b>	<b>48</b>
2.10.1 Entorno social de la organización	49
2.10.2 Sistema de estructura y tecnología de la organización	51
2.10.3 De origen interpersonal	59
2.10.4 De carácter personal	65
2.11 SÍNTOMAS Y CONSECUENCIAS	71
2.12 MEDIDAS DE EVALUACIÓN	73
2.13 INVESTIGACIONES	74
<b>PROPÓSITO DE LA INVESTIGACIÓN</b>	<b>79</b>
	82
<b>METODOLOGÍA</b>	
OBJETIVO GENERAL	82
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	82
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	82
HIPÓTESIS	82
DEFINICIÓN DE VARIABLES	82
TIPO DE INVESTIGACIÓN	84
DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	84
MUESTRA	84
INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN	84
PROCEDIMIENTO	92
<b>RESULTADOS</b>	<b>94</b>
<b>DISCUSIÓN</b>	<b>108</b>
<b>CONCLUSIÓN</b>	<b>120</b>
<b>BIBLIOGRAFIA</b>	<b>122</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>127</b>

## **SÍNDROME DE QUEMARSE POR EL TRABAJO (BURNOUT) EN PROFESIONALES DEL ÁREA JURÍDICA DEL SISTEMA NACIONAL PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA (SNDIF)**

El objetivo de la presente investigación fue conocer la prevalencia del Síndrome de Quemarse por el Trabajo (SQT) y cuál es la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral con dicho síndrome en una muestra de trabajadores de servicios humanos (n=55) que laboran en una institución pública del Gobierno Federal de México. Para tal propósito, se aplicó el Inventario de Burnout de Maslach (MBI), la Escala de Clima Organizacional en el Trabajo (WES) y el Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23. Los resultados mostraron la presencia del SQT en sus tres niveles: el 11% (n=6) en nivel alto, el 20% (n=11), en nivel medio y el 31% (n=17) en nivel bajo. Por otra parte se encontró que estos trabajadores perciben un clima organizacional negativo y que están insatisfechos laboralmente, y que ambas condiciones tienen relación estadísticamente significativa con el SQT. Dichos resultados permitieron aceptar las hipótesis planteadas. El tipo de investigación fue de campo-correlacional, de diseño ex-post-facto. El análisis incluyó una estadística básica y las pruebas estadísticas de Spearman y Pearson.

**PALABRAS CLAVE:** síndrome de quemarse por el trabajo (burnout), clima organizacional, satisfacción laboral, profesionales del área jurídica del SNDIF y usuarios del servicio (sociedad de queja).

## INTRODUCCIÓN

El trabajo es una actividad social que día a día gana importancia para su estudio debido al impacto que tiene en la vida de las personas. Es decir, la necesidad de estudiar el ambiente laboral es impulsado por el sin número de fenómenos, condiciones y factores que intervienen en él, los cuales deben ser identificados y comprendidos para que en caso de ser favorables para el trabajador sean mantenidos e incluso mejorados o en caso de ser perjudiciales sean corregidos o eliminados del ambiente de trabajo, teniendo siempre como objetivo lograr la calidad y mejora de la condición humana. Uno de los factores que se encuentran en el ambiente laboral es el estrés, el cual puede llegar a convertirse en crónico cuando el trabajador no ha encontrado los recursos necesarios para afrontarlo. De forma en particular se le ha dado nombre de Síndrome de Quemarse por el Trabajo (SQT) a un proceso resultado del estrés laboral crónico en que los trabajadores hacen uso de estrategias de afrontamiento inadecuadas ante él. De esta manera todos los profesionales que mantienen contacto directo y continuo con los usuarios de su servicio en cualquier tipo de actividad, son vulnerables de presentar el SQT, el cual se caracteriza por la aparición de agotamiento emocional, despersonalización y baja de realización personal en el trabajo. Pudiendo llegar a provocar resultados negativos no sólo en el propio trabajador y en la organización en la que labora, sino en el usuario del servicio.

Si bien el ejercicio del trabajo, es decir, las actividades laborales tales como las de servicios humanos y sociales, que tienen que ver con la atención directa al usuario y con la solución a los problemas de éstos (que están directamente relacionados con la salud e integridad física y psicológica, de carácter personal y social con alta demanda emocional) favorecen el desarrollo del SQT, ésta no es la única condición que funciona como parte activa para que se presente el síndrome tal y como lo señala Gil-Monte, (2005). Puesto que en el trabajo no sólo se involucran las actividades que realiza el trabajador, sino además intervienen en él por una parte, el entorno social y físico que tienen sus particularidades conformando todo este conjunto de elementos un clima, el cual es determinado por la naturaleza de la organización, es decir, el clima organizacional en el que el trabajador se encuentra inmerso, y por otra, las características del trabajador como sus rasgos de personalidad y también los factores demográficos.

Claro está, que la interacción entre las particularidades de la organización y de cada trabajador resultan ser un fenómeno multidimensional sujeto a influencias de una enorme cantidad de variables.

El Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia (SNDIF), es una institución del gobierno Federal de México responsable de brindar servicios de asistencia, la cual busca reducir las desigualdades sociales a fin de propiciar el desarrollo con justicia de la población en situación de vulnerabilidad social, principalmente de la niñez y la familia, reconociendo y ejerciendo sus derechos sociales. Para tan importante misión, el SNDIF cuenta con profesionales, que debido a sus actividades laborales entre las que se encuentra la atención psicológica, al maltrato infantil, a la violencia intrafamiliar, a divorcios, la guarda y custodia de un menor, pensiones alimenticias, defensa de los derechos de la mujer, de los adultos mayores y niños, entre otras que precisamente se relacionan con la política del bienestar social, los

hace vulnerables de presentar el SQT<sup>2</sup>, por lo que resulta importante determinar si estos trabajadores presentan el síndrome.

La razón de investigar el SQT de manera específica en los trabajadores del SNDIF del área jurídica, se debe a que cuando el síndrome está presente en el profesional tiene consecuencias negativas tanto en él como en el usuario del servicio, perjudicando la relación organización-profesional-usuario y obstaculizando la eficacia del trabajo mismo, condición laboral que repercute en la sociedad a la que ofrece su servicio (la niñez y la familia) convirtiéndose así, en un problema de salud de carácter social que debe ser atendido.

Cabe resaltar que el trabajo realizado por estos profesionales resulta fundamental para el bienestar social e incluso físico y psicológico de la población que atiende, por lo que es importante conocer si estos trabajadores presentan el SQT y aun cuando parecieran evidentes los resultados que se encontraron en esta investigación, lo cierto es que ningún estudio ha abordado el tema del SQT en esta muestra. Ni se ha señalado el clima organizacional que perciben éstos trabajadores ni el grado de satisfacción laboral que tienen, así como la relación de estas dos variables con las características propias de esta muestra de estudio con el SQT.

Otra motivación para abordar como objeto de estudio el SQT, es el hecho de que en México existen pocas investigaciones sobre este tema.

# CAPÍTULO 1

## 1.1 EL TRABAJO Y EL ESTRÉS LABORAL

El trabajo ocupa un lugar de suma importancia en la vida de toda persona, convirtiéndose en la actividad humana cuantitativa y cualitativamente más relevante. Es decir, el trabajo regula la vida de todas las personas que trabajan, le dice cuándo levantarse, a qué hora comer, cuándo y cuánto tiempo se puede relacionar con la familia u otros grupos sociales fuera de él.

Según Gestoso, (2000) el trabajo a lo largo de la historia se ha concebido de diversas formas, tales como la actividad económica que se obtiene por su trabajo, como instrumento para contribuir a la sociedad con bienes y servicios, e incluso que tiene como propósito modelar la identidad personal y social.

Peiró, Prieto y Roe, (1996) señalan que el trabajo es una **realidad social** fruto de la interacción de las personas que lo llevan a cabo en referencia de un marco social y que sufre transformaciones debido a factores sociales, culturales, políticos, económicos y legales. La perspectiva psicosocial enfatiza las dimensiones y/o procesos que caracterizan al trabajo como realidad social, lo que pone de relieve las funciones expresivas del trabajo, su carácter personal y colectivo que tienen lugar en un contexto social.

De acuerdo a estos autores son tres los elementos en los que se funda la realidad psicosocial del trabajo: interacción social, interpretación cultural del mismo y la construcción de símbolos que propician creencias y valores compartidos.

Gestoso, (2000) define al trabajo como la actividad que realizan las personas para lograr una compensación psicosocial y/o material, en donde ponen en marcha sus recursos, como el conocimiento, habilidades y energía con carácter productivo.

Cualquier definición de trabajo que omita el hecho de que tiene su origen y sus constructos en lo social, será incompleta, a razón de su realidad social.

Lograr obtener un empleo es una expectativa social y cultural adquirida desde la infancia y reforzada por la familia, escuela, por otros ámbitos sociales y por los medios de comunicación. Cuando la persona logra acceder al mundo laboral logra un estatus, una identidad social. Las personas pasan la mayor parte de la vida trabajando u orientando sus actividades para en un futuro hacerlo.

El trabajo es la actividad humana que pide a la persona que se desempeñe con entusiasmo y energía, no obstante no está exento de ser una fuente de estrés aun cuando a ésta le otorga muchos beneficios como: contribuir a su inserción social, proporcionar estatus e identidad personal y social, propicia la integración en un grupo, satisface las necesidades personales y sociales, es fuente de contactos sociales y de oportunidades para el desarrollo de habilidades, favorece sentirse socialmente útil y estructura el tiempo, (Peiró y Salvador, 1993) permite transmitir normas, creencias y expectativas sociales; cumpliendo un papel socializador muy importante. El trabajo puede proporcionar poder y control sobre otras personas, datos, cosas y procesos. Estas

implicaciones positivas del trabajo son las que responden a la realidad social ya que todas parten, precisamente de una razón social. Para conocer las repercusiones negativas del trabajo basta con invertir las implicaciones anteriores (Peiró, Prieto y Salanova, 1993, en Gestoso, 2000).

Jonhada, (1997, en: Buendía y Ramos, 2001) distingue dos funciones en el trabajo, las manifiestas y las latentes. Las primeras responden a ser el salario y las condiciones de trabajo, que resultan ser las justificantes de los sentimientos negativos de los trabajadores hacia su trabajo. Tanto que las funciones latentes son aquellas que justifican la motivación positiva de los trabajadores hacia el trabajo, incluso cuando las funciones manifiestas no son buenas, entre éstas se encuentran: el trabajo marca una estructura en el tiempo, motiva a la persona a lograr metas y propósitos, otorga una serie de actividades de forma habitual y cotidiana, proporciona estatus e identidad social, implica regularmente experiencias compartidas y establece contactos con demás personas fuera del sistema familiar. Para esta autora, esta serie de funciones latentes se cultivan en sociedades industrializadas, que ayudan a comprender la motivación que tienen las personas para trabajar más allá del objetivo primordial de ganarse la vida.

Las personas pueden seguir trabajando aunque no necesiten más bienes materiales de los que ya tienen y/o aun cuando tengan un ingreso que les permita vivir sin tener que hacer, como es el caso de la jubilación. Así que la razón por la que las personas trabajan no puede restringirse a sólo cubrir sus necesidades económicas. Las recompensas que obtienen de su trabajo son personales y sociales, tales como la satisfacción por las actividades ejecutadas, el logro, el apropiarse de conocimiento y la oportunidad de tener experiencia, realización, valía personal, el respeto o admiración de sus compañeros, el reconocimiento de su labor, entre otros.

El trabajo tiene valor intrínseco en la medida en que puede contribuir si responde funcionalmente, a las características y expectativas de la persona en su desarrollo personal y profesional.

De la Gándara, (1998) apoya esta idea, al opinar que la mayoría de las personas trabajan por necesidad social, sin embargo, precisamente ésta puede ser la razón de muchos conflictos que generan estrés laboral que conllevan también estrés en la familia entre otros grupos sociales en los que participan las personas o la razón por lo que no deciden participar.

En los años treinta se iniciaron las primeras investigaciones acerca del estrés laboral, pero sólo por impacto sobre la productividad, respondiendo al interés por los altos costos que estaban generando para las organizaciones. Recientemente se ha extendido la conciencia de que el mejor capital del que dispone una empresa es el trabajador, al que hay que cuidar.

Las causas y consecuencias del estrés laboral están en función del marco de referencia personal, de grupo y organizacional, que influyen en el trabajador de acuerdo al entorno al que está expuesto. Al respecto Tver y Rice, (1999) comentan que las investigaciones no sólo han centrado la atención en identificar los efectos fisiológicos y psicológicos (cognitivos, emocionales y conductuales) del estrés, sino que han puesto su interés en abordar condiciones específicas de los múltiples aspectos que responden a particularidades del entorno, como es el ambiente laboral, en donde se han identificado

**efectos organizacionales** tales como: el absentismo, relaciones deficientes y baja productividad, alto índice de accidentes y de rotación de personal, clima organizacional pobre, agotamiento e insatisfacción en el trabajo.

## **1.2 DEFINICIÓN DE ESTRÉS LABORAL**

Cuando se hace referencia a estrés laboral, se hace en el sentido de resaltar que dentro del ámbito de trabajo existen condiciones internas y externas que el trabajador evalúa como estresantes, que son específicas pero no únicas, es decir, que no sólo pueden considerarse un estresor sino más de uno que pueden interrelacionarse. Por lo que no es conveniente señalar que el trabajo es estresante, considerando que la palabra “trabajo” es la denominación que se utiliza para referir un empleo, siendo sólo una etiqueta y no puede ser más estresante de lo gratificante que también puede ser. Lo que es estresante son ciertas condiciones que se relacionan con el trabajo. Por lo que el estrés laboral y sus implicaciones en la salud de los trabajadores y en la organización como una totalidad, es un tema actualmente de interés.

Harrison, (1978, por Peiró y Salvador, 1993) dice que el estrés laboral se produce principalmente por el desgaste entre las demandas del entorno y los recursos del trabajador para hacerles frente. Este desajuste puede propiciar desórdenes a nivel psicológico y conductual, como la insatisfacción en el trabajo, la ansiedad e insomnio.

Para Karasek, (1981, en Gestoso, 2000) el estrés laboral es independiente del conjunto de las demandas del trabajo o de los elementos modeladores de las mismas.

Sauter, (1990, en: Buendía y Ramos, 2001) señala que bajo una perspectiva persona-ambiente, el estrés laboral puede ser entendido como una desafortunada interacción entre las características del trabajador y las condiciones del trabajo, que llevan a alteraciones psicológicas y conductuales, desembocando en la enfermedad.

La definición más aceptada es la expuesta por McGrath, (1976, en De la Gándara, 1998) quien señala que el estrés laboral es el resultado de la interacción de la persona y el entorno laboral, que introduce en el trabajador una obligación, una demanda u oportunidad para la acción. En esta definición como en la propuesta por Lazarus y Folkman, (1992) la evaluación de la demanda es el catalizador así como también se espera que la diferencia entre beneficios/costos sea de afrontarla o no.

Lazarus y Folkman puntualizan cuatro elementos importantes del estrés laboral: las situaciones o condiciones, las situaciones percibidas, la selección de respuesta y la conducta de la persona (Buendía y Ramos, 2001).

Este tipo de estrés es un fenómeno de las sociedades modernas, hiperindustrializadas, urbanas, burocráticas demográficamente saturadas y competitivas, dado que implica excesivas demandas, obligaciones, responsabilidades y sobrecarga de trabajo, entre otros. Que promueven y estimulan la competencia, agresividad, presión laboral, cansancio, agobio de tiempo, entre otros, que exigen una constante actividad y respuesta de adaptación.

Por lo que el estrés laboral es un fenómeno personal y social que cada vez es más frecuente con repercusiones a nivel personal y organizacional. Bennis, (1990, en: Peiró y Salvador, 1993) señala que para considerar como saludable a una organización ésta debe tener y mantener un adecuado contacto con su entorno y ser adaptable al mismo, desarrollar su identidad como organización involucrando al mismo tiempo a los miembros que la conforman, potenciar la integración interna, establecer una misión, expectativas y estrategias de desarrollo definidas. De no ser así, se verá el deterioro de la calidad de vida laboral en cualquier organización y por tanto niveles elevados de estrés que pueden impactar desfavorablemente sobre sus recursos humanos.

En la actualidad existe la opinión generalizada que la exposición a estresores, no importando su naturaleza, está estrechamente relacionados con el deterioro de la salud.

Las consecuencias negativas del estrés en la salud se experimentan con más intensidad y frecuencia en el ámbito de trabajo probablemente, por la gran cantidad de tiempo que la persona pasa en él por las responsabilidades que asume en su ejecución.

### **1.3 CONSECUENCIAS DEL ESTRÉS LABORAL**

Las consecuencias o efecto de los estresores laborales pueden llegar a ser evidentes en el deterioro del funcionamiento a nivel personal, a nivel organizacional o ambos.

En su libro *Control de Estrés Laboral* Peiró y Salvador, (1993) señalan algunos hallazgos encontrados por los siguientes autores que apoyan la siguiente categorización que agrupa las consecuencias del estrés laboral, siendo estas: a) diversas enfermedades, b) alteraciones en el bienestar y la salud mental, y c) alteraciones conductuales con repercusiones en el desempeño/rendimiento.

Dentro de la primera categoría se encuentran las enfermedades cardíacas, que probablemente representan el subgrupo más importante de las consecuencias atribuidas no sólo al estrés laboral sino al estrés en general, si se le relaciona con sus características, especialmente con su cronicidad. La hipertensión arterial e incluso las jaquecas y migrañas también tienen estrecha relación en el estrés, (Boman, 1988; Rahe, 1988).

Cobb y Rose, (1973) reportaron que diversos grupos ocupacionales con alta exposición a estímulos nuevos tienen una prevalencia hasta cuatro veces más de hipertensión mayor en momentos de estrés laboral en comparación con otros profesionales de la misma edad. Varios tipos de condiciones laborales han sido asociados al alto riesgo de enfermedades cardíacas y coronarias, principalmente a nivel de demandas de autonomía y satisfacción laboral.

Diversos dolores de cabeza se relacionan con el estrés laboral, como la migraña, la cual se debe a alteraciones vasculares, también se asocia con los dolores de cabeza originados por la contracción sostenida entre los músculos de la cabeza y el cuello.

Karasek, (1981) (por Gestoso, 2000) predijo la incidencia de estas enfermedades y la mortalidad al sugerir que las altas demandas laborales y pocas oportunidades de control

sobre la situación laboral (por un bajo nivel de toma de decisiones) están relacionada con un aumento en el riesgo de las alteraciones señaladas por Boman y Rahe.

El cáncer según Cooper, (1988, en: Peiró y Salvador, 1993) tiene relación con el estrés laboral mediado por la negativa influencia que ejercen los glucocorticoides sobre el sistema inmune. Sin omitir que este padecimiento también está relacionado con los estilos de vida y conducta.

Otras enfermedades que mantienen estrecha relación con el estrés laboral son las gastrointestinales, especialmente las úlceras duodenales. Las que se consideran ser causadas por la secreción excesiva del ácido clorhídrico que se origina en condiciones de estrés emocional.

En lo que respecta a la segunda categoría, las alteraciones del bienestar y la salud mental relacionadas al estrés laboral destacan la pérdida de la autoestima, la disminución de la motivación, la ansiedad, el incremento de la irritabilidad, la depresión y el suicidio. Estos problemas se asocian con la falta de satisfacción laboral, sobrecarga de trabajo, estilos de liderazgos, inseguridad laboral, infratilización de las propias capacidades de las personas e incluso con el desempleo entre otros.

En la tercera categorización, es decir, alteraciones conductuales con repercusiones en el desempeño/rendimiento, entre las consecuencias del estrés laboral están: la disminución del rendimiento, la reducción en la toma de decisiones efectivas, el incremento en la probabilidad de accidentes, la rotación de turnos y el absentismo. Además de contemplar entre otras conductas el uso y abuso de ciertas sustancias como el café, el tabaco, el alcohol y hasta psicofármacos. Parker y Brody, (1982, por Peiró y Salvador, 1993) entre sus investigaciones encontraron que el estrés laboral operativizado como una rutina y como alto nivel de demandas estaba asociado con un exceso en el consumo de alcohol provocando en la persona un efecto reductor de la tensión y del conflicto a nivel fisiológico, mientras que a nivel cognitivo su efecto produce incremento de la ansiedad.

De acuerdo a Peiró y Salvador, (1993) existe relación entre el tipo de trabajo realizado por las personas y la posibilidad de disfrutar de una buena salud o de perderla.

Katharine y Parkes, (1988, en: Buendía y Ramos, 2001) resume los ejemplos más comunes de respuestas personales y respuestas organizacionales asociados con el estrés laboral (que no son exclusivos de las situaciones de trabajo, puesto que pueden tener implicaciones en otros ámbitos sociales en que interactúa el trabajador).

#### ⇒ **Respuestas personales al estrés laboral:**

*Psicológicas:* ansiedad, depresión, trastornos del sueño, insatisfacción laboral, etc. *Conductuales:* abuso de drogas legales e ilegales (como el alcohol y el tabaco) y vulnerabilidad a sufrir accidentes. *Fisiológicos:* incremento de catecolaminas y tensión arterial, problemas cardíacos y baja función inmunológica. *Médicas:* molestias psicosomáticas, enfermedades coronarias, infartos y úlceras pépticas, dolores de cabeza y/o músculo-esqueléticos.

### ⇒ **Respuestas organizacionales al estrés laboral:**

*Desempeño en el trabajo:* desperdicio de los recursos materiales, seguridad/accidentes, baja productividad y descuido en el mantenimiento del resto de los recursos. *Costos indirectos:* toma de decisiones deficientes, fallos en la comunicación, baja moral y motivacional, costos asociados al descuido de la salud y deterioro de las relaciones laborales. *Participación:* impuntualidad, absentismos y rotación.

Gestoso, (2000) señala que los procesos patológicos que se relacionan con el estrés laboral propician la aparición de enfermedades que tienen alguna de siguientes particularidades:

1. Son provocadas por estresores laborales que tienden a ser crónicos.
2. Hacen que el trabajador mantenga alguna forma de vigilancia permanente.
3. El impacto de la situación demandante en el trabajo es fijo y se acumula amenazando la salud del trabajador.

Estas consecuencias organizacionales impactan sobre la participación y desempeño del trabajo y su productividad. Por lo que resulta importante conocer cuáles son las causas que pueden llegar a conducir a tales repuestas perjudiciales tanto para el trabajador como para la organización.

## **1.4 CAUSAS GENERALES DE ESTRÉS LABORAL**

Dentro de algunas causas generales de estrés laboral, de acuerdo a Fontana, (1992) se encuentran las siguientes:

- ***Problemas organizativos:*** una organización deficiente puede significar demoras frustrantes para la toma de decisiones de los miembros de ésta, o quizá puede que no esté claro quién dentro de la jerarquía es responsable de estas decisiones.
- ***Respaldo insuficiente:*** la falta de personal en puestos clave puede implicar que el trabajador tenga que realizar tareas que están por debajo del nivel de entrenamiento y competencia, provocándole irritabilidad por tener que cumplir con funciones que le desvían de su actividad, dejándole una sensación extrema de frustración y cólera.
- ***Trabajar horas extras o sin contactos sociales:*** es estresante en sí mismo. Los ritmos circadianos establecidos por naturaleza, pretenden que la persona trabaje desde el amanecer hasta el anochecer y que se recupere su organismo durante las horas de oscuridad. Sin embargo la misma sociedad de la cual forma parte le demanda que comience antes y finalice el día más tarde de lo natural, pero el romper con los ritmos circadianos innatos favorece el desarrollo de estrés. Incluso el hecho de que el trabajador no tenga contacto social por cumplir con las horas extras puede interferir en el desarrollo de sus relaciones personales y de sus pasatiempos de los cuales depende mucho el alivio de su estrés.
- ***Prospectos de posición, salario y promoción escasos:*** es difícil que la persona tenga sentimientos de valía si otras parecen considerar que lo que hace no tiene importancia, más aún cuando una parte de la identidad como persona está relacionada íntimamente con el trabajo. En el mundo occidental muchas de las personas con los trabajos más responsables en la sociedad obtienen recompensas

bajas y tienen que laborar en las condiciones laborales más inadecuadas. Un buen salario y condiciones de trabajo adecuados no sólo son valiosos en sí mismos, sino que es reflejo de que los trabajadores en realidad se valoran, al contrario de lo que ocurre con las simples reparticiones de cumplidos rituales cuando esto conviene a sus propios propósitos. Además los prospectos de promoción dan la sensación de ser parte de una profesión valorada, funcionan como objetivos a largo plazo para una motivación de mejora laboral.

- **Rituales y procedimientos innecesarios:** hacen que los trabajadores sientan que gastan mucho más tiempo en papeleos que pueden parecerles innecesarios como el estar escribiendo informes y elaborando estadísticas. También pueden provocar frustraciones por las grandes pérdidas de tiempo debido a reuniones excesivas.
- **Incertidumbre e inseguridad:** la primera disminuye en las personas las señales que le son familiares por medio de las cuales se orienta y estabiliza el sentido de quién es. Los cambios frecuentes en el trabajo propician incertidumbre en el trabajador, provocándole la sensación de nunca saber exactamente en donde está. Incluso la incertidumbre puede hacer que la persona dude sobre sí va a conservar o no su trabajo, situación que hace que su moral se derrumbe rápidamente y sienta inseguridad.

## 1.5 CAUSAS ESPECÍFICAS DE ESTRÉS LABORAL

Si bien, estas son algunas causas generales del estrés laboral, también se han identificado causas específicas que se comparten en varios ambientes de trabajo como:

- ◆ **Especificaciones confusas con respecto a las funciones desempeñadas:** ¿dónde terminan las responsabilidades de un trabajador y dónde comienzan las de otro?. Cuando el trabajador no tiene claro este punto comúnmente le culpan por algo que está mal, dejándole una sensación de agravio y resentimiento. Dos factores que son fuente principal de estrés laboral aparecen cuando las especificaciones confusas de las funciones hacen que para el trabajador le sean difíciles las tareas que tiene que realizar y asignar prioridades a tales actividades.
- ◆ **Conflictos de funciones:** cuando dos aspectos de trabajo son incompatibles entre sí son causa de estrés. En el caso del trabajador social, la lealtad al cliente puede estar en conflicto con sus responsabilidades legales, es como estar entre la espada y la pared. Dando como resultado en la persona sentimientos de conflicto interior, de inadecuación y de una imagen deteriorada de sí mismo, además del temor a la opinión de los superiores.
- ◆ **Expectativas personales elevadas e irrealizables (perfeccionismo):** tienen relación muchas de las veces con las especificaciones confusas de las funciones donde el trabajador queda atrapado en lo que cree que “debería” haber hecho. Teniendo como resultado dos factores: a) la persona nunca está satisfecha con su desempeño laboral y b) la renuncia a delegar.
- ◆ **Incapacidad para influir en la toma de decisiones (impotencia):** la mayoría de las personas disfrutan al sentir que tienen cierto poder para influir en las decisiones en su trabajo, es decir, que son escuchadas, pero cuando ello no es así puede originarse en ellas sentimientos de impotencia afectando su sentido de valía personal y de posición, provocándoles frustración incluso llegar a percibir esta situación como humillante.

- ◆ ***Desacuerdos frecuentes con los superiores:*** es causa de estrés laboral puesto que ellos tienen la capacidad de influir de en la vida del trabajador de forma material, interfiriendo en sus funciones y condiciones de trabajo, impidiendo su promoción, negándole un aumento salarial y la libertad de toma de decisiones; estereotipando una relación de adulto-niño.
- ◆ ***Aislamiento del apoyo de los colegas:*** es un problema particular en trabajos en donde se pasa la mayor parte del tiempo con clientes y muy poco en compañía de colegas (como la profesión del maestro, del trabajador social y del policía). Bajo esta condición son escasas las oportunidades que tiene el trabajador para discutir los problemas de la profesión y de consolarse al conocer que sus colegas experimentan dificultades similares a las que él vivencia. El aislamiento causa presiones adicionales dentro del trabajo mismo, es decir, el hecho de que el trabajador no esté familiarizado a detalle con las tareas que se están realizando, hace que le sea difícil faltar al trabajo así sea por enfermedad, de lo contrario él podría llegar a experimentar la sensación de estar fallando a los usuarios del servicio y estar agotando a sus colegas.
- ◆ ***Falta de variedad:*** la mente humana necesita experiencias frescas de manera constante para permanecer concentrada y creativa. Algunas personas han confesado tener pánico cuando van a su trabajo y saber que los acontecimientos de cada mañana van a seguir el mismo ritmo que todos los días. Intentando racionalizar su pánico, los trabajadores refieren que la cotidianidad de ciertos aspectos de su trabajo les recuerda el paso del tiempo.
- ◆ ***Comunicación deficiente:*** los canales de comunicación deficientes son fuente de estrés laboral. Ningún trabajador parece tener claro quién debe decir qué, ni cuándo. Alguien tiene la información y está dispuesto a compartirla, pero nadie está seguro de quién es y qué es lo que tiene que decir. Dentro de los resultados de tal situación están: las personas son incapaces de transmitir detalles a otros, toman decisiones sin contar con la información precisa y generalmente se quedan con la sensación de que tienen poco control sobre los acontecimientos.
- ◆ ***Liderazgo inadecuado:*** cuando existe un liderazgo así, se crea un vacío de poder para las necesidades de los trabajadores de menor jerarquía y cuando eso sucede, ellos son susceptibles de llenarse de cosas desagradables y mientras persista ese vacío de poder, para las personas parece ser imposible tomar decisiones y tener apoyo de liderazgo cuando surgen conflictos.
- ◆ ***Conflictos con los colegas:*** los problemas entre trabajadores son el resultado de un liderazgo inadecuado y de muchas otras variables tales como la especificación confusa de las funciones y el exceso de trabajo, pueden llegar a provocar que la jornada laboral se convierta en un campo para enfrentamientos que los desgasta.
- ◆ ***Incapacidad para terminar una tarea:*** puede deberse a diversos elementos tales como: la mala comunicación y presiones de tiempo. Si el trabajador tiene que realizar diferentes tareas a la vez sin poder llegar a concluir alguna, reduce su satisfacción laboral y puede provocar sentimientos de frustración y amargura. Situación que puede interferir en sus relaciones profesionales con los usuarios y con su proceso de aprendizaje.
- ◆ ***Pelear batallas innecesarias:*** la persona no sólo tiene que lidiar con luchas legítimas de su trabajo, sino además tiene que hacerlo con algunas que son ilegítimas como resultado de la combinación de algunos de los elementos citados en los anteriores puntos.

- ◆ **Trabajos excesivos y presiones de tiempo:** todas las personas necesitan intervalos cortos entre el final de una tarea muy intensa y el comienzo de la siguiente. Es necesario que el trabajador tome tiempo para un respiro y reorientar su pensamiento antes de retomar de nuevo la tarea o comenzar una nueva. Además de contar con días para descansar de la constante obligación de cumplir con los tiempos de entrega de trabajos o resultados.

## 1.6 CAUSAS DE ESTRÉS LABORAL RELACIONADAS A LAS TAREAS

Además, existen otras causas de estrés laboral relacionadas con las tareas realizadas cotidianas, tales como:

- **Clientes o subordinados difíciles:** cualquier actividad laboral que implique trabajar con personas, los profesionales afirman que tienen choques con los usuarios, algunas veces de manera inesperada o injustificada, lo que no les permite preparar una defensa, puesto que el trabajador anticipa un encuentro neutral o incluso placentero y en lugar de ello se enfrenta con hostilidad y agresión verbal por parte del usuario del servicio. Además el profesional tiene que hacer frente a acusaciones y culpas que pertenecen propiamente al sistema y organización en el que labora. Estas situaciones propician en el trabajador resentimiento ya que él realiza su mayor esfuerzo y espera que su trabajo sea reconocido.
- **Entrenamiento insuficiente:** tanto las personas que sienten que han tenido un entrenamiento incompleto para realizar su trabajo así como aquellas que lo han recibido pero que creen que es insuficiente, experimentan estrés. Además otro estresor adicional a ésta condición es la necesaria actualización de sus conocimientos para lograr permanecer en su puesto de trabajo.
- **Compromiso emocional con clientes o subordinados:** muchos profesionales sugieren que los sentimientos que se generan de agrado, desagrado, simpatía, apatía, amor, odio, entre otros, dentro de su trabajo les causa más estrés que casi cualquier otra cosa. En el caso de los trabajadores sociales, ellos tienen que tomar decisiones atormentadoras que pueden llegar a desintegrar familias o tienen que esforzarse por sentir simpatía hacia los usuarios quienes por cierto, hacen todo lo posible por perderla. Todos los profesionales a menudo tienen que enfrentarse con los sentimientos intensos de clientes o subordinados que se han apegado a ellos de manera dependiente o incluso romántica.
- **Las responsabilidades de la tarea:** por la naturaleza de algunas profesiones asistenciales, muchos trabajadores requieren diariamente tomar decisiones que afectan de manera vital la salud y el bienestar de otras personas, ello conlleva a que los profesionales asuman dos posturas, 1) donde expresan que se curten después de un tiempo y por consiguiente ven su toma de decisiones como una parte simple de su trabajo ó 2) donde sus decisiones dan prioridad al factor humano condenando a la primera postura como insensible.
- **Incapacidad para ayudar o actuar con eficiencia:** todos los trabajadores creen tener las habilidades necesarias para solucionar todos los problemas que se les presentan en su trabajo. Cuando ello no ocurre, hay una sensación de impotencia y de fracaso profesional, además de lo que algunos describen como resentimientos hacia el usuario del servicio y aunque el trabajador reconoce que este sentimiento es a menudo irracional no obstante le es difícil controlarlo y a

veces se comporta con la intención de desentenderse por completo de las personas que atiende, culpándolas por su negativa obstinada a no cooperar. Situación que ha llegado a provocar sentimientos de fracaso a nivel personal e incapacidad para ayudar en profesionales que poseen altas expectativas en su trabajo (condición que es más frecuente en trabajadores jóvenes que en quienes tienen más experiencia), causándoles dudas de sus aptitudes para el desempeño de su profesión.

## 1.7 CAUSAS INTRAORGANIZACIONALES DE ESTRÉS LABORAL

De la Gándara, (1998) reconoce que las causas de estrés laboral impactan en la vida no laboral de la persona. El trabajador estresado puede provocar una convivencia tensa con su esposa, situación que a su vez puede afectar en hacer un mal trabajo. Por lo que este autor sistematiza algunas causas de estrés laboral de la siguiente manera:

- a) **Intraorganizacionales:** que responden a estresores personales, grupales, organizacionales y los relacionados con el ambiente físico en el que se desarrolla la actividad laboral.
- b) **Extraorganizacionales:** relacionado a las situaciones ajenas al trabajo que sin embargo influyen en él. Estos se tratarán en el siguiente apartado.

### 1.7.1 Estresores personales:

Se refieren a las dificultades que la persona puede tener para cumplir con sus metas y objetivos dentro de la organización de trabajo. Dentro estos estresores se encuentran los siguientes cinco:

#### 1.- Roles conflictivos.

Lo que se espera del trabajador y lo que él exige de sí mismo y de los demás da lugar a conflictos de rol, los cuales estarán presentes siempre que el cumplimiento con un conjunto de presiones que dificulten, contradigan o imposibiliten el cumplimiento de otro conjunto de presiones. Estos conflictos de rol producirán insatisfacción en el trabajo que estaría en relación positiva con la autoridad de quien envía el mensaje conflictivo.

Ivancevich y Mateeson, (1992) dicen que los roles conflictivos pueden ser objetivos o subjetivos; son objetivos cuando dos o más personas están dando órdenes contradictorias y son subjetivas cuando provienen del conflicto entre los requisitos formales de rol, es decir, trabajo, familia y los propios deseos, metas o valores de la persona.

#### 2.- Ambigüedad de rol.

Repercute en el trabajador dándole una falta de claridad sobre el papel que está desempeñando. Esta falta de claridad significa mayor amenaza sobre sí mismo. Kahn (1964, por Katz y Kahn, 1981) descubrió que los hombres que experimentan ambigüedad de rol, reportan insatisfacción laboral, mayor tensión y bajos niveles de autoconfianza asociados a la presencia de aumento de la tensión arterial. Por su parte

Slipa, (1999) en Buendía y Ramos, (2001) encontró en sus investigaciones que la ambigüedad de rol es causante de estrés, depresión y deseos de abandonar el puesto de trabajo y señala que cuando esta situación se vuelve crónica hay disminución de la autoestima ante la insatisfacción laboral que llega a experimentar el trabajador.

### 3.- Responsabilidad por otros.

Asumir la responsabilidad respecto a otros seres humanos es más estresante que respecto a bienes materiales, ello significa que el trabajador responsable debe pasar más tiempo en interacción con otros como asistir a reuniones de trabajo y por consecuencia enfrentarse a retrasos en entrega de informes o ejecución de labores o ambos, además de la sobrecarga de trabajo en donde también está presente en muchos casos, el rol conflictivo y ambiguo.

### 4.- Sobrecarga en el trabajo.

French y Coplan, (1973, en: Stora, 1990) explican que la sobrecarga de trabajo es la cantidad abundante de actividades laborales durante un período prolongado, la cual hace que una persona se sienta sobrecargada todo el tiempo o en gran parte de él. Además establecieron que el exceso de trabajo actúa como agente estresante y es de naturaleza cuantitativa y cualitativa.

La primera, es decir, la cuantitativa se refiere al exceso de trabajo y poco tiempo para realizarlo. Mientras que la cualitativa ocurre cuando los trabajadores sienten que carecen de la habilidad para efectuar su trabajo o que las normas de desempeño son muy altas, independientemente del tiempo disponible, (Ivancevich y Matteson, 1992).

Margolis, (1989) citado por Stora, (1990) descubrió que la sobrecarga de trabajo se encuentra asociada con una menor confianza en sí mismo, a una disminución en la motivación por el trabajo, a una baja aportación de sugerencias y al aumento del absentismo laboral. Incluso señala que la sobrecarga puede ser la responsable de la disminución de la calidad de la toma de decisiones, al deteriorar las relaciones interpersonales y aumentar los índices de accidentes. De la Gándara (1998) señala que también la sobrecarga de trabajo se asocia a la presencia de colesterol alto, pulso acelerado y aumento en el consumo de cigarrillos.

Bensabat, (1994) identifica dos factores a considerar en la sobrecarga de trabajo que son:

- a) La **superestimulación**, que es un factor de estrés característico de las sociedades industrializadas y se produce por requerimientos que exige una adaptación que supera los límites de la adaptación normal y que puede afectar a la capacidad de decisión de las personas. Esta superestimulación puede ocasionarse debido a que la capacidad de sensación, percepción, memorización, programación y tratamiento de información por el cerebro tiene límites, los cuales si son sobrepasados, las funciones cerebrales quedan saturadas. En este sentido, la sobrecarga de trabajo puede ser causa de estrés crónico, expresándose en una crisis de toma de decisiones.

- b) La **subestimulación**, para Relamed, Ben y Green, (1995) (citados por Hellriegel, Slocum y Wodman, 1999) puede presentarse cuando se tiene muy poco trabajo que hacer. Lo mismo que la superestimulación, la subestimulación crónica es un factor de estrés.

#### 5.- Relativos al desarrollo de la carrera.

Se relaciona con la percepción de la persona sobre la calidad del logro y progreso de la carrera. Con frecuencia la causa del estrés es la discrepancia entre los logros reales y las aspiraciones (De la Gándara, 1998).

Stora, (1990) identifica dos aspectos en el desarrollo de la carrera:

- a) ***El relacionado con las diferentes etapas de la carrera:*** la sociedad actual coloca a las personas que desean adquirir una posición social más elevada en una intensa competencia al inicio de la carrera profesional. El medio profesional se acompaña de un cortejo de decepciones, tales como la disminución o freno del progreso, limitación de oportunidades y finalmente asilamiento personal.
- b) ***El causado por las frustraciones inducidas por el status profesional:*** depende de los procedimientos de promoción de las empresas, de los cambios sociales y culturales. El aumento en el ritmo de los cambios tecnológicos, la adaptación continua de las empresas obligadas a crear nuevos productos u ofrecer nuevos servicios y a conquistar más mercados que modifican el paso del desarrollo profesional en el seno mismo de la empresa, así como la edad promedio de los empleados y dirigentes de las compañías. El estrés se presenta dado que la permanencia del trabajador en las empresas es más corta.

Los niveles más altos de satisfacción laboral son reportados por aquellas personas cuyo índice de ascensos concuerdan o sobrepasaban sus aspiraciones. En situación contraria aumentaba la insatisfacción.

El estrés originado por esta categoría de estresores (Ivancevich y Matteson, 1992) a menudo se manifiesta principalmente en forma de insatisfacción en el trabajo. En grado extremo puede involucrar cambios de carrera, de trabajo o inclusive su abandono.

#### **1.7.2 Estresores grupales:**

Los grupos de trabajo tienen influencia sobre cada trabajador y esta influencia determina el cumplimiento de sus metas, da forma a sus creencias, altera sus percepciones, preferencias, actitudes y valores, aumenta la responsabilidad psicológica e incrementa el conocimiento del trabajo. Desafortunadamente la influencia del grupo también le puede generar estrés, dentro de éstos factores estresantes se encuentran los siguientes tres:

⇒ Falta de cohesión grupal.

La cohesión se ha definido como todas las fuerzas y factores que hacen que las personas permanezcan en un grupo (Barón y Byrne, 1998) y una característica significativa del

grupo es el grado hasta el cual sus miembros se sienten identificados en él, trabajan al lado de otros por alcanzar una meta común, son leales a sus compañeros y están dispuestos a defenderse y a defender al grupo contra todo ataque externo (Klineberg, 1975).

La cohesión de un grupo puede ser un estresor positivo o negativo. Si la cohesión es una característica valiosa, su ausencia podría originar una baja en la moral, un desempeño pobre y una disminución en la motivación. La falta de cohesión en el grupo puede no ser significativa para algunos trabajadores, esto dependerá de sus fines personales que lo atrajeron a pertenecer al grupo.

⇒ Apoyo inadecuado del grupo.

Shaw, (1986), sugiere que la pertenencia a un grupo puede ser gratificante por sí misma, con independencia de quienes son parte del grupo, las actividades o los propósitos de éste.

Latane, Eckman y Joy, (1966) (en Ivancevich y Matteson, 1992) afirman que el estrés compartido afecta las preferencias interpersonales, es decir, las personas que se ven sometidas conjuntamente a una situación de estrés actúan recíprocamente de modo que se reduzca el estrés de los demás, brindándose así un esfuerzo con carácter mutuo.

La falta de recursos es en sí mismo un estresor para algunas personas. No todos los trabajadores prefieren o consideran el apoyo social. Algunas personas no experimentan la sensación de disminución de estrés por el apoyo emocional que le brindan los compañeros de trabajo. Por otra parte, los trabajadores que necesitan ayuda emocional, el apoyo del grupo puede significar el alivio potencial del estrés laboral (Ivancevich y Matteson, 1992). Kahn, (1981) citado por estos mismos autores, postula que el apoyo grupal puede considerarse como un proceso con el que cuenta la persona que está haciendo frente a una situación de estrés.

⇒ Conflictos intragrupal e intergrupales.

El conflicto se define como la relación en la que las personas son negativamente interdependientes respecto a las metas, los medios o ambos (Shaw, 1986).

Para Ivancevich y Matteson, (1992) el conflicto es la acción antagónica entre dos o más personas, por su parte afirman que el conflicto es parte de la condición de la vida organizacional y una organización sin conflictos es como una persona sin estrés.

Hanmer y Organ en el año de 1978 señalan que son tres las categorías de conflicto intragrupal (citados en Ivancevich y Matteson, 1992), siendo estas:

a) *El conflicto de roles*, que se da cuando las expectativas asociadas a dos o más posiciones ocupadas por una persona, son incompatibles entre sí.

b) *El conflicto de asuntos*, el cual implica un desacuerdo entre los miembros del grupo causado por diferentes valores personales, percepciones, fuentes de información y niveles de experiencias para la solución de problemas.

c) *Conflicto de interacción*, se presenta cuando los miembros del grupo perciben antagonismos en ambas direcciones, es decir, cuando una parte culpa a la en relación a un mismo evento.

Los conflictos intergrupales son inevitables dentro de las organizaciones debido a que están conformadas por sistemas y subsistemas y cada uno de sus grupos depende del otro para llevar a cabo sus tareas.

Las desafortunadas consecuencias del conflicto intergrupales son muchas, entre ellas se encuentran el daño físico, psicológico o ambos que una parte puede infligir a la otra, además de crear hostilidad y decadentes canales de comunicación. El conflicto intergrupales también puede fomentar la deformación ideal de las formas estereotipadas que agudizan la distinción entre un grupo y otro (Raven y Rubin, 1985).

### **1.7.3 Estresores organizacionales:**

Las personas pasan gran parte de su tiempo trabajando dentro de las organizaciones. Mientras más industrializada sea la sociedad, más numerosas y complejas se vuelven las organizaciones. Teniendo un impacto significativo sobre los miembros productivos de la sociedad. Las personas inician su actividad laboral, se desarrollan y crecen personal y laboralmente dentro de las organizaciones. Del mismo modo las organizaciones crecen y se multiplican, creciendo junto con ellas el grado de complejidad de sus recursos necesarios para su supervivencia y desarrollo.

De la Gándara (1998) comenta que en los aspectos a considerar dentro de los estresores organizacionales destacan las características de la tarea, la tecnología y la influencia del liderazgo. Slipa (1999, en: Buendía y Ramos, 2001) coincide con De la Gándara en los dos últimos aspectos, agregando los diseños y las características de los puestos y las fechas tope no racionales que afectan tanto al trabajador como a la organización, las cuales se tratan a continuación:

#### *❖ Características de la tarea.*

La variedad, la autonomía, la interacción opcional, la interacción requerida, el conocimiento y las habilidades necesarias así como las responsabilidades exigidas son una serie de características de la tarea, semejantes a las que señala Fontana, que influyen sobre el trabajador. Estas características se relacionan positivamente con los niveles de satisfacción laboral y la asistencia en el trabajo, incluso se han considerado otras características, además de las ya citadas, tales como: identidad de la tarea, retroinformación, trato con los demás y oportunidades de hacer amistades, las cuales también han tenido relación con la satisfacción en el trabajo y con el rendimiento en el mismo.

