



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

FACULTAD DE PSICOLOGÍA

PROYECTO DE TESIS

**SÍNDROME DE DESGASTE OCUPACIONAL (BURNOUT) EN
PERSONAL QUE IMPARTE JUSTICIA**

PRESENTAN:

**LÓPEZ FLORES PERLA RUBI
PÉREZ GALICIA CYNTHIA**

DIRECTOR DE TESIS: MTRO. LUCIO CÁRDENAS RODRIGUEZ

ASESOR DE TESIS: DR. FELIPE URIBE PRADO



**® Facultad
de Psicología**

2013



Universidad Nacional
Autónoma de México



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

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

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

ÍNDICE

Resumen.....	1
Introducción.....	2
Capítulo 1. Aspectos jurídicos del Tribunal Superior de Justicia del Distrito Federal.....	4
1.1 Antecedentes Históricos	4
1.2 La organización Judicial a partir de la Independencia	6
1.3 Características Generales de la Institución	7
1.4 Estructura Jurisdiccional	8
1.5 Normatividad de un Servidor Público del Tribunal Superior de Justicia del D.F.....	10
1.6 Funciones de la población de las Salas y Juzgados del TSJDF.....	11
1.7 Personal que imparte Justicia del Tribunal de Justicia del Distrito Federal y el Síndrome de Desgaste Ocupacional	16
1.8 Estudios realizados sobre el Desgaste Ocupacional y personal Jurisdiccional.....	17
Capítulo 2. Estrés.....	21
2.1 Desarrollo histórico del concepto de estrés.....	21
2.2 Definiciones del estrés.....	22
2.3 Modelos del estrés.....	23
2.4 Eustres y Distrés.....	26
2.5 Curso de los problemas del estrés.....	26
2.6 Estrés laboral.....	28
2.7 Causas del estrés laboral.....	28
2.8 Fuentes de estrés laboral.....	29
2.9 Consecuencias del estrés laboral.....	31
2.10 Razones para el aumento del estrés laboral.....	33
2.11 Modelos del estrés laboral.....	33
2.12 Estrategias para el control del estrés	37

Capítulo 3. Síndrome de Desgaste Ocupacional.....	39
3.1 Antecedentes del Desgaste Ocupacional.....	39
3.2 Definiciones del Desgaste Ocupacional	40
3.3 Modelos del Síndrome de Desgaste Ocupacional	41
3.4 Diferencias entre Desgaste Ocupacional y Estrés.....	51
3.5 Fases del Desgaste Ocupacional	51
3.6 Medición del Desgaste Ocupacional	53
3.7 Síntomas y manifestaciones del Desgaste Ocupacional en diferentes aspectos o ámbitos.....	55
3.8 Consecuencias del Desgaste Ocupacional.....	56
3.9 Desencadenantes del síndrome de Desgaste Ocupacional	60
3.10 Agentes causales.....	62
3.11 Afrontamiento del Desgaste Ocupacional	65
Capítulo 4. Método.....	67
4.1 Planteamiento del problema.....	67
4.2 Objetivo.....	67
4.3 Preguntas de Investigación.....	67
4.4 Hipótesis.....	68
4.5 Definición operacional y conceptual de variables.....	68
4.6 Muestreo.....	69
4.7 Sujetos.....	69
4.8 Tipo de estudio.....	69
4.9 Instrumentos.....	70
4.10 Procedimiento.....	71
4.11 Procedimiento de análisis Estadístico.....	72

Capítulo 5. Resultados	73
5.1 Estadística Descriptiva.....	73
5.2 Estadística Inferencial.....	95
Capítulo 6. Discusión y Conclusiones.....	102
Limitaciones y Sugerencias.....	107
Referencias.....	108
Anexos.....	113

“Sueña y serás libre en espíritu, lucha y serás libre en vida”

Ernesto Guevara.

Agradecimientos

Gracias a Dios por dejarme recorrer este camino siempre acompañada de ángeles de luz que me aman y me dan soporte en los desatinos. Doy gracias a la vida pero más a la muerte por su enseñanza; recordando que para lograr metas tienes que dejar ilusiones.

A la Universidad Autónoma de México

Por que gracias a mi amada Universidad que no solo cambio mi vida para ser una mejor persona, su hospitalidad me fortaleció para seguir en las adversidades, me enriqueció de conocimientos para ejercer esta noble profesión con responsabilidad y honestidad, moldeando una Puma más para esgrimir eternamente.

GOYA!

Al Dr. Lucio Cárdenas Rodríguez por la invitación a formar parte de su equipo de trabajo e investigación, proporcionándonos el acercamiento de personal del TSJDF para lograr nuestro objetivo ya que sin su ayuda esta investigación simplemente no existiera. Gracias por sus conocimientos, experiencia y paciencia.

Un agradecimiento especial al Doctor, Jesús Felipe Uribe, por la colaboración y apoyo; pero sobre todo por ese gran conocimiento, profesionalismo, y entrega que brinda en cada asesoría no importando el tiempo, por su consejo oportuno y atinado.

Al comité evaluador: Mtra. Isaura Elena López Segura, Mtro. Carlos Rodrigo Peniche Amante y Lic. Adriana Guadalupe Martínez Pérez, por compartir sus conocimientos y tiempo en este trabajo, además de su gran disposición para la pronta revisión lo cual solo es reflejo de su profesionalismo.

A ti *Cynthia* por dejarme coincidir, equivocarme y erróneamente juzgarte; gracias por haber compartido y comprometido a lograrlo; eres un ejemplo de fuerza y valor; eres una guerrera.

Agradezco hoy y siempre a mi familia; este logro realizado es fruto de su apoyo en mis estudios. A mis padres y hermanos ya que me brindan el apoyo, la alegría y me dan la fortaleza necesaria para seguir adelante.

A *Oscar*, por tu filosofía del saber, del ser. Por impulsarme, guiarme a hacer las cosas mejor en el día a día, por tus consejos y correcciones pero sobre todo por esos momentos de oscuridad en los que con una caricia siempre dices: “nada podrá más”. Gracias por tu poesía,

Siempre hay un mañana y la vida nos da otra oportunidad para hacer las cosas bien, pero por si me equivoco y hoy es todo lo que nos queda, me gustaría decirte cuanto te quiero, que nunca te olvidaré.

Gabriel García Márquez.

Dedicatorias...

A Oscar y Camila.

La vida premia la esperanza, el esfuerzo y la mía ha sido honrada al conocerte Oscar. Para ti, que hoy eres la lluvia, la voz suave del mar, eres el sostén de mi desvarió; el punto en donde coinciden todas mis emociones, para ti. Camila llegaste, revolviste y moldeaste mi vida con tu presencia como no dedicarte este logro cuando tú me enseñas a jugar a reír a darme cuenta de mis errores con esa gran inocencia y fortaleza. Este es un ejemplo Cami que en la vida puedes lograr lo que te propongas.

A mis padres.

Mamita, eres la forma perfecta de amor este logro es un camino que recorrí a tu lado de tu mano, guiada por tu corazón en forma de consejo, eres mi ejemplo de mujer de logro de responsabilidad. Papá, hermoso güerito, eres mi fuerza eres un ejemplo de hombre; tu me enseñas ser honesta y trabajadora. A ustedes por todo lo que soy.

A mis hermanos

Luis, a ti por querer siempre lo mejor para mi, por tus consejos y tu apoyo en mi carrera, en mi vida en mis decisiones eres parte de esto también al igual que tu alegría, eres un árbol con un gran tronco en el que muchas veces me cubro. A Rafa, mi ángel en forma de niño, mi sonrisa; tu apoyo infinito e incansable, tu comprensión rindió frutos, tampoco te soltare. A López, si pudiera tocarte correría a abrazarte y decirte "lo logramos", se que te daría mucho gusto y volveríamos a jugar hasta morir de la risa; todos los días te escribo canciones y te envié mi voz deseando que llegue a donde estés, pidiendo q vuelvas a vagar en mi almohada, me quedo con el cielo que teñiste de marfil. Tomados de la mano algún día estaremos juntos por siempre,

Dedico mi trabajo a mis niños Luisito, Mich, Cesar, Vale y Rafis, deseando que sea un impulso para sus vidas lo mismo que a lo largo de este tiempo sus risas, sus olores, sus caritas, su ser infinito.

De igual forma a Eri, por tus consejos y tu gran oído, a Gabi por tus risas y abrazo de amor y May por tu gran, gran apoyo incondicional rodeado de consejos, fueron parte fundamental en este proceso al igual que en mi vida para ustedes, por su apoyo, amor y soporte en mi desesperación, por sus pequeños grandes detalles, las quiero mucho.

Rubí.

DEDICATORIAS

A mi madre Marina Galicia Gabino

A ti mamá por ser un gran ejemplo de lucha y fortaleza, por guiarme y ayudarme en todo momento, ser mi ejemplo a seguir, porque sin escatimar esfuerzo alguno, has sacrificado gran parte de tu vida para formarme y guiarme en todo momento. Eres lo más sagrado y bello que Dios me pudo dar.

Te amo

A mis abuelos

Miguel y Teodora que me brindaron toda su sabiduría su amor y cariño, en donde quiera que estén les dedico este gran logro.

Los amo

A mi Tía Guille

Te agradezco toda esta felicidad y toda esa vida en rosa que nos regalaste a tus hijos y a mi te amare y te recordare toda mi vida.

AGRADECIMIENTOS

Le agradezco a Dios por haberme acompañado y guiado a lo largo de mi carrera, por ser mi fortaleza en los momentos de debilidad y por brindarme una vida llena de aprendizajes, experiencias y felicidad.

A mi universidad

Quiero agradecer a la Universidad Nacional Autónoma de México y la Facultad de Psicología, por permitirme ser parte de ella y darme la formación necesaria para cumplir con mis proyectos y sueños. Pertenecer a ella me hace inmensamente feliz.

A mis profesores

Agradezco a mi director de tesis al Mtro. Lucio Cárdenas Rodríguez por el apoyo brindado al habernos facilitado siempre los medios suficientes para llevar a cabo las actividades propuestas durante el desarrollo de este proyecto. Por darnos la oportunidad de crecer profesionalmente y aprender cosas nuevas. Ha sido un aporte invaluable, no solo en esta Tesis, sino en mi formación profesional.

Al Dr. Jesús Felipe Uribe Prado, por su importante aporte al permitirnos emplear su instrumento de medición, debo destacar, por encima de todo, su disponibilidad y paciencia. No cabe duda que su participación ha enriquecido el trabajo realizado.

A mi jurado de tesis, la Mtra. Isaura Elena López Segura, el Mtro. Carlos Rodrigo Peniche Amante y la Lic. Adriana Guadalupe Martínez Pérez por su disposición y ayuda a leer mi trabajo de tesis, por sus observaciones, sugerencias y por sus atinadas correcciones.

Gracias por su tiempo invertido en la revisión de esta tesis.

A mi compañera de tesis

A mi compañera de tesis con quien he compartido momentos difíciles y logros en todo este tiempo de amistad gracias por ese apoyo incondicional de siempre.

A mi gran amiga

A mi amiga Ingrid Soto por ser la hermana que nunca tuve, y contar contigo en todo momento. Te quiero

Son muchas las personas que han formado parte de mi vida profesional y laboral a las que les agradezco su amistad, consejos, apoyo, ánimo y compañía en los momentos más difíciles de mi vida. Algunas están conmigo y otras en mi recuerdo y en mi corazón, sin importar en donde estén quiero darles las gracias por formar parte de mí, por todo lo que me han brindado.

Gracias

Cynthia Pérez Galicia

RESUMEN

En la literatura sobre la Psicología de la salud en las organizaciones es generalmente aceptado que el Síndrome de Desgaste Ocupacional aparece como una respuesta al estrés laboral crónico, integrado por actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabaja (actitudes de despersonalización), al propio rol profesional (falta de realización profesional en el trabajo) y también por la vivencia de encontrarse emocionalmente agotado (Gil-Monte y Peiró, 1997).

El Personal que imparte Justicia es un sector importante de trabajadores que pueden desarrollar el Síndrome de Desgaste Ocupacional población poco estudiada en México, por las características propias de su trabajo. El propósito de este estudio descriptivo fue determinar si existe la presencia de Desgaste Ocupacional en Personal Jurisdiccional.

Para ello se utilizó una muestra de 75 personas que participan en la impartición de Justicia. Se les aplicó la Escala Mexicana de Desgaste Ocupacional (EMEDO), la cual es considerada el primer instrumento de medición para la población mexicana. Se efectuó un estudio no experimental con diseño expos-facto.

Se realizaron análisis de varianza de una vía entre el Síndrome de Desgaste Ocupacional, Trastornos Psicosomáticos y Variables Sociodemográficas, con la finalidad de identificar las diferencias entre los grupos de variables. También se llevaron a cabo correlaciones de Producto-momento de Pearson entre las variables del Síndrome de Desgaste Ocupacional y las Variables Sociodemográficas, para detectar si existían relaciones entre ellas. Por otro lado para detectar el nivel de prevalencia del Síndrome de Desgaste Ocupacional que tenían estos profesionistas se utilizó el modelo de fases Leiter y Maslach (1988).

Los resultados obtenidos de manera general fueron 44.0 % en Fase 1; es decir, con un Desgaste Ocupacional "Sano", 17.3% se encuentran en Fase 2 de Desgaste Ocupacional "Normal", 32.0 % se encuentran en la Fase 3 Desgaste Ocupacional "En peligro" y finalmente un 6.7% se encuentra en la Fase 4 Desgaste Ocupacional Muy Alto "Quemado".

Se concluyó que el Personal Jurisdiccional si presenta el Síndrome de Desgaste Ocupacional encontrándose que en efecto existe una relación entre algunas variables como son la escolaridad, edad, el número de hijos, puesto, tipo de contrato, tiempo de antigüedad, número de años trabajando, número de ascensos , número de personas a cargo y horas de ejercicio a la semana.

Palabras clave: Desgaste Ocupacional, Estrés, Magistrados, Jueces, Secretarios.

INTRODUCCIÓN

En la actualidad la actividad laboral constituye uno de los pilares básicos en los que descansa la vida del ser humano representando en torno a 1/3 de la actividad total del mismo y desempeñando un papel de gran relevancia para la integración social y la satisfacción de las necesidades del individuo. No obstante, el mismo contexto laboral también puede ser el desencadenante de toda una serie de desajustes en el trabajador debido; principalmente a la presencia de determinantes situaciones o condiciones del empleo. Dichas condiciones pueden propiciar la aparición de las denominadas “patologías laborales”, las cuales favorecen el deterioro de la calidad de vida del trabajador y en consecuencia, una merma en los objetivos de la organización.

En este sentido, uno de los trastornos sociolaborales que está recibiendo una inusitada atención por ser un problema de gran relevancia y repercusión social lo constituye el denominado Síndrome de Burnout o de Desgaste Ocupacional, debido a su creciente incidencia y a las graves repercusiones que el mismo comporta en la salud de los trabajadores (Arce, Fariña y Suárez, 2006).

El concepto de Burnout surgió en Estados Unidos y fue utilizado por primera vez en el año (1974) por el psicólogo clínico Herbert Freudenberger, quien trabajaba en una clínica de Nueva York y que observó que al año de trabajar allí la mayoría de los voluntarios sufrían una progresiva pérdida de energía, hasta llegar al agotamiento; síntomas de ansiedad y de depresión, así como desmotivación en su trabajo y agresividad con los pacientes. Freudenberger (1974) describió como estas personas se vuelven menos sensibles, poco comprensivas y hasta agresivas en relación con los pacientes, con un trato distanciado y cínico, con tendencia a culpar al paciente de los propios problemas que padece (Abajo, 2006).

Sin embargo fue Maslach en 1982 quien primero empleó este concepto públicamente para referirse a una situación que cada vez se hacía más frecuente entre aquellos profesionales que por su trabajo mantenían un contacto directo y continuado con las personas, y después de meses o años de dedicación acababan por estar desgastados profesionalmente.

La literatura especializada, refiere que este cuadro se puede encontrar con diferente terminología, como sería el síndrome del hecho de estar quemado o quemazón profesional, síndrome de estar quemado, síndrome de quemarse por el trabajo, síndrome de la quemazón, síndrome de estrés laboral asistencial, plaga del siglo XXI, enfermedad de Tomás, en inglés Burnout establecido como una respuesta al estrés laboral crónico integrado por actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabaja (actitudes de despersonalización) y hacia el propio rol profesional (falta de realización en el trabajo) así como por la vivencia de encontrarse emocionalmente agotado (Maslach y Jackson, 1981; en Gil-Monte y Peiró, 1997).

Sin embargo, para fines de esta investigación nos referiremos al Síndrome de Burnout como lo llaman Uribe-Prado, García, Leos, Archundúa, Pizano, y Lozano (2008) Síndrome de Desgaste Ocupacional.

La necesidad de estudiar el síndrome viene unida a la necesidad de estudiar los procesos del estrés laboral, así como la reciente preocupación de la calidad de vida laboral de los empleados, ya que tiene claras repercusiones en el estado de salud física y sobre la organización.

El lugar de trabajo es un complejo sistema social en el cual se pueden identificar varias fuentes de estrés es indudable que en años recientes se ha incrementado su impacto económico que repercute en diversos sectores. De tal forma que es una situación más frecuente del hombre moderno.

Por lo que en el capítulo 1, se da un esbozo general histórico de la génesis y evolución de los tribunales y algunos aspectos relevantes de las formas de administrar la justicia en nuestro país, que van desde la época novohispana a nuestros días, partiendo esencialmente del mosaico normativo de su función, estructura y organización, se analiza la carrera judicial de funcionarios; incluye cuestiones como la manera en la que se definen las responsabilidades de cada posición, la forma en la que los funcionarios acceden a los cargos y, en general, la valoración que se tiene sobre las características de quienes desarrollan las tareas propias de la función los puestos que tienen mayores actividades ayudan a los que tienen mayores responsabilidades tomen decisiones.

En el capítulo 2 Se identifica el estrés, las fuentes de estrés laboral como son las condiciones físicas del trabajo, la distribución temporal del trabajo, la demanda o carga de trabajo, el nivel ocupacional, relaciones sociales en el trabajo y la estructura de la organización

En el capítulo 3 se analizan los antecedentes del Síndrome de Desgaste Ocupacional así como las diferentes definiciones que existen acerca del constructo, los modelos teóricos y explicativos, síntomas y consecuencias y algunas estrategias de intervención.

En el capítulo 4 está conformado por la Metodología contiene el planteamiento del problema la justificación de está, el objetivo de investigación, las variables que manejamos, el diseño que utilizamos, las características de la muestra con las que trabajamos, el procedimiento, las características del instrumento que aplicamos y por último el análisis estadístico que se llevó a cabo.

En el capítulo 5 se conforma por todos los resultados obtenidos con la muestra de Personal Jurisdiccional estudiada. Contiene resultados tanto de Estadística Descriptiva como de Estadística Inferencial.

En el capítulo 6 contiene la Discusión y Conclusiones de los resultados obtenidos en la cual se hace referencia de que Sí existe evidencia del Desgaste Ocupacional en Personal Jurisdiccional.

Capítulo 1

Aspectos Jurídicos del Tribunal Superior de Justicia del Distrito Federal

Capítulo 1

Aspectos jurídicos del Tribunal Superior de Justicia del Distrito Federal

“Las instituciones que imparten y administran justicia son esenciales en todo adecuado funcionamiento, ya que de éstas depende en buen medida la tranquilidad y la paz de un estado. De ahí que el fortalecer las instituciones de justicia debe ser tarea permanente” Tinajero (2004, en Escobedo y Medina, 2010).

La carta magna que rige actualmente a México es la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Es el marco político y legal para la organización y relación del gobierno federal con los Estados de México, los ciudadanos y todas las personas que viven o visitan el país. El art. 49 Título Tercero, capítulo I, de ésta, denominado; “De la División de poderes” establece que el Supremo Poder de la Federación, se divide para su ejercicio en Legislativo, Ejecutivo y Judicial. En tanto que el ejercicio del Poder Judicial de la Federación se establece en el art. 94 de la misma, para la Suprema Corte de Justicia, en un Tribunal Electoral, en Tribunales Colegiados y Unitarios de Circuito y en Juzgados de Distrito.

El Poder Judicial del Distrito Federal se rige a través de una serie de leyes, como lo son la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, artículos, códigos, reglamentos, estatutos, entre otros. Al Tribunal Superior de Justicia del Distrito Federal (TSJDF), le corresponde la Administración e Impartición de Justicia de esta entidad federativa, con base en lo que establece la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, el Estatuto de Gobierno del Distrito Federal y demás ordenamientos legales aplicables. Este TSJDF tiene como objetivo el brindar a todos los habitantes del Distrito Federal el servicio de impartición de justicia de forma clara, oportuna y honesta para coadyuvar a la convivencia pacífica entre los individuos (Manual de Organización del TSJDF, 1993).

1.1 Antecedentes Históricos

En el siguiente capítulo se pretende dar un esbozo general histórico de la génesis y evolución de los tribunales y algunos aspectos relevantes de las formas de administrar justicia en nuestro país, que van desde la época novohispana a nuestros días, partiendo esencialmente del mosaico normativo de su función, estructura y organización.

Las sociedades en cada época han tenido formas diferentes de gobernarse, así como de construir sus aparatos de justicia es por ello, que los momentos de grandes cambios en los sistemas políticos y económicos van acompañados por transformaciones en la organización de las diferentes instituciones que intervengan a mantener la estabilidad social Tinajero (2004, en Escobedo y Medina, 2010).

Abreu (2006) explica la historia sumaria de los tribunales y la administración de justicia en México, menciona como la incursión de la corona española del siglo XVI en el Nuevo mundo significó un hito histórico que socavó las arraigadas tradiciones medievales, no solo de la península ibérica, sino de toda Europa continental; pues seguido del descubrimiento, la intención de implantar el derecho castellano, dio origen a una serie de cuestionamientos que no pudieron encontrar fácil y pronta resolución; a cambio, generaron

expectativas que fertilizaron no solo el campo de instituciones, sino el de las ideas; así, desde los primeros años de vida, se vieron manifiestos anhelos de justicia y la intención de consolidar un autentico Estado de Derecho, que a la postre llego a cristalizar en el surgimiento de las naciones latinoamericanas y en el como ven su origen a través del mestizaje irrenunciable de nuestra identidad. La naciente realidad indiana reclamaba una administración de justicia, por lo que los tribunales ordinarios novohispanos se dividen en jurisdicciones especiales; así surgen La Acordada, El Consulado, El Eclesiástico, De Indios, De la Inquisición, La mesta entre otros; es así como comienza la historia.

Aún antes del Período Colonial, comunidades asentadas en el Valle de México contaban ya con organismos de resolver las controversias suscitadas entre los habitantes y las de éstos con sus autoridades, tal era el caso de los "Tribunales" llamados Cihuacoatl y Tlaxtitlan, durante el imperio Mexica (Poder Judicial del Distrito Federal, 2009).

La dignidad de la imagen pública del juez se representa en el código Mendozino (S. XVI), en donde las figuras de jueces, llevan el título de Tectlimyxcoatlaylotlac, traducido como "justicia como alto". Parte importante de la imagen de un juez es la publicidad de sus actos, es por eso que las sentencias de acuerdo a las leyes y costumbres antiguas, se ponían por escrito en protocolos judiciales que se encargaban al escribano, posteriormente un pregonero o tecpoyotl las daba a conocer al público antes y después del virreinato (Echegaray, 1976).

Kohler (1924) menciona como los juicios eran orales y por lo general se acompañaban de símbolos gestuales, como el juramento de los testigos que consistía en poner el dedo sobre la tierra y llevárselo a la boca, describe el recinto sagrado de justicia, como un edificio que constaba de dos pisos y en el de abajo, había una enorme entrada que daba a una plataforma central, en la cual se acomodaba una escalera para ascender al piso ubicado en lo alto donde se encontraba la "Sala del Consejo de Moctezuma", donde se representaba a este rey.

Posteriormente en la época de la Colonia, funcionaron los Tribunales conocidos genéricamente como Especiales y Ordinales. Los primeros trataban asuntos que atentaban contra la posición de la iglesia, comercio y la mercadería; mientras que los segundos, relacionados con el Supremo consejo de Indias, la Audiencia y la Real Cancillería de México (conocido también como la Real Chanchillería), así como las causas civiles y criminales. Funcionan así desde 1525 hasta 1834, el cual llegó a integrarse de cuatro a diecinueve ministros, todos ellos nombrados por el rey y elegidos por funcionarios con experiencia en las audiencias indianas. El Consejo de Indias sesionaba en pleno, en Sala de Gobierno, en Sala de Justicia o en Juntas especiales era tribunal de plena jurisdicción que al resolverse en plena jurisdicción, se resolvían en sala de justicia, por ello no consultaban al rey para emitir resoluciones (Abreu, 2006).

1.2 La organización Judicial a partir de la Independencia

La organización judicial a partir de la Independencia el 27 de septiembre de 1821; día en que se consuma se muestra con las dos figuras más representativas encargadas de rehabilitar el orden jurídico; el Sacerdote y el Juez como un escenario para la representación de la justicia divina, ya que lo que caracterizaba a ambas profesiones es la restauración del orden sagrado que se repetía en todas las culturas, asume entonces el poder una Junta Provisional de Gobierno que, a partir de este momento habilitaban a todas las autoridades novohispanas, confirmando así el primer Congreso Constituyente en 1822 (Kohler, 1924).

Abreu (2006) menciona que con la ley denominada Arreglo Provisional de la Administración de los tribunales y Juzgados del Fuero común se concreta la primer medida para establecer un órgano responsable al administrar la justicia. Comprende una gran cantidad de normas de organización que contemplaba; Suprema Corte De Justicia (con once ministros y un fiscal), Tribunal Superior de departamentos, de la Ciudad Capital quedaba integrado por tres Salas, una con cinco Ministros y la ultima con tres Ministros cada una, así como 5 Juzgados en el Ramo Civil, 5 en el Criminal y un Fiscal.

Para 1824 la Constitución de Cádiz, otorgaba más facultades a la Suprema Corte y permitía que su presidente fungiera como Presidente de la República. Hasta que el golpe de estado de Comonford permite que Benito Juárez asuma la presidencia; esta constitución dispuso que el Poder Judicial lo ejerciera la Corte Suprema de justicia, los Tribunales de circuito y los Juzgados de Distrito. La Corte Suprema se integraba con once ministros vitalicios distribuidos en tres salas, además de un fiscal que era competente para conocer conflictos de carácter judicial, civil y penal. Así, el 15 de marzo de 1825 quedó formalmente instalada la primer Suprema Corte de Justicia de la Nación; pero con cambios constantes tanto en la administración como en la redacción de las leyes (Abreu, 2006).

Porfirio Díaz en 1908 proclama la Ley Orgánica del Poder Judicial de la Federación; ordenamiento moderno con método sistemático y lenguaje más técnico que duró hasta meses antes de iniciar la nueva Constitución con el Gobierno de Venustiano Carranza en 1919, la cual promulga una nueva "Ley Orgánica de los Tribunales del Fuero común en el Distrito y Territorios de la Federación" quedando así restablecidos, de forma definitiva. Este ordenamiento disponía que el Tribunal estaría integrado por dos Salas, cada una con siete Magistrados, así como con once Juzgados Civiles, nueve Juzgados Penales y dos de Jurisdicción Mixta (Abreu, 2006).

La función del Tribunal como órgano supremo y responsable de la impartición de justicia en el Distrito Federal, ha sido constante e ininterrumpido y se le ha fortalecido paulatinamente para dar respuesta a los requerimientos de una sociedad en permanente evolución, lo que se aprecia claramente en las Leyes Orgánicas que en diferentes épocas han normado el funcionamiento de la Institución. A esta última, cuya denominación completa es "Ley Orgánica de la Administración Pública del Distrito Federal" y que fue publicada en la Gaceta Oficial el 29 de diciembre de 1998, le han sido incorporadas reformas significativas, cuyo propósito ha sido lograr una mayor congruencia entre el funcionamiento del Tribunal y la problemática social que enfrenta. Adicionalmente, en su ámbito interno, la Institución también ha efectuado importantes innovaciones en el transcurso de los años que le han permitido contar actualmente con la siguiente estructura:

- Estructura Jurisdiccional
- Estructura de Apoyo Judicial
- Estructura Administrativa

En 1994 en la reforma constitucional surgen modificaciones al sistema y al procedimiento para la sección y el nombramiento de Ministros, Magistrados y Jueces. Para el nombramiento de ministros de la Suprema Corte, se establecen condiciones constitucionales que permiten la intervención del Poder Ejecutivo y Legislativo, todo esto mediante un procedimiento donde el presidente de la República propone a la Cámara de Senadores una terna, de la cual, con previa comparecencia de los candidatos elige a uno de ellos; a fin de que puedan tener acceso a dichos cargos quienes hayan demostrado su capacidad tanto en el desempeño de labores jurisdiccionales, como a los concursos que deban sujetarse. Las cargas administrativas que asumía la Suprema Corte, ahora corresponde en parte al Consejo de la Judicatura, en el cual se dispuso que el número de Ministros redujeran de veintiséis a once; con ello, se regresa a lo originalmente previsto por la Constitución de 1917 (Abreu, 2006).

En este orden de ideas, se puede apreciar que a 138 años de constituido por primera vez el Distrito Federal y a lo largo de su difícil y accidentado desarrollo histórico, la Entidad, siempre ha contado con el apoyo de órganos que tienen encomendada la muy alta responsabilidad de impartir justicia, lo que en la época actual es imprescindible para que en un Estado de Derecho se generen las respuestas idóneas y oportunas a los requerimientos de una población cada vez más numerosa, compleja y al mismo tiempo coautora con las Instituciones Gubernamentales, con el fin de un perfeccionamiento en un régimen democrático que se sustente en la justicia, la libertad y la soberanía.

1.3 Características Generales de la Institución

Fundación

Sujeto como estaba a la situación de inestabilidad imperante, el Tribunal Superior es objeto de desapariciones y reinstauraciones constantes, y no es sino hasta la definitiva de Santa Anna y el restablecimiento del Gobierno Federal que se promulga, el 23 de noviembre de 1855, la "Ley de Administración de Justicia y Orgánica de los Tribunales de la Nación, del Distrito y Territorios", también conocida como "Ley Juárez", que señala en sus artículos 23 al 47 la creación del Tribunal Superior de Justicia en el Distrito de México.

Logotipo

Con el fin de darle una identidad e imagen institucional que permita a la sociedad reconocerlo, se creó un logotipo, el cual a lo largo de los años se ha ido modificando, hasta el actual.

Entre colores verde, blanco y gris, el logotipo del Tribunal Superior de Justicia del Distrito Federal deja ver dentro las siglas TSJ.



Figura 1. Logotipo del TSJDF (Suprema Corte de Justicia de la Nación, 2006).

Así mismo, para un eficiente y correcto funcionamiento del Tribunal Superior de Justicia del Distrito Federal, se desarrolló un Código de Ética para Magistrados y Jueces del mismo, donde menciona la Integración del Tribunal, mismo que se hizo extensivo a todos los servidores públicos que lo integran (Rocha, 2009).

Desde entonces, la función del Tribunal como órgano responsable de la impartición de justicia en el Distrito Federal ha sido constante e ininterrumpida y, aún más, se le ha fortalecido paulatinamente para dar respuesta a los requerimientos de una sociedad en permanente evolución, lo que se aprecia claramente en las Leyes Orgánicas que en diferentes épocas, han normado el funcionamiento de la Institución.

1.4 Estructura Jurisdiccional

El ejercicio jurisdiccional en todo tipo de asuntos civiles, mercantiles, penales, familiares y los del orden federal en los casos que expresamente las leyes les confieran jurisdicción, corresponde a los servidores públicos y órganos judiciales que se señalan a continuación (Rocha, 2009).

- I. Magistrados del Tribunal Superior de Justicia;
- II. Jueces de lo Civil;
- III. Jueces de lo Penal;
- IV. Jueces de lo Familiar;
- V. Jueces del Arrendamiento Inmobiliario;
- VI. Jueces de Justicia para Adolescentes;
- VII. Jueces de Extinción de Dominio y
- VIII. Jueces de Paz.

Los demás servidores públicos y auxiliares de la administración de justicia intervendrán en dicha función en los términos que establece esta Ley, así como los Códigos de Procedimientos y demás leyes aplicables.

- IX. Secretario Proyectista de Sala.

El Tribunal en Pleno cuenta con la siguiente estructura orgánica: La Presidencia, Salas (26), Juzgados de Primera Instancia (223), Juzgado Civil de Cuantía Menor (27), Juzgado Penal de Delitos no Graves (39), Dirección del Instituto de Ciencias Forenses, Dirección del Archivo de Justicia del D.F. y del Registro Público de Avisos Judiciales, Dirección Judicial de Anales de Jurisprudencia y Boletín Judicial, Dirección de Consignaciones Civiles, Dirección de Turno de Consignaciones Penales de Justicia para adolescentes, Dirección de Oficialía de Partes Común Civil, Familiar y Sección Salas; Dirección General del Instituto de Estudios Judiciales, Dirección Jurídica, Coordinación de Comunicación Social, Dirección de Orientación Ciudadana y Derechos Humanos, Dirección de Información Pública, Dirección General del Centro de Justicia Alternativa, Centro de Convivencia Familiar Supervisada, Oficialía Mayor, Dirección de Protección Civil. Para poder llevar a cabo de manera efectiva y eficaz la impartición de justicia, (Poder Judicial de Justicia de la Nación, 2013).

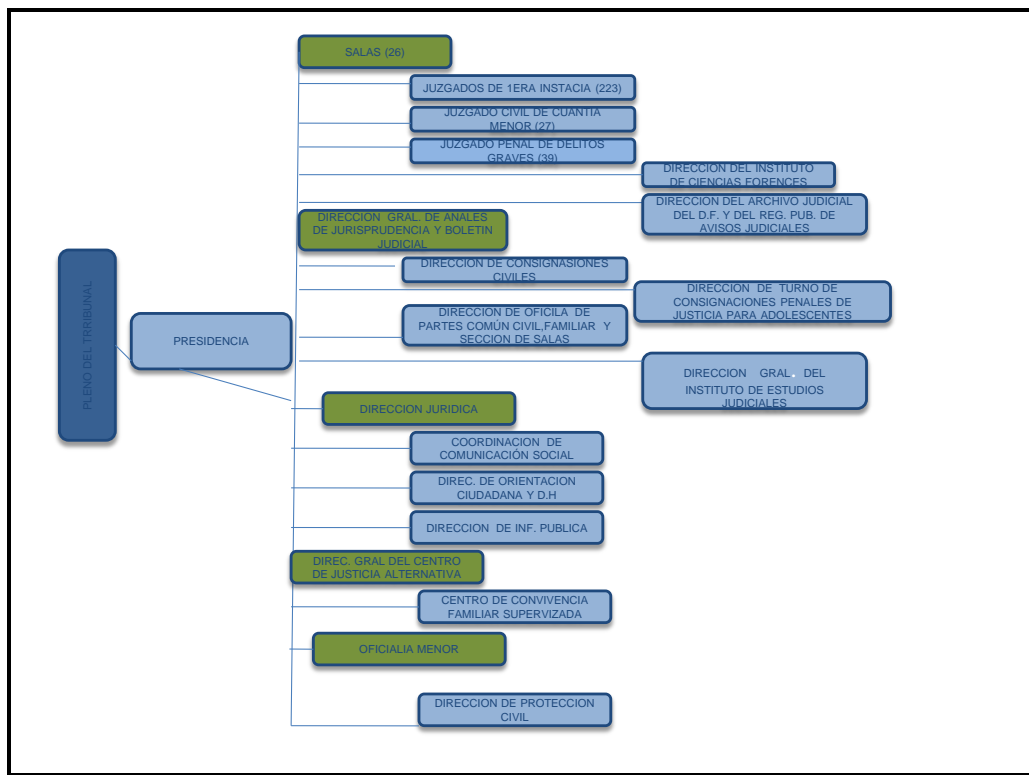


Figura 2. Estructura Jurisdiccional del Tribunal de Justicia del Distrito Federal ubicación De Jueces y Magistrados (Poder Judicial de Justicia de la Nación, 2013).

Así mismo, para que funcione el Tribunal se necesita la concurrencia de cuando menos las dos terceras partes de los Magistrados que lo integran. De esta forma las resoluciones se tomarán por unanimidad o mayoría de votos de los Magistrados presentes. En caso de empate, se confiere voto de calidad al Presidente del Tribunal. Las sesiones del Tribunal en Pleno serán ordinarias o extraordinarias y en ambos casos, públicas o privadas. Las sesiones ordinarias deberán celebrarse cuando menos una vez al mes, mientras que las extraordinarias cuando sea necesario tratar de resolver asuntos urgentes, con previa convocatoria del Presidente, en la cual determinará si son públicas o privadas; ya sea por iniciativas propias o a solicitud de tres Magistrados cuando menos. Para la Presidencia y el Tribunal en Pleno se designarán un Primer Secretario de Acuerdos, un Segundo Secretario de Acuerdos y el número de Secretarios Auxiliares de la Presidencia, así como los servidores públicos de la administración de justicia que fije el presupuesto de egresos respectivo (Abreu, 2006).

1.5 Normatividad de un Servidor Público del Tribunal Superior de Justicia del D. F

El Tribunal Superior de Justicia del Distrito Federal, funcionará en Pleno y en Salas. El Pleno es el órgano máximo del Tribunal Superior de Justicia del Distrito Federal, éste se integra por todos los Magistrados, uno de ellos será su Presidente y no formará parte de ninguna Sala. Para que funcione el Tribunal en el Pleno se necesita la concurrencia de cuando menos las dos terceras partes de los Magistrados que lo integran y las resoluciones se tomarán por unanimidad o mayoría de votos de los Magistrados presentes. En caso de empate, se confiere voto de calidad al Presidente del Tribunal.

El Art. 1 del Código de Ética del TSJDF define al Servicio público, como una actividad consistente en satisfacer de manera regular, continua y uniforme, necesidades públicas de carácter esencial o fundamental, que se concretan en garantizar a la sociedad, por parte de los servidores públicos de este TSJDF, que la justicia sea accesible, pronta y expedita. El Servidor o Servidores Públicos, se puntualizan como personas que desempeñan una función o prestan un servicio personal y subordinado en alguno de los órganos o áreas administrativas del TSJDF o al Consejo de la Judicatura del Distrito Federal. Dicha aplicación refiere cumplimiento personal del mismo, así como la ejecución de acciones encaminadas a la observancia general de sus subordinados. Igualmente éste Código hace explícitos los principios rectores, valores y obligaciones que deben regir en la administración e impartición de justicia, a fin de que el ejercicio del servicio público se constituya en un ámbito de legitimidad, autenticidad y honorabilidad en beneficio de la sociedad, sin perjuicio de las normas jurídicas plasmadas en las leyes que regulan su funcionamiento Rocha (2009).

Siendo así, se llega a privilegiar la idea de un orden normativo, que bajo este tenor, establezca explícita, clara y sistemáticamente los inmutables principios, deberes y obligaciones morales que guíen el buen desempeño del servicio encomendado. Por otro lado, se establecen como principios que regulan la función judicial, tanto en su aspecto de impartición de justicia, como en su aspecto administrativo los siguientes: la expedites, el impulso procesal oficioso, la imparcialidad, la legalidad, la honradez, la independencia, la caducidad, la sanción administrativa, la oralidad, la formalidad, la calidad total en sus procesos operativos, administrativos y contables; la excelencia en recursos humanos, la vanguardia en sistemas tecnológicos, la carrera judicial, la eficiencia y la eficacia (Rocha, 2009).