De la Gándara, (1998) menciona que en los profesionales de la salud, el estrés laboral se asocia con la insatisfacción en el trabajo y con otros síntomas negativos. Además señala que existe una relación indirecta entre ambos a través del bajo rendimiento laboral y la depresión que ésta origina. Este mismo autor señala que existe similitud entre depresión y síndrome de burnout y su relación con la insatisfacción laboral encontrando una correlación positiva entre dichas variables, además comenta que uno de los predictores de dicho síndrome son las negativas relaciones interpersonales en el trabajo.

Otras situaciones que se asocian como fuente de insatisfacción laboral son la cantidad excesiva de trabajo, la baja cantidad de apoyo ofrecido por parte del personal de más antigüedad percibido por el resto de los trabajadores, un bajo sueldo, una supervisión estrecha, el trabajo rutinario, el conflicto y la ambigüedad de rol. Así Incluso las condiciones laborales de una organización son una causa de insatisfacción en el trabajo (Cornelio, 2000).

También se asocian dos conjuntos de atributos a la tarea que son fuentes de motivación, intrínseca y extrínseca. La motivación intrínseca se origina del trabajo mismo como la variedad, autonomía, identidad de la tarea, significado de la misma y la retroinformación. Mientras que la motivación extrínseca se deriva de fuentes indirectas a la realización del trabajo, como la paga, el ascenso y las prestaciones.

Independientemente de la teoría motivacional que se asuma existe el consenso de que la acción de los trabajadores se produce como un esfuerzo por mejorar condiciones que no son óptimas. Por lo que la acumulación de estrés ocurre cuando las condiciones motivantes del trabajador no mejoran mediante las acciones de la persona (De la Gándara, 1998).

#### ❖ *La tecnología.*

Será de alto valor estresante la disponibilidad con que la organización dota a sus trabajadores de los elementos necesarios para su acción, así como también la capacitación para el uso de la tecnología respectiva. Los recursos deben ser acorde con los requerimientos y exigencias laborales.

El cambio tecnológico crea bastantes problemas, mientras que las organizaciones tienen que cambiar y actualizarse, las expectativas de los trabajadores se ven amenazadas. Es difícil determinar cuál será el funcionamiento de una organización en los próximos diez años, por consiguiente si las organizaciones tienen que adaptarse a cambios tan rápidos tendrán entonces que tener cierta flexibilidad y la capacidad para enfrentarse a una variedad de estos nuevos problemas. Estas características se encuentran esencialmente en el recurso humano de la organización. Si los jefes y los trabajadores son flexibles la organización podrá sobrevivir ante un medio tan cambiante (Schein, 1982).

#### ❖ *Estilos de liderazgo.*

Guillén y Guil, (2000) puntualizan que el líder es un agente de influencia que a menudo ejerce un impacto significativo sobre el grupo, las actividades del trabajo y el clima organizacional. Esta figura tiene probabilidad de ejercer una influencia más poderosa que cualquier otra en el trabajo, que se deriva en cierto grado del hecho de que goza de una posición en la que tiene autoridad, poder para manipular y persuadir.

El liderazgo autoritario o su extremo, es decir, con excesiva tolerancia, deterioran el clima laboral, ello provoca una inadecuada división y supervisión de tareas. La función del líder constituye uno de los puntos neurálgicos de la organización a tal punto, que la modalidad predominante de la persona que está al frente puede trasladarse al resto de la organización, como una forma de operar habitualmente.

❖ *Los diseños y características de los puestos.*

Dentro de la propia estructura de trabajo las personas están organizadas por jerarquías y tienen diferentes responsabilidades, en condiciones contrarias, es decir, cuando no hay un orden establecido y aun cuando existe y no es respetado, se han reportado niveles altos de estrés. El trabajador encuentra alta satisfacción cuando encuentra congruencia entre sus habilidades, expectativas y el puesto que tiene. De lo contrario se presenta el estrés por el diseño y características del puesto inadecuado.

❖ *Fechas tope no racionales.*

Tienen un impacto que produce el establecimiento de metas inalcanzable en los tiempos prefijados para ello, se presenta a tal grado que disminuye la eficacia del trabajador en sus labores.

#### **1.7.4 Estresores del medio ambiente físico:**

El ambiente físico en que trabajan los profesionales es un elemento crítico para determinar la eficacia del sistema hombre-máquina.

Ivancevich y Matteson, (1992) clasificaron cinco principales estresores físicos:

- ✓ **Iluminación:** la luz insuficiente da como resultado, un desempeño menor, una mayor cantidad de tiempo invertido para terminar la tareas y mayor frustración, por otro lado, demasiada luz o brillantez se vuelve cegadora.

Si un ojo recibe más luz que otro la adaptación se altera debido a que ningún ojo se adapta a su iluminación específica. La consecuencia práctica es que la totalidad de la zona debe ser iluminada uniformemente aun cuando la superficie de trabajo pueda tener alguna luz adicional (Maier, 1973).

- ✓ **El ruido:** éste origina estrés cuando obliga a las personas a adaptarse a un nuevo cambio. El ruido es una fuente de tensión psicológica. Con ruido al igual que con otros tipos de tensión las personas pueden trabajar por un tiempo, pero a la larga es un factor importante que obstaculiza la eficacia del trabajo que es causa frecuente de fatiga y pérdida de producción.

La prolongada exposición al ruido excesivo, más de 80 decibeles, puede provocar sordera.

- ✓ **Aire acondicionado:** la falta de calidad de aire en el sitio de trabajo es una condición particularmente estresante para las personas que laboran en ambientes altamente contaminados.

El aire contaminado produce jaqueca, agotamiento y entorpecimiento. El polvo por las materias extrañas que circulan por el aire produce efectos dañinos para la salud.

Los sistemas de ventilación que mueven o filtran el aire que controlan la temperatura y la humedad son una inversión para mejorar el rendimiento y la producción del trabajador (Maier, 1973).

- ✓ Vibración y movimiento: no ocurren ordinariamente en el medio ambiente, éstos se experimentan normalmente al operar una máquina o una herramienta. Los problemas físicos que producen este tipo de estresores son: visión oscurecida, jaquecas, temblor (generalmente en manos) y tensión muscular. Los efectos a largo plazo pueden incluir alteraciones de la columna vertebral y riñones.
- ✓ La temperatura: el calor excesivo es un estresor en potencia generando respuestas fisiológicas y psicológicas tanto para aquellas personas que desarrollan actividades que requieren de esfuerzo físico como intelectual.

Fisiológicamente el estrés producido por el calor da como resultado un aumento en el flujo sanguíneo y en el pulso, mayores demandas de oxigenación y fatiga. Psicológicamente puede perturbar el funcionamiento afectivo normal y aumentar significativamente la irritabilidad.

El ambiente físico afecta fisiológicamente y afectivamente a los trabajadores y juega un papel significativo en relación con los accidentes, absentismo y reducción en la productividad (Buendía, 1998).

## **1.8 CAUSAS EXTRAORGANIZACIONALES DE ESTRÉS LABORAL**

Ivancevich y Matteson, (1992) consideran que entre las acciones o sucesos ajenos a la organización que podrían resultar estresantes para los trabajadores e influir en la conducta de éstos y en su desempeño laboral se encuentran los siguientes:

### **1.8.1 La familia.**

El trabajo y la familia son factores de interacción a los que debe enfrentarse una persona regularmente. Muchos elementos estresantes afectan a la familia entera, un determinado fenómeno familiar puede ser fuente de estrés y también puede constituir una respuesta al estrés. Las contrariedades que surgen dentro de la familia pueden manifestarse en el trabajo con retardos, absentismo, rotaciones y una disminución en el desempeño laboral, (Muchinsky, 2002).

Las presiones familiares negativas pueden repercutir en las oportunidades de trabajo. El estrés continuo en el trabajo y en el ambiente no laboral se relaciona de forma significativa con el absentismo laboral, pero no en la ejecución del trabajo (Gestoso, 2000).

### **1.8.2 Situación económica.**

La incapacidad percibida de ir al día económicamente ha llevado a muchas personas a buscar un segundo trabajo, reduciendo su tiempo para descansar y por tanto agotando sus energías, trayendo como consecuencia mayor irritabilidad y estrés. Aunque inicialmente se reduzca el estrés por problemas financieros puede haber aumento de éste originado por la fatiga y el efecto real de tener dos empleos. Más problemas familiares y menor desempeño en el trabajo sin duda alguna aumentan el estrés (Buendía y Ramos, 2001).

### **1.8.3 Factores del hogar.**

Las investigaciones muestran que las fuentes principales de estrés en el hogar se encuentran en los siguientes aspectos: el causado por el cónyuge, por los hijos, por los arreglos domésticos y por presiones ambientales sobre el hogar. Las dos primeras situaciones causantes de estrés son resultado de choques ya sea de temperamento o de interés. El estrés provocado por los arreglos domésticos, por lo general, es consecuencia de tener demasiados deberes caseros y muy poco tiempo para realizarlos. El estrés por presiones ambientales proviene de fuentes tan diversas como de vecinos, ruidos, ventilación, entre otros (Fontana, 1992).

### **1.8.4 Diferencias personales.**

De la Gándara, (1998) opina que dentro de los estresores extraorganizacionales deben de ser tomadas en cuenta las diferencias personales de naturaleza demográficas-conductuales, entre ellas pueden considerarse las siguientes:

➤ Edad.

Es necesario dejar claro que no es la edad en sí misma la que se relaciona con el estrés, sino las experiencias que tienden a estar asociadas a ella. La edad de hecho, puede modular el estrés si se observa dentro de las diferentes etapas de desarrollo. Lo que puede resultar muy estresante para un recién profesionalista que tiene ilusiones y enormes ganas de desempeñarse dando lo mejor de sí mismo, puede carecer de importancia para un adulto que lleva años en el mismo trabajo. De modo que con la edad y experiencia varía el grado de vulnerabilidad del organismo al estrés.

➤ Escolaridad.

La escolaridad al igual que la edad, tal vez no sea una moderadora directa por sí misma, pero puede moderar como resultado de los otros factores que influyen en la vida de la persona. Las personas con mayor nivel académico con frecuencias son quienes tienen un mayor estatus social. En un estudio de los factores sociales y psicológicos asociados a la enfermedad, se descubrió que los índices de enfermedad por estrés aumentan a medida que las personas ascendían de estatus social, condición que se encuentra ligada a un grado mayor de escolaridad que tienen que ver con un nivel mayor de responsabilidad (Ivancevich y Matteson, 1992).

➤ Género.

Los términos sexo y género se usan normalmente para decir lo mismo. Bechwith, (1994) (citado por Ivancevich y Matteson, 1992) define al sexo en términos biológicos, en diferencias anatómicas y fisiológicas que se desarrollan en la base de los genes presentes en la concepción. Y género será todo lo demás que se asocia con el sexo de la persona, incluyendo los roles, comportamientos, preferencias y otros atributos que definen lo que significa ser hombre o mujer en un determinado entorno cultural.

Ivancevich y Matteson, (1992) comentan que las diferencias no son en realidad por el sexo, sino que surgen por las diferencias en los roles desempeñados por los miembros de cada uno de los dos sexos.

Algunos estresores son comunes para hombres y mujeres por ejemplo, actualmente ambos trabajan y los dos sufren las tensiones laborales y aspiraciones profesionales como consecuencia de estos estresores, los hombres frecuentemente son más propensos a padecer de hipertensión o de algún mal cardiaco y ulcera gástrica. Mientras que, entre los síntomas relacionados con el estrés que son específicos de la mujer están los siguientes: amenorrea, tensión premenstrual, dolor de cabeza, depresión posparto, melancolía, vaginismo, frigidez, anorgasmia e infertilidad. Entre otros trastornos que no son específicos de la mujer pero que les afecta con mayor frecuencia son: anorexia, bulimia, neurosis de ansiedad y psicosis depresiva (Witkin y Lonoil, 1984).

Bensabat, (1994) afirma que el hombre y la mujer se ven igualmente afectados por los trastornos y que la diferencia en que les afecta el estrés radica en el distinto papel social que desempeña cada uno.

Para Baron, (1996) muchas de las investigaciones sobre rol de género, se centran en la androginia presuponiendo que es mejor un rol andrógino que un rol tipificado del género masculino o femenino. Entendiendo como persona andrógina a quien posee (sin que se puede señalar como alta o baja) feminidad y masculinidad ya que son las características socialmente deseables en hombres o mujeres.

Apoyando esta idea, Acuña, (1998) cita que las personas andrógenas, disfrutaban un mayor estado de bienestar psicológico y por tanto de menos estrés, actuando el rol sexual como un mitigador de los efectos nocivos del estrés. Los siguientes investigadores citados por este mismo, es decir, Nagoshi, Pitts y Nakata, (1993) mostraron la existencia de una relación positiva entre psicoticidad y feminidad, además Koper y Epperson, (1996) también encontraron una relación positiva entre la posesión de atributos masculinos y una buena salud psicológica.

Sin embargo, Acuña y Bruner, (1993) al investigar a estudiantes mexicanos encontraron que los hombres y las mujeres con un rol sexual femenino tuvieron un alto concepto igual al de las personas con un rol sexual andrógino y mayor que el de aquellas con un rol sexual masculino. Lo que sugiere los resultados de la investigación de estos autores es que la feminidad es un factor que se correlaciona con una buena salud mental.

Balderas, (2000) encontró que los estudiantes universitarios muestran un buen autoconcepto dentro de los sentimientos interpersonales y que el autoconcepto es más elevado en las mujeres que en los hombres debido que en ellas se deposita el lado sentimental y afectuoso. Tanto que los hombres mostraron significativamente mayor salud emocional que las mujeres.

De la Gándara, (1998) opina que aun cuando en diversos estudios se ha demostrado que la mujer tiende a reaccionar fisiológicamente menos al estrés en comparación con los hombres, actualmente se han encontrado indicios de que estos resultados están cambiando. La mujer desecha sus antiguos roles y las consecuencias del estrés en ella incrementan de forma severa. Pudiéndose prever con ello, que llegará el momento en que el sexo no juegue un papel moderador de estrés importante, pero por el momento todavía se debe considerar.

Las mujeres que trabajan y que tienen doble rol sufren de estrés de una forma diferente a la de los hombres que trabajan y de las mujeres que no trabajan. El estrés es una causa común de absentismo por enfermedad.

La mujer mexicana que trabaja lo hace bajo valores de tipo tradicional, pues según la sociedad “debe” estar en casa y no fuera de ella, situación que revalora argumentando que todo lo que hace dentro y fuera de la casa es un factor de la causa doméstica. A diferencia de la mujer, el hombre se inserta en el mercado de trabajo sin ningún conflicto emocional, pues ello constituye para esta subcultura tradicional un proceso natural, que forma parte de su maduración; en cambio para la mujer el encuentro con el mercado de trabajo la pone en conflicto con sus relaciones familiares y lo que es más grave consigo misma (Acuña, 1998).

➤ Horarios de trabajo.

Los estudios realizados por Buell y Breslow, (1960) y Zohman, (1973) (en Ivancevich y Matteson, 1992) indican que un horario excesivo de trabajo, es decir, dedicar la mayor parte del tiempo a él están asociados a reacciones negativas del estrés.

Estos autores indican que la diferencia en el tiempo que se pasa en el trabajo modera la exposición a los estresores laborales.

El tiempo extra que se le dedica al trabajo afecta de tal manera que disminuye la energía física y mental del trabajador, provocando que ante una situación de estrés no se tenga la energía suficiente para afrontarlo.

➤ Estado de salud.

Las personas sanas parecen estar en mejores condiciones de hacer frente a los estresores que las tienen alguna enfermedad. El trabajador con problemas de salud crónica tiene mayor probabilidad de experimentar reacciones negativas de estrés que otro.

El importante papel desempeñado por el bienestar físico se hace particularmente evidente cuando hay que resistir problemas e interacciones estresantes que exigen una movilización importante (Pineda y Rentería, 2002).

Un medio eficaz para reducir los efectos nocivos del estrés es mediante el ejercicio físico porque ayuda a aliviar la tensión, la ansiedad y la depresión ya que reduce el estrés acumulado, además de tener una alimentación balanceada (De la Gándara, 1998).

➤ Ocupación.

Dicho con ciertas reservas hay ocupaciones más estresantes que otras (De la Gándara, 1998). Independiente de si se desempeña un trabajo con alto o bajo grado de estrés, siempre habrá un ajuste ocupacional en el que las personas no logren estar en su empleo y tendrán mayor probabilidad de experimentar el estrés que aquellas personas que se encuentran adaptadas.

La capacidad que tiene cada persona para la ejecución de su trabajo es un factor significativo en la vulnerabilidad al estrés. Las personas que son aptas para la

realización de “x” tarea tendrán menor estrés al realizarla que aquellas que no lo son (Goleman, 2001).

El estrés laboral como fenómeno que afecta al trabajador y a la organización laboral requiere una atención especial no sólo por las implicaciones en la salud física y psicológica que afectan a los trabajadores, sino además por las repercusiones negativas que pudieran recaer en los usuarios de su servicio y en la propia organización.

A mediados de los años 70 se comenzó hacer uso del término *burnout* (estar agotado, quemado), para señalar un síndrome característico de las profesiones de ayuda, aquellas cuyo objetivo implica ofrecer servicios directos y de decisiva relevancia para el usuario. En diversos trabajos de investigación se ha reconocido que las profesiones de alto riesgo de presentar síndrome de burnout son las relacionadas con la salud física y psicológica, la enseñanza y la seguridad pública (De la Gándara, 1998).

Las investigaciones sobre el estrés laboral han revelado que hoy en día profesiones como la de los médicos, enfermeras, directivos, abogados, mandos medios, psicólogos, trabajadores sociales, pilotos de vuelo, docentes, policías y bomberos entre otras, (Maslach y Jackson, 1978, 1981-1982, citadas por Pinelo y Salgado, 2002) las cuales para su ejecución el profesional está en contacto directo con pacientes, clientes, usuarios o alumnos, exponen a éste a desarrollar el *síndrome de burnout*. Cuando se dice que el profesional está *quemado* indica que la situación estresante le ha sobrepasado y ha quedado reducida su capacidad de adaptación, trayendo consecuencias negativas a la organización, al trabajador y al usuario del servicio.

## CAPÍTULO 2

### 2.1 ORIGEN DEL SÍNDROME DE BURNOUT

A finales de los años 60 en Norteamérica aparecieron investigaciones que abordaban el síndrome de burnout como un fenómeno característico de profesionales cuya actividad laboral tiene relación directa con el público que atiende, encontrando que este síndrome puede llegar a deteriorar la salud psíquica y física del trabajador, trayendo como consecuencia absentismo y rotación en el trabajo. Lo que impacta directa y negativamente sobre la calidad del servicio brindado al usuario, en la organización laboral y en el profesional mismo.

Freudenberger en 1974 utilizó por primera vez el término de burnout para referirse a los problemas que presentaban algunos profesionales de servicios sociales en el ejercicio de su actividad laboral (Gestoso, 2000). Este investigador observó en jóvenes voluntarios que trabajaban en una clínica de desintoxicación que después de un año de servicio se mostraban irritables, con una actitud cínica y de rechazo con los usuarios o clientes (Buendía, 1998).

Maslach en 1977 dio a conocer el término de burnout en la convención de la Asociación Americana de Psicología (APA) para señalar una situación cada vez más frecuente en trabajadores de servicios humanos, para referir que después de años o hasta meses de práctica laboral éstos terminaban quemándose.

Las primeras aproximaciones para definir el síndrome de burnout realizadas por Maslach fueron en colaboración con Pines. Ambos tenían la intención de analizar los estados emocionales de los trabajadores y sus respuestas delante de los usuarios a fin de establecer relaciones con características del trabajo. Los resultados de sus investigaciones mostraron que los trabajadores presentan agotamiento emocional y despersonalización. Dándole continuidad a las investigaciones posteriormente, Maslach junto con Jackson encontraron que otra característica que presentaban los trabajadores en las mismas condiciones es la falta de realización personal en el trabajo (Gestoso, 2000).

Existen dos aspectos importantes que deben ser atendidos al abordar el tema del origen del síndrome de burnout, uno, aclarar que no es una patología que surge a finales de los años 60 o principios de los 70, por lo que no es fenómeno psicosocial nuevo en el mundo laboral. La diferencia entre décadas pasadas es el carácter epidemiológico que ha ganado. Dos, que no es una patología exclusiva de los trabajadores de los servicios de ayuda o que cuyo objeto de trabajo son personas.

Este fenómeno psicosocial en el ambiente laboral ya existía, quizá el problema no había sido identificado en toda su dimensión o sus repercusiones no eran alarmantes. Pero evidentemente los cambios sociales con la consecuente modificación del estilo de vida es lo que ha incrementado la frecuencia e intensidad de la presencia de la patología. Gil-Monte, (2005) opina que puede ser que siempre hayan existido personas afectadas por el síndrome de burnout y que posiblemente esto sea desde que el trabajo se configuró como un fenómeno colectivo y social. El punto está en que anteriormente el fenómeno no captó el interés de los investigadores y son los cambios sociales, culturales,

económicos y organizacionales en el mundo del trabajo los que le han otorgado el carácter epidemiológico.

Por otra parte como ya se mencionó, el síndrome de burnout no es un padecimiento exclusivo de los profesionales de los servicios humanos, aunque la revisión de la literatura pareciera mostrar lo contrario. Esta situación tiene un por qué y es que evidentemente este sector de trabajadores son los más vulnerables de presentar el síndrome, por ello la mayoría de las investigaciones se centran en estos grupos de trabajadores.

Arosen y Pines, (1988) por Gil-Monte, (2000) forman parte del grupo de investigadores que asumen que el síndrome del burnout puede ser observado en personas que no trabajan en servicios humanos e incluso en personas que no tienen actividad laboral. Para ellas el síndrome de burnout es un estado de agotamiento mental, emocional y físico originado por una prolongada implicación en situaciones emocionalmente demandantes. Por su parte Maslach y Jackson, (1981-1986, en: Pinelo y Salgado, 2002) comulgaron con la idea de que sólo los trabajadores cuyo objeto de trabajo son personas son las más vulnerables de ser afectadas por el síndrome de burnout. Sin embargo, estas mismas autoras en la última revisión del Manual de Maslach Burnout Inventory en 1996 asumen que el síndrome no sólo afecta a los colectivos de trabajo de los servicios humanos, concluyendo que no es un padecimiento exclusivo de dichos trabajadores.

## **2.2 IMPORTANCIA DE SU ESTUDIO**

En el año de 1981 se llevó a cabo la primera Conferencia Nacional del Síndrome de Burnout en Philadelphia, en donde se identificaron que son tres las principales características los que hacen que la investigación sobre el síndrome avance rápidamente, siendo:

- ⇒ La enorme importancia que está teniendo en los servicios humanos.
- ⇒ La exigencia de los usuarios de los servicios sociales.
- ⇒ El relevante impacto de las consecuencias negativas del estrés laboral en las personas y en el ambiente (Gestoso, 2000).

En opinión de Torres y cols. (1997, por De la Gándara, 1998), el estudio del síndrome de burnout es importante por tres principales razones. Uno, el síndrome de burnout es un problema cada vez más frecuente, incluso en 1995, Grosch y Olsen (citados por el mismo autor) señalaron que este síndrome es considerado en proporciones epidémicas en los trabajadores de servicios humanos. Dos, por los altos costos para la organización (absentismo laboral, nivel bajo de productividad, hasta la baja definitiva del trabajador de la organización) y a nivel personal (alteraciones físicas como la fatiga, somatizaciones, depresión, problemas cardiovasculares e irritabilidad). Tres, por las consecuencias negativas en las relaciones interpersonales de los trabajadores, particularmente en las establecidas con los usuarios.

Gil-Monte, (2005) cita una lista de cambios socioeconómicos-demográficos que han acentuado la necesidad de estudiar este fenómeno psicosocial en el trabajo, que involucra algunas de las razones ya señaladas, como:

- El incremento del estrés laboral.
- Cambios sociodemográficos.
- Cambios en la estructura ocupacional.
- La exigencia de un trabajo emocional.
- Avances tecnológicos.
- Interés académico.
- La cultura de la calidad de vida laboral.
- La aparición de La Ley de Prevención de Riesgos Laborales.
- Las sentencias legales al considerarlo como accidente laboral.
- La atención de la prensa que expone o evidencia diariamente al tema.

La opinión de estos últimos autores es decir, de Torres y Gil-Monte se asocia y es que ambas coinciden en señalar el carácter epidemiológico que ha ganado el síndrome de burnout. Las variables demográficas poblacionales responden desafortunadamente, a favorecer el padecimiento del síndrome de burnout, ya que la heterogénea población actual en todas partes del mundo (personas con diferente cultura), dificulta la colaboración, comunicación y entendimiento entre trabajadores y usuarios del servicio. Condición que junto con los cambios de las estructuras ocupacionales que establecen las organizaciones influenciadas por la población usuaria (la llamada hoy en día *sociedad de queja* que exige una excelente calidad en el servicio solicitado y que con frecuencia olvida sus obligaciones y está lejos de recordar las normas de educación y civismo al pedir sus derechos), la exigencia del ambiente laboral de un involucramiento emocional por parte de los profesionales al llevar a cabo su trabajo producto de la sociedad de queja y los avances tecnológicos que en la mayoría de las veces rebasan la capacidad del trabajador, son condiciones que facilitan e incrementan la presencia del síndrome de burnout.

Estas aceleradas transformaciones sociales han llevado a que las investigaciones sobre el tema aumenten, despertando el interés de varios especialistas. También autoridades sociales y legales han puesto atención en el síndrome de burnout por lo que las organizaciones laborales han tenido que involucrarse en la llamada cultura de la calidad de vida laboral, de forma particular en el caso de España, por la aparición de La Ley de Prevención de Riesgos Laborales (publicada en el boletín oficial del Estado del 10/11/95) y las sentencias legales que se han ameritado al considerar a este síndrome como accidente laboral, (no ha sido considerado enfermedad profesional porque su origen no le pertenece a una sola causa, por el contrario es multicausal), razón por la que la prensa tiene puesta su atención sobre el fenómeno, (Gil-Monte, 2005).

### **2.3 DEFINICIÓN DEL CONCEPTO**

Al igual que el concepto de estrés y estrés laboral, el síndrome de burnout no tiene una definición unánimemente aceptada, pero existe el consenso de que este síndrome se presenta en el trabajador como una respuesta al estrés laboral crónico. Ramos, (1999) en Buendía y Ramos, (2001) sintetiza que el síndrome de burnout surge como resultado del continuo proceso en el que fallan las estrategias de afrontamiento que usualmente aplica la persona para hacerle frente al estrés, considerando las estrategias de afrontamiento como variables mediadoras entre el estrés percibido y sus consecuencias.

Son varios los investigadores que han ofrecido una definición del síndrome de burnout por ejemplo, el propio Freudenberger en 1974, señaló que es la vivencia de agotamiento y pérdida de interés por la actividad laboral identificada en los profesionales que trabajan en contacto directo con personas, como consecuencia de ese contacto diario en su trabajo, (Gestoso, 2000).

En la década de los setenta (citados ambos autores en Gil-Monte y Peiró, 1997) Bloch, (1974) señala que el síndrome de burnout es un tipo de conducta cínica manifestada en las relaciones del trabajador con los usuarios, opinión que se acerca a la dada por Reidl, (1977) quien refiere que este síndrome es una deshumanización hacia los usuarios.

Para Cherniss, (1980) en Gil-Monte, (2000) el síndrome de burnout es un proceso transaccional de acomodación psicológica que se presenta de forma progresiva entre un trabajador estresado y un trabajo estresante.

El burnout es un estado resultante del trauma narcisista que conlleva pérdida del autoestima de los profesionales (Fischer, 1983, en Gil-Monte y Peiró, 1997).

Tanto para Croni-Stubbs, (1984) como Rooks, (1985) (en: Gil-Monte, 2000) el síndrome de burnout es una respuesta emocional y conductualmente inadecuada ante los estresores ocupacionales.

Por su parte Burke, (1987) en Buendía y Ramos, (2001) apunta que el síndrome de burnout es un proceso de adaptación a las situaciones de estrés laboral que tiene como particularidad un desgaste, aislamiento, desorientación, falta de éxito profesional y una actitud fría hacia el usuario por parte del trabajador o profesional.

Golembiewsky y su grupo de cols. en 1993 (citados por Gil-Monte y Peiró, 1997) señalaron que el síndrome de burnout es un proceso en que los trabajadores pierden el compromiso inicial que tenían con su trabajo como una forma de responder al estrés laboral crónico y a la tensión que éste les genera.

Una opinión semejante a la anterior es la ofrecida por Gestoso, (2000) quien dice que el síndrome de burnout es la pérdida progresiva del idealismo de objetivos y de energía, de quienes tienen como trabajo la atención directa de personas, además de dificultades laborales.

Para Buendía y Ramos, (2001) el síndrome de burnout es el resultado del estrés crónico, es decir, es el extremo final de un proceso de estrés durante en el cual las reacciones normales (adaptativas) cambian. Este síndrome puede ser tanto el producto de las relaciones interpersonales entre el profesional quien ofrece el servicio y quien lo recibe, como el resultado de la interacción entre el trabajador y su ambiente laboral.

La definición más consolidada y aceptada en las investigaciones del síndrome de burnout es la propuesta por Maslach y Jackson, (1981-1986) citadas en Gil-Monte, (2005) quienes señalaron que este síndrome se desarrolla en trabajadores cuyo elemento central de trabajo son personas quienes tienen altas demandas emocionales, es decir, son vulnerables de padecer este fenómeno los profesionales de servicios humanos caracterizados por una atención intensa y prolongada a usuarios en una situación de

necesidad o dependencia. Para estos autores el síndrome de burnout presenta la siguiente sintomatología:

- a) **Agotamiento emocional:** se caracteriza por una progresiva pérdida de energía, de desgaste y cansancio emocional. El profesional siente que ya no puede dar más de sí mismo afectivamente. Responde a ser una experiencia de estar emocionalmente agotado debido al continuo y directo contacto que tiene al brindar su servicio ya sea al paciente, al preso, al alumno o cliente, quienes tienen una alta demanda emocional.
- b) **Despersonalización:** manifestada por una actitud cínica, irritable, fría e impersonal por parte del trabajador hacia el usuario del servicio. El profesional puede ver al usuario de su trabajo de forma deshumanizada a causa de un endurecimiento afectivo. Incluso puede llegar a culpar al usuario de sus problemas pensando que éstos se merecen lo que les pasa.
- c) **Falta de realización personal en el trabajo:** expresada con respuestas negativas hacia sí mismo y el trabajo. El profesional tiende a evaluarse negativamente impactando esta situación en su habilidad de ejecutar su trabajo y en la relación con los destinatarios de su servicio.

Maslach, (1977-1982, en: Gil-Monte y Peiró, 1997) comenta que el burnout es un proceso continuo y no dicotómico, que se va manifestando de forma gradual y en él se involucran una serie de síntomas asociados, tales como:

- ✓ Síntomas cognitivo-afectivo: pesimismo, irritabilidad, desconfianza, indecisión, distanciamiento afectivo, baja autoestima y falta de concentración.
- ✓ Síntomas conductuales: conductas cínicas, deshumanizadas, agresivas, de alto riesgo, abuso de drogas y absentismo laboral.
- ✓ Síntomas físicos: fatiga, insomnio, dolores de cabeza, trastornos gastrointestinales, dolores musculares y pérdida de peso.

Según Pines y Maslach, (1978) citados por Gestoso, (2000) los signos de aparición del síndrome de burnout en el ambiente laboral son:

- Descenso en el entusiasmo y energía.
- Falta de interés en los usuarios del servicio.
- Percepción de los dos puntos anteriores como frustrantes.
- Absentismo laboral e incluso deseos de abandonar de forma definitiva el trabajo por otras actividades.

Cuando el profesional que trabaja con personas acumula estrés laboral y éste se convierte en crónico puede cansarse de manera emocional y llegar a la situación de agotarse o quemarse. Se habla de que el trabajador está quemado cuando las situaciones estresantes le han sobrepasado y ha quedado reducida su capacidad de adaptación (Buendía y Ramos, 2001).

El agotamiento que señala la definición de Maslach y Jackson, de acuerdo a Buendía, (1998) es resultando de una prolongada exposición de estrés que se experimenta como

una pérdida de energía que no se repone después de unos días de descanso como sí sucede en la pérdida de energía por un esfuerzo físico.

Tiempo después Buendía junto con Ramos en el 2001, citan que el síndrome de burnout surge de la combinación de trabajar en condiciones laborales difíciles y con usuarios altamente demandantes, afectando negativamente al trabajador, a la organización y al usuario.

## 2.4 DELIMITACION DEL TÉRMINO

Antes de diferenciar el concepto del síndrome de burnout de otros conceptos de procesos psicológicos-sociales es necesario señalar cuál es la traducción más adecuada de burnout con la intención de dar uno de los primeros pasos que permitan entender y delimitar este fenómeno psicosocial.

Pues bien, su traducción literal al castellano de burnout es “quemarse”. Dentro de la literatura existen cerca de quince denominaciones diferentes del síndrome de burnout que pueden ser clasificadas en los tres siguientes grupos:

- ❖ El primer grupo toma la traducción al castellano del término original anglosajón señalando que puede ser expresado como: síndrome de quemarse en el trabajo, síndrome de estar quemado en el trabajo, síndrome de estar quemado, síndrome del quemado y quemazón profesional.

Estas expresiones son las más aceptadas por la aproximación psicosocial en estudio. Dichas denominaciones exponen que es el entorno laboral la causa de la patología y no el trabajador. Gil-Monte, (2005) cita que la traducción más acertada es la del *síndrome de quemarse por el trabajo* en donde la preposición “por” señala causalidad acentuando que la causa del síndrome es el trabajo y no el trabajador como lo llegan a sugerir otras traducciones, como las que se encuentran en los siguientes grupos.

- ❖ El segundo grupo en su traducción, refiere al contenido semántico de la palabra o contenido de la patología como: desgaste ocupacional, desgaste profesional, agotamiento profesional, síndrome de cansancio emocional y desgaste psicológico por el trabajo.

Estas denominaciones como agotamiento y desgaste sólo apuntan a uno de los síntomas del síndrome. Lo que resulta erróneo señalar o sugerir que éste fenómeno psicosocial se reduce a un síntoma. Más aun, el denominarlo como cansancio emocional lo reduce al plano afectivo y emocional.

- ❖ En el tercer grupo se encuentran las traducciones que lo expresan como sinónimo de estrés laboral. Lo que de principio es incorrecto, puesto que el estrés laboral es algo más complejo y amplio que el síndrome de quemar por el trabajo. Bajo esta idea suelen utilizarse denominaciones como: estrés crónico laboral asistencial, estrés laboral asistencial, estrés profesional y estrés laboral.

El estrés laboral es un proceso que se desarrolla cuando hay un desequilibrio entre las demandas del entorno y los recursos de la persona que origina una modificación en el

bienestar de ésta, mientras que el síndrome de burnout es un proceso continuo resultado del estrés laboral.

Mientras que las denominaciones del segundo y tercer grupo resultan reducidas y erróneas (respectivamente) Gil-Monte, (2005) comenta que hacer uso de la preposición “por” evita estigmatizar al trabajador al puntualizar que él no es el responsable de la patología sino el ambiente laboral. Razón por la que en adelante se utilizará la traducción de *síndrome de quemarse por el trabajo (SQT)* y no la expresión síndrome de burnout. Lo que ayudará a diferenciarlo de otros fenómenos psicosociales.

## **2.5 DIFERENCIA CON OTROS CONCEPTOS.**

Aun cuando se han ofrecido diversas conceptualizaciones del SQT, existen dudas acerca de la validez del constructo, por lo que Meier, (1984) citado en Gestoso, (2000) comenta que la razón de ello se debe a que se han utilizado descripciones carentes de apoyo empírico e imprecisas conexiones teóricas.

### **⇒ SQT-Depresión.**

La polémica más abordada ha sido el binomio de depresión-SQT. Por una parte Kofry, Arosón y Pines (1981, en: Gil-Monte y Peiró, 1997) dicen que el SQT es un constructo social frente a la conceptualización clínica y personal de la depresión. De hecho Freudenberg dice que la depresión es una manifestación del SQT. A lo que Davidoff en el año de 1980 (citado por los mismos autores) comenta que la relación entre SQT y otros conceptos es tan estrecha que es posible de que se esté hablando de una vieja conceptualización con un nuevo término.

No existe una línea clara observable que delimite los sentimientos, de modo que cuando una persona presenta depresión o SQT ella simplemente se siente mal. Sin embargo, Meier, (1984) dice que el SQT y la depresión aunque se experimentan de manera similar, ambos tienen distinto desarrollo y etiología (Gestoso, 2000).

Aun cuando se ha encontrado que el cansancio emocional se encuentra significativamente asociado a la depresión como al SQT, no sucede lo mismo con las dos dimensiones restantes del SQT (despersonalización y falta de realización en el trabajo).

De acuerdo al DSM IV para que una persona pueda ser diagnosticada con un cuadro clínico de depresión al menos debe de presentar un estado de ánimo depresivo o una pérdida de interés o placer. Las personas afectadas por el SQT comúnmente reportan tener pérdida de interés pero raramente de tener un estado de sentirse deprimido ni de tener una baja autoestima y sentimientos severos de culpa, como los que se manifiestan en la depresión. Aunque en Gil-Monte, (2005) se señala que la condición de sentir culpa es un proceso complejo que se ha encontrado en las personas con SQT no es una regla que la experimenten.

Pero ambos conceptos, depresión y SQT tienen en común manifestaciones como insomnio, pérdida de interés y energía. Las personas con SQT experimentan cansancio

como algo ajeno a ellas, no se sienten tristes, pero algunas pueden estarlo debido a que experimentan los síntomas del SQT.

Es alta la correlación entre los cuestionarios que evalúan la depresión y el SQT sin embargo, ello no prueba que ambos conceptos sean lo mismo señalan Euzmann y Kleiber, (1989) citados por Buendía, (1998).

Lo que pudieran dejar en claro la diferencia entre un constructo y otro aunque se reconoce su gran similitud, es que la depresión es una condición clínica y personal más amplia que tiene consecuencias en diversos contextos de la vida (personal, familiar y social), mientras que el SQT es un constructo social referido al contexto laboral que surge de las relaciones interpersonales y organizacionales (Buendía y Ramos,2001).

### ⇒ SQT-Estrés.

A esta relación confusa no se escapa la relación de estrés-SQT. En Gil-Monte y Peiró, (1997) se cita que aunque la mayoría de los investigadores aceptan el SQT como una respuesta al estrés crónico, Cope, Long y Mitchell, (1988, en: Buendía y Ramos, 2001) señalan que aun existe confusión entre ambos término.

Un punto que diferencia entre estrés y SQT es que en éste último se involucra la dimensión de despersonalización, siendo ésta según Gestoso, (2000) la dimensión que conduce a la manifestación específica del SQT en los profesionales cuyo trabajo central son personas. Mientras que la dimensión del agotamiento emocional y la falta de realización personal en el trabajo si pueden ser asociadas a otro tipo de situaciones.

Son varios los puntos que señala Fontana en su libro *Control del Estrés* que coinciden en la manifestación de síntomas del estrés y del SQT, pero según Schaufeli y Buunk, (1996) en Buendía y Ramos, (2001) la diferencia que hay entre un concepto y otro no está sólo en sus manifestaciones sino en el proceso de cada uno de ellos. El estrés surgieren procesos temporalmente breves, mientras que se ha llegado a considerar al SQT como un proceso de adaptación/inadaptación entre las demandas y los recursos del trabajador, vinculado íntimamente a actitudes exclusivamente negativas y prolongadas hacia el usuario del servicio, del trabajador mismo y de la organización.

La opinión de Rodríguez-Marín, (1995) en Gestoso, (2000) ayuda a comprender la diferencia entre ambos términos, al decir que el SQT debe ser considerado como una respuesta a fuentes de estrés crónico característico de las relaciones sociales que se originan entre los trabajadores o profesionales y los usuarios del servicio y no debe entenderse como un estrés psicológico.

El SQT es una particular forma de afrontamiento y mecanismo de autoprotección ante el estrés crónico que se origina de la relación profesional-organización y de la relación profesional-usuario del servicio.

Más aun Buendía y Ramos, (2001) comentan que una característica y quizá la más sólida que pudiera dejar en claro la diferencia entre estrés y SQT, es que el primero se entiende como un proceso que tiene efectos negativos y positivos sobre la vida de la persona, es decir, hay distres y eustres, tanto que en el SQT sólo responde a tener

consecuencias negativas. Estos autores comulgan con la idea de que es necesaria la presencia de estrés laboral crónico para que se desarrolle el SQT.

### ⇒ **SQT-Irritabilidad.**

La irritabilidad es otro concepto que ha llegado a confundirse con el SQT, el cual según Buendía, (1998) el primero puede ser entendido como un síntoma de este síndrome. La alta irritabilidad comúnmente es una de las primeras manifestaciones del SQT.

Este mismo autor comenta que los trabajos de Williams y cols., (1980) señalan que una actitud irritable se concibe como una característica (elemento tóxico) de la conducta de tipo A, llegando a encontrar en investigaciones sobre el SQT que la irritabilidad puede ser originada o agravada por éste síndrome.

### ⇒ **SQT-Fatiga.**

Pines y Arosón, (1982) (por Buendía y Ramos, 2001) comentan que el concepto de fatiga física se ha llegado a confundir con el SQT. La fatiga resultado de un esfuerzo físico de la cual la persona puede recuperarse rápidamente, puede estar acompañada de sentimientos de realización e incluso de éxito, mientras que el SQT implica experiencias negativa ligadas a un profundo sentimiento de fracaso y es un proceso del cual la persona, no puede recuperarse con facilidad.

Otros síndromes que también pudieran ser confundidos con el SQT son el síndrome de la fatiga crónica y el de la adicción al trabajo, pero esta confusión puede ser aclarada al citar que estos dos últimos síndromes coinciden en identificar que las personas viven por y para el trabajar, que el trabajo les da satisfacción aunque sea temporalmente. Lo que no sucede en el SQT.

### ⇒ **SQT-Tedio.**

También puede ser confundido con el tedio o el aburrimiento. Primero se creyó que eran conceptos indistintos, posteriormente se señaló que el SQT es el fruto de continuas demandas emocionales, en contra, el tedio puede resultar de cualquier presión o simplemente por la falta de innovación. Sin embargo, tiempo después se concluyó que el SQT involucra al tedio, de modo que este último es una repercusión del SQT.

Schaufeli y Dierendonck, (1995, citados por Gil-Monte, 2005) analizaron la relación entre ambos constructos por medio de la factorización, concluyendo que el tedio, tal como se evalúa en el Burnout Measure (BM) es una medida de agotamiento, resultando ser una mezcla de agotamiento físico, emocional y sentimientos de fatiga. Mientras que el Maslach Burnout Inventory (MBI) evalúa el SQT bajo la concepción de su tridimensionalidad (agotamiento emocional, despersonalización y baja de realización personal en el trabajo).

El profesional puede incluso manifestar ambas condiciones cuando experimenta insatisfacción en el trabajo.

### ⇒ **SQT-Ansiedad.**

De acuerdo a Cotton, (1988, en: Buendía, 1998) la ansiedad es una condición de aprehensión y malestar que vivencia una persona al anticipar un peligro cuando es desconocido el origen de éste. Leiter, (1993) (citado por el mismo autor) por su parte comenta que la ansiedad puede formar parte del SQT ya que el agotamiento emocional se presenta cuando las exigencias de una situación exceden a las habilidades con las que una persona cuenta, donde el resultado de que las personas no poseen las habilidades que requiere para una situación, es la ansiedad.

### ⇒ **SQT-Alienación.**

Brevemente se ha señalado que personas con SQT presentan actitudes y conductas de aislamiento, evitación, cinismo y deshumanización, que según Maslach y Jackson responden a la dimensión de despersonalización. Pero el concepto de alienación o enajenación también señala que las personas pueden manifestar conductas y actitudes de indiferencia y evitación. Sin embargo, hay diferencia entre un término y otro, por lo que no son lo mismo.

La enajenación de acuerdo a Gómez y Sandoval, (citados en Guerrero y Pichardo, 2000) tiene dos formas de manifestarse, una, la alienación por objetos (objetal) y dos, la alienación por sujetos (sujetal). La primera indica que las personas se encuentran enajenadas cuando de cierta forma las creaciones de éstas mismas ejercen un tipo de control externo sobre sus creadores, como las cosas materiales, ideologías e instituciones sociales. La segunda es el resultado de la primera y puede llegar a provocar psicostornos. Las actitudes o acciones de las personas se enajenan proyectando indiferencia, alejamiento o evitación ante las creaciones de ellas mismas.

La alienación puede ser en sentido amplio y en sentido restringido, pero en ambos conllevan actitudes y conductas de aislamiento e indiferencia de las personas. En el sentido amplio estas respuestas están dirigidas a los grupos sociales a los que pertenece y a la política en general en que se encuentran sumergidas; en el sentido restringido están dirigidas hacia sus propias características. La enajenación no es exclusiva del mundo laboral como lo es el SQT, sino es más amplia y compleja que ello.

De modo que la alienación es la conciencia que tiene la persona de que existen desacuerdos entre sus deseos y las exigencias de la realidad, siendo ésta influida por variables de tipo organizacional, mientras que el SQT es un fenómeno de la profesión que está influido por variables situacionales, según Gil-Monte y Peiró, (1997). La organización no es la que determina que el profesional presente SQT sino las consecuencias que esta tiene en el proceso de interacción profesional-usuario.

### ⇒ **SQT- Insatisfacción Laboral.**

Si bien es cierto que ambos conceptos representan experiencia psicológicas negativas, el SQT implica agotamiento y una actitud de despersonalización siendo estas por las que se caracteriza, mientras que estas dimensiones no se manifiesta en la insatisfacción laboral. Chess, (1983) (por Gil-Monte, 2000) cita que variables como el confort es exclusiva de la satisfacción en el trabajo, no siendo así del SQT.

Ambos términos se correlacionan fuertemente, algunas investigaciones han arrojado que el profesional con SQT tiene poca gratificación en su trabajo. Pero Maslach y Jackson opinan que los niveles altos de estrés y SQT pueden coexistir con la satisfacción laboral. De hecho en la escala de evaluación del SQT elaborada por ellas, consideran la insatisfacción laboral como un componente más del síndrome, sin embargo, no se convierte en regla que ésta última se asocie a niveles altos del SQT (Gil-Monte, Peiró y Valcárcel, 1993).

Esta breve revisión de algunos conceptos que pueden llegar a confundirse con el SQT deja entrever que éste surge como un proceso progresivo y continuo dentro del contexto laboral y en entendido como tal, deja suponer una interacción de las siguientes variables:

- Emocionales: dimensión de agotamiento emocional y despersonalización.
- Sociales: dimensión de despersonalización.
- Cognitivas: dimensión de falta de realización personal en el trabajo.

Todas ellas relacionadas de forma secuencial en una relación antecedentes-consecuentes dentro del proceso crónico de estrés laboral (Buendía y Ramos, 2001).

## **2.6 MULTIDIMENSIONALIDAD DEL TÉRMINO.**

Aunque brevemente ya se comentó que el SQT no es un fenómeno psicosocial exclusivo de colectivos de trabajo de servicio social, existe otra controversia alrededor del concepto del SQT, y es que no existen los criterios claros para señalar si dicho síndrome es unidimensional o no.

Shirom, (1989, en: Buendía, 1998) basado en la revisión de los resultados de diversos estudios sobre la validación del constructo del SQT, concluyó que la tridimensionalidad propuesta por Maslach y Jackson es la que mejor correlaciona con las condiciones de trabajo y con las observaciones hechas por los conyugues y superiores del trabajador, por lo que SQT no es unidimensional. Comentario que se contrapone con la idea expuesta por Arosón y Pines, (1988) citados por Gil-Monte y Peiró, (1997) al considerar al SQT como un constructo unidimensional, al señalar al cansancio emocional como el factor predictivo de las numerosas consecuencias negativas del SQT.

A pesar de tan opuestas opiniones, cabe aclarar que existe un acuerdo en considerar que el SQT aparece en la persona como una respuesta al estrés laboral crónico. Haciendo referencia a una respuesta subjetiva que involucra actitudes y emociones de consecuencias negativas para la persona misma y para su contexto (Gil-Monte, Peiró y Valcárcel, 1993).

De acuerdo a las investigaciones de Maslach, el valor central del SQT se encuentra a un nivel de estrés vivenciado después de estar expuesto ante altas demandas emocionales, como el sufrimiento y/o padecimiento de otras personas.

Dándole intención a esta idea, según la definición del SQT ofrecida por Maslach y Jackson los siguientes seis puntos (Gestoso, 2000) señalan las manifestaciones que apoyan una clara definición del concepto:

- 1) Agotamiento emocional: irritabilidad, debilidad, abatimiento, ansiedad y tensión.
- 2) Pérdida de la autoestima profesional: la persona se inhibe, aísla y se comporta con frialdad con los usuarios de su trabajo e incluso con sus compañeros de trabajo.
- 3) Sentimientos de inadecuación profesional: da lugar a dificultades para resolver demandas del puesto de trabajo, acentuando una autoconceptualización deficiente e intenciones de abandonar su trabajo.
- 4) Percepción de falta de satisfacción laboral: el excesivo trabajo, las deficientes condiciones laborales y las diversas quejas se reflejan en la reducción de la eficacia y calidad del desarrollo profesional.
- 5) Conflictos interpersonales: la persona se manifiesta tanto en el contexto del trabajo como fuera del él de forma insensible y agresiva.
- 6) La persona presenta alteraciones somáticas y de comportamiento.

Se puede decir que el SQT consiste en un proceso de pérdida lenta pero considerable del compromiso y la implicación personal del trabajador en la actividad laboral que desempeña.

Otro aspecto que puede apoyar la delimitación del concepto del SQT, según afirman Gil-Monte y Peiró, (1997) es considerar que existen dos perspectivas teóricas que lo abordan, la clínica y la psicosocial.

## **2.7 PERSPECTIVAS: CLÍNICA Y PSICOSOCIAL**

La perspectiva clínica entiende al SQT como un estado resultante del estrés laboral crónico. Por su parte, para la perspectiva psicosocial el SQT es un proceso en el que interaccionan las características personales y del contexto laboral (Gil-Monte y Peiró, 1997).

### **2.7.1 Perspectiva Clínica.**

La perspectiva clínica señala al SQT como un estado (concepción estática) al que ha llegado el trabajador como consecuencia de una prolongada exposición al estrés laboral crónico. De modo que entendido de esta forma, expresa un estado final cognitivo, emocional y conductual asociado. Desde esta perspectiva fue que Freudenberger en el año de 1974 (en Gestoso, 2000), empleó por primera vez el término de “burnout” para describir un estado de agotamiento en profesionales altamente comprometidos como consecuencia de trabajar intensamente con usuarios excesivamente demandantes.

Es precisamente que bajo esta perspectiva Arosón y Pines, (1988) citados por Gil-Monte, (2005) comentan que el SQT es un estado en el que se combinan la fatiga física, emocional y mental, además de sentimientos de limitación, inutilidad, engaño, indefensión y desinterés por el trabajo que surgen a raíz de una prolongada implicación en situaciones altamente emocionales. Entendiéndolo así Shirom, (1989 en: Buendía, 1998) comenta que el SQT no se solapa con algún otro término.

Aceptado como estado, el SQT se limita sólo para su diagnóstico, es decir, para identificar niveles y síntomas. Esta perspectiva clínica tiene como preferencia denominar al SQT como “quemazón profesional” y “estar burnout”, términos que colocan al trabajador como causa del síndrome (estigmatizándolo) además de colocar al síndrome en la categoría de síntoma.

### **2.7.2 Perspectiva Psicosocial.**

Bajo la perspectiva psicosocial el SQT se define como un proceso con una serie de etapas que se generan por interacciones de características personales y del entorno laboral. Maslach y Jackson en 1981-1986, (por Pinelo y Salgado, 2002) desde esta perspectiva dieron a conocer su definición sobre el SQT. La óptica psicosocial señala que el SQT es un proceso en que interactúan variables emocionales (agotamiento), variables actitudinales (despersonalización) y variables cognitivo-actitudinales (baja realización personal en el trabajo).

Entendido de este modo el SQT es una respuesta al estrés laboral crónico característico en profesionales cuyo objeto de trabajo son personas con alta demanda emocional. El SQT es una respuesta al estrés laboral cuando han fallado las estrategias de afrontamiento, actuando como una variable mediadora en la relación estrés percibido-consecuencias.

Quienes simpatizan con la perspectiva psicosocial (Leiter; 1992, Schaufeline y Dierendonk; 1993, en Gil-Monte, Peiró y Valcárcel, 1996) afirman que SQT hay que entenderlo como un proceso que se desarrolla secuencialmente en la aparición de sus rasgos y sintomatología global. Esta aproximación sirve para entender cómo inicia y progresa al observar sus síntomas en el proceso que vivencia la persona al pasar la secuencia de etapas de sintomatología diferenciada. Asumido como proceso el SQT da la oportunidad de intervenir en él. Bajo la perspectiva psicosocial, es común el uso de expresiones como “estar quemado por el trabajo” o “síndrome de quemarse por el trabajo”.

Cabe mencionar que ambas perspectivas no deben ser entendidas como aproximaciones excluyentes, por el contrario las dos tienen su justificación y se complementan entre sí.

La secuencia del proceso del SQT es un tema aun discutido, ya que los investigadores no coinciden en decir cuál es el orden de aparición de los síntomas. Por ello han surgido varias propuestas que señalan un orden secuencial de los síntomas y algunos modelos explicativos que tratan el proceso del SQT bajo la perspectiva psicosocial, los cuales son de enorme apoyo para el diagnóstico, la prevención y manejo del síndrome.

## **2.8 ORDEN SECUENCIAL DE LOS SÍNTOMAS**

En el libro *Desgaste Psíquico en el trabajo: el síndrome de quemarse*, (Gil-Monte y Peiró, 1997) se encuentran citados los siguientes autores, los cuales señalan un orden de aparición de los síntomas del SQT propuestos por Maslach

Golembiewski, Munzenrider y Carter, (1983) refieren que la despersonalización es el primer síntoma del SQT en aparecer, como un mecanismo disfuncional de

afrontamiento del estrés laboral crónico, seguido de experimentar baja realización personal en el trabajo y a largo plazo agotamiento emocional, (figura 1). De acuerdo a estos autores, el desarrollo de actitudes distantes e inhumanas, ayuda a los trabajadores (temporalmente) a mejorar su falta de realización personal en el trabajo. Golembiewski y cols. opinan que los tres síntomas no contribuyen por igual en el desarrollo del SQT y señalan que el agotamiento emocional es el síntoma que más lo hace seguido de la baja realización personal en el trabajo y siendo que el que menos contribuye es la despersonalización aun cuando apuntan que es la primera en aparecer.

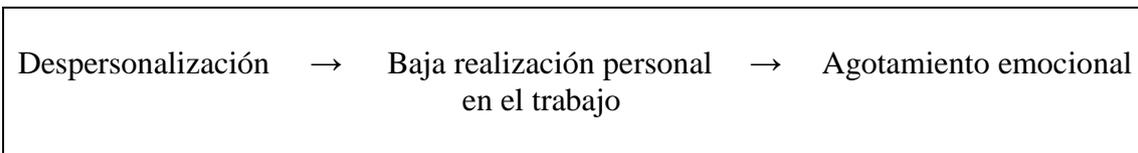


Figura 1.

Por su parte Leiter y Masalch, (1988) comentan que como respuesta al estrés laboral crónico el primer síntoma que presentan los trabajadores es el agotamiento emocional, el cual propicia la aparición de actitudes de despersonalización hacia los usuarios del servicio que como consecuencia trae baja realización personal en el trabajo, (figura 2). Condición que favorece que continúe el agotamiento emocional y la baja realización personal en el trabajo, mientras que la variable mediadora entre ambas es la despersonalización (que responde ser el intento fallido de afrontamiento ante el estrés). Para estos autores el elemento central del SQT es el agotamiento emocional.

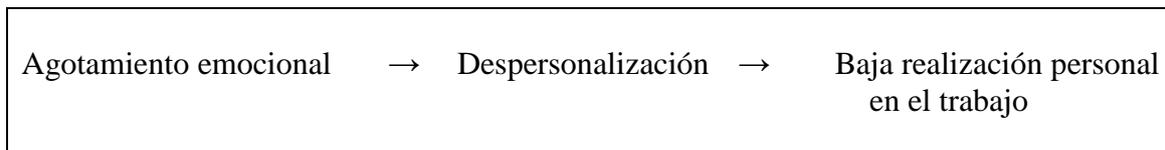


Figura 2.

Once años más tarde, Leiter, (1993) vuelve a señalar que los trabajadores ante la experiencia del estrés laboral crónico presentan agotamiento emocional y desarrollan actitudes de despersonalización como una estrategia fallida de afrontarlo. Sin embargo, comenta que a diferencia del anterior modelo, la baja realización personal en el trabajo es una causa directa de los estresores laborales, de forma particular la falta de oportunidades para el desarrollo profesional y la falta de apoyo social que se presenta de forma simultánea al agotamiento emocional, dejando de considerar a la despersonalización como la variable mediadora entre ambos, (figura 3). Además no hipotetizó ninguna relación entre baja realización personal en el trabajo y despersonalización.

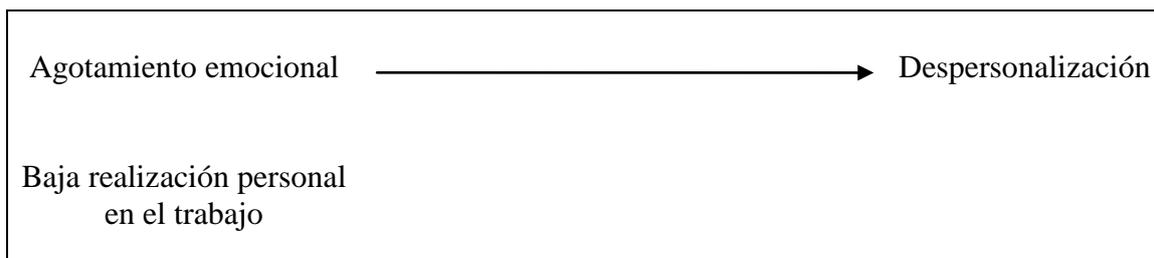


Figura 3.

De acuerdo a Lee y Ashforth, (1993) la despersonalización así como la baja realización personal en el trabajo son consecuencia directa del agotamiento emocional, (figura 4). Ellos al igual que Leiter, consideran que la despersonalización no es mediadora entre la baja realización personal en el trabajo y el agotamiento emocional.

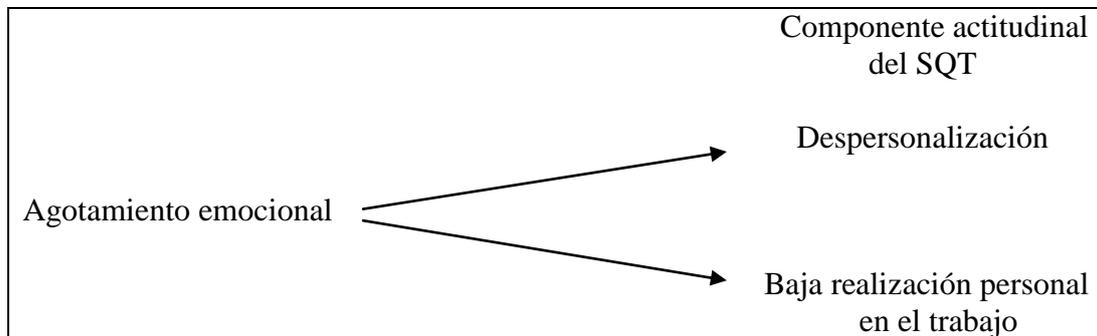


Figura 4

Para Gil-Monte, Peiró y Valcárcel, (1996) el SQT inicia con la baja realización personal en el trabajo y de forma paralela el agotamiento emocional, seguidos de actitudes de despersonalización las cuales consideran como una estrategia de afrontamiento desarrollada por los trabajadores ante la experiencia de baja realización personal en el trabajo y agotamiento emocional, (figura 5).

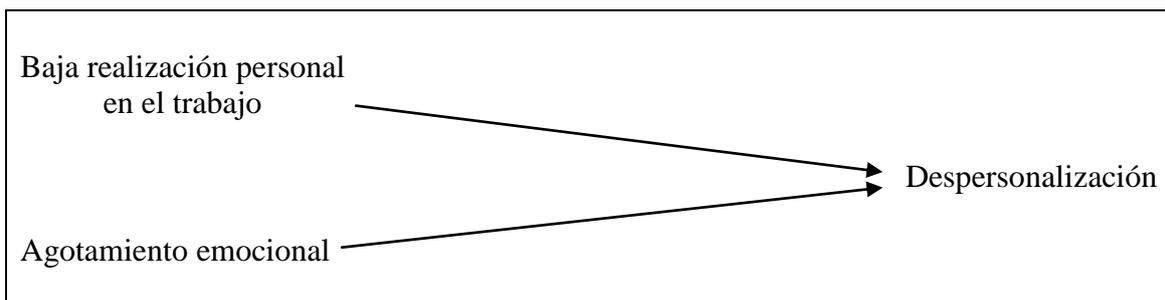


Figura 5

## 2.9 MODELOS EXPLICATIVOS

De igual manera retomando el modelo tridimensional del SQT de Maslach y bajo la perspectiva psicosocial, algunos investigadores han hipotetizado diferentes patrones de relaciones causales entre los síntomas, es decir, han propuesto varios modelos procesuales o explicativos que abordan el desarrollo del SQT, en Gil-Monte y Peiró, (1997) se citan los siguientes autores.

### 2.9.1 Modelos elaborados desde la teoría Sociocognitiva del Yo.

Desarrollados a partir de la teoría del Aprendizaje Social de Bandura, (1989) donde el objetivo es analizar los mecanismos psicológicos que intervienen en la conducta y destacar la importante acción de las cogniciones.

Las ideas centrales de este autor son:

- Los procesos cognitivos se modulan por el impacto de los resultados de las ejecuciones, así que las cogniciones condicionan lo que la persona percibe.
- El reconocimiento que la persona hace de su capacidad determina la eficacia de lograr metas y expresar sus sentimientos que siguen a toda respuesta.

Los siguientes modelos centran su atención en el concepto que Bandura ofrece de autoeficacia, quien entiende que es el conjunto de creencias que las personas tienen en relación a sus capacidades para tener el control de todas aquellas situaciones que le perjudican.

De acuerdo a Harrison, (1983) *la competencia social y la eficacia percibida* son variables claves en el SQT. Las personas que comienzan a trabajar en profesiones de servicios humanos se encuentran realmente motivadas y tienen un sentimiento elevado de altruismo, este alto grado de motivación junto con la presencia de factores ayuda o factores barrera pueden dirigir la eficacia del trabajador en el logro de sus metas laborales. Alta motivación más factores ayuda (objetivos de trabajo realistas, adecuada capacitación profesional, apoyo social, oportunidad de toma de decisiones y disponibilidad de recursos, entre otros) aumentan la eficacia percibida y los sentimientos de competencia social del profesional. En contra, los factores barrera (ausencia de objetivos realistas de trabajo, disfunción y ambigüedad de rol, dificultades en las relaciones interpersonales, escasez de recursos, sobrecarga de trabajo, cultura despersonalizadora, entre otros) dificultan la consecución de los objetivos del trabajo, disminuyen los sentimientos de autoeficacia y competencia social, provocando con el tiempo la aparición del SQT.

Pines, (1988) es otra autora quien considera que los factores barrera obstaculizan el desempeño laboral del trabajador, por lo que se manifiesta el SQT. Para esta investigadora la etiología del síndrome se encuentra en la afanada búsqueda de significación, en donde el profesional se esfuerza por darle sentido de carácter humanista y de servicio a su labor.

El modelo propuesto por Pines incluye tres tipos de expectativas que comparten las personas que trabajan: a) las *universales*, que destacan que hay que darle significado al trabajo, b) *las específicas de la profesión*, en donde existe un deseo por ayudar a los demás y c) *las personales*, basadas en la imagen de la profesión (motivadas por la admiración de alguna persona o acontecimiento relevante en la vida del trabajador). La suma de dichas expectativas es el principal motivador laboral.

De modo que en esta idea las personas altamente motivadas tendrán el riesgo de padecer el síndrome, pero en situación contraria los profesionales quizá manifiesten insatisfacción laboral, fatiga, alienación, estrés, entre otros, pero no el SQT.

Cherniss, (1993), retomando el modelo teórico del *Éxito Social* de Hall, (1976), propone que los sentimientos subjetivos de éxito que experimenta el profesional en el desempeño de su trabajo favorecen su satisfacción e implicación laboral, mientras que sentimientos opuestos propician la retirada emocional de la situación y la apatía. Este autor consiente que tanto los sentimientos de éxito o fracaso se relacionan con la

eficacia percibida. Cuando la autoeficacia no está consolidada en la persona los sentimientos de fracaso podrían conducirla a presentar del SQT.

Con la intención de ser más preciso, Cherniss propuso el concepto de *autoeficacia profesional* señalando que son las creencias que tienen las personas sobre sus capacidades y habilidades para realizar su trabajo. Cuando los trabajadores no tienen dichas creencias y por tanto no logran el éxito, se desinteresan en su labor llegando incluso a huir de ella.

Bajo esta idea el SQT se concibe como un proceso en el que el trabajador se desentiende de su trabajo como respuesta al estrés laboral crónico y al agotamiento emocional que experimenta. Los cambios en las actitudes y conducta, siendo éstas despersonalizadas, se convierten en una desafortunada e ineficaz forma de solucionar la situación estresante, que a largo plazo resultará insostenible.

Las expresiones de autoeficacia profesional relacionadas al SQT, pueden agruparse en tres, 1) los referidos a los aspectos técnicos del rol laboral para la ejecución de la tarea, 2) el manejo de las relaciones interpersonales impactando en la capacidad de trabajar en armonía con otros y 3) los relacionados al grado de influencia social y política que tiene la organización.

En el modelo de Thompson, Page y Cooper, (1993) sostiene que el *nivel de autoconciencia* tiene un decisivo papel para la presencia del SQT. De acuerdo a estos autores éste puede conceptualizarse como la capacidad que tienen las personas de autorregular la percepción o anticipación de las discrepancias entre las demandas para realizar una tarea y sus recursos para realizarla. Así que un alto nivel de autoconciencia da lugar a la concentración excesiva de tales discrepancias teniendo como efecto el desánimo del profesional, condición que provoca en el trabajador la disminución de su confianza percibida, lo que producirá, según estos autores, agotamiento mental, emocional y conductual, haciendo uso del recurso de la despersonalización. Para estos investigadores la etiología del SQT se encuentra en los siguientes cuatro aspectos: 1) discrepancia entre las demandas de la tarea y los recursos del trabajador, 2) el nivel de autoconciencia de la persona, 3) expectativas de éxito y 4) sentimientos de autoconfianza.

### **2.9.2 Modelos elaborados desde la teoría de Intercambio Social.**

Esta teoría señala que el producto de un intercambio de recompensas y castigos (donde la persona funciona desde el principio hedonista) es la interacción social. En estos procesos de intercambio las personas asignan valores a sus resultados y a los resultados de los demás, esperando sean con carácter de reciprocidad, de equidad y honradez.

Razón por la que los modelos elaborados desde esta teoría se basan en los principios teóricos de la teoría de la equidad o de la teoría de la conservación de los recursos. Señalando que la etiología del SQT se encuentra en la percepción que tienen las personas de la falta de equidad o ganancia, como resultado del proceso de comparación social cuando ha establecido relaciones interpersonales con los integrantes del equipo o en el lugar de trabajo y con los usuarios del servicio (Gestoso, 2000).

El modelo de *Comparación Social* de Buunk y Shaufeli, (1993) (citados por Gil-Monte y Peiró, 1997) resalta la importancia que tiene la percepción de relaciones equitativas por parte de la persona y que éstas no supongan ningún tipo de amenaza o pérdida tal como lo define la teoría de la conservación de los recursos. Según estos autores, el SQT tiene doble etiología: por una parte están los procesos de intercambio social que establece el profesional o trabajador con las personas a las que atiende y por otra, los procesos de afiliación y comparación social con los compañeros de trabajo. Respecto a los procesos de intercambio social se identifican tres fuentes de estrés relevantes: la incertidumbre (falta de claridad sobre lo que la persona piensa y siente sobre cómo debe actuar), la falta de percepción de equidad en los intercambios sociales (el equilibrio percibido entre lo que dan los trabajadores y lo que reciben en sus relaciones laborales) y la falta de control (posibilidad de las personas de controlar los resultados de sus acciones en el trabajo). En relación a los procesos de afiliación y comparación social con los compañeros, son decisivos en el desarrollo del SQT, la falta de apoyo social en el lugar de trabajo el cual no es buscado por el profesional por temor a las críticas o ser calificado como incompetente, favorece la presencia del SQT.

Los profesionales pueden rehuir al apoyo social porque pueden suponer una amenaza para su autoestima. Los procesos de afiliación social en algunas organizaciones contribuyen a situaciones de contagio del síndrome (profesionales que adoptan los síntomas del SQT que perciben de sus compañeros).

El modelo de Conservación de Recursos de Hobfoll y Freedy, (1993 en: Gil-Monte, 2005) está basado en la teoría motivacional que postula que cuando las motivaciones básicas se ven amenazadas o negadas se produce el estrés que a su vez puede llevar al SQT.

Los motivadores responden a ser los recursos, energías, la posesión de recursos materiales y las características personales para el desempeño de las tareas. Cuando los estresores laborales amenazan tales recursos llegan a generar inseguridad sobre las habilidades del profesional obstaculizando así su éxito laboral. La pérdida de recursos resulta ser más significativa que la ganancia de ellos aún cuando esta última condición disminuye la posibilidad de pérdida. Las estrategias de afrontamiento aplicadas por el trabajador tendrán enorme participación para darle rumbo al SQT, puesto que esta acción implica una ganancia de recursos.

### **2.9.3 Modelos elaborados desde la teoría Organizacional.**

Estos modelos se centran en resaltar la importancia de los estresores del contexto de la organización y de los recursos con los que cuenta la persona para enfrentar la experiencia del SQT. Bajo dicho modelo el SQT es una respuesta específica al estrés laboral crónico. Se trata de una respuesta a corto plazo, en relación a las consecuencias que a largo plazo tiene el estrés crónico en los trabajadores (Peiró, 1993 por Gestoso, 2000). Considerado como antecedentes principales del SQT las disfunciones del rol, la falta de salud organizacional, la estructura, la cultura y el clima organizacional.

El modelo de Golembiewski, Munzenrider y Carter, (1983) en Gil-Monte y Peiró, (1997) subraya la importancia del trato continuo con usuarios difíciles en la etiología del SQT, así como las disfunciones de rol, la pobreza de éste y la sobrecarga de trabajo.

Para estos autores la secuencia del SQT tiene el orden referido en la figura 1 anteriormente expuesta. De acuerdo a estos investigadores las expectativas de los trabajadores entran en conflicto con las experiencias y condiciones laborales existentes, lo que obstaculiza el desarrollo profesional dando lugar al agotamiento emocional, por lo que resulta ser esta última dimensión la más patógena del proceso y por ello la última en aparecer. Esta condición puede llegar a provocar que el trabajador pierda el interés inicial que tenía por su trabajo.

En el año de 1995 Golembiewsky y cols. junto con Stevenson (Gil-Monte y Peiró, 1997) concluyeron que el estrés laboral está generado básicamente tanto por la sobrecarga de trabajo como por la pobreza de rol y que ambos casos conllevan a una disminución de autoimagen y aun incremento de sentimientos de irritabilidad y fatiga. En una segunda etapa del proceso de estrés laboral el trabajador utiliza diversas estrategias de afrontamiento que favorecen un distanciamiento del profesional de la situación laboral estresante. Distanciamiento que puede ser constructivo si le sirve al trabajador para no implicarse en el problema del usuario sin dejar de atenderlo con empatía. Pero si por el contrario el distanciamiento involucra actitudes de cinismo y rigidez en el trato por parte del trabajador hacia el al usuario del servicio llegando a ignorar la demanda, se convierte en antiproductivo.

Golembiewsky defienden la opinión expuesta por Arosón y Pines dada en 1988 (por Buendía, 1998) al señalar que el SQT puede ser manifestado en cualquier profesión y no es exclusivo de aquellas en las que el trabajador tiene contacto directo con el usuario.

Bajo el Modelo de Cox, Kur y Leiter, (1993) (citados en Gil-Monte y Peiró, 1997) se concibe el SQT como una respuesta al estrés laboral crónico cuando las estrategias de afrontamiento usualmente usadas por el profesional han fallado para resolver la situación estresante. Para estos investigadores la salud en la organización (que responde a ser la política y el sistema coherente e integral de los sistemas psicosociales y organizacionales de planeación y práctica) existe cuando es percibida de la misma forma por parte de todo el grupo de trabajo y funciona como la variable mediadora entre la relación estrés laboral-SQT. Sin embargo, cuando las condiciones organizacionales no responden a ser coherentes a fin de lograr la salud organizacional, sus miembros corren el riesgo de presentar el SQT.

Por su parte el modelo de Winnubst, (1993 en: Gil-Monte, 2005) contempla los problemas derivados del apoyo social, del tipo de estructura, clima y cultura organizacional como variables claves para la etiología del SQT. Este modelo considera que el SQT surge de las interrelaciones entre el estrés laboral y la tensión del apoyo social en el marco de la estructura, cultura y clima organizacional, siendo que los sistemas de apoyo social están íntimamente relacionados con la estructura de la organización. En la burocracia mecánica, se ha encontrado que el SQT es causado por el agotamiento emocional diario causado por la falta de novedad y variedad, y por el escaso o nulo control derivado de la estructura. Tanto que en la burocracia profesionalizada, el SQT se origina por la relativa debilidad de la estructura organizacional que propicia confrontaciones entre los miembros de la organización que dan lugar a disfunciones de rol y conflictos interpersonales.

Este modelo se basa en cuatro supuestos: 1) todas las estructuras organizacionales tienen un sistema de apoyo social, 2) éstos surgen en interdependencia del clima laboral,

por lo que pueden ser modificados o mantenidos por dicho clima. 3) La estructura, el clima y el apoyo social se rigen por criterios éticos de la organización, 4) lo que hace predecir en qué medida las organizaciones inducirán a sus trabajadores en situaciones de tensión y de padecer el SQT con dichos criterios éticos.

En la estructura de burocracia mecanizada el apoyo social es de carácter formal e instrumental, los cuales tienen que ver con la ejecución de la tarea, mientras que el apoyo social en la burocracia profesionalizada es de carácter emocional e informal, lo que da lugar a que la comunicación frecuentemente sea horizontal condición contraria a la burocracia mecanizada que es vertical, (Gil-Monte, 2005).

El apoyo social en el trabajo afecta de manera importante en la percepción que los trabajadores tienen de la organizacional. Dado que a través del apoyo social es posible influir sobre las disfunciones que se derivan de cualquier tipo de estructura organizacional. Esta variable es considerada en el modelo de Winnubst como un importante factor para intervenir en el SQT.

Aun cuando no hay acuerdo para decir cuáles son las variables que tienen relación estrecha con el SQT, de acuerdo a estos modelos mencionados todas ellas tienen que ver con la persona, su contexto y la organización.

#### **2.9.4 Modelo Alternativo.**

Por su parte Peiró, (1992) (en Gestoso, 2000) cree que las variables que se encuentran en desacuerdo, según la percepción de la persona, son las que determinan el estrés laboral crónico, reflejo de la interacción de la persona con su contexto organizacional y la necesidad de minimizar o eliminar ese desacuerdo. El objetivo señala este autor, es reducir esta discrepancia entre los estresores percibidos por la persona y la valoración cognitiva que hace ésta, lo que puede explicar el proceso del SQT y sus consecuencias negativas, tanto a nivel personal como organizacional.

El hablar de un modelo integrador ofrece la oportunidad de analizar y elaborar un proceso de intervención para procurar aminorar el estrés laboral crónico.

Peiró bajo esta visión contempla cinco factores:

- ✓ Las particularidades de la persona.
- ✓ Las características ambientales (variables estresantes y recursos).
- ✓ Los resultados de las vivencias estresantes.
- ✓ Las consecuencias del estrés.
- ✓ Las estrategias de afrontamiento empleadas.

#### **2.9.5 Modelo Estructural e Integral.**

Gil-Monte, Peiró y Valcárcel, (1995 en: Gil-Monte, 2005) retomando los modelos transaccionales de estrés de Lazarus y Folkman del año de 1986 y de estrés laboral, ofrecen una explicación sobre la teoría del SQT considerando las diversas variables expuestas en los tres modelos teóricos expuestos, en donde se incluyen tanto las variables del entorno organizacional, las disfunciones del rol, la participación de los estresores derivados de las relaciones interpersonales y el valor de las estrategias de

afrontamiento. Llegando a concluir que el SQT es la respuesta al estrés laboral crónico después de una reevaluación cognitiva tras no funcionar o ser inoperante los recursos de afrontamiento usualmente utilizados para controlar o eliminar el estrés, presentándose el SQT como una variable mediadora entre el estrés laboral percibido por el trabajador y sus consecuencias.

Para dichos autores el desarrollo del SQT inicia cuando los profesionales experimentan una falta de realización personal en el trabajo (cognitivo) y un incremento del agotamiento emocional (afectivo) favoreciendo ambos la manifestación de actitudes de despersonalización que funcionan como estrategias de afrontamiento. Las cogniciones y emociones bajo este modelo son consideradas como mediadoras entre el estrés laboral y las respuestas actitudinales y conductuales del trabajador.

La relación entre la falta de realización personal en el trabajo y agotamiento emocional puede ser explicada tomando las teorías de Bandura, que establecen que las creencias que las personas desarrollan sobre sus capacidades repercuten en sus procesos afectivos. Tanto que la relación entre la falta de realización personal en el trabajo y despersonalización se explica al señalar que la percepción de bajo rendimiento y fracaso profesional genera frustración que se manifiesta en respuestas agresivas dirigidas generalmente a la fuente de frustración, mientras que la relación entre agotamiento emocional y despersonalización se entiende al considerar que el agotamiento emocional es una fuente de estrés laboral causado por los usuarios y la despersonalización es la estrategia de afrontamiento que se consolida tras la reevaluación cognitiva hecha por el trabajador.

Brevemente se han citado algunos de los modelos procesuales o explicativos del SQT y antes de concluir es necesario mencionar que aun cuando se puntualizó que dichos modelos consideran la tridimensionalidad del SQT propuesta por Maslach y Jackson, es pertinente aclarar que hay otros autores quienes entienden al SQT desde la perspectiva psicosocial como proceso, no coinciden con la conceptualización de dichas autoras. Es el caso de Price y Murphy, (1984) citados en Gil-Monte y Peiró, (1997) que consideran al SQT como un proceso de adaptación a situaciones del trabajo estresantes, caracterizado por sentimientos de desgaste, debilidad emocional, culpa, desorientación, fallo profesional y deshumanización. Por su parte Edewich y Brodkis, (1980 en: Gil-Monte, 2005) señalan que el SQT es un proceso de desilusión y desencanto hacia la actividad laboral, sin que necesariamente acepten una tridimensionalidad del SQT.

En la presente investigación se asume la triconceptualización del SQT propuesta por Maslach bajo la perspectiva psicosocial.

Manzano, (2000) (citada en Buendía y Ramos, 2001) y Gil-Monte, (2005) comentan que una única perspectiva no parece dar una explicación completamente satisfactoria sobre la etiología del SQT, pero que son enormes los esfuerzos de los investigadores al considerar las variables cognitivas relacionadas al desempeño en el trabajo, las variables del contexto organizacional, la sobrecarga de trabajo, las disfunciones de rol, los estresores derivados de las relaciones interpersonales y la importancia de las estrategias de afrontamiento para ofrecer una mayor comprensión sobre el SQT.

Antes de concluir este apartado es importante citar dos procesos cognitivos en el trabajo relacionados al SQT.

## 2.9.6 Procesos cognitivos: autoeficacia percibida y función de la culpa.

### ➤ *Autoeficacia percibida.*

La cognición se refiere al proceso mediante el cual las personas se apropian y utilizan la información. De forma particular los procesos cognitivos en el trabajo intervienen en las evaluaciones sobre la tarea y su entorno laboral, sobre las capacidades para poder realizar esta tarea y sobre la propia imagen en relación con el estrés laboral. En el trabajo existen funciones cognitivas tales como: la función integrativa o significativa (como fuente de realización personal y profesional o como fuente de sentido para la vida) sin embargo, cuando no existen estas funciones o son negativas, el plano cognitivo se deteriora y favorece a que el trabajador desarrolle el SQT.

En el trabajo o en cualquier actividad, la interpretación de las situaciones va a influir en los objetivos que la persona se marca y en su estado de ánimo. La importancia de dicha interpretación radica en que gran parte de la conducta humana está influida por ese tipo de procesos cognitivos que se organizan en el pensamiento, basados en la construcción de escenarios que proceden y funcionan como ensayo para la acción. Así las creencias de las personas en su capacidad modelan esos escenarios, su conducta y determinan algunas reacciones afectivas y emocionales.

La autoeficacia relaciona las creencias sobre la capacidad de la persona y tiene una enorme influencia sobre las atribuciones causales. Los trabajadores que consideran que las capacidades relacionadas con la realización de una tarea son determinadas, tienen baja autoeficacia. Además éstos, viven los desafíos laborales como situaciones en las que deben de probarse a sí mismos. La eficacia para controlar los pensamientos también influye en la aparición de crisis depresivas.

Las personas pueden desarrollar crisis depresivas cuando han llegado a concluir que no pueden alcanzar las metas que se han propuesto, bajo la creencia de que merecen lograrlas. De modo que una baja sensación de eficacia para controlar el pensamiento recurrente propicia la presencia, duración y recurrencia de episodios depresivos, que consecuentemente reduce la creencia en la eficacia personal. Convirtiéndose en un ciclo autodestruyente que puede llegar a afectar la autoestima de las personas.

Las creencias negativas sobre la capacidad percibida de forma inevitable, van a influir en el progreso del SQT, de forma específica por la autovaloración negativa sobre la capacidad de realizar el trabajo. Trayendo como consecuencia un fracaso cognitivo que propiciará la disminución del autoestima y autoconcepto de la persona, el desarrollo de sentimientos de inutilidad, frustración, fracaso profesional y agotamiento emocional.

Berkwitz, (1996) (en Gil-Monte, 2005) señala que la frustración es una reacción interna que surge ante una contrariedad, pero también puede ser entendida como un obstáculo externo que impide a la persona lograr sus objetivos. Pero Spector, (1997) (citado por el mismo autor), puntualiza que es más acertado nombrar frustrador al obstáculo percibido, así como frustración a la experiencia emocional. De acuerdo a este autor el conflicto y la ambigüedad de rol, la sobrecarga laboral, la falta de apoyo y los conflictos interpersonales son algunas situaciones que generan frustración en el trabajo.

De forma particular en el sector servicio, los profesionales manifiestan tener sobrecarga de trabajo, percibir disfunciones de rol, ser agredidos físicamente e insultados por los usuarios del servicio y que éstos no colaboran para lograr los objetivos. La agresión es una consecuencia de la frustración, la cual es una reacción emocional cuyo único objetivo es herir a la víctima sin pretender alcanzar otro propósito. Lo cierto es que la respuesta agresiva no siempre se orienta a la fuente de la frustración, cuando el trabajador es consciente de que puede ser sancionado por la organización si agrede a un supervisor o aun usuario, desplazará su respuesta y probablemente realizará acciones de sabotaje o de deterioro de la organización.

➤ *Función de la culpa.*

La culpa es un sentimiento negativo, es decir, un sentimiento de remordimiento que alude a la creencia de que se ha violado una norma social (importante para la persona) o que se es capaz de hacerlo. Dicho sentimiento de culpa o remordimiento aparece cuando hay algo malo o no deseable que se haya hecho y conlleva una sensación de estrés y tensión, principalmente cuando no se puede reparar el daño hecho por cualquier razón. Este sentimiento negativo ha sido evaluado como rasgo de personalidad y como un estado. El primero se define como una tendencia a tener constantemente remordimientos, mientras que el estado de culpa es la vivencia inmediata de culpa, basada en la violación reciente de un código moral. Los sentimientos de culpa tienen funciones adaptativas y no adaptativas, cuando son de nivel moderado tienen una función social positiva, pues inhibe conductas que no se ajustan a la norma social, estimulan conductas que llevan a restringir el daño y buscar el perdón. Sin embargo cuando el nivel es desmesurado puede originar conductas no adecuadas y alteraciones como la depresión.

Se ha identificado que los sentimientos de culpa se asocian a la insatisfacción con el apoyo recibido en diferentes contextos, así las personas que se sienten culpables tienden a distanciarse de los demás. Por lo que la culpa parece estar implicada en la falta de competencia para entablar y mantener relaciones interpersonales. Es evidente que la culpa tiene gran componente intrapsíquico, pero las causas, las consecuencias y funciones de esta respuesta intrapsíquica son interpersonales. El análisis interpersonal de la culpa de acuerdo a Gil-Monte, (2005) ha permitido concluir que ésta surge cuando se perjudica a otra persona. De tal forma que la culpa aparece cuando las personas se implican en procesos de intercambio social.

La culpa tiene efecto prosocial, pues estimula a las personas a desagraviar a los demás, a corregir sus errores y a disculparse, funcionando estas acciones interpersonales como un medio para disminuir los sentimientos de culpa, así la expresión de ésta y los remordimientos es una forma para recuperar una relación después de haber realizado algún tipo de falta.

También la culpa puede tener consecuencias sociales y personales negativas por un lado, si los sentimientos de culpa son moderados inducen a las personas a cuidar la relación con los demás, por otro, cuando son intensos pueden orillar a abandonar la relación debido a la necesidad de evitar ese estado desagradable. La tendencia a evitar a la víctima constituye un estímulo para el desarrollo de los sentimientos de culpa. Junto con esta tendencia de abandono, otra estrategia para tratar con los niveles de la culpa es modificar la percepción de las personas identificadas como las víctimas, que al ver a

éstas como ajenas al grupo social eliminan el riesgo de perjudicar y facilita la ruptura de los lazos sociales además de minimizar el estrés. De acuerdo a Baumeister, (1994 en Gil-Monte, 2005) los sentimientos de culpa son mínimos o ausentes cuando la víctima es una persona a quien se le tiene baja estima. Por su parte Quiles y Bubee, (1997) (mencionados por el mismo autor), señalan que los sentimientos de culpa crónicos pueden ser un indicador de la utilización de estrategias de afrontamiento poco acertadas y del fracaso de la persona para regular sus emociones.

La culpa aparece implicada en el desarrollo del SQT. Una de las razones frecuentes para que se desarrollen los sentimientos de culpa en los trabajadores es la presencia de pensamientos negativos sobre los usuarios y la forma despersonalizadora de tratarlos. Dichos profesionales sienten que se están convirtiendo en personas frías, las cuales no quieren ser. Un papel relevante en el desarrollo del proceso de atribución de culpa es el que desempeñan los supervisores o jefes, pues éstos tienden a ver los problemas en términos del desempeño de los trabajadores, es decir, “que no hacen bien su trabajo” en lugar de verlos en términos de errores de la organización. Con lo que culpan al profesional del origen de sus reacciones forzándolos a dar atribuciones causales al yo en lugar de al entorno laboral.

Gil-Monte, (2005) cita que Maslach, (1982) señala que hay estudios cualitativos basados en entrevistas que evidencian que los sentimientos de culpa son un síntoma habitual en las personas que la desarrollan. Lo que ha permitido concluir que los sentimientos de culpa son un síntoma relevante en el SQT, convirtiéndose en una variable clave para explicar cómo se relacionan algunas consecuencias como el absentismo. Baumeister, (1994 en el mismo autor) comenta que los sentimientos de culpa llevarán al trabajador a implicarse en su trabajo a fin de aminorar sus remordimientos, pero como su entorno y sus condiciones laborales no cambian, se incrementarán su deterioro cognitivo y afectivo provocando que nuevamente manifieste actitudes de despersonalización, siendo al parecer los sentimientos de culpa un círculo vicioso que intensifican el SQT.

## **2.10 DESENCADENANTES Y FACILITADORES.**

El origen del SQT se encuentra en las relaciones interpersonales que se establecen entre el trabajador y su entorno laboral, de forma particular la establecida con los usuarios del servicio. Cuando estas relaciones están cargadas de una alta demanda emocional y cognitiva por parte del usuario, se favorecen las condiciones que propician respuestas que constituyen los síntomas del SQT. Siendo esta la razón por la que se considera que es una respuesta al estrés laboral crónico característico de profesiones que brindan su servicio a personas. Cabe señalar que la calidad de las relaciones interpersonales dependerán del diseño del trabajo y de la formación, entrenamiento y capacidad del trabajador para conducirse en ellas (Gil-Monte, 2005).

Gil-Monte, Peiró y Valcácerl, (1993) señalan que las condiciones de trabajo y el entorno laboral son los únicos factores que intervienen en la etiología del SQT sin embargo, las diversas fuentes del estrés laboral pueden afectar el desarrollo de los síntomas y al progreso de este síndrome. Actuando como facilitadores variables sociodemográficas y características de la personalidad.

De acuerdo a Gil-Monte y Peiró, (1997) por desencadenante del SQT se deben entender todos aquellos estresores percibidos con carácter crónico que se presentan en el trabajo.

En el libro *El Síndrome de Quemarse por el Trabajo (Burnout)* Gil-Monte, (2005) cita algunos aspectos sociales, políticos, económicos, de estructura organizacional, tecnológicos, interpersonales y de carácter individual como antecedentes del SQT y propone que las condiciones de trabajo que se han identificado como desencadenantes de este síndrome pueden ser agrupadas en cuatro niveles, puntualizando que el último en señalar es considerado como facilitador de ésta patología. La categorización del análisis de los estresores laborales que propone este autor se asemeja, con cierta variación, a la propuesta por Peiró, (1992 en: Gil-Monte y Peiró, 1997) por lo que la información que a continuación se presenta responde a la aportación científica de ambos autores, citada pertinentemente bajo la agrupación propuesta por Gil-Monte en el 2005.

### **2.10.1 Entorno Social de la Organización.**

#### *❖ Cambios en las condiciones sociodemográficas.*

Los cambios políticos y económicos agitados traen entre otras consecuencias, el acelerado aumento de la población en ciertas áreas geográficas (debido a la migración) que no corresponde a la cantidad de centros de servicios que existen y por tanto ni al número de trabajadores que laboran en ellos para poder atender satisfactoriamente a la población que requiere hacer uso de dichos servicios. Precisamente la insuficiencia de instituciones, medios y personal, por razones presupuestarias de las administraciones dan lugar a la sobrecarga de trabajo por el desproporcional número de usuarios que va en aumento, frente al limitado número de profesionales que brindan la atención. Fenómeno que va a la par de los cambios en el rol de trabajo por necesidad del servicio con sus consecuentes disfunciones (ambigüedad y conflicto de rol) que van de la mano de un desequilibrio entre la actividad para la que los profesionales han sido formados y la que se les piden que realicen.

#### *❖ Cambios en la normatividad y en la legislación.*

Aunque en este punto Gil-Monte hace referencia a situaciones relacionadas a la población europea y reconociendo que en México no se encuentra en la misma condición en los avances de normatividad y legislación, siguiendo su idea, se puede señalar a manera de comentario que la difusión de los derechos humanos que propician la idea de otorgarle mayor autonomía a los usuarios de los servicios, pudiera estar colocando a los trabajadores que atienden a éstos, en una posición acorralada entre lo que responde el ejercicio de su profesión, las funciones, obligaciones y limitaciones de la empresa o institución en la que trabaja y lo que piden o incluso exigen los usuarios. A modo de referencia, de forma particular sobre la muestra de trabajadores de la presente investigación, el derecho que se le otorga a los padres o tutores de un menor maltratado de firmar una carta de desistimiento de las visitas domiciliarias por parte de estos profesionales (trabajadores sociales) y cerrar un expediente sin haber logrado una solución, provocando probablemente frustración en los profesionales.

➤ *Cambios en la cultura de la población: sociedad de queja.*

Recientemente gran parte de la población exige calidad en el servicio que solicita. En algunos casos se debe al aumento de su nivel cultural, pero en su mayoría está motivada por los modelos ofrecidos por los medios de comunicación. La actual sociedad se caracteriza por exigir sus derechos ciudadanos, condición que se encuentra ajena al incremento de su cultura; es una sociedad que con frecuencia olvida sus obligaciones y las normas mínimas de educación al exigir sus derechos.