De igual manera al hablar de responsabilidad administrativa solo se hace referencia a la responsabilidad civil de las personas públicas. Por lo que un servidor público debe responder por sus actos indebidos o ilícitos según establezca la Constitución Política De los Estados Unidos Mexicanos en el art. 109. En dicho artículo se determinan responsabilidades y obligaciones de servidores públicos a fin de salvaguardar la legalidad, honradez, lealtad, imparcialidad, eficacia, desempeño de sus funciones, empleos, cargos y comisiones; así como los procedimientos, las sanciones aplicables por sus actos u omisiones en que incurran las autoridades para aplicar dichas sanciones. Tales sanciones, además de las que señalan las leyes consisten en suspensión, destitución, inhabilitación, sanciones económicas y deberán establecerse con los recursos económicos obtenidos por el responsable y por los daños y perjuicios patrimoniales causados por sus actos u omisiones (Rocha, 2009).

1.6 Funciones de la población de las Salas y Juzgados del TSJDF

El Poder Judicial del Distrito Federal, hace referencia en el art. 38 de la Ley Orgánica de Administración Pública del Distrito Federal como se integran las salas del TSJDF, cada una por tres Magistrados y serán designados por número ordinal en Salas Civiles, Penales, Familiares y de Justicia para adolescentes. Las funciones del Tribunal del Pleno son celebrar las sesiones ordinarias, extraordinarias, públicas o secretas para atender y resolver los asuntos de su competencia, nombrar a los Jueces del Distrito Federal y Secretarios del Tribunal del Pleno, aprobar los nombramientos de los demás servidores públicos de la administración de justicia, determinar su plantilla, así como el aumento o cambio de salas y juzgados, resolver los casos de conflictos jurisdiccionales o de cualquier otra índole que surjan entre las salas que integran el Tribunal (Gaceta Oficial del la Ley Orgánica de Administración del Distrito Federal, 1998).

Los objetivos de las distintas áreas se describen de la siguiente manera de acuerdo a sus funciones (Gaceta Oficial del la Ley Orgánica de Administración del Distrito Federal, 1998).

Objetivo del Área Civil: resolver los conflictos competentes que se susciten en materia Civil (no corresponde específicamente a los Juzgados de lo Familiar), del Arrendamiento Inmobiliario, Concursal y de la Inmatriculación Judicial entre las autoridades Judiciales del fuero común del Distrito Federal. Programar las visitas de los Magistrados adscritos a cada una de las salas y centros de asistencia y seguridad social, a efecto de que evalúen su funcionamiento e informen lo conducente a las autoridades judiciales y administrativas competentes.

Objetivo del Área Penal: mantener comunicación y coordinación con las dependencias y las autoridades encargadas de la procuración de justicia, ordenar al Servicio Médico Forense la práctica de estudios y dictaminaciones necesarias en el desahogo de los asuntos que les son encomendados.

Objetivo del Área Familiar: es el logro de la paz social, a través de un sistema de administración e impartición de justicia pronta, expedita, gratuita, completa, imparcial, transparente y confiable, que garantice el estado de derecho mediante la resolución en primera instancia de conflictos familiares que conforme a la legislación vigente deban conocer dichos juzgados.

Caballero (2011), analiza la carrera judicial de funcionarios; incluye cuestiones como la manera en la que se definen las responsabilidades de cada posición, la forma en la que los funcionarios acceden a los cargos y en general, la valoración que se tiene sobre las características de quienes desarrollan las tareas propias de la función de los puestos que tienen mayores actividades y que ayudan a los que tienen mayores responsabilidades a que tomen decisiones.

Secretario Actuario

El cargo de actuario constituye la base de la carrera judicial. La mayor parte inició sus servicios en la actuaría. Una gran cantidad de quienes la siguen inicia sus servicios formalmente como oficial judicial. Antes de ocupar esta posición, muchos de ellos fueron prestadores de servicio social o meritorios.

En sus Funciones Jurisdiccionales: El actuario es el principal responsable de proporcionar información sobre lo que ocurre en los procesos, dicha función es la notificación. De esta manera, los actuarios son responsables de la publicación diaria de las listas de acuerdos, así como de la realización de diligencias de notificación fuera del local judicial. Adicionalmente, realizan otro tipo de diligencias, como emplazamientos o embargos, así como proyectar resoluciones de asuntos sencillos. Estas tareas, representan una carga extraordinaria, porque representan la oportunidad de prepararlos para hacer labores que corresponden al siguiente escalón de la carrera que es el de secretario (Rocha, 2009).

Para las Funciones Administrativas: El actuario coordina y supervisa el trabajo de los oficiales judiciales a su cargo.

En la Gestión: Tramitación de cuestiones administrativas relacionadas con el desempeño de su función.

Los requisitos para nombramiento: cursos impartidos por el Instituto de la Judicatura Federal o con cursos de posgrado en instituciones de educación superior. Las condiciones para ocupar el cargo son tener capacidad para asimilar el trabajo cotidiano en las unidades jurisdiccionales y predisposición de realizar sus tareas fuera de las instalaciones de la unidad jurisdiccional. Deberán conocer los apartados de la legislación que se relacionan con las notificaciones y en general, con las diligencias que se realizan fuera de las unidades jurisdiccionales. Asimismo, los actuarios deben tener conocimientos básicos sobre el funcionamiento de los programas de cómputo más utilizados en el poder judicial. Entre sus habilidades y destrezas tienen que saber elaborar cédulas de notificación, razones y listas de acuerdos. Honestidad, meticulosidad, buen trato y disposición para el trabajo fuera de la oficina, son características de su personalidad que tienen que poseer.

Secretario Proyectista y Secretario de Acuerdos

El segundo nivel de la carrera judicial está integrado por los secretarios proyectistas y secretarios de acuerdos. Sus funciones Jurisdiccionales son distintas: El secretario proyectista se encarga de analizar los asuntos que le turnan, definir las características del asunto y los temas que involucra, encontrar información adicional relacionada con cada caso y proponer soluciones a los mismos. Tiene como objetivo contribuir en el proceso de impartición de justicia en materia familiar estudiando y analizando los expedientes de los asuntos que corresponda resolver al juzgado, de conformidad con las instrucciones del Juez, fundando y motivando con apego a Derecho los proyectos de sentencia.

El secretario de acuerdos se ocupa de analizar el estado que guarda día a día, la tramitación de los asuntos y proponer al juez la manera en la que debe resolverse cada paso de la tramitación de los expedientes. Adicionalmente, el secretario de acuerdos autoriza las actuaciones realizadas en el juzgado al dar fe de ellas. Tiene el objetivo de contribuir en la función de impartir justicia en materia familiar, auxiliando al Juez en la administración del juzgado conforme a las instrucciones que de aquel reciba, así como auxiliar en la instrucción de los procesos judiciales con las facultades que la legislación le establece. Lleva a cabo las notificaciones de las resoluciones o decretos que deban comunicarse en forma personal a las partes, así como las diligencias decretadas por el juez, investido de fe pública. (Rocha, 2009).

Los requisitos para los titulares de las unidades jurisdiccionales observan los establecidos por la ley y en las normas emitidas por el Consejo para la designación de sus secretarios. Los titulares pueden optar por designar a un oficial judicial o un actuario de entre los que laboran en su unidad jurisdiccional u optar por alguien proveniente de otra (Caballero, 2011).

Caballero (2011) menciona que entre las funciones Administrativas del secretario proyectista es la de ser responsable en organizar el trabajo de los oficiales judiciales que tiene a su cargo. En cambio, las del secretario de acuerdos se ocupan en el desahogo de todos los trámites administrativos al interior de la unidad jurisdiccional. Su labor incluye desde la supervisión del personal, hasta la elaboración de requerimientos de papelería y otros consumibles.

Las condiciones para ocupar sus cargos son básicamente una característica de su personalidad que desarrolla las habilidades y destrezas de cada uno.

Por lo dicho anteriormente, se concluye que el secretario de acuerdos cuenta con un alto sentido de la organización, además de tener conocimiento de la función y de las reglas que regulan la tramitación de los procesos de la unidad jurisdiccional en donde se encuentran adscritos. Debe tener la habilidad de ser un buen administrador y contar con la capacidad suficiente para dirigir al personal de la unidad jurisdiccional. En particular, debe contar con la cualidad para dirigir audiencias y atender peticiones realizadas por los usuarios con actitud de liderazgo y compromiso. Bajo su responsabilidad o por conducto de los servidores públicos subalternos, debe ejercer la vigilancia que sea necesaria en la oficina, para evitar la pérdida o extravío de expedientes. En cada Juzgado existirá una mesa que controlará su ubicación y distribución de dichos expedientes, que sólo se mostrarán mediante el vale de resguardo respectivo con previa identificación, el cual será sellado a la devolución del expediente y entregado en la mesa de salida del Juzgado y las demás que les confieran las leyes, códigos y reglamentos (Caballero, 2011).

Por otro lado, tenemos al secretario proyectista, el cual recae en la característica de ser el estudioso, pues cuenta con el requisito de los conocimientos sobre la legislación federal y la jurisprudencia. Su capacidad de estudio, no solamente se aprecia con el interés por la lectura, la concentración, la redacción y la asimilación, sino que se espera la existencia de un resultado analítico en los expedientes, ya que tiene que ser capaz de comunicarse con eficacia, contar con el don de la investigación, tener un buen manejo de la jurisprudencia y localizar con facilidad las tesis que requieren. Es necesario que puedan ubicar con facilidad las respuestas a

las preguntas referentes con la legislación y encaminar la doctrina en la elaboración de un proyecto de sentencia. Con actitud de disposición y discreción para el estudio (Caballero, 2011).

Secretario Conciliador

Secretario Conciliador, tiene como objetivo: Intervenir en el proceso de impartición de justicia en calidad de moderador para la conciliación de intereses entre las partes y conducir a la celebración de convenios que coadyuven a la pronta resolución de los asuntos. Sus funciones son: Estar presente en la audiencia de conciliación, escuchar las pretensiones de las partes, procurar su avenencia, notificar de inmediato al titular del Juzgado acerca del convenio al que hubieren llegado los interesados para efectos de su aprobación en caso de que proceda y diariamente informar al Juez de los resultados logrados en las audiencias de conciliación que se les encomienden; autorizar las diligencias en que intervengan; sustituir al Secretario de Acuerdos en sus ausencias temporales y las demás que los Jueces y la Ley les encomienden, incluyendo emplazamientos y notificaciones (Rocha, 2009).

Pasante de Derecho

Pasante de Derecho, tiene como objetivo: Contribuir en el proceso de impartición de justicia en materia familiar auxiliando a los Secretarios de Acuerdos, Actuarios, Proyectistas y Conciliadores en las diversas funciones a su cargo. Sus funciones son: Auxiliar al personal de estructura en las funciones que se le instruyan. Llevar a cabo notificaciones personales, con excepción de emplazamientos, en los casos en que el Juez lo faculte; hacer las anotaciones respectivas en el libro de gobierno con previa autorización del Secretario de Acuerdos y Apoyar al Secretario Proyectista en la formulación de proyectos de sentencia.

Juez

Un Juez cuenta con un perfil que involucra a todo funcionario con la experiencia al servicio del poder judicial federal y con una trayectoria dentro del mismo. El juez es el titular de una unidad jurisdiccional y su función principal es decidir los asuntos jurisdiccionales que se le presentan. También, deberá tener capacidad para organizar y supervisar adecuadamente el desarrollo de las labores de su personal, a fin de que el juzgado pueda tramitar y resolver los asuntos con prontitud y certeza. Dentro de los requisitos para el nombramiento como juez, la ley no establece expresamente una edad máxima, es conveniente que las designaciones recaigan en personas jóvenes entre 30 y los 35 años para enfrentar un trabajo exigente.

Sobre la antigüedad menciona Caballero (2011) que esta no es tan importante, lo que se requiere es experiencia, deben tener conocimiento pleno de la jurisprudencia que se genera en el poder judicial federal.

Funciones Jurisdiccionales: Por lo general inician sus actividades revisando cuestiones relacionadas con la tramitación cotidiana de los asuntos, revisan los acuerdos y las listas, asimismo, analizan los problemas que se pueden presentar en la tramitación de algunos asuntos o fijan la estrategia para hacer frente a las audiencias programadas; se ocupan de atender a los justiciables. Esta labor consume una parte importante del tiempo de algunos juzgadores; también se ocupan de la resolución de los asuntos. Los jueces, por lo general, destinan su tiempo libre al estudio de los asuntos. De esta manera, los proyectos se revisan la mayor de las veces cuando el juzgado cierra.

Funciones Administrativas; en general se considera que los jueces invierten mucho tiempo en la solución de las cuestiones administrativas atendiendo las necesidades de su personal.

En Gestión, el órgano administrativo supervisa a los titulares en la realización del trabajo administrativo, califica sus trámites y los admite o los rechaza.

Las condiciones para ocupar el cargo de juez suelen ser aprendidas con la forma en la que funciona el poder judicial, la cual es mediante la práctica. Por lo general, su desarrollo involucra el desempeño directo de las funciones que se realizan en las unidades jurisdiccionales. Con conocimientos de la Ley Orgánica del Poder Judicial de la Federación y la Normativa del Consejo de la Judicatura. La condición de las unidades jurisdiccionales, exige forzosamente estar familiarizado con toda la regulación que existe sobre la función jurisdiccional; conocimientos generales sobre el funcionamiento de un juzgado. Deben poder identificar modelos de organización del trabajo y reconocer sus ventajas, desventajas, pero sobre todo, contar con un extenso conocimiento del Derecho. Lo que resulta importante es tener sentido jurídico y capacidad para plantear los asuntos y así resolverlos. Experiencia laboral en órganos jurisdiccionales. Deben estar familiarizados con la manera en que funciona un juzgado. Los jueces deben tener una amplia cultura general y una formación adecuada que les permita relacionarse con su personal, con los justiciables y en general con toda la sociedad. Deben ser buenos conversadores y estar al tanto de lo que sucede no sólo en su medio, sino en todo su entorno social (Caballero, 2011).

La capacidad para elaborar proyectos de resolución es un aspecto básico para la función de un juez, es el eje sobre el cual gira la función jurisdiccional. Objetividad en el planteamiento de los asuntos, los jueces deben tener la capacidad de hacer los planteamientos con celeridad. La carga de trabajo de los jueces exige que su actuación sea rápida y precisa.

Capacidad de organización, para asegurar el buen funcionamiento de la unidad jurisdiccional. El juez se encarga de definir las cargas y las características del trabajo de cada área del juzgado. Para ello debe tomar en cuenta las capacidades de su personal y vigilar que el reparto de tareas sea equitativo.

Buena memoria. La memoria no solamente es una herramienta para generar buenas resoluciones y mantener la consistencia, sino que también es útil para la administración de la unidad jurisdiccional. Facilidad para analizar la lectura, sensibilidad social, resistir cargas de trabajo bajo presión; la estadística es una fuente de tensión al interior de los juzgados, se reconoce que plantea disyuntivas entre la celeridad para resolver el asunto y la necesidad de realizar un estudio acucioso de la materia en debate.

El liderazgo no solamente se presenta como el superior jerárquico, sino que también es el encargado de iniciar a su personal en la carrera judicial.

Vocación. Es fundamental tener la capacidad de tomar decisiones en un periodo breve. Adicionalmente, el juez debe tener capacidad para rectificar cuando su decisión no sea correcta. El juez como profesor de los litigantes, debe contribuir a elevar el nivel del litigio. Ello no implica favorecer a una de las partes, sino asegurar la calidad en el litigio. Sentido de responsabilidad. Que no desempeñe su cargo sólo por el interés pecuniario. Esta circunstancia puede incidir favorablemente sobre la composición del poder judicial al hacer

más competitivo el ingreso. Sin embargo, también impacta sobre la manera en la que los nuevos cuadros perciben su desarrollo en la institución.

Magistrados

Los magistrados se encuentran en la parte superior de la carrera judicial. Su posición representa la aspiración máxima para quienes desean ascender en ella; en términos generales, la carga de trabajo de los magistrados colegiados es jurisdiccional. Si bien conservan ciertas cargas administrativas y de gestión, por lo general tienen más tiempo para dedicarse a lo jurisdiccional.

Por lo que respecta a las funciones jurisdiccionales en lo particular, la labor se centra principalmente en el análisis de los proyectos de resolución. Los magistrados deben de coordinar y supervisar el trabajo de sus secretarios.

La función administrativa principal de los magistrados en un tribunal colegiado es el control del personal adscrito a su ponencia. También, deben resolver las necesidades de espacio y de equipamiento para quienes se encuentran en su área.

De acuerdo a lo anterior, el Tribunal Superior de Justicia del Distrito Federal en términos de la ley, tiene a su cargo disciplinar, administrar y vigilar una carrera jurisdiccional (Caballero, 2011).

1.7 Personal que imparte Justicia del Tribunal de Justicia del Distrito Federal y el Síndrome de Desgaste Ocupacional

Buendía y Ramos (2001), señalan que el Síndrome de Desgaste Ocupacional aparece en el individuo como una respuesta al estrés laboral crónico, el cual surge al trabajar bajo condiciones difíciles en contacto directo con usuarios (clientes, pacientes, alumnos, etc.) y que tienen consecuencias muy negativas para las personas y para la organización. Los avances que la psicología y la salud han tenido en su desarrollo van de la mano con los modelos médicos, uno de ellos, es la sustitución del concepto de enfermedad a bienestar.

Matarazzo (1980, En Uribe 2008), definió a la Psicología de la salud como “el agregado a las contribuciones educativas, científicas y profesionales de la psicología para la promoción y el tratamiento de la enfermedad, así como la identificación de los correlatos etiológicos y diagnósticos de la salud, la enfermedad y las difusiones relacionadas” lo que nos deja ver que la salud es el “bienestar físico, social y mental” dejando de ser la “ausencia de la enfermedad”. Permitiendo con esto a especialistas manifestarse a favor de la inclusión del Síndrome de Desgaste Ocupacional como enfermedad, incluyendo las consecuencias legales y económicas que esto implique. Este síndrome inició presentándose en profesionistas, aun que cabe señalar que lo que lo caracteriza es el – servir- .

Los actos centrales del poder público son: administrar justicia, hacer leyes y llevar las riendas del gobierno, son las actividades más importantes a seguir para impartir justicia. Gobernar bien es procurar que se imparta justicia de acuerdo a las necesidades de la sociedad, en todas las civilizaciones se ha ejercido el poder público y se ha establecido cierta organización judicial, entonces, esto nos permite observar que la buena

administración de justicia garantiza la estabilidad de los sistemas de gobierno y que cuando estos entran en decadencia se aprecia inmediatamente cómo la justicia no fluye adecuadamente (Kohler 1924).

Para los Jueces y Magistrados como servidores públicos encargados de impartir justicia y preservar el orden social, resulta indispensable reconstruir y fortalecer su carácter, con la ayuda de la ética replantean modelos de conducta, los cuales se vinculan con el deber social al del ser humano, debido a las exigencias que se pueden demandar; de tal forma que la ética profesional en el ámbito judicial garantiza que la función jurisdiccional se desarrolle en forma independiente, en el contexto de un Estado Social y Democrático de Derecho como el nuestro. Una forma de hacerlo es a través de la expedición de un Código aplicable a todos los servidores públicos que conforman el Órgano Judicial (Rocha, 2009).

Es importante remarcar como el Desgaste Ocupacional obstaculiza el desempeño de personas que trabajan en este ámbito, ya que influye directamente en sus relaciones laborales y su cargo dentro de la organización, tanto en la productividad, como en las respuestas afectivas que pueden involucrar a servidores públicos del Distrito Federal.

Por otra parte, la mayoría de las publicaciones realizadas respecto al Desgaste Ocupacional con este tipo de población han sido pocos los estudios.

1.8 Estudios realizados sobre el Desgaste Ocupacional y Personal Jurisdiccional

Pines y Aronson (1988, en Tonon, 2003) todo profesional que trabaje e interactúe con individuos, sería candidato a poder presentar este síndrome.

En 1999, en Argentina se elaboró un estudio relacionado con estrés y trabajo judicial a priori, el autor comenta un tema “de no fácil abordaje” la población a estudiar, pero se esperaba una menor resistencia del Poder Judicial de ésta provincia. El Problema a investigar se dividió en tres partes; el primero: analizó la percepción de impunidad de muchos factores sociales respecto a distintos hechos en Argentina con magistrados del Poder Judicial de la Provincia de Entre Ríos y la eventual incidencia en su trabajo cotidiano. En la segunda parte analizaron la conformidad de los jueces con las condiciones en que desempeñan sus tareas habituales. La tercera parte, analizaron la influencia de su trabajo habitual, en la salud de cada magistrado.

Se les aplicó una encuesta en la cual se reprodujeron algunas citas teóricas que sirvieran de marco de reflexión para contrastar con los hallazgos del estudio y se transcribieron trozos textuales de las respuestas de los encuestados, con el fin de comprender mejor sus posturas y la variedad de su pensamiento.

La muestra que abarcó el 45% de la totalidad de los magistrados en actividad de esta provincia, de primera y segunda instancia. Para el análisis de resultados y conclusiones del material recogido, se realizó de forma cuantitativa pero sobre todo cualitativa: con lo respecto del grado de placer / displeacer, o conformidad / disconformidad, que pudieran expresar los magistrados, se tomó como población a investigar a los 120 jueces (existentes al momento de la encuesta) de Primera Instancia de todos los fueros (Penal, Civil y Comercial, Laboral, Correccional, Juzgados de Menores) así como también a los jueces de Segunda Instancia (Cámaras de Apelación).

La forma en que se aplicó la encuesta fue de la siguiente manera: del total de 120 encuestas distribuidas (100 %), se entregaron 29 (24,16 %) en manos propias, y 91 encuestas (75,83 %) se hicieron llegar por intermedio de personas allegadas, colegas de los magistrados, o por correspondencia. En algunos casos, se tuvo la oportunidad de reunir a todos los integrantes de una misma sala de una determinada Cámara, con el beneficio de poder explicar personalmente y en grupo, los objetivos y alcances del estudio. Como era de suponer, la mejor disposición para participar en el estudio, se observó en aquellos magistrados a quienes se entregó el material personalmente, o que tenían un conocimiento previo del investigador. Se contabilizaron 6 (5 % del total) negativas explícitas y directas a responder el cuestionario. La mayoría de ellas fueron telefónicas, y se registró 1 (uno) rechazo personal, cara a cara. Como era previsible, muchas encuestas fueron respondidas en forma escueta, “como para cumplir cabe mencionar que la distribución de las encuestas se prolongó desde fines de junio hasta setiembre de 1999, y se receptaron las mismas hasta fines de diciembre de 1999. De las 120 encuestas distribuidas entre los magistrados, se recibieron 54 respuestas, lo cual implica haber trabajado con una “muestra” del 45% (cuarenta y cinco por ciento) del total de la población en estudio, que estimamos como altamente significativa.

Los resultados reflejan lo siguiente: Para la evaluación estadística cuantitativa, se tomaron 54 encuestas, correspondientes a otros tantos jueces (2 encuestas más, para un total de 56, correspondían a secretarios, uno del fuero laboral y otro del fuero penal, que desearon participar); 16 magistrados (30 %) son de sexo femenino, y 38 (70 %) pertenecen al sexo masculino. En cuanto a la edad de los magistrados encuestados, 2 (4%) cuentan con menos de 40 años de edad, y 7 (13%) con más de 60 años. La mayoría de los magistrados de la muestra, se agrupa en el rango comprendido entre los 41 y 55 años de edad (40 jueces, el 74 %). El cuestionario abarcó temas relacionados estado civil, del cual un 76 % de los magistrados están casados; los restantes, y según su sexo, se agrupan así: un 6% de las mujeres están divorciadas, estado civil que comparte el 4% de los varones; el 2% de las juezas están separadas, y así también un 4% de los jueces; los/las solteros/as se agrupan en un 4% , sin distinción de sexo, y sólo hay 1 magistrada viuda (2% de la población de encuestados). En cuanto a la carrera judicial, 9 (16,66 %) de los encuestados ingresaron directamente al cargo que detentan actualmente, en tanto que 45 (83,34 %) lo hicieron en cargos de menor jerarquía. De éstos, 10 (18,51%) han desempeñado hasta 1 cargo inferior; 12 (22,22 %) desempeñaron 2 cargos con anterioridad), 10 (18,51%) trabajaron en 3 cargos de menor jerarquía, y 13(24,07 %) trabajaron antes en 4 o más cargos inferiores, de la carrera judicial 25 Se contabilizaron 38 jueces (70%) que cuentan con la aprobación senatorial para sus funciones, y 16 (30%) que carecen de tal trámite. Interrogados sobre el ejercicio independiente de la profesión, 50 encuestados (92,6 %) contestaron haberla ejercido, en tanto que los restantes 4 (7,4 %), ingresaron a la justicia sin práctica privada previa. Con relación a otros antecedentes profesionales (diferentes a la carrera judicial, y a los inherentes al cargo que se detenta actualmente), 23 jueces (42,6 %) no mencionaron ningún antecedente; el restante 57,4 % de los encuestados, hizo mención a diferentes antecedentes que poseían: publicaciones científicas (2 jueces); membresía de asociaciones científicas (5 jueces); participantes en paneles y conferencias (2 jueces); apoderado de instituciones (1 caso); 2 jueces tienen hecho un Master, y otros 4 contabilizaron una especialización de posgrado; se mencionó también las asesorías legales y jefaturas de reparticiones (8 jueces); concurrencia a cursos y congresos científicos (13 jueces), actividad gremial en Caja Forense, Colegio de Abogados, Asociación de Magistrados, etc. (5 jueces).

Se tomaron en cuenta distinto nivel jerárquico y de estudios con el fin de saber si a menor responsabilidad menor nivel de estrés. La conformidad/inconformidad con la actividad actual que realizan; en el análisis cuantitativo respecto de los magistrados conformes con la actividad que realizan actualmente, dice que 48 (el 89%) están conformes, en tanto 6 jueces (11%) no lo están. El mayor número de disconformes, se encuentra en el rango de 51 a 60 años de edad.

En cuanto a la agrupación por fueros, el mayor porcentaje de disconformidad, se registra en el fuero penal. Los motivos por los cuales los magistrados se manifestaron conformes con su trabajo varían según las diferentes percepciones individuales, y giran alrededor de los siguientes conceptos que a continuación se citan de forma textual: "Satisfacción personal", "Se trabaja con independencia y tranquilidad" (Camarista Laboral), "Por la remuneración estable y adecuada, el tiempo disponible y la agradable, actividad intelectual" (Juez Correccional), "Satisfecha es poco: estoy plena, pues considero que soy privilegiada, al realizar, la tarea que es de mi complacencia" (Jueza de Menores), "...Creo que es un reconocimiento que me hiciera el Superior Tribunal de Justicia al designarme suplente en el cargo; me gusta la función, me siento muy comprometida con lo que hago, creo que pongo lo mejor de mí..." (Camarista Civil), "Porque cuento con la colaboración del personal y del Superior Tribunal de Justicia" (Juez de Instrucción), sólo un 11 % de los encuestados manifestaron estar disconformes con su actividad actual. Algunas de las razones expuestas, giraron al rededor de: "Exceso de trabajo", "Porque el trabajo es mucho, exige gran responsabilidad, el tiempo es insuficiente, a pesar de todo lo que se le dedica para darle las respuestas que corresponden al justiciable" (Camarista Penal), "Tiempo insuficiente", (incluido en otras respuestas), "Carencia de recursos", "Insatisfecho, por las condiciones en que se la cumple" (Camarista Penal), "Porque la carencia de recursos humanos materiales, equipos técnicos y científicos, afecta la labor judicial" (Camarista Penal), "Sistema frustrante que no da respuestas, ni permite percibir logros", "No estoy conforme, porque estoy en un sistema judicial que no da respuestas" (Juez Civil), "No, porque existe una gran frustración al no ver los logros" (Jueza de Instrucción).

Siguiendo en la línea de los estudios en el Instituto de Medicina del Trabajo e Higiene Industrial de la Universidad Nacional de Taiwan realizaron un estudio de Estrés Ocupacional y Burnout de Jueces y Fiscales

Resumen: Propósito: este estudio pretende examinar las asociaciones entre el estrés ocupacional y Burnout entre jueces fiscales.

Método: se administraron las versiones chinas de cuestionario (JCQ), Cuestionario de equilibrio de Siegrist esfuerzo recompensa (ERI) y el inventario de Burnout de Copenhague (CBI) para examinar el estrés ocupacional y burnout personal, laboral y relacionados con el cliente entre 211 funcionarios judiciales, integrado por 87 jueces y 98 procuradores, en Taiwan. Se aplicó la regresión logística para determinar la asociación entre el burnout y estrés laboral entre los jueces y procuradores, ajustar para posibles confusiones de edad, sexo, matrimonio, número de hijos, experiencia en el trabajo, horas de trabajo y escala de estrés ocupacional significativa de cada modelo.

Resultados: los agentes judiciales con edad promedio 36 años y experiencia de 8 años, tuvieron alto promedio en poco control emocional por causa del trabajo (70.31%), presiones psicológicas (32.23 %),

esfuerzo (18.98%), recompensa (48.37%) y overcommitment (17.04%), problemas personales (49.97%), problemas relacionados con el trabajo (51.36%) y burnout (43.57). La alta demanda de presiones psicológicas, esfuerzo y overcommitment eran significativamente asociados con burnout personal y laboral, mientras que el apoyo social del lugar de trabajo bajo era significativamente asociado con burnout relacionados con el cliente entre los agentes judiciales. Los jueces tenían un mayor riesgo significativo de burnout relacionados con el cliente que los procuradores.

Conclusión: en general el estrés ocupacional se asocio con burnout personal y laboral para jueces y fiscales. Burnout relacionado con el cliente era más común para funcionarios judiciales y jueces con bajo apoyo social.

La literatura refiere que son las profesiones asistenciales las más afectadas por éste síndrome debido que tienen una filosofía humanística del trabajo, y al choque que experimentan estos profesionales con sus condiciones de trabajo contribuyen en gran medida al estrés que experimentan estos empelados. Al mantener contacto directo Jueces y Magistrados y Personal que imparte justicia del Tribunal Superior del Distrito Federal con personas que acuden a ellos con problemas que afectan su núcleo familiar o laboral se ven expuestos a estresores que la misma profesión implica; juzgar y hacer respetar lo juzgado solucionando los conflictos jurídicos mediante la aplicación del Derecho; el personal que imparte justicia debe de tener una imagen honorable ejerciendo de manera legitima y autentica en beneficio de la sociedad (Pagina Oficial Del Poder Judicial Del Distrito Federal, 2009).

Respecto al tipo de población a investigar, existen escasos los artículos relacionados al personal judicial y Desgaste Ocupacional. Por lo que es importante la realización de este trabajo para detectar los niveles de Desgaste Ocupacional en Personal que imparte Justicia, del Tribunal Superior de Justicia del Distrito Federal.

Capitulo 2

Estrés

Capítulo 2

Estrés

La Organización Internacional del trabajo menciona que cuando las condiciones de trabajo y los factores humanos están en equilibrio, el trabajo crea sentimientos de confianza en sí mismo, aumenta la motivación, la capacidad de trabajo, la satisfacción y mejora la salud. Pero un desequilibrio, entre ambiente, satisfacción, necesidades, aptitudes y aspiraciones produce mala adaptación. Esta deficiencia adaptativa produce en los trabajadores respuestas alteradas desde una perspectiva cognoscitiva, emocional, fisiológica y de comportamiento (OIT, 1984, en Uribe, 2008).

La Organización Mundial de la Salud (OMS) considera la salud como “el estado de bienestar físico, mental y social”. En la misma declaración se reconoce que la salud es uno de los derechos fundamentales de los seres humanos, y que lograr el más alto grado de bienestar depende del aporte de sectores, sociales y económicos, además de el de la salud (Córtes, 2005).

En el ámbito laboral dada su importancia en la vida de las personas, da una especial significación, en efecto, si el trabajo está llamando a cubrir y satisfacer muchas necesidades materiales o simbólicas de los seres humanos, cuando esto no se produce, se generan situaciones globalmente relacionadas con el estrés (Buendía, 1998).

2.1 Desarrollo histórico del concepto de estrés

Cordero, Sandi y Venero (2001) señalan al estrés tan antiguo como la historia de la humanidad, no es un fenómeno nuevo, ni se limita a ciertos territorios. Doquiera que el hombre actúe activamente sobre su hábitat y sobre otras personas, se genera una cierta medida de estrés.

En el siglo XIV, el término de estrés fue tomado del latín (*stringere*: tensar o estirar) y utilizado por el idioma inglés (*strain*: tensión) para describir la opresión, la adversidad y la dificultad (Moscoso, 1998). Después, en el siglo XV esta palabra fue usada por la física para hacer referencia a la fuerza o presión externa que se ejerce sobre estructuras mecánicas elásticas, donde dicha fuerza o presión puede provocar un estado de tensión al grado de llegar a deformarlas. Ya en el siglo XVII, el concepto se generalizó a la ingeniería y a la arquitectura para denotar dificultad o adversidad.

A mediados del siglo XIX Claude Bernard sugirió que los cambios externos en el ambiente pueden perturbar al organismo, y que es esencial que éste, a fin de mantener el propio ajuste frente a tales cambios, alcanzara la estabilidad del *milieu intérieur* (medio interno), conocido ahora como rompimiento del equilibrio en el organismo (Ivancevich y Mattenson, 1989).

Cannon, (1920, en Ivancevich y Mattenson, 1989) fisiólogo estadounidense, acuñó el término homeóstasis para denotar al mantenimiento del medio interno (Cannon 1922). Posteriormente adoptó el término stress, y se refirió a los “niveles críticos e estrés”, los cuales definió como aquellos que podrían provocar un debilitamiento de los mecanismos homeostáticos.

A finales de la década de los 70's el Doctor Hans Selye empezó a usar el término “stress” para indicar un tipo de respuestas humanas, lo que hizo acreedor al nombre de – padre del concepto estrés-. Posteriormente él mismo señaló que debería haber elegido la palabra “strain” que significa forzar o violentar por ser más específica con lo que quería indicar, lo que generó una confusión en el término (Omar, 1995).

Selye (1936, en Ivancevich y Mattenson, 1989) menciona como los investigadores han definido el estrés al menos de tres formas diferentes: estímulo, respuesta y la relación entre estímulo-respuesta. Como un estímulo focaliza la atención sobre los estresores (que pueden ser cualquier evento) que requieren algún tipo de respuesta adaptativa. En este contexto, estrés significa cualquier fuerza externa sobre un objeto o una persona. Usando esta definición, una amplia variedad de condiciones han sido estudiadas como ejemplos de situaciones estresantes. Como respuesta está asociada con lo que más comúnmente se refiere “forzar” o “violentar”. Estrés es una respuesta del sujeto a los estresores del entorno. Selye se refiere a este tipo de estrés como la reacción organismo ya sea psicológica, sociológica o comportamental. Finalmente estímulo-respuesta, medioambiente-individuo, estas definiciones alcanzan condiciones ambientales, organizacionales y las respuestas del individuo a aquellas condiciones.

Selye (1956 en Crespo y Labrador, 2003), aplicó la palabra “síndrome de estrés” para caracterizar la respuesta corporal inespecífica que se producía en el organismo ante cualquier demanda externa que supusiera una amenaza para su equilibrio.

Para la Organización Mundial de la Salud (OMS) el estrés lo define como el conjunto de reacciones fisiológicas que prepara al organismo a la acción y es considerado como una epidemia mundial. Un informe de Naciones Unidas clasificaba al estrés como enfermedad del siglo XXI. El American Institute of Stress afirma que las enfermedades relacionadas con el estrés le cuestan a la economía estadounidense más de cien mil millones de dólares al año (Cortés, 2005).

2.2 Definiciones del estrés

Wolff (1940, en Villalba, Franch, López, Rubio, Soto y Rodríguez, 1987) estudió el estrés como “un estado dinámico” que podría ser el resultado de la interacción entre organismo y estímulo nocivo. Este autor concibe ya como de gran importancia la influencia de los factores psico-sociales.

Jaspers (1948, en Villalba et al; 1987) insistía sobre la estrecha relación entre circunstancias desencadenantes y estado reactivo, es decir, entre acontecimiento vital y el comportamiento patológico ulterior.

Engel (1962, en Guillen y Guil, 2000) define el estrés psicológico como “todo proceso originado tanto en el ambiente exterior como en el interior de la persona que implica un apremio o exigencia sobre el organismo y cuya resolución o manejo requiere el esfuerzo de los mecanismos psicológicos de defensa, antes de que sea activado ningún otro sistema”.

Lazarus (1966, en Villalba et al;1987) concreta en un modelo cognitivo, en el que el estrés ejerce un papel totalizador de los estímulos y de las reacciones puestas en juego, así como de todas las variables que intervienen en las mismas, incluidas naturalmente las variables psicológicas. Este autor inició una teoría que hasta hoy sigue teniendo absoluta vigencia: "Sólo cuando el sujeto percibe un elemento del medio ambiente y lo evalúa como amenazante, existe estrés".

Toro (1983, en Guillen y Guil, 2000) define el estrés como un "fenómeno genérico basado en un modelo interactivo incluíble en la concepción biopsicosocial de los procesos de salud y enfermedad".

Posteriormente Lazarus y Folkman (1986, en Guillen y Guil, 2000) lo consideraron como la relación existente entre el sujeto y el entorno, que es evaluado como amenazante o desbordante de sus recursos (capacidad de afrontamiento) y que pone en peligro su bienestar.

El estrés también puede ser definido en términos de demandas (estresor) y recursos. Cuando un individuo pierde sus recursos internos o externos, se encuentra a merced de la demanda y entonces experimenta estrés. Los recursos externos incluyen el apoyo social como son la familia, amigos y compañeros y actividades relajantes, así como los recursos internos que se refieren a las variables psicológicas moduladoras del papel patógeno del estrés, entre las que se encuentran las habilidades de afrontamiento, la percepción de control, las expectativas, los conocimientos, las actitudes y los valores del individuo, que pueden ayudarle a aminorar el estrés (Guillen y Guil, 2000).

En términos psicológicos, se define el estrés como la experiencia sostenida de una persona que afronta demandas ambientales que le resultan o le parecen excesivas, con unos recursos disponibles que son o considera insuficientes para satisfacerlas (Blanch, Espuny, Gala y Artilles, 2003).

Entre las innumerables perspectivas desde las cuales se ha enfocado el estrés, destacan los siguientes modelos:

2.3 Modelos del estrés

Modelos basados en la respuesta

Este modelo, derivado de los trabajos de Seyle y primeros en proponerse, consideran el estrés como una respuesta generalizada e inespecífica que se produce del mismo modo en los diferentes organismos. En consecuencia, lo que caracteriza al estrés es la forma de esa respuesta, la cual, frente a lo que sucede con las respuestas específicas (como sudar ante estímulos de calor, o tiritar ante el frío), pueden suscitarse ante cualquier estímulo siempre que atente contra la homeostasis o equilibrio del organismo. Los estímulos estresores identificados por Seyle eran principalmente estímulos físicos.

Cada uno de estos estímulos supone demandas específicas para el organismo, pero al mismo tiempo implica una necesidad de reequilibrio, que va a dar lugar a una serie de respuestas generalizadas, caracterizadas fundamentalmente por la activación autonómica y del eje hipotálamo-hipófisis-glándula suprarrenal.

Esta respuesta constituye lo que Seyle denominó Síndrome General de Adaptación (SGA), se trata de una respuesta que prepara el organismo para la acción ante una situación amenazante, ya sea está enfrentarse directamente a la amenaza o huir de ella, y que implica activación simpática y liberación de catecolaminas por la médula suprarrenal. Siguiendo este modelo, el SGA tiene un carácter eminentemente fisiológico, discurriendo a lo largo de tres etapas secuenciales o momentos diferenciados de respuesta.