Este fenómeno social ha sido llamado “sociedad de queja” que ha traído como resultado la pérdida del prestigio del profesional y el incremento del número de agresiones verbales y físicas de que son objeto los trabajadores. La suma de estas situaciones y las anteriormente referidas, probablemente estén provocando o pueden llegar a propiciar en el trabajador una crisis profesional. Lo que obliga a reflexionar sobre la naturaleza de las relaciones que se deben establecer entre profesional y usuario.

Estudios en policías (Crowe y Stradling, 1993; Gil-Monte, 2004) y en profesionales de enfermería (Gil-Monte, 2001) (citados todos ellos en Gil-Monte, 2005), han demostrado que las agresiones físicas y verbales por parte de los usuarios del servicio y sus familiares de éstos, son una causa principal del SQT.

❖ *Cambios en las condiciones tecnológicas.*

Las nuevas tecnologías con frecuencia originan sobrecarga laboral cualitativa que se origina cuando los profesionales sienten que los acelerados cambios sociales-tecnológicos los rebasan. La formación profesionalista está poco adaptada a las actuales problemáticas sociales por lo que hay poca correspondencia entre el modelo de profesión y los cambios sociales. Los medios masivos de comunicación generan estereotipos profesionales irreales entre algunas personas que estudian la carrera y que al paso del tiempo laboran con la ilusión de hacerlo en el clima de trabajo similar al que observó en los medios de comunicación y no es así.

❖ *Cambios en la concepción del trabajo: el trabajo emocional.*

De forma paralela y quizá por las mismas razones mencionadas se observa la aparición de una reciente forma de trabajo que se caracteriza por la necesidad de trabajar más tiempo y en contacto directo con usuarios y por un aumento en la implicación emocional del profesional en la prestación de su servicio. La propia organización le exige al trabajador que se involucre emocionalmente con el usuario, lo que le llevará al desgaste emocional. Así el trabajador se ve obligado a poner en juego sus emociones, sentimientos y habilidades sociales y no sólo sus conocimientos, actitudes y aptitudes profesionales.

Este fenómeno ha sido señalado como *trabajo emocional* el cual puede ser definido como la gestión de los sentimientos que permitan la expresión facial y corporal públicamente observable que se realiza a cambio de un salario, teniendo un valor de intercambio. Otros autores lo definen como una comercialización de sentimientos humanos.

El trabajo emocional tiene como características, 1) se presenta en los procesos de interacción facial o conversacional con los usuarios, 2) las emociones se utilizan para influir en las emociones, actitudes y conductas en los demás y 3) el manejo de las emociones siguen reglas establecidas.

El conflicto entre lo que el trabajador siente y lo que la organización le obliga a hacer es la fuente del agotamiento emocional, (Härtel, Hsu y Boyle, 2002; Heuven y Bakker, 2003) la despersonalización, (Heuven y Bakker, 2003) y el cinismo, (Manassero, García-Buades, Ramis y Torrens, 2003) por Gil- Monte, (2005).

### **2.10.2 Sistema de Estructura y Tecnología de la Organización.**

#### ➤ *Configuración estructural de la organización.*

Las organizaciones que tienen como objetivo velar por la calidad de vida y por los intereses de las personas a las que ofrece su servicio, en muchas ocasiones no logra su propósito porque aparecen como complejas burocracias guiadas por un sistema de incomprensibles normas desgastantes. Los trabajadores en esas organizaciones que buscan mejorar la calidad de vida de los usuarios y desarrollo profesional, y aunque en cierto grado el trabajo les proporciona recompensas extrínsecas e intrínsecas en el ejercicio de su profesión, sugieren ser una fuente de frustración ya que debido a su estructura compleja y a la formalización de reglas, les niega los recursos necesarios para realizar su trabajo y por tanto su satisfacción laboral se ve disminuida.

- ❖ La complejidad de la estructura organizacional hace referencia a la diversidad de unidades estructurales en la que se agrupan sus miembros de la organización.
- ❖ La formalización hace referencia a la existencia de reglas y procedimientos que excluye la libertad de acción, que proyecta el grado en que los roles, normas e instrucciones están definidas.
- ❖ La centralización indica en qué grado se centra el poder de la organización en el vértice de la jerarquía (estructura centralizada) o se distribuye lateral y verticalmente en los diferentes niveles de la jerarquía (estructura descentralizada), que son aspectos que influyen en el comportamiento de los trabajadores.

Se ha observado que organizaciones del sector servicio que tienen alto riesgo de presentar el SQT, su estructura organizacional responde a un modelo burocrático, que según Mintzberg, (1988 en: Gil-Monte, 2005) tiene dos formas: mecánica y profesionalizada.

En la burocracia mecánica la normalización de los procesos de trabajo y la supervisión directa son el principal mecanismo de coordinación. Esta estructura basa su diseño en la formalización del comportamiento de sus miembros y por la realización de tareas especializadas y rutinarias guiadas por criterios funcionales. Presentan una centralización vertical (concentrándose el poder en uno), una obsesión por el control y por la planificación de las actividades. Son organizaciones que tienen poca capacidad de respuesta a la innovación, es decir, su funcionamiento necesita un entorno estable no sujeto a variaciones o cambios constantes.

Por otra parte la coordinación de la burocracia profesionalizada se guía en la estandarización de las habilidades de sus miembros que les brinda un control considerable sobre su propio trabajo. Su funcionamiento se basa en la estandarización del comportamiento y procedimientos profesionales de sus miembros, mediante el proceso de diagnóstico y clasificación de la situación que permite resolverla. Su estructura es descentralizada lo que le permite a sus miembros controlar en gran medida sus decisiones relacionadas con su desempeño laboral.

De acuerdo al modelo de Winnubst, los antecedentes del SQT varían dependiendo del tipo de estructura de la organización y de la institucionalización del apoyo social. En la burocracia mecánica la comunicación es vertical en toda la organización y la jerarquía juega un papel muy importante y el apoyo social es de carácter formal e instrumental. En este tipo de burocracias el SQT es causado por el agotamiento emocional consecuencia de la monotonía y rutina derivada de la estructura. Tanto que en la burocracia profesionalizada el flujo de comunicación es horizontal y el apoyo social es de carácter emocional e informal. En este tipo de burocracia el SQT es causado por la relativa debilidad de su estructura que propicia frecuentes conflictos de rol. Para este autor el apoyo social es importante ya que funciona como la variable central para la prevención y tratamiento de dicha patología.

➤ *Política organizacional.*

La política organizacional es un conjunto de acciones manipulativas que el trabajador percibe de forma negativa, como la falta de justicia o la ausencia de transparencia en las acciones de la organización, es decir, son acciones que al no ser sancionadas enfrentan a los trabajadores las cuales, pueden ser favorecidas por la incertidumbre, por la centralización en la toma de decisiones, la existencia de muchos niveles jerárquicos, la falta de oportunidades de promoción y de recursos. La política organizacional ha sido caracterizada como fuente de estrés, como desencadenante del SQT y como causa de ansiedad relacionada al desempeño en el trabajo, a la insatisfacción laboral y al deseo de abandonar el trabajo en organizaciones del sector público (Vigoda, 2000 en: Gil-Monte, 2005).

➤ *Subcontratación laboral.*

La subcontratación de los servicios y actividades que están relacionadas al cambio en las condiciones de trabajo con mayor número de profesionales en situación de trabajo temporal y precario que obstaculiza la consolidación del grupo laboral primario y que disminuye los niveles de apoyo social y por tanto deteriora las relaciones interpersonales, también influyen sobre los niveles del SQT y en los procesos de supervisión. Este tipo de subcontratación es muy frecuente en colectivos de trabajo de telecomunicaciones. Los resultados de una investigación en una muestra de teleoperadores le permitieron concluir a Gil-Monte, (2002 en: Gil-Monte, 2005) que las disfunciones de rol y la falta de apoyo social en el trabajo por parte de los supervisores son desencadenantes del SQT en trabajadores de estos centros laborales y que los niveles de dicho síndrome en esta muestra resultaron más altos que en otros colectivos de trabajo.

➤ *El clima organizacional.*

Se trata de un concepto difícil de definir y de medir. Según Brunet, (1987) Gellerman introdujo por primera vez el concepto de clima organizacional a la Psicología Industrial en 1960, pero el propio Gellerman no mencionó una definición de dicho concepto. Sin embargo, son varios los autores que han ofrecido una definición sobre el mismo.

Para Brunet, (1987) el clima organizacional es un componente multidimensional de elementos y puede descomponerse en términos del tamaño y estructuras organizacionales, modos de comunicación, estilos de liderazgo, entre otros, y la suma de todos éstos elementos forman un clima particular dotado de sus propias características que representan en cierto modo, la personalidad de una organización que influye en las personas que participan en ella.

Según Chiavenato, (1981) el clima organizacional se refiere al ambiente interno existente entre los miembros de la organización, que está estrechamente ligado al grado de motivación de los trabajadores e indica de manera específica las propiedades motivacionales del ambiente organizacional, es decir, aquellos aspectos de la organización que favorecen las diversas fuentes de motivación entre los miembros.

El clima organizacional surge como resultado de la interacción entre las características de la empresa (complejidad, estructura, jerarquía, tamaño, escalafón, entre otros) y las características de los trabajadores (personalidad, escolaridad, necesidades, objetivos personales, etc.). En él interactúan factores estructurales, tecnológicos y psicosociales que describen a una organización, los cuales muestran las condiciones en que labora un grupo de personas (procedimientos y estructuras organizacionales que provocan un comportamiento específico (Duran, 1993).

De modo que el clima de la organización puede conducir a un estilo positivo de trabajo permitiendo establecer relaciones satisfactorias o pueden generar un estilo contrario en el que pueden sobrevenir estados de depresión, desinterés, apatía y orientación a crisis, es decir, influye en el estado emocional de las personas provocando estrés. Así que el clima organizacional o social son aquellas características que prevalecen en un medio de trabajo, las cuales influyen notablemente en las percepciones, comportamientos, actitudes, interacciones y experiencias de las personas que forman parte de una organización.

Partiendo de la conceptualización de que el trabajo es una realidad social de acuerdo a la Psicología Social y por su estrecha relación con el ambiente laboral que se genera en éste. El ambiente laboral se considera como un ambiente socialmente construido que viene expresado por las representaciones sociales elaboradas por los miembros de esos ambientes, (Peiró, Prieto y Roe, 1996).

De acuerdo a Moss, (1981-1989) citado por Hernández y Serrano, (1999) el clima organizacional es sinónimo de clima social, el cual es entendido como el ambiente laboral determinado por las siguientes dimensiones:

- 1) **Las relaciones** que involucran la implicación, cohesión y apoyo, es decir, el grado en que los trabajadores se interesan y comprometen con su trabajo, se ayudan y son cordiales entre sí y son apoyados por los supervisores.

- 2) **La autorrealización** que considera la autonomía, organización y presión, es decir, el grado en que se estimula a los trabajadores a ser autosuficientes y a tomar sus propias decisiones, la importancia que se da a la planificación y terminación de la tarea así como la urgencia y presión que domina en el ambiente laboral
- 3) **La estabilidad/cambio** que abarca: la claridad, control, innovación y comodidad, es decir, el grado en que los trabajadores conocen las expectativas de las tareas diarias, cómo se explican las normas y planes de trabajo, la forma en que son utilizadas éstas por parte de la dirección de trabajo para controlar a los trabajadores, la importancia que se da a los nuevos enfoques así como al entorno físico que ayuda o no a contribuir a crear un ambiente de trabajo agradable.

La definición de clima organizacional expuesta por Moss es la que se asume en la presente investigación.

Guillén y Guil, (2000) han identificado que las personas persiguen una serie de méritos dentro del clima organizacional.

- a) **Salud:** aspectos relacionados con las condiciones higiénicas, médicas y ambientales de desempeño laboral.
- b) **Equidad:** valoración del sentido de justicia e igualdad ante variables relacionadas con la discriminación sexual, compensaciones económicas, roles profesionales, promociones y ascensos, entre otros.
- c) **Seguridad:** hace referencia a los accidentes laborales y seguridad en el empleo.
- d) **Nivel de expresión:** sistemas y fuentes de comunicación, libertad de expresión y canales de información adecuados.
- e) **Nivel de ingreso:** el nivel retributivo y compensaciones específicas.
- f) **Calidad de actividades:** se refiere a los elementos que hacen que se califique la actividad laboral tanto en su desarrollo como en su conclusión. Aquí se incluye indicadores como la autonomía, la participación, los sistemas de motivación, las relaciones con los compañeros y dirección.
- g) **Nivel de formación:** programas de formación en el trabajo.
- h) **Prestigio:** hace referencia a la imagen de la organización, el grado de implicación e identificación.

Winnubst, (1993 en: Gil-Monte, 2005) señala que el clima organizacional es un antecedente del SQT. La percepción de un clima organizacional negativo por parte de los trabajadores favorece el desarrollo del SQT. Lázaro, (2004) en un trabajo monográfico menciona que un importante y decisivo desencadenante de dicho síndrome es un clima organizacional negativo, el cual involucra entre otros factores las características de las tareas laborales.

➤ *Características de la tarea.*

De acuerdo a Gil-Monte y Peiró, (1997) un grupo de estresores que se consideran desencadenantes del SQT está integrado por variables del clima organizacional, que de forma específica tienen que ver con las características de la tarea, tales como:

- ❖ Baja participación del trabajador en la toma de decisiones.
- ❖ Falta de autonomía que no permite la realización de las actividades laborales sin que exista la necesidad de consultar a los jefes.
- ❖ La estrecha o agobiante supervisión ejercida.
- ❖ Bajo apoyo ofrecido por parte de los supervisores al trabajador.

Se ha encontrado relaciones positivas entre dichas características de la tarea y los niveles del SQT, como la baja participación en la toma de decisiones, la complejidad de la tarea y la falta de retroinformación, (Melchir, 1997) la falta de comunicación para transmitir normas sobre el desempeño de la tarea, (Turnipseed, 1998) la baja autonomía, (Jansen, Kerkstra, Abu-Saad y Van der Zee, 1996; Turnipseed, 1994) el horario de trabajo (Büssing, 1996; Krausz, Sagie y Bidermann, 2000; Novak y Chappell, 1996) (en Gil-Monte, 2005) la supervisión estrecha y el bajo apoyo recibido desde esa supervisión (Gil-Monte y Peiró, 1997).

En una muestra de docentes, Schwab, Jackson y Schuler, (1986) (en Gil-Monte y Peiró, 1997), encontraron que la falta de participación en la toma de decisiones explicaba un 14% de la varianza de las actitudes de despersonalización presentada por dichos profesionales.

En lo que respecta a la variable autonomía, Gil-Monte, (2005) señala que diferentes investigaciones concluyen que la falta de autonomía disminuye los niveles de realización personal en el trabajo, (Melchir, 1997; Turnipseed, 1998) y aumenta la despersonalización, (Turnipseed, 1998). Por su parte Gil-Monte y Peiró, (1997) señalan que esta variable aumenta el agotamiento emocional.

Estudios realizados con modelos causales multivariados han concluido que los efectos de la falta de participación en la toma de decisiones, (Whitehead, 1987; Holgate y Clegg, 1991) y la ausencia de autonomía en el trabajo, (Iverson, Olekalns y Erwin, 1998; Lee y Ashfort, 1993) sobre el SQT tienen mejor explicación de manera indirecta a través de los efectos directos que tienen sobre el conflicto y ambigüedad de rol percibidos por el trabajador (citados por Gil-Monte y Peiró, 1997).

Por su parte, Maslach y Leiter, (1997) en Rodríguez y Urquiza, (2004) señalan que la capacidad de seleccionar la forma de realizar el trabajo y otorgar un orden de prioridades para ejecutarlo, son importantes para todo trabajador sin embargo, cuando la organización le resta esa capacidad al profesional, reduce su autonomía e involucramiento en el trabajo, lo que se verá proyectado en una falta de control.

Los niveles bajos de control, autonomía y libertad de decisión en el trabajo son factores de estrés e insatisfacción laboral para el profesional. El grado de control percibido se relaciona con la satisfacción laboral, la autoestima, la competencia, el compromiso, rendimiento y motivación, tanto que la ausencia de control se ha correlacionado con efectos negativos como problemas somáticos, ansiedad, depresión y absentismo laboral. Es importante resaltar que el grado de control en las incidencias intrínsecas (como la elección de métodos y la planificación del trabajo) son más importantes en los efectos de estrés como las incidencias extrínsecas (como el salario y la política de la organización) aunque con ellos no se quiere decir que ambas no se relacionan con la satisfacción laboral, Cherniss, (1982).

➤ *Insatisfacción laboral.*

Gestoso, (2000), señala que no existe un concepto unívoco de satisfacción laboral y algunos la han definido bajo las tres siguientes conceptualizaciones:

- a) Como actitud generalizada ante el trabajo: tomando la actitud bajo tres dimensiones: afectiva, cognitiva y conductual (Peiró, 1984).
- b) Como actitud afectiva: siendo el afecto el elemento más importante de esta actitud (Newtron y Dawis, 1993).
- c) Como estado emocional: ya sea positivo o placentero resultado de la percepción subjetiva de la persona que trabaja (Locke, 1976).

En opinión de Bravo, Peiró y Rodríguez, (1996) citados en Gestoso, (2000) la satisfacción laboral es la actitud o conjunto de ellas que desarrolla la persona dirigidas a una circunstancia laboral ya sea de manera general o en una faceta en particular. Estos autores comentan que hablar de satisfacción laboral es hablar de actitudes hacia el trabajo.

Meliá y Peiró, (1989) citan cinco factores a considerar para evaluar la satisfacción laboral de diversos ambientes laborales, siendo éstos:

- ⇒ **Satisfacción con la supervisión:** relacionado a la forma y frecuencia en que los superiores juzgan la tarea, el apoyo recibido por parte de éstos y la relación que mantienen con los trabajadores.
- ⇒ **Satisfacción con el ambiente físico:** vinculado al entorno físico y al espacio del lugar de trabajo, la limpieza, higiene y salubridad; la temperatura, ventilación e iluminación.
- ⇒ **Satisfacción con las prestaciones recibidas:** involucra el grado en que la organización cumple los convenios, la forma en que se da la negociación, el salario recibido, las oportunidades de promoción y formación.
- ⇒ **Satisfacción Intrínseca del trabajo:** implica la satisfacción que da el trabajo por sí mismo, las oportunidades que ofrece éste de hacer aquello que gusta, además de los objetivos, metas y producción a alcanzar.
- ⇒ **Satisfacción con la participación:** comprende la satisfacción con la participación en la toma de decisiones del grupo de trabajo, del departamento, sección o área.

Esta definición de satisfacción laboral propuesta por Bravo, Peiró y Rodríguez es la que se asume en la presente investigación.

Así, la satisfacción laboral puede verse como una actitud general o particular que con el paso del tiempo desarrolla el trabajador por una condición o situación de trabajo.

La satisfacción laboral depende del grado de coincidencia entre lo que el trabajador quiere y busca en su trabajo y lo que logra, mientras más distanciados se encuentren estos elementos menor satisfacción habrá (De la Gándara, 1998).

De esta forma la satisfacción de los profesionales guarda relación directa e influye de manera decisiva en la calidad de los servicios que otorgan, por lo que el nivel de satisfacción en el trabajo es un indicador de la calidad de una institución y de sus servicios.

Se ha vinculado la satisfacción laboral con la profesión, con las oportunidades de desarrollo profesional, con un trabajo mental interesante, reconocimiento laboral, con las propias condiciones del trabajo, logros, capacitación continua, tiempo moderado de atención a los usuarios, equilibrio en la distribución de trabajo, disposición de recursos materiales, autonomía, equidad en los premios y ascensos, estatus profesional, remuneración y relaciones interpersonales adecuadas con los miembros de la organización. Por el contrario la insatisfacción laboral está dada por el trabajo excesivo, estrés laboral, falta de autonomía, aspectos burocráticos, aumento de las cargas administrativas, bajo ingreso económico, pocas posibilidades de promoción, canales de comunicación deficientes, conflictos entre profesional-usuario, accidentes laborales y cambios excesivos en el puesto de trabajo.

La satisfacción de las necesidades del trabajador da como resultado una actitud positiva, constituyendo un estímulo para desempeñar el trabajo de manera cómoda, por el contrario no darle atención a esas necesidades puede dar como resultado el SQT. La relación entre satisfacción laboral y el SQT presentan una relación en sentido inverso, ya que cuando la satisfacción incrementa esta patología disminuye y viceversa.

La insatisfacción laboral y el SQT afectan la calidad de la atención del servicio brindado, al usuario, a la institución y al propio trabajador, lo que repercute directamente sobre la relación entre profesional-usuario (Bujalance, Villanueva, Guerrero, Conejo, González y Sepúlveda; 2001, en Cetina, Chan y Sandoval, 2006).

➤ *Demandas estresantes del puesto de trabajo.*

Los turnos rotativos, el trabajo nocturno, la exposición a riesgos y la sobrecarga laboral pueden desencadenar el SQT.

- ***Sobrecarga laboral percibida*** es la cantidad de actividades laborales que resultan ser excesivas para el trabajador y que provocan que éste se sienta sobrecargado todo el tiempo o la mayor parte de él y su origen puede ser cuantitativo (refiere a la abundancia de trabajo en poco tiempo que hacer) y cualitativo (cuando el trabajador siente que sus habilidades no son suficientes para lograr los objetivos independientemente del tiempo).

Esta variable ha sido señalada como predictora del SQT no importando el área ocupacional, por lo que supone un incremento de agotamiento emocional. Richarsed, Burke y Leiter, (1993) (en Gil-Monte y Peiró, 1997) en muestras de profesionales de enfermería, han encontrado relaciones significativas entre sobrecarga laboral percibida y baja realización personal en el trabajo. Explicando que debido a que las posibles negligencias que pueden tener en la atención a los pacientes pueden estar generando en

estos profesionales baja autoconfianza y consecuentemente baja realización personal en el trabajo. Puntualizando que quizá esta relación no se presente en colectivos de trabajo donde posponer la actividad laboral por falta de tiempo no implica riesgos para la vida de la persona a la que ofrece su servicio.

Maslach y Leiter, (1997) (en Rodríguez y Urquiza, 2004) comentan que el recorte de personal, deja un número reducido de trabajadores que no pueden darse abasto para dar un servicio de calidad a un número de usuario que los rebasa. Condición que afecta de tres formas la ejecución del trabajo: hace que se requiera de más tiempo para poder realizarlo, lo hace intenso y complejo.

➤ *Contenidos del puesto laboral.*

La oportunidad que tiene el trabajador de emplear sus habilidades, la variedad de tareas que debe realizar, la retroinformación recibida sobre su desempeño y la identidad con las tareas que ejecuta, también son desencadenantes del SQT cuando se relacionan negativamente.

La posibilidad de uso, desarrollo de habilidades y capacidades en el trabajo sin ser excesivas, favorecen la satisfacción laboral. Por lo que Cherniss, (1982) señala que en general un trabajo activo con alta demanda y alto control promueven nuevas habilidades y conductas de afrontamiento.

Gil-Monte y Peiró, (1997) señalan que Leiter, (1990-1991) por medio de modelos causales encontró en una muestra de trabajadores de servicios de salud psiquiátrica, que la posibilidad que les otorga su trabajo de poner en práctica su conocimiento adquirido aumenta su realización personal en el trabajo y disminuye sus actitudes de despersonalización. Además citan que Elloy, Everett y Fynn, (1991) encontraron relaciones significativas y negativas entre la variedad, identidad y retroinformación de la tarea con la puntuación global del SQT en una muestra de mineros, refiriendo además que los trabajadores con mayor variedad de tarea (con estructura interna definida) presentaban nivel bajo de esta patología. Sin embargo Gil-Monte y Peiró, (1997) señalan que esta variable debe interpretarse con prudencia, ya que según ellos, existe la posibilidad de que si aumenta la variedad en las destrezas también puede aumentar el nivel del SQT estableciéndose una relación en forma de “U”, de tal forma que poca variedad en la tarea puede también desencadenar este síndrome, pero si la variedad es excesiva puede afectar negativamente los sentimientos de realización personal en el trabajo de los profesionales.

➤ *La tecnología en la organización.*

En lo que respecta a la tecnología de la organización se ha encontrado que puede facilitar o dificultar el desempeño de las tareas. Peiró, (1992) en Gestoso, (2000) opina que la tecnología en el trabajo implica que el profesional adquiera el conocimiento y las habilidades necesarias para desempeñar su trabajo. Si la formación del trabajador está por debajo de las exigencias cognitivas del puesto laboral puede provocar en él una disminución del sentimiento de valía y baja realización personal. Situación que puede ser considerada como desencadenante de estrés.

Los cambios tecnológicos pueden afectar los sistemas cognitivos y emocionales del trabajador dependiendo de su grado de ajuste ante los sistemas tecnológicos, al ritmo de trabajo impuesto, a las demandas de atención exigidas, al grado de adaptación requerida, al ambiente físico del trabajo, a las disfunciones de rol y aislamiento social, que de acuerdo a Gil-Monte, (2005) son variables ligadas a la tecnología que pueden ser desencadenantes del SQT en centros de trabajo del sector sanitario, educativo y jurídico.

Los trabajos con alto componente tecnológico pueden llegar a provocar puestos de trabajo puramente cognitivos que separan el procesamiento de información de los procesos sociales (Peiró, 1992 en Gestoso, 2000).

También se ha encontrado que demasiada tecnificación en las relaciones interpersonales profesional-usuario incrementa las actitudes de despersonalización. También pueden aparecer problemas de carácter ético relacionados con el uso excesivo de las nuevas tecnologías, corriendo el riesgo de aumentar el cansancio emocional.

Gil-Monte, (2005) cita que Salonova, Peiró y Shaufeli, (2002) han encontrado en sus investigaciones que la tecnología en el trabajo tiene efecto sobre el SQT, de forma particular sobre los niveles del agotamiento emocional y que Kejers y Shaufeli, (1993) concluyeron que la sobrecarga laboral cuantitativa, la falta de control sobre los resultados de la tarea y el bajo apoyo social consecuencia de la falta de interacción personal en el trabajo, influyeron sobre el SQT en una muestra de enfermeras de unidades de cuidados intensivos.

Si bien es cierto que la tecnificación mejora la calidad de vida de los usuarios y esto es valorado en cifras económicas en las administraciones, por otro lado, es cierto que tiene altos costos psicológicos sobre los trabajadores.

De igual manera se ha identificado que la tecnología puede influir sobre los niveles del SQT produciendo conflicto de rol (Gil-Monte y Peiró, 1997).

### **2.10.3 De Origen Interpersonal.**

Cabe señalar que dentro de las interacciones sociales también el desempeño de roles tiene una enorme importancia. Un rol puede ser conceptualizado como un conjunto de expectativas y demandas sobre las conductas que se cree o se espera de la persona que desempeña una determinada función. Éste puede ser adoptado o elaborado según Graen, (1976) en Gil-Monte y Peiró, (1997) mediante las negociaciones de la persona y del grupo de personas que forman parte del entorno social.

Maslach en el año de 1978, (Gil-Monte, 2005) señaló que entre los factores que se relacionan al rol del usuario del servicio se encuentran, 1) la interacción profesional-usuario, que debido a los problemas de este último, se desarrolla en un contexto emocional negativo, 2) la identificación del trabajador con el usuario y su problema, 3), la regulación entre el trato del profesional hacia el usuario por las reglas formales de la organización, 4) la relación entre poder y dependencia que se establece entre ambos, y 5) la respuesta del usuario (como los comentarios) que puede ser fuente de frustración, de insatisfacción laboral y de desilusión para el trabajador.

Las fuentes de estrés de origen interpersonal también intensifica el efecto que otros estresores tienen sobre el desarrollo del SQT, por ejemplo la sobrecarga laboral que puede provocar estrés laboral crónico y como respuesta insatisfacción laboral y como consecuencia absentismo en el trabajo. Así, si el trabajador tiene muchos usuarios que atender en poco tiempo y hay una percepción negativa en las relaciones interpersonales establecidas, como la falta de apoyo social por parte del grupo de trabajo y falta de equidad en los intercambios sociales con los usuarios, será más elevada la probabilidad del desarrollo del SQT. En una condición laboral así, las actitudes del profesional hacia la organización y hacia el trabajo en general van a ser significativamente más negativas y su implicación en el trabajo y compromiso en la organización serán menores.

➤ *Disfunciones de rol laboral.*

Los roles laborales son las formas de conducta que puede ser adoptadas o elaboradas por los trabajadores de la organización (como lo ha señalado Graen, 1976 en Gil-Monte y Peiró, 1997) mediante procesos de interacción social resultado de diferentes sistemas en los que se encuentran inmersos los roles que derivan de la relación establecida entre el trabajador y su entorno social. Es decir, el proceso de rol está formado por las expectativas que el conjunto de rol transmite al trabajador para que desempeñe y cómo se espera de él. Siendo la conducta que ejecute el trabajador la clave para que el conjunto de rol se mantenga o modifique sus expectativas.

Si hay acuerdo sobre las expectativas entre los miembros del conjunto de rol y existe ajuste entre esas expectativas y las del trabajador, cuando la información que se transmite es clara y precisa y el rol está determinado, los roles cumplen su función de transmitir adecuadamente al profesional qué se espera de él la organización, cómo debe proceder en su desempeño y qué consecuencia tiene ese desempeño para sí mismo.

➤ *Ambigüedad y conflicto de rol.*

Desafortunadamente con frecuencia los roles presentan disfunciones que han sido señalados como fuentes de estrés en las organizaciones laborales, siendo las principales la ambigüedad y conflicto de rol.

- **La ambigüedad de rol** se presenta cuando el trabajador guarda incertidumbre respecto al rol que desempeña, quizá se deba a que carece de información que obstaculiza el buen desempeño de rol. Por ejemplo cuando el trabajador debe de asumir funciones y tareas que no son propias de su rol.
- **El conflicto de rol** se presenta cuando el trabajador no puede satisfacer simultáneamente expectativas de rol contradictorias y que resultan ser importante satisfacerlas. No resulta ser un conflicto interpersonal sino un conflicto entre expectativas. Por ejemplo, cuando el trabajador tiene por un lado que atender las necesidades de los usuarios y por otro, las necesidades de la organización (De la Gándara, 1998).

Ambas disfunciones son consideradas como desencadenantes del SQT. La ambigüedad de rol es un predictor de la baja realización personal en el trabajo (componente cognitivo), que refiere una respuesta cognitivo-aptitudinal, mientras que el conflicto de rol comparado con la primera es el predictor del agotamiento emocional (componente

emocional), que evoca una respuesta afectiva (Gil-Monte, 1998; Lee y Ashforth, 1996, por Gil-Monte, 2005).

Posiblemente el conflicto de rol se desarrolle en los trabajadores porque por un lado, no deben de asumir los problemas de los usuarios del servicio y por otro, deben de mostrarse interesados e implicados en ellos. También con frecuencia a los profesionales se les pide satisfacer al mismo tiempo expectativas contradictorias, como las que le expone su trabajo y la necesidad del usuario, lo que le induce una respuesta emotiva. Tanto que la ambigüedad de rol afectara a la realización personal en el trabajo porque constantemente en los colectivos laborales existen ambigüedad de expectativas (provocando que el trabajador realice funciones y tareas que no corresponden a su rol), lo que induce a respuestas cognitivo-aptitudinales.

Friensen y Sarros, (1986), Schwab, (1987) citados en Buendía y Ramos, (2001) han señalado que el estrés de rol se relaciona significativamente con el agotamiento emocional y la despersonalización, aunque no con la baja realización personal en el trabajo.

Cabe señalar que de acuerdo a la opinión de Gil-Monte y Peiró, (1997) la intensidad de las relaciones entre las disfunciones de rol y los niveles del SQT, se ven afectadas por el sector ocupacional de donde proviene la muestra. Así se ha encontrado una relación entre la ambigüedad de rol y agotamiento emocional en docentes, mientras que en profesionales de la enfermería la relación entre dicha variable se sigue mostrando con realización personal en el trabajo.

➤ *Falta de control sobre los resultados.*

El desarrollo de la confianza entre los profesionales y los usuarios, obliga a los primeros a enfrentar y manejar la incertidumbre de la relación establecida con estos últimos. La incertidumbre de su relación con los usuarios, para los trabajadores se traduce en un deterioro cognitivo, emocional y actitudinal, condición que se agrava cuando se relaciona con la implicación del trabajador en los problemas del usuario. En la situación laboral en donde la solución del problema del usuario no depende exclusivamente de un profesional sino de varios, como sucede en organizaciones de sector servicio, aumenta la incertidumbre y la implicación en el trabajo provocando en cada trabajador falta de control sobre los resultados de su actividad laboral, condición laboral que también ha sido identificada como desencadenante del SQT.

La percepción de los profesionales de una insuficiente capacidad para influir sobre los resultados del trabajo puede provocar el desarrollo de alto agotamiento emocional, alta despersonalización y baja realización personal en el trabajo. De tal forma que el SQT puede mediar entre la falta de percepción de control y la depresión, pues los trabajadores con mayor percepción de falta de control presentan alto nivel del SQT y depresión (Gil-Monte, 2005).

➤ *Falta de apoyo social en el trabajo.*

El apoyo social puede ser definido como la ayuda real o percibida que la persona obtiene de las relaciones interpersonales, familiares o de sus pares, tanto en el plano emocional como el instrumental para una situación en particular. Éste le permite a la

persona sentirse querido y cuidado, estimado y valorado. La percepción del apoyo social que tiene la persona en su realidad, le protege de trastornos físicos y psicológicos. En algunas investigaciones se ha encontrado que el apoyo social podría actuar como variable moderadora de los efectos negativos del estrés, estrés laboral y del SQT (Cohen y Sabih, 1985 en: Gil-Monte, Peiró y Valcárcel, 1993).

La falta de apoyo social percibido del supervisor o jefe y los compañeros de trabajo, es una variable que presenta efectos directos e indirectos sobre el SQT. Los efectos directos suponen ser una fuente de estrés y aumentan los niveles de esta patología. Desde la teoría de los modelos de estrés laboral y salud, los **efectos directos** de la falta de apoyo social estarían sobre los niveles de agotamiento emocional y estarían explicados por el efecto de la ausencia de apoyo y de las relaciones laborales pobres. Los efectos directos sobre la realización personal en el trabajo podrían ser explicados al considerar que los jefes y compañeros envían expectativas de rol importantes para el trabajador que impactará sobre el desempeño de su rol, siendo esta última situación la que condicionará su éxito o fracaso profesional. De manera que los efectos del poco apoyo social sobre la despersonalización serían explicados por su influencia sobre la responsabilidad social del trabajador. En tanto que los **efectos indirectos** de la falta de apoyo social orientan a tener efectos sobre otros estresores y otros síntomas del estrés que de forma recíproca incrementan los niveles del SQT.

Por su parte los efectos moduladores, precisa Gil-Monte, (2005) se refieren a aquellas circunstancias en las que el apoyo social no disminuye de forma directa en los niveles del SQT ni afecta a los estresores, sin embargo sí puede modificar la influencia que las fuentes de estrés tienen sobre este síndrome. Así los **efectos moduladores** se orientan hacia el plano emocional del trabajador, situación que ha sido observada en profesionales de enfermería (Constable y Rusell, 1986) y en trabajadores sociales (Koeske y Koeske, 1989). Mientras que Altmaier y Velzen, (1987) han evidenciado también efectos moduladores sobre las actitudes de despersonalización, (citados todos ellos por Gil-Monte, 2005).

En su investigación Etzion, (1984 en: Gil-Monte, Peiró y Valcárcel, 1993) concluyó que la variable género establece diferencias en los trabajadores al recurrir al apoyo social, obteniendo que la falta de apoyo en el trabajo facilita los efectos positivos del estrés laboral sobre el SQT en hombres, mientras que el efecto modulador del apoyo social resultaba del apoyo social extralaboral en las mujeres.

De modo que la ausencia del apoyo social se ha identificado como un estresor laboral con importantes efectos sobre el SQT (Cheuk y Wong, 1998 en: Gil-Monte, 2005).

➤ *Conflictos interpersonales.*

Las relaciones interpersonales son la principal fuente del SQT en especial con los usuarios del servicio cuando éstas son conflictivas o negativas. De hecho en la literatura existente se señala que las interacciones sociales son una de las variables que explican los principales porcentajes de la varianza del SQT.

Un conflicto interpersonal implica un impedimento de una persona hacia otra que le obstaculiza conseguir algo valorado, llegándole a provocar frustración. **Los conflictos interpersonales** en el trabajo causan un deterioro psicosocial en los miembros de la

organización. Situación que puede provocar una autoevaluación negativa y sentimientos de fracaso y desgaste emocional en los trabajadores.

Entre las consecuencias más significativas de los conflictos interpersonales es que los trabajadores culpan a otros de su fracaso profesional y cansancio emocional, principalmente a los usuarios. Favoreciendo así, las actitudes negativas y conductas de despersonalización.

Es posible también que los conflictos interpersonales puedan llevar al trabajador a experimentar frustración, tensión, insatisfacción, agotamiento emocional, baja realización personal en el trabajo, insomnio, entre otras alteraciones. Las **principales fuentes** de relaciones en el trabajo tanto formales como informales están con los superiores, compañeros y los usuarios del servicio y con ellos se origina los conflictos interpersonales que llevan al deterioro psicosocial de los miembros de la organización. Entre las causas más frecuentes de conflictos interpersonales en el trabajo se encuentran, una supervisión estrecha, los favoritismos de los jefes y la rivalidad entre compañeros por obtener condiciones ventajosas, y como caso extremo se ha identificado el acoso psicológico o mobing.

Debido a su frecuencia e intensidad, las relaciones complicadas con los usuarios del servicio han sido señaladas como un conflicto interpersonal relevante en la aparición del SQT. Son numerosas las investigaciones que comprueban esta relación negativa entre trabajador-usuario, como plantean Richardsen, Burke y Leiter, (1992); Novak y Chappell, (1994, 1996) entre la relación profesionales de enfermería-pacientes, Friedman, (1995) profesor-alumno, Ochoa, (1997) personal docente-alumnos y familiares de éstos, y Rainey, (1999) árbitros de baloncesto-jugadores, entrenadores y público (por Gil-Monte, 2005).

Leiter, (1988) respecto a las relaciones interpersonales, comenta que si éstas son de **carácter formal** aumentan agotamiento emocional, mientras que las de **carácter informal** incrementan la realización personal en el trabajo. También diferentes estudios han demostrado que una mala calidad de las relaciones formales y la falta de cohesión del grupo son variables desencadenante del SQT (Gaines y Jermier, 1983; Wade, Cooley y Savicki, 1986; Savicki y Coolye, 1987 en Gil-Monte y Peiró, 1997).

➤ *Ausencia de reciprocidad en los intercambios sociales.*

La interacción social de acuerdo a las teorías de intercambio social, son el producto de un intercambio de recompensas y castigos, proceso en que las personas asignan un valor a sus resultados y al de los demás. Esperando que el **intercambio sea recíproco**, con equidad y honradez pero si el trabajador no percibe que las cosas sean así, el SQT se presenta.

**La falta de reciprocidad** en los intercambios sociales es frecuente entre los trabajadores que laboran directamente con personas, donde los profesionales perciben que mientras cuidan y dan a poyo a los usuarios éstos frecuentemente no cooperan y sólo se quejan del desempeño de ellos. También la relación establecida entre trabajador-organización expresa ausencia de reciprocidad, así el trabajador pone un enorme esfuerzo para desempeñar su rol, dedica tiempo extra al trabajo y asume diversos

riesgos, mientras que la organización no le reconoce su esfuerzo, le paga un salario bajo y no le propicia el desarrollo de su carrera.

El modelo basado en los intercambios sociales propuesto por Hobfoll y Freed, (1993) (en Gil-Monte, 2005) para dar una explicación al origen y desarrollo del SQT, toman como referencia la teoría de la conservación de los recursos, propone que la pérdida de recursos personales durante el transcurso de las relaciones laborales con otras personas originan la aparición de este síndrome.

Estudios transversales han encontrado relación entre la falta de reciprocidad en los intercambios sociales y el SQT, de forma específica con agotamiento emocional y baja realización personal en el trabajo en profesionales de enfermería, (Bunk y Schaufeli, 1993) en médicos generales, (Van Dierendonck, Schaufeli y Sixma, 1994) y una relación positiva con despersonalización observada en estudios realizados por Buunk, Schaufeli, (1993); Deckard, (1994); Van Horn, (1999). Tanto que en un estudio longitudinal en profesionales de enfermería Gil-Monte, (2002) obtuvo una relación positiva entre la falta de reciprocidad social y baja realización personal en el trabajo (citados por Gil-Monte, 2005).

➤ *Desarrollo de la carrera y las posibilidades de promoción.*

Anderson e Iwanicki, (1984) han encontrado que la falta de seguridad en el trabajo se relaciona positivamente con agotamiento emocional en una muestra de maestros. De igual forma Gaines y Jamier, (1983) han obtenido una relación positiva entre las pocas oportunidades de promoción en el trabajo y agotamiento emocional (citados por Gil-Monte y Peiró, 1997).

Rodríguez y Urquiza, (2004 citan a Maslach y Leiter, 1997) quienes señalan que otras variables a considerar como desencadenante del SQT son:

- ***La insuficiencia en las recompensas:*** los trabajadores esperan que el trabajo les otorgue prestigio, seguridad y recompensas materiales satisfactorias, pero es evidente que muchas de las organizaciones actuales no proporcionan dichos beneficios a sus trabajadores a pesar de que laboran una jornada más larga, más aun esta condición al mismo tiempo les propicia la pérdida de recompensas intrínsecas como el disfrutar el trabajo.
- ***Pérdida del sentimiento de comunidad:*** alude a la pérdida de seguridad en el trabajo y la forma en que las empresas se centran en las ganancias de forma inmediata o a corto plazo ignorando las consideraciones de sus trabajadores. Situación que debilita las relaciones personales impacta de forma desfavorable en el trabajo en equipo.
- ***Ausencia de justicia:*** la necesaria y actual sobrevivencia de las instituciones las hace tomar decisiones precipitadas, por lo que muestran poca preocupación por el bienestar de sus trabajadores, poniendo todos sus esfuerzos en sus ganancias económicas y restando importancia a construir sentimientos de comunidad dentro de la organización. Un lugar justo de trabajo, es aquel en que existe la confianza, el respeto y la apertura, sin embargo un centro de trabajo que carece de estos elementos hace que sus trabajadores desconfíen de su organización.

- **Conflicto con los valores:** puede llegar a ser una crisis de trabajo puede ser también un conflicto de valores. Un colectivo de trabajo donde predomina la supervivencia a corto plazo y centrado en las ganancias puede ir en contra de los valores que los trabajadores tienen respecto a su trabajo.

Una posible explicación de estas relaciones de acuerdo a Gil-Monte, (2005) también puede encontrarse en la teoría de la equidad derivada del modelo de Shaufeli y cols., donde Holl, (1983) partiendo de esta teoría de la equidad explica el desarrollo del estrés laboral como resultado de la falta de recursos. Este autor señala que las personas se orientan hacia la consecución de recursos y están motivadas para conseguirlos y para prevenir futuras pérdidas y mejorar sus bienes, pero cuando las inversiones que hacen éstas son superiores a las que perciben a cambio desarrollan el SQT.

➤ *El proceso de contagio del SQT.*

Se ha identificado que el SQT también se desarrolla por medio del **contagio de emociones, actitudes, cogniciones y por el aprendizaje vicario de conductas**. Tanto los nuevos miembros de la organización como los veteranos, adoptan actitudes y conductas de aquellos trabajadores que poseen las competencias a las que aspiran.

La teoría sociocognitiva ha puntualizado que las personas imitan las actitudes y conductas que observan en otros. Además ha puesto de manifiesto que el observar el fracaso en personas muy similares a uno resta motivación dando lugar a sentimientos de fracaso y baja realización personal en el trabajo.

Se ha tenido registro de que el SQT se contagia entre trabajadores por medio de mecanismos de modelado o aprendizaje observado durante los procesos de socialización laboral, en los cuales el nuevo miembro de la organización aprende la escala de valores, normas y pautas de conducta exigidas por el grupo de trabajadores y la organización, dinámica en la que el trabajador se ve en la necesidad de modificar y adquirir nuevas actitudes en el trabajo aun cuando éstas involucran actitudes antisociales, por lo que se convierten en un proceso de persuasión social para quien los observa y opta por imitarlos. La persuasión social y las presiones del grupo pueden influir en las modificaciones de actitudes y conductas, además de debilitar la autovaloración positiva del trabajador.

De modo que el SQT se puede transmitir entre los trabajadores por el contagio de emociones negativas (es la tendencia de imitar aspectos verbales y conductuales de la expresión de las emociones). Por ello es común la presencia de un clima emocional en los grupos de trabajo, lo que es llamado como emociones colectivas. Así el SQT se convierte en un fenómeno departamental y organizacional (Gil-Monte, 2005).

#### **2.10.4 De Carácter Personal.**

Algunas características personales que se han reconocido como variables que pueden explicar la prevalencia del SQT, dos de ellas relevantes, se vinculan a los procesos de interacción social y otras precisa Gil-Monte, (2005) actúan como facilitadores de este síndrome, estas variables resultan ser las sociodemográficas.

➤ *La autoeficacia y el control sobre las relaciones con el usuario.*

Las **creencias de eficacia profesional** de los trabajadores que atienden a personas están influidas por su capacidad para controlar la relación con el usuario del servicio y la retroinformación que reciben de éstos. Sin embargo debido a la naturaleza de dicha relación, que supone conflictos y problemas que resolver donde los usuarios comúnmente no cooperan u obstaculizan el trabajo, frecuente los profesionales reciben críticas negativas sobre su desempeño. Lo que hace que consideren que no están logrando sus objetivos a pesar de sus esfuerzos, condición que genera en muchos trabajadores dudas sobre su capacidad para llevar a cabo de forma adecuada su trabajo, una **crisis de autoeficacia** y llevarlos a optar por evitar el entorno laboral que perciben como amenazante.

El Inventario de Burnout de Maslach (instrumento de evaluación psicométrica del SQT) y otros cuestionarios han incluido en sus dimensiones a evaluar, los niveles de autoeficacia del trabajador, de forma específica este inventario lo hace en la subescala de realización personal en el trabajo, donde una puntuación alta en ésta proyecta que el profesional tiene un nivel alto de autoeficacia (Brouwers y Tomic, 2000; Evers, Brouwers Tomic, 2002) y una puntuación baja se relaciona con agotamiento emocional (Zellears, Perrewé y Hochwartwer, 1999) y despersonalización (Brouwers y Tomic, 2000) (citados en Gil-Monte, 2005).

➤ *Motivación para la ayuda.*

Toda acción que busca proveer algún beneficio o favorecer el bienestar de otro, es una conducta de ayuda. La ayuda puede deberse a dos **razones**, a **motivos egoístas** (como aliviar sentimientos de **culpa**) y a **motivos altruistas** (cuando la ayuda busca aliviar el sufrimiento de otros). La acción de ayudar a otros puede suponer una serie de costos para la persona como esfuerzo, economía y tiempo, y cuando no lo hace, culpa, vergüenza o crítica, pero también puede implicar beneficios de tipo material (como una recompensa económica), psicológico y social (agradecimiento, reconocimiento social, evitación de la culpa y fama, entre otros).

Así la conducta de ayuda puede estar motivada por razones, 1) de carácter prosocial, como todas aquellas acciones que la sociedad señala que benefician a otras y al sistema político en vigor, 2) por motivos altruistas, como todas aquellas acciones que benefician a otros, sin esperar a cambio una recompensa tangible, y 3) por motivos de cooperación, que involucra las conductas prosociales y que tienen un carácter de beneficio recíproco.

En la elección de la profesión, de forma particular los motivos altruistas se implican. De acuerdo a Edelwich y Brodsky, (1980 en: Gil-Monte, 2005) los sentimientos de altruismo e idealismo pueden facilitar del desarrollo del SQT, pues propician que los trabajadores se impliquen excesivamente en los conflictos de los usuarios, convirtiéndose en un reto personal la solución de los problemas, pero en caso de no lograrlo, ello va a conllevar que se sientan culpables de los fallos, lo que les provocará sentimientos de baja realización personal en el trabajo. Si el trabajador no encuentra las estrategias de afrontamiento efectivas como el apoyo social, en él se generará frustración al mismo tiempo que culpará al usuario de su fracaso personal. Según Bandura, (1987 en: Buendía y Ramos, 2001) la despersonalización es un mecanismo

para actuar contra un estímulo adverso, en este caso el usuario del servicio, sin autocondenarse.

Harrison por medio de su modelo de competencia social señala que, el entorno de la organización resulta clave para explicar la relación entre la motivación para la ayuda y el SQT. De acuerdo a este modelo, las personas que comienzan a trabajar en servicios de ayuda están altamente motivadas para ayudar a los demás, pero con frecuencia en el entorno laboral los factores barreras dificultan su desempeño por lo que su percepción de eficacia puede ser disminuida.

La motivación que tiene el profesional para ayudar influye en el logro de sus metas laborales, así que a mayor motivación mayor eficacia laboral. La presencia de factores barrera disminuye la percepción de eficacia, condición que propicia la aparición del SQT. Mediante el proceso de retroinformación negativa dicho síndrome incrementa la percepción de factores barrera, disminuye la eficacia percibida y disminuye la motivación para ayudar, una condición laboral contraría favorece un nivel alto de competencia social en el trabajador.

➤ *Variables sociodemográficas.*

Cabe señalar que de acuerdo a Gil-Monte y Peiró, (1997) como **facilitadoras** del SQT deben entenderse todas las **variables de carácter personal** que tienen una función facilitadora o inhibidora de la acción que los estresores ejercen sobre la persona. Ambos autores señalan que el porcentaje de varianza del grupo de variables sociodemográficas que a continuación se citan oscila entre el 5% y 15% para explicar la prevalencia del SQT. Porcentaje que resulta mínimo comparado con el que en diversas investigaciones explican las variables del entorno y clima laboral anteriormente citadas.

- **Género:** en esta variable los resultados no son concluyentes y aparecen influidos por características de la investigación como la muestra, país e instrumento de evaluación del SQT. Hay estudios que mencionan que las mujeres presentan niveles altos del SQT en la dimensión de agotamiento emocional y baja realización personal en el trabajo en comparación con los hombres, tanto que en la dimensión de despersonalización éstos últimos han obtenido puntuaciones significativamente más altas que ellas (Gil-Monte, Peiró y Valcárcel, 1993). Los resultados obtenidos en los estudios de Brondolo, (1998) y Durán, (2001) confirman la información citada. Sin embargo los resultados encontrados por Chacón, (1999); Caballero, Bermejo, Nieto y Caballero, (2000) se muestran contradictorios a los anteriores. Por su parte Da Silva, (1999) no encontró diferencias significativas entre hombres y mujeres en el desarrollo del SQT (citados por Gil-Monte, 2005).

Una posible explicación de las diferencias de despersonalización en función del género puede encontrarse en los diferenciados procesos de sociabilización, ya que mientras a los hombres se les pide asumir un rol en que no debe expresar emociones y de orientarse al logro, descuidando la interdependencia, a las mujeres se les inculca asumir un rol de interdependencia, el cuidado a otros y la habilidad en las relaciones interpersonales, así éstas son condicionadas socialmente para educar, cuidar y encargarse de los niños, de las tareas del hogar y de la atención de la pareja, motivo por

lo que son menos propensas a dar una respuesta impersonal a los demás (Gil-Monte y Peiró, 1997).

- **Edad:** al igual que la variable género, los resultados no son concluyentes. Se ha encontrado que con el paso de los años la frecuencia del SQT disminuye y que en algunas dimensiones de este síndrome hay efectos curvilíneos, de manera que la frecuencia de los síntomas se incrementan con la edad y a partir de un momento disminuyen su frecuencia (Meadow, 1981 y Olmeda, 1998 en: Gil-Monte, 2005). Los profesionales que se encuentran en el intervalo de los 30-50 años aproximadamente presentan niveles elevados del SQT, opina Gil-Monte, (2005) quizá porque en esos años, el trabajador se encuentra en la estabilización de su carrera y es más creativo y busca el crecimiento profesional por lo que es más vulnerable al estrés. Faver, (1984 en: Gil-Monte y Peiró, 1997) señala que los resultados de algunos estudios han evidenciado que existen rangos de edad que se relacionan de forma curvilínea con los niveles del SQT, siendo éstos: nivel bajo entre los 20-25 años, nivel alto en un rango de edad entre los 25-40 y nivel bajo a partir de los 40 años.

Gil-Monte y Peiró, (1997) citan que Zabel y Zabel, (1982) señalan que los trabajadores con **mayor edad** comparado con los más jóvenes, probablemente han desarrollado **mejores estrategias de afrontamiento** y consideran expectativas profesionales más reales.

- **Antigüedad en el trabajo:** en esta variable Gestoso, (2000) comenta que hay una relación curvilínea al decir que los trabajadores con menos de dos o más de diez años de antigüedad presentan bajos niveles de SQT. Probablemente porque en los primeros años no han tenido tiempo de quemarse por el trabajo y los segundos están adaptados.

Por su parte, Gil-Monte y Peiró, (1997) consideran que la relación entre esta variable, es decir, la antigüedad en el trabajo y el SQT es similar a la relación que existe entre este síndrome y la variable edad porque tienen la misma explicación. Los trabajadores jóvenes son más inexpertos, tienen menos estrategias de afrontamiento para prevenir el estrés laboral y mayor riesgo de presentar el SQT.

- **Estado civil:** de acuerdo a Gestoso, (2000) un alto porcentaje de las investigaciones hechas concluyen que los trabajadores casados presentan bajos niveles de SQT en comparación con los solteros, viudos y divorciados. Esto quizá se deba a que las personas casadas tienen apoyo que les sirve para no centrar todos sus esfuerzos en el trabajo y los hace en cierto grado, menos vulnerables de presentar el SQT.

Sin embargo en algunas investigaciones esta variable no ha correlacionado en el SQT y respecto a su posible explicación Gil-Monte y Peiró, (1997) comentan que los bajos niveles de este síndrome en trabajadores casados dependen también de la calidad de relaciones conyugales y la satisfacción o insatisfacción marital. Concluyendo que la familia puede influir en los profesionales en el sentido de darles experiencia en el tacto con los demás.

- **Número de hijos:** pocos estudios han encontrado relación entre esta variable y el SQT, donde concluyen que trabajadores con hijos y con más edad y probablemente son más seguros psicológicamente y con más estabilidad emocional. Son profesionales que optan por un salario y otros beneficios materiales estables, además de una seguridad en el trabajo que por experimentar desafíos, realización personal o satisfacción laboral. Mientras que los trabajadores sin hijos tienden a centrar sus esfuerzos físicos y emocionales en su actividad laboral (como lo hacen aquellos profesionistas que no tienen una pareja estable) usando como fuente de vida su trabajo, lo que les llevará a implicarse en él y los hará vulnerables de desarrollar el SQT.
- **Profesión:** se ha demostrado que profesiones como las de asistencia social y las sanitarias presentan niveles altos de SQT, también se ha encontrado los mismos niveles de dicho síndrome en policías, funcionarios de prisiones, docentes y pilotos, entre otros (Gil-Monte y Peiró, 1997).

En la medida en que los factores facilitadores estén presentes incrementarán o disminuirán el grado de estrés laboral percibido e invariablemente afectarán el desarrollo del SQT a favor o en contra.

- **Personalidad.**

Diferentes estudios han retomado algunos tipos de personalidad que estarían asociadas al SQT. La personalidad de tipo emocional es más sensible a entablar relaciones de trato humano, a buscar y participar en actividades en que se involucren los afectos. Las demandas emocionales son una decisiva causa del agotamiento emocional en la profesión (de servicios humanos) en este tipo de personalidad.

Las personas con actitudes altruistas y los activistas sociales son las que se encuentran con más riesgo de padecer el SQT (Cherniss, 1981 en Gil-Monte y Peiró, 1997) porque generalmente se involucran de forma excesiva en tratar de solucionar los problemas de los demás.

Diversos estudios citados en Gil-Monte, (2005) muestran que las personas con los siguientes tipos de personalidad son vulnerables a presentar el SQT.

- ✓ **Patón de conducta tipo A:** describe a personas individualistas y que mantienen escasas interacciones sociales lo que dará como resultado deterioro en sus redes de apoyo social y tienen alto compromiso con su trabajo que los expone a estresores como la **sobrecarga laboral**, que consecuentemente les **propiciará agotamiento emocional y despersonalización**.
- ✓ **Neuroticismo:** aluden a una persona emotiva, ansiosa, vulnerable, impulsiva, impaciente e irritable. Este tipo de personalidad ha correlacionado con la puntuación global del SQT, pero de forma intensa con **agotamiento emocional**.
- ✓ **Locus de control:** hace referencia a la creencia generalizada de que los sucesos de la vida y sus resultados son controlados por las propias decisiones (locus interno) o por fuerzas externas como otras personas, el destino o la suerte (locus de externo). Encontrándose en las investigaciones que las personas con locus de

control interno son menos propensa de desarrollar el SQT comparadas con las de locus de control externo.

- ✓ **Extraversión:** apunta a las personas que se describen como activas, dinámicas, dominantes y entusiastas. Este tipo de personalidad ha correlacionado con la puntuación global del SQT de forma intensa en despersonalización y realización personal en el trabajo.
- ✓ **Afabilidad:** describe a personas cordiales, cooperativas, amigables altruistas, empáticos y generosos. Este tipo de personalidad ha correlacionado de forma intensa con despersonalización.
- ✓ **Apertura a la expresión:** alude a las personas que se describen como cultas, dispuesta a experiencias nuevas e interesadas por las cosas. Este tipo de personalidad ha correlacionado de forma intensa con despersonalización y realización personal en el trabajo.
- ✓ **Afectividad negativa:** hace referencia a las personas que tienden a verse y ver al mundo de forma negativa. Este tipo de personalidad ha correlacionado de forma intensa con agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal en el trabajo, aunque con esta última la relación es de menor intensidad y menos significativa.

Se ha reportado que el SQT se presenta con más incidencia en personas que utilizan estrategias de aislamiento para controlar el estrés que en aquellos que hacen uso de estrategias sociales (como el pedir una opinión de los compañeros) (Buendía y Ramos, 2001).

Antes de concluir este apartado es pertinente comentar que entre los desencadenantes del SQT orientados al estudio de la relación profesional-entorno organizacional, Gestoso, (2000) menciona que para su análisis Peiró en 1992 propuso considerar:

➤ *Ambiente físico del trabajo.*

El nivel de ruido, su intensidad, control, predictibilidad y frecuencia, junto con las vibraciones y las características de la iluminación, como la luminosidad, brillo y contraste, así como la temperatura, las condiciones climatológicas e higiénicas, la disponibilidad del espacio físico para desempeñar el trabajo, han sido señalados como desencadenantes del SQT.

De forma particular Topf y Dillon, (1988) en una muestra de profesionales de enfermería identificaron que el nivel de ruido proveniente de los teléfonos, de las visitas de los pacientes y de los aparatos de monitorización, junto con la sensibilidad de éstos ante aquél, son desencadenantes del SQT. Por su parte Savicki y Cooley, (1987) **señalan que la falta de confort físico percibido por el trabajador es un desencadenante de dicho síndrome, que de forma más intensa se relaciona con agotamiento emocional**, (citados por Gil-Monte y Peiró, 1997).

## 2.11 SÍNTOMAS Y CONSECUENCIAS.

Antes de citar los síntomas y consecuencias del SQT cabe señalar que la relación entre ambas es muy estrecha debido a que participan en un proceso continuo que hace que se solapen mutuamente, siendo su relación bidireccional.

En relación a los síntomas del SQT, se ha señalado que pueden ser percibidos por la persona sin que éstos alteren su vida, mientras que ya se habla de consecuencias cuando el ritmo de vida se ve significativamente afectada. De esta manera se puede observar que el agotamiento emocional es uno de los síntomas del SQT y la depresión una consecuencia, en lugar de ser considerada ésta última como un síntoma del síndrome. El absentismo es otro ejemplo, el cual debe ser entendido como consecuencia y no como un síntoma del SQT.

Esta compleja relación entre respuesta o síntoma y consecuencia es la que orilla a considerar al SQT como una respuesta al estrés laboral crónico por unos autores (perspectiva psicosocial) y como consecuencia por otros (perspectiva clínica).

En la literatura se presentan más de 100 síntomas asociados al SQT. Gil-Monte, (2005) recoge los más significativos síntomas y los ordeno en cinco categorías, siendo estas:

- **Síntomas afectivos:** agobio, aburrimiento, irritabilidad, nerviosismo, disgusto, enfado, mal humor, agresividad, desgaste emocional, sentimientos de culpa, frustración, desencanto, angustia, tristeza, sentimientos de infelicidad, de inadecuación, de distanciamiento afectivo, falta de motivación, baja moral, desesperanza, indefensión, desilusión y hostilidad.
- **Síntomas cognitivos:** sentirse contrariado, pensar que el trabajo no vale pena, sentir que no valoran tu trabajo, verlo todo mal, inseguridad, sensación de no mejorar, percibirse incapaz para realizar las tareas, pensar que se trabaja mal, falta de control, pérdida del autoestima, problemas de concentración y memoria, descenso en el pensamiento abstracto, disminución en la elaboración de juicio, aumento de la distracción, cambios en el autoconcepto, anulación de expectativas, pérdida de valores y significado.
- **Síntomas actitudinales:** intolerancia, falta de ganas de seguir trabajando, impaciencia, quejarse de todo, culpar a los demás de su situación, irresponsabilidad, encuadrarse, romper con el entorno laboral, intentar hacer de todo, apatía, evaluar negativamente a la organización, a los compañeros y así mismo, indiferencia, ver al usuario del servicio como un enemigo, estar harto, no aguantar a los usuarios, frialdad hacia los clientes, insatisfacción laboral, alienación, pesimismo y apatía.
- **Síntomas conductuales:** contestar mal, aislamiento, enfrentamientos, no colaborar, atención y esfuerzo disminuido, conflictos interpersonales y cinismo.
- **Síntomas físicos:** cansancio, hipertensión, taquicardia y trastornos del sueño.

Referente a las consecuencias, a éstas las clasifica en dos categorías reconociendo que ambas están sumergidas en la dinámica social, siendo éstas:

- ✓ *Consecuencias en el desempeño:* absentismo, sabotaje, rotación, toma de decisiones con eficacia disminuida, deterioro de la calidad del servicio,

accidentes laborales, disminución de la cantidad de trabajo, abandono, lentitud en el desempeño, desarrollo excesivo de hobbies, irresponsabilidad y falta de compromiso, entre otros.

- ✓ *Consecuencias en la salud/familia:* suicidio, dolores de cabeza, depresión, insomnio, enfermedad coronaria, infecciones respiratorias, úlceras, alergias, divorcios, alteraciones dermatológicas, conductas de riesgo, disfunciones sexuales, trastornos menstruales, ansiedad, consumo de drogas legales e ilegales, alteraciones gastrointestinales, asma, fatiga, problemas músculo-esquelético, entre algunas mas.

Ambas consecuencias repercuten negativamente en la organización, en el usuario del servicio y en el trabajador.

Por su parte Buendía y Ramos, (2001) citan que las consecuencias del SQT impactan a nivel personal, familiar y organizacional, (lo que no se contrapone con lo señalado por Gil-Monte).

A nivel personal destacan tres aspectos. El primero es **la exaltación de las actividades extralaborales** en las que el trabajador con SQT busca compensar su agotamiento emocional. El profesional sólo platica, piensa e incluso llega a utilizar espacios del horario de trabajo en actividades extralaborales, convirtiéndose estas últimas en un escudo ante su experiencia agotadora en el trabajo. Dejando un terreno fértil para el **aislamiento social** siendo otro aspecto que agudiza el SQT en el profesional. El rol social da estatus y autovalía a cualquier persona, pero cuando el profesional con SQT se aísla del contacto social del trabajo e incluso familiar, lo que disminuye las válvulas de escape, aumenta el estrés y la insatisfacción laboral provocando la aparición de **trastornos psíquicos**. La interacción entre factores estresantes y la personalidad del profesional hacen que se incremente el riesgo de presentar trastornos. La ansiedad, la depresión e insatisfacción laboral pueden combinarse con el consumo de drogas, lo puede provocar dependencia.

En lo que respecta al impacto en la familia se encuentra la **ruptura familiar**. El aislamiento social que el trabajador busca en el trabajo también lo hace con la familia sin saber ésta la causa, lo que llega en muchas ocasiones a confundir al conyugue provocando situaciones en que el profesional con SQT pierda el apoyo familiar. Las personas comparten gran parte de las situaciones que vivencian en su jornada laboral con la familia, encontrando en ella un momento de reflexión. Pero el aislamiento que busca a causa de presentar el SQT conlleva una condición de **incomunicación** con la familia provocando que se acentúe el síndrome sin ese apoyo social. **La hostilidad** es otro aspecto que genera el SQT. Con el tiempo la hostilidad se manifestará seguramente, en un primer momento en la familia a la cual le será difícil de comprender principalmente por la incomunicación, llegando a padecer agresión emocional y física por parte del profesional quemado por el trabajo.

Entre las principales consecuencias a nivel organizacional del SQT se encuentran **la insatisfacción y deterioro laboral**. El profesional puede llegar a interpretar los síntomas como resultado de una deficiente preparación que intenta compensar con una continua formación que fomenta que el ambiente de trabajo se dañe por las ausencias. El **absentismo laboral** también provoca que el profesional ejecute sus actividades con

dificultad, fomentando que no forme parte de las acciones del lugar de trabajo **disminuyendo la calidad del servicio** al dedicar poco tiempo a los usuarios y cuando lo hace, mantiene contactos distantes ignorando sus demandas y necesidades minimizando el daño que sabe que pudiera tener el usuario. En estos casos la organización resiente la insatisfacción de los usuarios y la ineficacia del servicio brindado, además del probable abandono del trabajo por parte del profesional.

Es tan frágil la línea que separa a los síntomas y consecuencias que se habla que la cronicidad del primero es lo que se conoce como consecuencia.

Este intento por diferenciar entre síntomas y consecuencias del SQT deja entre ver que existe un deterioro cognitivo, afectivo y actitudinal de los trabajadores previo a la aparición de los síntomas conductuales y físicos, siendo estos últimos los que bien estarían en la categoría de consecuencias.

## **2.12 MEDIDAS DE EVALUACIÓN.**

Son numerosos los instrumentos que se han elaborado para estimar el SQT, pero no todos cumplen con los requisitos psicométricos que deben reunir. El más aceptado y utilizado en las investigaciones sobre el tema es el Maslach Burnout Inventory (MBI), elaborado por Maslach, (1981-1986 en: Gil-Monte, Peiró y Valcárcel, 1993).

En la tercera edición del manual del MBI hecha en 1996, Maslach, Jackson y Leiter presentan tres versiones de éste:

- ❖ El MBI-Human Services Survey (MBI-HSS). Esta versión es la clásica del MBI hecha en 1981 y está orientada a la evaluación del SQT en profesionales de la salud. Está constituido por 22 reactivos (aunque en su versión original lo estuvo por 47), es una escala tipo likert que se encuentran distribuidos en tres subescalas que valoran la frecuencia con la que los profesionales perciben agotamiento emocional (9 ítems), despersonalización (5 ítems) y baja realización personal en el trabajo (8 ítems). De acuerdo a sus autoras las distribuciones de la puntuación definen el nivel del SQT en bajo, medio y alto. Siendo la relación entre puntuación y grado del síndrome por dimensión. Este instrumento recoge información sobre pensamientos, sentimientos, emociones y conductas del profesional relacionados con su trabajo.
- ❖ El MBI-Educators Survey (MBI-ES). Es la versión del MBI-HSS para estimar el SQT en profesionales de la educación. Este instrumento mantiene las mismas subescalas del MBI sólo que en él se hace uso de la palabra alumno y no paciente.
- ❖ El MBI-General Survey (MBI-GS). Es la versión del MBI-HSS con carácter genérico. Su particularidad es que no es exclusivo para evaluar el SQT en trabajadores cuyo objeto de trabajo son personas. Este instrumento consta de 16 reactivos que aunque tienen una estructura tridimensional como el MBI-HSS sus escalas se denominan: agotamiento (5 ítems), cinismo (5 ítems) y eficacia profesional (6 ítems). Lo que estiman sus ítems son las relaciones con el trabajo más que cómo se siente la persona en su trabajo.

En esta última versión del MBI-GS se suple la subescala de despersonalización por la de cinismo siendo su contenido diferente. No es lo mismo una conducta cínica hacia la organización que a los usuarios del servicio. También se cambia la escala de falta de realización personal en el trabajo (que recoge la realidad del profesional) por la subescala de eficacia profesional (que considera las creencias de autoeficacia en el trabajo). La subescala de agotamiento emocional no pierde su intención en esta nueva versión del MBI-GS (Gil-Monte, 2005).

Algo importante de resaltar es que, aun cuando en el manual del MBI-HSS se dice que altas puntuaciones en agotamiento emocional y despersonalización y bajas en realización personal en el trabajo definen el SQT es difícil encontrar trabajadores que puntúen así. En la mayoría de las investigaciones realizadas no se han reportado puntos de corte con referente clínico, por ejemplo considerando profesionales que hayan requerido tratamiento para sus problemas psicológicos derivados del trabajo. Más aún, en estos estudios se recogen datos en las organizaciones de forma no aleatoria, en donde han contestado los instrumentos de evaluación solo los trabajadores que desean colaborar y habitualmente no responden “precisamente” aquellos que no asisten al trabajo por problemas derivados del estrés laboral crónico. Los niveles del SQT son muy difíciles de encontrar, puesto que los resultados en la mayoría de las investigaciones se ven afectados por las respuestas del trabajador que no presenta SQT.

Por su parte Pines, (1983 citado en: Franco, 1997) señala que la dimensión de agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal en el trabajo, no fueron reducidas teóricamente antes de la construcción del test del MBI, sino que fueron nombradas después de haber hecho un análisis factorial de información empírica de muestras de profesiones de servicio asistencial.

## **2.13 INVESTIGACIONES**

En México aun cuando son pocos los estudios sobre el SQT algunos investigadores han traducido su contenido y han arrojado datos importantes acerca de su validez y confiabilidad del instrumento.

En una población de 70 psicólogos clínicos, Ramírez, (1994 en: Pinelo y Salgado, 2002) traduciendo el MBI al español obtuvo que el 21% de los casos se encontraban moderadamente agotados emocionalmente, el 10% sufría de despersonalización y el 31.4% presentaba por lo menos un nivel medio del SQT.

Con el objetivo de determinar la prevalencia del SQT, el clima organizacional percibido y analizar la posible relación de ambas variables con variables demográficas en una muestra de 196 profesionales del área de atención primaria de salud De las Cuevas, De la Fuente, Rodríguez y Ruíz, (1995) aplicaron un cuestionario de datos demográficos, el MBI y el WES. Encontrando en dicha muestra presenta un rango medio de agotamiento emocional, de despersonalización y realización personal en el trabajo, es decir, los profesionales presentaron tendencia a desarrollar el SQT además que el clima organizacional que perciben es negativo. En lo que respecta a la relación buscada entre ambas variables y datos demográficos, no encontraron ninguna estadísticamente significativa.

Franco, (1997) realizó una investigación con 450 médicos, enfermeras y paramédicos de 10 especialidades que presentan mayor demanda y medio estresante, obteniendo un porcentaje mayor en el síntoma de despersonalización correlacionando con variables sociodemográficas como el estado civil, la edad, el sexo y el tener hijos. Encontrando como dato relevante que los profesionales que viven en unión libre, presentaron un nivel alto en agotamiento emocional y que aquellos que no tienen hijos experimentan un mayor nivel no sólo de agotamiento emocional sino de despersonalización. Mientras que la comparación entre especialidades los que presentan mayor nivel de SQT son los de medicina general y un nivel bajo los de dermatología, tanto que las enfermeras presentaron un nivel alto de agotamiento emocional y nivel bajo de este síntoma las enfermeras de oncología y de otorrinolaringología.

En la investigación realizada por De Pablo y Suberviola, (1998) en una muestra de médicos de atención primaria utilizando el MBI traducido al español, encontraron resultados significativos en agotamiento emocional y despersonalización, por su parte en la muestra de atención especializada obtuvieron resultados significativos en despersonalización y realización personal en el trabajo.

Stavans, (1998 citado en: Pinelo y Salgado, 2002) en una muestra de psicoterapeutas, tradujo el MBI al español encontrando indicadores del SQT en estos profesionales de la salud.

Tevni, (2000) en su estudio realizado en el estado de Nuevo León, México en una muestra de 704 profesores de preparatoria, utilizó sólo la escala de agotamiento emocional del MBI con la intención de analizar la posible relación entre ésta y el grado de involucramiento del maestro en su labor y su satisfacción laboral. Encontrando respecto a la variable género las mujeres manifestaron niveles de agotamiento significativamente superiores a la de sus colegas varones además obteniendo como resultado que a mayor agotamiento emocional la satisfacción laboral y el grado de involucramiento de los maestros en su trabajo es menor, concluyendo que las profesoras a pesar de experimentar mayores niveles de agotamiento emocional no permiten que esa vivencia obstaculice en su función profesional, como lo permiten sus compañeros de trabajo. Asimismo Strykowska y Trzeciakowska en Polonia, (1994 citado en: Tevni, 2000), en un estudio comparativo entre mujeres concluyeron que las que tienen mayores niveles de logro académico tiene una mayor susceptibilidad hacia el SQT y de manera particular con agotamiento emocional. En este sentido los datos contrastan con los obtenidos por Van Horn, Schaufeli, Greenglass y Burke, (1997 en: Tevni, 2000) quienes estudiaron 1811 maestros Canadienses y Holandeses encontrando un mayor agotamiento emocional en los varones al compararlos con las mujeres.

Terán, (2001) adaptando la versión original del MBI al español, realizó un estudio para detectar los riesgos sociodemográficos, ansiedad y depresión con relación del SQT en 90 enfermeras, encontrando que el 48.2% presentaron dicho síndrome mismo que se relaciona con el área de trabajo de estas profesionales, teniendo la frecuencia más alta la unidad de Terapia Intensiva y Urgencias. La correlación entre ansiedad y el SQT fue positiva, proyectada en un 46.4%, además encontró una elevada frecuencia de automedicación del 76.8% misma que tuvo una asociación significativa con el SQT.

En un estudio cualitativo sobre el SQT en profesionales de trabajo social realizado por Blanco, (2002) en donde entrevistó a 8 trabajadores sociales con el objetivo de conocer

cuál es el verdadero motivo del desgaste profesional en ellos. En donde registró que el discurso de éstos sitúa a la organización como uno de los elementos principales en el desarrollo del SQT, al igual que todas las relaciones que en ella se generan, aunado a las carencias que existen en la organización, la mala distribución de los recursos y a la excesiva burocratización que dificultan desarrollar estrategias adaptadas a cada usuario con el que se pretende alcanzar los objetivos planteados. Con respecto a los usuarios consideran que hay una heterogeneidad que sufre la población y que trae consigo una serie de transformaciones que no sólo afectan sus necesidades, sino también al desarrollo de la intervención entre la relación profesional-usuario. Siendo entre sus manifestaciones principales, la importancia de otorgarles un espacio para relajarse, así como el apoyo social en sus centros de trabajo en donde puedan compartir sus experiencias laborales, al mismo tiempo que expresan la necesidad de tener una formación continua para su profesión. Además mostraron que éstos centran su satisfacción profesional en dos aspectos 1) ver logrado un determinado éxito en el usuario con el que establecen una intervención, y 2) la consecución de los objetivos y metas que ellos mismos se había propuesto.

Pinelo y Salgado, (2002) en una muestra de médicos, paramédicos y enfermeras (n=90) encontraron que éstas últimas profesionales que atienden a enfermos terminales ó con cuidados continuos son más depresivas, hostiles y ansiosas que las que laboran en otras unidades. También encontraron que **las mujeres son más vulnerables a presentar el SQT**. En cuanto a un nivel general del SQT las especialidades que presentaron mayor nivel de exhaustividad emocional son anesthesiólogos y reumatólogos, y las de menor nivel son oftalmología y ortopedia. Dentro de las variables sociodemográficas los que presentan mayor exhaustividad emocional son los que viven en unión libre, los que laboran en otro lugar independiente del hospital y aquellos que practican algún deporte.

Lázaro, (2004) en una investigación monográfica con el tema *Desgaste profesional en los trabajadores sociales* señala los siguientes desencadenantes del SQT: conflicto y monotonía, conflicto con personas, ambigüedad de rol, recursos insuficientes, presiones de tiempo, sobrecarga de trabajo, burocracia excesiva, falta de participación en la toma de decisiones, escasa autonomía profesional, comunicación escasa y/o deficiente, supervisión insuficiente o estrecha, clima organizacional negativo, relaciones insatisfactorias con los compañeros y cambios frecuentes con el equipo de trabajo.

En otra investigación donde el objetivo fue analizar la relación entre género y exigencias laborales con el SQT en una muestra de médicos internistas y residentes del ISSSTE en Mérida Yucatán, Mendoza, (2004) encontró una prevalencia de este síndrome en un 40% del total de la muestra, registrando que los hombres tienden a agotarse más que las mujeres. En cuestión de ejecución personal disminuida y despersonalización, tanto los hombres como las mujeres presentan un grado similar. Al igual que otras investigaciones, la escala más sensible es la de agotamiento emocional y las características del trabajo como la sobrecarga percibida, jornadas extensas y la insatisfacción laboral son variables que se relacionan con el SQT.

En una muestra integrada por 530 profesionales del servicio médico militar se investigó la presencia del SQT, Rodríguez y Urquiza, (2004) encontraron que el 41.9% presentan algún grado del síndrome y que la relación entre la variable jerarquía militar y el SQT es más significativa en mujeres, donde los tenientes tienen mayor incidencia del SQT puesto que al ser oficiales con características de subordinados tienen poco control sobre

las fuerzas que impactan sus vidas de trabajo. En cuanto a las variables sociodemográficas exploradas como la edad ( $x=29$  años), sexo (mujer), estado civil (soltero), no tener hijos, antigüedad laboral (entre 1 y 5 años) encontraron relaciones con el SQT, al igual que las características que presenta el ambiente militar como la rigidez excesiva, el autoritarismo, la ambivalencia, la inflexibilidad y la frialdad afectiva, así como el castigo injusto o no reflexivo. Además registraron que la disciplina juega un papel muy importante en la presencia del SQT.

En una investigación sobre estresores y SQT en personal de enfermería ( $n=311$ ) del IMSS e ISSSTE, Santibáñez y Maldonado, (2004) no encontraron relaciones significativas en lo que respecta a datos demográficos, lo que puede indicar que los estresores tienen mayor influencia en el desarrollo del SQT que en las características de la población. Los resultados muestran también que los estresores de tipo organizacional característicos de esta población y que pueden indicar una percepción negativa del factor humano son: la falta de apoyo, problemas de hacinamiento, la escasez de personal o la falta de entrenamiento, condición que puede estar causando que los trabajadores duden para afrontar los problemas de trabajo. Los resultados apoyan que existe una asociación entre sobrecarga de trabajo y cansancio emocional.

En la investigación realizada por Topa y Morales, (2005) cuyo objetivo fue explorar las relaciones entre el SQT, sus consecuencias psicológicas y físicas y la ruptura de contrato psicológico con una muestra de 107 funcionarios de prisiones españolas encontraron que la prevalencia del SQT en ellos fue del 43%. Entendiendo que contrato psicológico se ha definido como un acuerdo percibido de intercambio entre una persona y su empleador referido a sus obligaciones mutuas, donde se ofrecieron recompensas a cambio de algo de modo que ambas partes se han comprometido al cumplimiento de obligaciones recíprocas en un marco social. La ruptura del contrato es una experiencia subjetiva referido a la percepción de una de las partes que la otra ha fallado en el cumplimiento adecuado de sus obligaciones y promesas (Robinson, 1996 ; Robinson y Morrison, 2000; Rousseau, 1989 citados en: Topa y Morales 2005). Los resultados de su estudio indican que la relación de .395 entre la ruptura de contrato psicológico y el SQT es directa y significativa ( $p < .001$ ) manifestado como agotamiento emocional y pérdida de la realización personal, mientras que la relación con las consecuencias físicas y psicológicas y la ruptura de contrato fue de (.318) también positiva ( $p < .001$ ), en cambio fue negativa la relación entre ruptura de contrato psicológico y satisfacción laboral (-.420) y entre el SQT y la satisfacción laboral (-.453) ( $p < .001$ ). La relación entre ruptura de contrato psicológico y despersonalización fue positiva de (.221), pero menos significativa que las anteriores ( $p < .05$ ). Concluyendo que la ruptura del contrato psicológico es un predictor del SQT y de sus consecuencias a nivel psicológico y físico, además de la despersonalización y de la satisfacción laboral. También obtuvieron una correlación estadísticamente significativa entre el conflicto de rol y la justicia percibida en la predicción de la satisfacción laboral. Dichos investigadores mencionan que este estudio continúa poniendo de relieve la importancia de los factores psicosociales en la predicción del SQT y sus consecuencias en la salud del trabajador.

Cetina, Chan y Sandoval, (2006) en su investigación cuyo objetivo fue determinar la relación entre satisfacción laboral y SQT en una muestra de 93 médicos familiares de base adscritos a tres turnos de los servicios de consulta externa y urgencias en las unidades de medicina familiar 13,14,15 y 16 del Instituto Mexicano del Seguro Social de Cancún Quintana Roo con cuatro años o más de antigüedad laboral. Encontraron que

el nivel de satisfacción laboral predominante fue el intermedio y del SQT el nivel bajo. Los médicos con nivel intermedio y alto de satisfacción en el trabajo manifestaron un nivel bajo del SQT, mientras que quienes presentaron nivel bajo de satisfacción laboral refirieron tener un nivel medio y alto de este síndrome. Concluyeron que lo ideal es que los médicos tengan un alto nivel de satisfacción y un bajo nivel de SQT, asimismo señalan la necesidad de investigar los factores condicionantes de dicho síndrome y de la satisfacción laboral en los médicos, con el propósito de crear programas adecuados de intervención ya que en esta muestra se permea el SQT. Estos investigadores compararon sus resultados con los obtenidos por Franco, (1999 en: Cetina, Chan y Sandoval, 2006) señalando que sus datos se asemejan a los encontrados por dicho autor, quien encontró en profesionales de la salud un nivel bajo del SQT y encontrando por diferencia un nivel bajo de despersonalización.

En un estudio de estrés y el SQT en docentes en diferentes niveles educativos, realizado por Unda y Sandoval, (2006) evidenciaron que la población con mayor prevalencia de este síndrome en algún grado son los profesores de nivel preescolar con el 95%, seguidos de la Facultad de Economía con el 92% y del nivel bachillerato (CCH) con el 58%. Cabe mencionar que en los docentes de la Facultad de Economía se obtuvieron los niveles más altos del SQT, mientras que en las otras dos muestras de profesores se encontraron en un considerable riesgo de presentarlo en nivel alto. Los docentes de preescolar fueron los que presentaron mayor porcentaje de nivel alto de cansancio emocional y despersonalización, seguido de los del CCH y de la Facultad de Economía. Tanto que los docentes con mayor porcentaje en la variable baja realización personal son los de la Facultad de Economía, seguidos de los del CCH y preescolar. Estos investigadores encontraron en los docentes del CCH relación significativa entre su insatisfacción laboral y el SQT. Las condiciones laborales que se relacionaron con el SQT fueron las siguientes: en preescolar y CCH el espacio físico, el salario, el número de alumnos y número de grupos atendidos, en CCH las exigencias requerida por los programas de estímulos que implican la diversificación del trabajo académico, mientras que en la Facultad Economía el trabajo en investigación, la productividad y el requerimiento de mayor nivel de formación.

Gil-Monte y García-Juestas, (2008) en su investigación sobre los efectos de la sobrecarga laboral y la autoeficacia sobre el SQT en un estudio longitudinal en una muestra de 316 profesionales de enfermería de España, sus resultados mostraron evidencia del efecto longitudinal de la sobrecarga laboral en tiempo 1 (T1) sobre el agotamiento emocional en tiempo 2 (T2) y del efecto de la autoeficacia en T1 sobre la realización personal en T2, además del efecto de agotamiento emocional en T1 sobre la sobrecarga laboral en T2 y de la realización personal en el trabajo en T1 sobre la autoeficacia en T2. El periodo entre T1 y T2 fue de un año. Concluyendo que la sobrecarga laboral en T1 resultó predictor significativo de los niveles de agotamiento emocional en T2 pero no de los otros dos síntomas del SQT (despersonalización y realización personal en el trabajo), lo que confirma de forma longitudinal que los niveles de sobrecarga laboral influyen en el desarrollo del SQT y su cronicidad principalmente en el deterioro emocional del trabajador. Por su parte también citan que la autoeficacia percibida tiene un efecto longitudinal significativo y positivo sobre los niveles de realización personal en el trabajo, por lo que previenen la aparición y desarrollo del SQT. Estos autores señalan que es necesario evitar la sobrecarga laboral y aumentar la percepciones de autoeficacia para prevenir el desarrollo del SQT en los profesionales de enfermería.

## PROPÓSITO DE LA INVESTIGACIÓN

La presente investigación tiene como propósito analizar la prevalencia y niveles del SQT que pudieran presentar los trabajadores del Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia (SNDIF) del área jurídica e identificar el nivel de clima organizacional y grado de satisfacción que tienen, asimismo saber si estos dos últimos factores del trabajo se relacionan con dicho síndrome.

El SNDIF es una institución del Gobierno Federal de México responsable de los servicios de asistencia social que busca reducir las desigualdades sociales para propiciar el desarrollo con justicia de la población en situación de vulnerabilidad social, principalmente la niñez, personas con discapacidad y la familia, a través de la universalización de los derechos sociales y la territorialización de los programas y servicios. Teniendo como misión conducir las políticas de asistencia social que promueven el desarrollo integral de la familia y la comunidad, que combatan las causas y efectos de riesgos en coordinación con los sistemas estatales y municipales de instituciones públicas y privadas con el fin de generar capital social, bajo la visión de ser la institución nacional rectora de políticas públicas con perspectiva familiar y comunitaria que hace de la asistencia social una herramienta de inclusión mediante el desarrollo de modelos de intervención teniendo como ejes la prevención, la profesionalización y la corresponsabilidad.

Así el objetivo general del SNDIF es, fomentar el desarrollo social de los sectores de la población que se encuentran en situación de vulnerabilidad social, mediante programas enfocados con especial énfasis en las niñas y niños, personas con discapacidad y las familias para contribuir a que cuenten con las condiciones necesarias que les permitan acceder al ejercicio de sus derechos.

Siendo sus objetivos específicos:

- Operar el Programa *Integrado Territorial* estableciendo un sistema de seguimiento, evolución y actualización permanente.
- Promover, elaborar y aplicar programas que propicien el desarrollo integral de la familia y que faciliten la superación de las condiciones de riesgo de las personas que presentan diferentes tipos de discapacidad permanente y les permita su integración a la vida social en condiciones de igualdad y equidad.
- Ampliar y coordinar esfuerzos para apoyar el desarrollo integral y pleno en condiciones de equidad de la niñez, así como contribuir en el fomento y formación de una cultura que les permita a las niñas y niños el goce de sus derechos.
- Contribuir en el mejoramiento de los niveles de nutrición de la niñez, la familia y los grupos de población en condiciones de vulnerabilidad o marginación, a través del otorgamiento de apoyo alimenticio directo, así como del fomento y formación de hábitos alimenticios – nutricionales.
- Otorgar servicios jurídicos para la integración familiar, la paternidad responsable y la solución de conflictos familiares así como para la protección de los menores e incapaces sujetos a tutela (Dirección Ejecutiva de Asuntos Jurídicos, 2000).

De forma específica los servicios que brinda el área jurídica del SNDFI son:

- ⇒ La resolución de pensión alimenticia.
- ⇒ Rectificación de actas.
- ⇒ Adopciones de un menor o incapaz.
- ⇒ Atención al maltrato a menores.
- ⇒ Divorcio, guarda y custodia.
- ⇒ Juicios sucesorios.
- ⇒ Pérdida de patria potestad.
- ⇒ Régimen de visitas.
- ⇒ Nombramiento de tutor.
- ⇒ Interdicción o licencia para salir del país.
- ⇒ Realizar pláticas sobre temas de derecho familiar (Dirección de Asuntos Jurídicos y Dirección de Protección a la Niñez y la Familia, 2002).

Los servicios del área jurídica involucran un trabajo multidisciplinario (psicólogos, trabajadores sociales y licenciados en derecho) y la responsabilidad de las actividades laborales de los profesionales de dicha área son regidas por el artículo 6 correspondiente a la Subdirección de la Procuraduría de la Defensa del Menor y la Familia en materia de asistencia jurídica, siendo éstas:

- I. Proporcionar en forma gratuita los servicios de asistencia jurídica a niños(a), jóvenes, mujeres, ancianos, personas con discapacidad y familias de escasos recursos, en los trámites y procedimientos en materia de derecho familiar.
- II. Otorgar consultas y patrocinios jurídicos en materia de derecho familiar.
- III. Promover mediante la vía conciliatoria la solución de la problemática presentada.
- IV. Promover los derechos de los menores de edad, mujeres y en general de las personas que se encuentran en situaciones de vulnerabilidad social.
- V. Recibir quejas, denuncias e informar sobre quienes ejerce la patria potestad, tutela, guarda y custodia de menores, así como hacer del conocimiento a las autoridades competentes cualquier incumplimiento de las obligaciones de tales irresponsabilidades y en su caso, realizar las acciones legales pertinentes.
- VI. Dar parte al ministerio público de los procedimientos de los cuales se deduzca la tipificación de algún delito, procediendo a realizar la denuncia en los casos que lo ameriten.
- VII. Denunciar ante las autoridades competentes los casos de maltrato, lesiones, abandono, descuido, negligencia, abuso físico, psicológico y sexual, y en general cualquier acción u omisión que perjudique a niños o niñas.
- VIII. Proponer reformas a las leyes, decretos y reglamentos en cualquier materia familiar, relacionados con la protección a niños(a), jóvenes, mujeres y en general a las personas que se encuentran en situación de vulnerabilidad ante la sociedad.
- IX. Participar en programas referentes a la atención y protección a niños(a), jóvenes, mujeres y en general a las personas que se encuentran en situación de riesgo.
- X. Atender las demandas que le confieran los ordenamientos jurídicos vigentes.

Los servicios que brinda el SNDIF en su área jurídica tienen como propósito dar solución a diversos problemas de origen interpersonal con demanda emocional los cuales resultan ser estresantes. Dicha área de trabajo es un centro laboral con incesante petición de solución a situaciones conflictivas, en este sentido se entiende como un área

de trabajo hostil. En razón de que son sus trabajadores los que a diario atienden y lidian con una población demandante, por el origen particular de sus problemas (violencia física y psicológica, abuso, drogadicción, abandono, negligencia, incumplimientos legales, entre otras) **recae en ellos la responsabilidad de resolver los conflictos presentados, es decir, en las manos de estos trabajadores se deposita el enorme compromiso de decidir el presente y destino de cada usuario de su servicio.**

Los resultados de los servicios que brinda el SNDIF obedecen al desempeño de sus trabajadores, el cual a su vez dependen por una parte, de los recursos con los que cuenta la institución y de cuáles de ellos pueden hacer uso los trabajadores y por otra parte, la interacción de éstos con las particularidades de sus condiciones laborales (entre las cuales está evidentemente, dar atención directa a la población en situación de riesgo con alta demanda emocional) y de las características personales de cada trabajador (preparación, conocimiento, entrenamiento, aptitud para el trabajo desempeñado, personalidad, entre otras). Siendo negativo el resultado de la acción laboral de dichos profesionales tendrá un impacto desfavorable no sólo a nivel institución-trabajador-usuario sino a nivel social justamente por su carácter humano, convirtiéndose en un problema social, el cual no bastaría con buscar la forma de solucionarlo sino debe ser atendido con carácter preventivo.

Por tanto las condiciones laborales juegan un papel decisivo en el desempeño laboral de los trabajadores del área jurídica, en su salud y en el bienestar social, por lo que resulta importante conocer el clima organizacional de estos trabajadores (el cual involucra condiciones laborales que pueden o no proporcionar satisfacción laboral) y la prevalencia del STQ en ellos, que como anteriormente se señaló, es un padecimiento que trae consecuencias negativas para la sociedad en la que todos estamos inmersos (instituciones, trabajadores y usuarios de servicios) y que tiene mayor incidencia en profesiones de servicios humanos. Siendo nuestra muestra de trabajadores del área jurídica del SNDIF parte de dicho sector vulnerable de presentar el SQT.