La primera, la fase de alarma, ocurre inmediatamente después del reconocimiento de la amenaza o situación de estrés, y está caracterizada por la liberación de corticosteroides que movilizan al organismo con objeto de afrontar o superar la situación de manera rápida. Si este esfuerzo extraordinario del organismo permite superar la situación, se pone fin al SGA. Pero si la situación de estrés perdura, al no poder mantener mucho tiempo este esfuerzo extra, el organismo ha de disminuir la cantidad de recursos movilizados, evolucionando hacia la segunda fase.

La segunda, fase de resistencia, en la que la activación, aunque menor que en la fase anterior, sigue siendo muy elevada, con objeto de disponer de más recursos para reducir o eliminar la situación de estrés. Esta hiperactivación puede mantenerse durante periodos de tiempo más largos, facilitando, en consecuencia, la superación de la situación de estrés. Pero si no consigue el objetivo, el mantenimiento de la activación puede llevar al agotamiento de las reservas del organismo, entrando así a la tercera fase.

La tercera, fase de agotamiento, en la que el organismo, ya sin recursos pierde de manera progresiva (incluso en ocasiones de forma repentina) su capacidad de activación incluso la activación normal. Si a pesar de todo se intenta mantener la activación al máximo, el resultado será el agotamiento total con consecuencias negativas para el organismo. En determinadas situaciones el SGA puede, incluso dar lugar a trastornos como úlceras pépticas, desarrollo de las glándulas suprarrenales y atrofia de los tejidos del sistema inmunitario (Crespo y Labrador, 2003).

El estrés como estímulo ambiental. Desde este punto de vista se identifica el estrés con aquellos estímulos del ambiente que pueden perturbar el funcionamiento del organismo. El modelo centra su atención en los procesos externos del entorno, como son los acontecimientos vitales y los estresores (Blanch et al; 2003).

Los estresores, o agentes causantes de estrés, pueden ser físicos o psicológicos. Ejemplos de estresores físicos son el ruido intenso, las temperaturas extremas o los cambios bruscos en el medio dentro de los estresores físicos se incluyen los biológicos o aquellos derivados de condiciones del organismo como las enfermedades, intervenciones quirúrgicas, envejecimiento u otras limitaciones de sus capacidades.

Los estresores sociales son los que nos encontramos habitualmente en la vida diaria. Ejemplos de estos estresores sociales son el atravesar situaciones comprometidas ante los demás, los conflictos interpersonales, los agobios económicos, las presentaciones en público. La valoración positiva o negativa que realiza el individuo de estas situaciones sociales es muy importante. Aunque todas ellas suscitan en mayor o menor medida reacciones de miedo o ansiedad, lo que las convierte en estresantes es que: poseen carácter reiterativo o crónico, ya que estos acontecimientos perduran o sus efectos se extienden a lo largo del tiempo. El organismo no se adapta a ellas y no puede recuperar el equilibrio anterior (Martínez, 2004).

Acontecimientos vitales son hechos puntuales de signo traumático (accidentes laborales, despidos, acoso sexual, pérdida de un ser querido ,separación enfermedad etc) y todo tipo de situaciones laborales y profesionales que aparecen como importantes y, al tiempo peligrosas y amenazantes, al ser percibidas como impredecibles e incontrolables, o bien como ocasión de demandas ambiguas, conflictivas, excesivas o insuficientes (ante las que no se percibe la viabilidad de una respuesta funcional y satisfactoria).

En tales contextos vitales, lo que hace estresante la experiencia no es la transición ni el acontecimiento en sí; sino los eventuales efectos crónicos de la exposición a los mismos combinados con la incapacidad (real o percibida) de responder adecuadamente a la situación con los recursos disponibles (Blanch et al, 2003).

El estrés como interacción ambiente- persona. Uno de los exponentes de este tipo de modelos es la teoría transaccional de Lazarus y Folkman (1986, en Labrador y Crespo, 2003), en la que se define el estrés como el conjunto de relaciones entre la persona y la situación, siendo está valorada por la persona como algo que “agrava” o excede sus propios recursos y que pone en peligro su bienestar personal. De esta forma, el estrés surge del modo de cómo la persona percibe e interpreta los acontecimientos que ocurren en el ambiente exterior. Este modelo ha sido denominado, en sus versiones más recientes, aproximación cognitiva, enfatizando así el aspecto cognitivo de evaluación (appraisal), que va a mediar las reacciones de estrés y que se considera, en gran parte, el factor determinante para que una situación potencialmente estresante llegue o no a producir estrés en el sujeto.

De acuerdo con Lazarus y Folkman, (1986) el proceso cognitivo básico entre el acontecimiento y la reacción es la valoración cognitiva (appraisal), que se lleva a cabo a un nivel central controlado, y que adopte dos formas básicas:

- Evaluación primaria: supone la primera evaluación de las demandas que implica la situación, determinando el significado del acontecimiento. En esta evaluación se considera la relevancia, significación e implicaciones del acontecimiento para el individuo concreto.
- Evaluación secundaria o valoración de los propios recursos para afrontar la situación (incluyendo las propias habilidades de afrontamiento, el apoyo social, los recursos materiales).

La respuesta de estrés sólo aparecerá cuando el sujeto valore el acontecimiento como estresante y sienta que es incapaz de hacerlo frente por completo

En consecuencia, dentro de este modelo transaccional el proceso de estrés no puede entenderse sin referencia al proceso de afrontamiento o (coping) definido como un conjunto de estrategias y actuaciones mediante las cuales una persona trata de responder a una situación estresante gestionando, por un lado, las demandas ambientales (que valora como amenazantes, desafiantes o desbordantes), y, por otro, su propio proceso emocional y los recursos disponibles.

Asimismo, dentro de la misma persona, a parte de los estresores específicos provenientes, por un lado, del mundo laboral y, por otro, del familiar, puede darse otro factor de tensión: la dificultad expresada o percibida de compatibilizar las exigencias laborales y las familiares (horarios, tareas, roles, etc) (Blanch et al; 2003).

Por otra parte, el estrés no es algo necesariamente negativo. Lo malo es estar o sentirse estresado durante mucho tiempo nuestro organismo está biológicamente preparado para hacer frente a circunstancias difíciles, pero no para estar respondiendo continuamente a tales circunstancias, por eso podemos decir que existen dos tipos o formas de estrés. En este sentido, se habla de eustrés o “estrés positivo” y el otro es el distrés o estrés negativo.

2.4 Eustres y Distrés

Broom,1996; Terlouw, Schouten y Ladewing (1997 en Molina et al; 2008) mencionan que el eustrés , o estrés positivo, como una respuesta de afrontamiento que permite al organismo adaptarse y sobrevivir, por lo tanto representa un beneficio para quien lo experimenta.

Por el contrario, el distrés o estrés negativo se caracteriza por un contenido emocional de experiencias nocivas y el estado emocional resultante provoca un efecto deletéreo en el bienestar individual.

2.5 Curso de los problemas del estrés

Miller y Smith (1997, en Crespo y Labrador, 2003) mencionan que dependiendo de su evolución y duración, se pueden establecer distintas formas de estrés, con características y síntomas diferenciados: el estrés agudo, el estrés episódico agudo y el estrés crónico.

- Estrés agudo: es la forma de estrés más común. Surge ante presiones y demandas presentes o que se anticipan en un futuro próximo. El estrés agudo resulta excitante y emocionante en pequeñas dosis, pero en grandes proporciones puede ser agotador. Los síntomas del estrés agudo son diversos e incluyen:
 - Malestar emocional, que se manifiesta en ira o irritabilidad, ansiedad o depresión.
 - Problemas musculares, incluyendo cefaleas tensionales, dolor de espalda o mandíbula, tensión muscular que puede llevar a la aparición de lesiones, tortícolis.
 - Problemas estomacales o intestinales.
 - Hiperactivación transitoria que provoca elevaciones de la presión arterial, taquicardias, palpitaciones, manos frías y sudorosas, mareos, respiración entrecortada, falta de aire, dolor en el pecho.

Estos síntomas aparecen de manera cotidiana no obstante, su curso puede ser breve, por lo que no suelen provocar los daños extensivos asociados a los síntomas de larga duración.

- Estrés episódico agudo: Aparece cuando los episodios de estrés agudo se producen de forma reiterada y frecuente. La persona experimenta su vida como algo desordenado, al borde del caos y en permanente crisis. Vive en constante precipitación, en permanente aceleración, pero siempre llega tarde. Intenta abarcar demasiado, siempre tiene objetivos urgentes que cumplir, lo que le lleva a encontrarse permanentemente al borde del estrés agudo. Se siente sobreactivado, irritable, ansioso y tenso. Con frecuencia experimentan el trabajo como algo muy estresante. Asimismo, muestran preocupaciones constantes que les hacen sentirse tensos, ansiosos y deprimidos.

A nivel físico, los síntomas se relacionan con la hiperactivación prolongada: lumbalgias, cefaleas tensionales persistentes migrañas, hipertensión, dolor en el pecho, trastornos cardíacos, problemas en la piel, problemas digestivos. Algunos de estos problemas se ven agravados por ciertos cambios en el estilo de vida frecuentes en situaciones de estrés: aumento del consumo de alcohol, tabaco y bebidas excitantes, disminución del ejercicio físico, ingesta de tranquilizantes y fármacos. Todo ello puede provocar cansancio, dificultad para dormir, sensaciones de excitación y nerviosismo, e incapacidad para relajarse. Así como síntomas depresivos.

Esta forma de respuesta está tan incardinada en el estilo de vida de la persona que es habitual que no la considere un problema atribuyendo sus aflicciones y dolores a causas externas o a otras personas.

- **Estrés crónico:** Es el estrés rutinario que agota a la persona día tras día, año tras año. El estrés crónico destroza el cuerpo, la mente y la vida de quienes lo sufren, causando estragos de larga duración. Es el estrés provocado por demandas y presiones inaplacables que se prolongan por períodos de tiempo aparentemente interminables y que llevan a que el individuo, sin esperanza, deje de buscar una solución.

No obstante, algunas formas de estrés crónico derivan de acontecimientos traumáticos experimentados en la infancia y que son internalizados permaneciendo siempre como algo doloroso. Se trata en estos casos de experiencias profundas que afectan a la personalidad, modificando la visión que la persona tiene del mundo (Ver Figura 3).

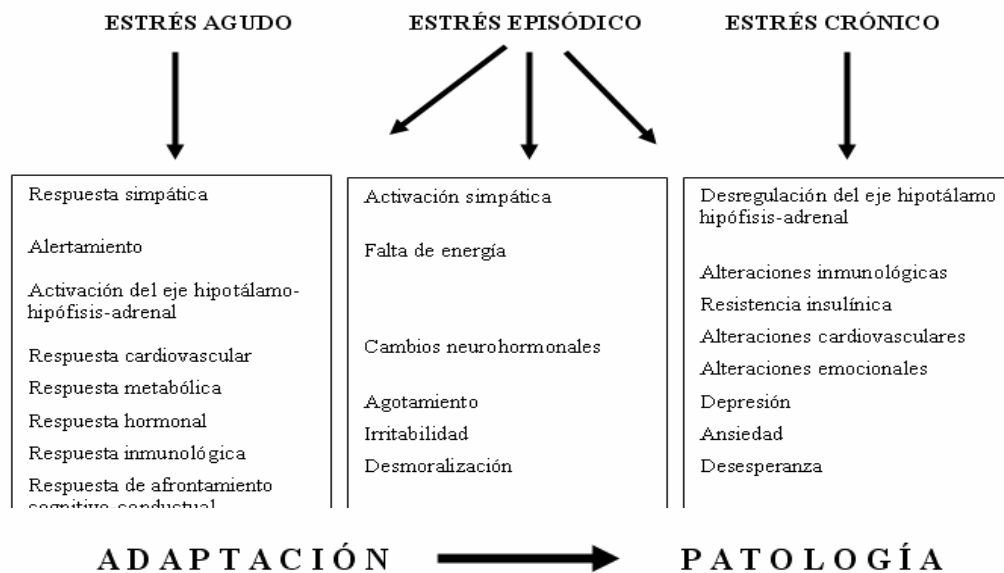


Figura 3. El estrés agudo desencadena respuestas adaptativas, mientras que el estrés crónico da lugar a carga alostática que induce el desarrollo de patologías (Adaptado de Kop, 1999; McEwen, 2005).

2.6 Estrés laboral

En 1993 la Organización Internacional del Trabajo (OIT) se refiere al estrés laboral en los siguientes términos. “Esta enfermedad es un peligro para las economías de los países industrializados y en vías de desarrollo resiente la productividad, al afectar la salud física y mental de los trabajadores”.

El estrés laboral se define como la “respuesta fisiológica, psicológica y de comportamiento de un individuo que intenta adaptarse y ajustarse a presiones internas y externas y que suele aparecer cuando se produce un desajuste entre el puesto de trabajo y la organización” (Abajo, 2006).

Ardid y Zarco (2002, en Ovejero,1997) señalan que el estrés laboral no es, un acontecimiento aislado sino un proceso, complejo y a menudo de larga duración, que básicamente podemos describir siguiendo estas cinco fases.

1.- El estrés comienza con la presencia en el campo laboral de una serie de demandas objetivas del ambiente y con la existencia de una escasez de capacidades y de recursos objetivos por parte del individuo para poder satisfacer dichas demandas.

2.- La segunda fase incluye la percepción que el empleado tiene de tales demandas del ambiente (evaluación primaria).

3.- Relacionada con la anterior fase, esta tercera consiste en la percepción que el individuo realiza de sus propios recursos y capacidades (evaluación secundaria), pues si el individuo se considera capaz de afrontar la situación (desafío), la respuesta de estrés y las emociones negativas asociadas serán mucho menores que si se considera que no puede hacer nada por controlarlas.

4.- En esta cuarta fase el individuo deberá elegir la respuesta o el comportamiento que va a llevar a cabo ante las demandas percibidas (no hacer nada, huir o hacerle frente y controlarla).

5.- Finalmente, en esta quinta fase, el proceso se centra en las consecuencias de las conductas realizadas por el individuo tienen en la gestión de la situación estresante. Cuando la conducta de afrontamiento consigue eliminar o solucionar la situación estresante, se produce una disminución de la activación fisiológica, mientras que, en cambio, cuando el proceso se ve interrumpido en cualquiera de las fases mencionadas, se produce un mantenimiento constante de la activación, lo que conlleva la aparición de trastornos.

2.7 Causas del estrés laboral

Buendía (1998) menciona que se han identificado características laborales como fuentes potenciales de estrés en el trabajo; por ejemplo, la sobrecarga laboral, ritmo, conflictos y ambigüedad de rol; complejidad laboral, demanda cognitiva, responsabilidad, control personal, autonomía, apoyo superior, cohesión con los compañeros, y urgencias de tiempo. Las características laborales tienen dos clases: demanda cuantitativa y cualitativas.

Las demandas cuantitativas se refieren a aquellas en que hay mucho trabajo y se dispone de poco tiempo para realizarlo.

Las demandas cualitativas de empleo no consiste en demasiado trabajo, sino en la dificultad excesiva del mismo, cuando el sujeto no posee la habilidad suficiente para ejecutar sus labores, incluso los que están muy bien dotados se encuentran a veces en una situación donde no pueden afrontar las exigencias que les impone su trabajo.

El aburrimiento y la monotonía son dos extremos igualmente nocivos para la salud, así pues resulta paradójico que la ausencia absoluta de tensión no sea saludable. Un poco de tensión produce un efecto estimulante, vigoriza y es conveniente. El problema consiste encontrar el nivel ideal en que uno da su mejor rendimiento y conserva una salud adecuada, evitando así los extremos de exceso y falta de trabajo.

Otro estresor en el lugar del trabajo es el cambio. En términos, la mayoría de la gente se resiste al cambio. Muchos de estos cambios se producen cuando se introduce un nuevo método o procedimiento, el empleado necesita aprenderlo y adaptarse a él.

La evaluación del rendimiento representa una fuente de estrés, ya que es difícil aceptar la opinión ajena sobre nuestra capacidad y competencia. Una evaluación baja influye en el futuro del sujeto puede culminar en la expulsión de la empresa.

2.8 Fuentes de estrés laboral

Sloan y Cooper (1987, en Martínez Selva, 2004) mencionan que el estrés laboral surge de un desajuste entre el individuo y su trabajo. El lugar de trabajo es un complejo sistema social en el cual se pueden identificar varias fuentes de estrés las cuales se explicaran de forma más detallada a continuación.

1.- Las condiciones físicas del trabajo, como son la temperatura, el aspecto físico, la luminosidad excesiva o defectuosa el ruido o las derivadas del mobiliario de las máquinas o instrumentos de trabajo, las características temporales del trabajo, como su duración, su distribución a lo largo del día, el trabajo nocturno o el trabajo por turnos. Las derivadas de la demanda o carga de trabajo y de su distribución en el tiempo, incluyendo la rutina, repetición o aburrimiento pues son dos extremos igualmente nocivos para la salud. En ocasiones, cuando existen estos agentes estresantes el desempeño en el empleo se deteriora en forma marcada. Además, sus efectos se acumulan a lo largo del tiempo e interactúan con otros agentes.

2.- Distribución temporal del trabajo y la velocidad a la que se completa, son factores muy importantes. La exigencia continua de completar tareas en un tiempo limitado o escaso es un importante factor de estrés. Dependiendo del empleo, el trabajador tiene más o menos tareas que puede hacer y administrar las pausas, por lo que puede aprovechar estas circunstancias y distribuir y ordenar sus tareas de la manera que le sea más ventajosa o más fácil realizarlas. Sin embargo, muchas personas no aprovechan esta oportunidad cuando la tienen, y tienden a sobrecargarse de trabajo y a plantearse exigencias máximas de manera continuada que no pueden asumir o sacar adelante.

Los factores de personalidad desempeñan un papel importante, de forma que hay individuos que prefieren llevar un ritmo de trabajo elevado, pueden soportar cargos de tareas para finalizarlos con límites de tiempo

ajustados y se sienten cómodos así. Las condiciones de trabajos por turnos pueden suponer un factor de estrés.

3.- La demanda o carga de trabajo, es una de las fuentes más frecuentes de estrés. Puede tratarse de una demanda excesiva, hablando en términos de cantidad de trabajo o de una demanda relacionada con la calidad del mismo, cuando este es difícil o de mucha responsabilidad. La carga cuantitativa se refiere al estrés cotidiano. La sobrecarga de cualitativa está relacionada con las necesidades de formación y habilidades para ejecutar la tarea, su dificultad y complejidad, con la selección y manejo de la información.

4.- Nivel ocupacional, relacionados con las demandas o exigencias de rol, de cuál es su papel en la empresa, de lo que tienen o de lo que no tienen que hacer, o de donde termina el ámbito de su responsabilidad así una falta de definición de las tareas a realizar lleva a la ambigüedad, de forma que el empleado no sabe qué tiene que hacer o qué se espera de él porque no tiene información suficiente.

Para Sloan y Cooper (1987, en Martínez Selva, 2004) el estrés derivado del rol se relaciona con las expectativas interpersonales. La ambigüedad o información insuficiente transmitida por los jefes y percibida por los empleados, en suma la falta de claridad o de transparencia, es un factor de estrés. El conflicto de rol surge cuando hay importantes diferencias entre la descripción del trabajo, por ejemplo de las tareas que lo componen, y de cómo lo perciben los demás o cuando no se corresponden las expectativas generadas en el candidato con la realidad del empleo.

La comunicación interna dentro de la empresa desempeña un papel esencial en reducir la fuente de estrés provocada por la falta de claridad y por la ambigüedad.

Margolis (1974, en Garrison y Loredó, 2002) mencionan que una organización que no alienta el sentimiento de "pertenecer a", la participación del empleado en la toma de decisiones y la buena comunicación dentro de sus rangos es probable que genere estrés. Margolis (1974 en Garrison et al. 2002) descubrió que la carencia de participación es la señal más importante y consistente del estrés en el trabajo y de las reacciones subsecuentes del estrés.

5.- Las relaciones sociales en el trabajo, las buenas relaciones de trabajo y la interacción con los compañeros, subordinados y superiores son aspectos determinantes de la vida, organizacional que ayudan a las personas a lograr metas personales y en la organización cuando faltan, son fuentes de estrés. El apoyo social y las relaciones sociales proporcionan recursos para adaptarse a las situaciones estresantes, generando lazos emocionales y fomentando las habilidades para afrontar el estrés. La vida personal del trabajador puede ocasionar estrés en el trabajo. Burke y Weir (1977, en Garrison y Loredó, 2002) descubrieron que un matrimonio unido y de apoyo en que un empleado puede discutir informalmente problemas del trabajo con la pareja puede prevenir o reducir el estrés en el trabajo e incrementar la satisfacción marital y ocupacional.

6.- Estructura de la organización y clima laboral, determina procesos internos de trabajo y de funcionamiento, puede influir hasta cierto punto, en la satisfacción laboral y en prevenir o aliviar el nivel de estrés de los trabajadores. Algunos factores que influyen en el clima organizacional son:

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

También se ha mencionado como factor de estrés una estructura empresarial excesivamente jerárquica o autoritaria, a veces hasta agresiva, con sistemas de toma de decisiones poco participativos y con pobre comunicación interna.

2.9 Consecuencias del estrés laboral

El estrés en el ámbito del trabajo es capaz de tener efectos tanto positivos como negativos. Pero la preocupación con el estrés en el trabajo, tiende a centrarse en los efectos negativos. Los efectos del estrés laboral, ocurren en tres áreas principales: fisiológica, emocional y sobre el comportamiento (Hellriegel, 1998).

Los efectos fisiológicos del estrés incluyen presión arterial alta, aceleración de los latidos del corazón, sudor, ataques de calor y frío, dificultades respiratorias, tensión muscular y desordenes gastrointestinales.

Los efectos emocionales del estrés incluyen ira, ansiedad, depresión, menor autoestima, funcionamiento intelectual deficiente por ejemplo, incapacidad de concentrarse y tomar decisiones, nerviosismo, irritabilidad, resentimiento hacia la supervisión y descontento en el trabajo.

Los efectos sobre el comportamiento del estrés incluyen menor desempeño, ausentismo, tasas altas de accidentes, excesos en el uso del alcohol y otras drogas, comportamiento impulsivo y dificultades en la comunicación.

En el ámbito laboral disminución de producción, ya sea en cantidad, calidad o ambas; falta de cooperación entre compañeros, aumento de peticiones de cambio de puesto de trabajo; necesidad de una mayor supervisión del personal, aumento de quejas y de conflictos, incremento de costos en salud (incapacidades, médico de empresa y otros) aumento de ausentismo, accidentes e incidentes.

Propicia más conflictos interpersonales, mayor índice de errores, bajo rendimiento ocupacional, distanciamiento afectivo con clientes, aumento en los gastos en materia de salud y rotación de personal, entre otros aspectos.

Se incrementa el acoso moral y la violencia en el trabajo (mobbing o acoso psicológico); también es frecuente que se presenten casos de Síndrome de Burnout (Quemado o agotamiento emocional producido por agotamiento laboral y actitudes negativas hacia el desempeño laboral), lo cual remite también a diferentes grados de fatiga que pueden ocasionar accidentes de trabajo y muerte.

Todas estas condiciones han incidido en que la Organización Mundial de Salud (2005) destacara que el estrés en el trabajo se constituye en una de las máximas prioridades en el ámbito mundial en el campo laboral pues se espera para el futuro un incremento progresivo del mismo por las condiciones actuales del mercado y los retos que impone el mundo de los negocios del nuevo siglo, constituyéndose en un peligro para las economías de los países industrializados y en vías de desarrollo en tanto que los efectos del estrés lesionan la productividad y competitividad de las empresas, al afectar la salud física y mental de los trabajadores, lo cual les ocasiona costos económicos muy altos a las organizaciones Del Pino (2005, en Durán, 2010) (Ver Figura 4).

Determinantes (estresores)	Consecuencias
<ol style="list-style-type: none"> 1. Contenido del trabajo <ul style="list-style-type: none"> Ritmo de la máquina Infrautilización de las capacidades Sobreutilización de las capacidades Sobrecarga cuantitativa Baja participación en las decisiones laborales Presión horaria Monotonía 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Conductuales <ul style="list-style-type: none"> Huelgas Absentismo Rendimiento disminuido Uso de drogas y alcohol Aumento del uso de los servicios médicos
<ol style="list-style-type: none"> 2. Estructura y política organizacional <ul style="list-style-type: none"> El rol de la ambigüedad Rol conflictivo Trabajo compartido Supervisión directiva Salario inadecuado 	<ol style="list-style-type: none"> 2. Salud física <ul style="list-style-type: none"> Hipertensión Úlcera Péptica Enfermedad respiratoria Dermatitis Enfermedad coronaria Cáncer
<ol style="list-style-type: none"> 3. Ambiente laboral <ul style="list-style-type: none"> Ruido Contaminación Temperatura Escasa seguridad 	<ol style="list-style-type: none"> 3. Salud psicológica <ul style="list-style-type: none"> Depresión Ansiedad Alcoholismo, abuso de drogas Neurosis Enfermedad Psicógena
<ol style="list-style-type: none"> 4. Factores no relacionados con el trabajo <ul style="list-style-type: none"> Eventos estresantes no laborales Demandas familiares Inseguridad económica 	
<ol style="list-style-type: none"> 5. Personalidad <ul style="list-style-type: none"> Ansiedad Personalidad Tipo A Locus de control externo-interno 	

Figura 4. Principales determinantes y consecuencias del estrés laboral (Tomado de O'Brien, 1986, Pág. 74; en Buendía, 1998, pág. 62).

2.10 Razones para el aumento del estrés laboral

Buendía (1998) menciona que existen al menos cuatro razones para el progresivo aumento del estrés laboral:

- En primer lugar, los cambios tecnológicos han producido trabajos que han tendido a incapacitar a los trabajadores. Aunque ha habido algún aumento en el número de trabajos con mejores condiciones, particularmente en las industrias de ordenadores, el uso de los sistemas de trabajo automatizados o dirigidos por ordenador, con frecuencia ha conducido a muchos trabajos que han requerido niveles de capacitación relativamente bajos. Estos trabajos de baja capacitación a menudo requieren mucho uso de las capacidades de los trabajadores, capacidades que se han adquirido por medio del entrenamiento y la educación, de ahí que los trabajadores informan de devaluación, insatisfacción y finalmente estrés.
- Una segunda razón está relacionada con el incremento del nivel educativo de los trabajadores. Los trabajadores nunca habían tenido un mejor nivel educativo aunque desafortunadamente no se han cumplido las expectativas asociadas de que la educación supondría el acceso a trabajos de alta capacitación.
- La tercera razón es que la política social no ha diseñado empleos que permitan unos niveles razonables de utilización de las capacidades. Los gobiernos que han estimulado la participación educativa, raramente han alentado o exigido que las organizaciones de trabajo se estructuren de manera que los trabajos proporcionen el uso de las capacidades y supongan un reto para un grupo de trabajadores inicialmente motivados y capacitados.
- La razón final es el reducido número de intervenciones que tienen como objetivo reducir los niveles de estrés laboral.

2.11 Modelos del estrés laboral

Se han desarrollado numerosas teorías sobre el estrés para organizar las relaciones entre los estresores, las predisposiciones y los moderadores potenciales de estas relaciones. Dos teorías que han recibido gran atención son el modelo demanda- control de Karasek y el modelo de ajuste persona-entorno de French. Asimismo, los modelos del estrés han considerado que las variables de diferencia individual influyen en la relación entre los estresores y las predisposiciones.

El Modelo de demanda-control. Karasek y Theorell (1990, en Parra Garrido, 2001) desarrollaron este modelo para explicar las relaciones entre los aspectos psicosociales del trabajo y la salud física y mental, la satisfacción en el trabajo y la productividad.

Karasek (1979, en Landy, 2004) sugiere que dos factores son prominentes en la generación del estrés laboral: las demandas laborales y el control (también conocido como latitud de decisión). En este modelo, las demandas del puesto se definen por la carga de trabajo o los requerimientos intelectuales del mismo. El control del puesto se define como una combinación de autonomía en el trabajo y discrecionalidad para usar diferentes habilidades. Karasek (1979) propuso que la combinación de demandas de trabajo altas con control bajo da como resultado que los puestos sean de "alta predisposición", derivando a su vez en una gran variedad de problemas de salud.

Los trabajadores de servicios de alimentos, meseros, enfermeros y trabajadores de la línea de montaje se consideran puestos de alta predisposición. Los puestos cuyo ritmo está marcado por máquinas, en particular, fueron remarcados por tener altas demandas y bajo control. En contraste, los puestos caracterizados por altas demandas que también proveen de suficiente control crean una situación laboral “activa” que es estimulante y promueve la salud. Los trabajos activos incluyen a los abogados, ingenieros, directores y doctores. Los puestos con bajo control y bajas demandas (p.e; portero, velador) fueron etiquetados como “pasivos”. Por último, los trabajos con alto control y bajas demandas (p.e; dentistas, arquitectos) fueron considerados como puestos de baja predisposición.

Un trabajo activo predice resultados favorables, en tanto que un trabajo de alta presión predice consecuencias negativas.

Las investigaciones realizadas en diversos grupos laborales han tenido éxito en confirmar la validez predictiva del modelo de control-demanda. Por ejemplo, se ha visto en algunas investigaciones sobre depresión que esta enfermedad es cuatro veces más frecuente en trabajadores expuestos a trabajos de alta presión, comparados con los expuestos a baja presión y es dos veces más frecuente entre personas expuestas a trabajos pasivos, comparados con los expuestos a trabajos activos. Es más fácil de enfermar de depresión cuando la demanda del trabajo es muy alta y la capacidad de control por parte del individuo es muy baja Karasek (1998, en Parra Garrido, 2001) (Ver Figura 5).

		Demandas	
		Baja	Alta
Control	Bajo	Trabajo pasivo	Trabajo de alta presión
	Alto	Trabajo de baja presión	Trabajo activo

Figura 5. Modelo demanda-control (Adaptado de Karasek 1979).

Modelo de ajuste persona- ambiente. (P-A) (French, Caplan y Harrison (1982, en Landy, 2004) supone que el ajuste entre una persona y su ambiente determina la cantidad de estrés que la persona percibe.

La noción de ajuste tiene dos componentes básicos: el grado en que las actitudes y capacidades de un trabajador satisfacen las demandas de su trabajo y el grado en que el ambiente de trabajo satisface las necesidades del trabajador, en particular, cuánto de sus conocimientos y capacidades puede ejercer la persona en su trabajo Cox (2000 en Parra et al; 2001). El estrés surgiría cuando se produce un desajuste en uno o ambos de esos aspectos. Diseño, contenido y naturaleza de la organización y del trabajo que se realiza contribuyen a los factores ambientales a los cuales se espera que se ajuste la persona.

La respuesta de estrés depende del individuo; se experimenta estrés cuando los individuos son incapaces de afrontar las demandas de la situación de trabajo; la noción de ajuste de la persona a su entorno es útil

para entender, evaluar y manejar el estrés ocupacional: tanto el grado de ajuste como un pobre ajuste pueden estar mediados por procedimientos organizacionales, incluyendo diseño del trabajo y cambio en la gestión. Trabajo estresante sería más que un trabajo demandante; surge de una compleja interacción de muchos factores del ambiente de trabajo, la cantidad de control que los individuos tienen sobre las demandas y su capacidad para responder a ellas Caplan (1998 en Parra et al; 2001) (Ver Figura 6).

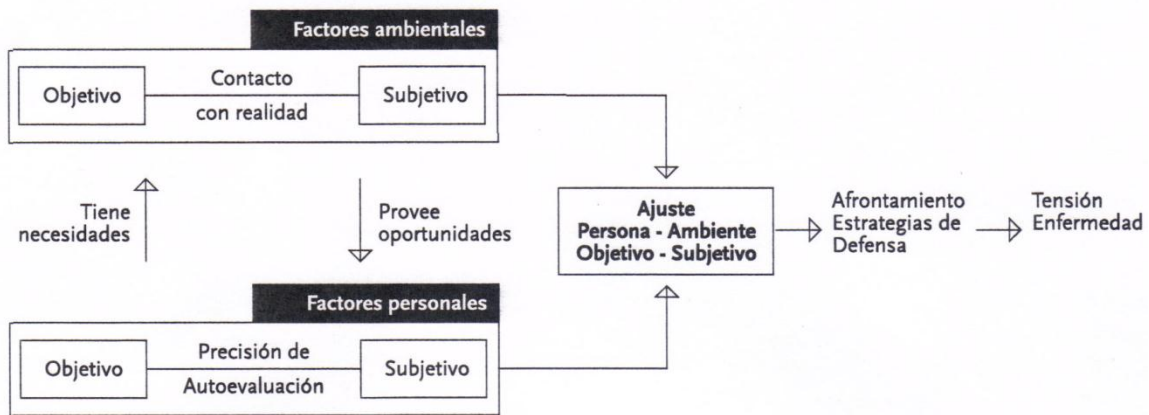


Figura 6. Modelo de Ajuste Persona – Entorno

En este modelo se hace una clara distinción entre la realidad objetiva y las percepciones subjetivas, por un lado y entre las variables ambientales y las variables personales de donde surge un sistema de combinaciones de 2x2, pudiendo producirse una falta de ajuste en cualquiera de los 4 diferentes modos resultantes; la falta de ajuste se puede verificar en un plano subjetivo o en un plano objetivo.

Donde el primero (As) se refiere a las percepciones de persona y entorno que tiene el trabajador, mientras que el ajuste objetivo (Ao) se refiere a las evaluaciones que en teoría no presentan errores ni sesgos subjetivos. Debido a las dificultades que presenta una medición objetiva, en la mayoría de las pruebas de ajuste de persona-entorno se han utilizado solo medidas subjetivas, donde se ha obtenido información sobre: responsabilidad respecto del trabajo, el bienestar de otras personas, la complejidad del puesto de trabajo, la carga de trabajo cuantitativa y la ambigüedad del rol.

El bienestar se desglosa en respuestas denominadas tensiones, que se consideran factores de riesgo de una enfermedad posterior. Estas tensiones pueden comportar respuestas emocionales (por ejemplo, depresión, ansiedad), físicas (como el colesterol sérico o la presión arterial) cognitivas como una baja autovaloración o atribuciones de culpa en si mismo o a otros y de comportamiento (como la agresividad o los cambios del estilo de vida o el consumo de alcohol o estupefacientes).

Según el modelo, los ajuste objetivos no siempre son percibidos fielmente por el trabajador, es decir, un trabajador puede percibir un buen ajuste o un mal ajuste cuando objetivamente no es así. Esta percepción errónea del trabajador puede proceder de dos fuentes:

- La organización: la cual de manera deliberada o no puede ofrecerle al trabajador información inadecuada sobre el entorno y sobre si mismo.
- El trabajador: el cual puede no acceder a información disponible, o puede distorsionar defensivamente la información objetiva sobre lo que exige su puesto de trabajo o sobre sus capacidades y necesidades personales.

French, Rodgers y Cobb (1974 en Caplan, 2001) utilizan el concepto de defensas para referirse a los procesos por los que los trabajadores distorsionan los componentes del ajuste subjetivo. La organización también puede tener sus propios procesos defensivos como negaciones, ocultaciones o exageraciones, para así modificar las percepciones del ajuste subjetivo por el trabajador sin modificar de manera correspondiente el ajuste objetivo.

El concepto de afrontamiento, se refiere a las respuestas y procesos cuya finalidad es alterar el ajuste objetivo y en particular mejorarlo, tanto del trabajador como de la organización.

En definitiva, este modelo ha demostrado su eficacia para predecir el bienestar y el rendimiento de los trabajadores (Caplan, 2001).

Modelo de la valoración cognitiva. Peiró y Salvador (1993 en Alcover, Martínez, Rodríguez y Domínguez, 2004) han elaborado un modelo que agrupa las diferentes variables intervinientes en varios bloques. Las variables ambientales, se refieren al desajuste existente entre las demandas del ambiente y los recursos disponibles. Los principales recursos, son la capacidad de toma de decisiones, el control sobre el puesto, y el apoyo social recibido. La importancia que se concede al desajuste entre demandas y recursos, influye en los efectos y consecuencias que puede tener el desajuste en la aparición del estrés. La experiencia subjetiva, se basa en los procesos de apreciación, los cuales, se refieren tanto a las demandas situacionales, como a los recursos disponibles, centrándose en el desajuste de ambos, como punto central del estrés. La relación entre los procesos de apreciación del afrontamiento y el afrontamiento propiamente dicho, son aspectos claves de este bloque de variables. Las estrategias de afrontamiento, puestas en marcha por el individuo, constituye otro aspecto importante a considerar.

Por último, las variables moduladoras, regulan los procesos y las relaciones existentes entre los bloques anteriores (ambiente-proceso de apreciación, apreciación-afrontamiento, afrontamiento-resultados-consecuencias). Se tienen en cuenta, tanto las características de la persona (estilo cognitivo, locus de control, sistema de valores), como las diversas variables ambientales moduladoras; entre las que podemos destacar el apoyo social, considerada tanto como variable amortiguadora o como variable recurso (Ver Figura 7).

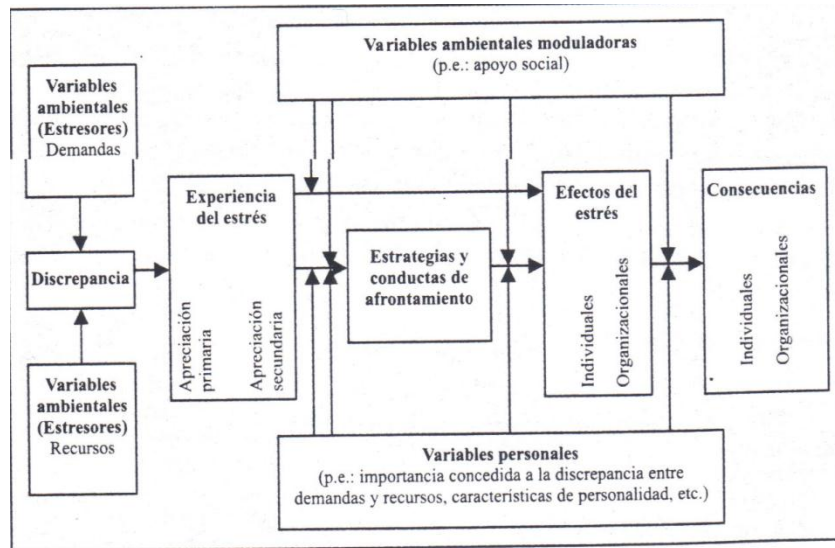


Figura 7. Modelo integrador de estrés laboral (Adaptado Peiró y Ramos 1994).

2.12 Estrategias para el control del estrés

Existen métodos para que los individuos y las organizaciones administren el estrés y reduzcan los efectos dañinos. La administración del estrés se refiere a cualquier programa que reduzca el estrés gracias a que ayuda a que las personas comprendan la respuesta debida a este fenómeno, reconozcan los agentes causantes y usen técnicas para hacerles frente con objeto de reducir al mínimo las repercusiones negativas (Helligel, Jonh y Woodman ,1998).

Atendiendo al nivel hacia el que se dirigirá la intervención, es posible clasificar las estrategias de control según la fase del proceso de estrés al que se orientan. Se establecen así tres tipos. Según (Alcover et al; 2004).

- Dirigidas al control de estresores: Implican la reducción de las demandas del ambiente, el incremento de los recursos personales o la equiparación entre ambos.
- Orientadas a los procesos de evaluación: Se pretende que los sujetos evalúen o reevalúen la relación entre las demandas del ambiente y los recursos disponibles para su afrontamiento, de modo que no se produzca distress.
- Centradas en las estrategias de afrontamiento: El objetivo es capacitar a los individuos para manejar las consecuencias nocivas del estrés negativo y desarrollar unas consecuencias de trabajo que protejan al empleado de la exposición a condiciones estresantes (1993 en Alcover et al; 2004).