## METODOLOGÍA

### OBJETIVO GENERAL

Determinar si los trabajadores del Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia (SNDIF) del área jurídica presentan el SQT y en qué nivel, además de identificar si el clima organizacional y la satisfacción laboral de éstos trabajadores se relacionan con dicho síndrome.

### OBJETIVO ESPECÍFICO

- Describir algunos datos sociodemográficos de la muestra de estudio.
- Determinar si los trabajadores del SNDIF del área jurídica presentan el SQT.
- Explicar el nivel de clima organizacional de estos trabajadores.
- Identificar si el clima organizacional de dichos trabajadores se relaciona con el SQT.
- Describir el grado de satisfacción laboral de éstos trabajadores.
- Analizar si la satisfacción laboral de dichos trabajadores se relaciona con el SQT.

### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Considerando las funciones del SNDIF, las cuales pueden repercutir en la vida laboral de sus empleados, se desea conocer si los trabajadores del área jurídica presentan el SQT, además se sabe si el clima organizacional y la satisfacción laboral de ellos se relacionan con el SQT.

### HIPÓTESIS

- H<sub>1</sub>: Los trabajadores del SNDIF del área jurídica presentan SQT.
- H<sub>2</sub>: Estos trabajadores perciben un clima organizacional negativo.
- H<sub>3</sub>: El clima organizacional de dichos trabajadores se relaciona con el SQT.
- H<sub>4</sub>: Estos trabajadores están insatisfechos laboralmente.
- H<sub>5</sub>: La satisfacción laboral de dichos trabajadores se relaciona con el SQT.

### DEFINICIÓN DE VARIABLES:

**Variable Dependiente:** Síndrome de Quemarse por el Trabajo (SQT).

Definición Conceptual la definición propuesta por Maslach y Jackson, (1981-1986 citada en: Gil- Monte y Peiró, 1997) la cual dice: es un proceso, resultado del estrés laboral crónico en que se hace uso de estrategias de afrontamiento inadecuadas ante él, por parte de las personas cuya condición laboral es trabajar con personas, siendo estas últimas el objeto directo de trabajo en cualquier tipo de actividad; se caracteriza por la aparición de agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización personal en el trabajo, las cuales refieren que:

- *El agotamiento emocional* comienza cuando el trabajador se involucra demasiado emocionalmente, se sobrecarga de trabajo y se siente abrumado por

las demandas emocionales impuestas por los destinatarios de su trabajo. La persona se siente desgastada emocionalmente, sin energía para afrontar otro día y siente que ya no puede dar más de sí mismo.

- **La despersonalización** es el desarrollo de una respuesta y actitud distante, insensible e inhumana. El trabajador se puede volver cínico, burlón, llegando a ignorar las demandas de los usuarios de su trabajo, por lo que brinda una insuficiente o nula ayuda en el servicio que ofrece.
- **La falta de realización personal en el trabajo** se presenta cuando el trabajador comienza a dudar de sus habilidades y capacidades para ayudar, para atender a los usuarios y relacionarse con ellos. Se presentan sentimientos de frustración, autovalorización negativa e incluso baja autoestima (Pinelo y Salgado, 2002).

Definición Operacional: los puntajes obtenidos del Inventario de Burnout de Maslach (MBI) (Maslach y Jackson, 1981-1986 en: Gil-Monte y Peiró, 1997).

**Variable Independiente:** Clima Organizacional y Satisfacción Laboral.

Definición Conceptual de Clima Organizacional: es sinónimo de clima social y de acuerdo a Moss, (1981-1989 citado en: Hernández y Serrano, 1999) es el ambiente laboral determinado por dimensiones como:

- 1) **Las relaciones** que considera los siguientes tres aspectos: la *implicación* que tienen los trabajadores al interesarse y entregarse a sus actividades laborales; la *cohesión* que refleja la ayuda y se muestran amables con sus compañeros; y el *apoyo* que los jefes brindan a sus empleados.
- 2) **La autorrealización** que implica: la *autonomía* que motiva la dirección del trabajo en los empleados para ser autosuficientes y capaces de tomar sus propias decisiones; la *organización* que da la importancia a la terminación de una tarea, a la planificación y eficacia de ésta misma; y la *presión* que domina el ambiente laboral al existir la urgencia y la presión.
- 3) **La estabilidad/cambio** que abarca: la *claridad* en que se conocen las expectativas de las actividades diarias, de cuáles son los planes y las reglas del trabajo; el *control* que la dirección del trabajo ejerce sobre los empleados aplicando las reglas del trabajo; la *innovación* que permite dar importancia a la variedad, al cambio y las nuevas propuestas; y la *comodidad* que ofrece el ambiente físico y que propicia un lugar agradable de trabajo.

Definición Operacional: los puntajes y perfiles obtenidos de la escala de Clima Social en el Trabajo (WES) (Moss, Moss y Trickett, 1989).

Definición Conceptual de Satisfacción Laboral: propuesta por Bravo, Peiró y Rodríguez, (1996 citada en: Gestoso, 2000) la cual dice: es la actitud o conjunto de ellas que desarrolla la persona, dirigidas a una circunstancia laboral ya sea de manera general o en una faceta en particular.

Definición Operacional: los puntajes obtenidos del cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23 (Meliá y Peiró, 1989).

## TIPO DE INVESTIGACIÓN

De campo-correlacional (Tamayo, 1998).

## DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

Un diseño ex-post-facto porque no se manipularon variables o no se asignaron sujetos o tratamiento al azar, por tanto la naturaleza de las variables es tal que excluye la manipulación (Kerlinger y Lee, 1995).

## MUESTRA

Integrada por 16 licenciados en Derecho, 3 Psicólogos, 29 Trabajadores Sociales y 7 auxiliares Administrativos. Siendo un total de 55 trabajadores (46 mujeres y 9 hombres) de un total de 57 que laboran en el SNDIF en el área jurídica.

## INSTRUMENTOS

Para la obtención y recolección de datos se utilizaron los siguientes instrumentos:

⇒ Datos sociodemográficos.

Una hoja de presentación que arroja información sobre la profesión, estado civil, número de hijos, subdirección a la que pertenecen, horario y días laborales, tiempo en contacto directo con el usuario por día y si el trabajador cambiaría de profesión (ver el anexo I).

Además se consideró la información que proporcionan los datos descriptivos citados al final del cuestionario S20/23 tales como: actividad realizada, género, edad, escolaridad, tipo de contratación y jornada laboral, horas dedicadas al trabajo por semana, jerárquica y antigüedad en el trabajo (ver el anexo IV).

⇒ Inventario de Burnout de Maslach (**MBI**) (Maslach y Jackson, 1981-1986 citado en: Gil-Monte y Peiró, 1997).

El nombre original de este inventario es *Maslach Burnout Inventory* y fue elaborado por Maslach y Jackson, (1981-1986). Es un instrumento que evalúa la prevalencia y distribución del nivel del SQT en trabajadores cuyo objeto de trabajo son personas en cualquier tipo de actividad. Es autoaplicable (15-20 minutos) y consta de 22 ítems, los cuales se encuentran enunciados de manera afirmativa. Es una escala tipo likert que valora frecuencia e intensidad. Cuenta con 7 opciones de respuesta que van desde *Nunca (0)* hasta *Todos los días (6)*. Así en la evaluación del MBI el puntaje de cero a seis, el cero refiere que el suceso en evaluación nunca ocurre, tanto que el seis refiere que ocurre todos los días. De modo que las demás puntuaciones *Alguna vez al año o menos (1)*, *Una vez al mes o menos (2)*, *Algunas veces al mes (3)*, *Una vez por semana (4)*, *Algunas veces por semana (5)*, son **gradientes de expresión** intermedias entre las frecuencias cero y seis (ver el anexo II).

La factorización de los 22 ítems arroja un constructo tridimensional (aceptado en la mayoría de las investigaciones) siendo este:

**Subescala de agotamiento emocional:** constituida por nueve ítems que valoran la vivencia de estar exhausto, abrumado y agotado emocionalmente por las demandas emocionales que impone el desempeño propio del trabajo. La puntuación máxima alcanzar es 54. Siendo sus reactivos de evaluación: 1,2,3,6,8,13,14,16 y 20.

**Subescala de despersonalización:** constituida por cinco ítems que miden el grado en que el trabajador reconoce tener actitudes de frialdad y distanciamiento, dar una respuesta impersonal y deshumanizada, así como falta de empatía con los usuarios de su servicio. La puntuación máxima alcanzar es 30. Siendo sus reactivos de evaluación: 5,10,11,15 y 22.

**Subescala de realización personal en el trabajo:** constituida por ocho ítems que evalúan los sentimientos de realización personal exitosa en el trabajo. La puntuación máxima alcanzar es 48. Siendo sus reactivos de evaluación: 4,7,9,12,17,18,19 y 21.

El obtener puntuaciones altas en la primera y segunda subescala y puntuación baja en la tercer constituye alto agotamiento emocional, alta despersonalización y baja realización personal en el trabajo definen el SQT,

De acuerdo a una tabla patrón obtenida de estudios en diferentes poblaciones según Maslach en 1986 (citado en Rodríguez y Urquiza, 2004) los puntos de corte de evaluación del MBI en el Sector Sanitario son los siguientes:

Subescala	Bajo	Medio	Alto
Agotamiento Emocional	≤18	19-26	≥27
Despersonalización	≤5	6-9	≥10
Falta de Realización Personal	≤33	34-39	≥40

Maslach y Jackson calcularon la confiabilidad del MBI con la prueba Alpha de Cronbach arrojando un coeficiente de confiabilidad de frecuencia de 0.83 y de intensidad de 0.84, ambas muy cercanas al 0.90, la subescala de agotamiento obtuvo un coeficiente de confiabilidad de 0.90, la subescala de despersonalización arrojó 0.79 y la subescala de realización personal en el trabajo obtuvo 0.71. Sin embargo no existe una puntuación estándar para evaluar el SQT, ésta se obtiene a partir del corte de los percentiles 33 y 66 arrojados por cada muestra en estudio.

En la siguiente tabla se describen los puntos de corte de evaluación del MBI que se encontraron en la presente investigación realizada en los trabajadores del área jurídica del SNDIF:

		Nivel		
		Bajo	Medio	Alto
S U B E S C A L A S	Agotamiento emocional	0 < 11.48	11.49 < 23.96	23.97 < 48
	Despersonalización	≤0	0.01 < 3.96	3.97 < 21
	Realización personal en el trabajo	19 < 39	40 < 45.96	45.97 < 48

Es importante señalar que el SQT no se concibe como una variable dicotómica que esté presente o ausente, sino responde a ser una variable que se puede experimentar en diferentes grados, que se catalogan en alto, medio o bajo nivel.

Razón por la que es necesario precisar, que la presencia de los tres síntomas que definen al SQT proyecta un nivel alto. Tanto que la presencia de alto agotamiento emocional y alta despersonalización o la combinación de cualquiera de estos dos síntomas con baja realización personal en el trabajo refieren un nivel medio del SQT. Mientras que presencia de tan sólo uno de los síntomas del síndrome, es decir, alto agotamiento emocional, alta despersonalización y baja realización personal en el trabajo manifiestan un nivel bajo del SQT.

Gil-Monte validó con una muestra española de 149 policías, el comportamiento factorial de la adaptación al español del MBI en 1999. Señalando en las conclusiones de su investigación que la estructura trifactorial de este instrumento tiene debilidades propias del instrumento y no de la adaptación al español. Sin embargo esta adaptación reúne los requisitos de validez factorial y de consistencia interna para ser empleada (citado por González, 2007).

Con la intención de analizar el comportamiento estadístico de los elementos que conforman la versión española del MBI Tevni, (2000 citado en: Rodríguez y Urquiza, 2004) realizó un estudio de la validez factorial del MBI versión española en una población de 196 profesores del norte de México y con el objetivo de examinar la confiabilidad y validez factorial de éste inventario en esta zona del país, comparo el comportamiento estadístico con otros estudios similares, encontrando entre los resultados, que la subescala de realización personal en el trabajo tiene un coeficiente similar al obtenido por Seisdedos, (1997 en: Rodríguez y Urquiza, 2004) siendo de 0.80 y 0.90 respectivamente, pero al comparar el coeficiente de la subescala de despersonalización encontró que era inferior, 0.57 y 0.79. Tevni, (2000) observó que eliminando los ítems 5 y 15 de la subescala de despersonalización e integrando el ítem 13, los resultados cambiaron notablemente quedando un coeficiente de 0.78 en agotamiento emocional, de 0.62 en despersonalización y de 0.72 en realización personal en el trabajo. Concluyendo en su estudio que el ítem 15 tiene una confusa redacción en español por utilizar una negación en forma afirmativa lo que causa confusión al momento de contestar, haciendo débil al ítem 15. Por tanto el investigador señala que la versión española del MBI debe ser utilizada con reserva en contextos latinoamericanos.

⇒ Escala de Clima Social en el Trabajo (**WES**) (Moss, Moss y Trickett, 1989).

El nombre original de esta escala es *The Social Climate Scales: Family, Work, Correccional Institutions and Classroom Environment Scales*, fue laborada y diseñada en el Laboratorio de Ecología de la Universidad de Stanford (California) por Moss, Moss y Trickett, (1981-1989). Su adaptación española fue elaborada por la sección de estudios TEA ediciones, S.A. y CES. Fernández-Ballesteros, R. y Sierra B., de la Universidad Autónoma de Madrid. Se trata de cuatro escalas independientes que evalúan las características socio-ambientales y las relaciones en familia (FES), trabajo (WES), instituciones penitenciarias (CIES) y centros escolares (CES). La forma en que se piden las respuestas de la Escala de Clima Social en su adaptación española permite apreciar lo que las personas perciben respecto al ambiente laboral que evalúa cada subescala, las cuales fueron adaptadas con muestras españolas y para su tipificación se utilizaron baremos.

La escala del WES es un instrumento capaz de evaluar el nivel de clima social en diversos tipos de unidades y centros de trabajo, focalizando su atención, medida y descripciones en las relaciones interpersonales de los trabajadores y los directivos y dirigidas al desarrollo personal que promueve la organización. Es una escala autoaplicable (20 minutos aproximadamente) integrada por 10 subescalas que consta de 90 reactivos que se encuentran redactados en forma afirmativa. Tiene dos alternativas de respuesta, verdadero (V) y falso (F) con la intención de que sean tan próximas al 50-50% como fuese posible para evitar elementos propios de ambientes de trabajo poco comunes, además de controlar con ellas los sesgos de aprobación. Su presentación tiene por separado la hoja con los reactivos y la hoja con las opciones de respuesta (ver el anexo III).

Las subescalas que evalúa la escala del WES son las siguientes:

**Subescala de implicación (IM)** la cual considera el grado en que los trabajadores se integran a su actividad. Sus reactivos de evaluación son: 1,11,21,31,41,51,61,71 y 81.

**Subescala de cohesión (CO)** grado en que los empleados se ayudan y se muestran amables y coordinados entre sí. Siendo sus reactivos de evaluación: 2,12,22,32,42,52,62,72 y 82.

**Subescala de apoyo (AP)** grado en que los supervisores ayudan a los trabajadores. Los reactivos que la evalúan son: 3,13,23,33,43,53,63,73 y 83.

**Subescala de autonomía (AU)** que involucra el grado en que se motiva a los empleados a ser autosuficientes. Reactivos de evaluación: 4,14,24,34,44,54,64,74 y 84.

**Subescala de organización (OR)** grado en que se subraya la planificación, eficacia y terminación de la tarea asignada al trabajador. Sus reactivos de evaluación son: 5,15,25,35,45,55,65,75 y 85.

**Subescala de presión (PR)** grado en que domina la urgencia y presión en el ambiente laboral. Los reactivos que la evalúan son: 6,16,26,36,46,56,66,76 y 86.

**Subescala de claridad (CL)** la cual asume el grado en que se conoce las expectativas de las tareas a realizar y se exponen las reglas y los planes para trabajar. Sus reactivos de evaluación son: 7,17,27,37,47,57,67,77 y 87.

**Subescala de control (CN)** grado en que los jefes utilizan las reglas para mantener el control sobre los empleados. Siendo sus reactivos de evaluación: 8,18,28,38,48,58,68,78 y 88.

**Subescala de innovación (IN)** grado en que se consideran nuevos enfoques y la variedad. Los reactivos que la evalúan son: 9,19,29,39,49,59,69,79 y 89.

**Subescala de comodidad (CM)** grado en el que el ambiente físico propicia un ambiente laboral agradable. Sus reactivos de evaluación son: 10,20,30,40,50,60,70,80 y 90.

Cada subescala está constituida por 9 reactivos y la puntuación máxima alcanzar en cada una de las ellas es 9.

De acuerdo a los autores de la escala del WES, el clima organizacional es una variable que puede experimentarse en diferentes niveles. Puntuaciones menores a 3 señalan un nivel muy negativo, puntuaciones de 3 y menores a 5 un nivel negativo, puntuaciones entre 5 y 7 un nivel positivo y puntuaciones mayores a 7 un nivel muy positivo.

En la siguiente tabla se muestran los puntos de corte de evaluación del WES en su adaptación española, que deben emplearse para la interpretación del clima organizacional y para cada una de las subescalas (Moss, Moss y Trickett, 1989).

	Nivel			
	Clima muy negativo	Clima negativo	Clima Positivo	Clima muy positivo
Puntuación	0 < 2.99	3 < 4.99	5 < 7	7.1 < 9

El coeficiente de fiabilidad en los estudios originales del WES fue calculado por la fórmula (KR-20, KR-21) de Kuder y Richardson (rxx) que señala el índice de consistencia interna, por el índice de homogeneidad (rx) y por el Test-retest (rtt). En la adaptación española del WES el tiempo de intervalo entre la primera y segunda aplicación (rtt) fue de un mes. La muestra que se utilizó para ello estuvo integrada por 534 trabajadores de 61 diferentes centros y unidades de trabajo, tomados de forma independiente de su lugar de trabajo.

En la investigación titulada *El Clima Organizacional en la Delegación Azcapotzalco: Campamento Mecoaya* realizada por Hernández y Serrano, (1999) aplicaron la adaptación española del WES y un cuestionario de datos sociodemográficos a una muestra de 120 personas que estaban integradas a 36 áreas laborales ocupando 33 puestos de trabajo diferentes. El objetivo de la investigación fue identificar la percepción real del clima organizacional de dichos trabajadores.

Los autores de la investigación encontraron que el promedio final de la media y varianza fue de 1333.45 y 70.8882 respectivamente de la escala total. Tanto que el

promedio final de la media de los reactivos fue de 1.04828 y de la varianza de estos mismos fue de 0.2333. Obteniendo un grado de confiabilidad de 0.7118 calculado por el Alpha de Cronbach.

En la siguiente tabla se muestra el corte estadístico final del WES que se encontró en la investigación del campamento Mecoaya, el cual señala la estabilidad o consistencia de los resultados obtenidos del clima organizacional.

T-HOTELING	F	PROB	ALPHA	ALPHA EST.
3849.7648	11.2683	0	0.7118	0.7072

En su investigación Hernández y Serrano (1999), encontraron las siguientes seis relaciones estadísticamente significativas entre los datos sociodemográficos que estimaron y el clima organizacional del campamento Mecoaya: la correlación entre la variable escolaridad y la subescala de cohesión (**CO**) fue de .1898 (sig.=.038) indicando que las personas que cuentan con nivel escolar superior perciben menor cohesión entre su grupo de compañeros. Entre la subescala de implicación (**IM**) y la variable escolaridad la correlación fue de .4025 (sig.=.000) apuntando que las personas que han cursado un posgrado no se preocupan por su trabajo en comparación con las que no lo han cursado. Entre la variable escolaridad y la subescala de apoyo (**AP**) la correlación fue de .1846 (sig.=.044) manifestando que las personas que tienen mayor estudios perciben menor apoyo por parte de la dirección del trabajo. Entre la subescala de claridad (**CL**) y la variable escolaridad la correlación fue de .1955 (sig.=.031), es decir, las personas que han cursado un posgrado no tienen totalmente claras las tareas que deben de realizar. Entre la variable actividad y la subescala de claridad (**CL**) la correlación fue de .1960 (sig.=.032) reflejando que las personas con actividad variada no tienen claras las tareas que deben realizar en comparación con las que tiene actividades rutinarias. Y por último entre la subescala de control (**CN**) y la variable actividad se observó una correlación de .2107 (sig.=.021) por lo que las personas con actividad variada tienden a tener poco control por parte de la dirección del trabajo.

⇒ Cuestionario de Satisfacción Laboral **S20/23** (Meliá y Peiró, 1989).

El cuestionario S20/23 es una forma corta de evaluación que deriva del *Cuestionario General de Satisfacción en Organizaciones Laborales S4/82* elaborado en la Universidad de Valencia en el área de Psicología Social por Meliá y Peiró con muestras españolas, que consta de 82 ítems, por lo que su aplicación tiene un alto coste de tiempo. Además se ha observado que en el S4/82 existe una alta aparición de respuestas con la categoría *Indiferente* (4) puesto que su extenso contenido de reactivos fuerza a la persona a considerar esta opción como respuesta cuando el contenido de su trabajo no implica ciertos aspectos en evaluación. Así los ítems seleccionados para el cuestionario S20/23 presentan un contenido relevante prácticamente para cualquier rol en cualquier organización.

Así el cuestionario S20/23 es un instrumento eficaz para evaluar el grado de satisfacción laboral en diversos contextos organizacionales. Es una escala tipo likert autoadministrable (15-20 minutos). Consta de 23 ítems enunciados en forma de afirmaciones y cuenta con siete alternativas de respuestas que expresan el grado de satisfacción o insatisfacción que se experimenta en el trabajo, que van desde *Muy*

*insatisfecho (1), Bastante insatisfecho (2), Algo insatisfecho (3), Indiferente (4), Algo satisfecho (5), Bastante satisfecho (6), hasta Muy satisfecho (7).* De modo que la opción de respuesta 1 expresa un grado de *muy insatisfecho* tanto que la opción de respuesta 7 expresa un grado de *muy satisfecho*. Las opciones de respuesta de 2 a 6 son gradientes de expresión intermedias entre las frecuencias uno y siete (ver anexo IV).

El cuestionario S20/23 evalúa los siguientes factores:

**Factor I** denominado *Satisfacción con la Supervisión*: considera la forma, frecuencia y proximidad en que los superiores juzgan la tarea realizada por los trabajadores, el apoyo recibido de los supervisores y las relaciones personales de éstos con el resto de los trabajadores, así como la igualdad y justicia de trato recibido por parte de la organización. Agrupa 6 ítems y da cuenta del 28.05% de varianza. Sus reactivos de evaluación son el 13, 14, 15, 16, 17 y 18.

**Factor II** denominado *Satisfacción con el Ambiente Físico*: implica al entorno físico y espacio del lugar de trabajo, higiene, temperatura, ventilación e iluminación. Agrupa cinco ítems y da cuenta del 21.16% de varianza. Sus reactivos de evaluación son el 6, 7, 8, 9 y 10.

**Factor III** denominado *Satisfacción con las Prestaciones Recibidas*: involucra el grado en que la organización cumple los convenios, la forma en que se da la negociación, el salario recibido, las oportunidades de promoción y formación. Agrupa cinco ítems y da cuenta del 18.16% de varianza. Sus reactivos de evaluación son el 4, 11, 12, 22 y 23.

**Factor IV** denominado *Satisfacción Intrínseca del Trabajo*: implica la satisfacción que da el trabajo por sí mismo, las oportunidades que ofrece este de hacer aquello que gusta, además de los objetivos, metas y producción alcanzar. Agrupa cuatro ítems y da cuenta del 17.16% de varianza. Sus reactivos de evaluación son el 1, 2, 3 y 5.

**Factor V** denominado *Satisfacción con la Participación*: comprende la satisfacción con la participación en la toma de decisiones del grupo de trabajo, del departamento, sección o área. Agrupa tres ítems y da cuenta del 15.45% de varianza. Sus reactivos de evaluación son el 19, 20 y 21.

La puntuación total de satisfacción laboral y la de cada factor en evaluación, la cual orienta a conocer el grado de satisfacción dependen de la suma de sus reactivos promediada por el número de éstos.

En la siguiente tabla se presentan los puntos de corte de evaluación del cuestionario S20/23, que deben de utilizarse para la interpretación del mismo (Meliá y Peiró, 1989).

		<b>Grado</b>			
		<b>Muy insatisfecho</b>	<b>Insatisfecho</b>	<b>Satisfecho</b>	<b>Muy satisfecho</b>
	Satisfacción Laboral	1.30 < 3.87	4.04 < 4.69	4.82 < 5.39	5.52 < 6.69
<b>S</b>	Satisfacción con la Supervisión	1.00 < 3.40	3.67 < 4.59	4.89 < 5.50	5.70 < 6.93
<b>U</b>					
<b>B</b>	Satisfacción con el Ambiente Físico	1.00 < 4.25	4.45 < 5.09	5.23 < 6.00	6.14 < 6.97
<b>E</b>					
<b>S</b>	Satisfacción con las Prestaciones	1.00 < 3.06	3.26 < 4.03	4.20 < 4.90	5.20 < 6.44
<b>C</b>					
<b>A</b>	Satisfacción Intrínseca	1.25 < 3.60	3.80 < 4.75	4.93 < 5.50	5.75 < 6.86
<b>L</b>					
<b>A</b>	Satisfacción con la Participación	1.10 < 3.87	4.18 < 4.79	4.91 < 5.70	5.93 < 6.94
<b>S</b>					

Peiró aplicó el cuestionario S20/23 a una muestra de 155 trabajadores pertenecientes a más de 30 organizaciones laborales, alcanzando más de 20 profesiones diferentes que desarrollan sus actividades en 28 ramos distintos. Donde el 38.8% fueron mujeres y el 65.2% hombres. El rango de vida laboral se situó entre los 17 y los 64 años, siendo la edad media de 35 años. El porcentaje de nivel de estudios se distribuyó de la siguiente forma: el 18% estudios primarios, el 9.7% en formación profesional técnica, 24.5% en bachiller, 34.8 en título o grado medio y el 12.9% titulación universitaria superior. El 57.4% de los trabajadores dijeron tener un nivel jerárquico de subordinados, el 6.5% de directivo y el 3.3% la alta dirección. En relación al tiempo de contratación, el 16.2% informo tener un periodo inferior a dos años y el 83.8% un contrato fijo o contrato superior a dos años. La antigüedad promedio de la muestra en su trabajo fue de entre 5 y 10 años.

El corte estadístico que se obtuvo en dicho estudio fue el siguiente:

<b>Factores</b>						
<b>Fiabilidad</b>	<b>Total:</b>	<b>I</b>	<b>II</b>	<b>III</b>	<b>IV</b>	<b>V</b>
Nº ítems	23	6	5	5	4	3
Alpha Cronbach	0.92	0.89	0.81	0.76	0.80	0.79

Donde el Alpha de fiabilidad de la escala total del cuestionario S20/23 fue de 0.92 y la de sus factores oscilaron entre 0.76 y 0.89 de consistencia interna. Y aun cuando cuenta con 59 ítems menos que el cuestionario original, presenta un coeficiente Alpha menor de tan solo 0.003. Por lo que la versión del cuestionario S20/23 es capaz de dar cuenta del 84.64% de la varianza de un cuestionario 3.56 veces mayor que él. Sus medias oscilan entre la categoría *Algo insatisfecho* (3) y *Bastante satisfecho* (6). Las medias de satisfacción más bajas aparecen en los ítems relativos a la formación, promoción y negociación; tanto que las más altas se encuentran en los aspectos intrínsecos del trabajo y del ambiente físico.

## PROCEDIMIENTO

### Fase A:

- ❖ Se realizaron las gestiones necesarias ante las autoridades correspondientes del SNDIF para la aplicación de una batería de instrumentos a los trabajadores del área jurídica. Cabe señalar que a dichas autoridades se les entregó por escrito el objetivo de la investigación. Además nos solicitaron una copia de la credencial del IFE la cual fue entregada.

### Fase B:

- ❖ Una vez concedida la autorización, se aplicaron los instrumentos de evaluación a un gran porcentaje de trabajadores de forma grupal dentro de las instalaciones del SNDIF, a los demás trabajadores aun cuando fueron pocos, se les aplicó de manera individual ya que se encontraban fuera de este edificio por razones propias su trabajo (visitas domiciliarias o juzgados).

La presentación para la aplicación de los instrumentos, tanto de manera colectiva como individual fue la siguiente:

- ⇒ “Somos pasantes de la carrera de Psicología de la Facultad de Estudios Superiores Zaragoza de la UNAM y estamos realizando nuestro trabajo de tesis sobre Estrés Laboral y solicitamos su cooperación para contestar los siguientes cuestionarios que a continuación se les proporcionarán”.

Posteriormente se les dieron las siguientes instrucciones para el llenado correcto de los instrumentos:

- ⇒ Lea cuidadosamente los cuestionarios que a continuación se le presentan, tanto las instrucciones específicas de cada uno así como su contenido y resuelva dando sólo una respuesta a cada pregunta. Al finalizar los cuestionarios no deberá existir una pregunta sin responder, no habrá límite de tiempo para su resolución, sin embargo debido a la estructura de cada material le será fácil resolverlo por contar con alternativas de respuesta. Si tiene alguna duda sobre la forma correcta de responder o sobre el propio contenido de los cuestionarios por favor hágala saber y le ayudaremos”.

Al terminar la aplicación se dio de manera breve una explicación respecto al tema.

### Fase C:

- ❖ Una vez aplicados los instrumentos de evaluación se procedió a calificar cada uno de ellos de acuerdo a sus propios criterios.

### Fase D:

- ❖ Se creó una base de datos en el Paquete Estadístico para las Ciencias Sociales para computadora personal versión 16.0 (Statistical Package for Social Sciences -PC 16.0). Para correlacionar las variables de clima organizacional y las de satisfacción

laboral con las variables del SQT, se empleó la prueba estadística de Spearman y Pearson, respectivamente. Considerando que la utilidad de una correlación es conocer cómo se puede comportar un concepto o variable conociendo el comportamiento de otra u otras variables, es decir, determina el grado de relación entre dos o más variables, esto es para intentar predecir el valor aproximado que tendrá un grupo de personas en una variable a partir del valor que tiene en la variable o variables relacionadas.

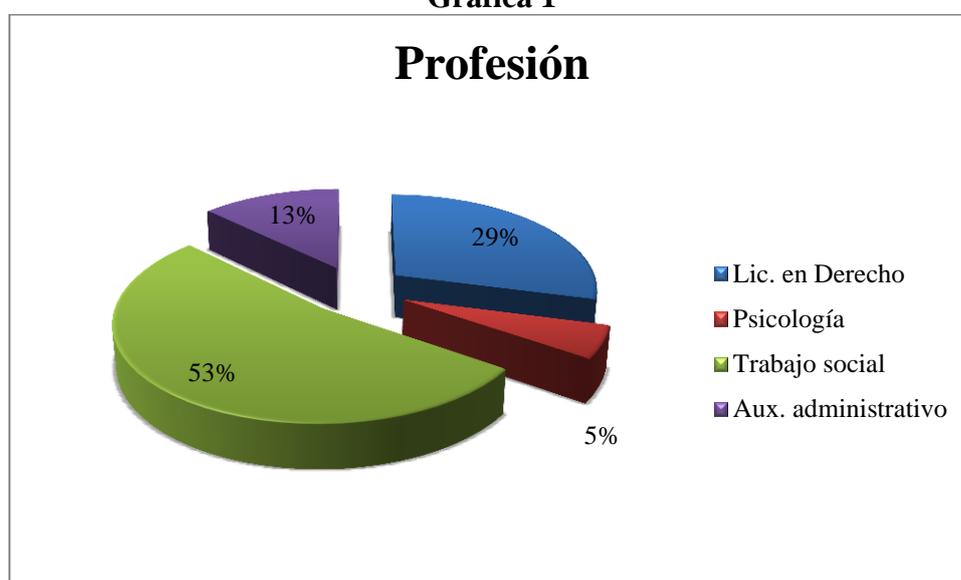
## RESULTADOS

La muestra de estudio estuvo integrada por 55 trabajadores del SNDIF del área jurídica. A continuación se observa en la tabla 1 y gráfica 1 la distribución de la muestra por profesión y en la tabla 2 la distribución por subdirección de trabajo a la que pertenecían.

**Tabla 1**

Profesión	Frecuencia	%
Lic. en Derecho	16	29.1
Psicología	3	5.5
Trabajo Social	29	52.7
Aux. administrativo	7	12.7

**Gráfica 1**



Representando el mayor porcentaje los trabajadores sociales con 52.7%, seguidos de los licenciados en derecho con 29.1%.

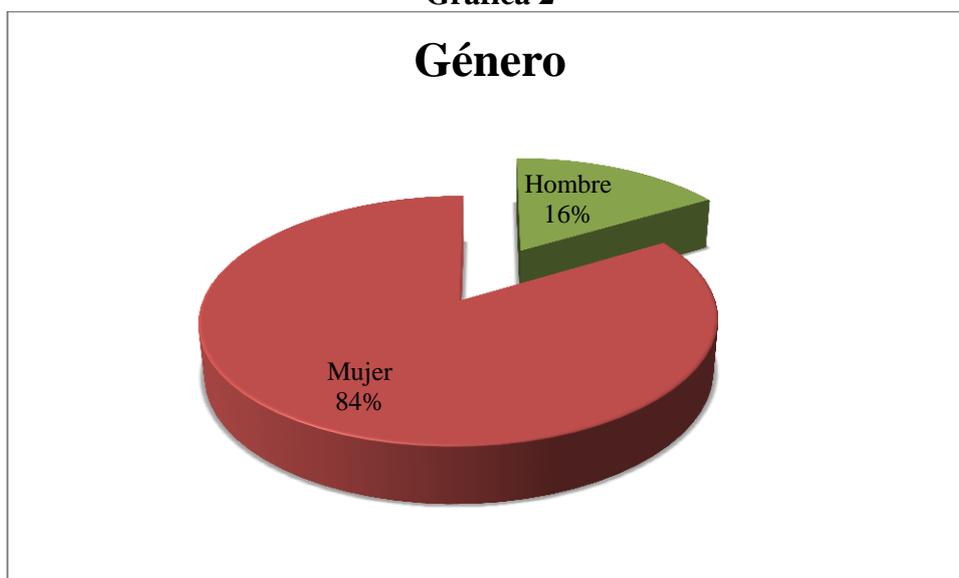
El área jurídica se encuentra dividida en los siguientes subdepartamentos, siendo su porcentaje el siguiente:

**Tabla 2**

Subdirección de trabajo	Frecuencia	%
Asistencia Jurídica y Familiar	24	43.6
Enlace y Despacho Foráneo	5	9.1
Asistencia Jurídica en Centros Asistenciales	11	20
Prevención y Atención al Maltrato Infantil	15	27

En la variable género no se encontró una distribución balanceada ya que el 16.4% (n=9) fueron hombres y el 83.6% (n=46) fueron mujeres, ver gráfica 2.

**Gráfica 2**



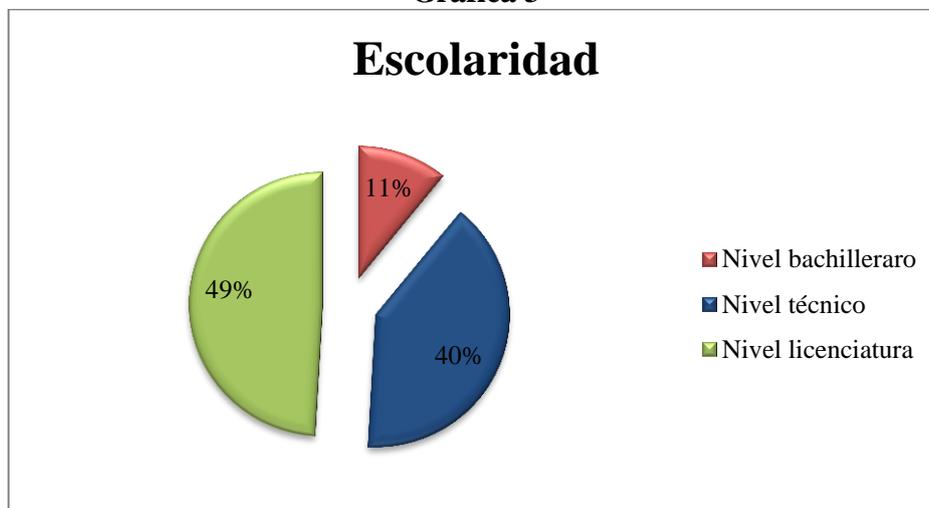
En lo que se refiere a la variable edad, la media que se obtuvo fue de 38.36 años y una desviación típica de 7.69 (mínimo, 24 años y máximo, 56 años).

Respecto a la variable estado civil resultó que el 40% (n=22) estaban solteros y el 60% (n=33) casados.

La distribución que se encontró en la variable número de hijos fue de 22 (40%) sin hijos, 12 (21.8%) un hijo, 13 (23.6%) dos hijos y 8 (14.5%) tres hijos o más, dejando ver que el porcentaje mayor lo representaron los trabajadores que respondieron no tener hijos.

En la variable escolaridad, el 10.9% (n=6) dijo tener nivel bachillerato, el 40% (n=22) nivel técnico y el 49.1% (n=27) nivel licenciatura, siendo este último subgrupo el que representó el porcentaje más alto (gráfica 3).

**Gráfica 3**



En la tabla 3 se observa la distribución que obtuvo la muestra en la variable días, horario laboral y horas dedicadas al trabajo por semana.

**Tabla 3**

<b>Días laborales</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>	<b>Horario laboral</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>	<b>Horas dedicadas al trabajo por semana</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
De lunes- viernes	52	94.5%	Matutino	42	76.4	30 hrs. a 38 hrs.	15	27.3
De lunes- sábado	3	5.5%	Vespertino	13	23.6	39 hrs. a 47 hrs.	36	65.5
						48 hrs. a 56 hrs.	4	7.3

La distribución de los datos mostró que los días laborales de lunes a viernes, en horario matutino y un rango de 39 hrs. a 47 hrs. dedicadas al trabajo por semana, representaron el mayor porcentaje en cada una de las variables.

En la variable tiempo en contacto directo con el usuario por día y la variable actividad realizada se encontró la siguiente distribución, tabla 4 y tabla 5 respectivamente.

**Tabla 4**

<b>Tiempo en contacto directo con el usuario por día</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
De 30 minutos a 3:30 hrs.	7	12.7
De 4 hrs. a 7 hrs.	27	49.1
De 7:30 hrs. a 10:30 hrs.	18	32.7

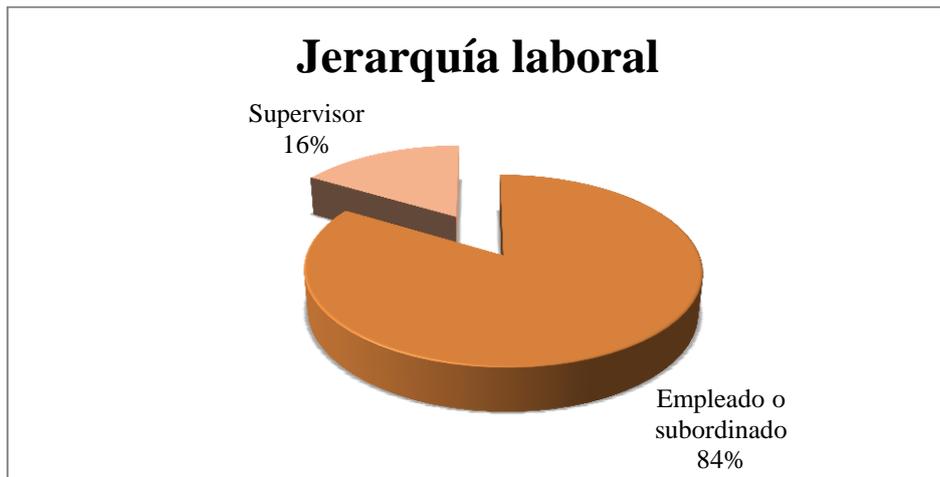
El mayor porcentaje que alcanzó la variable tiempo en contacto directo con el usuario por día, fue en un rango de 4 hrs. a 7 hrs.

**Tabla 5**

<b>Actividad realizada</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Brindar asesoría jurídica y litigante en derecho.	9	16.4
Brindar atención psicológica.	2	3.6
Brindar asesoría y dar secuencia a casos de servicio social.	28	50.9
Realizar tareas administrativas o de oficina.	7	12.7
Supervisar subdirección o departamento de trabajo.	9	16.4

El nivel jerárquico que respondieron tener los trabajadores fue del 16.4% (n=9) como supervisor y el 83.6% (n=46) como empleado o subordinado, representando este último subgrupo el mayor porcentaje (gráfica 4).

**Gráfica 4**



En la variable jornada laboral se encontró que el 100% (n=55) tenía turno fijo.

La distribución que se obtuvo sobre el tipo de contrato de los trabajadores fue de 4 (7.3%) con contrato hasta un año y 51 (92.7%) con contrato fijo.

La variable antigüedad en el trabajo, tuvo una media de 12.73 años y una desviación típica de 7.72 (mínimo, 5 meses y máximo, 30 años 6 meses).

Se preguntó a los trabajadores si cambiarían de profesión con el propósito de explorar si tienen intención de cambiar o abandonar su actual actividad de trabajo (como consecuencia de quemarse por el trabajo), suponiendo la presencia del SQT. Encontrando que 20 (36.4%) dijeron sí y 32 (58.2%) no (ver gráfica 5).

**Gráfica 5**



## ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVO

Las medidas de tendencia central y la distribución que tienen estos datos a partir de los parámetros de centralización y medidas de concentración (mayor o menor), así como la confiabilidad de las subescalas de cada instrumento se describen en la tabla 6 del MBI, en la tabla 7 del WES y en la tabla 8 del cuestionario S20/23.

### CONFIABILIDAD DE LAS SUBESCALAS DEL MBI

**Tabla 6**

<b>Variable</b>	<b>Media</b>	<b>Desv. típ.</b>	<b>Asimetría</b>	<b>Curtosis</b>	<b>Alpha Cronbach</b>
Agotamiento emocional	18.51	12.348	.397	-.649	.879
Despersonalización	3.62	5.166	2.174	4.534	.635
Realización personal en el trabajo	40.49	7.688	-1.172	.757	.750

### CONFIABILIDAD DE LAS SUBESCALAS DEL WES

**Tabla 7**

<b>Variable</b>	<b>Media</b>	<b>Desv. típ.</b>	<b>Asimetría</b>	<b>Curtosis</b>	<b>Alpha Cronbach</b>
Clima Organizacional	4.13	1.40	.317	-1.235	.831
Implicación	4.60	2.18	-.051	-.911	.648
Cohesión	3.82	1.97	.488	-.404	.526
Apoyo	3.93	2.14	.462	-.829	.606
Autonomía	4.13	2.42	.048	-1.231	.705
Organización	5.13	2.76	-.115	-1.364	.801
Presión	4.40	1.93	.062	-1.042	.469
Claridad	4.44	2.32	.052	-1.501	.662
Control	4.16	1.83	.498	-.139	.498
Innovación	2.64	2.22	.700	-.461	.715
Comodidad	4.13	2.43	.230	-1.062	.732

### CONFIABILIDAD DE LAS SUBESCALAS DEL CUESTIONARIO S20/23

**Tabla 8**

<b>Variable</b>	<b>Media</b>	<b>Desv. típ.</b>	<b>Asimetría</b>	<b>Curtosis</b>	<b>Alpha Cronbach</b>
Satisfacción Laboral	4.78	1.09	-.269	-.086	.863
Satisfacción con la Supervisión	4.80	1.30	-.177	-.788	.878
Satisfacción con el Ambiente Físico	4.79	1.38	-.708	.203	.842
Satisfacción con las Prestaciones	3.97	1.47	-.055	-.938	.856
Satisfacción Intrínseca	5.59	1.25	1.247	1.36	.848
Satisfacción con la Participación	5.04	1.37	-1.003	.881	.847

A continuación se presenta la distribución de datos que se encontró en cada instrumento de evaluación. *Cabe mencionar que no se sobrestimaron los resultados.*

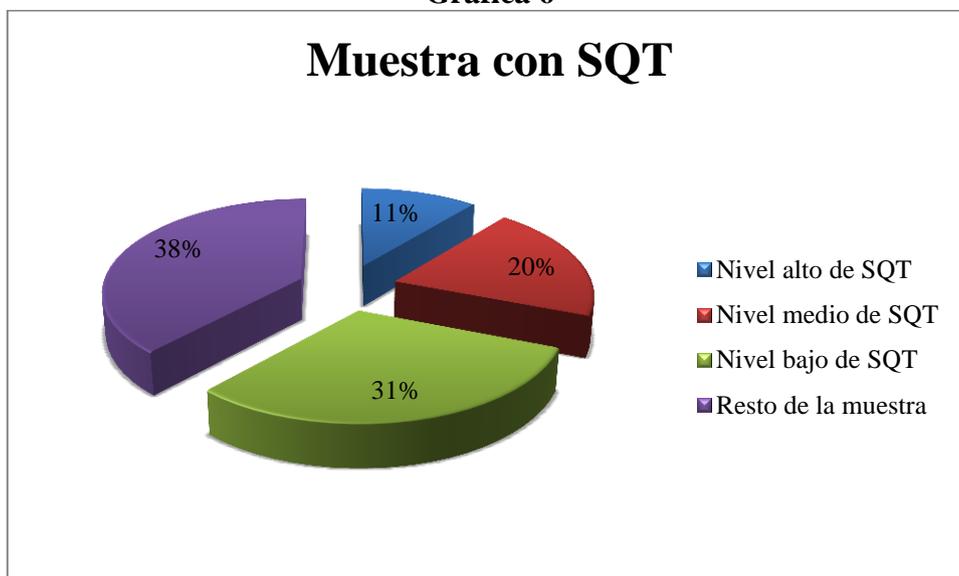
La prevalencia del SQT se puede observar en la tabla 9 y gráfica 6.