Actualmente resulta necesario considerar los aspectos de bienestar y salud a la hora de evaluar la eficacia de una determinada organización pues la calidad de vida laboral y el estado de salud física y mental que conlleva tiene repercusiones sobre la organización como son los absentismos, rotación, disminución de la productividad, disminución de la calidad de vida de los ciudadanos y de los profesionales que trabajan en los servicios humanos.

Las investigaciones sobre estrés laboral revelaron que también estaban expuestos a estos problemas aquellas personas que tuviesen un contacto directo con pacientes, clientes, usuarios o alumnos cuyas exigencias desbordaban la capacidad de actuación del profesional. Estos profesionales desarrollaban en un periodo de tiempo más o menos variable el llamado Síndrome de Burnout. A este síndrome también se le denomina síndrome de estar quemado, síndrome de quemarse por el trabajo, síndrome de la quemazón etc. (Buendía y Ramos 1998).

Cuando se dice que el profesional esta quemado se indica que la situación familiar social o laboral ha sobrepasado y ha quedado reducida su capacidad de adaptación. A continuación se abordara este término en el siguiente capítulo.

Capítulo 3

Síndrome de Desgaste Ocupacional en personal que imparte Justicia

Capítulo 3

Síndrome de Desgaste Ocupacional en personal que imparte Justicia

Toda actividad profesional lleva consigo una serie de estímulos estresantes que pueden provocar desadaptaciones en la salud de las personas y, por tanto, en el rendimiento profesional de las mismas. La relación entre las condiciones laborales productoras de estrés y la aparición de trastornos de los trabajadores ha generado numerosa investigación (Ferrando y Pérez, 1992).

Una de las posibles consecuencias del estrés laboral sería el síndrome del hecho de estar quemado o quemazón profesional, síndrome de estar quemado, síndrome de quemarse por el trabajo, síndrome de la quemazón, síndrome de estrés laboral asistencial, enfermedad de Tomás, en inglés Burnout establecido como una respuesta al estrés laboral crónico integrado por actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabaja (actitudes de despersonalización) y hacia el propio rol profesional (falta de realización en el trabajo) así como por la vivencia de encontrarse emocionalmente agotado (Maslach y Jackson, 1981; en Gil-Monte y Peiró, 1997).

Uribe-Prado, García, Leos, Archundía, Pizano y Lozano un grupo de psicólogos de la UNAM convencidos de la necesidad de que en México se desarrolle investigación en el campo de la salud ocupacional se dieron a la tarea de desarrollar el primer instrumento de medición del Burnout para mexicanos, y el primer problema al que se enfrentaron fue el "nombre", después de realizar redes semánticas naturales y lluvia de ideas en grupos focales llegaron a la conclusión de que para México un nombre adecuado era el de "Desgaste Ocupacional". Los principales motivos se sustentaron en la amplitud de aplicación del concepto de desgaste ocupacional a cualquier trabajador, sea éste asistencial o no, además para los mexicanos el desgaste es una palabra que semánticamente es entendida por su significado de agotamiento.

Por lo tanto el síndrome de Burnout en esta investigación será tratado como Desgaste Ocupacional.

3.1 Antecedentes del Desgaste Ocupacional

El concepto de Desgaste Ocupacional surgió en Estados Unidos y fue utilizado por primera vez en el año 1974 por el psicólogo clínico Herbert Freudenberger, quien trabajaba en una clínica de Nueva York y que observó que al año de trabajar allí la mayoría de los voluntarios sufrían una progresiva pérdida de energía, hasta llegar al agotamiento; síntomas de ansiedad y de depresión, así como desmotivación en su trabajo y agresividad con los pacientes. Freudenberger (1974) describió como estas personas se vuelven menos sensibles, poco comprensivas y hasta agresivas en relación con los pacientes, con un trato distanciado y cínico, con tendencia a culpar al paciente de los propios problemas que padece (Abajo, 2006).

En 1976, la psicóloga social Cristina Maslach, estudiaba las respuestas emocionales de aquellos profesionales o empleados de actividades centradas en la ayuda a otras personas. Eligió también el mismo término que utilizaban en forma coloquial los abogados californianos para describir el proceso gradual de pérdida de responsabilidad profesional y desinterés cínico entre sus compañeros de trabajo. Fue Maslach la

que, poco después, en 1977, lo dio a conocer en el ambiente psicológico en una convención de la APA (Asociación Americana de Psicólogos). Desde entonces el término de Desgaste Ocupacional se utiliza para referirse al desgaste profesional que sufren los trabajadores de los servicios humanos (educación, salud, administración pública, etc.), debido a unas condiciones de trabajo que tiene fuertes demandas sociales (Buendía y Ramos, 2001).

3.2 Definiciones del Desgaste Ocupacional

Existen numerosas definiciones del Desgaste Ocupacional, pero la definición más conocida es la propuesta por Maslach y Jackson (1986, en Abajo, 2006) “Es un síndrome de agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización personal, que puede ocurrir entre individuos que trabajan con personas”.

En esta definición, por agotamiento emocional se entiende la situación en la que los trabajadores sienten que ya no pueden dar más de sí mismos a nivel afectivo. Es una situación de agotamiento de la energía o los recursos emocionales propios, una experiencia de estar emocionalmente agotado debido al contacto “diario” y mantenido con personas a las que hay que atender como objeto de trabajo (pacientes, presos, indigentes, alumnos, etc).

La Despersonalización puede ser definida como el desarrollo de sentimientos negativos, y de actitudes y sentimientos de cinismo hacia las personas destinatarias del trabajo. Estas personas son vistas por los profesionales (enfermeras, trabajadores sociales, policías, maestros, funcionarios de prisiones, etc) de forma deshumanizada debido a un endurecimiento afectivo, lo que conlleva que les culpen de sus problemas.

Falta de realización personal se define como la tendencia de estos profesionales a evaluarse negativamente y de forma especial esa evaluación negativa afecta a la habilidad en la realización del trabajo y a la relación con las personas a las que atienden. Los trabajadores se sienten descontentos consigo mismo e insatisfechos con sus resultados laborales (Gil-Monte y Peiró, 1997).

Burke (1987, en Buendía y Ramos, 2001) propuso que el Desgaste Ocupacional es un proceso de adaptación a las situaciones de estrés laboral. Este proceso se caracteriza por desorientación profesional, desgaste, sentimientos de culpa por la falta de éxito profesional, frialdad o distanciamiento emocional y aislamiento.

Pines y Aronson (1988, en Buendía y Ramos, 2001) proponen una definición más amplia, que no limita el fenómeno a los profesionales de la ayuda al prójimo, si no que se extiende más allá, entendiéndolo que: “Es el estado de agotamiento físico, emocional y mental causado por estar inmersos durante tiempo prolongado en situaciones que son emocionalmente exigentes”. Ellos desarrollaron la escala Burnout Measure (BM) de carácter unidimensional, midiendo tres aspectos: agotamiento, desmoralización y falta de motivación.

Shirom (1989, en Buendía y Ramos, 2001) lo define como “una combinación de fatiga física, cansancio emocional y cansancio cognitivo”.

En la Clasificación Internacional de los Trastornos Mentales y del Comportamiento (CIE 10) López (1993) menciona como un síndrome de agotamiento dentro de un grupo de clasificación que tiene “problemas respecto a las dificultades para afrontar la vida”.

Rodríguez Marín (1995; en Gil-Monte y Peiró, 1997) lo menciona como “una respuesta al estrés crónico que surge de las relaciones sociales entre proveedores de los servicios y receptores de los mismos”

Gil- Monte (2003; en Ovejero, 1997) lo define como “una respuesta al estrés laboral crónico caracterizada por la tendencia de los profesionales a evaluar negativamente su habilidad para realizar el trabajo y para relacionarse con las personas a las que atienden, por la sensación de estar agotados a nivel emocional, por el desarrollo de sentimientos negativos, y de actitudes y conductas de cinismo hacia las personas destinatarias del trabajo, que son vistas de manera deshumanizada debido al endurecimiento afectivo del profesional”.

Buendía y Ramos (2001) señalan que aunque no existe una definición unánimemente aceptada, hay un consenso en considerar que el síndrome de Desgaste Ocupacional aparece en el individuo como una respuesta al estrés laboral crónico, que surge al trabajar bajo “condiciones difíciles “en contacto directo con los usuarios (clientes, pacientes, alumnos, presos, etc) de tales instituciones y que tiene consecuencias muy negativas para la persona y para la organización.

Gil-Monte y Peiró (1997), en la delimitación conceptual del Burnout mencionan que pueden diferenciarse dos perspectivas: la clínica y la psicosocial.

La perspectiva clínica entiende el Síndrome de Desgaste Ocupacional como un estado al cual llega la persona producto del estrés laboral que padece. La perspectiva psicosocial lo considera un proceso, que se produce entre las características del entorno laboral en el cual la persona se desempeña y sus características personales. La diferencia se centra en que el síndrome como estado, conjuga un conjunto de emociones y conductas asociadas al estrés laboral, sin embargo, cuando se valora como proceso se establece una serie de fases diferentes con diversa sintomatología.

3.3 Modelos del síndrome de Desgaste Ocupacional

La necesidad de explicar el Desgaste Ocupacional (relación de antecedentes-consecuentes de sus dimensiones), junto con la utilidad de integrarlo en marcos teóricos más amplios, que permitiesen explicar su etiología de manera satisfactoria, ha dado lugar a la aparición de diversos modelos teóricos. La característica de estos modelos es explicar la etiología del síndrome de Burnout, como una respuesta al estrés laboral crónico. Los modelos que a continuación describiremos agrupan una serie de variables, consideradas como antecedentes y consecuentes del síndrome. Las teorías consideradas provienen principalmente de la Psicología Social (teoría sociocognitiva del yo) y de la Psicología de las Organizaciones (teorías del estrés laboral) (Gil-Monte y Peiró, 1997).

Modelos elaborados desde la teoría sociocognitiva del Yo

Son modelos desarrollados en el marco de los trabajos de Bandura (1989, en Gil-Monte y Peiró,1997) donde se estudian los mecanismos psicológicos que intervienen en la conducta y se establece la importancia de las cogniciones. Se caracterizan por recoger las ideas de Bandura, según las cuales:

Las cogniciones condicionan lo que perciben y desarrollan los sujetos, los procesos cognitivos se alteran por la impresión de los efectos de realizar sus ejecuciones.

El valor por parte del sujeto de sus propias potencialidades determinará el resultado y eficacia que el individuo establecerá para poder alcanzar las metas y pondrá de manifiesto las respuestas emocionales que siguen a toda respuesta. A continuación mencionaremos los modelos correspondientes.

Modelo de competencia social de Harrison (1983, en Gil-Monte y Peiró,1997)

Harrison (1983) señala que algunos de los principales factores asociados al síndrome de Desgaste Ocupacional son la competencia y la eficacia percibida, asume que el síndrome de Desgaste Ocupacional es fundamentalmente una función de la competencia percibida y en base a ello elabora su modelo.

Para Harrison (1983) la mayoría de los sujetos que empiezan a trabajar en profesiones de servicio de ayuda están altamente motivados para ayudar a los demás y tienen un sentimiento elevado de altruismo. Sin embargo, en su entorno laboral se encuentran con una serie de circunstancias que Harrison califica como factores de ayuda, cuando facilitan la actividad del sujeto, o factores barrera, cuando la dificultan.

Según este modelo, en un principio la motivación para ayudar va a predeterminar la eficacia del sujeto en la consecución de los objetivos laborales. Además si en el entorno existen factores de ayuda, esta efectividad crecerá y redundará en un aumento de los sentimientos de competencia social del sujeto. Por el contrario, cuando los sujetos encuentran factores barrera, los sentimientos de eficacia disminuyen, porque el sujeto no acaba de conseguir sus objetivos, y esto afecta negativamente la esperanza de conseguirlos. Al mantenerse esta situación en el tiempo se origina el síndrome de Desgaste Ocupacional (Ver Figura 8).

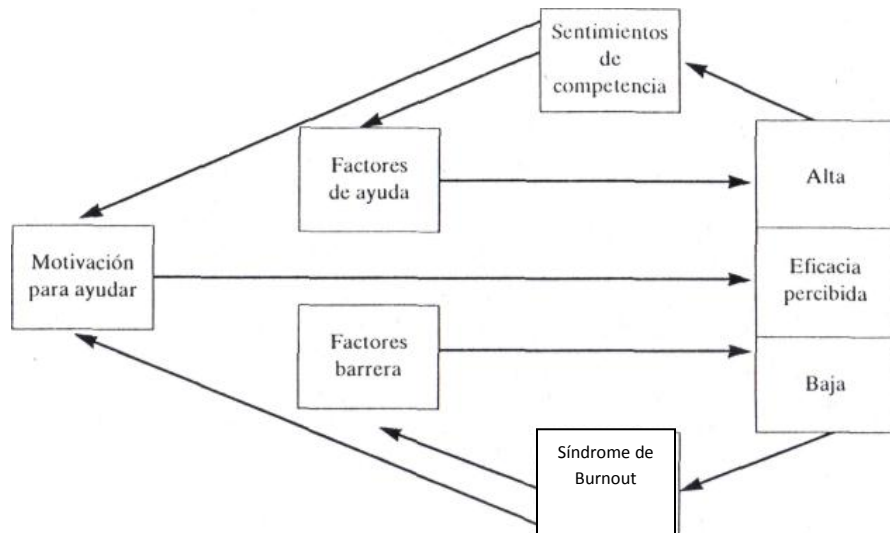


Figura 8. Modelo de competencia social de Harrison (1983).

Pines (1993, en Gil-Monte y Peiró, 1997) desarrolló un modelo similar al de Harrison, con la excepción de que Pines incorpora la idea de que sólo los sujetos que intentan darle un sentido existencial a su trabajo llegarán a presentar el síndrome de Desgaste Ocupacional.

Pines (1993, en Gil-Monte y Peiró, 1997) señala que el Desgaste Ocupacional se desarrollará en los sujetos que se fijan grandes expectativas y altos objetivos en su vida profesional.

Modelo de Cherniss (1993, en Gil-Monte y Peiró, 1997)

Cherniss (1993) dice que el éxito y el logro de los objetivos personales por uno mismo aumenta los sentimientos de autoeficacia, mientras que el fallo en alcanzar estos objetivos conlleva sentimientos de fracaso, baja autoeficacia y puede dar lugar al desarrollo del síndrome de Desgaste Ocupacional.

Por otro lado los sujetos con fuertes sentimientos de autoeficacia percibida tienen menos probabilidad de desarrollar síndrome de Desgaste Ocupacional, porque experimentan menos estrés en situaciones amenazadoras, ya que estos creen que pueden afrontarlas de manera exitosa (Ver Figura 9).

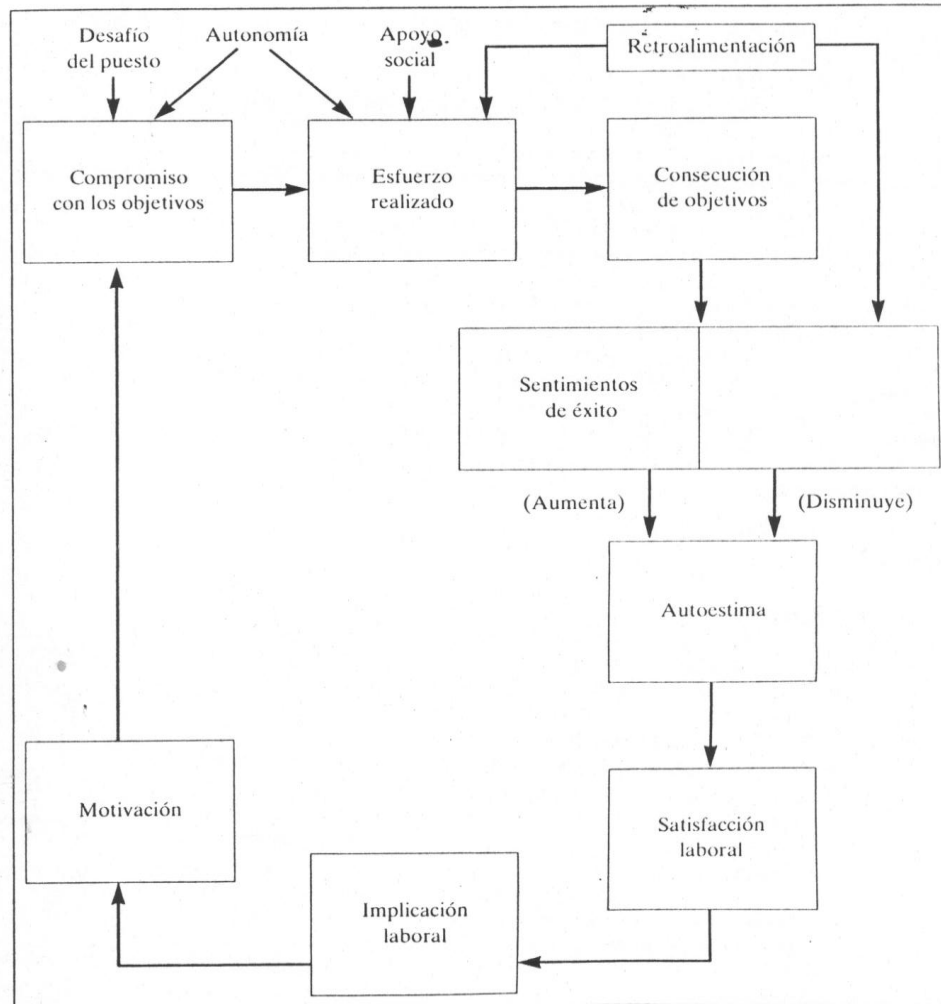


Figura 9. Modelo explicativo de Cherniss (1993).

Modelo de Thompson, Page y Cooper (1993, en Gil-Monte y Peiró, 1997)

Thompson, Page y Cooper (1993) explican la etiología del Desgaste Ocupacional en cuatro variables: las discrepancias entre las demandas de las tareas y los recursos del sujeto, el nivel de autoconciencia ("self-focus") del sujeto, las expectativas de éxito, y los sentimientos de autoconfianza.

En este modelo la autoconciencia desempeña un papel fundamental en la etiología del síndrome. Esta variable es considerada como un rasgo de personalidad, y se conceptualiza como la capacidad del sujeto de autorregular sus niveles de estrés percibido durante el desarrollo de una tarea dirigida a la consecución de un objetivo.

Thompson, Page y Cooper (1993) proponen que el reconocimiento de las discrepancias percibidas o anticipadas entre demandas y recursos puede intensificar el nivel de autoconciencia en algunos sujetos, lo que afectará negativamente su estado de ánimo que consecuentemente, redundará en una falta de confianza percibida para resolver esas discrepancias, y en bajos sentimientos de realización personal en el trabajo.

Por otra parte, la predisposición a adoptar unas expectativas optimistas de éxito en la resolución de las discrepancias puede reforzar la confianza de los sujetos en su habilidad para reducir las discrepancias existentes y así, promover su persistencia en los intentos de reducir la discrepancia Gil-Monte y Peiró (1997) (Ver Figura 10).

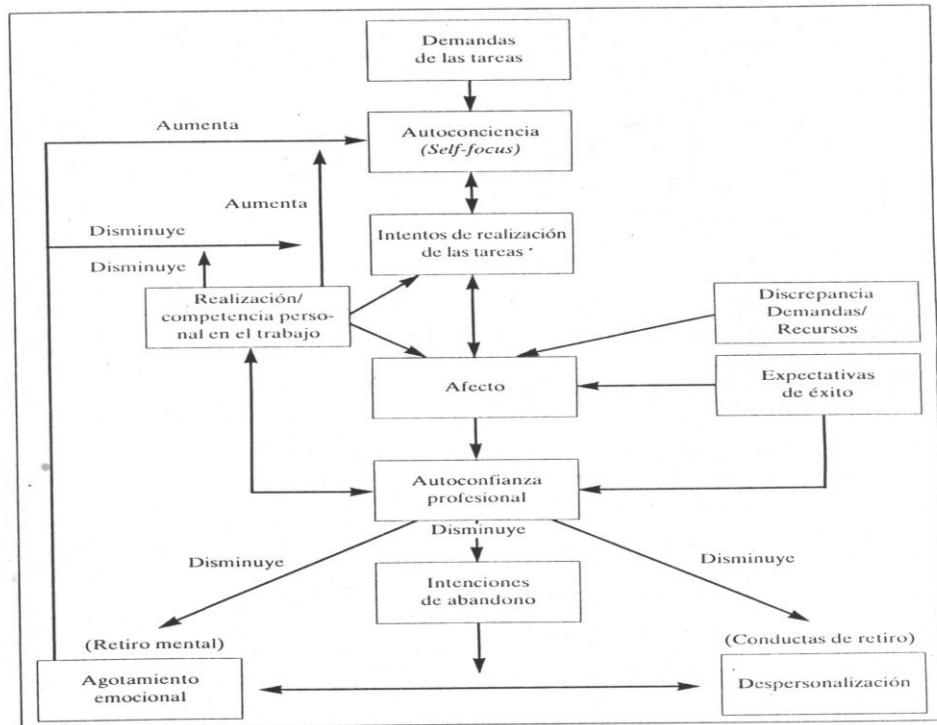


Figura 10. Modelos elaborados desde las teorías del intercambio social.

Los modelos se basan en los principios teóricos de la teoría de la equidad o de la teoría de la conservación de recursos. Proponen que su etiología está centrada en las percepciones de falta de equidad o de ganancia que desarrollan los sujetos como resultado del proceso de comparación social cuando se establecen las relaciones interpersonales.

A continuación se describen estos modelos

Modelo de comparación social de Buunk y Schaufeli (1993, en Gil-Monte y Peiró, 1997)

Buunk y Schaufeli (1993) desarrollaron su modelo para explicar la etiología del síndrome de Desgaste Ocupacional en profesionales de enfermería. A partir de este contexto se plantean dos tipos de etiología: uno de ellos se refiere a los procesos de intercambio social con los pacientes; y el otro a los procesos de afiliación y comparación social con los compañeros.

Según Buunk y Schaufeli (1993) identifican tres variables estresoras relevantes que están relacionadas con los procesos de intercambio social: la incertidumbre, la percepción de equidad, y la falta de control. La incertidumbre, se refiere a la falta de claridad sobre lo que uno siente y piensa sobre como actuar. La percepción de equidad alude al equilibrio percibido entre lo que los sujetos dan y lo que reciben en el transcurso de sus relaciones. La tercera variable, falta de control, tiene que ver con la posibilidad del sujeto de controlar los resultados de sus acciones laborales.

Respecto a los procesos de afiliación social y comparación con los compañeros de trabajo, los autores explican que los profesionales de enfermería no buscan apoyo social ante situaciones estresantes, por temor a ser catalogados como incompetentes Gil- Monte y Peiró (1997) (Ver Figura 11).

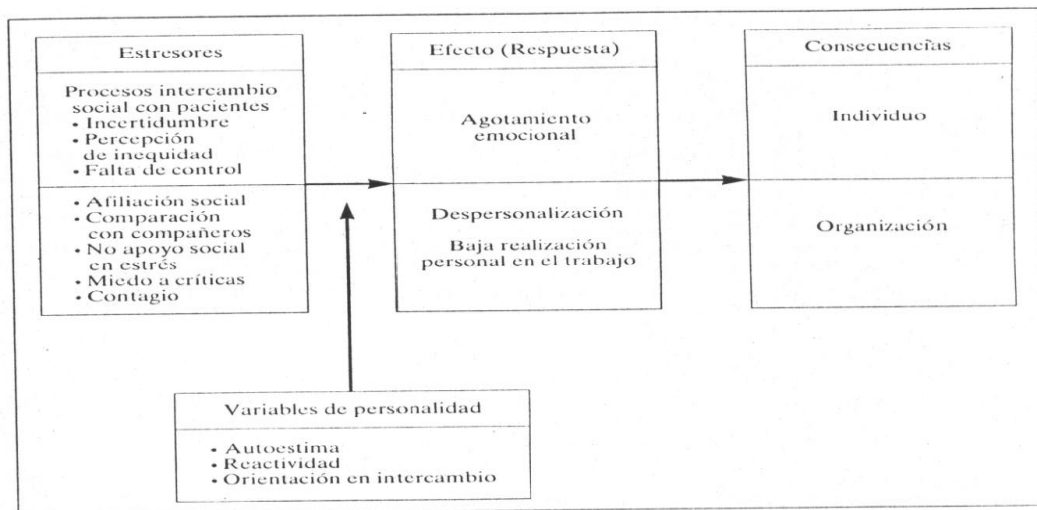


Figura 11. Modelo de comparación social del síndrome de Burnout de Buunk y Schaufeli (1993).

Modelo de conservación de recursos de Hobfoll y Fredy (1993, en Gil-Monte y Peiró, 1997)

Hobfoll y Fredy (1993) proponen un modelo basado en una teoría motivacional, y afirma que el estrés surge cuando los individuos perciben que aquello que los motiva está amenazado o frustrado, y esto a su vez puede producir el Síndrome de Desgaste Ocupacional.

Según esta teoría, para reducir los niveles del Desgaste Ocupacional se deben de aumentar los recursos que permitan un desempeño eficaz del trabajo y, en menor medida, cambiar las percepciones y cogniciones de los sujetos. Si los sujetos consiguen evitar la pérdida de recursos o aumentar los ya poseídos, cambiarán sus percepciones y cogniciones de manera positiva y, consecuentemente, disminuirán los niveles de estrés percibido y del Desgaste Ocupacional. Por lo tanto, las estrategias de afrontamiento que recomiendan estos autores para prevenir el desarrollo de Desgaste Ocupacional son las de tipo activo.

Modelos elaborados desde la teoría organizacional.

El énfasis se centra en la relevancia de los estresores del contexto de la organización y de los recursos para hacer frente a las vivencias y experiencias de desgaste o quemazón. Establecen el Desgaste Ocupacional como una respuesta específica al estrés laboral. A continuación tenemos como representativos los siguientes modelos.

Modelo de Golembiewski, Munzenrider y Carter (1983, en Gil-Monte y Peiró, 1997)

Golembiewski, Munzenrider y Carter (1983) mencionan que el Desgaste Ocupacional es una respuesta al estrés laboral que tiene tres dimensiones: despersonalización, baja realización personal en el trabajo y agotamiento emocional. Estos autores entienden que el síndrome es un proceso en el que los profesionales pierden el compromiso inicial que tenían con su trabajo como una forma de respuesta al estrés laboral y a la tensión que esto les genera. Para estos autores en la primera fase, se desencadena el estrés por la sobrecarga laboral y por pobreza de rol, provocando en los sujetos una pérdida de autonomía y de control que conlleva a una disminución de su autoimagen, y sentimientos de irritabilidad y fatiga.

En una segunda fase, el sujeto desarrolla estrategias de afrontamiento, este tipo de estrategia puede ser constructiva o no, dependiendo de su naturaleza. Si se desarrollan actitudes de despersonalización, aparece el Desgaste Ocupacional. Posteriormente el sujeto desarrollará una baja realización personal en el trabajo y a más largo plazo un agotamiento emocional.

Golembiewski, et al. (1983) señalan que el Desgaste Ocupacional puede desarrollarse en cualquier tipo de profesionales, y no exclusivamente en aquellos que trabajan en contacto directo con los receptores de su trabajo. Golembiewski describe 8 fases que permiten clasificar a los sujetos y a los grupos de individuos en función del síndrome de Desgaste Ocupacional (Buendía y Ramos, 2001) (Ver Tabla 1).

Factores/Fases	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII
Despersonalización	Bajo	Alto	Bajo	Alto	Bajo	Alto	Bajo	Alto
Realización personal	Bajo	Bajo	Alto	Alto	Bajo	Bajo	Alto	Alto
Cansancio emocional	Bajo	Bajo	Bajo	Bajo	Alto	Alto	Alto	Alto

Tabla 1. Proceso del modelo de Golembiewski y Munzenrider (1988).

Modelo de Winnubst (1993, en Gil-Monte y Peiró, 1997)

Este modelo, adopta la conceptualización de Pines y Aronson (1988), señalando que es un sentimiento de agotamiento físico, emocional y mental resultado de la tensión emocional crónica derivada del estrés laboral.

Este autor al igual que Golembiewski et al, consideran que el Desgaste Ocupacional afecta a todo tipo de profesionales y no sólo a los de organizaciones de servicios de ayuda.

El modelo de Winnubst (1993) se centra en las relaciones entre la estructura organizacional, la cultura y el clima organizacional, y el apoyo social en el trabajo como variables antecedentes del Desgaste Ocupacional. Paralelamente, al estar estrechamente relacionado el apoyo social con la estructura organizacional, este es un factor fundamental que afecta la percepción del sujeto respecto a la estructura organizacional y, por lo tanto, es una variable central en la intervención para prevenir o disminuir los niveles del Desgaste Ocupacional (Ver Figura 12).

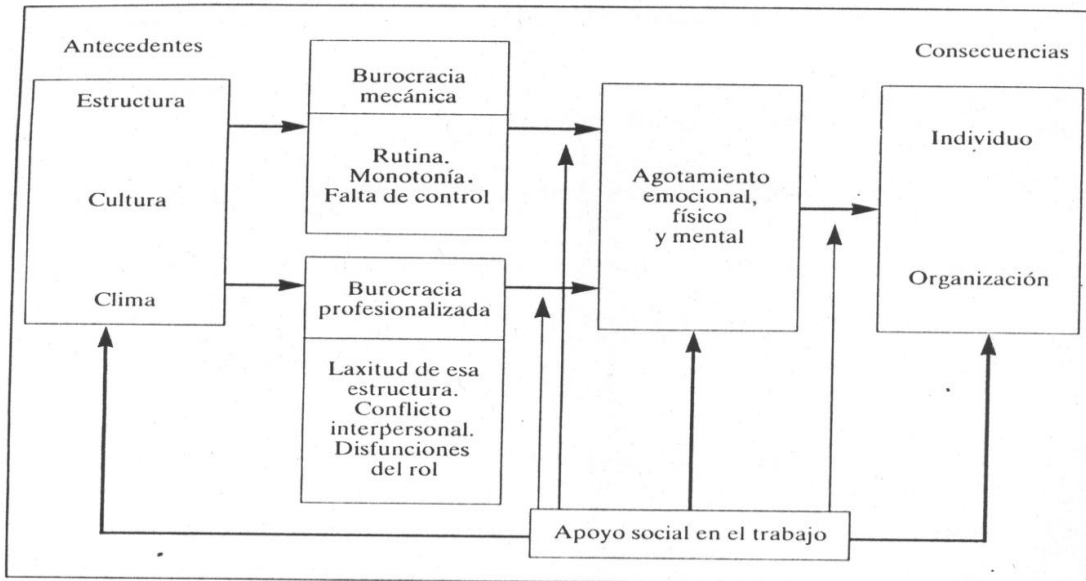


Figura 12. Modelo de Winnubst (1993) sobre el síndrome de Burnout.

Modelo de Cox, Kuk y Leiter (1993, en Gil-Monte y Peiró, 1997)

El modelo de Cox et al. (1993) abordan el Desgaste Ocupacional desde una perspectiva transaccional del estrés laboral, considerando que éste es un episodio particular que se da específicamente entre los profesionales de los servicios humanos (Ver Figura 13).

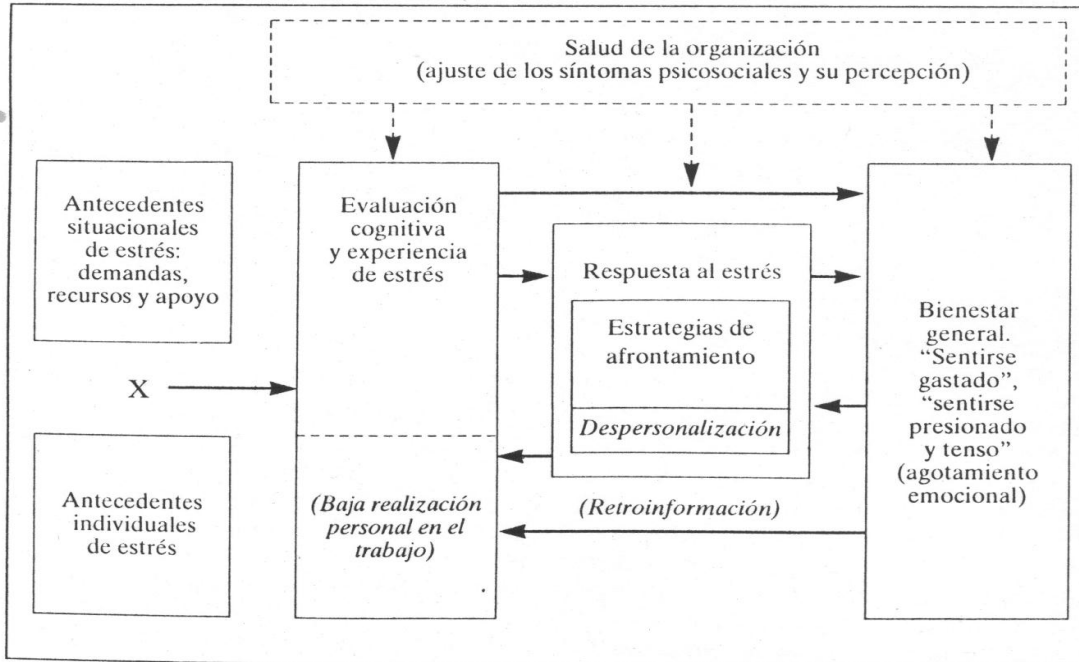


Figura 13. Adaptación del modelo de Cox, Kuk y Leiter (1993).

Leiter y Maslach (1988, en Gil-Monte y Peiró,1997) entienden al síndrome como una respuesta al estrés laboral que se desarrolla cuando las estrategias de afrontamiento empleadas por el sujeto no resultan eficaces para manejar el estrés laboral y sus efectos. En este modelo se incluyen variables como "sentirse gastado", sentirse presionado y tenso". La despersonalización es vista como una estrategia de afrontamiento que surge frente a los sentimientos de agotamiento emocional, mientras que los sentimientos de baja realización personal en el trabajo son un resultado de la evaluación cognitiva del sujeto sobre su experiencia de estrés, y tienen que ver con el significado del trabajo o con las expectativas profesionales frustradas.

Según Leiter y Maslach (1988) el síndrome se desarrolla en cuatro fases. La secuencia de factores se inicia con el cansancio emocional, producto del desequilibrio entre demandas organizacionales y recursos personales; posteriormente, pasa a la despersonalización, que se convierte en una salida a la situación creada, y concluye en la falta de realización personal, resultado de la confrontación entre las estrategias de afrontamiento elegidas y el compromiso personal exigible en el trabajo asistencial o de atención al público (Buendía y Ramos, 2001) (Ver Tabla 2).

Factores / Fases	Fase 1	Fase 2	Fase 3	Fase 4
Cansancio emocional	Bajo	Bajo	Alto	Alto
Despersonalización	Baja	Alta	Baja	Alta
Realización personal	Baja	Baja	Baja	Alta

Tabla 2. Proceso del modelo de Leiter y Maslach (1988).

Cox, et al, (1993) denominan “salud de la organización” esta variable viene determinada por el ajuste, la coherencia e integración de los sistemas psicosociales de la organización, y por la forma de su estructura, sus políticas y procedimientos.

Modelo etiológico elaborado desde la teoría estructural.

Se piensa que una sola perspectiva no puede ofrecer una explicación completa sobre la etiología del Desgaste Ocupacional, por tanto, es necesario integrar las diversas variables que se reflejan en las tres perspectivas expuestas anteriormente.

Modelo de Gil-Monte, Peiró y Valcárcel (1995, en Guillen y Guil, 2000)

Gil- Monte et al.(1995) exponen que una explicación satisfactoria sobre su etiología pasa por considerar la importancia de las variables cognitivas del “yo” relacionadas directamente con el desarrollo laboral, el rol de las variables del entorno organizacional, y con las disfunciones del rol, el papel de los estresores derivados de las relaciones interpersonales y el valor de las técnicas de afrontamiento.

Gil-Monte et al. (1995) conceptualizan el Desgaste Ocupacional como una reacción al estrés laboral que se observa tras una reevaluación de tipo cognitivo, cuando los recursos de afrontamiento resultan inoperantes e ineficaces para controlar y eliminar el estrés detectado, con lo que en definitiva, esta respuesta se convierte en una variable moduladora entre el estrés percibido y las consecuencias que depara.

Así mismo, Peiró (1992, en Guillen y Guil, 2000) propone un modelo integrador donde considera seis factores: las variables ambientales (estresores y recursos), las características de la persona, la experiencia subjetiva, las estrategias de afrontamiento, los resultados de la experiencia de estrés y las consecuencias del estrés.

Establece que uno de los factores determinantes del estrés reside en la discrepancia que se produce entre los estresores presentes en el contexto organizacional y del sujeto y la necesidad de reducir y eliminar esta discrepancia. Teniendo como base la reducción de esta diferencia detectada por el individuo y la valoración determinada por el mismo, se puede explicar todo el proceso desde su inicio hasta sus resultados finales negativos tanto para la organización como para el sujeto. De esta forma, a partir de un modelo integrador, se garantiza un análisis adecuado como un marco conceptual para poder estructurar un proceso de intervención e intentar reducir el estrés laboral (Ver Figura 14).

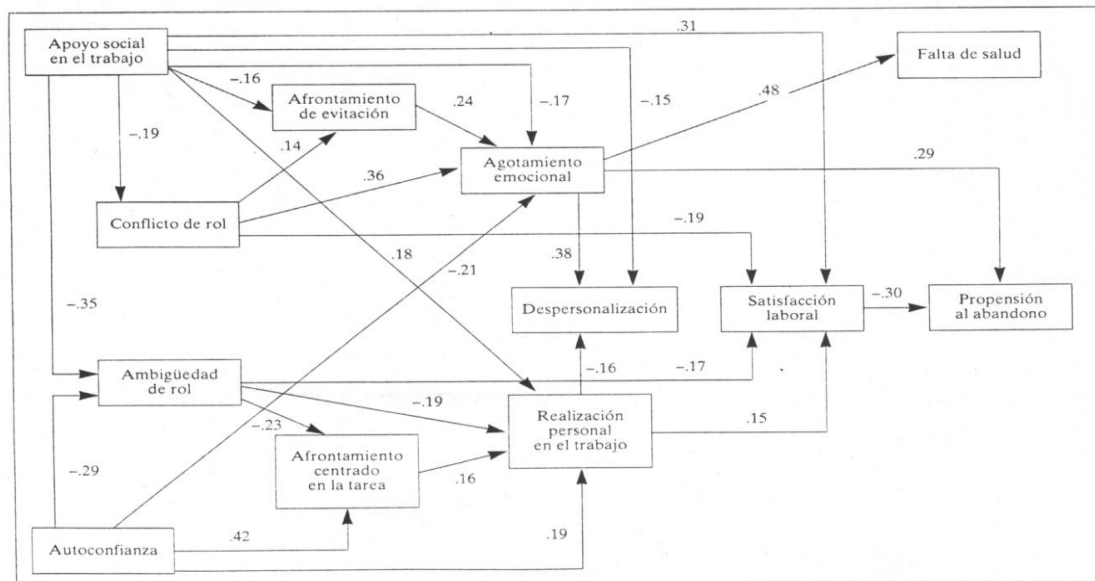


Figura14. Modelo estructural sobre antecedentes y consecuencias del síndrome de Burnout elaborado por Gil – Monte, Peiró y Valcárcel (1995).

3.4 Diferencias entre Desgaste Ocupacional y Estrés

El estrés y el Desgaste Ocupacional son fenómenos diferentes, aunque en la práctica resultan difíciles de distinguir porque poseen una importante semejanza entre ambos, ya que comparten un mismo efecto de debilitamiento personal y profesional sobre el organismo (Manassero, Vázquez, Ferrer y Fernández, 2003).