**Tabla 9**

<b>Muestra con SQT</b>			
<b>Nivel</b>	<b>SQT</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Alto	Tres síntomas	6	11
Medio	Dos síntomas	11	20
Bajo	Un síntoma	17	31
<b>Total</b>		34	62

Siendo el porcentaje mayor el nivel bajo y el porcentaje menor el nivel alto del SQT.

**Gráfica 6**



Por tanto, el 62% (n=34) de la muestra presentó el SQT y el restante 38% (n=21) no (ver tabla 10 y gráfica 7).

**Tabla 10**

<b>Muestra total</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Con SQT	34	62
Sin SQT	21	38

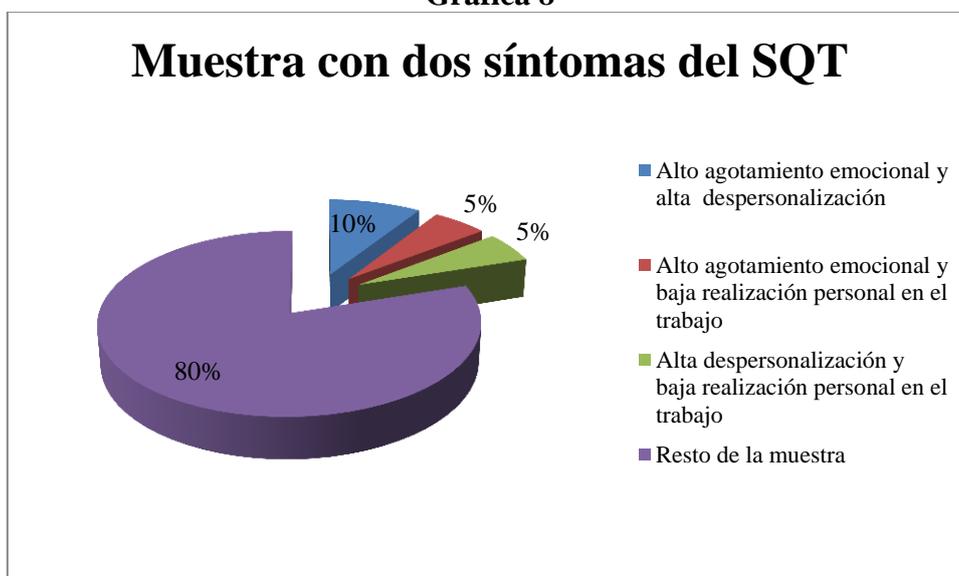
Gráfica 7



El porcentaje que no fue evaluado con nivel alto de SQT tuvo el siguiente comportamiento:

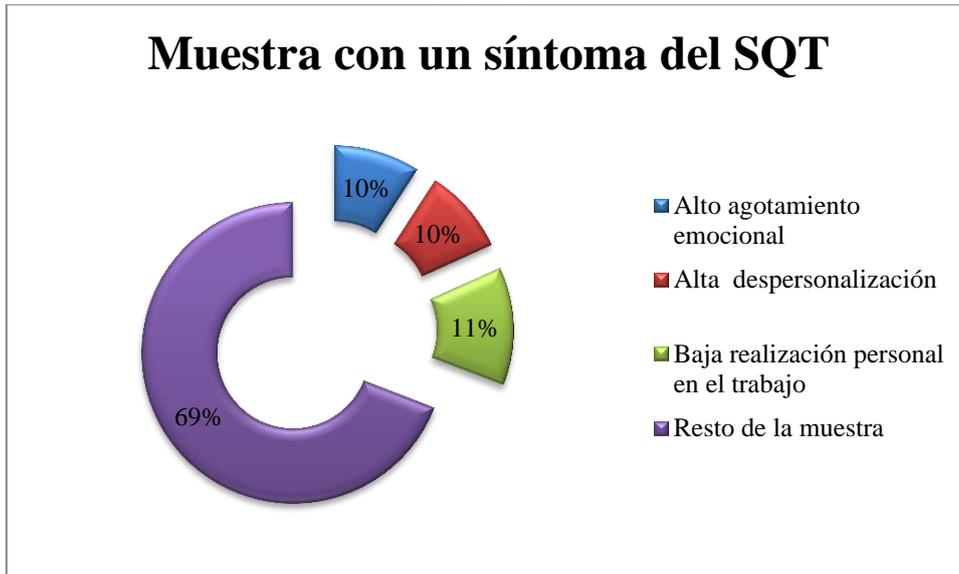
El 20% (n=11) que presentó dos síntomas proyectó un nivel medio del SQT. Es decir, el 10% (n=5) manifestó alto agotamiento emocional y alta despersonalización, mientras que la combinación de baja realización personal en el trabajo con alto agotamiento emocional y con alta despersonalización arrojaron el mismo valor del 5% (n=3) respectivamente (gráfica 8).

Gráfica 8



El otro 31% (n=17) que fue evaluado con un síntoma proyectó un nivel bajo del SQT. En esta distribución de datos se encontró el mismo valor del 10% (n=5) en alto agotamiento emocional y en alta despersonalización, mientras que en baja realización en el trabajo un valor del 11% (n=7), ver gráfica 9.

Gráfica 9



En lo que respecta al WES, sus resultados permiten señalar que los trabajadores de ésta muestra perciben un clima organizacional negativo.

Donde el 33% (n=18) presentó un clima organizacional positivo y el 67% (n=37) un clima organizacional negativo (tabla 11 y gráfica 10).

Tabla 11

WES		
Clima organizacional	Frecuencia	%
Positivo	18	33
Negativo	37	67

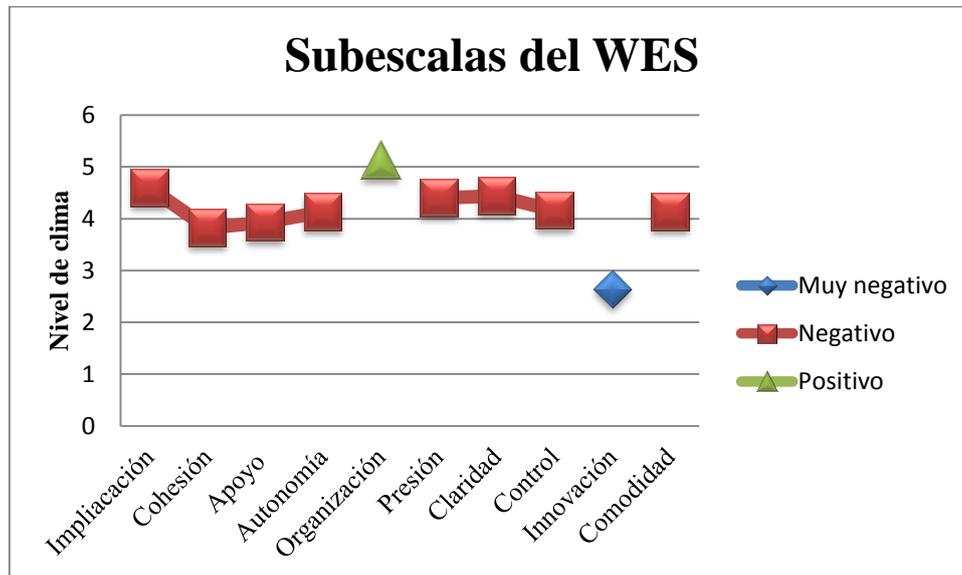
Gráfica 10



En la gráfica 11 se presenta el nivel de clima que se encontró en la evaluación de cada subescala del WES siendo este: positivo en organización, negativo en implicación,

cohesión, apoyo, autonomía, presión, claridad, control y comodidad y muy negativo en innovación.

**Gráfica 11**



El nivel de clima organizacional que se obtuvo en cada subescala del WES se describe en las tablas 12 y 13.

**Tabla 12**

WES										
	Implicación		Cohesión		Apoyo		Autonomía		Organización	
Nivel	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%
Muy Positivo	8	14.5	1	1.8	4	7.3	4	7.3	17	30.9
Positivo	22	40	16	29.1	14	25.5	18	32.7	14	25.5
Negativo	17	30.9	21	38.2	18	32.7	17	30.9	11	20
Muy Negativo	8	14.5	17	30.9	19	34.5	16	29.1	13	23.6

**Tabla 13**

WES										
	Presión		Claridad		Control		Innovación		Comodidad	
Nivel	Frecuencia	%								
Muy Positivo	2	3.6	4	7.3	2	3.6	1	1.8	6	10.9
Positivo	24	43.6	22	40	18	32.7	10	18.2	16	29.1
Negativo	19	34.5	13	23.6	26	47.3	14	25.5	15	27.3
Muy Negativo	10	18.2	16	29.1	9	16.4	30	54.5	18	32.7

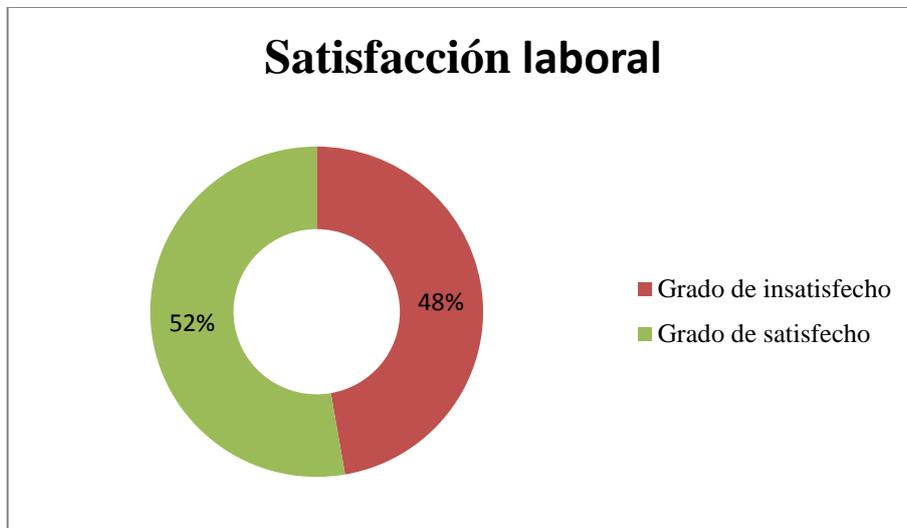
En relación al cuestionario S20/23, el comportamiento de los datos permiten establecer que los trabajadores de la muestra están insatisfechos laboralmente.

Donde el 48% (n=26) presentó insatisfacción laboral y el restante 52% (n=29) satisfacción laboral (tabla 14 y gráfica 12).

**Tabla 14**

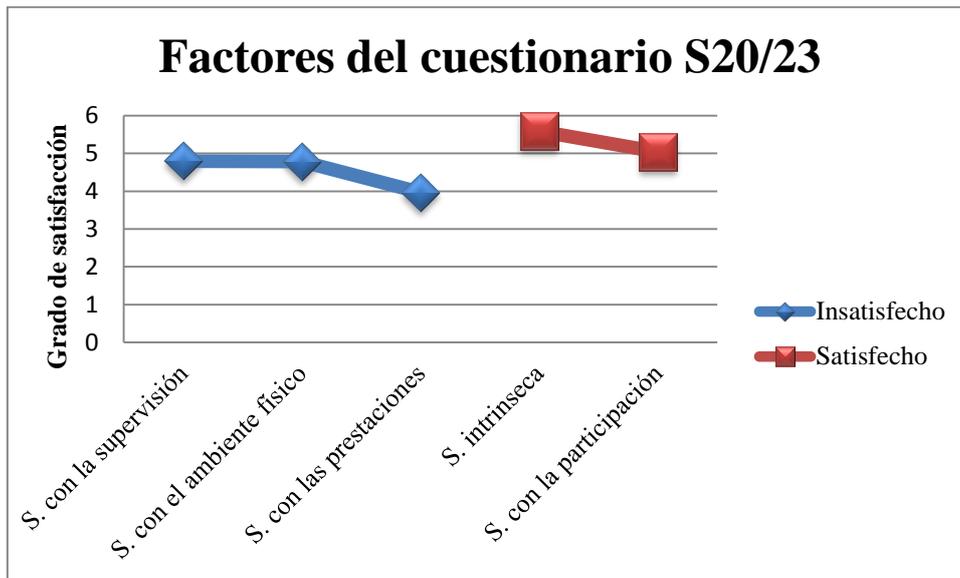
<b>Cuestionario S20/23</b>		
<b>Satisfacción laboral</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Insatisfecho	26	48
Satisfecho	29	52

**Gráfica 12**



El grado de satisfacción que arrojó la evaluación de cada factor del cuestionario S20/23 fue el siguiente: en satisfacción con la supervisión, con el ambiente físico y con las prestaciones un grado de insatisfecho y en la satisfacción intrínseca y satisfacción con la participación un grado de satisfecho (gráfica 13).

Gráfica 13



En la tabla 15 se presenta el grado de satisfacción que se encontró en cada factor del cuestionario S20/23.

Tabla 15

Cuestionario S20/23										
Grado	Supervisión		Ambiente Físico		Prestaciones		Intrínseca		Participación	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%
Muy insatisfecho	11	20	20	36.4	19	34.5	5	9.1	11	20
Insatisfecho	16	29.1	14	25.5	8	14.5	7	12.7	3	5.5
Satisfecho	13	23.6	12	21.8	15	27.3	6	10.9	25	45.5
Muy satisfecho	15	27.3	9	16.4	13	23.6	37	67.3	16	29.1

A continuación se presentan las correlaciones que se encontraron entre las variables de clima organizacional y las variables del SQT (ver tabla 16).

**Tabla 16**

<b>Variable</b>	<b>Agotamiento emocional</b>	<b>Despersonalización</b>	<b>Realización personal en el trabajo</b>
<b>Clima Organizacional</b>	-.341* .011	-.284* .036	
<b>Implicación</b>	-.431** .001		.316* .019
<b>Apoyo</b>	-.302* .025		
<b>Autonomía</b>	-.318* .018	-.380** .004	.266* .050
<b>Presión</b>	.481** .000		
<b>Claridad</b>	-.289* .032		
<b>Innovación</b>	-.382** .004		

\*\* $p < 0.01$

\* $p < 0.05$

Estos resultados muestran una relación positiva entre presión y agotamiento emocional de .481 (Sig.=.000)\*\*, mientras que la relación entre implicación e innovación con agotamiento emocional fue negativa de -.431 (Sig.=.001)\*\* y -.382 (Sig.=.004)\*\* respectivamente. También se obtuvieron relaciones negativas, aunque menos significativas que las anteriores, entre autonomía de -.318 (Sig.=.018)\*, apoyo de -.302 (Sig.=.025)\*, claridad de -.289 (Sig.=.032)\* y clima organizacional de -.341 (Sig.=.011)\* con agotamiento emocional. Esto indica que los trabajadores que perciben alto nivel de urgencia o presión en el ambiente laboral, que tienen poco compromiso y entrega en su trabajo, perciben que la organización da poca importancia al cambio o variedad en actividad laboral, que no son motivados a ser autosuficientes en su trabajo, que tienen poco apoyo por parte de sus jefes y que tienen incertidumbre sobre las expectativas de las tareas diarias y sobre los planes y reglas para trabajar; además de aquellos trabajadores que refirieron percibir un clima organizacional negativo presentaron cansancio emocional. Es decir, a mayor presión y menor implicación, innovación, autonomía, apoyo y claridad en el trabajo, así como mayor percepción de un clima organizacional negativo mayor agotamiento emocional.

Además se obtuvo una relación negativa entre autonomía y clima organizacional con despersonalización de -.380\*\* (Sig.=.004) y -.284\* (Sig.=.036)\* respectivamente, siendo más significativa la primer relación. Lo que señala que los trabajadores que mostraron ser poco motivados para decidir de forma autónoma acciones en su trabajo y aquellos trabajadores que refirieron percibir un clima organizacional negativo presentaron actitudes distantes e insensibles hacia los usuarios del servicio. Es decir, a menor autonomía y mayor percepción de un clima organizacional negativo mayor despersonalización.

Por su parte se encontró una correlación positiva entre implicación de .316 (Sig.=.019)\* y autonomía de .266 (Sig. .050)\* con realización personal en el trabajo. Lo que muestra que los trabajadores que manifestaron alto nivel de entrega y compromiso en su trabajo y de motivación para decidir de forma autónoma aspectos relacionados a su actividad laboral presentaron tener confianza en su habilidad y capacidad para realizar su trabajo. Es decir, a mayor implicación y autonomía mayor realización personal en el trabajo.

En la tabla 17 se presentan las correlaciones que se obtuvieron entre las variables de satisfacción laboral y las variables del SQT.

**Tabla 17**

<b>Variable</b>	<b>Agotamiento emocional</b>	<b>Despersonalización</b>	<b>Realización personal en el trabajo</b>
<b>Satisfacción Laboral</b>	-.335* .012		
<b>Satisfacción con las Prestaciones</b>	-.307* .023		
<b>Satisfacción Intrínseca</b>	-.414** .002	-.269* .047	.438** .001
<b>Satisfacción con la Participación</b>	-.354** .008		

\*\* $p < 0.01$

\* $p < 0.05$

Estos datos muestran una relación negativa entre satisfacción intrínseca y satisfacción con la participación con agotamiento emocional de -.414 (Sig.=.002)\*\* y de -.354 (Sig.=.008)\*\* respectivamente, siendo éstas las más significativas comparadas con la relación negativa obtenida entre satisfacción con las prestaciones de -.307 (Sig.=.023)\* y satisfacción laboral de -.335 (Sig.=.012)\* con agotamiento emocional. Esto señala que los trabajadores que refirieron no tener la satisfacción que da el trabajo por sí mismo y estar insatisfechos con la participación en la toma de decisiones que les otorga su grupo de trabajo y con las oportunidades de promoción, formación, salario, forma en que se da la negociación y cumple los convenios la institución, así como aquellos trabajadores que mostraron estar insatisfechos laboralmente presentaron desgaste emocional. Es decir, a menor satisfacción intrínseca, menor satisfacción con la participación, menor satisfacción con las prestaciones y menor satisfacción laboral mayor agotamiento emocional.

De igual forma se obtuvo una relación negativa entre satisfacción intrínseca y despersonalización de -.269 (Sig.=.047)\*. Lo que indica que los trabajadores que refirieron no tener la satisfacción que ofrece el trabajo por sí mismo, es decir, de hacer aquello que gusta hacer, de realizar las cosas en que se destaca y de lograr objetivos, presentaron actitudes y conductas negativas hacia los usuarios del servicio. Es decir, a menor satisfacción intrínseca mayor despersonalización.

Sin embargo, se encontró una relación positiva entre satisfacción intrínseca y realización personal en el trabajo de .438 (Sig.=.001)\*\*. Lo que muestra que aquellos trabajadores que refirieron tener la satisfacción que ofrece el trabajo por sí mismo, de lograr metas, de hacer lo que se gusta hacer y destacar en el trabajo, presentaron tener

confianza en su capacidad y habilidad para realizar su trabajo. Es decir, a mayor satisfacción intrínseca mayor realización personal en el trabajo.

El comportamiento de los datos en esta muestra de estudio permiten señalar que el clima organizacional y algunas dimensiones que lo involucran (según Moss, 1981-1989 en Hernández y Serrano, 1999) así como la satisfacción laboral y algunos factores que la implican (de acuerdo a Meliá y Peiró, 1989) se relacionan con el SQT y la realización personal en el trabajo.

En lo que respecta al análisis de correlación entre las variables sociodemográficas y el SQT no se encontró relación alguna estadísticamente significativa.

## DISCUSIÓN

El análisis de los resultados de la presente investigación permiten aceptar las hipótesis planteadas ya que los trabajadores del SNDIF del área jurídica presentaron el SQT, su clima organizacional fue negativo, habiendo correlacionado las variables: presión, implicación, innovación, autonomía, apoyo y claridad, además de clima organizacional con los niveles del SQT. También se encontró que estos trabajadores están insatisfechos laboralmente, siendo los factores que correlacionaron con los niveles del SQT; satisfacción intrínseca, satisfacción con la participación, satisfacción con las prestaciones y satisfacción laboral. Dichas variables correlacionaron de forma específica con tan sólo dos síntomas del SQT, es decir, con agotamiento emocional principalmente y con despersonalización, pero no con baja realización personal en el trabajo. Entendiendo como un proceso dinámico las condiciones de trabajo encontradas en estos profesionales, sugiere que de seguir así, en poco tiempo se podría encontrar el SQT en un porcentaje considerablemente más alto en esta muestra.

De acuerdo a Gestoso, (2000) va en aumento la prevalencia del SQT en colectivos de trabajo donde los profesionales se encuentran en contacto continuo con las personas a quienes dan su servicio y que tienen como misión cuidar de los intereses y satisfacer las necesidades de éstas (condición laboral que tienen los profesionales de servicios humanos de esta muestra de estudio). Los resultados de la presente investigación apoyan esta idea, de hecho Elovainio, Kivimaki y Helkama, (2001 citados en: Topa y Morales, 2005) señalan que considerar que ciertos factores psicosociales y condiciones del ambiente de trabajo como predictores consistentes del SQT y por tanto de la salud de los trabajadores, está recibiendo mayor sustento empírico.

Investigaciones como la de Franco, (1997); Mendoza, (2004); Rodríguez y Urquiza, (2004); Unda y Sandoval, (2006); Gil-Monte y García-Jueas, (2008), entre otros, confirman que las condiciones laborales tienen efectos sobre el SQT.

Los resultados obtenidos en el presente estudio al analizar la relación entre clima organizacional y SQT mostraron que presión, implicación, innovación, autonomía, apoyo y claridad correlacionaron con agotamiento emocional; autonomía con despersonalización, e implicación y autonomía con realización personal en el trabajo. Además se encontró que clima organizacional correlacionó con agotamiento emocional y despersonalización, pero no con realización personal en el trabajo. Por su parte, en el análisis de correlación entre satisfacción laboral y SQT se encontró que satisfacción con la participación, satisfacción con las prestaciones y satisfacción laboral correlacionaron con agotamiento emocional, tanto que satisfacción intrínseca fue la única que correlacionó con agotamiento emocional, despersonalización y realización personal en el trabajo.

Estos resultados se podrían explicar teniendo en cuenta los siguientes cuatro aspectos:

**Uno, que el SQT es una respuesta al estrés laboral crónico que se desarrolla principalmente en trabajadores que tienen contacto directo con los usuarios del servicio y cuyo objetivo es proteger y cuidar los intereses de éstos, teniendo más incidencia en trabajadores de servicios humanos y sanitarios, personal de voluntariado y docentes,** (Maslach y Jackson, 1978, 1981-1982, en Mendoza, 2004;

Gil-Monte, 2005) y que tienen actitudes altruistas (Cherniss, 1981 citado en Gil-Monte y Peiró, 1997).

**Dos**, no estigmatizar al trabajador como el responsable de la patología, lo que permite **asumir al SQT como proceso de la interacción organización-trabajador y trabajador-usuario.**

**Tres**, que los **trabajadores del SNDIF del área jurídica por su campo de acción laboral de servicios humanos en la solución de problemas con alta demanda emocional por su contenido de conflicto, abuso, violencia, peligro, arbitrariedad, ilegalidad, injusticia**, entre otras, lo que sugiere frecuentes e intensos conflictos interpersonales entre trabajador-usuario y por laborar en una burocracia (característica de todas las instituciones de Gobierno y cargada de todos los elementos brevemente citados como su estructuración formalizada y por la realización de sus tareas rutinarias), **son vulnerables de desarrollar el SQT.**

**Cuatro**, considerando que las creencias de **las personas en su capacidad (autoeficacia) modelan las interpretaciones que hagan de las situaciones o contextos**, las cuales influyen en las metas que éstas se marcan y en su estado de ánimo, y orientan sus conductas y determinan algunas de sus reacciones afectivas y emocionales, se puede señalar que en caso de ser positivas dichas creencias consecuentemente favorecen a las personas proyectando una autovaloración **positiva** sobre su capacidad para realizar su trabajo, situación que les permitirá experimentar éxito profesional. Sin embargo cuando las creencias son negativas sobre la capacidad percibida se manifestará en una autovaloración **negativa** que de forma casi inevitable van a influir en el desarrollo del SQT.

Se puede señalar que la presión en el trabajo, la cual seguramente responde al exceso de trabajo debido a la alta demanda por su carácter de gratuidad y al tipo de servicio que brinda el SNDIF, marca la urgencia por solucionar los problemas del usuario para poder atender los de otros, condición que está forzando a estos profesionales a realizar de forma simultánea varias tareas laborales y/o les impide terminar una tarea antes de comenzar otra, lo que sugiere sobrecarga laboral, es decir, hay trabajo por realizar en poco tiempo. Situación que no sólo propicia el cúmulo de trabajo sino de carga emocional, lo que los deteriora afectivamente. Gil-Monte y Peiró, (1997) comentan que la sobrecarga laboral percibida es un desencadenante del SQT, independientemente del área ocupacional y que se relaciona un incremento en el agotamiento emocional. La afirmación de estos autores al igual que la información referida por Gil-Monte y García-Juevas, (2008) quienes en un estudio longitudinal en una muestra de profesionales de enfermería, evidencian los efectos de la sobrecarga laboral sobre el agotamiento emocional, se asemejan con ciertas reservas, a los resultados obtenidos en esta investigación. El estudio de Santibáñez y Maldonado, (2004) en una muestra de personal de enfermería también apoya con sus resultados obtenidos la relación entre sobrecarga laboral y el SQT. Sin embargo, los resultados encontrados por Richarsen, Burke y Leiter, (1992); Gil-Monte, Peiró y Valcárcel, (1993) (citados en Gil-Monte y Peiró, 1997) en muestras de profesionales de la salud, refieren que la sobrecarga laboral se correlaciona positivamente con baja realización personal en el trabajo, relación que no se obtuvo en esta muestra de trabajadores.

Por su parte los resultados de este estudio muestran ser coherentes al haber encontrado que la falta de innovación o cambios en el trabajo agota emocionalmente a estos profesionales, tal y como lo menciona Winnubst en su modelo teórico en donde señala que el SQT es causado principalmente por el agotamiento emocional consecuencia de la monotonía y rutina derivada de la estructura burocrática en la que laboran los profesionales. Las consecuencias de la falta de ajuste de la organización a su estructura así como la incorporación de innovaciones o los problemas de libertad de acción, señalan condiciones que han sido identificadas como antecedentes del SQT. Lo que permite mencionar el SNDIF es una institución con un sistema burocratizado que tiene baja capacidad de respuesta a la innovación y que su estructura exige para su funcionamiento un entorno estable, no sometido a cambios o variedad. Elloy, Everett y Flynn, (1991 citados en: Gil-Monte y Peiró, 1997) en una muestra de mineros encontraron una relación negativa entre la variedad, identidad y retroinformación de la tarea con la puntuación global del SQT. Dichos resultados con cierta prudencia, se asemejan a los encontrados en estos trabajadores al haber correlacionado negativamente la variable innovación y agotamiento emocional. Gil-Monte y Peiró, (1997) comentan que la variedad en el trabajo puede considerarse como una importante fuente del SQT y de acuerdo a estos autores, si existe un exceso de variedad en la actividad laboral y el trabajador no cuenta con las destrezas para realizarla incrementa el nivel del SQT, pero por otro lado, la falta de variedad desencadena el proceso del SQT cuando el profesional tiene las destrezas necesarias para realizar su trabajo, siendo ambas condiciones las que afecten negativamente su realización personal en el trabajo, expresándose en una relación en forma de “U”. De modo que los resultados obtenidos en este estudio, son hasta cierto punto, coherentes con la relación planteada por estos dos autores, es decir, la falta de innovación se relaciona con el SQT, pero impactando sobre el agotamiento emocional y no sobre la realización personal en el trabajo.

El bajo nivel de motivación para ser autónomos, es decir, la falta de estimulación para tomar decisiones propias y las pocas oportunidades de control sobre el propio trabajo, es una condición laboral que está impidiendo a estos trabajadores decidir estrategias y tiempos sobre su trabajo de forma autónoma que los agota emocionalmente y los despersonaliza. Peiró y Salvador, (1993) comentan que los sentimientos de impotencia, frustración y disminución del sentido de valía personal son resultado de la falta de autonomía laboral, lo que sugiere que las actitudes de despersonalización son desarrolladas ante la experiencia de frustración. Por su parte Gil-Monte, (2005) señala que diferentes investigaciones concluyen que la falta de autonomía disminuye los niveles de realización personal en el trabajo (Melchir, 1997; Turnipseed, 1998) y aumenta la despersonalización (Turnipseed, 1998). Por lo que los resultados obtenidos en esta muestra sólo coinciden de cierto modo con las afirmaciones de dichos autores ya que se encontró que la falta de autonomía se relaciona con el agotamiento emocional, condición que ninguno de los investigadores citados concluye, sin embargo el análisis de estos datos se muestran consistentes con los resultados referido por dichos autores, al arrojar una relación negativa entre autonomía y despersonalización. La relación encontrada entre falta de autonomía y baja implicación con agotamiento emocional es coherente, ya que de acuerdo a Maslach y Leiter, (1997) en Rodríguez y Urquiza, (2004) cuando la organización le resta al profesional la capacidad de establecer prioridades y formas de realizar la actividad laboral le reduce su autonomía e involucramiento en el trabajo, lo que se verá proyectado en una falta de control.

La falta de innovación y autonomía son características de las tareas laborales que según Karasek, (1981 citado en: Gil-Monte, 2005) se relacionan con el absentismo, siendo ésta última una de las consecuencias del SQT en el desempeño laboral.

El respaldo insuficiente, es decir, el bajo nivel de apoyo de los jefes o supervisores del trabajo está agotando emocionalmente a estos trabajadores. De acuerdo a Fontana, (1992) la falta de apoyo en el trabajo es una causa específica de estrés laboral, situación que interfiere en las funciones laborales. Gil-Monte y Peiró, (1997) refieren que una condición laboral de origen interpersonal que desencadena el SQT, es precisamente la falta de apoyo social por parte de los supervisores hacia el resto de los trabajadores. Que dentro de las consecuencias directas de dicho síndrome desde la teoría de los modelos de estrés laboral y salud, estarán sobre los niveles de agotamiento emocional, efecto que estaría explicado por la ausencia de apoyo y por las relaciones laborales pobres. La relación obtenida entre apoyo y el SQT, de forma especial con agotamiento emocional muestra ser coherente con el señalamiento de estos autores. En una muestra de teleoperadores donde su condición laboral es la subcontratación temporal en el trabajo, Gil-Monte, (2002 citado en: Gil-Monte, 2005) encontró como resultado de su investigación que las disfunciones de rol y la falta de apoyo en el trabajo por parte de los jefes son desencadenantes del SQT. Sin embargo a pesar de que en esta muestra de profesionales casi en su totalidad, es decir, el 92.7% tienen un contrato fijo de trabajo, se encontró una correlación negativa entre apoyo (de los jefes) y agotamiento emocional, a partir de lo que se estima que la falta de apoyo por parte de los supervisores no es un desencadenante del SQT exclusivo de centros de trabajo donde se requiere de la subcontratación temporal de profesionales.

La falta de claridad que tiene el profesional sobre las expectativas de la actividad laboral es una mayor amenaza sobre sí mismo (Kahn, 1964 citado en: Kahn y Katz, 1981) que probablemente deriva de la falta de comunicación para transmitir normas sobre el desempeño de la tarea dentro de la organización, situación laboral que de acuerdo a Turnipseed, (1998) (en Gil-Monte, 2005) se asocia al SQT. Dicha condición que está impidiendo que los trabajadores conozcan las expectativas de las actividades diarias y del cómo se explican las reglas y los planes de trabajo, lo que posiblemente les provoca incertidumbre. Gil-Monte, (2005) señala que cuando la información que se transmite es clara y precisa y el rol está determinado, los roles cumplen su función de transmitir adecuadamente al profesional qué espera de él la organización, cómo debe proceder en su desempeño y qué consecuencias tiene ese desempeño para sí mismo, pero en caso contrario, se pueden presentar disfunciones en el rol laboral. Lee y Ashforth, (1996) (citados por Gil-Monte, 2005) refieren que cuando el trabajador guarda incertidumbre respecto al rol que desempeña se presenta la ambigüedad de rol, que puede estar producida precisamente, por falta de información cualitativa y cuantitativa que impide un desarrollo adecuado del rol laboral que se espera, la cual se ha identificado como un predictor de la baja realización personal en el trabajo. La opinión de Lee y Ashforth es consistente con la referida por Gil-Monte, Peiró y Valcárcel, (1993) quienes comentan que los efectos directos sobre la realización personal en el trabajo estarían mediados por las expectativas de rol. Por su parte Friensen y Sarros, (1986); Schwab, (1987) citados por Buendía y Ramos, (2001) y Gil-Monte y Peiró, (1997) señalan que dicha variable se le ha relacionado con agotamiento emocional y despersonalización, de forma particular estos dos últimos autores citan que en una muestra de docentes la ambigüedad de rol se relacionó con agotamiento emocional. Los resultados obtenidos en este estudio con cierta prudencia, se asemejan a estas afirmaciones al haberse encontrado que los

trabajadores que tienen incertidumbre sobre las expectativas de las tareas diarias, falta de claridad sobre los planes y las reglas para el trabajo (los que impactan sobre el rol que desempeñan) presentaron agotamiento emocional.

A pesar de que ninguno de los instrumentos de medición utilizados evaluó disfunciones de rol de forma directa, en la que destaca también el conflicto de rol, las actividades realizadas por parte de estos trabajadores hace suponer que en cierta medida, éstos presentan dicho factor estresante. Ya que considerando que el conflicto de rol se presenta cuando no se puede satisfacer simultáneamente expectativas de rol contradictorias que resultan ser importante satisfacer, como cuando el trabajador por un lado tiene que atender las necesidades de los usuarios y por otro las necesidades de la organización. Es el caso seguramente sólo por mencionar, cuando un usuario del servicio, es decir, un padre de familia pide al profesional gestionar para que no le quiten la patria potestad de su hijo y por otro lado, el cumplimiento con la organización de abstenerse de este derecho al usuario o de retirarle al menor de edad. Además de la condición laboral en donde por un lado no deben de asumir los problemas de los usuarios del servicio y por otro, deben mostrarse interesados e implicados en ellos. Gil-Monte y Peiró, (1997) señalan que el conflicto de rol orienta a una respuesta de carácter emocional o afectivo y que tanto éste como la ambigüedad de rol han correlacionado negativamente con realización personal en el trabajo y positivamente con agotamiento emocional y despersonalización. Los señalamientos hechos por Gil-Monte y Peiró y esta relación hipotética de un posible conflicto de rol en estos trabajadores y su agotamiento emocional y despersonalización, no se contradicen.

Por su parte la relación entre implicación y agotamiento emocional, considerando la profesión y ocupación de estos trabajadores sugiere que su alta entrega en el trabajo por motivos altruistas, los agota emocionalmente y con el paso del tiempo dicho desgaste afectivo incrementó (posiblemente por una retroinformación negativa por parte de los usuarios), lo que hizo que disminuyeran su compromiso en su actividad laboral. Situación que seguramente los frustra y que de acuerdo a Gil-Monte, (2005) es frecuente que se presenten relaciones interpersonales negativas profesional-usuario que terminan agotado emocionalmente al trabajador.

La relación obtenida entre autonomía e implicación con realización personal en el trabajo, aun cuando la primer variable del clima organizacional se relacionó con agotamiento emocional y despersonalización, y la segunda tan sólo con agotamiento emocional, pudiera explicarse si se considera que estos trabajadores a pesar de su deterioro afectivo y el desarrollo de una actitud impersonal hacia el usuario del servicio, se autovaloran positivamente en el ejercicio de su profesión y que tras una reevaluación sobre su nivel de autonomía e implicación en el trabajo, les permite realizar su actividad laboral porque confían en su capacidad y habilidad para poder efectuar su trabajo, condición que aun les permite experimentar logro personal en el trabajo. Este resultado es consistente al encontrado por Gil-Monte y García-Jueas, (2008) en su estudio en donde concluyeron que la autoeficacia tiene efecto significativo y positivo sobre la realización personal en el trabajo y que es necesario aumentar la percepción de autoeficacia para prevenir el desarrollo del SQT en los profesionales.

Bennis, (1990 citado en: Peiró y Salvador, 1993) comenta que un clima organizacional negativo sugiere alto nivel de estrés en el ambiente de trabajo que deteriora la calidad de vida del trabajador y a la propia organización trayendo con ello consecuencias

negativas, entre ellas el desarrollo del SQT. Tanto que investigadores como Cherniss, (1982) y Lázaro, (2004) entre otros, afirman que un clima organizacional negativo puede desencadenar el SQT. La afirmación de estos autores apoya las relaciones obtenidas en esta investigación, las cuales evidencian un clima organizacional negativo y algunas variables (condiciones específicas de éste) se relacionan con agotamiento emocional (principalmente) y despersonalización, siendo estos síntomas los que tuvieron mayor presencia para señalar la prevalencia del SQT en éstos trabajadores.

En la presente investigación no se analizó la relación entre clima organizacional y satisfacción laboral, sin embargo autores como Peiró, Prieto y Roe, (1996) comentan que el clima organizacional puede influir en las actitudes que el profesional desarrolla hacia su trabajo y considerando la opinión de Bravo, Peiró y Rodríguez, (1996 citado en: Gestoso, 2000) hablar de satisfacción laboral es hablar de actitudes hacia el trabajo, se puede señalar que el clima organizacional tiene efectos sobre la satisfacción laboral. Investigaciones como la de Salgado, Remeriro e Iglesias, (1996); Márquez, (2002); Unda y Sandoval, (2006); Chiang, Salazar y Núñez, (2007) y García, Luján y Martínez, (2007) confirman la influencia del clima organizacional sobre la satisfacción laboral.

De la Gándara, (1998) menciona que condiciones laborales como la variedad y autonomía en el trabajo son parte de una serie de características de la tarea que influyen en el trabajador y que han correlacionado positivamente con los niveles de satisfacción laboral y la asistencia en el trabajo. Asimismo señala que el estrés laboral se asocia con la insatisfacción en el trabajo y que en algunos estudios, en su mayoría de ellos, se ha encontrado correlación positiva entre insatisfacción laboral y el SQT e incluso que un predictor de este síndrome son las relaciones negativas interpersonales en el trabajo.

El comportamiento de los datos de la presente muestra de estudio son consistentes con lo que señala De la Gándara, al haberse encontrado relación entre satisfacción laboral y el SQT, lo cual apunta que estos trabajadores con el paso del tiempo han desarrollado una actitud negativa generalizada y hacia algunas circunstancias laborales específicas sobre su trabajo mostrando que están insatisfechos laboralmente, así como también manifestaron no tener la satisfacción que el trabajo da por sí mismo, estar insatisfechos con el grado de participación que les otorga su grupo de trabajo y con las prestaciones recibidas.

La relación obtenida entre satisfacción intrínseca y el SQT mostró que esta muestra de trabajadores están insatisfechos con las oportunidades que el trabajo les ofrece de hacer lo que les gusta hacer y con las oportunidades de lograr sus metas y objetivos, situación que los agota emocionalmente y los despersonaliza. De acuerdo a Gil-Monte y Peiró, (1997) un desencadenante del SQT es la poca oportunidad que el trabajo ofrece a los profesionales de poner en práctica su conocimiento y habilidades. Lo que permite suponer que SINDIF no les está otorgando a sus trabajadores la oportunidad o los restringe de hacer aquello que les gusta hacer respecto a su profesión. Leiter, (1990-1991 citado en: Gil-Monte y Peiró, 1997) encontró en profesionales de un hospital psiquiátrico que la posibilidad que les otorga su trabajo de poner en práctica su conocimiento adquirido aumenta su realización personal en el trabajo y disminuye sus actitudes de despersonalización. Los resultados de este estudio, contrarios a los obtenidos por Leiter, con cierta reserva permiten señalar que la insatisfacción intrínseca que tienen los trabajadores de esta institución del gobierno Federal los despersonaliza. La posibilidad de uso y desarrollo de habilidades y capacidades en el trabajo sin ser

excesivas de acuerdo a Cherniss, (1982) favorecen la satisfacción laboral y cuando no existe esa posibilidad de hacer aquello que gusta y en la que destaca el trabajador se promueve la insatisfacción laboral. No obstante la relación que se obtuvo entre satisfacción intrínseca y realización personal en el trabajo se puede explicar considerando que la actitud del profesional hacia su trabajo se desarrolla en la medida en que obtiene mayor información sobre éste y que dicha actitud es dinámica, posiblemente se deba a que tras una reevaluación sobre las oportunidades que les brinda el trabajo de hacer lo que les gusta hacer en su profesión y por su autovaloración positiva en el ejercicio de su actitud laboral aun les permite tener logro personal en el trabajo.

Dichos trabajadores también manifestaron estar insatisfechos con el grado de participación que les otorga la organización o el grupo de trabajo condición que se relaciona con su desgaste emocional. Esta correlación entre ambas variables resulta ser coherente con la obtenida entre autonomía y agotamiento emocional, puesto que si estos trabajadores perciben bajo nivel de autonomía, su grado de participación es bajo. De acuerdo a Cherniss, (1982) los niveles bajos de control, autonomía y libertad de decisión en el trabajo (condiciones relacionadas con la participación en la toma de decisiones en el área de trabajo) son factores de estrés e insatisfacción laboral para el profesional. Aun cuando los resultados de la investigación realizada por Schwab, Jackson y Schuler, (1986 citado en: Gil-Monte y Peiró, 1997) no hacen referencia a la insatisfacción con la participación en el trabajo sino solamente a la falta de participación en la toma de decisiones, señalan que el 14% de la varianza explicó que las actitudes de despersonalización en una muestra de docentes se debe a tal condición, es importante considerar que los resultados obtenidos de dicha esta investigación confirman que la insatisfacción con el grado de participación es una variable que se relaciona con el SQT, como también lo señala Melchir, (1997) en Gil-Monte, (2005).

También se encontró que están insatisfechos con la forma en que la organización cumple los convenios y la negociación, con el salario recibido y con las oportunidades de promoción y formación, condición que los agota emocionalmente. La insatisfacción con las prestaciones recibidas en el trabajo puede entenderse considerando que los profesionales con los trabajos más responsables en la sociedad, según Fontana, (1992) obtienen recompensas bajas y laboran en condiciones precarias, además de acuerdo a este autor un buen salario y condiciones de trabajo adecuados no sólo resultan ser valiosos por sí mismos, sino que son el reflejo de que los trabajadores en realidad han sido valorados. Incluso los prospectos de promoción en el trabajo le otorgan al trabajador la sensación de ser parte de una profesión valorada, condición que funciona como objetivo a largo plazo para una motivación de mejora laboral. Stora, (1990) por su parte comenta que los niveles más altos de satisfacción laboral han sido reportados por aquellos trabajadores cuyo índice de ascenso concuerdan o sobrepasan sus aspiraciones, en situación contraria aumenta la insatisfacción en el trabajo. Siguiendo esta idea estos trabajadores al estar insatisfechos con las prestaciones de su trabajo, probablemente perciben no ser valorados profesionalmente causando en ellos deterioro emocional. Gaines y Jamier, (1983) (por Gil-Monte y Peiró, 1997) encontraron que la falta de oportunidades de promoción en el trabajo se relacionan positivamente con agotamiento emocional en una muestra de oficiales de policías. Los resultados obtenidos aquí se asemejan con los encontrados por estos dos últimos autores. Además esta relación encontrada entre la variable presión, insatisfacción intrínseca e insatisfacción con las prestaciones recibidas con agotamiento emocional, también se muestra consistente con

la opinión de Maslach y Leiter, (1997) en Rodríguez y Urquiza, (2004) quienes señalan que la insuficiencia en las recompensas materiales, de prestigio y seguridad en el trabajo propicia la pérdida de recompensas intrínsecas como el disfrutar del trabajo.

Al haber encontrado que estos trabajadores están insatisfechos laboralmente, los resultados obtenidos se relacionan con la opinión de Gil-Monte, (2005) quien señala que las actitudes del profesional hacia el trabajo en general van a ser significativamente más negativas de la misma manera que su compromiso e implicación en el trabajo serán menores, si la condición laboral de éste es dar atención a un número excesivo de usuarios en poco tiempo y si tiene una percepción negativa de las relaciones interpersonales establecidas en el trabajo como la falta de apoyo social por parte del grupo de trabajo, la probabilidad de presentar el SQT será más elevada.

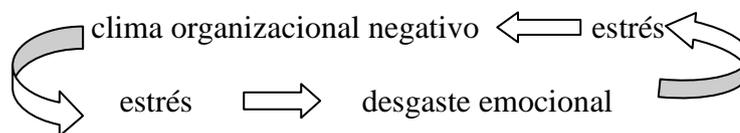
Gil-Monte, Peiró y Valcárcel, (1993) afirman que la insatisfacción laboral y el SQT han correlacionado positivamente en diversos estudios y como resultado han arrojado que el trabajador con SQT tiene poca gratificación en su trabajo. Los resultados en esta investigación, los cuales mostraron una relación positiva entre la insatisfacción laboral de estos trabajadores y la prevalencia del SQT, especialmente con agotamiento emocional, proyectan ser coherentes con la afirmación de estos autores. Asimismo el comportamiento de los datos son consistentes con los resultados obtenidos por Tevni, (2000) y Mendoza, (2004) quienes encontraron también una relación negativa entre agotamiento emocional y satisfacción laboral en una muestra de profesores y en médicos internistas y residentes respectivamente. Lee y Asforth, (1996 citado en: Gil-Monte, 2005) han obtenido en sus estudios que la satisfacción laboral se relaciona significativamente negativa con la puntuación global de SQT de forma más intensa con agotamiento, de manera tal que los resultados encontrados aquí también son consistentes con los resultados obtenidos por estos autores. Sobrequés, Cebriá, Segura, Rodríguez, García y Juncosa, (2003 citados en: Cetina, Chan y Sandoval, 2006) en su investigación con una muestra de médicos de atención primaria obtuvieron una relación negativa entre satisfacción laboral y las tres subescalas del SQT. Por su parte Cetina, Chan y Sandoval encontraron en su investigación cuyo objetivo fue determinar la relación entre satisfacción laboral y SQT en una muestra de médicos familiares una relación negativa entra ambas variables, evidenciando con sus resultados que a menor satisfacción mayor nivel del SQT. Maslach y Jackson (citadas por Gil-Monte, Peiró y Valcárcel, 1993) refieren que niveles altos de estrés y el SQT pueden coexistir con la satisfacción laboral, ambas investigadoras señalan que en el MBI consideraron la insatisfacción laboral y no se convierte en regla que esta última variable se relacione con un nivel alto del SQT.

El análisis de los datos de la presente muestra de estudio arrojó como resultado que el mayor porcentaje de este síndrome fue en el nivel bajo tras el porcentaje del nivel medio siendo el menor porcentaje el nivel alto. La relación encontrada entre clima organizacional y satisfacción laboral con el SQT, siendo agotamiento emocional el síntoma con mayor presencia seguido por despersonalización para la prevalencia de dicho síndrome, orienta a pensar que en esta muestra de trabajadores se encuentra en un proceso de presentar mayor porcentaje de nivel alto del SQT, es decir, se encuentra en un creciente proceso de deterioro emocional y en un acelerado desarrollo de actitudes impersonales en el trabajo proyectado en un trato distante hacia el usuario del servicio como estrategia de afrontamiento ante la fuente del estrés.

El hecho de haber encontrado que más de la mitad de estos trabajadores, es decir, el 66% presentaron un nivel medio y nivel alto de realización personal en el trabajo, proyecta que para ellos su actividad laboral representa todavía una fuente de logro personal. Sin embargo, aun cuando es evidente que es el doble del porcentaje de trabajadores comparado con el número de empleados que presentaron bajo logro personal en el trabajo, esta muestra de trabajadores se encuentra en riesgo de que los porcentajes se inviertan. Posiblemente su entusiasmo por su actividad laboral oscila entre las situaciones o resultados que actúan en reciprocidad con su autovaloración positiva y confianza en su capacidad para realizar su trabajo de forma eficaz y con los resultados que no son así, propiciando que duden de sus capacidades y logros que pudieran alcanzar. Esta última situación laboral prolongada en el tiempo puede llevarlos a concluir o tomar conciencia del incumplimiento de sus expectativas profesionales y continuar en el proceso del SQT, deteriorándose emocionalmente, despersonalizándose y experimentando baja realización personal en el trabajo. No obstante probablemente después de una reevaluación se conciben nuevamente capaces de realizar con eficacia su trabajo condición que muestra ser consistente con el concepto de autoeficacia expuesto por Bandura (1987, citado en: Gil Monte y Peiró, 1997) y vuelven a implicarse en su trabajo, a considerar cierto grado de autonomía que les permite realizar su actividad laboral y a experimentar satisfacción intrínseca, que con el tiempo muy probablemente por la retroinformación negativa por parte de los usuarios y si las condiciones laborales no resultan ser favorables para el trabajador, los agotará, los despersonalizará y no les permitirá logros personales en el trabajo, que tras otra reevaluación de eficacia, los vuelva a motivar en su trabajo, siendo al parecer un fenómeno cíclico.

Lee y Ashfort, (1990) encontraron que la competencia profesional percibida estimada a través de la autoconfianza, se asocia de manera significativa con la realización personal en el trabajo, mientras que Gil-Monte, (1996) ha encontrado que la relación entre competencia profesional y agotamiento emocional y despersonalización es inferior y en algunos casos no significativa, además ha observado que los niveles de autoconfianza presenta un efecto modulador entre ambigüedad de rol y realización personal en el trabajo (citados en Gil-Monte y Peiró, 1997).

Peiró, Prieto y Roe, (1996) comentan que un clima organizacional tiene la capacidad de otorgar un estilo positivo de trabajo permitiendo establecer relaciones satisfactorias o puede propiciar condiciones contrarias que influyen en el estado emocional de los trabajadores provocándoles estrés. Situación que se vuelve cíclica:



Al haber sido el agotamiento emocional el síntoma con mayor presencia para poder señalar la prevalencia del SQT en esta muestra de trabajadores y al ser el síntoma que con más frecuencia correlacionó para obtener las relaciones estadísticamente significativas en esta investigación (con clima organizacional y satisfacción laboral), seguido del síntoma de despersonalización y al haberse obtenido poca frecuencia del síntoma de baja realización personal en el trabajo, junto con la evidencia de que esta muestra presenta el mayor porcentaje en el nivel bajo del SQT y que tienden a presentar mayor porcentaje en nivel alto de esta patología, se vuelve a señalar por un lado, que el

centro del SQT es el agotamiento emocional como lo refiere Maslach y Jackson, (1981-1986) (citados todos ellos por Gil-Monte y Peiró, 1997).

En lo que respecta a las variables sociodemográficas, las cuales de acuerdo a Gil-Monte, (2005) son consideradas como un grupo de facilitadores del SQT, el análisis de correlación entre éstas y dicho síndrome no se encontró relación alguna estadísticamente significativa.

Manzano, (1998) en Buendía y Ramos, (2001) comenta a partir de algunos estudios realizados por ella (no en todos y dependiendo de la muestra en donde se hace la investigación) ha señalado que variables como el estado civil, número de horas en el trabajo, número de hijos, nivel de escolaridad, turnos fijos y antigüedad en el trabajo no tienen relación significativa con el SQT. De las Cuevas, De la Fuente, Rodríguez y Ruíz, (1995) al igual que Santibáñez y Maldonado, (2004) en sus investigaciones no encontraron relación alguna entre datos demográficos y el SQT. Burke, Shearer y Deszca, (1984); Maslach y Jackson, (1984) (por Topa y Morales, 2005) opinan que gran cantidad de evidencia empírica sugiere que las condiciones laborales están más fuertemente relacionadas al SQT que las variables demográficas o los factores de personalidad. Los resultados obtenidos en esta investigación concuerdan con los comentarios de los anteriores investigadores, puesto que como ya se mencionó, en el presente estudio no se encontró relación entre las variables sociodemográficas y el SQT, pero sí entre las condiciones de trabajo. Pero investigaciones como la de Franco, (1997) evidencian que ciertas variables como el estado civil de forma particular la unión libre se relaciona con agotamiento emocional, tanto que la variable número de hijos, específicamente los que no los tienen, se relaciona con agotamiento emocional y despersonalización. Por su parte Mendoza, (2004) obtuvo respecto a la variable género, que los hombres mostraron mayor agotamiento emocional y que ambos tanto hombres como mujeres tienen el mismo grado de despersonalización y falta de realización personal. Pinelo y Salgado, (2002) encontraron que la variable especialidad profesional se relaciona con el SQT, mostrando que los anesthesiólogos y reumatólogos presentan mayor nivel de agotamiento emocional y los ortopedistas y oftalmólogos presentan nivel bajo de este síntoma, y que presentan mayor exhaustividad emocional que los que viven en unión libre, los que laboran en otro lugar y aquellos que practican algún deporte.

La edad promedio de estos trabajadores fue de **38.36** años, resultado que pudiera relacionarse con el nivel alto del SQT obtenido (el cual fue el de menor porcentaje), considerando la opinión de Gil-Monte, (2005) quien señala que en el intervalo entre los 30-50 años de edad del trabajador se han registrado niveles altos del SQT, siendo la razón de ello según este autor, que en ese rango de años de edad el trabajador es más creativo y busca el crecimiento profesional, condición que lo hace vulnerable al estrés laboral si perciben no poder lograr sus metas.

El porcentaje de hombres y mujeres no fue equitativo, lo que hace aún más débil el suponer una relación entre género y el SQT en esta muestra de estudio. Gil-Monte, Peiró y Valcárcel, (1993) señalan que se ha encontrado que las mujeres presentan niveles altos de SQT en el síntoma de agotamiento emocional y baja realización personal en el trabajo en comparación con los hombres, mientras que éstos han obtenido puntuaciones significativas más altas que ellas en despersonalización. Posiblemente la prevalencia del SQT, habiendo tenido mayor presencia el agotamiento emocional en

este estudio pudiera deberse a que el número de mujeres fue 5 veces más el número de hombres, pero contrariamente a lo señalado por estos autores, en esta muestra de trabajadores a pesar del desproporcional número entre hombres y mujeres (siendo como ya se dijo mayor el número de mujeres) el porcentaje de baja realización personal en el trabajo fue bajo, lo que muestra que esta última condición no se apoya en los resultados obtenidos por Gil-Monte, Peiró y Valcárcel. Por su parte los resultados encontrados por Pinelo y Salgado, (2002) contradicen a los señalados por Gil-Monte, Peiró y Valcárcel y los encontrados en esta investigación, al obtener niveles más altos de agotamiento emocional en hombres que en mujeres y el mismo nivel de despersonalización y baja realización personal en el trabajo en ambos en una muestra de médicos y paramédicos.

En lo que respecta a la variable estado civil, el mayor porcentaje encontrado es el de trabajadores casados y el alto porcentaje de prevalencia en nivel bajo del SQT, resulta ser consistente con la información referida por Gestoso, (2000) quien señala que se ha reportado en diversas investigaciones que los trabajadores casados presentan bajos niveles del SQT, en comparación con los solteros, viudos o divorciados, razón que según Gestoso se debe a que las personas casadas cuentan con apoyo que les sirve para no centrar todos sus esfuerzos en su actividad laboral y disminuir los niveles de estrés.

Referente a la variable número de hijos, el porcentaje mayor fue el de los trabajadores con hijos, mientras que el porcentaje de sin hijos fue el menor. Lo que permite señalar que estos resultados son consistentes con el porcentaje alto de un nivel bajo del SQT respecto al alto porcentaje de trabajadores con hijos. Puesto que de acuerdo a Gil-Monte y Peiró, (1997) estos últimos (los trabajadores con hijos) probablemente son más seguros psicológicamente y con más estabilidad emocional, son profesionales que optan por un salario y otros beneficios materiales estables además de una seguridad en el trabajo, que por experimentar desafíos, realización personal o satisfacción laboral, condición que los hace menos vulnerables de presentar el SQT. Mientras que los trabajadores sin hijos centran sus esfuerzos físicos y emocionales en su actividad laboral (como lo hacen aquellos profesionistas que no están casados, sin que se trate de una diferencia del estado civil de los trabajadores, sino del apoyo que brinda una pareja) usando como fuente de vida su trabajo, lo que les llevará a implicarse en él y los hace vulnerables de desarrollar el SQT.

La escolaridad de nivel licenciatura en estos trabajadores fue el de mayor porcentaje. Según Ivancevich y Matteson, (1992) se ha demostrado que personas con alto nivel de preparación escolar son más proclives a padecer estrés, el cual como ya se ha mencionado en caso de prolongarse o no encontrarse las estrategias adecuadas para afrontarlo, puede traer consecuencias negativas, entre ellas el SQT. Aun cuando estos autores no mencionan alguna relación empírica entre escolaridad y SQT, esta referencia hace suponer que a mayor nivel de escolaridad mayor probabilidad de padecer estrés y por tanto más vulnerabilidad de desarrollar el SQT.

Respecto al horario de trabajo el rango de 39-47 horas dedicadas al trabajo por semana fue el de mayor porcentaje, que comparado con el número de horas que tiene el trabajador en contacto directo con el usuario del servicio que equivale a 35 horas durante los cinco días de trabajo (tabla 4), evidencian que los trabajadores pasan la mayor parte de su tiempo laboral frente al usuario del servicio (fuente de estrés), condición laboral que ha sido señalada como desencadenante del SQT, (Maslach y

Jackson, 1986 por Gil-Monte y Peiró, 1997). Dichos datos muestran ser coherentes con la tendencia a incrementar el nivel del SQT.

El valor promedio de antigüedad en el trabajo de estos profesionales fue de 12.73 años, resultado que pudiera relacionarse con el porcentaje mayor de nivel bajo del SQT obtenido, que de acuerdo a lo señalado por Gestoso, (2000) los profesionales con menos de dos o más de diez años de antigüedad presentan nivel bajo del SQT, relación que posiblemente se deba a que durante los dos primeros años no han tenido tiempo de quemarse por el trabajo, mientras que después de los diez años de antigüedad laboral están adaptados.

En cuanto a la variable profesión al ser trabajadores de servicios humanos, los resultados obtenidos muestran ser consistentes con los encontrados en otras investigaciones al señalar el SQT en profesionales de la misma ocupación laboral (Maslach y Jackson, 1981-1982, 1986; Gil-Monte y Peiró, 1997; Gil-Monte, Peiró y Valcárcel, 1993 en :Gil-Monte, 2005).

Respecto a la pregunta ¿cambiaría de profesión? que se les hizo a estos trabajadores, el porcentaje mayor, es decir, el 58% (n=32) respondió “no”, lo que muestra ser coherente con el bajo porcentaje de la variable baja realización personal en el trabajo. Al parecer la autovaloración positiva que tienen estos profesionales, como ya se había mencionado, les permite encontrar en su trabajo una fuente de logro personal y por tanto no desean cambiar de trabajo.

Por otra parte, se considera que la pérdida del prestigio social de los trabajadores del SNDIF aun cuando no fue propósito de esta investigación analizarlo, se piensa que es un factor social que influye en el desarrollo del SQT, porque hace unos años se les tenía cierto respeto por representar a una institución del Gobierno con autoridad para ejercer justicia en pro de la familia, sin embargo actualmente la ciudadanía está más informada y conoce sus derechos, en este sentido toman en sus manos la decisión de recibir o desistir de la asistencia social asignada por el SNDIF. Esta condición laboral actual a la que se enfrentan estos trabajadores posiblemente les está restando el sentido de valía profesional que les puede estar provocando frustración en la realización de su trabajo lo que les está agotando emocionalmente. Cabe señalar que esta situación se liga a lo señalado por Gil-Monte, (2005) quien apunta que va en aumento la presencia de una sociedad de queja, que por un lado, está lejos de cumplir con sus obligaciones y por otro, exige sus derechos olvidando las normas mínimas de educación al solicitarlos.

## CONCLUSIONES

Los resultados obtenidos en esta investigación muestran ser consistentes con la información citada en la literatura y la reportada en algunas investigaciones. Al mismo tiempo confirman que la etiología del SQT tal y como lo señala el modelo Psicosocial está en la interacción del entorno laboral y del orden personal (Gil-Monte y Peiró, 1997) puesto que se encontró que tanto el clima organizacional y la satisfacción de estos trabajadores de servicios humanos se relacionan con la prevalencia del SQT.

La intervención a nivel organizacional y personal se hace necesaria en la prevención y tratamiento del SQT, considerando la enorme responsabilidad que tienen en sus manos estos profesionales, como ya se había mencionado anteriormente, el resultado de su trabajo tiene repercusiones directas sobre el usuario del servicio e indirectas sobre toda la sociedad, por lo que el SQT es un fenómeno psicosocial que debe ser atendido.

De forma prioritaria el SNDIF debe disminuir considerablemente el nivel de presión en el trabajo, al mismo tiempo mediar el nivel de implicación de sus profesionales haciendo uso por ejemplo del soporte social (forma y/o informal), darle importancia a la variedad en las tareas siendo flexible a los cambios o innovaciones, otorgarles mayor grado de autonomía, propiciar que los jefes (principalmente) y entre compañeros se brinden apoyo, evitar que tengan incertidumbre sobre las expectativas de las actividades laborales y sobre las reglas y planes para el trabajo mejorando los canales de comunicación, brindarles las oportunidades de hacer aquello que les gusta hacer en su actividad laboral pertenecientes a su profesión, aumentar el grado de participación que les otorga la dirección y/o el área de trabajo, cumplir con los convenios pactados al momento de la contratación de los trabajadores y mejorar la forma de negociaciones con ellos, brindarles oportunidades de promoción, formación profesional y de forma específica darles hacerles saber y sentir que su trabajo es valorado y aumentar la percepción de autoeficacia para evitar el desarrollo o el incremento de nivel del SQT en estos trabajadores si las condiciones de trabajo no son mejoradas.

Dichas acciones del SNDIF en el área jurídica deberán emprenderse teniendo como objetivo cuidar su directo, único y valioso recurso humano que son sus trabajadores y que dichas mejoras de su condición laboral no sólo se vean reflejadas en favorables relaciones interpersonales dentro y fuera del trabajo que establezcan los trabajadores, en la percepción de un clima organizacional positivo que trae como consecuencia en gran medida, la salud física y psicológica de cada uno de sus profesionales y su satisfacción laboral y en el aumento de logros personales entre muchos otros más factores positivos, sino además que dichas mejoras en las condiciones laborales se vean proyectadas en mayor número de logros de metas y objetivos profesionales, en un mejor desempeño laboral, en la atención ofrecida por parte de éstos y en su trabajo realizado con eficacia, veracidad, calidad y humanidad a favor de la solución de los diversos problemas de la población vulnerable que hace uso de los servicios que brinda dicha institución de asistencia social, donde dicha población es parte de la sociedad en la que todos estamos inmersos. Los resultados buenos o malos del trabajo de los profesionales del SNDIF en cierto grado nos afecta a todos, **positivamente** favoreciendo la estabilidad emocional y en cierta medida la integridad física de los usuarios del servicio, lo que posiblemente en algún grado contribuya para que sean ciudadanos funcionales, y **negativamente** quizá propicien o incrementen el número de familias desintegradas que minimizan o ignoran la práctica de valores que rompen o dificultan la convivencia social aumentando la

violencia, el abuso, la delincuencia, entre otras conductas negativas. Puntualizando que esta condición desfavorable para todos no sólo responde al factor de que reciban o no un servicio eficaz con calidad por parte de los dichos trabajadores, sino a muchos otros factores como los políticos, económicos, sociales, de creencia o culto y personales, pero que no deja de ser la eficacia del trabajo de estos profesionales una condición que marca el rumbo de la vida de muchas personas que acuden a pedir el servicio del SNDIF.

### **Sugerencias:**

El papel de la Psicología como ciencia es continuar aportando nueva información que apoye a resolver los problemas a los que se enfrentan las personas favoreciendo su desarrollo y una vida digna.

Se sugiere para futuras investigaciones:

- Realizar una entrevista a los usuarios del servicio para conseguir más información del SQT que permitan considerar el alcance de los resultados negativos de este síndrome.
- Realizar un estudio longitudinal con la intención de identificar otros factores desencadenantes o facilitadores del SQT.
- Llevar a cabo este estudio en el resto de las áreas del SNDIF con el propósito de conocer si hay semejantes o contradictorios resultados a los encontrados en el área jurídica.
- Realizar esta misma investigación o semejantes en otros organismos de servicios humanos del sector público y privado, con la intención de constatar si los resultados encontrados en este estudio son consistentes o se encuentran relacionados con otras variables específicas no contempladas aquí.
- Aumentar el número de muestra.
- Continuar las investigaciones del SQT en diversas profesiones y ámbitos laborales en México.
- Modificar la pregunta ¿Cambiaría de profesión? con la intención de ser más precisos y preguntar ¿Cambiaría de trabajo?

## BIBLIOGRAFÍA

- Acuña, L. (1998). **Apoyo social, roles sexuales y estrategias de afrontamiento de los problemas, como moduladores de los efectos nocivos del estrés vital, sobre la salud de estudiantes universitarios.** Tesis de doctorado. México: UNAM.
- Acuña, L. y Bruner, C. A. (1993). **Relación entre roles sexuales y autoconcepto en México.** Memorias del 1º Congreso Internacional de Psicología y Salud, 1-6.
- Álvarez, L. M. (2005). **Consideraciones generales acerca de la satisfacción laboral, su medición y evaluación.** En <http://gestiopolis.com/recursos4/docs/rrhh/comlaboral.htm>
- Balderas, G. A. (2000). **La filosofía de vida y su relación con el autocconcepto de mexicano.** Tesis de maestría. México: UNAM.
- Baron, R. A. (1996). **Psicología.** México: Prentice-Hall.
- Baron, R. A. y Byrne, D. (1998). **Psicología social.** México: Prentice-Hall.
- Bensabat, S. (1994). **Stress: especialistas responden.** España: Mensajero.
- Blanco, M. (2002). Estudio cualitativo sobre el síndrome de burnout en el trabajo social. En [http://dialnet.unirioja.es/servlet/fichero\\_articulo?codigo=2002434](http://dialnet.unirioja.es/servlet/fichero_articulo?codigo=2002434)
- Brunet, L. (1987). **El clima de trabajo en las organizaciones.** México: Trillas.
- Buendía, J. (1998). **Estrés laboral y salud.** Madrid: Biblioteca Nueva.
- Buendía, J. y Ramos, F. (2001). **Empleo, estrés y salud.** Madrid: Pirámide.
- Cetina, T. R., Chan, C. L. y Sandoval, J. L. (2006). **Nivel de satisfacción laboral y síndrome de desgaste profesional en médicos familiares.** Revista de Medicina del Instituto Mexicano del Seguro Social, vol. 44, núm. 06, 535-540.
- Cherniss, (1982). **Síndrome de burnout-monografías.** En <http://www.monografias.com/trabajos38/síndrome-buenout/sindrome-burnout2.shtml>
- Chiang, V. M., Salazar, B. C y Núñez, P. A. (2007). **Clima organizacional y satisfacción laboral en un establecimiento de salud estatal: Hospital tipo 1.** Red de Revistas Científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal, vol. 16, núm. 02, 61-76. En <http://redalyc.uaemex.mx/redalyc/pdf/299/29916206.pdf>
- Chiavenato, I. (1981). **Introducción a la teoría general de la administración.** México: McGraw-Hill.
- Cornelio, D. M. (2000). **Diagnóstico del clima laboral en una empresa con alta rotación.** Tesis de licenciatura. México: UNAM.
- De la Gándara, M. J. (1998). **Estrés y trabajo: el síndrome de burnout.** Madrid: Cause.

- De las Cuevas, C., De la Fuente, P., Rodríguez, F. y Ruíz B. (1995). **Desgaste profesional y clima laboral en atención primaria**. Madrid: Mapfre Medicina.
- De Pablo, G. y Suberviola, G. (1998). **Prevalencia del síndrome de burnout o desgaste profesional de los médicos de atención primaria**. Boletín de Atención Primaria, vol. 22, núm. 09, 580-584.
- Dirección ejecutiva de asuntos jurídicos**, (2000). Manual no publicado. México: SNDIF.
- Dirección ejecutiva de asuntos jurídicos y dirección de protección a la niñez y la familia**, (2002). Manual no publicado. México: SNDIF.
- Durán, L. L. (1993). **Los factores del clima laboral que influyen sobre la rotación del personal**. Tesis de licenciatura. México: UNAM.
- Fontana, D. (1992). **Control de estrés**. México: El Manual Moderno.
- Franco, B. X. (1997). **Manual integral de prevención y comparación del nivel del síndrome de burnout en un grupo de médicos, enfermeras y paramédicos**. Tesis de licenciatura. México: Universidad Iberoamericana.
- García, R. M., Luján, L. M. y Martínez, C. M. (2007). **Satisfacción laboral del personal de salud**. Revista de Enfermería del Instituto Mexicano del Seguro Social, vol. 15, núm. 02, 63-72.
- Gestoso, G. C. (2000). **Psicología del trabajo para relaciones laborales**. España: McGraw-Hill-Interamericana.
- Gil-Monte, P. R. (2000). **Aproximaciones psicosociales y estudios diagnósticos sobre el síndrome de quemarse por el trabajo (burnout)**. Revista de Psicología del trabajo y de las organizaciones, vol. 16, núm. 02, 101-105.
- 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., Peiró, J. M. y Valcárcel, P. (1993). **Estrés de rol y autoconfianza como variables antecedentes en el síndrome de burnout en profesionales de enfermería**. Madrid: Eudema.
- Gil-Monte, P. R., Peiró, J. M. y Valcárcel, P. (1996). **Influencia de las variables de carácter sociodemográficos sobre el síndrome de burnout: Un estudio de una muestra de profesionales de enfermería**. Revista de Psicología Aplicada, vol. 02, núm. 02, 43-63.
- Gil-Monte, P. R. y Peiró, J. M. (1997). **Desgaste psíquico en el trabajo**. Madrid: Síntesis.
- Gil-Monte, P. R. y Peiró, J. M. (1999). **Perspectivas teóricas y modelos interpretativos para el estudio del síndrome de quemarse por el trabajo**. Anales de Psicología, vol. 15, núm. 02, 261-268. En <http://redalyc.uaemex.mx/pdf/167/16715210.pdf>

- Gil-Monte, P. R. y García-Juesas, J. A. (2008). **Efectos de la sobrecarga laboral y la autoeficacia sobre el síndrome de quemarse por el trabajo (burnout): un estudio longitudinal en enfermería.** Revista Mexicana de Psicología, vol. 25, núm. 02, 329-337.
- Gillén, G. C. y Guil, B. R. (2000). **Psicología del trabajo para relaciones laborales.** España: McGraw-Hill.
- Goleman, D. (2001). **Inteligencia emocional.** España: Kairós.
- González, R. (2007). En <http://www.sindromeburnout.com/pdf/1412>
- Guerrero, T. A. y Pichardo, S. R. (2000). **Psicología de trabajo.** México: Universidad Autónoma de Querétaro.
- Hellriegel, Slocum y Wodman. (1999). **Comportamiento organizacional.** México: Soluciones Empresariales.
- Hernández, M. A. y Serrano, J. L. (1999). **El clima organizacional en la delegación Azcapozalco: Campamento Mecoaya.** Tesis de licenciatura. México: UNAM.
- Ivancevich, J. M. y Matteson, M. T. (1992). **Estrés y trabajo.** México: Trillas.
- Katz, D. y Kahn, R. (1981). **Psicología social de las organizaciones.** México: Trillas.
- Kelinger, F. N. y Lee, H.B. (1995). **Investigación del comportamiento: Métodos de investigación en ciencias sociales.** México: McGraw-Hill.
- Klineberg, O. (1975). **Psicología social.** México: Fondo de cultura de economía.
- Lázaro, F. S. (2004). **El desgaste profesional (síndrome de burnout) en los trabajadores sociales.** En [http://www.infogerontologia.com/documents/burnout\\_trabaj\\_social.pdf](http://www.infogerontologia.com/documents/burnout_trabaj_social.pdf)
- Lazarus, R. S. y Folkman, S. (1992). **Estrés y procesos cognitivos.** México: Roca.
- Maier, N. R. (1973). **Psicología industrial.** Madrid: Rialp.
- Márquez, P. M. (2002). **Satisfacción laboral.** En <http://gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/rrhh/satlab.htm>
- Meliá, J. L. y Peiró, J. M. (1989). **La medida de la satisfacción laboral en contextos organizacionales: cuestionario de satisfacción laboral S20/23.** Valencia: Psicogemas.
- Mendoza, V. M. (2004). **Síndrome de burnout en médicos internos y residentes en relación con género y exigencias laborales.** Tesis de licenciatura. México: UNAM.
- Moos, R. H., Moss, B. S. y Trickett, E. J. (1989). **Escalas de clima social: Familia, trabajo, instituciones penitenciarias y centro escolar.** Madrid: TEA.

- Muchinsky, M. P. (2002). **Psicología aplicada al trabajo: una introducción a la psicología organizacional**. México: Tomson.
- Peiró, J. M. y Salvador, A. (1993). **Control de estrés laboral**. Madrid: Eudema.
- Peiró, J. M., Prieto, F. y Roe, R. A. (1996). **El trabajo como fenómeno psicosocial**. Madrid: Síntesis.
- Pineda, M. y Rentería, E. (2002). **Estrés, motivación del logro y rendimiento académico en estudiantes universitarios que trabajan**. Tesis de licenciatura. México: UNAM.
- Pinelo, C. N. y Salgado, R. V. (2002). **Comparación del nivel de burnout en diferentes staffs médicos y paramédicos del Centro Médico Nacional 20 de Noviembre (ISSSTE)**. Tesis de licenciatura. México: UNAM.
- Raven, B. H. y Rubin, J. Z. (1985). **Psicología social**. México: Continental.
- Rodríguez, B. J. y Urquiza, B. G. (2004). **Presencia del síndrome de burnout en profesionales del servicio médico militar y su relación con el trabajo en áreas críticas**. Tesis de licenciatura. México: UNAM/ FES Zaragoza.
- Salgado, F. J., Remeseiro, C. e Iglesias, M. (1996). **Clima organizacional y satisfacción laboral en una PYME**. *Psicothema*, vol. 8, núm.2, 329-335. En <http://www.psicothema.com/pdf/31.pdf>
- Santibáñez, H. M. y Maldonado, B. M. (2004). **Estresores y burnout en personal de enfermería**. Tesis de licenciatura. México: UNAM/FES Zaragoza.
- Schein, E. H. (1982). **Psicología de la organización**. México: Prentice-Hall.
- Shaw, M. E. (1986). **Dinámica de grupo**. Barcelona: Herder.
- Stora, J. B. (1990). **El estrés**. México: Publicaciones Cruz.
- Tamayo, T. M. (1998). **El proceso de la investigación científica**. México: Limusa.
- Terán, E. D. (2001). **Síndrome de burnout en el personal de enfermería del hospital Ángeles del Pedregal: Factores de riesgo sociodemográficos, ansiedad y depresión**. Tesis de subespecialidad de Psiquiatría. México: Universidad la Salle.
- Tevni, G. G. (2000). **El agotamiento emocional en los profesores de Nuevo León, México: Un estudio de género**. En línea de investigación: instrumentos de medición.
- Topa, C. G. y Morales, D. F. (2005). **El síndrome de burnout y sus efectos en la salud: el papel de la ruptura del contrato psicológico en una muestra de funcionarios de prisiones españolas**. *Revista Mexicana de Psicología*, vol. 22, núm. 02, 481-490.
- Troch, A. (1982). **Stress y la personalidad**. Barcelona: Herder.
- Tver, D. F. y Rice, E. L. (1999). **Bienestar en el trabajo**. México: Trillas.

Unda, R. S. y Sandoval, O. J. (2006). **Estrés y burnout en docentes en diferentes niveles del sistema educativo**. V Congreso Nacional AMET. Trabajo y reestructuración: Los restos del nuevo siglo. En <http://www.acosomoral.org/pdf/ametos/Undaysandovalsm15.pdf>>

Witkin, G. y Lonoil, P. D. (1984). **Estrés de la mujer**. México: Grijalva.

# **ANEXOS**

**I-** Hoja de presentación y datos sociodemográficos.

**II-** Inventario de Burnout de Maslach (MBI).

**III.-** Escala de Clima Social en el Trabajo (WES).

**IV-** Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23.



## UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

### FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES ZARAGOZA



#### PRESENTACIÓN

A continuación encontrará preguntas y enunciados relacionados con su trabajo. Le pedimos su colaboración para responder a ellos con honestidad. Recuerde en todo momento que no hay respuestas malas o buenas, la respuesta correcta es aquella que expresa con sinceridad su propia experiencia.

Por favor atienda las siguientes condiciones para responder:

- ✓ **Privacidad:** no hable, ni comparta su respuesta con su compañero(a) de trabajo. La respuesta es individual.
- ✓ **Confidencialidad:** tenga presente y claro que es anónima su participación.

La información que usted proporcione será manejada de manera estrictamente confidencial y con fin de análisis estadístico, por ningún motivo será accesible a personas ajenas a la investigación.

Por favor lea cuidadosamente y no deje sin contestar una sola pregunta o enunciado.

**GRACIAS**

#### FICHA DE DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS

¿Cuál es su profesión? \_\_\_\_\_

¿Cuál es su estado civil? \_\_\_\_\_

¿Cuántos hijos tiene? \_\_\_\_\_

Usted trabaja:  De lunes a viernes.

De lunes a sábado.

Fines de semana.

Su horario laboral es:  Matutino.

Vespertino.

Mixto.

¿Cuántas horas por día está en contacto directo con los usuarios de su servicio? \_\_\_\_\_

¿En qué subdirección trabaja? \_\_\_\_\_

Sí usted pudiera, ¿cambiaría de profesión? \_\_\_\_\_

## II

### INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH

A continuación se presentan algunas expresiones que experimentan los profesionales al realizar su trabajo. Por favor lea cuidadosamente cada frase y tache el número que describe su experiencia laboral, de acuerdo a la siguiente escala:

- 0. Nunca
- 1. Alguna vez al año o menos
- 2. Una vez al mes o menos
- 3. Algunas veces al mes
- 4. Una vez por semana
- 5. Algunas veces por semana
- 6. Todos los días

De modo que si usted en la expresión *Al final de la jornada me siento agotado* opta por tachar el número 4 ello indica que usted *Una vez por semana* se siente agotado al final de la jornada.

1	Debido a mi trabajo me siento emocionalmente agotado.	0	1	2	3	4	5	6
2	Al final de la jornada me siento agotado.	0	1	2	3	4	5	6
3	Me encuentro cansado cuando me levanto por las mañanas y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
4	Puedo entender con facilidad lo que piensan mis pacientes.	0	1	2	3	4	5	6
5	Creo que trato a algunos pacientes como si fueran objetos.	0	1	2	3	4	5	6
6	Trabajar con pacientes todos los días es una tensión para mí.	0	1	2	3	4	5	6
7	Me enfrento muy bien con los problemas que me presentan mis pacientes.	0	1	2	3	4	5	6
8	Me siento “quemado” por el trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
9	Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otros.	0	1	2	3	4	5	6
10	Creo que tengo un comportamiento más insensible con la gente desde que hago este trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
11	Me preocupa que éste trabajo me está endureciendo emocionalmente.	0	1	2	3	4	5	6
12	Me encuentro con mucha vitalidad.	0	1	2	3	4	5	6
13	Me siento frustrado por mi trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
14	Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro.	0	1	2	3	4	5	6
15	Realmente no me importa lo que les ocurrirá a algunos de los pacientes a los que tengo que atender.	0	1	2	3	4	5	6
16	Trabajar en contacto directo con los pacientes me produce bastante estrés.	0	1	2	3	4	5	6
17	Tengo facilidad para crear una atmósfera relajada a mis pacientes.	0	1	2	3	4	5	6
18	Me encuentro animado después de trabajar junto con los pacientes.	0	1	2	3	4	5	6
19	He realizado muchas cosas que merecen la pena en este trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
20	En el trabajo siento que estoy al límite de mis posibilidades.	0	1	2	3	4	5	6
21	Siento que sé tratar de forma adecuada los problemas emocionales en el trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
22	Siento que los pacientes me culpan de algunos de sus problemas.	0	1	2	3	4	5	6

### III

#### ESCALA DE CLIMA SOCIAL EN EL TRABAJO

MOOS, R. H, MOOS, B. S. y TRICKET, E. J. (1997)

A continuación se le presentan algunas frases relacionadas con el trabajo, y decida si son verdaderas o falsas en relación con su centro laboral. Coloque su respuesta en la hoja que se le proporciona, de modo que coincida el n° de pregunta con el n° de respuesta.

Si cree que la frase aplicada en su trabajo, es verdadera o casi siempre verdadera, anote una **X** en el espacio correspondiente a la **V** (verdadero). Si cree que la frase es falsa o casi siempre es falsa, anote una **X** en el espacio correspondiente a la **F** (falso).

En las frases, la figura de jefe, se refiere a la persona de autoridad (supervisor, director, etc.). La palabra empleado se utiliza en sentido general, aplica a todos los que forman parte del personal.

**POR FAVOR NO ESCRIBA NADA EN ESTE IMPRESO SI NO EN LA HOJA DE RESPUESTAS.**

1.-	El trabajo es realmente estimulante.
2.-	La gente se esfuerza en ayudar a los recién contratados para que estén a gusto.
3.-	Los jefes suelen dirigirse al personal en tono autoritario.
4.-	Son pocos los empleados que tienen responsabilidades algo importante.
5.-	El personal presta mucha atención a que el trabajo esté bien terminado.
6.-	Existe una continua presión para que no se deje de trabajar.
7.-	Las cosas están a veces bastante desorganizadas.
8.-	Se da mucha importancia a mantener la disciplina y seguir las normas.
9.-	Se valora positivamente el hacer las cosas de modo diferente.
10.-	A veces hace demasiado calor en el trabajo.
11.-	No existe mucho espíritu de grupo.
12.-	El ambiente es bastante impersonal.
13.-	Los jefes suelen felicitar al empleado que hace algo bien.
14.-	Los empleados poseen bastante libertad para actuar como crean mejor.
15.-	Se pierde mucho tiempo por falta de eficacia.
16.-	Aquí parece que las cosas siempre son urgentes.
17.-	Las actividades están bien planificadas.
18.-	En el trabajo se puede ir vestido con ropa extravagante si se quiere.
19.-	Aquí siempre se están experimentando ideas nuevas y diferentes.
20.-	La iluminación es muy buena.
21.-	Muchos parecen estar sólo pendientes del reloj para dejar el trabajo.
22.-	La gente se preocupa personalmente de los demás.
23.-	Los jefes no alientan el espíritu crítico de los subordinados.
24.-	Se anima a los empleados para que tomen sus propias decisiones.
25.-	Muy pocas veces las cosas se dejan para el otro día.
26.-	La gente no tiene la oportunidad para relajarse (descansar).
27.-	Las reglas y normas son bastante vagas y ambiguas.
28.-	Se espera que la gente haga su trabajo siguiendo unas reglas establecidas.
29.-	Esta Institución sería una de las primeras en ensayar nuevas ideas.
30.-	El lugar de trabajo esta terriblemente abarrotado de gente.
31.-	La gente parece estar orgullosa de la organización.
32.-	Los empleados raramente participan juntos en otras actividades fuera del trabajo.
33.-	Normalmente los jefes valoran las ideas aportadas por los empleados.

34.-	La gente puede utilizar su propia iniciativa para hacer las cosas.
35.-	Nuestro grupo de trabajo es muy eficiente y práctico.
36.-	Aquí nadie trabaja duramente.
37.-	Las responsabilidades de los jefes están claramente definidas.
38.-	Los jefes mantienen una vigilancia bastante estrecha sobre los empleados.
39.-	La variedad y el cambio no son especialmente importantes aquí.
40.-	El lugar de trabajo es agradable y de aspecto moderno.
41.-	Los empleados ponen gran esfuerzo en lo que hacen.
42.-	En general, la gente expresa con franqueza lo que piensa.
43.-	A menudo los jefes critican a los empleados por cosas de poca importancia.
44.-	Los jefes animan a los empleados a tener confianza en sí mismos cuando surge un problema.
45.-	Aquí es importante realizar mucho trabajo.
46.-	No se presiona para cumplir las tareas.
47.-	Normalmente se explican al empleado los detalles de las tareas encomendadas.
48.-	Se obliga a cumplir con bastante rigor las reglas y normas.
49.-	Se han utilizado los mismos métodos durante mucho tiempo.
50.-	Sería necesaria una decoración nueva en el lugar de trabajo.
51.-	Aquí hay pocos voluntarios para hacer algo.
52.-	A menudo los empleados comen juntos.
53.-	Normalmente el personal se siente libre para solicitar un aumento de sueldo.
54.-	Generalmente los empleados no intentan ser especiales o independientes.
55.-	Se toma en serio la frase “el trabajo antes que el juego”.
56.-	Es difícil mantener durante tiempo el esfuerzo que requiere el trabajo.
57.-	Muchas veces los empleados tienen dudas porque no saben exactamente lo que tienen que hacer.
58.-	Los jefes están siempre controlando al personal y le supervisan muy estrechamente.
59.-	En raras ocasiones se intentan nuevas maneras de hacer las cosas.
60.-	Aquí los colores y la decoración hacen alegre y agradable el lugar de trabajo.
61.-	En general aquí se trabaja con entusiasmo.
62.-	Los empleados con tareas muy distintas en esta organización no se llevan bien entre sí.
63.-	Los jefes esperan demasiado de los empleados.
64.-	Se anima a los empleados a que aprendan cosas, aunque no sean directamente aplicables a su trabajo.
65.-	Los empleados trabajan muy intensamente.
66.-	Aquí se pueden tomar las cosas con calma y no obstante realizar un buen trabajo.
67.-	Se informa totalmente al personal de los beneficios obtenidos.
68.-	Los jefes no suelen ceder a las presiones de los empleados.
69.-	Las cosas tienden a continuar siempre del mismo modo.
70.-	A veces hay molestas corrientes de aire en el lugar de trabajo.
71.-	Es difícil conseguir que el personal haga un trabajo extraordinario.
72.-	Frecuentemente los empleados hablan entre sí de sus problemas personales.
73.-	Los empleados comentan con los jefes sus problemas personales.
74.-	Los empleados actúan con gran independencia de los jefes.
75.-	El personal parece ser muy poco eficiente.
76.-	Siempre se tropieza uno con la rutina o con una barrera para hacer algo.
77.-	Las normas y los criterios cambian constantemente.
78.-	Se espera que los empleados cumplan muy estrictamente las reglas y costumbres.
79.-	El ambiente de trabajo presenta novedades y cambios.
80.-	El mobiliario está, normalmente, bien colocado.
81.-	De ordinario, el trabajo es muy interesante.
82.-	A menudo, la gente crea problemas hablando de otros a sus espaldas.
83.-	Los jefes apoyan realmente a sus subordinados.
84.-	Los jefes se reúnen regularmente con sus subordinados para discutir proyectos futuros.

85.-	Los empleados suelen llegar tarde al trabajo.
86.-	Frecuentemente, hay tanto trabajo que hay que trabajar “horas extras”.
87.-	Los jefes estimulan a los empleados para que sean precisos y ordenados.
88.-	Si un empleado llega tarde, puede compensar saliendo también más tarde.
89.-	Aquí parece que el trabajo está cambiando siempre.
90.-	El lugar de trabajo esta siempre bien ventilado.

## HOJA DE RESPUESTAS

Z	Y
V   F	V   F

										Sub Escala	PD	PT
1	11	21	31	41	51	61	71	81				
V .F												
2	12	22	32	42	52	62	72	82				
V .F												
3	13	23	33	43	53	63	73	83				
V .F												
4	14	24	34	44	54	64	74	84				
V .F												
5	15	25	35	45	55	65	75	85				
V .F												
6	16	26	36	46	56	66	76	86				
V .F												
7	17	27	37	47	57	67	77	87				
V .F												
8	18	28	38	48	58	68	78	88				
V .F												
9	19	29	39	49	59	69	79	89				
V .F												
10	20	30	40	50	60	70	80	90				
V .F												

90	o	o	o	o	o	o	o	o	o	o
80	o	o	o	o	o	o	o	o	o	o
70	o	o	o	o	o	o	o	o	o	o
60	o	o	o	o	o	o	o	o	o	o
50	o	o	o	o	o	o	o	o	o	o
40	o	o	o	o	o	o	o	o	o	o
30	o	o	o	o	o	o	o	o	o	o
20	o	o	o	o	o	o	o	o	o	o
10	o	o	o	o	o	o	o	o	o	o
0	o	o	o	o	o	o	o	o	o	o

Sub\_escalas 

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

## IV



SAFETY PSYCHOLOGY  
PSICOLOGIA DE LA SEURETAT  
PSICOLOGIA DE LA SEGURIDAD

José L. Meliá / José M. Peiró  
CUESTIONARIO DE LA SATISFACCIÓN LABORAL

### CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL S20/23

José L. Meliá y José M. Peiró, (1998).

Habitualmente nuestro trabajo y los distintos aspectos del mismo, nos producen satisfacción o insatisfacción en algún grado. Califique de acuerdo con las siguientes alternativas que van del 1 al 7 el grado de satisfacción o insatisfacción que le producen los distintos aspectos de su trabajo.

1	Las satisfacciones que le producen su trabajo por sí mismo.	Insatisfecho	Indiferente	Satisfecho
		Muy Bastante Algo		Algo Bastante Muy
		1.□ 2.□ 3.□	4. □	5. □ 6. □ 7.□
2	Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca.	Insatisfecho	Indiferente	Satisfecho
		Muy Bastante Algo		Algo Bastante Muy
		1.□ 2.□ 3.□	4. □	5. □ 6. □ 7.□
3	Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan.	Insatisfecho	Indiferente	Satisfecho
		Muy Bastante Algo		Algo Bastante Muy
		1.□ 2.□ 3.□	4. □	5. □ 6. □ 7.□
4	El salario que usted recibe.	Insatisfecho	Indiferente	Satisfecho
		Muy Bastante Algo		Algo Bastante Muy
		1.□ 2.□ 3.□	4. □	5. □ 6. □ 7.□
5	Los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar.	Insatisfecho	Indiferente	Satisfecho
		Muy Bastante Algo		Algo Bastante Muy
		1.□ 2.□ 3.□	4. □	5. □ 6. □ 7.□
6	La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo.	Insatisfecho	Indiferente	Satisfecho
		Muy Bastante Algo		Algo Bastante Muy
		1.□ 2.□ 3.□	4. □	5. □ 6. □ 7.□
7	El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo.	Insatisfecho	Indiferente	Satisfecho
		Muy Bastante Algo		Algo Bastante Muy
		1.□ 2.□ 3.□	4. □	5. □ 6. □ 7.□
8	La iluminación de su lugar de trabajo.	Insatisfecho	Indiferente	Satisfecho
		Muy Bastante Algo		Algo Bastante Muy
		1.□ 2.□ 3.□	4. □	5. □ 6. □ 7.□
9	La ventilación de su trabajo.	Insatisfecho	Indiferente	Satisfecho
		Muy Bastante Algo		Algo Bastante Muy
		1.□ 2.□ 3.□	4. □	5. □ 6. □ 7.□
10	La temperatura de su local de trabajo.	Insatisfecho	Indiferente	Satisfecho
		Muy Bastante Algo		Algo Bastante Muy
		1.□ 2.□ 3.□	4. □	5. □ 6. □ 7.□
11	Las oportunidades de formación que le ofrece la empresa.	Insatisfecho	Indiferente	Satisfecho
		Muy Bastante Algo		Algo Bastante Muy
		1.□ 2.□ 3.□	4. □	5. □ 6. □ 7.□
12	Las oportunidades de promoción que tiene.	Insatisfecho	Indiferente	Satisfecho
		Muy Bastante Algo		Algo Bastante Muy
		1.□ 2.□ 3.□	4. □	5. □ 6. □ 7.□
13	Las relaciones personales con sus superiores.	Insatisfecho	Indiferente	Satisfecho
		Muy Bastante Algo		Algo Bastante Muy
		1.□ 2.□ 3.□	4. □	5. □ 6. □ 7.□
14	La supervisión que ejercen sobre usted.	Insatisfecho	Indiferente	Satisfecho
		Muy Bastante Algo		Algo Bastante Muy



29.- ¿Qué cantidad de horas le dedica cada semana a su trabajo? \_\_\_\_\_

30.- Indíquenos en cuál de las siguientes categorías jerárquicas se sitúa usted, aproximadamente en su actual puesto de trabajo dentro de su empresa:

1) Empleado o trabajador

4) Directivo

2) Supervisor o capataz

5) Alta Dirección o Dirección General

3) Mando intermedio

31.- ¿Cuál es su antigüedad en la empresa? \_\_\_\_\_