Buendía y Ramos (2001) mencionan que el estrés es entendido como un proceso que tiene efectos positivos y negativos para la vida del sujeto, mientras que el Desgaste Ocupacional solo tiene efectos negativos.

Brill (1998; en Manassero et al. 2003) refiere que el estrés se refiere a un proceso de adaptación temporal que va acompañado por síntomas mentales y físicos, es decir, un individuo puede experimentar estrés y volver a sus niveles normales o iniciales de funcionamiento otra vez; mientras que el Desgaste Ocupacional se refiere a la ruptura en la adaptación que va acompañada por un mal funcionamiento crónico en el trabajo, es decir, la persona va deteriorándose, colapsa y acaba en un nivel estable de mal funcionamiento en el trabajo.

Moreno y Peñacoba (1999, en Quiceno y Vinaccia, 2007) al hacer una diferenciación del estrés y el Desgaste Ocupacional argumentan textualmente que “El Desgaste Ocupacional no se identifica con la sobrecarga de trabajo, un trabajo escasamente estresante pero desmotivador puede llevar al Desgaste Ocupacional. Desde esta perspectiva el Desgaste Ocupacional no es un proceso asociado a la fatiga, sino a la desmotivación emocional y cognitiva que sigue al abandono de intereses que en un determinado momento fueron importantes para el sujeto”.

En otras palabras, el estrés está relacionado con un sinnúmero de situaciones que pertenecen a la vida cotidiana y el Desgaste Ocupacional es sólo una de las formas que tiene que progresar el estrés laboral.

Schaufeli y Buunk (1996, en Buendía y Ramos, 2001) hacen la diferencia entre estrés laboral y el Desgaste Ocupacional no puede hacerse partiendo de los síntomas, sino teniendo en cuenta el proceso de desarrollo del síndrome. El síndrome de Desgaste Ocupacional puede considerarse el estadio final de un proceso de adaptación e inadaptación entre las demandas y los recursos del sujeto. El estrés en cambio se refiere a procesos temporales más breves. Además que el Desgaste Ocupacional está asociado con actitudes negativas hacia los clientes, el trabajo y la organización, mientras que el estrés no.

3.5 Fases del Desgaste Ocupacional

Cherniss (1980, en Buendía y Ramos, 2001) define el Desgaste Ocupacional como un proceso transaccional de acomodación psicológica progresiva entre un trabajador estresado y un trabajo estresante (es decir, un trabajador muy estresado que continúa realizando un trabajo muy estresante).

Para Cherniss en el proceso de desarrollo del Desgaste Ocupacional podemos distinguir varias fases o etapas:

- La primera fase comprende el desajuste (desequilibrio) entre las demandas del trabajo y los recursos del trabajador para hacer frente a esas demandas (fases del estrés).

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

Bronsborg y Vestlund (1997, en Buendía y Ramos, 2001) realizan una descripción detallada de cómo surge el Desgaste Ocupacional, distinguiendo con carácter de tipo didáctico varias fases en su desarrollo las cuales se dividen en cinco fases.

- La primera de ellas es denominada “fase inicial o de entusiasmo” y dice que todo profesionalista experimenta entusiasmo en la etapa inicial de acceso. Al principio el trabajo se siente como algo estimulante. Resulta muy atractivo ponerse a trabajar después de haber finalizado los estudios o después de haber cambiado de trabajo. Aunque el trabajo sea muy exigente nos aporta mucho por tal motivo los contratiempos pasan desapercibidos. Además se siente identificado con las personas con las que labora y, en general con toda la organización.
- La segunda “fase es la de estancamiento”, esta se presenta después de comprobar el incumplimiento de sus expectativas profesionales, por lo cual se estanca en el trabajo, aunque el trabajo todavía representa una posible fuente de realización personal se comienza a replantear la relación entre su esfuerzo personal y los beneficios. Poco a poco se va contagiando del negativismo de sus compañeros de trabajo. En esta fase la salud empieza a fallar y en ciertas ocasiones se presentan dolores de estómago, dolor de cabeza etc.
- La tercera es la fase de frustración, el trabajador se cuestiona la eficacia de su esfuerzo personal frente a los obstáculos derivados del desempeño del trabajo, aunque exista la posibilidad de afrontar la situación y encauzar el malestar hacia una nueva fase de entusiasmo, la falta de recursos personales y organizacionales pueden condicionar el tránsito a una fase de apatía. El trabajo lo considera como algo carente de sentido, se pregunta qué sentido tiene su trabajo, si se habrá equivocado de profesión, si la formación que recibió fue totalmente inadecuada. Se tiene miedo por creer que todo vaya a seguir siendo igual.
- La cuarta es la fase de hiperactividad y de la apatía. En la reacción de hiperactividad el trabajador se olvida de si mismo, siempre está trabajando, no escucha, está acelerado, quiere hacer tantas cosas que no hace nada por lo que después se produce el colapso.

La reacción de apatía surge a partir de un sentimiento creciente de distanciamiento de lo laboral, lo que conlleva evitación incluso inhibición de la actividad profesional. El trabajador se siente resignado tanto en lo referente al trabajo como por la posibilidad de cambiar algo. La poca seguridad en si mismo ha tocado fondo, siente que ya nada se puede hacer y mucho menos que pueda cambiar alguna cosa en su trabajo. Se despreocupa del trabajo, se dedica a deambular por los pasillos volviéndose totalmente apático.

- La última fase es el estar “quemado”. Existe un colapso físico, emocional y cognitivo que obliga a dejar el empleo, cambiar de trabajo o arrastrar una vida profesional presidida por la frustración y la insatisfacción.

Por lo tanto el Desgaste Ocupacional es considerado como un proceso en el que el trabajador se desentiende de su trabajo como respuesta al estrés y agotamiento que experimenta en él. El proceso empieza cuando el trabajador no logra aliviar su situación con las técnicas de solución de problemas adecuadas.

3.6 Medición del Desgaste Ocupacional

El Desgaste Ocupacional ha sido descrito en sus inicios por técnicas proyectivas, entrevistas, observaciones clínicas, auto-informes y cuestionarios, recientemente estos métodos de evaluación han sido sustituidos por instrumentos de medición más confiables. Si bien, el más utilizado es el Maslach Burnout Inventory (MBI) (1981, en Guillén y Guil, 2000) herramienta que determina la frecuencia e intensidad de los tres aspectos del síndrome: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal.

A continuación describiremos los diversos instrumentos que existen sobre el Desgaste Ocupacional

Jones (1980, en Gil-Monte y Peiró, 1997) desarrolló el “Staff Burnout Scale for Health Professionals” (SBS-HP) para medir el Desgaste Ocupacional en forma específica en profesionales de la salud. Está formado por 30 ítems que son valorados en una escala de 6 grados en la que el sujeto indica en que medida está de acuerdo con lo que expresa en el ítem. De los 30 ítems, 20 sirven para evaluar el síndrome y 10 corresponden a una escala de sinceridad.

Aunque la escala fue elaborada para estimar el Desgaste Ocupacional en profesionales de la salud, en algunos trabajos, tras la modificación de sus ítems, ha sido empleada para estimar el síndrome en otro tipo de profesionales de servicios de ayuda como supervisores, trabajadores sociales y funcionarios.

Pines, Aronson, y Kafry (1981, en Gil-Monte y Peiró, 1997) elaboraron el “Tedium Measure” (TM) Estos autores distinguieron entre tedio y el síndrome de Desgaste Ocupacional, pues consideraron que aunque ambos constructos tienen una sintomatología similar su origen es diferente. Para estos autores el tedio es el resultado de presiones físicas o psicológicas de carácter crónico, mientras que el Desgaste Ocupacional es el resultado de una presión emocional de carácter crónico que se asocia específicamente a una intensa y prolongada implicación con las personas a las que se atiende.

Sobre la base de esta diferencia cuando el TM se emplea en profesionales que no son de ayuda se está estimando el constructo tedio, mientras que cuando se emplea en profesionales de servicio de ayuda se estima el síndrome de Desgaste Ocupacional.

Como consecuencia el TM ha pasado a ser denominado “Burnout Measure” (BM) y el síndrome se puede desarrollar tanto en profesionales de ayuda como en otro tipo de profesionales. El BM está integrado por 21 ítems las cuales están distribuidas en tres subescalas denominadas agotamiento físico, agotamiento emocional y agotamiento mental.

El instrumento más utilizado internacionalmente para medir el Desgaste Ocupacional es el “Maslach Burnout Inventory” (MBI) elaborado por Maslach y Jackson (1981, en Gil-Monte y Peiró, 1997) consta de 22

ítems, que recogen afirmaciones sobre pensamientos, sentimientos, emociones y conductas del profesional relacionadas con su trabajo. Mide los tres aspectos del Desgaste Ocupacional: cansancio emocional, despersonalización y baja realización personal.

Aunque el MBI fue elaborado inicialmente para profesionales de la salud, posteriormente se han realizado adaptaciones para otro tipo de profesionales. El "Educators Survey" (ES) o "MBI forma Ed" la cual es una adaptación para maestros y profesores en la que la palabra "paciente" es sustituida por alumno".

Faber (1984, en Gil-Monte y Peiró, 1997) desarrollo un instrumento de 65 ítems, llamado Teacher Attitude Scale (TAS), que es una versión modificada del MBI, que es una versión modificada del MBI. En este instrumento, los 25 ítems originales del MBI son ampliados por este autor con 40 ítems específicos para maestros. Estos ítems adicionales describen situaciones frecuentes de satisfacción o de estrés laboral en la docencia.

Sin embargo, otros autores consideran que el síndrome puede afectar a cualquier tipo de profesionales o estudiantes. Este es el ejemplo de Meier (1984, en Gil-Monte y Peiró, 1997) quien empleó el Meier Burnout Assessment (MBA) el cual consta de 27 ítems con un formato de respuestas dicotómicas verdadero o falso.

Otro instrumento de aplicación limitada es el de Gillespie (1984, en Gil-Monte y Peiró, 1997) llamado Gillespie- Numerof Burnout Inventory, formado por 10 ítems que estiman aspectos emocionales y actitudinales derivados del trabajo.

Por otra parte, Matthews (1990, en Gil-Monte y Peiró, 1997) realizó un estudio comparativo entre diferentes profesionales como son (médicos, enfermeras, maestros, trabajadores sociales, personal de la banca, directivos carteros, etc), estimando los niveles de Desgaste Ocupacional para esto utilizó su instrumento llamado el Matthews Burnout Scale for Employees (MBSE) que está formado por 50 ítems que integran aspectos conductuales, cognitivos, afectivos y psicosomáticos.

Otro instrumento que se encuentra en una fase de revisión es la Escala de Efectos Psíquicos del Burnout (EPB) construida por García Izquierdo (1990, en Guillén y Guil, 2000), en ella aparecen los dos factores claves del Desgaste Ocupacional: el agotamiento emocional producido por la actividad laboral y las actitudes negativas hacia el desempeño laboral. Todavía es necesario que se siga sometiendo a nuevas pruebas con diferentes muestras, amplias y de distintos grupos profesionales para garantizar su confiabilidad y validez.

Edwards (1993, en Gil-Monte y Peiró, 1997) presenta un instrumento denominado Job Burnout Inventory (JBI) que estima el Desgaste Ocupacional mediante 15 ítems, a través de los que se valoran sentimientos y emociones generadas por el desempeño del trabajo (percepción de falta de logro y fatiga emocional), pero también aspectos del entorno laboral (la percepción que el sujeto tiene de la organización y de sus compañeros).

En nuestro país, Uribe- Prado, García, Leos, Archundía, Pizano y Lozano (2008) iniciaron la escala de Desgaste Ocupacional con una investigación exploratoria que llevaron a cabo en la Facultad de Psicología de la Universidad Nacional Autónoma de México, dichos investigadores desarrollaron el primer instrumento de medición para la población mexicana con una consistencia interna general de 89% (Alfa de Cronbach) basándose en los tres factores cansancio emocional, despersonalización y falta de realización personal.

El cuestionario consta de 30 reactivos agrupados de la siguiente manera: agotamiento emocional compuesta por 9 reactivos; despersonalización de 9 reactivos e insatisfacción al logro compuesta por 12 reactivos. Además hay un cuarto factor que mide factores psicosomáticos el cual incluye 40 reactivos que a su vez son divididos en 7 trastornos los trastornos de sueño de 11 reactivos, los trastornos psicosexuales constan de 10 reactivos, los trastornos gastrointestinales compuesto por 6 reactivos, los trastornos psiconeuróticos con 6 reactivos, los trastornos del dolor compuesta por 5 reactivos, los trastornos de ansiedad de 1 reactivo y finalmente el trastorno de depresión compuesta por 1 reactivo. El instrumento consta a su vez de 35 reactivos que corresponden a datos sociodemográficos como son sexo, edad estado civil, escolaridad, tener hijos, número de hijos años con la pareja, variables laborales: puesto, tipo de contacto con el usuario, tipo de organización, tipo de contrato, número de horas de trabajo al día, antigüedad en el trabajo, número de años de trabajar en la vida, número de ascensos, e ingresos económicos. variables de salud: intervenciones quirúrgicas, tabaquismo, consumo de alcohol, hacer ejercicio, tomar medicamentos y el número de horas libres a la semana.

3.7 Síntomas y manifestaciones del Desgaste Ocupacional en diferentes aspectos o ámbitos

El Manual diagnóstico y estadístico de los trastornos mentales (DSM-IV-TR) López Ibor y Valdés (2002) definen un síndrome como la “agrupación de signos y síntomas basada en su frecuente coocurrencia, que puede sugerir una patogenia, una evolución, unos antecedentes familiares o una selección terapéutica comunes”. Este manual define signo como una “manifestación objetiva de un estado patológico”. Los signos son observados por el clínico más que descritos por el individuo afectado. Por el contrario, define un síntoma como la “manifestación subjetiva de un estado patológico”. Los síntomas son descritos por el individuo afecto más que observados por el examinador”.

En general, el síndrome de Desgaste Ocupacional se manifiesta en diferentes aspectos o ámbitos:

Psicosomáticos: la persona que desarrolla Desgaste Ocupacional se hace demasiado somático en sus funciones corporales, pudiendo presentar un aumento de fatiga y agotamiento físico, aumento de molestias y dolores musculares, frecuentes dolores de cabeza, problemas de sueño, úlceras y otros desórdenes gastrointestinales, pérdida de peso taquicardias, etcétera.

Conductuales: manifiestan llegadas tardes al trabajo o salen más temprano, aumentan el absentismo laboral, desarrollo de conductas de exceso, caracterizadas por el aumento en el consumo de drogas, y otro tipo de sustancias (café, tabaco, alcohol, fármacos, etc.), se sienten incapaces para vivir en forma relajada, superficialidad en el contacto con los demás y mantienen conductas evitativas, comportamientos de alto riesgo y aumento de conductas violentas.

Emocionales: distanciamiento afectivo como forma de protección del yo, aburrimiento y actitud cínica, sentimientos de “vacío”, sentimientos de fracaso, baja autoestima, baja tolerancia a la frustración, irritabilidad e impaciencia, sentimiento de omnipotencia, desorientación, incapacidad de concentración, sentimientos depresivos.

En el ámbito laboral: presentan detrimento de la capacidad de trabajo, detrimento de la calidad de los servicios que se presta a los destinatarios del servicio, aumento de interacciones hostiles, comunicaciones deficientes Abajo (2006).

3.8 Consecuencias del Desgaste Ocupacional

Gil-Monte y Peiró (1997) establecieron dos tipos de consecuencias que se derivan del Desgaste Ocupacional, consecuencias para el individuo y consecuencias para la organización

Consecuencias para el individuo

Las experiencias de estrés provocan en el individuo respuestas fisiológicas, cognitivas-afectivas y conductuales que, si se mantienen en el tiempo, derivará en consecuencias nocivas para el individuo pudiendo afectar su salud física y/o mental, dando lugar a, alteraciones psicosomáticas, alteraciones cardiorespiratorias, jaquecas, gastritis, úlcera insomnio etc.) o incluso estados ansiosos, depresivos, alcoholismo, etc.

Trastornos psicosomáticos

Con este término se entiende la rama de la medicina que se ocupa de trastornos orgánicos que, al no revelar en su base una lesión anatómica o un defecto funcional, se refieren a un origen psicológico (Diccionario de Psicología,2002).

Los investigadores han descrito un amplio número de enfermedades que se han dado llamar psicosomáticas debido a que se piensa que existen procesos psicológicos, como rasgos de personalidad o conflictos que influyen e interfieren en las funciones corporales, de forma que algunas enfermedades pueden estar causadas o favorecidas por conflictos psicológicos.

(Fredrikson 1989, Solomon, 1997; En Martinez Selva, 2004) mencionan los siguientes trastornos que pueden considerarse psicosomáticos: el asma bronquial, eczema, artritis reumatoide, colitis ulcerosa, úlcera duodenal, hipertensión arterial, hipertiroidismo.

Cuanto mayor tiempo se sufre estrés, las reacciones corporales se vuelven más dañinas y existen más posibilidades de enfermar, el trastorno psicossomático tradicional ha sido la úlcera gástrica. En enfermedades de causa autoinmune, como la artritis reumatoide puede ser que el bienestar mental proporcione una protección frente a la enfermedad en personas con un factor de predisposición genéticamente determinado. En las enfermedades alérgicas como la dermatitis atópica, la urticaria, la rinitis alérgica y el asma se han descrito relaciones con variables de personalidad y estrés Martínez Selva (2004) (Ver Tabal 3).

ÍNDICES EMOCIONALES	ÍNDICES ACTITUDINALES	ÍNDICES CONDUCTUALES	ÍNDICES PSICOSOMÁTICOS
<ul style="list-style-type: none"> • Sentimientos de soledad. • Sentimientos de alineación. • Ansiedad. • Sentimientos de impotencia. • Sentimientos de omnipotencia. 	<ul style="list-style-type: none"> • No verbalizar. • Cinismo. • Apatía. • Hostilidad. • Susplicacia. 	<ul style="list-style-type: none"> • Agresividad. • Aislamiento del sujeto. • Cambios bruscos de humor. • Enfado frecuente. • Irritabilidad. 	<ul style="list-style-type: none"> • Dolor precordial y palpitaciones. • Hipertensión. • Crisis asmáticas. • Catarros frecuentes. • Mayor frecuencia de infecciones. • Aparición de alergias. • Dolores cervicales y de espalda. • Fatiga. • Alteraciones menstruales. • Úlcera gastroduodenal. • Diarrea. • Jaqueca. • Insomnio.

Tabla 3. Principales consecuencias del estrés laboral que se asocian al mismo síndrome de Burnout desde una perspectiva individual.

Consecuencias sobre las relaciones interpersonales extralaborales

Las consecuencias del Desgaste Ocupacional sobre las relaciones interpersonales se asocian a las actitudes y conductas de carácter negativo desarrolladas por el individuo como son el (no verbalizar, cinismo, susplicacia, agresividad, aislamiento, irritabilidad, etc) así como al agotamiento emocional. Este patrón conductual y actitudinal induce un deterioro de las relaciones y un aumento de los conflictos interpersonales.

El equilibrio entre la vida personal y la vida familiar es cada vez más difícil de mantener. Las jornadas laborales y las exigencias excesivas afectan a la vida familiar y recortan el tiempo para la vida privada. Ascensos y promociones suelen ir acompañados de más responsabilidades y a veces de menos tiempo libre, junto con más presión. Recíprocamente, los conflictos y problemas personales y familiares afectan la vida laboral, tanto si se trata de acontecimientos vitales estresantes como de pequeños problemas o agobios cotidianos: enfermedades graves o crónicas de familiares, cuidado de ancianos o de parientes cercanos, de niños pequeños, repercuten negativamente en el rendimiento y en la satisfacción laboral Martínez Selva (2004).

Maslach (1985, en Gil-Monte y Peiró, 1997) señaló que las consecuencias del Desgaste Ocupacional no terminan cuando el individuo deja el trabajo, por el contrario afectan a su vida privada, pues las actitudes cínicas y de desprecio impactan fuertemente sobre su familia y amigos. Los conflictos constantes pueden derivar en enfrentamientos matrimoniales y en la separación de la pareja. Llevados por su actitud de aislamiento y de falta de verbalizaciones evitan hablar de las preocupaciones laborales y rehúsan discutir los problemas familiares.

Otra consecuencia que impacta en la familia es el endurecimiento permanente de los sentimientos del sujeto a consecuencia de las actitudes de despersonalización.

Consecuencias para la Organización

Entre las consecuencias más importantes que repercuten sobre los objetivos y resultados de las organizaciones cabe citar la satisfacción laboral disminuida, el absentismo laboral elevado, la propensión al abandono del puesto y/o de la organización, la baja implicación laboral, el bajo interés por las actividades, el deterioro de la calidad del servicio de la organización, el aumento de los conflictos interpersonales con supervisores, compañeros y usuarios de la organización, el aumento de la rotación laboral no deseada y el aumento de accidentes laborales Gil-Monte y Peiró (1997).

Satisfacción laboral baja

Gibson (2006) menciona que la satisfacción laboral es una actitud que los individuos tienen acerca de sus empleos. Resulta de las percepciones de sus puestos y se basa en factores del ambiente laboral, como el estilo del supervisor, las políticas y procedimientos, la afiliación al grupo de trabajo, las condiciones de trabajo y prestaciones.

La satisfacción laboral se ha considerado una consecuencia actitudinal del estrés laboral. Es uno de los indicadores más clásicos y a los que con mayor frecuencia se recurre cuando se persigue conocer la actitud general de las personas hacia su vida laboral Gil-Monte y Peiró (1997).

Propensión al abandono de la organización

El abandono de la organización por parte de los individuos va a tener importantes consecuencias negativas, entre ellas se pueden incluir los costos económicos, pérdida de la eficacia y eficiencia de la organización para conseguir sus objetivos, alteración de las redes de comunicación, implantación inadecuada de políticas organizacionales Gil-Monte y Peiró (1997).

Ausentismo

El ausentismo es el término empleado para referirse a las faltas o inasistencias de los empleados al trabajo. En sentido más amplio, es la suma de los periodos en que, por cualquier motivo, los empleados se retardan o no asisten al trabajo en la organización (Chiavenato, 1993).

Fichman (1984, en Gil-Monte y Peiró, 1997) señaló que el ausentismo es una conducta definida socialmente, y para que la no asistencia al trabajo de un sujeto se considere ausentismo, debe ser contemplada como tal por alguien de la organización, y viene condicionado por las obligaciones contractuales

y las normas impuestas por la organización a sus miembros. Fichman (1984) entiende por ausentismo la dedicación a actividades extralaborales por parte de un miembro de la organización cuando se espera de él que este dedicado a actividades laborales. La mayoría de las organizaciones establecen diferentes tipos de categorías para caracterizar las conductas de la no asistencia. Estas categorías generalmente son de tipo dicotómico Gil-Monte y Peiró (1997).

El síndrome de Desgaste Ocupacional conlleva, como consecuencia sentimientos de agotamiento emocional, y un deterioro en la salud del individuo. Por lo tanto, altos sentimientos de agotamiento emocional y baja realización en el trabajo pueden derivar en tasas más altas de absentismo laboral.

Estas consecuencias conllevan a un deterioro de la calidad de servicio que presta la organización, un incremento del gasto económico en contratación y formación del personal nuevo, o una redistribución del trabajo con la consiguiente sobrecarga laboral, para el resto del personal.

Deterioro de la calidad del servicio de la Organización

Esta consecuencia del síndrome de Desgaste Ocupacional se deriva de sus componentes actitudinales y especialmente de las actitudes de despersonalización. Los profesionales llegan a tratar a la gente como si fueran objetos y no como seres humanos.

Los profesionales se desentienden del trabajo, suelen evitar ciertas tareas bajo la excusa de que no son los únicos para realizarlas y emplean menos tiempo con los usuarios. Algunos profesionales se desconectan psicológicamente de forma que aunque el destinatario del servicio se encuentre presentes, actúan como si no lo estuviera, evitan el contacto visual y físico (tal como dar la mano o abrazar), las preguntas son respondidas con gruñidos, y se entretienen en tareas que excluyen al receptor de sus atenciones o que suponen una participación directa (rellenar formularios forzando al cliente a esperar). El profesional intenta constantemente abandonar el lugar del trabajo, por ejemplo, alargando el tiempo del desayuno, el descanso del café o adelantando la hora de salida. Gil-Monte y Peiró (1997).

Jones (1981, en Gil-Monte y Peiró, 1997) obtuvo que el Desgaste Ocupacional se asociaba con un mayor número de errores en el trabajo, asesoramiento más deshumanizado a los usuarios, conductas más deshumanizadas, y más recriminaciones desde los supervisores.

Para Lee y Ashforth (1993, en Gil-Monte y Peiró, 1997) una explicación a este deterioro progresivo reside en que los profesionales de este tipo de profesiones normalmente empiezan sus carreras con un fuerte sentido de compromiso y sacrificio. En un primer momento la carrera es intrínsecamente recompensante y constituye la principal fuente de recompensa, pero las exigencias laborales y el contacto con los demás empiezan a "pasar factura" y los sujetos llegan a perder su compromiso con el trabajo.

El compromiso organizacional ha sido utilizado como un indicador de la calidad del servicio. Esta variable estima cuando un trabajador puede comprometerse con su trabajo y con la organización que lo representa, dedicando sus esfuerzos e ilusiones para lograr un aumento de su realización laboral, existen menos posibilidades de que aparezca el Desgaste Ocupacional. Niveles altos de Desgaste Ocupacional podrían, por tanto, estar asociados con un bajo compromiso organizacional.

3.9 Desencadenantes del síndrome de Desgaste Ocupacional

Entre estos se entienden los estresores detectados de carácter crónico que transcurren dentro del contexto laboral.

Peiró (1992, en Guillen y Guil, 2000) estableció cuatro categorías para el análisis de los estresores laborales los cuales mencionaremos a continuación:

Ambiente físico de trabajo

El ruido es algo frecuente en numerosos trabajos, lo cual expone a los empleados a condiciones que pueden afectar tanto su salud como su desempeño laboral. En la esfera laboral, es más preocupante aún la exposición a sonidos moderadamente altos que exceden los 85 decibeles. Si persiste a lo largo de meses o años, el sonido moderadamente alto puede causar pérdida permanente de la audición, en especial en las frecuencias más altas (Spector, 2002).

Junto con el ruido, las vibraciones y las características de la iluminación (luminosidad, brillo y contraste), así como la temperatura y las condiciones climatológicas en las que hay que trabajar, o las condiciones higiénicas del lugar de trabajo como son la toxicidad de los elementos que se tienen que manejar en el puesto o la disponibilidad del espacio físico para poder desempeñar el trabajo, son los elementos del ambiente físico de trabajo que son desencadenantes del síndrome de Burnout. También las demandas estresantes del puesto como los turnos rodados de trabajo, el trabajo nocturno, estar expuestos a riesgos y peligros, o la sobrecarga laboral percibida son un importante desencadenante del síndrome, especialmente por lo que supone un incremento de los sentimientos de agotamiento emocional Gil-Monte y Peiró (1997).

Para Leiter (1991, en Guillen y Guil, 2000) los contenidos del puesto como son las variables como la oportunidad del sujeto para emplear las habilidades adquiridas, variedades de tareas, retroinformación pueden llegar a ser una significativa fuente del Desgaste Ocupacional.

Desempeño de roles, relaciones interpersonales y desarrollo de la carrera

Bravo (1993, en Moreno y Peñacoba, 1999) menciona que dentro del ámbito organizacional los estresores más citados en la literatura han sido el conflicto de rol, la ambigüedad de rol, la sobrecarga, la infrautilización de las habilidades, los recursos inadecuados, la escasa participación y el clima laboral.

Gil-Monte y Peiró (1997) definieron que un "rol es el conjunto de expectativas y demandas sobre las conductas que se esperan de la persona que ocupa una determinada posición". El denominado estrés de rol está integrado básicamente por dos disfunciones de rol, ambigüedad de rol y conflicto de rol.

Para Kahn y French (1964, en Moreno y Peñacoba, 1999) la ambigüedad de rol se refiere básicamente tanto a la incertidumbre de las exigencias de la propia tarea y de los métodos o formas con las que debe ser ejecutada, como la ambigüedad sobre los propios resultados conseguidos, de forma que se ignora si el trabajo se está efectuando conforme a las exigencias requeridas y a las expectativas depositadas en la persona.

La ambigüedad de rol suele afectar principalmente a los individuos más jóvenes, a quienes la inexperiencia provoca una desorientación sobre la conducta más adecuada que se debe de seguir en algunos momentos, especialmente en situaciones de urgencia.

Por conflicto del rol se suele entender, de forma genérica, la coexistencia de exigencias opuestas y difícilmente conciliables, cuando no contradictorias, que se pueden pedir a la realización de una tarea o trabajo. No es un conflicto interpersonal sino un conflicto entre expectativas.

Se entiende como sobrecarga de rol al exceso de trabajo o la lucha imperiosa contra los plazos del mismo. El factor tiempo suele ser considerado como una causa relevante de insatisfacción en la práctica profesional (Mechanic y Mawradi, 1979).

Cabe considerar los efectos que tiene el Desgaste Ocupacional en las relaciones interpersonales con los compañeros, supervisores, subordinados y usuarios.

Leiter (1998, en Gil-Monte y Peiró, 1997) señaló que las relaciones interpersonales de naturaleza formal aumentan sentimientos de agotamiento emocional mientras que las relaciones de naturaleza informal aumentan los sentimientos de realización personal en el trabajo.

Otro grupo de factores a tener en cuenta es el desarrollo de carrera y las posibilidades de promoción. Esto plantea que los individuos se estructuran en el logro de bienes y medios para mejorar su estatus y nivel de relaciones.

Aspectos relacionados con las nuevas tecnologías

Las nuevas tecnologías pueden facilitar o dificultar el desempeño de las tareas lo cual conllevan a un cambio en las habilidades que el sujeto debe poner en práctica para poder desempeñar su trabajo. Este cambio está caracterizado por dificultades de adaptación del personal a situaciones nuevas como son: realizar tareas habituales de manera diferente, así como la introducción de datos a un ordenador, siguiendo nuevos criterios, códigos y formularios, sustitución de la comunicación personal por el correo electrónico y reducción de los contactos personales, sentimientos de sentirse controlados Martínez Selva (2004).

Los cambios en los programas, aplicaciones y sistemas informáticos tienden a ser continuos y colocan a los trabajadores en una situación de actualizarse y de cambiar cada poco tiempo en su manera de trabajar, con la amenaza de sentirse desfasados. Los empleados se ven obligados a actualizarse porque las alternativas de no hacerlo son perjudiciales como perder el empleo, disponer de menos posibilidades de encontrar nuevos empleos si dejan pasar la oportunidad de aprender algo nuevo o perder categoría profesional.

Peiró (2000, en Martínez Selva, 2004) menciona que el cambio puede extenderse a la estructura y modo de funcionamiento de la organización, lo que puede traer consigo despidos, creación o supresión de departamentos o una mayor centralización en la toma de decisiones.

Fuentes extraorganizacionales del estrés laboral: relaciones trabajo/ familia.

El ámbito familiar es el que, en términos generales, ocupa el lugar central para los individuos en términos de importancia, aunque se dedique con mayor tiempo y energías al ámbito laboral.

Peiró (1992, en Guillen y Guil, 2000) menciona que aunque el trabajo y la familia son dos áreas del tal magnitud que siempre se han visto afectadas mutuamente, el reconocimiento de la interacción entre ambas se ha hecho más claro con la incorporación de la mujer al ámbito laboral. En general, se han explorado cómo

determinados factores del trabajo inciden sobre la calidad o satisfacción marital y cómo determinados resultados familiares influyen sobre el compromiso con el trabajo, la satisfacción o el estrés laboral.

3.10 Agentes causales

Entre las causas que influyen en el Desgaste Ocupacional, se plantean tanto factores situacionales (demográficos, estado civil, nivel educativo, laborales) como intrapersonales tipo de personalidad. A continuación analizaremos algunos de estos factores.

Sexo

Pines y Kafry, 1981; Etzioni y Pines, 1986; Greeglass, Pantony y Burke, 1988; en Jiménez y Sánchez, 2000) plantean esta variable, no tanto porque en si misma determine la existencia o no del síndrome de Desgaste Ocupacional, sino por el hecho de que a la variable sexo va ligada una serie de características relacionadas con el trabajo, que le predisponen especialmente; así las mujeres presentan más conflicto de rol, sintomatología depresiva, por la doble carga de trabajo que conlleva la práctica profesional y la tarea familiar, y esos conflictos familia trabajo, entre otras, las hacen más propensas a presentar el Desgaste Ocupacional.

Asimismo (Buendía y Ramos, 2001) mencionan que en términos generales, la mujer es más emotiva y menos pragmática que el varón; en cambio este opta por actitudes más resolutivas. El varón soluciona momentáneamente esta sensación de estar quemado por medio de la despersonalización como estrategia de afrontamiento, resuelve así el problema a corto plazo, pero dicha estrategia es nociva con el paso del tiempo.

Una explicación que apoya el punto de vista anterior puede hallarse en los diferentes procesos de socialización seguidos para los roles masculino y femenino, así en nuestra cultura se enfatiza para el rol femenino la interdependencia y la habilidad en las relaciones interpersonales además de cuidar a otros, por el contrario, el rol masculino asume que no debe expresar emociones y debe orientarse al logro descuidando la interdependencia y la habilidad en las relaciones interpersonales Gil-Monte y Peiró (1997).

Edad

La edad es la característica demográfica que mayor asociación muestra con el Desgaste Ocupacional. La prevalencia del síndrome es significativamente mayor en empleados jóvenes que en los mayores de 30 o 40 años (García, Gutiérrez, Ruiseñor y Familiar; en Uribe, 2008).

Zabel y Zabel (1982; en Gil-Monte y Peiró, 1997) consideran que frente a los más jóvenes los profesionales de más edad han desarrollado a lo largo de su vida mejores estrategias de afrontamiento del estrés y expectativas profesionales más reales.

Estado Civil

Con respecto al estado civil, los casados o las personas con pareja estable muestran menos Desgaste Ocupacional que los solteros, viudos y divorciados. El matrimonio proporciona apoyo suficiente, capaz de anular la tendencia hacia la implicación excesiva en el trabajo y el Desgaste Ocupacional Guillén y Guil (2000).

Buendía y Ramos (2001) mencionan que el tiempo dedicado al ocio se observa como factor de predicción de Burnout, de manera que aquellos que tienen entre dos y cuatro horas de ocio al día presentan menor grado de Desgaste Ocupacional que aquellos que descansan menos de dos. Parece, que un número moderado de horas de ocio al día se asocia a un menor desgaste profesional.

Daniel y Pérez (1996, en Buendía y Ramos, 2001) dicen que los sujetos que consumen más de veinte cigarrillos al día presentan mayores niveles de Desgaste Ocupacional que los que fuman menos cantidades.

Hijos

Gil-Monte y Peiró (1997) plantean que la vida en familia puede hacer más expertos a los sujetos en el tacto con los demás y sus problemas. Se ha encontrado que los sujetos con hijos tienen más edad, son más maduros, tienen un estilo de vida más estable y una perspectiva laboral diferente, los que no tienen usan más el trabajo como fuente de vida social, se implican excesivamente con la gente del ámbito laboral y aumenta el riesgo al Desgaste Ocupacional.

Antigüedad en el puesto y la antigüedad en la profesión

(Cherniss,1980, y Applebaum 1981; en Moreno y Peñacoba,1999) sugieren que durante los primeros años se realiza una transición de las expectativas idealistas desarrolladas durante la formación al mundo real de la práctica cotidiana, de forma que en este período el joven profesional aprende que las recompensas personales, profesionales y económicas que recibe no son las prometidas o esperadas.

Nivel académico

Las personas con un mayor nivel educativo reportan mayores niveles de Desgaste Ocupacional en comparación con empleados menos educados (Maslach, 2001 en Uribe, 2008).

Contacto con los usuarios

La cantidad y el grado de relación con los usuarios es otro factor importante a tener en cuenta; cuanto más tiempo y más intensas sean las relaciones interpersonales mayor es el riesgo de agotamiento emocional y de Desgaste Ocupacional (Guillén y Guil, 2000).

VARIABLES DE PERSONALIDAD

Con relación a las variables de personalidad existe un grado de acuerdo al considerar que los profesionales más proclives al Desgaste Ocupacional son sujetos empáticos, sensibles, humanos, con dedicación profesional, altruistas, obsesivos, entusiastas y susceptibles de identificarse excesivamente con los demás (Gil- Monte y Peiró, 1997).

Gibson (2006) menciona que la personalidad se refiere a un conjunto relativamente estable de características, temperamentos y tendencias que dan forma a las similitudes y diferencias en el comportamiento de las personas.

Los sujetos con un patrón de personalidad tipo A, baja autoconfianza y locus de control externo experimentan con mayor frecuencia sensaciones y actitudes del Desgaste Ocupacional.

Shultz (1985) El patrón de personalidad de tipo A se acuña como aquellas personas que se caracterizan fundamentalmente por dos aspectos: un fuerte impulso competitivo y un dinamismo excesivo. Son muy ambiciosos agresivos, siempre deseosos de nuevos logros, luchan contra el tiempo, pasan de una meta a otra, siempre tienen prisa. Cuando se proponen algo, tienen que conseguirlo cuanto antes y no saben esperar un poco. Son hostiles aunque se las arreglan para encubrir tal actitud. Su hostilidad y agresividad la descargan compitiendo con otros, particularmente en su trabajo; a veces también lo hacen en otras esferas de su vida. Son impacientes y se irritan por cualquier motivo si creen que los demás están laborando a un ritmo demasiado lento.

Son sujetos proclives a las enfermedades coronarias y a las alteraciones cardiovasculares. El patrón A es definido en gran medida al denominado patrón B.

Hellriegel (1998) menciona que la personalidad tipo B tienden a ser más tranquilas y relajadas, menos preocupadas por las presiones del tiempo y es menos probable que reaccionen en forma muy hostil o agresiva, llevan una vida normal sin tantas tensiones en la vida o el trabajo y sin embargo cumplen bien con el trabajo y sus objetivos.

Otra característica de personalidad que se asocia significativamente con el Desgaste Ocupacional es el locus de control. Esta variable alude a la creencia generalizada de que los eventos de la vida y sus consecuencias son controlados por las propias decisiones y acciones (locus interno) o por fuerzas externas como otras personas, la suerte o el destino (locus externo).

Diversos autores encuentran correlaciones significativas entre locus de control externo y aumento del Desgaste Ocupacional (Fuqua y Couture, 1986; Capel, 1987; Wilson y Chiwakata, 1989; en Gil-Monte y Peiró). Cuanto menos control de la situación cree tener el individuo mayores posibilidades existen de que aparezca el Desgaste Ocupacional, sobre todo ante situaciones ambiguas, difíciles o novedosas, en las que la persona cree tener poca o ninguna posibilidad de controlar.

Según Gil- Monte y Peiró (1997) los individuos con locus “externos” son más propensos al desamparo y al afrontamiento centrado en la emoción.

Cherniss (1993, en Gil-Monte y Peiró, 1997) afirma que cuando la competencia percibida del individuo se frustra, las personas experimentan diversos síntomas del Desgaste Ocupacional, con fracaso psicológico y retiro emocional de la situación. Los individuos con mayor autoeficacia en relación a las formas de afrontar el estrés, experimentan con menor frecuencia el Desgaste Ocupacional.

(Kobasa, Maddi y Courington, 1981; Kobasa, Maddi y Kahn, 1982; en Gil-Monte y Peiró, 1997) han definido la personalidad resistente (hardiness) como “una constelación de características de personalidad que funcionan como una fuente de resistencia ante los acontecimientos estresante. Estas características se resumen en tres dimensiones denominadas compromiso, control y reto.

El compromiso se refiere a la capacidad para creer en la verdad, importancia e interés del valor de lo que uno es y está haciendo y, por tanto, la tendencia a implicarse uno mismo en las diferentes situaciones de la vida (trabajo, familia, relaciones interpersonales e instituciones sociales. Un alto grado de resistencia reduce los efectos negativos de los acontecimientos estresantes.

El control se refiere a la tendencia a creer que uno mismo influye en los eventos y resultados de sus acciones. Por último el reto se basa en la creencia de que el cambio, más que la estabilidad, es la norma de la vida. Los individuos con reto perciben los cambios como oportunidad para desarrollarse más que como amenaza a su seguridad, busca nuevas experiencias y se aproximan a ellas con flexibilidad cognitiva Gil-Monte y Peiró (1997).

3.11 Afrontamiento del Desgaste Ocupacional

Para Gil-Monte y Peiró (1997) las estrategias de afrontamiento se deben entender como una respuesta a fuentes de estrés crónico, ya que es un tipo particular de mecanismo de afrontamiento y autoprotección generado por la relación con las otras personas en particular con las que reciben el servicio del individuo y con la organización donde se labora.

Sánchez Cabaco (1999, en Tonon, 2003) menciona que mejorar las habilidades de afrontamiento de cada sujeto implica posibilitarle al mismo la generación de estrategias útiles tales como: distanciamiento del problema, intento de regular y controlar las propias respuestas emocionales, re evaluación positiva de los efectos estresantes que presenta el problema, confrontación de la situación, aceptación de la responsabilidad, y planificación de la estrategia.

Mingote (1998, en Ortega y López, 2004) señala que es necesario reconocer que no existe ninguna técnica simple capaz de prevenir o tratar de forma efectiva el Desgaste Ocupacional, sino que se utilizan modelos de intervención de componentes integrados de forma complementaria con técnicas orientadas al individuo junto a técnicas orientadas al ámbito organizacional.

Martínez Selva (2004) distingue intervenciones de tipo individual y otra de tipo organizacional.

- Estrategias individuales

La primera medida es tomar conciencia del propio problema y de sus dimensiones ya que muchas veces la persona no se da cuenta de la situación en la que vive hasta que otra no se lo hace ver. El hecho de que los síntomas físicos y psicológicos enmascaren el Desgaste Ocupacional, dificulta la detección temprana y, en consecuencia, lo que comienza como una crisis normal evoluciona hacia algo mucho más grave.

Una fuente de Desgaste Ocupacional es la rutina, la sensación de estar siempre haciendo lo mismo. Parte del tiempo debe dedicarse a pensar cómo innovar y cambiar y hacer el trabajo de forma diferente. Aquí se trata de modificar los procesos y controlarlos en la medida que sea posible para hacerlos más gratificantes.

Es importante poder distanciarse mentalmente de la tarea que permitan disfrutar del tiempo libre, haciendo actividades que permitan la relajación meditación y ejercicio físico en general.

El apoyo social se puede convertir en un recurso valioso para afrontar el Desgaste Ocupacional. Los trabajadores con un ambiente con bajo nivel de apoyo social tienden a padecer más problemas de salud y dificultades emocionales.

Pines (1983, en Guillen y Guil, 2000) menciona que las funciones de apoyo social se pueden describir de la siguiente forma:

- Escuchar: Lo adecuado es que la persona o el equipo y/o grupo que escucha lo pueda hacer sin dar consejos o emitir juicios.
- El apoyo técnico: Se plantea la necesidad que tiene todo trabajador de que se le reconozca su valía y competencia. Se debe comprender la complejidad y desarrollo de cada tarea y poder recibir un feedback sincero y adecuado.
- Desafío técnico: Se deben plantear metas y objetivos que sirvan como retos, para intentar evitar la rutina y el aburrimiento, por tanto, se necesitan personas que puedan establecer estos desafíos en el trabajo que provoquen un desarrollo de las capacidades.
- Apoyo emocional: Es necesario contar en el ambiente laboral con personas con un trato adecuado y un apoyo tanto dentro como fuera del entorno laboral.

La participación en la realidad social: Establece la necesidad de desarrollar una percepción adecuada de la situación laboral. Se distingue entre grupos de apoyo perteneciente a la organización (internos) y grupos no pertenecientes (externos), este último grupo es el que proporciona en mayor medida la función de participación de la realidad social.

El apoyo social en el trabajo aumenta la realización personal en el trabajo, disminuye el agotamiento emocional y mejora las actitudes y conductas negativas del sujeto hacia los demás (Gil-Monte y Peiró, 1997; en Tonon, 2003).

- Estrategias Organizacionales

Ahora bien, dentro de la organización lo más conveniente es realizar una valoración de los servicios y departamentos realizadas desde diversas perspectivas, para lograr identificar los problemas que contribuyen en la aparición del Desgaste Ocupacional.

Realizar políticas que puedan reducir el nivel de estrés, directa o indirectamente a través de sistemas de comunicación con el personal, estas políticas deberían consistir en permitir una mayor flexibilidad respecto a los turnos, períodos de vacaciones, horarios de compensación, permisos diversos, media jornada opcional, los años sabáticos, etc. Así como también políticas de mayor autonomía y participación del trabajador, sistemas de motivación y satisfacción laboral, entrenamiento en habilidades sociales y el trabajo en equipos multidisciplinares, que puedan contribuir a disipar las actitudes negativas y lograr una mayor comprensión de las dificultades y conflictos del contexto laboral.

Por otra parte, es conveniente mejorar los sistemas de promoción e incentivos, estableciendo relaciones interdisciplinares, flexibilidad laboral y posibilidad de cambios de actividades, todo ello para favorecer el intercambio interpersonal, emocional y profesional dentro del contexto organizacional.

Capítulo 4

Método

Método

4.1 Planteamiento y Justificación del problema

Actualmente las organizaciones actúan en un entorno de continuos cambios económicos, políticos, sociales y tecnológicos que han afectado, sustancialmente la forma de hacer las cosas y que han exigido a las personas que trabajan en ellas una capacidad de adaptación continua a las crecientes y variantes demandas de este entorno cambiante. Desde este punto de vista, estas transformaciones que se están produciendo en la fuerza laboral favorecen la aparición del Desgaste Ocupacional establecido como una respuesta al estrés laboral crónico integrado por actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabaja (actitudes de despersonalización) y hacia el propio rol profesional (falta de realización personal en el trabajo), así como la vivencia de encontrarse emocionalmente agotado teniendo resultados negativos tanto para el sujeto que lo padece como para la organización en la que desempeña su rol profesional (Gil-Monte y Peiró, 1997).

Aunque existen estudios acerca del Desgaste Ocupacional centrados en profesiones como administrativos y auxiliares administrativas, deportistas, docentes, monitores de educación especial, trabajadores de centros ocupacionales y sociales, vigilantes de instituciones penitenciarias y voluntarios, la mayoría de las investigaciones hace referencia a las profesiones vinculadas, a labores asistenciales o de servicios, tales como auxiliares de clínica, cuidadores de pacientes geriátricos, médicos de atención especializada, primaria y especial cirujanos dentistas, profesionales de salud mental psicólogos y por último las profesionales de enfermería Ortega y López (2004).

De esta forma resulta importante identificar la presencia del Desgaste Ocupacional en Personal Jurisdiccional, debido a que es un sector importante de profesionales que en México no ha sido ampliamente abordado los cuales mantienen un contacto directo con sus clientes, debido a que su profesión implica juzgar y hacer respetar lo juzgado solucionando los conflictos jurídicos mediante la aplicación del Derecho.

4.2 Objetivo General

Determinar si existe la presencia de Desgaste Ocupacional en Personal Jurisdiccional mediante la Escala Mexicana de Desgaste Ocupacional EMEDO.

4.3 Preguntas de Investigación

- ¿El síndrome de Desgaste Ocupacional se encuentra presente en Personal Jurisdiccional?
- ¿En qué fase de Desgaste Ocupacional se encuentra el Personal Jurisdiccional?
- ¿Hay diferencias entre el género masculino y femenino con la presencia del Desgaste Ocupacional?
- ¿Qué variables clasificatorias del EMEDO son significativas con el Desgaste Ocupacional?

4.4 Hipótesis de trabajo

Hipótesis 1

H1: Existe presencia del Desgaste Ocupacional en Personal Jurisdiccional.

HO: No existe presencia del Desgaste Ocupacional en Personal Jurisdiccional.

Hipótesis 2

H1: Existen diferencias entre hombres y mujeres, en cuanto a la presencia del Desgaste Ocupacional

HO: No existen diferencias entre hombres y mujeres, en cuanto a la presencia del Desgaste Ocupacional

Hipótesis 3

H1: Existe relación estadísticamente significativa entre el Desgaste Ocupacional y las variables clasificatorias.

HO: No existe relación estadísticamente significativa entre el Desgaste Ocupacional y las variables clasificatorias.

4.5 Definición de variables

Variable Dependiente Clasificatoria: Desgaste Ocupacional

Variable Independiente Clasificatoria: Variables sociodemográficas, de salud (psicosomáticas) y laborales.

Definición conceptual

Variable Dependiente: Desgaste Ocupacional

Síndrome de Burnout: Es un síndrome de agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal, que puede ocurrir entre individuos que trabajan con personas. Incluye tres dimensiones: Agotamiento se refiere a la disminución y pérdida de recursos emocionales; Despersonalización que consiste en el desarrollo de actitudes negativas, de insensibilidad y cinismo hacia los receptores del servicio prestado. Por último, la falta de realización personal es la tendencia a evaluar el propio trabajo de forma negativa (Abajo, 2006).

Variable Independiente:

Las variables sociodemográficas, de salud (psicosomáticas) y laborales corresponden a aquellos datos personales, característicos y personales de los individuos que participan en el estudio o encuesta. En la mayoría de los casos se usan de manera estadística.

Definición operacional

Variable Dependiente:

Síndrome de Desgaste Ocupacional: Puntaje obtenido por cada uno de los sujetos en la Escala Mexicana de Desgaste Ocupacional (EMEDO), conformada por 30 reactivos los cuales miden el factor Agotamiento, Despersonalización e Insatisfacción y por otros 70 reactivos que miden los Trastornos Psicosomáticos del sueño, psicosexuales, gastrointestinales, psiconeuróticos, de dolor, ansiedad y depresión.

Variable Independiente:

Variabes sociodemográficas: Respuestas que los sujetos proporcionan en el cuestionario sociodemográfico, los cuales tomaron en cuenta los datos demográficos como son sexo, edad, escolaridad, estado civil, años con la pareja, presencia de hijos y número de hijos.

Variabes laborales: Aquellos factores que corresponden y/o se producen dentro del contexto laboral o entorno del trabajo. Se incluyen: tipo de puesto, tipo de trabajo, contacto con los usuarios, contar con otro empleo, número de horas laborales, antigüedad laboral, años trabajados, número de empleos a lo largo de la vida, número de ascensos, ingreso mensual, tipo de organización, tipo de contrato, personal a su cargo y número de personas a su cargo. En forma operacional, es la opción que marcan o bien, la respuesta de los participantes a cada una de las variables mencionadas.

Variabes de calidad de vida o de salud: Se incluyen el consumo de medicamento (cuál y para que), accidentes, intervenciones quirúrgicas, fumar tabaco, consumo de alcohol, consumo de drogas, número de horas libres a la semana y si practican ejercicio a la semana. En forma operacional, es la opción que marcan o bien, la respuesta de los participantes en cada una de las variables antes mencionadas.

4.6 Sujetos

La muestra se encuentra constituida por 75 Jueces mexicanos, de los cuales 33 (44%) pertenecen al género masculino y 42 (56%) al femenino con un rango de edad que va de los 24 a 69 años.

4.7 Muestreo

Muestreo no probabilístico accidental ya que los participantes no serán elegidos al azar sino de acuerdo al número de personas que proporcione el Tribunal Superior de Justicia del Distrito Federal (Kerlinger, 2002).

4.8 Tipo de estudio

Se trató de una investigación no experimental también conocida como investigación Ex Post Facto, término que proviene del latín y significa después de ocurridos los hechos. Lo que para Kerlinger significa: “la búsqueda empírica y sistemática en la cual el científico no tiene control directo de la variable independiente, porque ya acontecieron sus manifestaciones. Se hace inferencia sobre las relaciones de ellas, sin intervención directa o a partir de la variación concomitante de las variables independiente y dependiente” (Kerlinger, 2002).

4.9 Instrumentos

1.- Escala Mexicana de Desgaste Ocupacional EMEDO (Ver anexo 1)

Se utilizó la Escala Mexicana de Desgaste Ocupacional (EMEDO), desarrollada por el Dr. Jesús Felipe Uribe Prado Profesor e Investigador de la Facultad de Psicología de la UNAM y un grupo de psicólogos de dicha Institución en (2006), dicha escala es considerada como el primer instrumento de medición del Síndrome de Burnout para la población mexicana. Además de que se confirmó con una consistencia interna 89% (Alfa de Cronbach). El tiempo aproximado de aplicación es de 10 a 20 minutos. El cuestionario consta de 30 reactivos los cuales miden 3 factores del Síndrome de Burnout (Agotamiento, Despersonalización e Insatisfacción), y por 40 reactivos que miden 7 trastornos psicosomáticos (Ver Tabla 4).

Tabla 4

Factores	Reactivos
1.- Agotamiento:	Consta de 9 reactivos (2, 4, 5, 6, 14, 19, 20, 26, 27)
2.- Despersonalización:	Consta de 9 reactivos (3, 7, 16, 18, 21, 22, 23, 29)
3.- Insatisfacción:	Consta de 12 reactivos (1, 8, 10, 11, 12, 13, 15, 17, 24, 25, 28, 30)
4.a Trastornos de Sueño:	Consta de 11 reactivos (31, 33, 36, 40, 42, 51, 52, 55, 56, 58, 64)
4.b Trastornos Psicosexuales:	Consta de 10 reactivos (38, 39, 50, 61, 65, 66, 67, 68, 69, 70)
4.c Trastornos Gastrointestinales:	Consta de 6 reactivos (35, 44, 45, 57, 60, 62)
4.d Trastornos Psiconeuróticos:	Consta de 6 reactivos (37, 46, 48, 53, 54, 63)
4.e Trastornos del Dolor:	Consta por 5 reactivos (34, 43, 47, 49, 59)
4.f Trastornos de Ansiedad:	Consta de 1 reactivo (41)
4.g Trastornos de Depresión:	Consta de 1 reactivo (32)

2.- Cuestionario Sociodemográfico (Ver Anexo 1)

Éste cuestionario consta a su vez de 35 reactivos que corresponden a datos sociodemográficos como son (sexo, edad estado civil, escolaridad, tener hijos, número de hijos años con la pareja), variables laborales: (puesto, tipo de contacto con el usuario, tipo de organización, tipo de contrato, número de horas de trabajo al día, antigüedad en el trabajo, número de años de trabajar en la vida, número de ascensos, e ingresos económicos) y variables de salud: (intervenciones quirúrgicas, tabaquismo, consumo de alcohol, hacer ejercicio, tomar medicamentos y el número de horas libres a la semana).

Es un inventario autoadministrado con reactivos tipo likert, los primeros 30 se presentan en forma de afirmaciones que deben ser valoradas por el sujeto de acuerdo al grado de acuerdo o desacuerdo que represente cada situación. La valoración es dada en una escala de 6 puntos donde 0 equivale a "Totalmente en Desacuerdo" (TD) y 6 corresponde a "Totalmente de Acuerdo" (TA).

Los siguientes 40 enunciados se presentan en forma de interrogaciones, que deben ser respondidas también en una escala de 6 puntos dependiendo de la frecuencia o intensidad con la que experimenta cada situación, en donde 0 es “Nunca” y 6 es “Siempre”. Los últimos 35 enunciados se responden por medio de la elección de opciones o respuestas abiertas según corresponda el caso.

4.10 Procedimiento

La aplicación se llevó a cabo en el Instituto Superior de Justicia del Distrito Federal, con la autorización del Mtro. Lucio Cárdenas Rodríguez Profesor Titular “C” T.C. Definitivo en la Facultad de Psicología UNAM para realizar la aplicación de la Escala Mexicana de Desgaste Ocupacional (EMEDO) y del Cuestionario Sociodemográfico y Psicosomático en un horario de 4:00 a 9:00 pm. Se realizó principalmente en un salón cuando tomaban sus respectivos descansos, la aplicación se llevó a cabo de manera colectiva. Así se le pidió al personal Jurisdiccional que respondieran el cuestionario lo más sinceramente posible siguiendo las instrucciones especificadas en este, recordándoles el anonimato y confidencialidad de sus respuestas.

Posteriormente se procedió a darles las siguientes instrucciones:

“A continuación se le presentarán una serie de enunciados a los cuales debe responder considerando su forma de pensar, sentir y actuar en determinadas situaciones; le pedimos que conteste de la manera más sincera posible, ya que nos es de gran utilidad.

Para contestar utilice las hojas de respuesta marcando con una “X” el óvalo correspondiente a la respuesta que describa mejor su forma de pensar, sentir y actuar.

Se le presentarán dos tipos de enunciados, los cuales tienen seis opciones de respuesta. En el primer tipo va en una escala de Totalmente en Desacuerdo (TD) a Totalmente de Acuerdo (TA) y puede elegir cualquiera de las seis opciones.

En el segundo tipo de enunciados se le pide que responda ¿con que frecuencia? Con seis opciones a elegir, Nunca, Casi nunca, Algunas veces, Frecuentemente, Casi siempre y Siempre.

No existen respuestas buenas ni malas. Sus respuestas son confidenciales y solo serán utilizadas con fines estadísticos.”

Al finalizar la aplicación se les recogió el cuestionario (EMEDO) y se les dio las gracias por su valiosa cooperación, posteriormente se procedió a capturar los datos obtenidos.

Se calificó cada uno de los cuestionarios, vaciando los datos de manera individual en el programa estadístico SPSS versión 15.0 con el fin de clasificar al personal Jurisdiccional dentro de las cuatro fases del modelo de Leiter y Maslach (1988). Una vez capturados los datos se analizaron todos los reactivos dividiéndolos por factor.

Posteriormente este promedio se comparó con una tabla y así se asignó una calificación, que va de 1 a 3, para que finalmente, con estos valores obtenidos, se llene otra tabla y se obtenga una suma de los tres factores con el objetivo de ubicar este resultado en alguna de las fases de este modelo, que va desde la Fase 1 la cual indica un diagnóstico de Desgaste ocupacional Bajo “Sano”, Fase 2 Desgaste ocupacional Regular “Normal”, Fase 3 Desgaste ocupacional Alto “En peligro” y finalmente la Fase 4 que indica un Desgaste Muy alto “Quemado”.

4.11 Procedimiento Estadístico

Se realizó un análisis de estadística descriptiva por medio de la cuál se obtuvo Frecuencias y Medidas de tendencia central (Media, Moda, Mediana, Varianza y Desviación estándar) de los datos obtenidos.

Posteriormente con los datos arrojados requerimos de la estadística inferencial, para hacer Anovas one-way para identificar si existían diferencias entre los grupos de variables.

Así como correlaciones Producto-momento de Pearson para detectar si existía una relación entre las variables numéricas.

Finalmente para identificar la consistencia interna de la Escala Mexicana de Desgaste Ocupacional (EMEDO) obtuvimos el alfa de Cronbach de las tres dimensiones: Agotamiento, Despersonalización e Insatisfacción así como una consistencia interna general.

Capítulo 5

Resultados

Resultados

En este apartado se presenta el análisis Descriptivo e Inferencial de los resultados obtenidos del instrumento EMEDO y el cuestionario sociodemográfico aplicados para dar respuesta a los objetivos planteados para detectar la presencia del Síndrome Desgaste Ocupacional en personal que imparte justicia del Tribunal Superior de Justicia del Distrito Federal. A continuación se reportan en las siguientes gráficas las características encontradas en la población a partir de las variables sociodemográficas, laborales y de calidad de vida, para las cuales fue requerido el programa SSPS en su versión 15.0 para describir la muestra en cuanto a frecuencias y porcentajes respectivos. Así como el grado de la presencia o no del Síndrome de Desgaste Ocupacional por medio de los puntajes obtenidos en base al Modelo Leiter. Posteriormente presentamos diferentes tablas donde se expone la información obtenida a partir del análisis de las variables de estudio, cuáles resultaron significativas y cuáles no, a través de los análisis estadísticos de varianza de una vía y correlaciones de Producto- momento de Pearson respectivamente.

5.1 Estadística Descriptiva

Características sociodemográficas de la muestra

La muestra estuvo conformada por 75 Jueces mexicanos, de los cuales 33 (44%) pertenecen al género masculino y 42 (56%) al a género femenino. (Ver Figura 15).

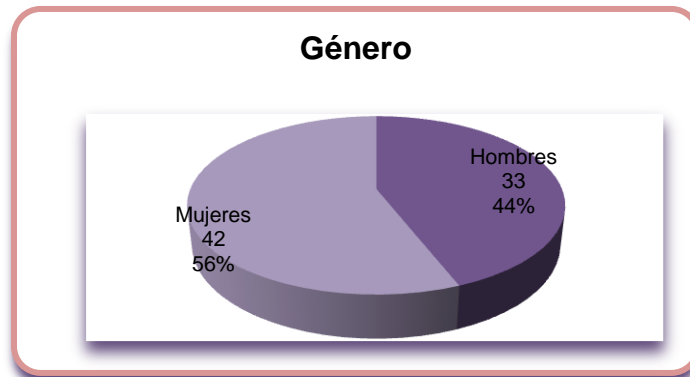


Figura 15. Distribución porcentual del género del personal que imparte justicia

El rango de edad del Personal Jurisdiccional, estuvo integrada entre los rangos de 24 a 69 años. Donde 21 tenían entre 24 y 35 años (28%), 37 están entre los 36 a 50 años (49%), y finalmente 17 se encuentran entre los 51 a 69 años (23%). (Ver Figura 16).

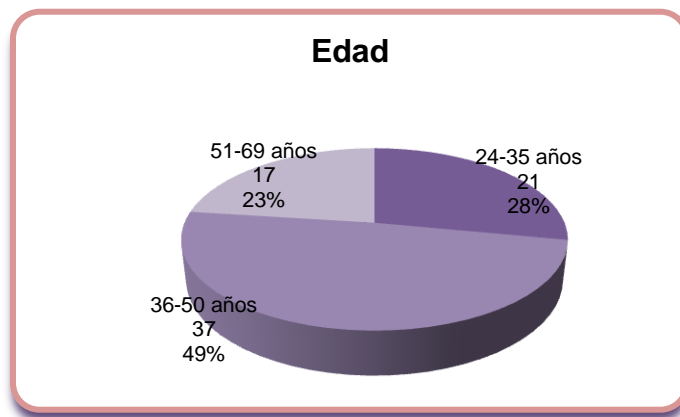


Figura 16. Distribución porcentual de la edad por rangos

Respecto a la escolaridad la mayor parte del Personal Jurisdiccional cuentan con un nivel de estudios Universitarios, con un 64% (48 sujetos), seguidos de un 36% (27 sujetos) que cuenta con estudios de Postgrado. (Ver Figura 17).

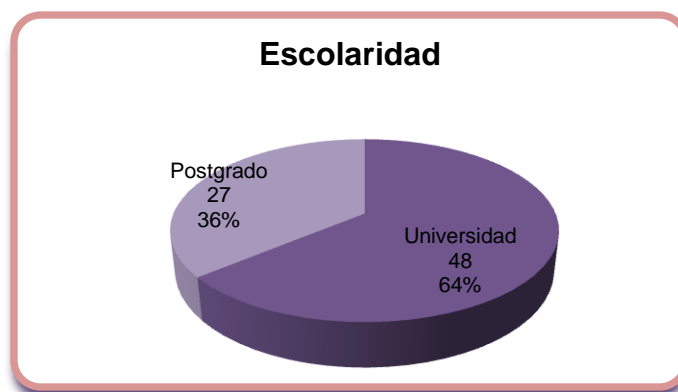


Figura 17. Distribución porcentual por escolaridad

Referente al estado civil del Personal Jurisdiccional, se tomó en consideración solo dos categorías, una si tienen pareja y la otra sin pareja, encontrándose que 59 (79%) cuenta con una pareja y el 16 (21%) no tenían pareja en el momento de la investigación. (Ver Figura 18).



Figura 18. Distribución porcentual por estado civil

De las 59 personas que contaron con pareja el (39%) tenían entre 1 y 10 años de casados, un (36%) de 11 y 20 años, seguidos de un (17%) de 21 y 30 años y un (8%) de 31 y 45 años de casados. (Ver Figura 19).

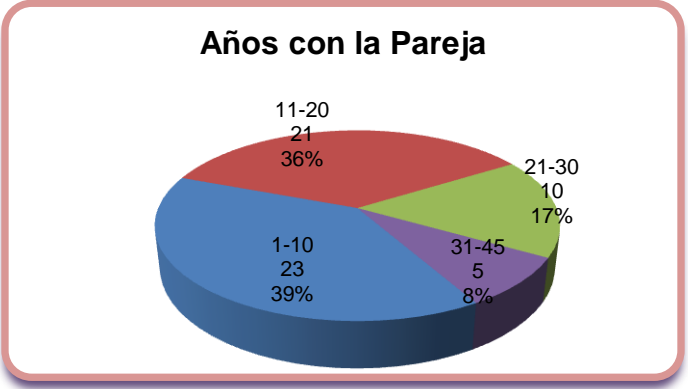


Figura 19. Distribución porcentual de años con la pareja por rangos

El porcentaje de los que si tenían hijos es mayor a los que no tienen hijos. Por lo que el 76% (57 sujetos) reportan tener hijos, mientras que el 24% (18 sujetos) reportan no tener hijos. (Ver Figura 20).

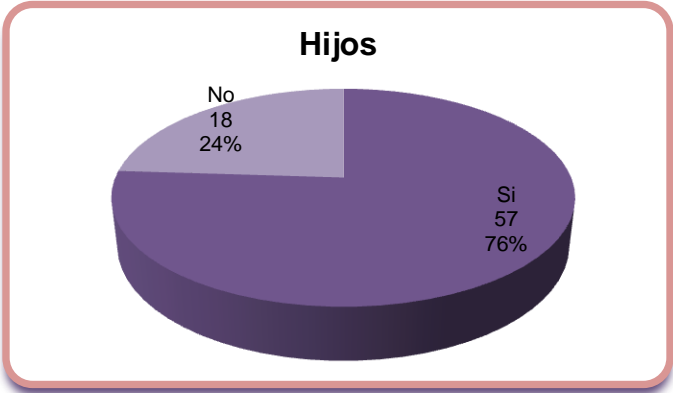


Figura 20. Distribución porcentual de acuerdo a la presencia de hijos

De los 57 jueces que si tienen hijos, se encuentra que el 26% (15 sujetos) tienen un hijo, con un 51% (29 sujetos) tienen dos hijos, un 19% (11 sujetos) menciona tener tres hijos, contrastando con un 4% (2 sujetos) tienen cuatro hijos. (Ver Figura 21).

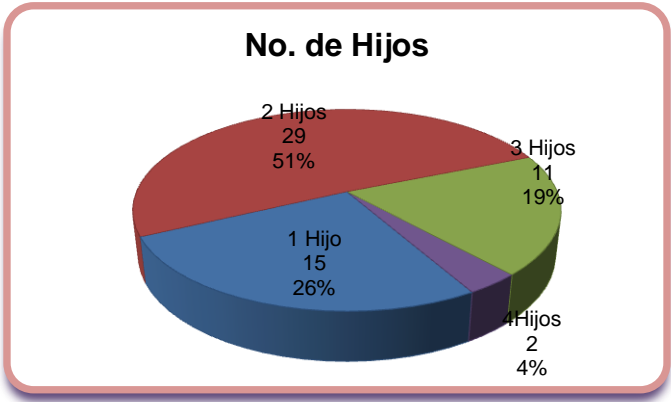


Figura 21. Distribución porcentual por número de hijos

Variables Laborales

Así mismo después del análisis de las variables sociodemograficas antes mencionadas en seguida se analizaron las variables laborales iniciando con la variable tipo de puesto, encontramos que el 11% (8 sujetos) considera que su puesto es Operativo, el 41% (31 sujetos) Medio, el 35% (26 sujetos) Ejecutivo y el 13% (10 sujetos) Otro. (Ver Figura 22).

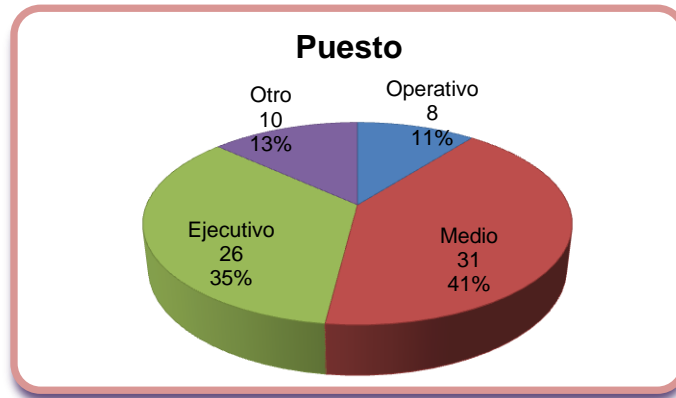


Figura 22. Distribución porcentual al tipo de puesto que ocupa

Referente al tipo de trabajo, el 83% (62 sujetos) tienen un puesto como empleados, siendo este el mayor porcentaje, le sigue Otro con un 16% (12 sujetos), profesión independiente 1% (1 sujeto). (Ver Figura 23).

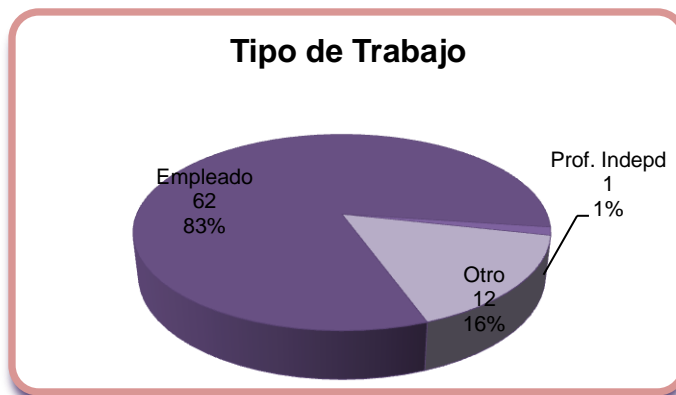


Figura 23. Distribución porcentual del tipo de trabajo

En tipo de contacto, la mayoría del Personal Jurisdiccional consideraron que el contacto con los usuarios en este caso personas que acuden en busca de ayuda a los tribunales era Directo (87%), mientras que un (13%) reportaron que era Indirecto. (Ver Figura 24).

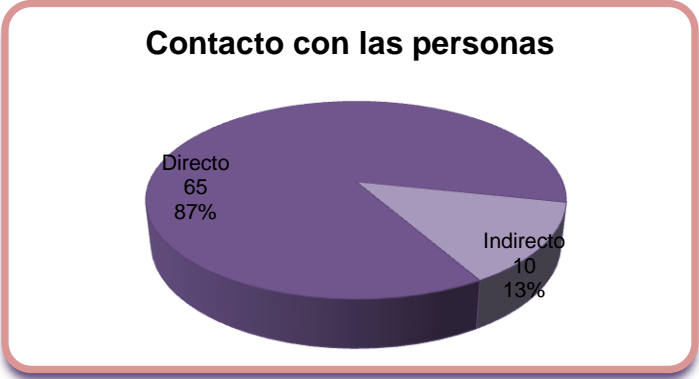


Figura 24. Distribución porcentual por el tipo de contacto con el usuario del servicio

Respecto al número de trabajos actuales, el 96% del Personal Jurisdiccional reportaron trabajar en un solo lugar, mientras que el (4%) mencionan tener dos trabajos, en el momento que contestaron el cuestionario. (Ver Figura 25).



Figura 25. Distribución porcentual de acuerdo al número de trabajos actuales

Respecto al número de actividades diarias que podían realizar el Personal Jurisdiccional, el (28%) realizaban una actividad, con mayor porcentaje el (44%) dos actividades, el (21%) tres actividades, mientras que el (7%) de cuatro a seis actividades. (Ver Figura 26).



Figura 26. Distribución porcentual por número de actividades diarias

En la variable horas de trabajo al día, el Personal Jurisdiccional indico que el 25% trabaja de 5 a 8 horas al día, un 68% entre 9 a 12 horas, y un 7% entre 13 y 15 horas al día. (Ver Figura 27).

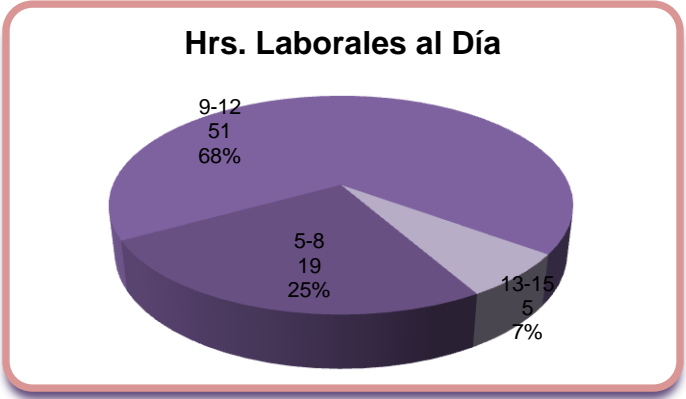


Figura 27. Distribución porcentual de horas laborales al día por rangos

En Antigüedad Laboral, el 46% indican una antigüedad de entre 1 a 11 años, el 37% entre 12 y 22 años de antigüedad, el 17% de 23 a 45 años de antigüedad. (Ver Figura 28).

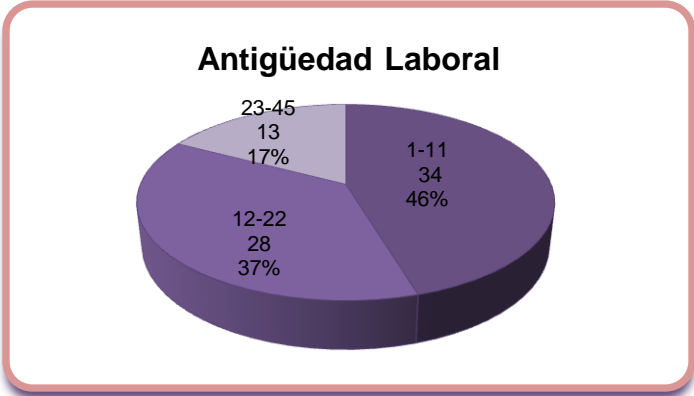


Figura 28. Distribución porcentual de antigüedad laboral por rangos

En cuanto a la variable años trabajando a lo largo de su vida, el 45% (34 sujetos) se encuentran entre los rangos de 6 a 20 años trabajando, con el mayor porcentaje de 48% (36 sujetos) de 21 a 40 años trabajando, 7% (5 sujetos) de 41 a 60 años trabajando. (Ver Figura 29).

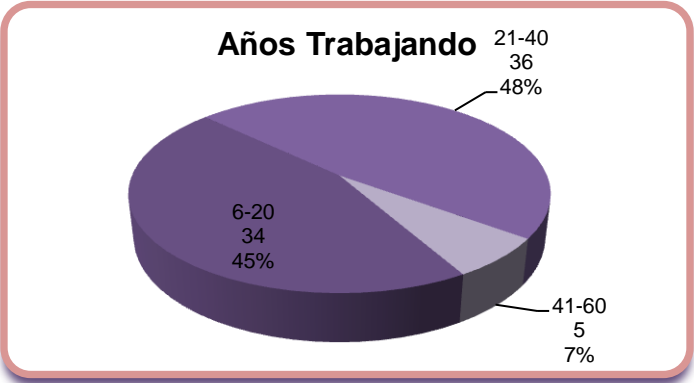


Figura 29. Distribución porcentual de años de trabajar en la vida

Con respecto al número de empleos a lo largo de su vida, el rango está entre 1 y 20 trabajos, de los cuales el 81% del Personal Jurisdiccional ha tenido de 1 a 5 trabajos, mientras que un 19% entre 6 y 20 empleos a lo largo de su vida. (Ver Figura 30).

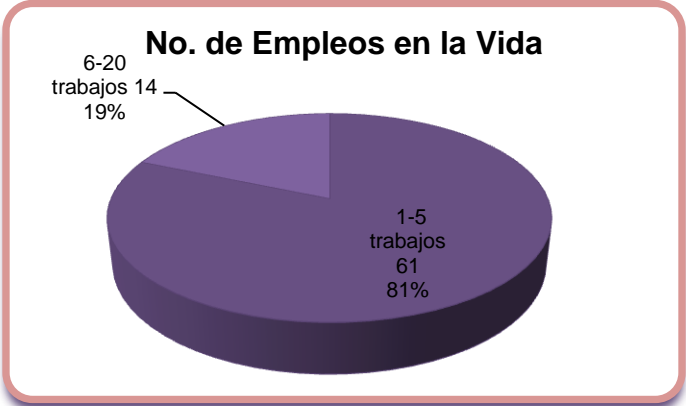


Figura 30. Distribución porcentual del número de empleos a lo largo de su vida

De los participantes en la muestra, el 57.33% manifiestan haber tenido de 1 a 3 ascensos, (43 personas) el 36% de 4 a 7 ascensos, (27 personas) el 6.67 % de 8 a 10 ascensos (5 personas). (Ver Figura 31).

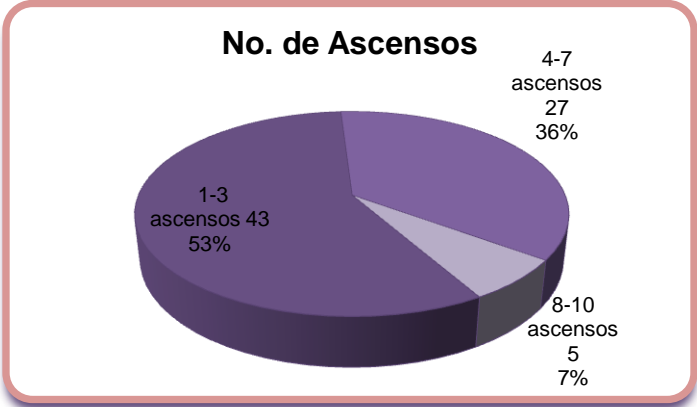


Figura 31. Distribución porcentual por ascensos

El ingreso mensual con el que contaban los participantes varía de entre los 4,500 a los 80,000 pesos. El 12% consideran tener un ingreso mensual de 4,500 a 10,000 pesos, un 19% un ingreso de 12,000 a 20,000, un 21% siendo el mayor porcentaje de 21,000 a 30,000 pesos, un 13% de 32,000 a 40,000 pesos, un 15% de 44,000 a 50,000 pesos, un 19% de 54,000 a 80,000 pesos y por último, el 1% no contesto. (Ver Figura 32).

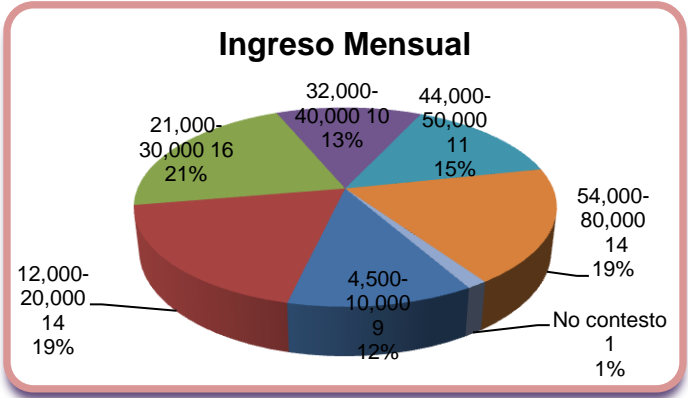


Figura 32. Distribución porcentual de ingresos mensuales por rangos

El tipo de organización con mayor porcentaje es el sector público con un 99% y el sector privado con un 1%. (Ver Figura 33).



Figura 33. Distribución porcentual del tipo de organización

El Personal Jurisdiccional reporta tener un tipo de contrato bajo el que la mayor parte de la muestra labora, es por Tiempo indefinido con un 71%, un 28% por Tiempo determinado, y un (1%) por obra determinada. (Ver Figura 34).

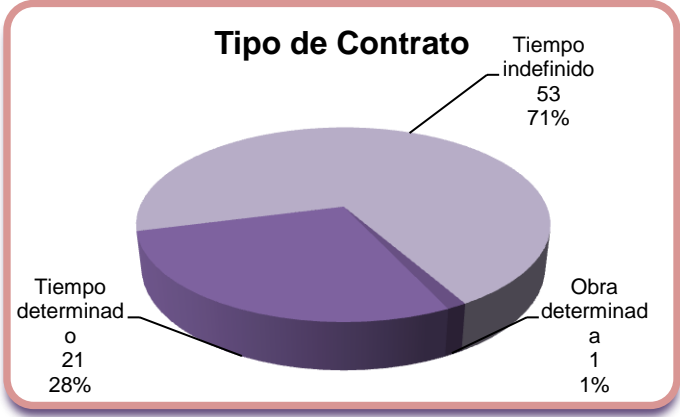


Figura 34. Distribución porcentual de tipo de contrato

Del total de la muestra el 71% de los participantes menciona tener personal a su cargo y el 29% no tenían personal a su cargo. (Ver Figura 35).

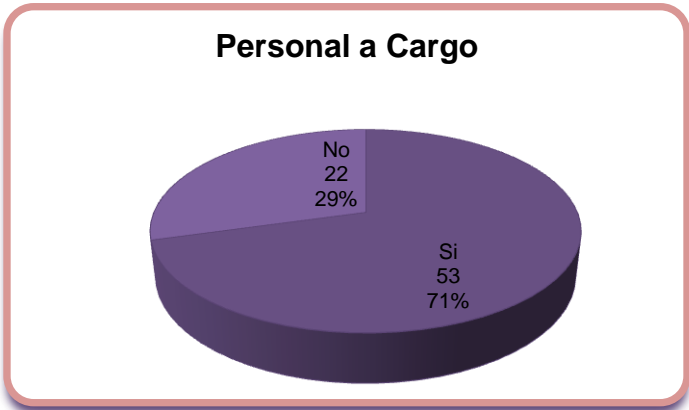


Figura 35. Distribución porcentual de personal a su cargo

Del 71% de los participantes que respondieron tener personal a su cargo, los porcentajes varían entre 1 y 23 personas a cargo, el 38% respondieron tener de 1 a 3 personas a su cargo siendo el mayor porcentaje, 34% reportaron tener de 4 a 10 personas, un 28% de 15 a 23 personas. (Ver Figura 36).

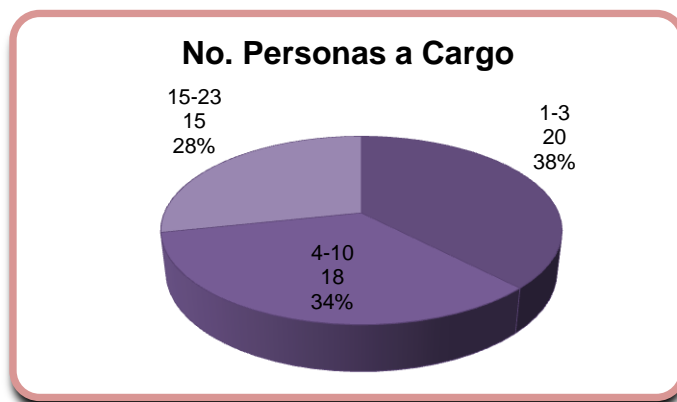


Figura 36. Distribución porcentual del número de personas a su cargo por rangos

Variables de Calidad de Vida

Referente al análisis de las variables de calidad de vida encontramos que respecto a la toma de medicamentos un 32% (24 personas) si toma medicamento y un 68% (51 personas) no toman medicamento (Ver Figura 37).

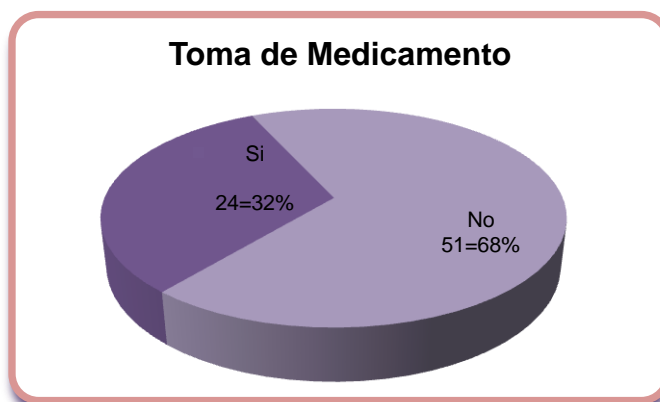


Figura 37. Distribución porcentual del consumo de medicamento

De las 24 personas que reportan tomar medicamento (17%) corresponde a 4 personas que toman Ranitidina seguido de un (13%) con 3 personas cada uno que consumen Captopril, Euglucom, Amlibon, mientras que el (8%) con 2 personas cada uno reportan consumir Livial y Loratadina. Finalmente con un (4%) 5 personas que consumen Tafil. Laxantes, Roban, Eutirox, y Effortil. (Ver Figura 38).

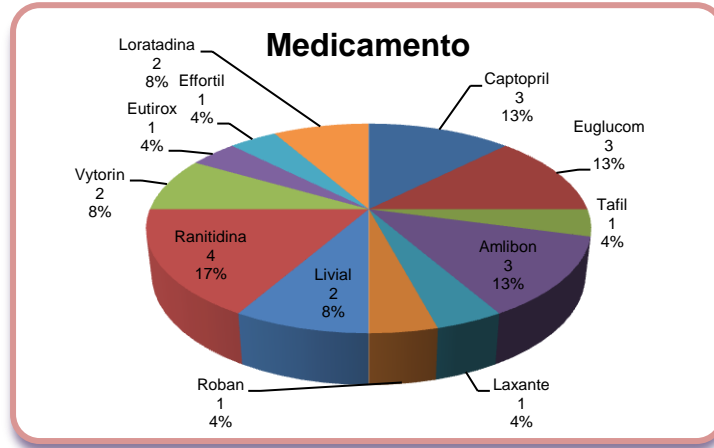


Figura 38. Distribución porcentual de tipo de medicamento

De los 24 sujetos que reportan si consumir medicamento; dos son las causas principales por las cuales reportan consumirlo: uno para a Gastritis (17%) con 4 personas y el otro para la Hipertensión, Diabetes y Corazón con un (13%) con 3 personas cada uno. Los medicamentos que toma dos personas cada uno corresponden al (8%) son un sustituto hormonal y para el Colesterol. El (4%) corresponde a los medicamentos de menor consumo con una persona cada uno correspondientes a Tranquilizante ansiolítico, Estreñimiento, Osteoartritis, Tiroides y por ultimo para la Hipotensión. (Ver Figura 39).

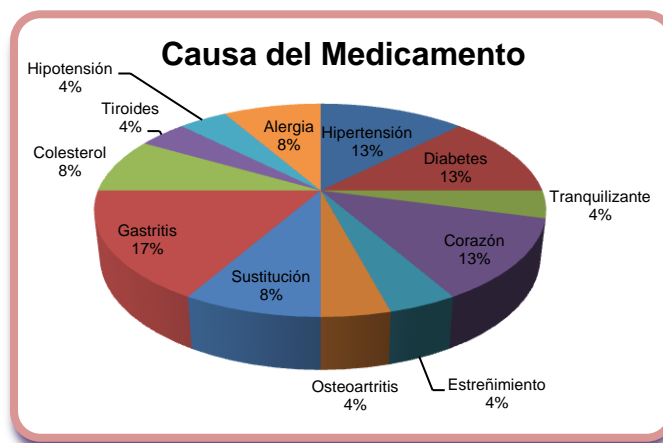


Figura 39. Distribución porcentual de la causa de consumo de medicamento

Referente al tiempo de consumir estos medicamentos 8% (2 personas) indicaron consumir el medicamento toda su vida, tomándolo de 6 a 10 años el 21% (5 personas); de 1 a 5 años es el mayor porcentaje de 42% (10 personas) los que lo toman de 1 a 3 meses el 25% (6 personas) El consumo ocasional es del 4% (1 persona). (Ver Figura 40).

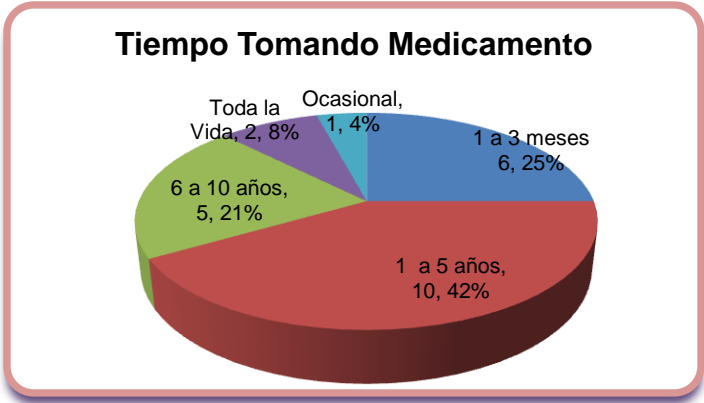


Figura 40. Distribución porcentual del tiempo del consumo de medicamento

En la figura 41 se observa un alto porcentaje de Personal Jurisdiccional que no ha tenido accidentes el 84% (63) sujetos. Mientras que el Personal Jurisdiccional que si ha tenido accidentes es un 16% (12 personas). (Ver Figura 41).

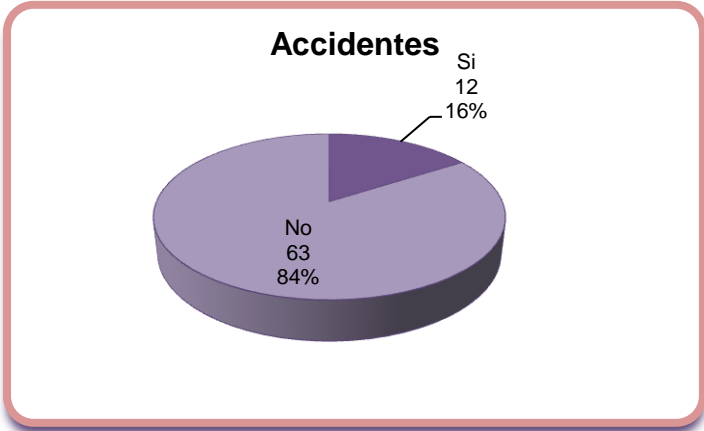


Figura 41. Distribución porcentual de accidentes

De las 12 personas que si han sufrido accidentes 6 personas (50%) fue automovilístico y la segunda mitad de estas personas (50%) 6 personas han tenido, fracturas. (Ver Figura 42).

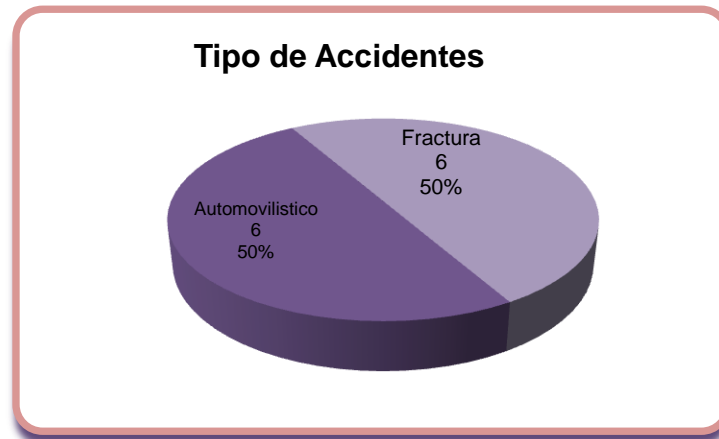


Figura 42. Distribución porcentual de tipo de accidentes

Respecto a las cirugías, un 53% (40 personas) han sido intervenidos, mientras que el 47% (35 personas) no han tenido intervenciones quirúrgicas. (Ver Figura 43).

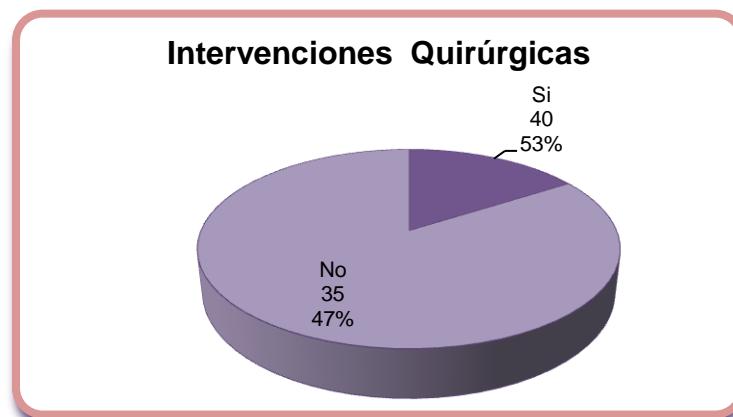


Figura 43. Distribución porcentual de Intervenciones Quirúrgicas

De las 40 personas que si han tenido intervenciones quirúrgicas, el tipo de estas fueron, con un 30% (12 personas) de cesárea, un 10% (4 personas) de fractura, el 7.5% (3 personas) fueron intervenidas de amígdalas, un 5% (2 personas) del corazón al igual con un 5% (2 personas) de apéndice y cesárea de las siguientes intervenciones 1 persona de cada una (2.5%) perdida de riñón, vesícula, apéndice, amígdala y vista, cesárea y vesícula, hernia, histerectomía, hemorroides y cornea, quistes, peritonitis, cataratas, cálculos muelas, histerectomía y cesárea, vesícula embarazo ectópico amígdalas y cirugía estética, divertículo de marquer y cesárea. (Ver Figura 44).

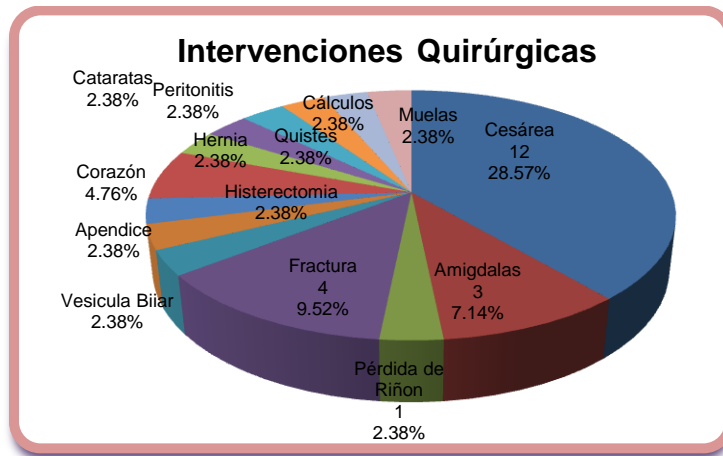


Figura 44. Distribución porcentual del Tipo de Intervención Quirúrgica

Respecto a las 42 personas que han tenido intervenciones quirúrgicas hubo 11 personas que tuvieron más de dos intervenciones diferentes: 2 personas (19%) vesícula y hemorroides, una persona (1%) de amígdalas y vista, 1 persona (9%) de cesárea y vesícula, una persona (1%) hemorroides y cornea, dos personas (19%) de apéndice y cesárea, una persona de histerectomía y estética, una persona (9%) de histerectomía y cesárea, una persona (9%) de amígdalas y estética, una persona (9%) de divertículo de marquer y cesárea. La última persona fue operada de cuatro intervenciones distintas: vesícula, embarazo atópico, amígdalas y cirugía estética (9%). (Ver Figura 45).

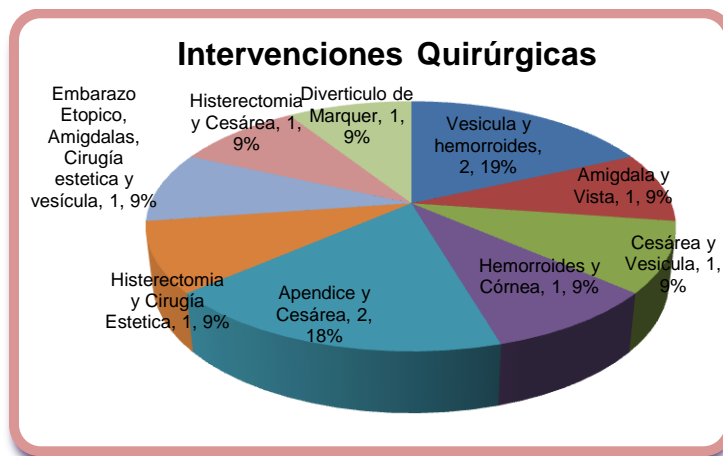


Figura 45. Distribución porcentual dos o más Intervenciones Quirúrgicas

En la Figura 46 se observa el 25.33% (19 personas) que afirman fumar, el 74.67% (56 personas) no fuman.

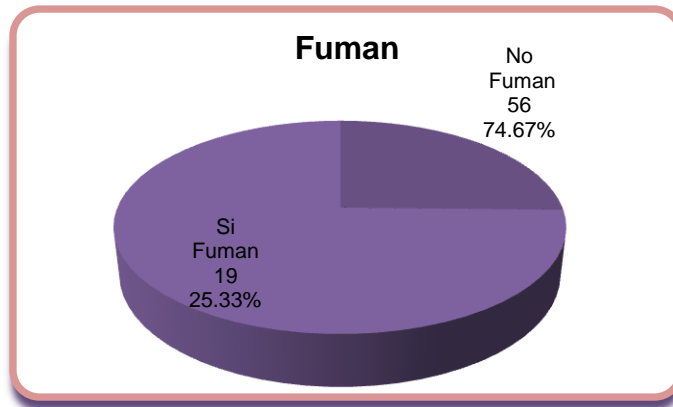


Figura 46. Distribución porcentual de fumar tabaco

Respecto a la cantidad de cigarros que consumen por día, un cigarro respondieron 10 personas (53%), dos cigarros 1 persona (6%), tres cigarros 4 personas (21%) cuatro cigarros 1 persona (5%) cinco cigarros 1 persona (5%) ocho cigarros 1 persona (5%) y quince cigarros 1 persona (5%). (Ver Figura 47).

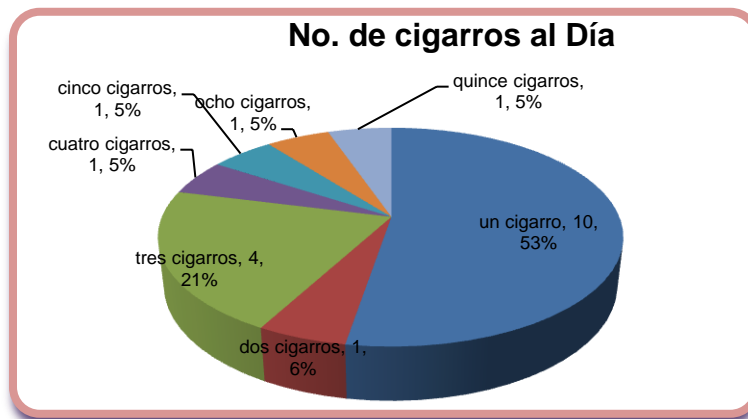


Figura 47. Distribución porcentual de cantidad de cigarros al día

En cuanto la variable Alcohol, muestra la frecuencia de consumo de éste en personal Jurisdiccional, encontrándose que el 20% (15 personas) Nunca beben, el 9.33% (7 personas) 1 vez al año lo hacen, el 30.67% (23 personas) beben, 2 veces por año, (23 personas) 30.67% una vez al mes lo consumen, 1 vez por semana lo consumen solo 7 (9.33%). (Ver Figura 48).



Figura 48. Distribución porcentual de consumo de Alcohol

Respecto a la siguiente variable, se observa en la siguiente figura un amplio número de Personal Jurisdiccional que manifestó nunca haber consumido drogas (75 personas). Ver la figura 49).

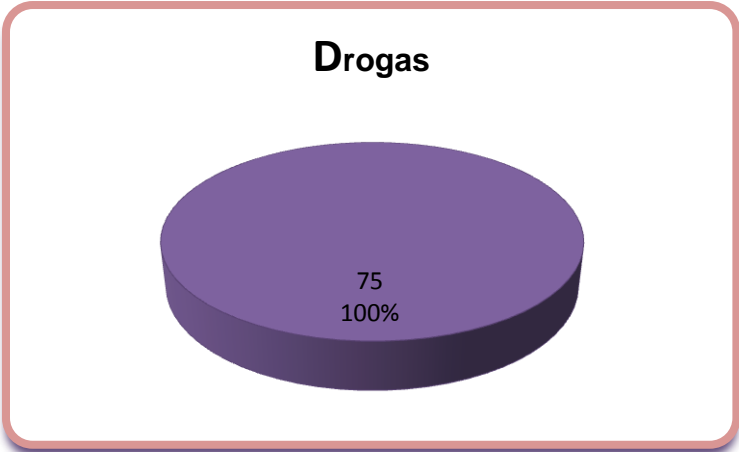


Figura 49. Distribución porcentual de consumo de Drogas

Se observa un alto porcentaje de horas libres en Personal que imparte Justicia que va desde 2 a 70 horas a la semana. El rango de horas libres semanales se describe de la siguiente manera: 42 personas (56%) mencionan tener de 2 a 20 horas libres; 16 personas (21%) tienen de 21 a 40 horas libres, 12 personas (16%) responden tener de 41 a 60 horas libres, 2 personas (3%) dijo tener de 61 a 70 horas libres. 3 personas (4%) responde no tener horas libres a la semana. El 4% no respondió al reactivo. (Ver Figura 51).

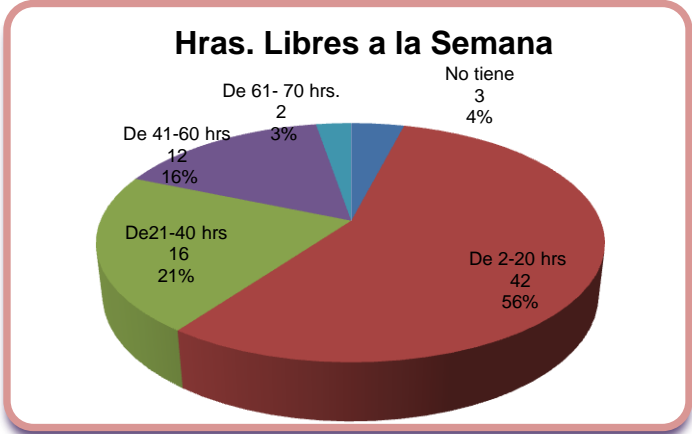


Figura 51. Distribución porcentual de Horas Libres a la semana

Se observa un porcentaje mayor de los personas que realizan ejercicio del 51% (38 personas) de los que no realizan algún tipo de ejercicio 49% (37 personas). (Ver Figura 52).

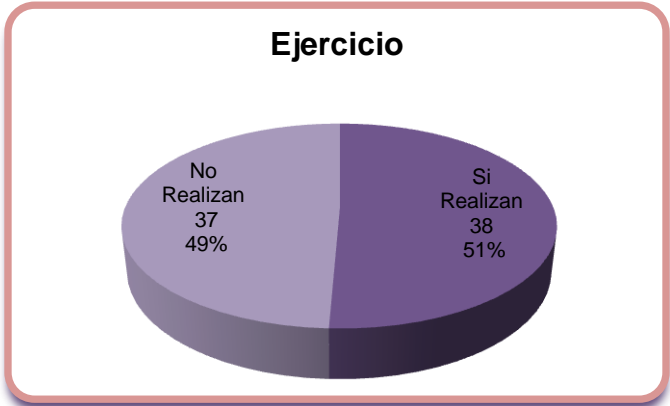


Figura 52. Distribución porcentual de Realizar Ejercicio a la semana

Respecto al número de horas a la semana de ejercicio la mayor parte corresponde un porcentaje del 68% (26 personas) que practican de 1 a 5 horas, le sigue el 27% (10 personas) que practican de 6 a 10 horas, y finalmente un 5% (2 personas) realizan de 11 a 15 horas de ejercicio a la semana. (Ver Figura 53).

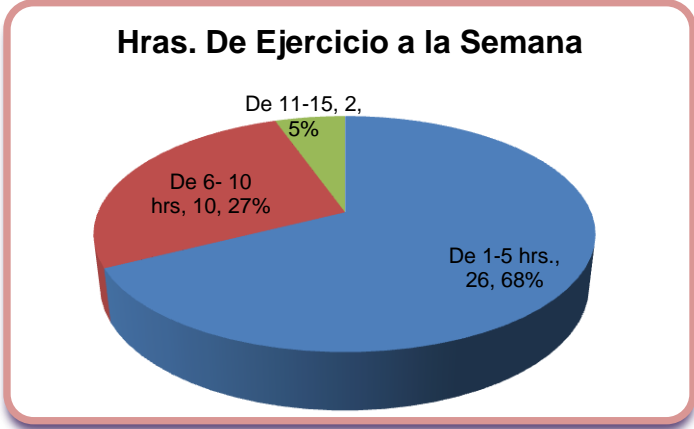


Figura 53. Distribución porcentual de Horas de Ejercicio a la Semana

La escala Mexicana de Desgaste Ocupacional (EMEDO) es un instrumento conformado por cuatro factores (F1 Agotamiento, F2 Despersonalización, F3 Insatisfacción, F4 Psicosomático) y un cuestionario de datos sociodemográficos.

Alfas de Cronbach

Se utilizó el Alfa de Cronbach para obtener la consistencia interna de la EMEDO, la cual fue de .818 en general (Tabla 5).

Tabla 5

Análisis de Consistencia Interna de la Escala Mexicana de Desgaste Ocupacional (EMEDO) en la versión de 30 reactivos de Alfa de Cronbach.

FACTOR	NÚMERO DE REACTIVOS	ALFA
F1	9	.720
F2	9	.667
F3	12	.800
TOTAL	30	.818

El instrumento cuenta con un total de 110 reactivos, de los cuales 30 corresponden a los factores F1 (Agotamiento), F2 (Despersonalización) y F3 (Insatisfacción); 40 reactivos al cuarto factor F4 (Psicosomático) y 40 reactivos que conforman el cuestionario de datos sociodemográficos.

Fases del Síndrome de Burnout a partir del Modelo de Leiter y Maslach

Según Leiter (1998), el síndrome se desarrolla en cuatro fases, al analizar la muestra se pudo identificar los siguientes resultados:

El 44% del Personal Jurisdiccional se encuentran en Fase 1 Desgaste Ocupacional "Sano" siendo este el mayor porcentaje, el 17%, se encuentran en Fase 2 Desgaste Ocupacional "Normal", 32%, se encuentran en Fase 3 Desgaste Ocupacional "En peligro", y en Fase 4 Desgaste Ocupacional Muy Alto "Quemado" el 7%. (Ver Figura 56).

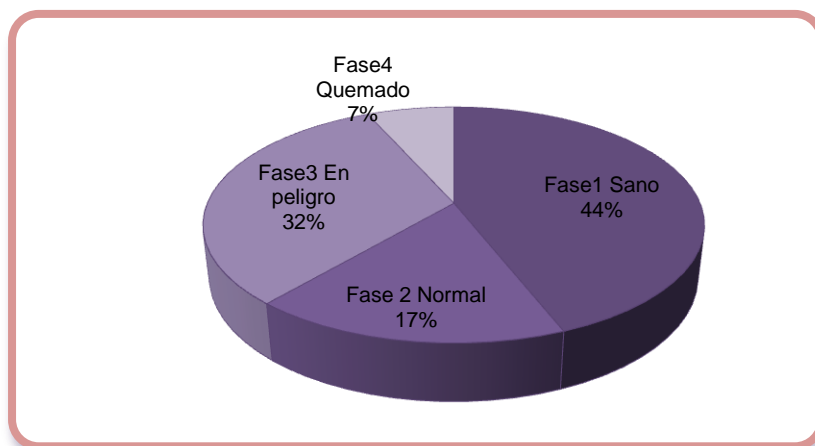


Figura 54. Distribución porcentual de Leiter

Con el fin de conocer si existe relación entre los factores de Desgaste Ocupacional y las variables investigadas, se llevaron a cabo Análisis de Varianza de una vía y Correlaciones Producto-momento de Pearson con las variables demográficas, laborales y de calidad de vida.

5.2 Estadística Inferencial

Análisis de Varianza

En la siguiente tabla (Ver Tabla 6) se puede observar que el Factor de Insatisfacción (F3) mostró diferencias estadísticamente significativas con la variable escolaridad ($F= 6.531$, $p.<.013$), mostrándose respecto a la media, un puntaje mayor para el grupo que reportó tener una Licenciatura.

Tabla 6. Análisis de Varianza: Promedio del Desgaste Ocupacional relacionado con algunas Variables Demográficas

Variables	Grupos	F1 Agotamiento	F2 Despersonalización	F3 Insatisfacción
Sexo	Masculino	2.59	1.97	1.65
	Femenino	2.60	1.98	1.40
Estado civil	Con pareja	2.55	1.96	1.54
	Sin pareja	2.76	2.00	1.43
Escolaridad	Universidad	2.65	1.99	1.64*
	Postgrado	2.51	1.94	1.29*
Tienes Hijos	Si	2.50	1.95	1.50
	No	2.91	2.04	1.56

*<.05 **<.01 ***<.001

Dentro de las variables laborales (Ver Tabla 7), El Factor de Insatisfacción (F3) se encontraron diferencias estadísticamente significativas con la variable puesto ($F= 4.992$, $p.<.003$), y con la variable tipo de contrato ($F= 5.507$, $p. <.006$) (Ver Tabla 7).

Tabla 7. Análisis de Varianza entre Desgaste Ocupacional y algunas Variables Laborales

Variables	Grupos	F1 Agotamiento	F2 Despersonalización	F3 Insatisfacción
Puesto	Operativo	2.51	2.18	1.54***
	Medio	2.78	2.15	1.78***
	Ejecutivo	2.46	1.70	1.23***
	Otro	2.44	1.97	1.37***
Tipo de trabajo	Empleado	2.66	2.04	1.58
	Prof independiente	2.67	1.22	1.42
	Otro	2.25	1.69	1.17
Tipo de contacto	Directo	2.59	1.92	1.51
	Indirecto	2.67	2.32	1.53
Tipo de organización	Pública	2.60	1.98	1.51
	Privada	2.67	1.22	1.42
Tipo de contrato	Obra Deter	3.11	1.56	1.42***
	Tiempo Deter	2.39	1.71	1.17***
	Tiempo indefinido	2.67	2.08	1.65***
Personas a cargo	Si	2.60	1.88	1.43
	No	2.59	2.19	1.71

* $<.05$ ** $<.01$ *** $<.001$

También se llevaron a cabo análisis de varianza con las siguientes variables de Salud: consumo de medicamento, cuál, y para qué, accidentes, tipo de accidentes, intervenciones quirúrgicas, tipo de intervenciones quirúrgicas, tipo de cirugía, fumar tabaco, alcohol, y ejercicio.

Los resultados presentados en la Tabla 8 muestran que el Factor Agotamiento (F1) tiene diferencias estadísticamente significativas con la variable ejercicio ($F= 5.985$, $p.<.017$), indicando que el Personal que imparte Justicia que no realizan ejercicio presentan un mayor agotamiento emocional.

Tabla 8. Análisis de Varianza: Promedio del Desgaste Ocupacional relacionado con algunas Variables De Calidad de Vida

VARIABLES	GRUPOS	F1 Agotamiento	F2 Despersonalización	F3 Insatisfacción
Tomas medicamento	Si	2.73	2.01	1.39
	No	2.54	1.95	1.57
Cuál	Captopril	2.67	1.48	1.53
	Euglucom	2.37	1.78	1.25
	Tafil	3.56	3.00	2.50
	Amlibon	2.81	1.93	1.39
	Laxante	3.22	3.00	1.08
	Roban	1.56	1.56	1.00
	Livial	3.44	1.72	1.17
	Ranitidina	2.69	2.33	1.35
	Vytorin	2.22	1.33	1.04
	Eutirox	1.33	1.89	1.08
	Effortil	3.33	2.33	1.33
	Loratadina	3.39	2.78	2.00
	Para qué	Hipertensión	2.67	1.48
Diabetes		2.37	1.78	1.25
Tranquilizante ansiolítico		3.56	3.00	2.50
Corazón		2.81	1.93	1.39
Estreñimiento		3.22	3.00	1.08
Osteoartritis		1.56	1.56	1.00
Sustitución Hormonal		3.44	1.72	1.17
Gastritis		2.69	2.33	1.35
Colesterol		2.22	1.33	1.04
Tiroides		1.33	1.89	1.08
Hipotensión		3.33	2.33	1.33
Alergia		3.39	2.78	2.00

Accidentes	Si	2.59	1.89	1.81
	No	2.60	1.99	1.46
Tipo de accidentes	Automovilísticos	2.56	2.02	1.81
	Fractura	2.57	1.76	1.46
Intervenciones quirúrgicas	Si	2.61	1.90	1.40
	No	2.58	2.05	1.64
Tipo de cirugía	Cesárea	2.21	1.74	1.38
	Vesícula y Hemorroides	3.56	3.00	2.50
	Amígdalas	2.15	1.33	1.00
	Pérdida de riñón	2.11	1.78	1.42
	Fractura	2.53	1.39	1.52
	Vesícula	2.56	2.78	1.17
	Apéndice	3.78	2.22	2.17
	Amígdala y Vista	4.00	2.22	2.50
	Cesárea y Vesícula	4.44	2.22	2.58
	Hernia	3.78	1.33	2.17
	Corazón	2.33	2.22	1.00
	Histerectomía	3.22	3.00	1.08
	Hemorroides y	1.56	1.56	1.00
	Córnea			
	Quistes	4.56	2.22	1.25
	Apéndice y	3.44	2.00	1.04
	Cesárea			
	Peritonitis	2.00	1.22	1.00
	Histerectomía y			
	Cirugía estética			
	Cataratas	3.22	1.00	1.00
	Cálculos	1.33	1.89	1.08
	Muelas	2.56	3.44	1.83
	Histerectomía y	2.56	3.33	1.00
	Cesárea			
	Vesícula embarazo ectópico, amígdalas y cirugía estética	2.11	2.33	1.00
	Divertículo Marquer y Cesárea	2.44	1.56	1.50

Fumas tabaco	Si	2.63	1.85	1.44
	No	2.59	2.01	1.54
Alcohol	Nunca	2.84	2.02	1.51
	1 al año	2.78	2.54	2.06
	2 al año	2.47	2.00	1.39
	1 mes	2.49	1.81	1.50
	Semanal	2.65	1.71	1.40
Ejercicio	Si	2.38*	1.81	1.48
	No	2.82*	2.14	1.55

*<.05 **<.01 ***<.001

Correlaciones de Pearson

Se corroboraron los datos mediante correlaciones Producto-momento de Pearson entre Síndrome de Desgaste Ocupacional y variables demográficas, estos resultados se muestran en la (Tabla 9).

El Factor Insatisfacción (F3) presenta una correlación negativa con la variable edad. Mientras que el factor Agotamiento (F1) mantiene una correlación negativa con el número de hijos.

Tabla 9. Correlaciones entre Desgaste Ocupacional y Variables demográficas

Variables Demográficas	F1 Agotamiento	F2 Despersonalización	F3 Insatisfacción
Edad	-.208	-.178	-.262*
Años con la pareja	-.186	-.148	-.081
Número de Hijos	-.283*	-.207	-.032

*<.05, **<.01

Así mismo se realizaron correlaciones Producto-momento de Pearson entre Síndrome de Desgaste Ocupacional y Variables laborales.

Como se puede observar en la siguiente (Tabla 10) se muestra que el Factor Agotamiento (F1) presenta una correlación negativa con las variables antigüedad y años que han trabajado. En cuanto al Factor Despersonalización (F2) se puede apreciar que existe una correlación negativa con el número de personas que tienen a cargo. Finalmente el Factor 3 Insatisfacción muestra correlaciones negativas con la antigüedad, años que han trabajado, número de ascensos y personas a cargo.

Tabla 10. Correlaciones entre Desgaste Ocupacional y Variables laborales

Variables Laborales	F1 Agotamiento	F2 Despersonalización	F3 Insatisfacción
Núm de trabajos	-.077	.092	-.033
Núm de actividades	-.172	-.004	.192
Hrs de trabajo al día	.159	-.259	.195
Antigüedad	-.234*	-.175	-.259*
Años trabajando en su vida	-.275*	-.198	-.239*
Núm de empleos en su vida	.000	-.102	.090
Ascensos	-.177	-.037	-.237*
Ingreso mensual	-.028	-.207	-.110
Personas a cargo	-.042	-.336*	-.336*

*<.05, **<.01

Así mismo se realizaron correlaciones Producto-momento de Pearson entre Síndrome de Desgaste Ocupacional y Variables de Calidad de Vida (Ver tabla 11).

La correlación con las Variables de Calidad de vida indican, que el factor Despersonalización (F2) presenta una correlación negativa con la variable horas de ejercicio a la semana.

Tabla 11. Correlaciones entre Desgaste Ocupacional y Variables de Calidad De Vida

Variables de Calidad de Vida	F1 Agotamiento	F2 Despersonalización	F3 Insatisfacción
Tiempo de tomar medicamento	.148	-.120	-.029
Núm de cirugías	-.044	.247	.091
Núm de cigarros que fuma al día	.256	.066	.005
Núm de horas libres a la semana	-.047	-.179	-.132
Horas de ejercicio a la semana	-.024	-.323*	.168

*<.05, **<.01

De igual forma se realizaron correlaciones Producto-momento de Pearson entre el Síndrome de Desgaste Ocupacional y variables psicossomáticas (Ver Tabla 12).

La correlación con las variables psicossomáticas indican, que el factor Agotamiento presentan una fuerte correlación positiva con todos los trastornos que integran el factor 4 denominado psicossomático, sin embargo el factor despersonalización únicamente muestra fuertes correlaciones positivas con los trastornos de sueño, psicosexuales, psiconeuróticos, y de ansiedad. Mientras el factor Insatisfacción muestra correlaciones positivas con los trastornos de sueño, gastrointestinales, psiconeuróticos, ansiedad y depresión.

Tabla 12. Correlaciones entre Desgaste Ocupacional y Variables Psicossomáticas

Variables Psicossomáticas	F1 Agotamiento	F2 Despersonalización	F3 Insatisfacción
TS. Sueño	.584**	.337**	.384**
TP. Psicosexual	.313**	.427**	.133
TG. Gastrointestinales	.424**	.206	.252*
TN. Psiconeuróticos	.360**	.309**	.351**
TA. Ansiedad	.485**	.367**	.415**
TD. Dolor	.448**	.191	.171
TDE. Depresión	.387**	.144	.924*

*<.05, **<.01

Discusión y Conclusiones

DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

El presente trabajo tuvo como objetivo identificar la presencia de Desgaste Ocupacional en Personal Jurisdiccional, así como en que fase de Desgaste Ocupacional se encuentran, si hay diferencias entre el género masculino y femenino así como que variables son significativas con el Desgaste Ocupacional.

A continuación se discutirán los resultados obtenidos a través de nuestras preguntas de investigación:

¿Determinar si existe la presencia de Desgaste Ocupacional en Personal Jurisdiccional con la Escala Mexicana de Desgaste Ocupacional EMEDO?

Se puede responder que efectivamente dicho objetivo se cumplió ya que se encontró presencia de Desgaste Ocupacional en Personal Jurisdiccional.

Si bien al principio el Desgaste Ocupacional puede afectar a cualquier grupo ocupacional, lo cierto es que hay profesiones más predispuestas a experimentarlo. Éste es el caso de las profesiones de ayuda, es decir, aquellas que exigen estar constantemente en contacto directo con otras personas con las que hay que comprometerse emocionalmente, que exigen entrega, implicación, idealismo y servicio a los demás (Bosqued 2008).

A continuación se dará pie a la siguiente pregunta de investigación

¿En qué fase de Desgaste Ocupacional se encuentra el Personal Jurisdiccional?

Hallamos que el 44% del Personal Jurisdiccional se encuentran en Fase 1 Desgaste Ocupacional “Sano” siendo este el mayor porcentaje, el 17%, se encuentran en Fase 2 Desgaste Ocupacional “Normal”, 32%, se encuentran en Fase 3 Desgaste Ocupacional “En peligro”, y en Fase 4 Desgaste Ocupacional Muy Alto “Quemado” el 7% Según el modelo Leiter (1998, en Buendía y Ramos).

¿Hay diferencias entre el género masculino y femenino, en cuanto a la presencia de Desgaste Ocupacional?

Cabe destacar que el Desgaste Ocupacional se presento mayormente en mujeres que en hombres en la Fase 3 “En peligro” y Fase 4 “Quemado”. Lo que coincide con Pines y Kafry, 1981; Etzioni y Pines, 1986; Greenglass, Pantony y Burke, 1988; en Jiménez y Sánchez, 2000) plantean que la variable sexo va ligada una serie de características relacionadas con el trabajo, que le predisponen especialmente; así las mujeres presentan más conflicto de rol, sintomatología depresiva, por la doble carga de trabajo que conlleva la práctica profesional y la tarea familiar, y esos conflictos familia trabajo, entre otras, las hacen más propensas a presentar el Desgaste Ocupacional.

Asimismo (Buendía y Ramos, 2001) mencionan que en términos generales, la mujer es más emotiva y menos pragmática que el varón; en cambio este opta por actitudes más resolutivas. El varón soluciona momentáneamente esta sensación de estar quemado por medio de la despersonalización como estrategia de afrontamiento, resuelve así el problema a corto plazo, pero dicha estrategia es nociva con el paso del tiempo.

Una explicación que apoya el punto de vista anterior puede hallarse en los diferentes procesos de socialización seguidos para los roles masculino y femenino, así en nuestra cultura se enfatiza para el rol femenino la interdependencia y la habilidad en las relaciones interpersonales además de cuidar a otros, por el contrario, el rol masculino asume que no debe expresar emociones y debe orientarse al logro descuidando la interdependencia y la habilidad en las relaciones interpersonales Gil-Monte y Peiró (1997).

¿Qué variables clasificatorias son significativas con el Desgaste Ocupacional?

Efectivamente se encontraron diferencias tanto significativas como estadísticamente significativas entre las dimensiones del Desgaste Ocupacional en variables demográficas, laborales y de calidad de vida.

Al realizar los Análisis de Varianza y las Correlaciones Producto-momento de Pearson respectivamente, para averiguar que variables clasificatorias son significativas con los factores que componen el Desgaste Ocupacional, encontramos que el Factor 3 Insatisfacción ($F=6.531, p < .013$) tiene diferencias estadísticamente significativas con la variable demográfica escolaridad (Ver Tabla 6).

Respecto al nivel académico, se puede inferir que las personas que no poseen estudios de acuerdo a los requerimientos del campo laboral, de la organización o institución en que presta su servicio, los obliga a realizar actividades para las que no están preparadas, o con las que no se sienten a gusto, generando el aumento de ansiedad y estrés constante, además de sentimientos de ineficacia personal y profesional.

En este aspecto estudios realizados en profesionales docentes se encontró que el tener nivel de escolaridad de Maestría se encontró como un factor de riesgo para presentar baja realización personal. Esto es porque el hecho de que un docente haya cursado un Postgrado y trabaje a nivel básico lo expone a quemarse, como lo encontró Aldrete (2003 en Aldrete, González, Preciado y Pando, 2008) en su estudio; a mayor escolaridad mayor probabilidad de quemarse. Según la teoría de Shaufeli (2002), el docente percibe que ha invertido mucho en recursos personales y académicos para tener mejores logros, y no los recibe en la misma medida. Uno esperaría que el docente que ha cursado un nivel de Postgrado, pudiera estar mejor, más relajado, porque cuenta con los recursos pedagógicos que le permiten un mejor manejo de los contenidos académicos y del grupo, pero no es así ya no se encuentra realizado con lo que hace.

Dentro de las variables laborales, encontramos que hay relaciones estadísticamente significativas entre el Factor 3 Insatisfacción ($F=4.992, p < .003$) con la variable tipo de puesto y con tipo de contrato ($F=5.507, p < .006$). Revelando un puntaje mayor quienes cuentan con un contrato de tiempo indefinido (Ver Tabla 7).

Gil-Monte y Peiró, 1997 menciona que en la aparición del Desgaste Ocupacional intervienen especialmente variables como la sobrecarga laboral que incluye tanto las demandas cuantitativas como cualitativas relacionadas con el trabajo, tales como trabajar bajo la presión del tiempo, trabajar duro o en un trabajo estresante.

Los resultados de la investigación han señalado que la sobrecarga laboral es un estresor significativo asociado al Desgaste Ocupacional (Greenglass, Burke y Moore, 2003; en Gil-Monte y García-Juerras, 2008), y de manera más intensa al incremento de los niveles de agotamiento emocional (Bakker, Demerouti y Euwema, 2005; Dick y Wagner, 2001; Janssen, Schaufeli y Houkes, 1999; en Gil-Monte et al; 2008). Incluso se

apoya la idea de que el Desgaste Ocupacional es una respuesta a la sobrecarga laboral (Maslach, Schaufeli y Leiter, 2001; en Gil-Monte et al; 2008).

Las características de esta profesión puede dar una explicación a estos resultados, pues dentro del rol del personal jurisdiccional. Fandevila (2010) menciona que los jueces tienen la percepción de que la cantidad de juicios con los que trabajan al mismo tiempo es elevada. De ellos el 70% considera que la cantidad de juicios es muy alta y que cuentan con poco tiempo para resolverlos siendo la sobrecarga laboral uno de los problemas más graves de los Tribunales de Justicia.

Dentro de las variables de salud, encontramos que hay relaciones significativas entre el Factor 1 Agotamiento ($F=5.985$, $p<.017$) con la variable ejercicio, presentando un mayor puntaje el Personal Jurisdiccional que no realizan ejercicio o realizan poco, lo que quiere decir que ellos tienden a presentar un mayor Agotamiento emocional (Ver Tabla 8).

Mediante las correlaciones Producto-momento de Pearson se encontró que el factor Insatisfacción (F3) presenta una correlación negativa con la variable edad, (Ver Tabla 9) es decir, a menor edad mayor Insatisfacción; esto puede ser explicado mediante el modelo de competencia social de Harrison (1983, en Gil-Monte y Peiró 1997), quien señala que algunos de los principales factores asociados al síndrome de Desgaste Ocupacional son la competencia y la eficacia percibida.

Para Harrison (1983) la mayoría de los sujetos que empiezan a trabajar en profesiones de servicio de ayuda están altamente motivados para ayudar a los demás y tienen un sentimiento elevado de altruismo. Sin embargo, en su entorno laboral se encuentran con una serie de circunstancias que Harrison califica como factores de ayuda, cuando facilitan la actividad del sujeto, o factores barrera, cuando la dificultan. Además si en el entorno existen factores de ayuda, esta efectividad crecerá y redundará en un aumento de los sentimientos de competencia social del sujeto. Por el contrario, cuando los sujetos encuentran factores barrera, los sentimientos de eficacia disminuyen, porque el sujeto no acaba de conseguir sus objetivos, y esto afecta negativamente la esperanza de conseguirlos. Así la edad se considera por que el profesional sería especialmente vulnerable al síndrome de Desgaste Ocupacional, en los primeros años de su carrera profesional dado que sería el periodo en el que se produce la transición de las expectativas idealistas hacia la práctica cotidiana, aprendiéndose en ese tiempo que tanto las recompensas personales, profesionales y económicas, no son las prometidas ni las esperadas.

Por otro lado, se encontró que el Factor Agotamiento (F1) mantiene una correlación negativa con el número de hijos (Ver Tabla 9), evidenciando que a menor número de hijos que tuviera el Personal Jurisdiccional había mayor agotamiento. En cuanto al estado civil e hijos, los profesionales solteros y aquellos que no tienen hijos, tienen mayor tendencia a experimentar el síndrome de Desgaste Ocupacional. Para explicar esta relación Leiter (1990, en Gil-Monte y Peiró, 1997) considera que los recursos familiares complementan a los de los compañeros del trabajo para aliviar el síndrome o prevenir su desarrollo. Por tanto, la vida en familia puede influir en los sujetos en el sentido de hacerles más expertos en el tacto con los demás y sus problemas.

Así, los sujetos sin hijos puede que tengan mayor tendencia a usar el trabajo como fuente de vida social, y esto les llevaría a implicarse excesivamente con la gente del ámbito laboral y, por tanto, aun mayor riesgo de sufrir agotamiento.

Mediante las correlaciones Producto-momento de Pearson se encontró una correlación negativa entre el síndrome de Desgaste Ocupacional y algunas variables laborales (Ver Tabla 10); de esta forma se encontró que a mayor antigüedad menor agotamiento e insatisfacción, a más tiempo trabajando en la vida menor agotamiento e insatisfacción; a mayor número de ascensos menor insatisfacción, a mayor número de personas que tienen a su cargo menor despersonalización e insatisfacción

Una posible explicación es que con los años los sujetos ganan en experiencia, competencia, autonomía y en capacidad para el afrontamiento y manejo del estrés relacionándose con las estrategias de afrontamiento adquiridas, de forma que a mayor experiencia profesional menor riesgo de desgaste profesional.

De igual forma se realizaron correlaciones Producto-momento de Pearson entre el Síndrome de Desgaste Ocupacional y variables de Calidad de vida estos resultados se muestran en la (Tabla 11) se encontró que el Factor Despersonalización (F2) presenta una correlación negativa con la variable ejercicio, es decir a menor horas de ejercicio a la semana mayor Despersonalización. Respecto a este hallazgo, autores como Blumenthal y McCubbin, (1987), Folkins y Sime (1981 en Becoña, Vázquez y Oblitas, 2004) han demostrado que realizar ejercicio y gozar de buena salud contribuye a una estabilidad emocional, reduciendo la ansiedad, la depresión y la tensión.

La actividad física ayuda a mitigar los efectos del Desgaste Ocupacional siendo el ejercicio rítmico moderado el que puede producir efectos tranquilizantes significativos, y el ejercicio vigoroso y rutinario puede reducir los niveles de ansiedad y estrés.

Finalmente se realizó una correlación Producto-momento de Pearson entre el Síndrome de Desgaste Ocupacional (F1 agotamiento, F2 despersonalización y F3 insatisfacción con los trastornos psicósomáticos (sueño, psicosexual, gastrointestinales, psiconeuróticos, ansiedad, dolor y depresión) se encontró que el Personal Jurisdiccional mostraron una correlación significativa entre el Agotamiento con todos los trastornos psicósomáticos, sin embargo el factor Despersonalización únicamente muestra fuertes correlaciones con los trastornos de sueño, psicosexuales, psiconeuróticos, y de ansiedad. Mientras el factor Insatisfacción muestra correlaciones positivas con los trastornos gastrointestinales, psiconeuróticos y ansiedad (Ver Tabla 12). Las experiencias de estrés provocan en el individuo respuestas fisiológicas, cognitivas-afectivas y conductuales que, si se mantienen en el tiempo, derivará en consecuencias nocivas para el individuo pudiendo afectar su salud física y/o mental, dando lugar a, alteraciones psicósomáticas, alteraciones cardiorespiratorias, jaquecas, gastritis, úlcera insomnio etc.) o incluso estados ansiosos, depresivos, alcoholismo, etc. Según Gil-Monte (2006) la mayoría de los síntomas psicósomáticos se relacionan con cansancio, insomnio, úlcera de estómago, dolor de cabeza, dolor de espalda, fatiga e hipertensión.

De acuerdo con Boada, de Diego y Agulló (2004 en Uribe, García, Pichardo y Retiz, 2008), el Desgaste Ocupacional y las manifestaciones psicósomáticas siempre van asociadas, hipótesis que corroboraron al estudiar otras variables como motivación y clima organizacional, siendo el clima organizacional reductora del Desgaste Ocupacional. Algunas otras variables se han encontrado como predictoras de ciertos problemas psicósomáticos, por ejemplo, edad y antigüedad con la profesión García-Izquierdo (1991 en Uribe et al; 2008). Toro-Alvarez (1991, en Uribe et al; 2008) encontró que la motivación no se relacionaba con estrés y factores psicósomáticos, siendo los modelos motivacionales los principales moderadores entre Desgaste Ocupacional

y variables psicosomáticas para muchos estudios. Boada de Diego y Agulló (2004) encontraron que el agotamiento emocional se relaciona con síntomas de debilitamiento y tensión y de dolores cardiovasculares y generales (trastornos de dolor); en otro estudio, Zurriaga, Bravo, Ripoll y Caballer (1998 en Uribe, et al; 2008) encontraron relación entre el desgaste emocional y disfunciones respiratorias y del sueño (trastornos psiconeuróticos y del sueño) en médicos y enfermeras. Boada de Diego y Agulló (2004) también encontraron que una baja realización personal se relaciona negativamente con jaquecas y dolores en las manos (trastornos de dolor) y con dificultades respiratorias y asmáticas (trastornos psiconeuróticos). Según estos autores, no hay duda que a nivel de asociación y diagnóstico ciertos estados psicológicos críticos se relacionan al Desgaste Ocupacional y con sus manifestaciones psicosomáticas. De acuerdo con Boada de Diego y Agulló (2004) la autorrealización, se relaciona con satisfacción general, provocando la ausencia de estas variables: dolor precordial de origen cardiovascular, dolor de pecho, dolor de cabeza intenso y dolor de espalda (trastornos de dolor).

También la despersonalización y la insatisfacción en general se relacionan negativamente con dolores precordiales, dolores de origen no cardiaco, dificultades respiratorias, problemas al dormir y síntomas de debilitamiento (trastornos de dolor y psiconeuróticos). El apoyo social se relacionó negativamente con dolores estomacales y falta de apetito (trastornos gastrointestinales). Por tal motivo el Desgaste Ocupacional produce un deterioro sobre la salud del Personal Jurisdiccional siendo de vital importancia para las organizaciones, preocuparse por la salud de sus trabajadores.

La presencia del síndrome de Desgaste Ocupacional es motivo de preocupación dadas las repercusiones personales a las que se ven expuestos quien lo padecen, ya sean de tipo emocional, conductual, psicosomática, familiares y sociales, así como las repercusiones en el ámbito laboral u organizacional, como es el absentismo laboral, la disminución del grado de satisfacción, la movilidad laboral, la pérdida de productividad y de calidad en el trabajo que se realiza.

Se justifica la necesidad de estudios que, con la presente investigación, traten de identificar los niveles de Desgaste Ocupacional existentes, y mejorar la salud y calidad de vida laboral y reducir los elevados costos que suponen la excesiva movilidad y las bajas laborales, y mejorar la eficacia de los servicios prestados. La finalidad última de todo ello sería que los Jueces tengan humanización del sistema de Justicia.

Limitaciones y Sugerencias

LIMITACIONES Y SUGERENCIAS

La muestra de Personal Jurisdiccional solo se limita al D.F. por lo que tendrían que tomarse en cuenta otros Estados de la Republica Mexicana.

Otra limitante fue el tamaño de la muestra ya que era la que se tenía en el momento de la presente investigación por lo que se requiere que para futuras investigaciones sean muestras más amplias y con igual número de hombres y de mujeres.

Deberían realizarse más estudios dentro de este ámbito que planteen diversas comparaciones entre características de grupos de Jueces, Magistrados, Actuarios, Secretario proyectista, Secretario de acuerdos.

Se sugiere contar con procesos de intervención interdisciplinarios (médico o psiquiatra, psicólogo clínico, trabajador social y empresa) donde se sugieran ajustes organizacionales (estrategias organizacionales), el apoyo entre compañeros de trabajo (estrategias grupales).

Por otro lado sería de gran interés desarrollar estudios longitudinales en donde se puedan realizar seguimientos de los casos en distintos espacios de tiempo y características organizacionales.

Sería conveniente ampliar las investigaciones a trabajadores que no sean sólo médicos, enfermeras y maestros para conocer la magnitud e impacto de esta problemática en México.

Informar a los profesionales sobre el síndrome de Desgaste Ocupacional y sobre sus repercusiones en la salud, además de dotarles de un adecuado asesoramiento y apoyo social por parte de sus supervisores.

Se sugiere que desde el Departamento de Recursos Humanos se deben de llevar a cabo mejoras organizacionales relacionadas con la reducción de las jornadas laborales, el rediseño de los turnos de trabajo, ya que estas y otras intervenciones repercutirán en un mejor desempeño profesional y una mejora en la calidad de vida de este profesional.

Por último es importante que en México sea reconocido el síndrome de Desgaste Ocupacional desde la ley, considerándola con la seriedad que corresponde generando normas que protejan la salud del trabajador y así tenga una mejor calidad de vida en todas las áreas de su actividad y las empresas tengan personas saludables y motivadas para la consecución de las metas y objetivos organizacionales.

Referencias

REFERENCIAS

- Abajo, O. (2006). Mobbing acoso psicológico en el ámbito laboral. Lexis Nexis.
- Abreu, A. (2006) Los Tribunales y la administración de Justicia en México. Una Historia sumaria, Suprema Corte de Justicia de la Nación. Edición primera, México, pp. 30-31.
- Alcover, Martínez, Rodríguez y Domínguez.(2004). Introducción a la Psicología de Trabajo.Mc Graw Hill.Madrid España.
- Arce, Fariña, Suárez. (2006). Estudio del daño psíquico por acoso moral en el trabajo y de la simulación en el contexto legal. Universidad de Santiago de Compostela.
- Balseiro, A, (2010). El síndrome de Burnout como factor de riesgo laboral en el personal de enfermería. Editorial. Trillas, S.A de C.V.
- Becoña, E. Vázquez, F.& Oblitas, L. (2004). Promoción de los estilos de vida saludables. Bogotá.
- Benero, C., Cordero, M. y Sandi, C. (2001) Estrés, Memoria y Transtornos Asociados. Implicaciones en el Daño Cerebral y Envejecimiento. Barcelona: Ariel neurociencia.
- Blanch R, Espuny T, Gala D, Artiles. (2003). Teoría de las relaciones laborales. Editorial UOC. Barcelona.
- Bosqued, M. (2008). El síndrome del Burnout Qué es y como superarlo. Ediciones Paidós Ibérica, S,A Barcelona.
- Buceta J, Bueno A, Mas B, (2001).Intervención psicológica y salud: Control del estrés y conductas de riesgo. Madrid
- Buendía, J (2001). Estrés laboral y salud. España.
- Buendía, J. y Ramos, F. (2001). Empleo, Estrés y Salud, Madrid: Ediciones Pirámide.
- Caballero J. (2011). El perfil de los funcionarios judiciales en la unidad jurisdiccional. Revista del Instituto de la Judicatura Federal.
- Caplan, R (2001). Investigación Científica. Enciclopedia de Salud y Seguridad en el Trabajo (Tercera Edición), Organización Internacional del Trabajo. Madrid.
- Chiavenato, I. (2004). Comportamiento organizacional. México: Thomson.
- Cortés D, (2005). Técnicas de prevención de riesgos laborales. Editorial Tébar, S.L; Madrid.
- Crespo, Labrador (2003). Estrés. Editorial Síntesis Madrid.
- Deverux,J; Hastings, R; & Noone,S. (2009).Staff Stress and Burnout in the Intellectual Disability Services: Work Stress Theory and its Application. Journal of Applied Research in Intellectual Disabilities, 22(6), 561-573.

- Dorsch, F. (2004). Diccionario de Psicología. Barcelona: Editorial Herder.
- Durán M. (2010). Bienestar psicológico: El estrés y la calidad de vida laboral en el contexto laboral. Costa Rica.
- Echegaray, J. (1979) Códice Mendocino o Colección Mendoza, (S. XVI). México: San Ángel. f.68.
- Escobedo, G. y Medina, A. (2010) Burnout y sus relaciones con variables sociodemograficas en profesores de educación secundaria del sector público. Tesis de licenciatura en psicología, México: UNAM.
- Espinosa, S. y Quintana, L. (2010) Relación entre burnout y autoevaluación del desempeño en una muestra de trabajadores mexicanos. Tesis de licenciatura en psicología, México: UNAM.
- Fernández-Montalvo, J. y Garrido, L. Psicopatología laboral. Trastornos derivados del trabajo. Navarra: Universidad Pública de Navarra; 1999.
- Ferrando J, Pérez J.(1996). Un instrumento para medir quemazón profesional en los docentes: adaptación catalana del Maslach Burnout Inventory (MBI). Revista de Psiquiatría de la Facultad de Medicina de Barcelona España Vol 23(1) pp 11-18.
- García, J, Sánchez, L. (2004). "El síndrome del Burnout como riesgo psicosocial". Canaria, España.
- Gibson, (2006). Organizaciones, comportamiento, estructura, procesos. McGraw-Hill Interamericana.
- Gil-Monte, P.R (2005). El síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout). Una enfermedad laboral en la sociedad del bienestar. Madrid: Pirámide.
- Guillén, G, Guil B. (2000). Psicología del trabajo para relaciones laborales. McGraw-Hill Interamericana de España.
- Guillen, J. y Tinajero, L. (2007) Síndrome de desgaste profesional o burnout en voluntarios de la Cruz Roja del Estado de México. Tesis de licenciatura en psicología, México: UNAM.
- Haly, M. (2009). Review of Contemporary Research on the Relationship Between Occupational Stress and Social Support: Australian & New Zeland Journal of Organizational Psychology, 2(1).
- Helligel, Slocum, Woodman. (1998). Comportamiento organizacional. International Thomson Editores.
- Hernández D, Salazar A, Gómez Viviola. (2004). Relación entre los aspectos psicosociales del ambiente de trabajo y el riesgo cardiovascular en hombres. Revista Latinoamericana de Psicología vol 36 número (1) 107-123.
- Hernández G, Terán V, Navarrete Z, León O. (2007). El síndrome de Burnout: Una aproximación hacia su conceptualización, antecedentes, modelos explicativos y de medición.
- Hernández, S.R. Fernández- Collado, C y Baptista, L.P. (2008). Metodología de la Investigación (4ª.ed.). México, Mc Graw Hill Interamericana Editores, S.A. de C.V.

Ivancevich, Konopaske, Matesson (2006). Comportamiento Organizacional. séptima edición. Mc Graw Hill. Editores S.A de C.V. Impreso en México.

Ivancevich, J. y Matteson, M. (1989) Estrés y Trabajo, una Perspectiva Gerencial. México: Trillas.

Jenaro, R., Flores R, González G. (2007). Síndrome de Burnout y Afrontamiento en Trabajadores de Acogimiento Residencial de Menores. International Journal of Clinical and Health Psychology. Vol 7 pp 107-121.

Kolher, J. (1924) El Derecho de los Aztecas, México: Edición de la Revista Jurídica de Derecho., pp. 74-75

Landy F. (2004). Psicología Industrial. México: Mc Graw Hill.

Larousse.(1994). Diccionario de la Lengua Española. Impreso en México S.A de C.V.

Lazarus, R. (2000) Estrés y Emoción: Manejo e Implicaciones en Nuestra Salud. Bilbao: Biblioteca de Psicología.

López-Ibor. J (1993). CIE 10, Trastornos Mentales y del Comportamiento. Madrid.

López-Ibor y Valdés, M.M. (2002). DSM-IV-TR, Manual de diagnóstico estadístico de los trastornos mentales. Barcelona: Masson, S.A.

Lozano, G;(2008).Relación entre el síndrome de desgaste ocupacional (Burnout) y trastornos psicósomáticos en una muestra de trabajadores mexicanos. Tesis de Licenciatura UNAM.

Manassero,M.A;Vázquez, A; Ferrer, V.A;Fornés,J;Fernández, M.C.(2003). Estrés y Burnout en la enseñanza. Palma:Universitat de les Balears.

Manual de Organización del Tribunal Superior Judicial del Distrito Federal (1993). México: MMB.

Martínez, S, (2004). Estrés laboral. Guía para empresarios y empleados. Prentice Hall.

McClenahan, C.A; Giles, M.L;& Mallet, J. (2007). The importance of context specificity in work stress research: A test of the Demand- Control-Support model in academics. Work & Stress, 21 (1), 85-95.

Molina, Gutiérrez, Hernández, Contreras. (2008). Estrés psicosocial: Algunos aspectos clínicos y experimentales. Vol 24, 353-360.

Moreno, J, Peñacoba P; (1999). El estrés asistencial en los servicios de salud. Editorial Biblioteca Nueva, S.L; Madrid España.

Moriana,J Herruzo C (2004). Estrés y Burnout en profesores. International Journal of Clinical and Health Psychology. 4, 597- 621.

Omar, G. (1995) Las estrategias de coping y sus interacciones con los niveles biológicos y psicológicos. Argentina: Lumuen.

- Orange, C (2009). El contexto organizacional y la experiencia del estrés: Una perspectiva integradora. Revista de Salud Pública vol 11 número (1).
- Ortega, R, López R (2004). El Burnout o síndrome de estar quemado en los Profesionales Sanitarios: Revisión y Perspectivas. International Journal of Clinical and Health Psychology, 4, 137-160.
- Ovejero, B (2008) Psicología del trabajo en un Mundo Globalizado cómo hacer frente al mobbing y al estrés laboral. México Editores, S.A. de C.V.
- Paredes L, Sanabria- Ferrand (2008). Prevalencia del Síndrome de Burnout en residentes de especialidades medico quirúrgicas, su relación con el bienestar psicológico y con variables sociodemográficas y laborales. Revista Facultad de Medicina, Bogotá, D.C; Colombia. 16 (1), 25-32.
- Parra, G. (2001). Salud Mental y Trabajo. Universidad de Santiago de Chile. Facultad de Ciencias Medicas Unidad de Psiquiatría.
- Pichardo, C. y Retiz, A. (2007) Medición del desgaste ocupacional a través de la Escala Mexicana de Desgaste Ocupacional (EMEDO) en ejecutivos del banco HSBC. Tesis de licenciatura en psicología, México: UNAM.
- Poder Judicial del Distrito Federal (2007) Manual de Organización de Juzgados Familiares. Recuperado 02 de Octubre del 2011. www.poderjudicialdf.gob.mx
- Poder Judicial del Distrito Federal (2009). *Capítulo 1*. Recuperado 23 de Junio, 2011. administradorweb@tsjdf.gob.mx.
- Quiceno, J ; Vinaccia A (2007). "Síndrome de quemarse en el trabajo (SQT)". Vol 10, pp 117-125.
- Ramírez- Bergerón, A. (1999). Estudio exploratorio acerca del nivel de Síndrome de Deterioro (Burnout) en un grupo de psicólogos clínicos. Psicología Iberoamericana 7 (1), 27-29
- Rocha. L. (2009) Justicia penal para adolescentes en el Distrito Federal. Código de Ética del Tribunal Superior y del Consejo de la Judicatura del Distrito Federal. Normatividad local e internacional. México: Porrúa.
- (1999) Salud Mental y Justicia. Estrés laboral y trabajo judicial. Argentina.
- Schultz, D. (1985). Psicología Industrial. McGraw-Hill.
- Tanon, G. (2004). Calidad de vida y Desgaste Profesional: Una mirada del síndrome del Burnout. Buenos Aires: Editorial Espacio.
- Tsai FJ, Huang WL, Chang CC. (2010). Occupational stress and burnout of judges and procurators. 51 (5) Taiwan.
- Uribe, Prado. (2008). Psicología de la Salud Ocupacional en México (1ª. ed). México, publicación impresa con recursos del proyecto PAPIIT (DGAPA) IN 302806. Facultad de Psicología UNAM.

Uribe, Prado. (2010). EDO Escala de Desgaste Ocupacional (Burnout). Manual Moderno.

Villalba A, Franch V, López F, Rubio S, Soto L, Rodríguez C. (1987). Propuesta de un modelo operativo de respuesta al estrés. Vol 11, pp 19-23.

Zaffaroni, E. R. "Manual de Derecho Penal"- Parte General, sexta edición Buenos Aires, 1991. págs. 26 y 28.

Anexos

Cuestionario (F01)
¿CÓMO ME SIENTO EN EL TRABAJO?@JESÚS FELIPE URIBE PRADO

INSTRUCCIONES

A continuación se le presentarán una serie de enunciados a los cuales debe responder considerando su forma de pensar, sentir y actuar en determinadas situaciones; le pedimos que conteste de la manera más sincera posible, ya que nos es de gran utilidad.

Para contestar utilice las **HOJAS DE RESPUESTA** (F02) anexas, marcando con una "X" el óvalo correspondiente a la respuesta que describa mejor su forma de pensar, sentir y actuar.

Se le presentarán dos tipos de enunciados, los cuales tienen **seis opciones de respuesta**. En el primer tipo va en una escala de **Totalmente en Desacuerdo (TD)** a **Totalmente de Acuerdo (TA)** y puede elegir **cualquiera de las seis opciones**.

Ejemplo Tipo 1): **1. Considero que es importante asistir a fiestas**

TD	TA				
1.	X				

En el segundo tipo de enunciados le pedimos que responda **¿con qué frecuencia...?** ha tenido cierto padecimiento, debe contestar **sin considerar** los efectos producidos por sustancias como alcohol, estimulantes, cafeína, cocaína, opiáceos, sedantes, antidepresivos, hipnóticos, ansiolíticos, etc.

Ejemplo Tipo 2): **¿Con qué frecuencia...?**

2. Tienes sangrado por la nariz.

Nunca	Siempre				
2.					X

LAS PREGUNTAS QUE NO CORRESPONDAN A SU SEXO, DÉJELAS EN BLANCO

NO EXISTEN RESPUESTAS BUENAS NI MALAS
Sus respuestas son y confidenciales
Sólo serán utilizadas con fines estadísticos

NO ESCRIBA EN ESTE CUADERNILLO
¡GRACIAS!

**¿CÓMO ME SIENTO EN EL TRABAJO?
BN 30**

1. Siento que mi trabajo es tan monótono, que ya no me gusta.
2. Me cuesta mucho trabajo levantarme por las mañanas para ir a trabajar.
3. He comprobado que las personas a las que otorgo servicio me respetan más si las trato bien.
4. Despierto por las mañanas con facilidad y energía para iniciar un nuevo día de trabajo.
5. Siento que un día de estos mi mente estallará de tanta presión en el trabajo.
6. Siento cansancio mental al grado de no poder concentrarme en mi trabajo.
7. Me cuesta mucho trabajo ser cortés con los usuarios de mi trabajo.
8. Siento que mi desempeño laboral sería mejor si tuviera otro tipo de empleo.
9. Establezco fácilmente comunicación con los usuarios de mi trabajo.
10. Hace mucho tiempo que dejé de hacer mi trabajo con pasión.
11. Todos los días me levanto y pienso que debo buscar otro empleo donde pueda ser eficiente.
12. Aunque realizo bien mi trabajo, lo hago por compromiso.
13. Si encontrara un empleo motivador de mis intereses personales, no dudaría en dejar el actual.
14. Las situaciones a las que me enfrento en mi trabajo no me provocan tensión alguna.
15. Siento que mis habilidades y conocimientos están desperdiciados en mi trabajo.
16. En mi trabajo todos me parecen extraños por lo cual no me interesa interactuar con ellos.
17. Aunque me esfuerzo al realizar mi trabajo no logro sentirme satisfecho con ello.
18. He comprobado que las personas a las que otorgo servicio me respetan más si las trato mal.
19. Mi cuerpo me reclama más horas de descanso, porque mi trabajo me tiene agotado.
20. Al llegar a casa después de mi trabajo lo único que quiero es descansar.
21. Lo que más me gusta de mi trabajo es la relación con los usuarios del mismo.
22. Se me facilita entender los problemas de los usuarios de mi trabajo.
23. Aunque un usuario de mi trabajo sea descortés conmigo, lo trato bien.
24. Mi trabajo es tan poco interesante que me es difícil realizarlo bien.
25. Mis actividades de trabajo han dejado de parecerme importantes.
26. Siento que la energía que ocupo en mi trabajo, no la puedo reponer.
27. Mis horas de descanso son suficientes para reponer la energía que gasto al realizar mi trabajo.

- 28. No me siento contento con mi trabajo y eso me ha ocasionado problemas con mis compañeros.
- 29. Proporcionar un buen trato a los usuarios de mi trabajo es muy importante para mí.
- 30. En mí trabajo he llegado a un momento en el que actúo únicamente por lo que me pagan.

¿Con qué frecuencia...?

- 31. Consideras que tienes sueño en exceso (más de 8 horas).
- 32. Te sientes deprimido (muy triste).
- 33. Sientes que la calidad de tu sueño es mala.
- 34. Tienes dolores de cabeza.
- 35. Sientes dificultad para deglutir.
- 36. Te despiertas bruscamente con gritos, llanto y mucho miedo.
- 37. Te has desmayado.
- 38. Tienes dolor durante tus relaciones sexuales.
- 39. Sientes indiferencia sexual.
- 40. Tienes pesadillas que alteran tu tranquilidad al dormir.
- 41. Te sientes desesperado (ansioso).
- 42. Despiertas y eres incapaz de moverte o hablar.
- 43. Te duelen las articulaciones de brazos y piernas.
- 44. Sufres intolerancia a diferentes alimentos.
- 45. Sufres vómitos.
- 46. Pierdes sensibilidad táctil (manos, piel, etc).
- 47. Tienes dolores en el abdomen.
- 48. Tienes la sensación de debilidad muscular en cierta parte del cuerpo.
- 49. Te duele la espalda y el cuello.
- 50. Tienes molestias al orinar.
- 51. Consideras que tienes problemas respiratorios al dormir (p. e. Roncar).
- 52. Te levantas de la cama durante la noche sin despertar.
- 53. Sientes un nudo en la garganta.
- 54. Llegas a perder la voz.

55. Dejas de dormir por varios días.
56. Sientes que interrumpes tu sueño durante la noche.
57. Sufres náuseas.
58. Sufres golpes irresistibles de sueño en situaciones inadecuadas (p. e. Manejando, conversando).
59. Te duele el pecho.
60. Tienes molestias al defecar.
61. Tienes problemas para alcanzar un orgasmo cuando estás con una pareja.
62. Sufres diarrea.
63. Tienes la sensación de perder el equilibrio.
64. Te despiertas sintiendo taquicardia, sudoración, tensión muscular y confusión.

Las preguntas **65, 66 y 67** sólo para **HOMBRES**, las preguntas **68, 69 y 70** sólo para **MUJERES**.

65. Tienes problemas de eyaculación precoz.
66. Tienes problemas de erección.
67. Tienes problemas para alcanzar la eyaculación.
68. Tu menstruación es irregular.
69. Tienes pérdida menstrual excesiva (sangrado).
70. Durante tu período menstrual, sufres dolores insoportables que te limitan en tus actividades.
71. ¿Qué edad tienes?
72. Sexo
73. Estado civil
74. Si tienes pareja, ¿cuántos años llevas con ella?
75. ¿Qué escolaridad tienes?
76. ¿Si estudiaste una carrera, Qué estudiaste?
77. ¿Tienes hijos?
78. ¿Cuántos?
79. En tú trabajo ¿qué tipo de puesto ocupas?:
80. ¿Cuál es el tipo de trabajo que desempeñas?
81. ¿Cómo es el contacto que mantienes con usuarios (pacientes, clientes, etc.)?

82. ¿Cuántos trabajos tienes?
83. ¿Cuántas actividades consideras tener en un día? P.E. (Trabajos, deportes, religión, club, etc).
84. ¿Cuántas horas trabajas al día? (en tu principal empleo).
85. ¿Cuánto tiempo de antigüedad tienes en la empresa donde laboras actualmente?
86. ¿Cuántos años has trabajado en tú vida?
87. ¿Cuántos empleos has tenido en tu vida?
88. ¿Cuántos ascensos has tenido en tu vida?
89. ¿Cuál es el ingreso mensual aproximado que recibes sin considerar impuestos, descuentos, etc.?
90. ¿En qué tipo de organización laboras?
91. ¿Qué tipo de contrato tienes?
92. ¿Tienes personas a tu cargo?
93. ¿Cuántas?
94. ¿Tomas algún medicamento en forma frecuente?
95. Si tomas algún medicamento, ¿Escribe cuál y para qué?
96. ¿Cuánto tiempo tienes de tomarlo?
97. ¿Has tenido algún accidente importante? Especifica de qué tipo.
98. ¿Has tenido alguna intervención quirúrgica? Especifica de qué tipo.
99. ¿Fumas?
100. ¿Cuántos cigarros fumas al día?
101. ¿Con qué frecuencia ingieres bebidas alcohólicas?
102. En caso de que consumas drogas, ¿Con qué frecuencia lo haces?
103. Durante una semana, ¿Cuántas horas libres tienes?
104. ¿Haces ejercicio físico?
105. Si haces ejercicio, ¿Cuántas horas a la semana le dedicas?

Hojas de Respuesta (F02)
EMEDO®

TD

TA *

Nunca

Siempre

1.				
2.				
3.				
4.				
5.				
6.				
7.				
8.				
9.				
10.				
11.				
12.				
13.				
14.				
15.				
16.				
17.				
18.				
19.				
20.				
21.				
22.				
23.				
24.				
25.				
26.				
27.				
28.				
29.				
30.				

31.				
32.				
33.				
34.				
35.				
36.				
37.				
38.				
39.				
40.				
41.				
42.				
43.				
44.				
45.				
46.				
47.				
48.				
49.				
50.				
51.				
52.				
53.				
54.				
55.				
56.				
57.				
58.				
59.				
60.				
61.				
62.				
63.				
64.				
65.				H
66.				H
67.				H
68.				M
69.				M
70.				M

***TD= Total Desacuerdo**

TA= Total Acuerdo

H= sólo hombres
M= sólo mujeres

Hojas de Respuesta (F02) EMEDO

Llene el espacio o marque con una "x"

71.		AÑOS				
72.	Masculino	Femenino				
73.	Con pareja	Sin pareja				
74.		Años				
75.	Primaria	secundaria	bachillerato	universidad	postgrado	
76.		Qué estudiaste				
77.	Sí	No				
78.		Hijos				
79.	Operativo	Medio	Ejecutivo	otro		
80.	Empleado	Comercio	Empresario	Prof. indepd.	otro	
81.	Directo	Indirecto				
82.		Trabajos				
83.		Actividades				
84.		Horas				
85.		Tiempo(años)				
86.		Años				
87.		Empleos				
88.		Ascensos				
89.	\$	Mensuales				
90.	Pública	Privada				
91.	Obra deter.	Tiempo deter.	Tiempo indefinido			
92.	Sí	No				
93.		Personas				
94.	Sí	No				
95.		Cuál				
		Para qué				
96.		Tiempo				
97.	Sí	No				
		Tipo				
98.	Sí	No				
		Tipo				
99.	Sí	No				
100.		Cigarros				
101.	Nunca	1 al año	2 al año	1 mes	Semanal	diario
102.	Nunca	1 al año	2 al año	1 mes	Semanal	diario
103.		Horas por semana				
104.	Sí	No				
105.		Horas por semana				

Nombre:	Depto.
Institución:	Núm. Empleado:
Número de Hojas de Respuesta:	Fecha: