



UNIVERSIDAD NACIONAL
AUTÓNOMA DE
MÉXICO

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA
DE MÉXICO

FACULTAD DE PSICOLOGÍA

DESGASTE OCUPACIONAL (BURNOUT)
EN TRABAJADORES MEXICANOS:
COMPARACIÓN DE MANDOS MEDIOS Y NIVEL OPERATIVO

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

DIRECTORA: LIC. ALEJANDRA GARCÍA SAISÓ

REVISOR: LIC. GABRIEL JARILLO ENRÍQUEZ



Ciudad Universitaria México, D.F. 2010



Universidad Nacional
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

Biblioteca Central



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

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

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

*“Más que cazadores de sueños, edificadores de vida.
Con talento, entrega y carácter las cosas suceden y los
límites no existen”*

Raúl Barajas.

AGRADECIMIENTOS

Gracias a Dios por la vida y por todas las personas de las que me ha rodeado...

A mis Padres, por que en todo momento me apoyaron de muchas formas escuchándome y siempre teniendo una palabra para mí, dándome ánimo, en la economía necesaria para hoy poder ver cumplida una meta. Por ser la plataforma que me impulsa a crecer con corrección y todo su amor. Son mis mejores ejemplos los admiro, los amo, son mi modelo a seguir muchas gracias por todo. Esto es dedicado a ustedes.

A la UNAM, por contar con todo lo necesario para hoy concluir con éxito esta etapa de mi vida, a cada uno de los profesores de la plantilla docente que me enseñaron tanto. Es un honor y orgullo formar parte de esta máxima casa de estudios.

A la Profesora Alejandra García quien con sus correcciones e ideas me apoyo para poder realizar esta investigación, así como a cada uno de los profesores quienes a lo largo de la carrera me enseñaron tantas cosas, al Doctor Felipe Uribe por su tiempo para la estadística. A Gabriel Jarillo ya que sus clases fueron de gran inspiración, a Isaura López por su tiempo y disposición y a José Luis Villagómez por sus correcciones que hicieron de este un mejor trabajo.

A mis hermanas Sandy y Dianita, quienes me escucharon, y entendieron siempre, por esas pláticas nocturnas tan constructivas, las amo.

A Javier Piñón porque ha estado conmigo durante todos estos años, dándome ánimo, escuchándome pacientemente, creciendo juntos, por ser un apoyo incondicional y único, te amo.

A Cecy porque a lo largo de la carrera, pasamos etapas buenas y no tanto, pero siempre nuestra amistad fue más fuerte, por todo tu apoyo amiga gracias.

A cada uno de los miembros de la iglesia que de algún modo en el transcurso de la carrera me ayudaron respondiendo encuestas, pruebas, por toda su paciencia. Por permitirme aprender de ustedes, por su apoyo gracias.

A cada una de las personas que a lo largo de la carrera y en pequeñas pláticas me hicieron pasar momentos muy lindos. Permittiéndome aprender de cada uno.

A todos las personas involucradas en mi desarrollo que facilitaron mi camino, y que me permitieron conocerles, muchas gracias sin ustedes no podría ver hoy realizado este sueño.

¡GRACIAS!

¡Un despertar entre lo ordinario y lo sublime!

ÍNDICE

Resumen	4
Introducción	5
Capítulo 1: Psicología Organizacional	
1.1 Definición de Psicología Organizacional.....	9
1.2 La Organización.....	11
1.3 Principales Teorías de la Organización.....	13
1.4 Estructura de la Organización.....	20
1.5 Niveles Organizacionales.....	23
Capítulo 2: Estrés	
2.1 Definición de Estrés.....	31
2.2 Estrés Laboral.....	33
2.3 Fuentes Estresoras en el Trabajo.....	36
2.4 Manejo del Estrés en la Organización.....	44
Capítulo 3: Síndrome de Burnout	
3.1 Definición del Síndrome de Burnout.....	49
3.2 Fases del síndrome de Burnout.....	53
3.3 Diferencias entre Burnout y Estrés.....	59
3.4 Estudios sobre el Burnout en México.....	61
3.5 Pérdidas económicas por Burnout en México.....	66
3.6 Afrontamiento del Burnout.....	68
Capítulo 4: Método	
4.1 Planteamiento del Problema.....	73
4.3 Preguntas de Investigación.....	74
4.2 Hipótesis.....	74
4.4 Variables.....	75
4.5 Muestra.....	77

4.6 Sujetos.....	77
4.7 Tipo de Investigación.....	77
4.8 Instrumento.....	78
4.9 Estadística.....	80
4.10 Procedimiento.....	81

Capítulo 5: Resultados

5.1 Características sociodemográficas de la muestra.....	84
5.2 Variables laborales de la muestra.....	86
5.3 Variables de calidad de vida de la muestra.....	90
5.4 Variables significativas con el Burnout.....	92

Discusión y Conclusiones.....	100
--------------------------------------	------------

Limitaciones y Sugerencias.....	106
--	------------

Referencias.....	107
-------------------------	------------

Anexos.....	113
--------------------	------------

ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS

Tabla 1. Consecuencias Organizacionales del Estrés.....	36
---	----

Tabla 2. Principales determinantes y consecuencias del estrés laboral (Tomado de O'Brien, 1986, Pág. 74; citado en Buendía, 1998, Pág. 62).....	41-42
---	-------

Tabla 3. Síntomas que presentan debido al Síndrome de Burnout.....	57-58
--	-------

Tabla 4 Distribución de Niveles Jerárquicos según el Diagnóstico de Leiter.....	92
---	----

Tabla 5. Análisis de Varianza entre Desgaste Ocupacional (EMEDO) y variables significativas.....	95
--	----

Tabla 6. Correlación entre Desgaste Ocupacional y Variables Sociodemográficas.....	96
Tabla 7. Correlaciones entre Desgaste Ocupacional y Variables Laborales.....	97
Tabla 8. Correlaciones entre desgaste ocupacional y variables de calidad de vida.....	98
Tabla 9. Análisis de Varianza entre Desgaste Ocupacional (EMEDO) y variables Psicosomáticas.....	99
FIGURA 1. Proceso del Modelo de Golembiewski y Munzenrider (1988)...	56
FIGURA 2 Distribución porcentual del género.....	84
FIGURA 3 Distribución porcentual de la edad.....	84
FIGURA 4 Distribución porcentual de escolaridad.....	85
FIGURA 5 Distribución porcentual de personas con pareja.....	85
FIGURA 6 Distribución porcentual de personas con hijos.....	86
FIGURA 7 Distribución porcentual del Tipo de Puesto.....	86
FIGURA 8 Distribución porcentual del Ingreso Mensual.....	88
FIGURA 9 Distribución porcentual del tipo de organización.....	89
FIGURA 10 Distribución porcentual de Personal a su Cargo.....	89
FIGURA 11 Distribución porcentual de Leiter.....	92

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo comparar el desgaste ocupacional (Burnout) que presentan los trabajadores mexicanos de nivel mando medio y nivel operativo. En una muestra de 100 sujetos de los cuales, 50 pertenecen al nivel jerárquico mando medio, (con por lo menos una persona a su cargo) y 50 trabajadores en nivel operativo, (sin personas a su cargo). Se les aplicó la Escala Mexicana de Desgaste Ocupacional (EMEDO). Una vez obtenidos los datos, se llevó a cabo un análisis estadístico para obtener en qué nivel jerárquico se presenta mayor Burnout. Se concluyó que los trabajadores que presentan mayor desgaste son los que ocupan el nivel jerárquico mando medio, es decir con personas a su cargo, y los que presentan menor desgaste son los trabajadores en nivel operativo, sin personas a su cargo.

Palabras clave: desgaste ocupacional (Burnout), estrés, ámbito laboral, nivel jerárquico.

INTRODUCCIÓN

La psicología de la organización ha tenido, en los últimos 15 a 20 años, cambios importantes que reflejan crecimiento considerable en teoría e investigación de problemas que van desde la motivación, productividad y moral de un empleado, hasta aquellos que tienen que ver con cómo organizar una corporación multinacional o cómo manejar conflictos interorganizacionales tales como los que se presentan en la empresa privada o del gobierno.

El desarrollo de la Psicología y la salud en general han tenido un desempeño paralelo a los modelos médicos sin precedentes, gracias a la sustitución de enfermedad por bienestar. Es en este contexto que Matrazzo (1980; citado en Uribe, 2008) definió a la psicología de la salud como el agregado a las contribuciones educativa, científica y profesional de la psicología para la promoción y el tratamiento de la enfermedad, y la identificación de los correlatos etiológicos y diagnósticos de la salud, la enfermedad y las disfunciones relacionadas. Por lo que la salud ha dejado de ser la “ausencia de enfermedad” para pasar a ser “bienestar físico, social y mental”.

Todo esto ha llevado a los especialistas a pronunciarse a favor de la inclusión del Síndrome de Burnout, como enfermedad profesional, con todas las consecuencias legales y económicas que ello implica.

Es por ello que en esta investigación se pretende hacer notar la importancia que tiene este síndrome en el desempeño de los trabajadores así como las implicaciones que tiene para la organización, tanto en la productividad, como en su desarrollo, el logro de sus objetivos, las respuestas efectivas ante los problemas de la organización, así como en las pérdidas económicas que pueda involucrar.

En el capítulo 1 habla acerca de qué es la psicología organizacional, entendiéndola como, la rama de la psicología que estudia la interrelación entre los trabajadores y la empresa (Mazabel, 2000).

Asimismo se define a la organización, las principales teorías que la respaldan, sus dimensiones estructurales, y principalmente los niveles organizacionales, compuestos generalmente por nivel superior (presidentes, directores y gerentes), nivel medio (jefes de departamento y supervisores) y por último nivel operativo (quienes no ejercen ninguna función de mando) (Hernández y Martínez, 2005).

Uno de los aspectos que la Psicología de la salud ha contemplado son los procesos cognitivos producto de las interacciones entre un ambiente externo nocivo y el organismo, tal es el caso del estrés. Según Lazarus (1966; citado en Uribe, 2008) por ello el Capítulo 2 habla del Estrés, así como las fuentes estresoras en el trabajo, tales como, las condiciones físicas, la distribución temporal del trabajo, carga de trabajo, nivel ocupacional, relaciones sociales, clima laboral, y su relación con la estructura de la organización (Martínez, 2004).

En México, se cuenta con poca investigación acerca del Síndrome de Burnout, Buendía y Ramos (2001) señalan que el Síndrome de Burnout aparece en el individuo como una respuesta al estrés laboral crónico, que surge al trabajar bajo condiciones difíciles en contacto directo con usuarios (clientes, pacientes, alumnos, etc.) y que tiene consecuencias muy negativas para la persona y para la organización. Por ello en el capítulo 3 se aborda este tema, partiendo de la definición del Síndrome de Burnout, las fases por las que transita, algunos estudios realizados en México, así como las pérdidas económicas que conlleva.

El Desgaste Ocupacional, representa un problema dentro de las organizaciones disminuyendo la productividad, el logro de objetivos y el desarrollo tanto de la organización, como del individuo, afectando directamente la salud de los trabajadores, en los diferentes niveles jerárquicos. Por lo que la siguiente investigación comparó dos niveles jerárquicos, tomando en cuenta si tienen o no personas a su cargo, con el fin de identificar en dónde se presenta mayor desgaste ocupacional.

Para ello se utilizó la Escala Mexicana de Desgaste Ocupacional EMEDO (Uribe, y colaboradores, 2006) haciendo hincapié en la importancia de utilizar la única escala estandarizada con población mexicana.

Cabe mencionar la importancia de esta investigación, ya que es de beneficio para la organización conocer las implicaciones que puede traer el síndrome de Burnout en sus empleados, es decir cuando las organizaciones ponen especial cuidado en el bienestar de sus trabajadores tienen mayor posibilidad de contar con organizaciones inteligentes en las que sus miembros trabajen con reflexión y concientización, logrando respuestas efectivas a los problemas que puedan presentarse y por ende menos pérdidas económicas.

No se debe olvidar que las organizaciones dependen, para su funcionamiento y evolución, primordialmente del elemento humano con el que cuenta. Puede decirse sin exageración, que una organización es el retrato de sus miembros.

Por su parte el trabajador al estar en buen estado de salud refleja mayor satisfacción y por lo tanto realiza mejor sus actividades laborales.

CAPÍTULO 1

Psicología Organizacional

Capítulo 1: Psicología Organizacional

La psicología organizacional es un campo de la psicología aplicada, se refiere al desarrollo y aplicación de principios científicos en el lugar de trabajo (Spector, 2002).

1.1 Definición de Psicología Organizacional

La psicología del trabajo es una ciencia aplicada desarrollada a partir del tronco de la psicología general que pretende utilizar conocimientos teóricos – el conocimiento de la conducta humana en el trabajo- para aplicarlos a una situación determinada - la realidad laboral en un momento y lugar determinados y tratar así de resolver un problema concreto (Fernández, 1973).

Zepeda (1999) lo define como la rama de la psicología que se dedica al estudio de los fenómenos psicológicos individuales al interior de las organizaciones, a través de las formas que los procesos organizacionales ejercen su impacto en las personas.

Por otro lado Mazabel (2000) lo define como la rama de la psicología que estudia la interrelación entre los trabajadores y la empresa.

El interés por la psicología de la organización aumentó a medida que las teorías y métodos le permitieron al psicólogo capacitarse gradualmente para analizar los problemas del individuo en las organizaciones. Las primeras preguntas que se hicieron tenían que ver con el problema de evaluar y seleccionar a los trabajadores. Así, los primeros esfuerzos en los que los psicólogos industriales tuvieron éxito estaban relacionados con la administración de pruebas que permitiera a las organizaciones o grandes industrias mejorar sus métodos de selección. El proceso de selección se hizo mucho más científico a medida que se trataba de identificar las características particulares que la organización requería de cada nuevo miembro.

Con esta forma más sistemática y científica de hacer selección, los psicólogos se acercaron mucho más a los problemas de carácter organizacional y trataron de ponerle orden al proceso de diseño y organización del trabajo.

Por otra parte, Chiavenato (2004) plantea que la psicología organizacional, tiene como finalidad favorecer el crecimiento de las personas, de sus grupos y de la organización misma sus objetivos son:

- 1 Incrementar la motivación y la satisfacción de quienes colaboran en las organizaciones.
- 2 Mejorar la eficiencia de las personas en las organizaciones, para que logren las metas esperadas.
- 3 Fortalecer el liderazgo de quienes tienen la responsabilidad de las personas y la organización.
- 4 Facilitar la comprensión de los conflictos para proporcionar herramientas que permitan enfrentarlos.

Entre más estudiaban los psicólogos el comportamiento de las personas en la organización más pruebas reunían para probar que la organización es un sistema social complejo que se tiene que estudiar como tal si se quiere lograr alguna comprensión del comportamiento individual (Schein, 1982).

Puede, por tanto, definirse a la psicología de la organización como la ciencia psicológica aplicada que tiene por objeto el estudio de la conducta humana en el trabajo y como fin mejorar esa conducta, haciéndola más satisfactoria para el individuo y más útil para la sociedad (Fernández, 1973).

Para tener una mayor comprensión de la psicología organizacional, se debe conocer qué es una organización, y cómo es que el individuo interactúa con ella.

1.2 La Organización

La sociedad moderna está conformada por organizaciones las cuales tienen sistemas muy complejos y diferentes, todos hemos pasado buena parte de nuestra vida en alguna organización, por ejemplo: familia, escuelas, clubes grupos comunales, compañías, industrias, empresas comerciales y de servicios, organizaciones militares y gubernamentales, iglesias, instituciones públicas y privadas, entre otros.

Ahora bien Schein (1982) define a la organización como *la coordinación planificada de actividades de un grupo de personas para procurar el logro de un objetivo o propósito explícito y común, a través de la división de trabajo y funciones, y a través de una jerarquía de autoridad y responsabilidad.*

La organización está caracterizada fundamentalmente por roles y por un manual para su coordinación, existe independientemente de quien esté en ella y puede subsistir aunque se releve a todos sus miembros. En principio la organización cambia sólo cuando cambia el manual de roles y actividades – es decir, cuando las más altas autoridades o las personas que asumen esos roles proceden a redefinirlos.

Una organización tal y como se ha definido, es lo que los sociólogos llaman una organización formal, para distinguirla de otros dos tipos de organización Schein (1982) lo clasifica de la siguiente manera:

- Las organizaciones sociales: son patrones de organización que surgen espontáneamente o implícitamente de la interacción humana sin que ésta implique coordinación racional alguna para el logro de objetivos comunes explícitos.
- Las organizaciones informales: se refieren a patrones de coordinación que surgen entre los miembros de una organización formal y que no están estipulados en el manual de roles y actividades.

A medida que las organizaciones crecen y prosperan, aumenta el personal, esto conlleva a un enfrentamiento entre los miembros y los objetivos, por lo tanto el crecimiento conduce hacia la complejidad.

Para Rodríguez (1998) las características esenciales de una organización o los componentes fundamentales que la constituyen son el capital, las personas, la dirección y el mercado, que tendrán que competir para obtener beneficios y para sobrevivir.

Según Tavistock (citado en Schein, 1982) existe una relación con la coordinación del trabajo y la ejecución de las tareas, eso se ayuda con la tecnología disponible. Hay un sistema técnico dependiente: depende de los requerimientos típicos de las tareas que la organización ejecuta, esto cambia de acuerdo a la empresa.

Por lo tanto la tecnología determina las características de las personas que la empresa necesita (ingenieros, mano de obra).

El sistema técnico tiene que conseguir los objetivos organizacionales; limita y se adapta al sistema social o a la necesidad de negociar con los trabajadores, el desempeño de tareas y a su vez determina la capacidad que tienen los trabajadores para negociar tanto las tareas como la relación que se establecen durante la realización del trabajo en la organización (Schein, 1982).

El enfoque Sociotécnico, concibe a la organización como un lugar donde se combina la tecnología (trabajo, equipo) al mismo tiempo con el sistema social (sistema que se enfoca en aquellos que realizan el trabajo).

Tanto el sistema técnico como el social están en permanente interacción, la naturaleza del trabajo incide en la organización de las personas. Cualquier sistema de producción necesita tanto una organización de tecnología como una de trabajo.

Para Reyes Ponce (1990) la organización es la estructura técnica de las relaciones que debe existir entre las funciones, niveles y actividades de elementos materiales y humanos de un organismo social, con el fin de lograr su máxima eficiencia dentro de los planes y objetivos señalados.

Chiavenato (1988) identifica dos tipos de organización, las formales y las informales.

- 1 La organización formal tiene una estructura bien definida que puede ser descrita en términos de relaciones de: autoridad, poder subordinación y responsabilidad. La estructura puede definir los canales a través de los cuales fluyen las comunicaciones. En general las estructuras formales de la organización corresponden con las líneas de autoridad en el organigrama. La compensación de autoridad que acompaña el puesto tiende a corresponder a los niveles de la estructura de mando.
- 2 La organización informal está débilmente organizada, es flexible, mal definida y espontánea; la participación de sus miembros puede ser voluntaria o involuntaria.

Ahora bien una vez entendido qué es la psicología organizacional y qué es una organización se necesitan conocer las diferentes teorías que dan a conocer cómo es que la organización se conforma y sobre todo cuál es papel que desempeña el ser humano dentro de la misma.

Por ello, a continuación se presentan las principales teorías de la organización expuestas por los diferentes autores.

1.3 Principales Teorías de la Organización

Las teorías de las organizaciones en su forma más simple, existen como un vínculo para alcanzar metas y objetivos, es decir las organizaciones son colectividades de partes que no pueden alcanzar sus metas de manera eficiente si operan por separado (Muchinsky, 2000).

Las teorías organizacionales, describen la estructura y el funcionamiento de las organizaciones, ocupándose de aspectos como:

1. Rasgos distintivos organizacionales
2. Estructura de las Organizaciones
3. Interrelaciones de las personas en las organizaciones
4. Interacción de las personas y la tecnología en las organizaciones (Spector, 2002).

Teoría Clásica

Surge en las primeras décadas del siglo XX, se centra en las relaciones estructurales de las organizaciones. Esta teoría comienza con el establecimiento de los ingredientes básicos en una organización y estudia como debe estructurarse esta organización para lograr sus objetivos. Hay cuatro componentes básicos en una organización:

1. Un sistema de actividades diferenciadas, actividades y funciones las cuales se relacionan entre sí.
2. Personas, las cuales desempeñan las tareas y ejercen autoridad.
3. Cooperación hacia una meta, para alcanzar un común acuerdo en el propósito de la persecución de sus metas.
4. Autoridad, establecida mediante la relación entre superiores y subordinados. Dicha autoridad es necesaria para asegurar la cooperación entre las personas que persiguen metas.

La teoría clásica estudia las diversas propiedades estructurales mediante las que la organización debe alcanzar sus metas.

A la teoría clásica se le atribuye haber proporcionado la anatomía estructural de las organizaciones. Fue el primer gran intento para articular la forma y sustancia de las organizaciones de manera integral (Muchinsky, 2000).

Teoría Neoclásica

Nació en la década de los cincuentas. La teoría neoclásica se identificó con los estudios que reconocieron las deficiencias de la escuela clásica de pensamiento.

Los neoclásicos observaron que aunque la división de trabajo provoca una interdependencia funcional entre las actividades laborales, también las despersonaliza, de tal forma que el individuo encuentra poco significado en ellas.

Las personas desarrollan un sentido de alineación frente al trabajo muy repetitivo, algo que desemboca en un último caso en su insatisfacción con el trabajo. A su vez, esta insatisfacción puede provocar una disminución de su eficiencia causada por baja productividad y aumento de ausentismo.

En resumen los neoclásicos defendían una división del trabajo menos rígida y un trabajo más "humanístico" en el que las personas dieran valor y significado a su trabajo (Muchinsky, 2000).

Teoría X / Teoría Y:

La teoría X/ teoría Y de McGregor (1960; citado en Spector 2002) es una teoría de las relaciones humanas que se ocupa de la interacción de supervisores y subordinados. La idea básica de esta teoría es que las actitudes y los conceptos de los superiores respecto de los subordinados determinan el enfoque administrativo de la organización, lo que a su vez, define la conducta de los subordinados.

McGregor señala que la Teoría X representa la perspectiva tradicional respecto del rol del administrador y la naturaleza de los subordinados. Para este autor, se encuentra la idea de que los gerentes se responsabilizan de manejar los elementos humanos y no humanos (ejemplo; equipo, dinero, suministros y herramientas) de la organización, de ahí que deban dirigir y motivar a los subordinados. Al trabajador se le visualiza como indiferente a las necesidades de la organización: perezoso, carente de motivación y poco brillante. Esta idea impele a los gerentes a adoptar una de dos estrategias.

- 1 El método duro, que consiste en el uso de coerción, amenazas y de una supervisión estrecha, que se traduce en resistencia en los empleados, conducta contraproducente y resultados limitados.
- 2 El método suave, alude a una conducta más flexible que busca evitar conflictos con los subordinados, lo cual conduce a una organización ineficiente.

La teoría Y contiene el concepto administrativo que deberían adoptar los gerentes, pues sostiene que su aplicación se traduce en empleados más satisfechos y organizaciones más efectivas. De acuerdo con la teoría Y, los gerentes se encargan de coordinar, más que dirigir a los diversos elementos humanos y no humanos de la organización. Los subordinados son elementos con capacidad, y no personas desmotivadas o insensibles a las demandas organizacionales. Es responsabilidad de los gerentes establecer las condiciones más favorables posibles, a fin de que los empleados puedan alcanzar sus propias metas dirigiendo sus esfuerzos hacia los objetivos de la organización.

Las teorías X y Y no representan las únicas alternativas en lo relacionado con la administración de los elemento humanos. William Ouchi (1981; citado en Spector, 2002) propone un método administrativo basado en prácticas japonesas. La teoría Z supone que el empleo de largo plazo representa base de las organizaciones efectivas. Las personas que pueden contar con que su desarrollo se verificará en una misma organización suelen manifestar niveles de compromiso más alto.

Teoría del Sistema Abierto

La Teoría de sistemas, que es una rama específica de la teoría general de sistemas, surgida con los trabajos del alemán Ludwig von Bertalanffy, publicados entre 1950 y 1968, propone que existen relaciones, que son interdependientes, en todas las partes de la organización, incluyendo las que van desde ella hacia afuera. Esta condición es lo que hace que los sistemas sean abiertos, es decir que poseen fronteras permeables que permite una comunicación circular: se toma energía o insumo del ambiente, se procesa y se devuelve al ambiente con un nuevo objetivo (Salaman, 1984).

Esta teoría permite abordar a las organizaciones como sistemas, sensibles a su entorno. Además permite comprender a la Organización destacando la importancia de elementos como la competencia, las políticas y los reglamentos.

El enfoque de sistema abierto, rompe con el pensamiento burocrático de ver a las organizaciones y permite mayor flexibilidad para acercarse al estudio de estas, y así descubrir a la organización desde la perspectiva de la propia organización, desde su lógica formal.

Considera a la organización como un sistema funcionalmente interdependiente. Cualquier grupo de entidades que este interrelacionado como para desempeñar alguna función o alcanzar alguna meta (Salaman, 1984).

Teoría de los Sistemas Sociotécnicos

La teoría de los sistemas Sociotécnicos concibe a la organización en términos de las interrelaciones entre las personas y la tecnología en el contexto del entorno organizacional. La expresión "personas" en este contexto, incluye a los empleados de la organización y a las relaciones que mantienen entre sí; en tanto que la "tecnología" designa el equipo de materiales, herramientas y otros objetos no humanos de la organización, por último, "red" lo constituyen las condiciones físicas y sociales en las que debe funcionar la organización. Esta teoría se ocupa de la forma en que las personas afectan la tecnología y cómo la tecnología afecta a las personas (Spector, 2002).

La teoría de los sistemas Sociotécnicos es perspectiva en el sentido de que utiliza los resultados de las investigaciones para plantear principios relacionados con un diseño organizacional adecuado

Las ideas de la teoría de los sistemas Sociotécnicos han sido aplicadas de manera intensiva en las organizaciones, y probablemente continúen diseminándose por dos razones:

- 1 Primero, hay una tendencia mundial a empequeñecer a las organizaciones mediante una reducción del personal administrativo. Al haber menos gerentes cada empleado se verá obligado a trabajar de manera independiente.
- 2 Segundo, los estudios en torno a las aplicaciones de la teoría de los sistemas Sociotécnicos han presentado resultados alentadores. En dos estudios que se realizaron en Inglaterra se observó que el principio de la unidad de control tenía efectos positivos sobre la productividad (Spector, 2002).

La mayoría de los observadores consideran que en el siglo XXI, los seres humanos atravesamos grandes cambios respecto a la forma en que se estructuran y desarrollan las organizaciones (Handy 1994; citado en Furnham 2001).

Ninguna organización puede resistir estos cambios. Evidentemente lo ideal es que haya organizaciones adaptables y flexibles además de empelados y gerencia flexibles.

Uno de los modelos que propone mejorar el nivel de funcionamiento psicológico de la organización es el de Argyris, basado en el supuesto de que si el gerente y el subordinado pudiesen actuar de una forma más madura psicológicamente, la organización y la gente que está en ella se beneficiarían.

Propone principalmente dos modelos I. Se basa en cuatro supuestos que él denomina “variables dominantes”

- Que un objetivo se debe lograr tal y como uno lo ve
- Que uno debe ganar en lugar de perder
- Que uno debe evitar al máximo los sentimientos negativos que se puedan presentar en una relación.
- Que uno debe ser racional y minimizar cualquier emotividad.

Con esto según Argyris se conlleva a un comportamiento que tiende a controlar a otras personas y reduce la posibilidad de confrontar problemas altamente emocionales. En resumen, los supuestos en los que se basa el modelo nunca se podrán comprobar públicamente y por consiguiente el líder no podrá tampoco adoptar un comportamiento potencialmente más efectivo.

Por tanto Argyris propone que las organizaciones saldrían mejor libradas si el líder pudiera aprender a comportarse de acuerdo con el modelo II, que está orientado por premisas diferentes:

- Que la acción se debe basar en información válida.
- Que la acción debe estar orientada por una elección libre e informada.
- Que la acción debe estar basada en un compromiso interno con la elección y un seguimiento constante en la implementación de esa elección.

Esta teoría parte del supuesto básico de “aprender a aprender”, en el que se basan la dinámica de grupos, los encuentros, los grupos de sensibilización, entre otros. (Bradford, Gibb & Benne, 1964; Schein & Bennis, 1965; citado en Schein, 1982) aprender a aprender quiere decir establecer una relación que propicie mayor apertura y que le permita a las personas compartir sentimientos, percepciones y supuestos, y el desarrollo de acciones subsecuentes basadas en una información más válida y más adecuada.

Este modelo requiere un gran esfuerzo por parte del líder, pero considera que es un paso necesario si se quiere optimizar la utilización del recurso humano de una organización (Schein, 1982).

Básicamente Argyris propone que para que una organización pueda estar sana no sólo se refiere a la ausencia de enfermedad sino al desarrollo de la organización y de los individuos, para el logro de objetivos, una organización inteligente que toma en cuenta la reflexión y la concientización, de cada uno de los miembros.

1.4 Estructura de la Organización

La estructura organizacional tiene que ver con la forma en que se divide el trabajo en una organización y cómo se asigna o coordina a varios individuos, grupos y departamentos. La estructura es la forma en que se integra la empresa. También se relaciona con la asignación de responsabilidades, la designación de canales formales de información y los sistemas y mecanismos subyacentes en la coordinación efectiva de los esfuerzos (Randolph y Blackburn, 1989; citado en Furnham, 2001).

Las organizaciones dependen de una estructura, implícita en un organigrama, para asegurar la coordinación efectiva de las actividades (Furnham, 2001).

El modo en que una organización se estructura de manera formal tiene un efecto sistemático y poderoso en distintas variables de resultados que pueden medir, como la productividad. Tiene que ver con la forma en que se logra la coordinación necesaria en una organización, influyen distintos procesos, entre los que están los siguientes:

- 1 Asignación de tareas y responsabilidades a las personas
- 2 Especialización y definición de los puestos con descripciones y objetivos claves de resultados de tarea.

- 3 Diseño de las relaciones formales de información a través de la organización
- 4 Determinación del número de niveles en la jerarquía
- 5 Determinación del margen de control de cada supervisor y gerente.

Cuanto más formales sean los puestos, más explícitas serán las descripciones de los mismos y resultará más fácil estructurar los grupos.

Se necesita de la estructura para lograr el desempeño efectivo de las actividades. Por lo general hay tres amplios niveles que se relacionan entre sí: técnico, administrativo y externo. Se puede identificar de diferentes maneras las dimensiones de la estructura, pero por lo común incluyen la clasificación de actividades y responsabilidades de las personas, niveles de autoridad jerárquica, margen de control y relaciones estructurales formales. Otra dimensión importante es la estructura de impacto de la tecnología de información, que naturalmente afecta el flujo de información a través de la estructura (Furnham, 2001).

La estructura de una organización no sólo afecta a la eficiencia económica, sino, también influye en la moral y la satisfacción en el trabajo de sus miembros. La esencia de la estructura es la división de trabajo entre los miembros de una organización y la coordinación de sus actividades (Furnham, 2001).

Según Mitzberg (1979; citado en Furnham, 2001) la estructura básica de todas las organizaciones consta de cinco elementos:

- 1 Un ápice estratégico de ejecutivos que tratan de asegurarse de que la organización cumpla sus objetivos fundamentales.
- 2 El núcleo operativo del grueso de los empleados que realizan el trabajo básico relacionado directamente con la generación de productos y servicios
- 3 La línea media, de gerentes que conectan con el centro de la ápice

- 4 Una estructura tecnológica, que diseña plantea y modifica el flujo de trabajo (ingenieros, contadores, expertos de recursos humanos)
- 5 Personal de apoyo (staff), que ayuda a la producción más allá del flujo de producción.

Generalmente la estructura de una organización se representa en forma de un organigrama que, en determinado momento es la representación gráfica de su sistema estructural.

El desarrollo estructural contribuye a la articulación de los diferentes elementos organizacionales:

1. Permitiendo que se establezcan las líneas de interacción, mediante dependencias directas y dependencias indirectas (staff).
2. Creando comités o equipos interdisciplinarios formales y permanentes cuya influencia afecte a varios departamentos.
3. Formulando estructuras de tipo matricial.

En una estructura las líneas de dependencia directa muestran con precisión los puestos cuyos ocupantes son jefes de los ocupantes de otros puestos. Las dependencias indirectas (staff) se crean cuando el ocupante de un puesto requiere compartir su experiencia o conocimiento especializado a otro puesto con otro puesto o grupo de puestos, manteniendo con ellos una relación de autoridad técnica, sin ser su jefe directo.

Los comités que son creados en forma permanente en una organización establecen mecanismos de interacción entre diferentes áreas de la misma, constituidos generalmente por integrantes de diferentes departamentos, proporcionando una mayor participación de los empleados en la toma de decisiones que pueden llegar a afectarles.

Las estructuras matriciales son las que aseguran una mejor representatividad de los intereses e ideas de todos los empleados en las decisiones organizacionales. Sin embargo, la implementación de tales estructuras requiere de un trabajo exhaustivo en todos los niveles de la organización, para que se puedan establecer las líneas de colaboración eficientes en todas las direcciones (Zepeda, 1999).

1.6 Niveles Organizacionales

1. La totalidad de la estructura consta generalmente de tres niveles: operativo, gerencial y directivo. Y en algunos casos puede incluirse hasta un cuarto nivel llamado, alta dirección.
2. Se desarrolla una amplia labor de capacitación y delegación de autoridad en el nivel operativo, para suprimir la supervisión.
3. Los grupos son habilitados como equipos autogestivos, es decir, capaces de dirigirse y administrarse por sí mismos.
4. El rol gerencial, se caracteriza, entre otros aspectos, por establecer el contacto y desarrollar empatía por las otras personas, orientar a los demás, actuar como mentor, y confrontar y retar a las personas como estrategia de motivación.
5. Los directivos tienen como responsabilidad la supervisión general de los sistemas de trabajo, para identificar cualquier aspecto que entorpezca la labor de sus operativos o generales, a tomar decisiones que permitan allanarles el camino, así como contar con los recursos necesarios para el desempeño adecuado de sus labores (Zepeda, 1999).
6. Los puestos en las estructuras organizacionales se definen en función de las cargas de trabajo, de los niveles de automatización y del grado de especialización que se desea que se mantenga entre sí (Zepeda, 1999).

Para Fernández (1973) existen dentro de la organización, primero el Director o Empresario, Mando Superior, Mando Medio, Administrativos, y Operarios. Y cada uno de ellos interviene en la organización con su personalidad.

Entendamos por mando medio la línea jerárquica, técnica o administrativa, situada entre la dirección y mandos superiores y el resto de personal de una empresa.

Si analizamos las funciones del mando medio y tenemos en cuenta que mandar no es sólo dar órdenes o fijar objetivos, - mandar es entre otras cosas, conseguir que los subordinados hagan suyas las órdenes y se identifiquen con los objetivos propuestos.

La realidad es que el mando de este nivel se encuentra entre dos fuerzas opuestas una fuerza es, la dirección de la empresa y los mandos superiores, y la otra sus subordinados. Moverse conservando una postura objetiva y justa entre dos fuerzas es una práctica extremadamente difícil y a veces imposible. Para conseguirlo se necesita una buena preparación, inteligencia y una equilibrada personalidad.

Shermerhon (1989; citado en Vásquez, 2001) señala que cuando las organizaciones dividen el trabajo en pequeños componentes, alguien debe coordinar los esfuerzos, con el fin de asegurar que al combinarlos se logren los propósitos de la organización, lo que se plantea es la jerarquización de autoridad, que facilite la coordinación de actividades de la organización.

Por lo tanto la organización necesita además de una estructura de funciones, una estructura jerárquica, cuya misión es dirigir las operaciones de los niveles que están subordinados.

La jerarquía podría definirse como el status o rango que posee un trabajador dentro de una empresa (Piffner y Frank, 1996).

Al concepto de estructura jerárquica se le asocian algunos principios o conceptos inseparables a saber:

- 1 La división del trabajo en tareas especializadas
- 2 Su organización en diferentes departamentos

La estructura jerárquica está compuesta generalmente por los siguientes niveles:

1. Superior: esta compuesto por presidentes, gerentes y directores, esta encargado de diseñar estrategias para el funcionamiento de la organización.
2. Medio: comprendido por los jefes de departamento, es considerado como un canal de información receptor-emisor de ideas y de decisiones estratégicas, las cuales influyen tanto en sentido descendente como ascendente. Se encuentran las personas que tienen la capacidad de comprender, interpretar y ejecutar la serie de planes y objetivos que son formulados por las cabezas de la organización.
3. Operativo: A este nivel pertenecen aquellos individuos que no ejercen la función de mando, se ubica el personal encargado de llevar a término los planes establecidos por lo diferentes niveles de la organización.

La estructura jerárquica o escalonada de una organización se refiere entonces a la división vertical de autoridad, la responsabilidad y la asignación de diferentes funciones a lo largo de la cadena jerárquica.

No toda la organización se comporta como un sistema abierto que interactúa con el ambiente, sino solo una parte de ella. La estructura y el comportamiento organizacional son variables dependientes, mientras que el ambiente y la tecnología son variables independientes. El ambiente genera desafíos externos a la organización, en tanto que la tecnología le impone retos internos (Hernández y Martínez, 2005).

Para enfrentar unos y otros, las empresas se desdoblan en tres niveles organizacionales, cualesquiera que sea su naturaleza o tamaño. Chiavenato (2000; citado en Hernández y Martínez, 2005) propone los siguientes niveles:

1. **Nivel Institucional:** Corresponde al nivel más elevado de la organización; está compuesto por los directores, propietarios o accionistas y los altos ejecutivos. Se denomina nivel estratégico pues allí se toman las decisiones y se establecen los objetivos de la organización, así como las estrategias necesarias para lograrlos. Funciona como un sistema abierto y debe enfrentar la incertidumbre porque no tiene poder o control sobre los eventos ambientales, ni mucho menos capacidad de prever con precisión los eventos ambientales futuros.
2. **Nivel Intermedio.** También llamado nivel táctico, mediador, gerencial o mandos intermedios. En él se encuentran los departamentos y divisiones de la empresa. Situado Entre el nivel institucional y nivel operacional, permite la articulación interna entre estos dos niveles. Se encarga de que las decisiones tomadas en el nivel institucional (en la cima) sean las adecuadas a las operaciones realizadas en el nivel operacional (la base de la organización). Está conformado por los mandos medios, es decir, las personas y órganos encargados de transformar en programas de acción las estrategias acordadas para alcanzar los objetivos organizacionales. El nivel intermedio amortigua los impactos y vaivenes de la incertidumbre traída del ambiente por el nivel institucional, y los absorbe y dirige para traer al nivel operacional, los programas, rutinas y procedimientos de trabajo establecidos con rigidez. Que este último deberá seguir para ejecutar con eficiencia las tareas básicas de la organización.
3. **Nivel Operacional.** Denominado nivel o núcleo técnico u operativo se halla localizado en las áreas internas e inferiores de la organización. Es el nivel organizacional más bajo; allí se ejecutan las tareas y se llevan a

cabo las operaciones. Abarca la programación y ejecución de las actividades diarias de la empresa. En este nivel se hallan las máquinas, las instalaciones físicas, la línea de montaje, las oficinas y los puntos de venta, que constituyen la tecnología predominante en la organización. Incluye el trabajo físico relacionado directamente con la fabricación de productos o la prestación de servicios en la organización, cuyo funcionamiento debe seguir determinadas rutinas y procedimientos programados con regularidad y continuidad, para garantizar la máxima eficiencia de las operaciones. Dicho nivel funciona como un sistema cerrado y determinista en el interior de la organización.

Para Hernández y Martínez (2005) el nivel jerárquico se define como: posición que ocupan los trabajadores en la organización con respecto a sus funciones, responsabilidades, que los diferencian de los demás, por medio de niveles, grados o rangos.

En esta investigación, se toma en cuenta sólo el nivel jerárquico de mando medio, es decir con subordinados, y el nivel operativo, que corresponde al tipo de puesto sin subordinados, siendo estos los subordinados.

Una vez expuestos los aspectos que atañen a la organización es necesario tomar en cuenta las herramientas suficientes para que haya salud y por lo tanto mayor productividad y salud, lo cual no sólo es la relación entre insumos y productos, sino el poder lograr resultados de calidad y la satisfacción que presentan las personas dentro de la organización, ya que el trabajo es percibido como parte de sí mismos.

En cuanto a la relación entre niveles jerárquicos y la satisfacción laboral Porter (1961; citado en Hernández y Martínez, 2005) concluyó que el nivel jerárquico del trabajo presenta influencia significativa, en relación con la satisfacción laboral, y que los directivos de nivel superior se sienten más satisfechos que los directivos de niveles inferiores. Con ello se confirma que mientras más alta sea la posición de un empleado dentro de la jerarquía, es más probable que se sienta satisfecho con su empleo ya que esto le

proporciona un status más alto y por lo tanto mejor proyección hacia las personas (Hernández y Martínez, 2005).

Mientras tanto, en cuanto al nivel operativo, Vázquez (2001; citado en Hernández y Martínez, 2005) en una investigación realizada en un instituto Gubernamental se obtuvo que el nivel operativo, experimenta una mayor satisfacción que los mandos medios o directivos.

Con esta investigación se pretende plantear las diferencias que existen entre estos dos niveles jerárquicos, tomando en cuenta el Desgaste que los trabajadores presenten ya que como se ha mencionado es esencial que estos estén satisfechos para que la organización pueda ser funcional y se pueda tener calidad en el trabajo.

Hoy día, resulta necesario considerar los aspectos de bienestar y salud laboral, pues dichos aspectos conllevan a diversas repercusiones sobre la organización (Pichardo y Retiz, 2007).

Por tanto en el siguiente capítulo se ahondará en el tema del estrés laboral, sus principales fuentes estresoras y sus implicaciones dentro del entorno laboral.

CAPÍTULO 2

Estrés

Capítulo 2: Estrés

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS) en su asamblea número 30 se planteó que para el siglo XXI todos los ciudadanos alcancen un grado de salud que les permita llevar una vida social y económicamente productiva, por otro lado, la organización Internacional del Trabajo (OIT) ha pretendido preservar la seguridad y la salud en el trabajo, así lo señala en su declaración de principios fundamentales desde 1994 “ todos los seres humanos sin distinción de raza, credo o sexo, tiene derecho a perseguir su bienestar material y su desarrollo espiritual en condiciones de libertad y dignidad, de seguridad económica en igualdad de oportunidades” (OIT, 2000; citado en Uribe, 2008).

Uno de los aspectos que la Psicología de la salud ha contemplado son los procesos cognitivos producto de las interacciones entre un ambiente externo nocivo y el organismo, tal es el caso del estrés. Según Lazarus, 1966 (citado en Uribe, 2008) uno de los estudiosos más destacados del fenómeno, la respuesta del estrés es el resultado de la interacción entre las características de la persona y las demandas del medio.

La salud ha surgido como un campo importante para la psicología, trata con las causas de enfermedades, con la psicofisiología y la promoción de una salud positiva (Buendía, 2001).

No son los acontecimientos externos, por muy turbulentos o desagradables que sean, los que determinan si estaremos o no estresados, sino algo dentro de nosotros mismos (Fontana, 1992).

La tensión mantenida provoca alteraciones que afectan a la totalidad del organismo ante ella se produce lo que podríamos llamar una alerta corporal, que desemboca en numerosos desordenes físicos: cansancio, diarrea, gastritis, alteraciones cardiacas y respiratorias taquicardias, etc. El estrés se manifiesta en el cuerpo como respuesta a situaciones muy variables (Avellanosa, 1998).

El estrés es un fenómeno universal e inevitable que todos experimentamos en diferentes magnitudes y frecuencias en la vida diaria. El estrés no es en sí mismo algo positivo o negativo, esto es, los efectos del estrés dependen de las estrategias de superación o afrontamiento que las personas han desarrollado y de la calidad del apoyo social con el que cuentan (De la Cerda, 1998; citado en Villavicencio, 2002).

2.1 Definición de Estrés

El significado de estrés no puede verse ni como bueno, ni como malo en sí mismo, antes se debe tomar en cuenta el contexto en que ocurre. Si se habla en términos de una escala, en un extremo de la escala, el estrés representa aquellos desafíos que los excitan y los mantienen alertas, sin los cuales, para muchas personas, la vida se volvería monótona y sin sentido. En el otro extremo de la escala, el estrés representa aquellas condiciones bajo las cuales los individuos enfrentan exigencias que no pueden satisfacer física o psicológicamente y que provocan alguna alteración en uno u otro nivel (Fontana, 1992).

Por consiguiente en un extremo de la escala, el estrés actúa a favor de la vida; en el otro, atenta contra ella. Para entender esto se debe tener en cuenta ambos extremos de la escala (Fontana, 1992).

Se entiende el estrés como la respuesta estereotipada del organismo a toda demanda que se le haga, sea física, psicológica o emocional y que consiste en reacciones somáticas, orgánicas y/o funcionales (González, 1993) como respuesta de adaptación a demandas dispares, agradables o desagradables, que puede tener efectos patológicos que se expresan en síntomas inespecíficos o en enfermedades psicosomáticas y trastornos psíquicos (Hall, 1988).

Para Lazarus y Folkman (1984, 1987; citado en Buendía, 1998) el estrés psicológico se ha entendido como un particular tipo de relación entre la persona y el ambiente. La relación de estrés es aquella en que las demandas evaluadas exceden los recursos personales. La unidad de análisis es una continúa transacción o encuentro que es evaluado por la persona como pérdida o daño, amenaza de daño o desafío (o reto). La relación de estrés, lejos de permanecer estática, cambia constantemente, como resultado de las continuas interacciones entre la persona y el ambiente.

Estrés, es toda demanda física o psicológica fuera de lo habitual que provoca en el organismo un estado ansioso. En la mayor parte de los casos, el estrés aparece debido a las grandes demandas que se le imponen al organismo. Es una patología laboral emergente que tiene una especial incidencia en el sector servicios. Siendo el riesgo mayor en las tareas que requieren mayores exigencias y dedicación (Estrés, 2009).

El estrés es una respuesta personal y es el resultado negativo de un desequilibrio entre la presión y la capacidad de la persona para afrontarla, es la manera en que la gente se siente cuando es demasiado; es el nudo en el estomago, la tensión en los hombros, la incapacidad para dormir, los problemas de conducta y así sucesivamente. Estos son signos físicos, mentales y sociales de que ya no se es capaz de afrontar la situación (Stephen, 2002).

El estrés es una exigencia a las capacidades de adaptación de la mente y el cuerpo. Si estas capacidades permiten que la persona controle tal exigencia y disfrute la estimulación implicada, entonces el estrés es bienvenido y provechoso. No son los acontecimientos los que determinan que estemos estresados o no sino, nuestras reacciones a ellos. Si nuestras capacidades son suficientemente buenas, respondemos bien, si no lo son cedemos (Fontana, 1992).

Otra definición del estrés es un efecto negativo que ocurre cuando la presión percibida en un individuo supera su capacidad percibida de afrontamiento. La razón por la que esta definición incluye dos veces la palabra percepción es porque no se refiere a la realidad. Es sobre lo que se piensa que es y también sobre si se siente que puede afrontarse o no (Stephen, 2002).

En México algunas investigaciones han mostrado que, entre las trabajadoras, los problemas de estrés son de gran importancia en su desgaste. Tal es el caso de un estudio realizado con las operadoras de la empresa Teléfonos de México, en 1987, se encontraron como primeras causas de enfermedad la fatiga y el estrés, relacionados con las largas jornadas, la intensidad y monotonía de las actividades y la estricta supervisión (Garduño, 1995).

2.2 Estrés Laboral

El estrés laboral es un fenómeno cada vez más importante en la sociedad moderna tanto a nivel individual como organizacional.

A nivel individual se ha producido en las últimas décadas un aumento de las enfermedades de adaptación, al mismo tiempo que disminuye la incidencia de enfermedades infecciosas. Desde la perspectiva organizacional, el estrés puede deteriorar la propia salud organizacional entendida en eficacia, viabilidad de futuro y capacidad para ofrecer calidad de vida laboral a sus empleados y calidad de productos a la Comunidad.

El estrés laboral puede definirse en general como un estado de tensión personal o displacer (Buendía, 1998).

Se estima que durante un año, el estrés relacionado con el trabajo afecta cuando menos a un tercio de la fuerza laboral. Esto representa para las organizaciones un costo de miles de pesos al año, debido a la falta de productividad y explica más de la mitad de los días laborales perdidos a causa de ausencias por enfermedad. El estrés puede manifestarse un día como dolor de cabeza y al siguiente como alteraciones estomacales o una noche de insomnio. Esta amplia variedad de síntomas y causas, y la relación compleja entre factores, es lo que hace que el estrés en el trabajo sea difícil de manejar (Stephen, 2002).

El estrés laboral es una forma específica de estrés que ocurre en el contexto del trabajo, donde se pueden presentar una serie de situaciones o factores generales o específicos, que actúan aislados o en conjunto como agentes estresantes.

Las consecuencias del estrés laboral no se limitan a la esfera profesional, sino que se extienden a la vida personal y familiar. La mayoría de las personas pasa la mayor parte de su tiempo en el trabajo y este desempeña un papel central en sus vidas, tanto como fuente de sustento como identidad personal y de relaciones con los demás. Para muchos el trabajo es una medida de sí mismos, de cual es su valor como personas. En consecuencia lo que ocurre en el trabajo tiene muchas veces gran influencia en el estado de ánimo (Martínez, 2004).

Los factores tales como la cultura organizacional y ética, estilo de dirección, estructura jerárquica, implicación de los sindicatos, seguridad en el trabajo, perspectivas de la trayectoria laboral y la paga forman un trasfondo importante para las demandas específicas de los trabajos de los sujetos. Para los trabajadores de todos los niveles en la organización, estas características más generales de la situación pueden actuar como fuentes de estrés sobre y por encima de los efectos de la tarea de trabajo particular (Buendía, 1998).

Las organizaciones son algo más que la simple suma de sus partes. Exige considerarlas como sistemas complejos, debido al alto nivel de integración entre sus componentes para lograr los objetivos propuestos y su permanencia mediante el mantenimiento de su estabilidad interna.

El destino de la organización depende en gran parte de sus recursos humanos, ya que si estos son capaces, pueden enfrentar con éxito la competencia y aprovechar al máximo los recursos técnicos y materiales de que se dispone.

Las alteraciones que se produzcan en cualquiera de los componentes de la organización pueden generar situaciones susceptibles de actuar como agentes estresantes, es por ello que el estrés resulta un factor de alerta para la organización en el sentido de que “algo” no está funcionando de manera adecuada en la misma y por tanto es necesario solucionarlo para evitar afectaciones en su recurso máspreciado, el humano (Rodríguez, 2001; citado en Ángeles, 2005).

Por lo tanto puede decirse que una organización sana es aquella que además de ser competitiva en el mercado, presenta tasas bajas de enfermedad, lesiones e invalidez en su personal, ya que está convencida de que debe obtener un alto nivel de productividad cuando atiende al reconocimiento de empleados por su buen rendimiento, ofrece la oportunidad para el fomento de la carrera, valora al trabajador y encamina acciones directivas que concuerden con los valores organizacionales. Pero cuando la organización no presta atención a estas consideraciones se presentan grandes consecuencias para ella.

Siguiendo la perspectiva de Beer, Campbell y colaboradores (1999; citado en Ángeles, 2005) proponen una clasificación para abordar el estudio de las consecuencias organizacionales (Ver Tabla 1).

Costos directos	Costos indirectos
Participación y asociación <ul style="list-style-type: none"> • Absentismo • Tardanza • Huelgas, paros • Rotación de personal 	Pérdida de la vitalidad <ul style="list-style-type: none"> • Pérdida de la entereza • Pérdida de la motivación • Insatisfacción
Desempeño en el trabajo <ul style="list-style-type: none"> • Calidad de la productividad • Cantidad de la productividad • Malestar • Accidentes 	Problemas de comunicación <ul style="list-style-type: none"> • Declive en la frecuencia del contacto • Distorsión de mensajes
Costos por el cuidado de la salud Indemnizaciones	Mala toma de decisiones Calidad de las relaciones laborales <ul style="list-style-type: none"> • Desconfianza • Falta de respeto • Rencor Agresión y Violencia Costos de oportunidad

Tabla 1. Consecuencias Organizacionales del Estrés. (Ángeles, 2005).

Una vez definido qué es el estrés y como se manifiesta dentro de la organización, es necesario mencionar algunas fuentes estresoras en el trabajo y sus consecuencias tanto para el trabajador como para toda la organización.

2.3 Fuentes Estresoras en el Trabajo.

Según Buendía (1998) 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 del superior, cohesión de los compañeros y urgencias de tiempo. Las características laborales tienen demandas cuantitativas y cualitativas.

- Las demandas cuantitativas se refieren a la cantidad de trabajo que un empleo impone; el extremo final de este continuo se caracteriza por sobrecarga laboral y presión de tiempo, mientras que la carga laboral excesivamente baja y la infrautilización representa un extremo opuesto del continuo.

Consistente con la idea de estrés como un proceso interactivo, se ha encontrado también que las características individuales influyen en la amplitud en la sobrecarga laboral, se asocia con resultados relacionados con la salud.

- Las demandas cualitativas de empleo, se refieren al tipo de contenido de las tareas laborales. La naturaleza de las demandas, (cognitiva, emocional y física) y la complejidad de las tareas implicadas son relevantes en este contexto.

El trabajo del operario en las líneas de producción industrial a menudo implica tareas fragmentadas realizadas en secuencias repetitivas en ciclos breves. Tales trabajos tienden a asociarse con problemas de insatisfacción, ansiedad, problemas somáticos y musculares, particularmente si la velocidad de trabajo es la marcada por la máquina más que por el control personal.

Los bajos niveles de control personal pueden ser el resultado de características físicas del diseño de trabajo, de la estructura organizacional y/o de aspectos psicosociales del ambiente laboral. El control se asocia positivamente con la satisfacción en el trabajo, compromiso, implicación, rendimiento y motivación, y se asociaba negativamente con síntomas somáticos, estrés emocional, estrés de rol, absentismo y movilidad (Buendía, 1998).

En general puede decirse que el estrés laboral surge de un desajuste entre el individuo y su trabajo, esto es entre sus capacidades y las exigencias del empleo (Sloan y Coper, 1987; citado en Martínez 2004).

Para Martínez (2004) las seis fuentes típicas de estrés laboral son:

- **Las condiciones físicas del trabajo**, como la temperatura, la pureza del aire, el espacio físico, la luminosidad, el ruido o las derivadas del mobiliario o de las máquinas o instrumentos de trabajo. Las condiciones físicas de trabajo son uno de los aspectos más evidentes a la hora de evaluar las fuentes de estrés. Las medidas preventivas y las inspecciones que disponen de indicadores que permiten conocer el grado de salubridad del empleo, el grado de peligrosidad que pueden encerrar y sus posibles repercusiones. Osborne y Gruneberg (1983; citado en Buendía, 1998) demuestran que el ambiente físico influye en las respuestas fisiológicas y afectivas de los trabajadores, y juega un papel significativo en relación con los accidentes, absentismo y reducción de la productividad en la industria.

Aunque muchos estudios se han centrado en los efectos directos del ambiente físico, los factores físicos a menudo actúan en combinación con los aspectos psicosociales del ambiente laboral.

- **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 flexibilidad para ordenar temporalmente los procesos o las tareas que pueden hacer y administrar las pausas, por lo que puede aprovechar estas circunstancias y distribuir y ordenar sus tareas de manera que se vea más ventajosa o más fácil realizarlas. Sin embargo muchas personas no aprovechan esta oportunidad 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; hay individuos que prefieren llevar un ritmo de trabajo elevado. Incluso algunas personas eligen profesiones que poseen estas características. Las condiciones de trabajo por turnos pueden suponer factores de estrés a menudo trastornos del sueño.

- **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 una demanda relacionada con la calidad del mismo. La carga cuantitativa es equiparable al estrés cotidiano, equivalente a estar fatigado. La sobrecarga de trabajo cualitativa es más difícil de evaluar, está relacionada con las necesidades de formación y habilidades para ejecutar la tarea, el manejo de la información adecuada, las decisiones y sus consecuencias. El aburrimiento y el carácter repetitivo de las tareas son también estresantes; así como la falta de trabajo o la Infra-carga.

- **Nivel Ocupacional**, relacionado 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 dónde termina el ámbito de su responsabilidad. La falta de definición de las tareas a realizar lleva a la ambigüedad de rol, de forma que el empleado no sabe que hacer o que se espera de él, porque tiene información insuficiente. Para Sloan y Cooper (1987; citado en Martínez, 2004) el estrés derivado del rol se relaciona con las expectativas interpersonales. La ambigüedad o información insuficiente, la falta de claridad o de transparencia en un factor de estrés.

La comunicación interna de la empresa desempeña un papel esencial en reducir la fuente de estrés provocada por la falta de claridad y ambigüedad. La claridad y transparencia en la estructura de la organización su dirección y planificación general, su cultura corporativa, expresada en cuestiones como la misión de la empresa, su estrategia y cómo se transmiten son decisivas.

Estos aspectos se acentúan en situaciones de cambio empresarial, en las que es preciso afrontar posibles variaciones en los roles que pueden desempeñar tanto los directivos como los empleados. El cambio aunque se restrinja a las tareas y procedimientos habituales, genera incertidumbre y muchas veces miedo o ansiedad.

La responsabilidad excesiva provoca reducción de satisfacción laboral y una actitud negativa hacia el trabajo. En el lado opuesto la falta de responsabilidad, la ausencia de control propio sobre los procesos o procedimientos, la falta de autonomía y de participación en la toma de decisiones son factores de estrés.

La ausencia de una estructura o plan de carrera o bloqueo de la misma es un factor de estrés y sus efectos pueden llegar a ser devastadores.

- **Las relaciones sociales en el trabajo.** Las relaciones personales son muy importantes, y dentro de ellas destacan los conflictos personales como factor de estrés. El factor social más importante es la falta de comunicación o el apoyo del superior o supervisor, que cuando no existe o se deteriora puede ser una fuente principal de estrés. A veces se manifiesta en la falta de reconocimiento o valoración de las tareas hechas cuando estas exigen esfuerzo especial. En otros casos la fuente de estrés laboral es un excesivo entrometimiento o crítica a la labor del trabajador.

Las relaciones conflictivas con los compañeros o ataques de acoso contribuyen al mal clima o ambiente de trabajo.

El hogar puede provocar estrés, pero es también la mayor fuente de apoyo social que existe.

- **Clima Laboral y Estructura de la Organización**, 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 son:

1. Tamaño de la organización
2. Tipo de negocio, Actividad
3. Estrategia general
4. Cultura corporativa
5. Historia y antecedentes corporativos de trato al empleado.

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

Investigaciones de diferentes países indican que los cambios en las estructuras laborales en los últimos años, están produciendo aumento en la insatisfacción laboral y sentimientos de estrés. El estrés laboral prolongado tiene un gran número de determinantes y consecuencias tal como se muestra en la siguiente tabla (ver Tabla 2).

Determinantes (estresores)	Consecuencias
<i>1. Contenido del Trabajo</i>	<i>1.- Conductuales</i>
Ritmo de la máquina	Huelgas
Infrautilización de las capacidades	Absentismo
Sobreutilización de las capacidades	Rendimiento disminuido
Sobrecarga cuantitativa	Uso de drogas y Alcohol
Baja participación en las decisiones laborales	Aumento de uso de servicios médicos
Presión horaria	Accidentes

<p>Monotonía</p> <p>2. <i>Estructura y política organizacional</i></p> <p>El rol de la ambigüedad</p> <p>Rol conflictivo</p> <p>Trabajo compartido</p> <p>Supervisión directa</p> <p>Salario inadecuado</p> <p>3. <i>Ambiente Laboral</i></p> <p>Ruido</p> <p>Contaminación</p> <p>Temperatura</p> <p>Escasa Seguridad</p> <p>4. <i>Factores no relacionados con el trabajo</i></p> <p>Eventos estresantes no laborales</p> <p>Demandas familiares</p> <p>Inseguridad económica</p> <p>5. <i>Personalidad</i></p> <p>Ansiedad</p> <p>Personalidad tipo A (Impaciencia, hostilidad, irritabilidad, competitividad y lucha por el éxito)</p> <p>Locus de control externo-interno</p>	<p>2.- <i>Salud física</i></p> <p>Hipertensión</p> <p>Úlcera Péptica</p> <p>Enfermedad respiratoria</p> <p>Dermatitis</p> <p>Enfermedad coronaria</p> <p>Cáncer</p> <p>3.- <i>Salud psicológica</i></p> <p>Depresión</p> <p>Ansiedad</p> <p>Alcoholismo, abuso de drogas</p> <p>Neurosis</p> <p>Enfermedad Psicógena.</p>
--	---

Tabla 2. Principales determinantes y consecuencias del estrés laboral (Tomado de O'Brien, 1986, Pág. 74; citado en Buendía, 1998, Pág. 62).

La duración de la jornada laboral es otro de los estresores más reconocidos en la literatura, la evidencia empírica señala que las jornadas más largas generan más estrés, principalmente cuando se trabaja más de 48 horas a la semana (Uribe, 2008).

Buendía (1998) indica 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. En trabajos de baja capacitación a menudo no requieren mucho uso de las capacidades de los trabajadores, capacidades que se han adquirido por medio de entrenamiento y la educación, de ahí que los trabajadores informan de devaluación, insatisfacción y finalmente estrés.
- La segunda razón esta relacionada con el incremento del nivel educacional de los trabajadores. Los trabajadores nunca habían tenido un mejor nivel educativo aunque desafortunadamente no se han cumplido las expectativas sociales de que la educación supondría el acceso a trabajos de alta capacitación.
- La tercera razón, es la política social, no se han diseñado empleos que permitan niveles razonables de utilización de las capacidades y supongan un reto para un grupo de trabajadores inicialmente motivados y capacitados.
- La razón final es la reducción del número de intervenciones que tienen como objetivo disminuir los niveles de estrés laboral.

Y es precisamente en este punto que la Psicología tiene su campo de intervención. El ámbito laboral es, probablemente dada su importancia en la vida de las personas, de una especial significación. Si el trabajo está llamado 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. El establecimiento de estrategias destinadas a hacer frente a los diversos aspectos de la salud laboral, se revelan como algo imprescindible para la mejora de la calidad de vida de los trabajadores (Buendía, 2001).

2.4 Manejo de Estrés en la Organización

A través de estrategias preventivas del estrés laboral se intenta eliminar sus factores desencadenantes o bien impedir que puedan llegar a convertirse en fuentes de estrés. Por el contrario las estrategias de intervención van dirigidas a la disminución de los efectos negativos derivados de la percepción del estrés (Ardid y Zarco 1998; citado en Ángeles, 2005).

Para Buendía (1998) los empleados estresados tienen niveles más bajos de rendimiento y son más propensos al absentismo o a abandonar su trabajo, con lo que se incrementa el coste organizacional.

Los psicólogos tienen una función importante a la hora de reducir el estrés laboral; probablemente el tratamiento más común es a través del asesoramiento a los empleados estresados por medio de terapias tales como la terapia racional-emotiva, teoría cognitivo-conductual, relajación o meditación. Todas estas formas parecen implicar el paso básico para dar a reconocer a los trabajadores su nivel de estrés y las consecuencias potenciales de éste para su salud física y mental, pero es probable que esto se ineficaz si la fuente constante de estrés no cambia o se reduce.

Quizá una forma más útil de asesoramiento podría ser entrenar a los trabajadores no sólo a reconocer sus síntomas de estrés, sino también las potenciales fuentes de su estrés; se les podría estimular a considerar frecuentemente estresores que ellos podrían cambiar, y aquellos estresores que no son susceptibles al cambio.

Para Martínez (2004) la prevención del estrés se basa en quejas específicas o en datos de ausentismo, rotación de personal, bajas médicas, indicadores de salud laboral general, de clima o satisfacción laboral, o procedente de la evaluación del personal. Se comienza con la identificación de los estresores: condiciones físicas, ajuste al puesto de trabajo o problemas de rol, entre otros para actuar sobre ellos.

Cabe desatacar que el apoyo social tiene efectos benéficos sobre la salud y el bienestar ya que las personas con un buen nivel de apoyo social, integradas socialmente, con redes que satisfacen sus necesidades de pertenencia, estima, adaptación, entre otros. Están más sanas físicamente y emocionalmente que las personas que carecen de estas relaciones (Barrón 1997; citado en Zúñiga, 2008).

Asimismo la mayoría de los modelos teóricos de estrés consideran al apoyo como uno de los principales moderadores del estrés en el trabajo, ya que cuando dentro del trabajo existen altos niveles de apoyo, los niveles de estrés percibidos por el trabajador son menores (Ito, Contreras, Gutiérrez, 2001; Karasek y Theorell, 1990; Ostermann y Gutiérrez, 2000; citado en Uribe, 2008).

Los sujetos flexibles orientados al futuro, con elevada capacidad de organización y sistematización cognitiva de sus emociones y vivencias, tendrán una mayor tendencia a representaciones sanas y flexibles sobre las que se apoyarán para avanzar a la conquista de nuevas zonas de sentido en la realidad (Buendía, 1998).

El tipo de vida dominante en nuestras sociedades, está representado por la velocidad y urgencia en el tratamiento de los asuntos que nos afectan, y en especial por la rapidez con que se producen los cambios de todo tipo en todos los ordenes de la vida: familiar, laboral, tecnológico, comunicacional, etc. Todo ello nos impone un tratamiento específico de los nuevos datos que inciden sobre nosotros y que ponen a prueba nuestra capacidad adaptativa a los mismos para superar su presión.

Combatir el estrés representa, en el contexto laboral, una tarea ardua ya que no depende de una única voluntad, sino que conseguir determinadas condiciones que lo prevengan requiere en la mayoría de las ocasiones de un proceso de negociación personal y/o colectiva no siempre fácil y lineal (Buendía, 1998).

Algunas investigaciones sobre el estrés laboral revelaron que también estaban expuestos a estos problemas aquellas personas que tuviesen contacto directo con los pacientes, clientes, usuarios o alumnos cuyas exigencias desbordaban la capacidad de actuación profesional. Estos profesionales desarrollaban en un periodo de tiempo más o menos variable el llamado “Síndrome de Burnout”

En la actualidad el término de Burnout es posiblemente uno de los términos más utilizados en hospitales, centros educativos y empresas. A la vez los trabajos sobre el Síndrome de Burnout se ha multiplicado a nivel internacional. Todo el mundo habla del Síndrome de Burnout, que amenaza con ser la plaga del siglo XXI (Buendía, 1998).

El Síndrome de “Burnout”, les sucede a personas para quienes el trabajo se ha convertido en una fuente continua de estrés, angustia e insatisfacción. En el siguiente capítulo se profundizará acerca de este, las fases por las que pasa una persona que padece esta enfermedad, así como las pérdidas económicas que trae a la organización y en especial para México.

CAPÍTULO 3

Síndrome de Burnout

Capítulo 3: Síndrome de Burnout

El estrés surge de un desequilibrio entre las demandas ambientales y la capacidad de respuesta del individuo, mientras que el Burnout, generalmente se convierte en algo que genera principalmente efectos negativos; por tanto puede decirse que el estrés es un condicionante para desarrollarse el Síndrome de Burnout, sin embargo por causas, consecuencias y manifestaciones, resultan diferentes en cada individuo (Pinelo, 2002).

El Síndrome de Desgaste Ocupacional, también conocido como Burnout, tiene sus orígenes en las relaciones interpersonales en el ámbito profesional, cuando esas relaciones lleva, a una sobre exigencia, una tensión sobre el componente emocional y cognitivo de la psique, aparecen las condiciones propicias para que aparezca el Síndrome de Desgaste Ocupacional, el cual surge como una respuesta al estrés laboral crónico característico de individuos que brindan algún servicio profesional (Gil-Monte, 1997).

Al mismo tiempo, el desgaste profesional consiste básicamente en un proceso de pérdida gradual del compromiso y la implicación personal en la tarea que realiza. Esta disminución relevante puede ocurrir en la mayoría de los rubros de la persona y en el campo de las profesiones asistenciales (Moreno, 1999).

La investigación sobre el Burnout tiene sus orígenes en ocupaciones relacionadas con la prestación de servicios, en los cuales la actividad principal se centraba en la relación entre proveedor y receptor (Uribe, 2008).

3.1 Definición del Síndrome de Burnout

La extenuación o agotamiento profesional (Burnout) es un concepto usado para describir los efectos adversos de condiciones de trabajo donde las presiones son inevitables y las fuentes de satisfacción no siempre están disponibles (Moss, 1981; citado en Uribe, 2008).

Hoy cada vez preocupa más la calidad de vida de los ciudadanos y de los trabajadores. Al síndrome de Burnout también se le denomina “síndrome de estar quemado”, “síndrome de quemarse por el trabajo”, “síndrome de la quemazón”, “síndrome del estrés laboral asistencial”, “síndrome del desgaste profesional”. Cuando se dice que el profesional está quemado se indica que la situación (familiar, social o laboral) le ha sobrepasado y ha quedado reducida su capacidad de adaptación (Ramos 1999; citado en Buendía y Ramos, 2001).

Las condiciones de trabajo y las presiones a las cuales se ven sometidos distintos trabajadores en su relación directa con personas, entre ellos los profesionales de la salud y de la educación representan un campo de interés dentro de la esfera más amplia del comportamiento organizacional. Varios autores han tratado el tema de estrés laboral. Sin embargo el Burnout o agotamiento profesional, no es sólo un tipo de estrés de corte individual, sino también el desgaste profesional es un problema del ambiente social en el cual las personas trabajan.

El agotamiento profesional ocasionado por el estrés laboral crónico resulta relevante por sus múltiples efectos. Estos van desde la salud de los profesionales hasta la posible repercusión en el nivel de calidad de la asistencia, por el efecto en quienes reciben los servicios. Por ello se requiere entender la conexión de las características de la organización relacionadas con esos resultados, pues pueden estimular consecuencias negativas (Uribe, 2008).

Desde 1997 en una convención del APA el término de Burnout 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. En la actualidad el término Burnout es posiblemente uno de los términos más utilizados en los hospitales, centros educativos y empresas.

Aunque no existe una definición unánime aceptada, sin embargo hay consenso en considerar que el síndrome de Burnout 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, reos, etc.) de tales instituciones y que tienen consecuencias muy negativas para la persona y para la organización.

La organización Internacional del Trabajo (OIT) reconoce que el entorno laboral puede ser un agente capaz de deteriorar la salud de las personas durante el desempeño de su trabajo (Gil- Monte, 2005).

El Burnout se refiere al estado psicológico caracterizado por agotamiento, despersonalización y disminución de productividad en el trabajo (Maslach y Jackson, 1981; Perlman y Hartman, 1983; citado en Buendía, 1998).

Pines y Arosón (1988; citado en Buendía y Ramos, 2001) lo consideran como un estado en el que se combina la fatiga emocional, física y mental, sentimientos de impotencia e inutilidad, sensaciones de sentirse atrapado, falta de entusiasmo por el trabajo y la vida en general, y baja autoestima.

Brucke (1987; citado en Buendía y Ramos, 2001) entiende que el síndrome de Burnout es un proceso de adaptación a las situaciones de estrés laboral, Este proceso se caracteriza por desorientación profesional, desgaste, sentimientos de culpa por falta de éxito profesional, frialdad o distanciamiento emocional y aislamiento.

Para Martínez (2004) el desgaste Profesional ocurre a menudo en profesionales con largos años de trabajo a sus espaldas y en tareas a veces muy delicadas que requieren un alto grado de especialización y cuidado, en personas que antes encontraban el trabajo motivador ilusionante o llevadero, o que han pasado a odiarlo y a sentirse “quemados” en él. El trabajo se vuelve repetitivo, sin creatividad y se tiene la sensación de falta de aprecio y reconocimiento por la labor que se lleva a cabo.

En cambio Maslach y Jackson (1981,1982) lo definen como un síndrome cuyos síntomas principales son el cansancio, la despersonalización y la falta de realización personal en el trabajo.

Por otra parte aunque se subraya que el síndrome de Burnout surge como respuesta al estrés laboral crónico, hay que destacar que existe como un proceso continuo en el que sobre todo fallan las estrategias de afrontamiento que suele emplear el sujeto.

El síndrome de Burnout puede tener resultados muy negativos tanto para el sujeto que lo padece como para la organización en el que desempeña su rol profesional. Para el sujeto puede afectar la salud física y/o mental, dando lugar a las alteraciones psicosomáticas por ejemplo alteraciones cardiorrespiratorias, jaquecas, gastritis, úlcera, insomnio, mareos etc.) o incluso estados ansiosos, depresivos, alcoholismo, etc. (Maslach y Jackson 1981,1982).

Para la organización puede dar lugar a un grave deterioro del rendimiento profesional del sujeto y por tanto del deterioro de la calidad asistencial o del servicio, absentismo laboral, rotaciones excesivas, incluso el abandono del puesto de trabajo.

En general, se acepta que las dimensiones que contribuyen a delimitar el constructor son:

- Cansancio emocional, se caracteriza por la pérdida de energía, el desgaste, el agotamiento, la fatiga, etc.
- Despersonalización, manifestada por irritabilidad, actitudes negativas y respuestas frías e impersonales hacia las personas (clientes, pacientes, alumnos, entre otros).
- Falta de realización personal, con respuestas negativas hacia si mismo y el trabajo.

Actualmente resulta necesario considerar los aspectos de bienestar y salud laboral 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 (por ejemplo el absentismo, rotación, disminución de productividad, disminución de la calidad, etc.) (Gil-Monte y Peiró, 1997; Ramos, 1999).

Pérez Jáuregui (2001; citado en Pichardo y Retiz, 2007) define el síndrome de Burnout como un tipo específico de estrés laboral, padecido por profesionales de la salud los cuales en su capacidad para adaptarse y responder eficazmente a un exceso de las demandas y presiones laborales se esfuerzan de modo intenso y sostenido en el tiempo.

En esencia el Burnout es un agotamiento físico y/o mental, usualmente causado por estrés laboral; siendo los médicos, los trabajadores que con mayor frecuencia lo presentan dentro de los profesionales de la salud. Sin embargo, ha existido un consenso tácito sobre las dimensiones principales del fenómeno, lo que llevó en 1982 a que se postulara una teoría multidimensional del Burnout cuyos principios aun predomina en la investigación del tema (Zalaquette y Wood, 1997; citado en Uribe, 2008).

3.2 Fases del síndrome de Burnout

Pines (1993) desarrolló un modelo en el que introduce la idea de que sólo los sujetos que tratan de darle un sentido existencial a su trabajo llegarán a presentar el Síndrome. Dicho en otras palabras sólo se presenta en aquellos que se fijan grandes expectativas y altos objetivos en su vida profesional.

Algunos investigadores distinguen una serie de fases en el desarrollo del Síndrome. El síntoma primario es la fatiga y signos inespecíficos la ansiedad y depresión, como son la necesidad de estar estresado o sometido a presión y la irritabilidad. No hay recuperación de la fatiga durante el fin de semana y, lejos de aparecer al final de la misma, se experimenta desde el lunes, sin ningún alivio durante los descansos y los días festivos.

Esta fatiga llega a ser crónica y a generar bajas laborales. A veces acompaña dolores de cabeza persistentes, que llevan al consumo de fármacos que alivien y los controlen. Otros trastornos asociados son: dolores musculares, pérdida del apetito, del interés sexual e insomnio (Martínez, 2004).

Cherniss (1980; citado en Buendía y Ramos, 2001) define el Burnout 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 síndrome de Burnout 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 (fase de estrés).
- La segunda fase es la respuesta emocional inmediata del trabajador a este desajuste. Se caracteriza por la 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).

Bunk y Schaufeli (1993) desarrollaron un modelo para explicar la etiología del Síndrome de Desgaste Ocupacional en los profesionales de Enfermería, muestran que dentro de este campo el síndrome presenta una doble etiología:

- En primer lugar, en los procesos de intercambio social con pacientes; se identifican tres variables estresoras que ayudan al desarrollo del Síndrome: la incertidumbre, la percepción de la equidad y la falta de control. La incertidumbre se refiere a la falta de claridad sobre lo que uno piensa y siente en cómo debe de actuar. La percepción de la equidad se refiere al equilibrio que se cree tener entre lo que los sujetos dan y lo que reciben en el transcurso de sus relaciones. La tercera variable, la falta de control, esta relacionada con la posibilidad que el sujeto tiene de controlar los resultados de sus acciones laborales.
- Y segundo los procesos de afiliación social y la comparación con otros compañeros; en donde se muestra que los profesionales en enfermería no buscan apoyo social cuando se presentan situaciones de estrés, sino que tratan de evitar cualquier contacto con sus compañeros rehúyen al apoyo social por medio de la crítica, y por miedo al rechazo o, a que los crean incompetentes.

El término de agotamiento profesional se entiende como una respuesta prolongada ante estresores emotivos e impersonales crónicos en el trabajo, y es definido por tres dimensiones: postración o desgaste emocional, despersonalización e ineficacia a falta de logro personal (Maslach, Schaufeli y Leiter, 2001; citado en Uribe, 2008).

- La primera dimensión (que constituye el síntoma central, más obvio y relacionado con el estrés), se refiere al sentimiento de haber agotado los recursos emocionales y físicos personales.
- La segunda se entiende como una respuesta negativa, endurecida o indiferente en extremo ante varias facetas del trabajo, con referencia especial a las relaciones interpersonales, implica una deshumanización.
- La tercera dimensión (evaluadora respecto al trabajo), significa un sentimiento de incompetencia y una falta de logros y productividad en las labores.

Aunque parece no ser totalmente exacto, se piensa que las dos primeras facetas conducen a la tercera, lo cual sugiere la complejidad del síndrome de agotamiento profesional. (Maslach, Schaufeli y Leiter, 2001 p. 398; citado en Uribe, 2008).

Por su parte Golembiewski y colaboradores (1982) mencionan que el Síndrome de Desgaste Profesional es un proceso, en el que los profesionales pierden el compromiso inicial que tenían con su trabajo, esto como una respuesta del estrés laboral y la tensión que se genera.

Golembiewski y colaboradores (1993) mencionan que el Síndrome de Desgaste Ocupacional, se puede desarrollar en todo tipo de Profesionales, no exclusivamente en aquellos que trabajan en contacto directo con los receptores de su trabajo. A través de las fases de:

- Despersonalización: Vista como una estrategia de afrontamiento que surge frente a los sentimientos de agotamiento emocional.

- Baja realización personal: Son un resultado de la evaluación cognitiva sobre su experiencia del estrés y están relacionados con el trabajo o con las expectativas profesionales frustradas.
- Y por último Cansancio emocional.

Estos investigadores apoyan la secuencia de Leiter como respuesta al conflicto con las experiencias y condiciones laborales, específicamente en situaciones de sobrecarga laboral, demasiada estimulación, y grandes retos profesionales en un puesto y pobreza de rol puestos en los que existe poca estimulación y escasos retos profesionales (Uribe, 2008) (Figura 1).

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

Figura 1. Proceso del Modelo de Golembiewski y Munzenrider (1988).

Según el modelo de Edelwich y Brodsky (1980) es un proceso de desilusión o desencanto hacia la actividad laboral. Para explicar ese proceso elaboraron un modelo de cuatro fases:

- Entusiasmo: Se caracteriza por un periodo inicial de la actividad laboral en el que los individuos desarrollan gran ilusión, energía y expectativas irreales sobre el trabajo sin conocerlo realmente. Lo único que vale la pena y que supone fuente de disfrute es la actividad laboral.

- Estancamiento: El profesional aún realiza su trabajo pero este ya no lo es todo en su vida. Su atención se centra en sus aficciones, los amigos, el hogar y la familia. Se empiezan a valorar el salario, los horarios de trabajo y promociones.
- Frustración: Al entrar en esta fase los individuos se preguntan si vale la pena el trabajo que están haciendo, si tiene sentido ayudar a los demás cuando estos no colaboran. En esta fase pueden aparecer problemas emocionales, fisiológicos y conductuales.
- Apatía: Esta se considera un mecanismo de defensa a la frustración. Se caracteriza porque el individuo se siente frustrado continuamente en el trabajo, pero necesita ese trabajo para poder vivir. Lo único que desean es la estabilidad laboral que, al menos, les compense la ausencia de satisfacción laboral.

Los síntomas que se llegan a presentar debido al síndrome se pueden agrupar en tres rubros principalmente (Barrera, 2006 y Porras 2007; citado en Sánchez, 2008) (Ver tabla 3).

FÍSICOS (Psicosomáticos)	PSICOLÓGICOS	CONDUCTUALES
<ul style="list-style-type: none"> • Fatiga crónica • Pérdida de Energía • Dolores cervicales y de espalda • Aparición de alergias • Mayor frecuencia de infecciones • Temblor de manos • Dolor de pecho y 	<ul style="list-style-type: none"> • Agotamiento emocional • Baja de autoestima • Sentimientos de fracaso • Deseos de aislamiento • Ansiedad • Tristeza • Impaciencia • Sensación de soledad 	<ul style="list-style-type: none"> • Aislamiento del sujeto • Agresividad • Cambios bruscos de humor y actitud • Enojo e irritabilidad frecuentes • Uso de tranquilizantes, barbitúricos • Aumentar el

taquicardias <ul style="list-style-type: none"> • Alteraciones en el ciclo menstrual • Dolor de estómago • Úlceras • Diarrea • Jaqueca • Insomnio • Trastornos de alimentación • Hipertensión • Catarros frecuentes, entre otros. 	<ul style="list-style-type: none"> • Cambios de estado de ánimo • Desilusión • Cinismo • Sentimientos de culpa • Falta de motivación • Apatía • Depresión • Paranoia • Actos suicidas • Sentimientos de omnipotencia • Sentimientos de impotencia, entre otros. 	consumo de alcohol, nicotina, alimentos <ul style="list-style-type: none"> • Facilidad para enojarse o llorar • Disminución en la productividad • Ausentismo • Retrasos en la hora de llegada • Adelanto a la hora de la salida, entre otros.
--	--	--

Tabla 3

Síntomas que se llegan a presentar debido al Síndrome de Burnout.

Ya que buena parte del origen de este fenómeno puede localizarse en factores sociales y situacionales específicos primordialmente y no tanto en las características de quienes lo experimentan (aunque pueden existir ciertas predisposiciones), se torna crucial para los directivos entender el ambiente organizacional y el diseño de trabajo y como estos interactúan con las diferencias individuales que pueden contribuir a resultados que son perjudiciales para los usuarios, los propios profesionales y la organización (Uribe, 2008).

3.3 Diferencias entre Burnout y Estrés

Es común cometer el error de considerar estrés y Burnout como sinónimos, o al menos, tratarlos como si fueran conceptos intercambiables; teóricamente, estrés y Burnout son fenómenos diferentes, aunque en la práctica es difícil diferenciarlos debido a que poseen semejanzas, ambos provocan un efecto de debilidad personal y profesional sobre el organismo y un conjunto de síntomas psicossomáticos idénticos (Buendía, 2001).

De alguna manera se podría indicar que todo sujeto con Burnout también padece estrés, sin embargo, no todo sujeto que experimenta periodos de estrés llegará a desarrollar o padecer Burnout (Rivera, 1998).

Farber (1985) señaló que el estrés y el Burnout son conceptos similares, pero no son idénticos. El Burnout no es el resultado del estrés, sino que se genera por no tener algún "escape" de este, y no contar con un método de soporte. El estrés es un proceso con efectos positivos y negativos; pero el Síndrome sólo efectos negativos.

Buendía y Ramos (2001) señalan que el Síndrome de Burnout aparece en el individuo como una respuesta al estrés laboral crónico, que surge al trabajar bajo condiciones difíciles en contacto directo con usuarios (clientes, pacientes, alumnos, entre otros) y que tiene consecuencias muy negativas para la persona y para la organización.

La diferencia entre estrés laboral y Síndrome de Desgaste Ocupacional, no debe hacerse partiendo de los síntomas, sino tomando en cuenta el proceso de desarrollo del Síndrome. El Síndrome de Desgaste Ocupacional puede considerarse como el estado final de un proceso de adaptación e inadaptación entre las demandas y los recursos del sujeto. El estrés se refiere a procesos de tiempo más corto (Schauffeli y Buunnk, 1996; citado en Lozano, 2008).

Selye (1976; citado en Pinelo, 2002) señala que el estrés es la respuesta no específica del cuerpo ante cualquier exigencia a la que se le somete, es decir, el estrés para el ser humano es un movilizador de energía que lo incita a la acción; sin embargo, cuando el estrés se toma excesivo, el individuo puede pensar que su trabajo no tiene sentido. Por ello puede decirse que es estrés por sí mismo no causa Burnout, pero si es un factor relevante para el desarrollo del mismo.

Aunque se subraya que el Síndrome surge como una respuesta al estrés laboral crónico, hay que destacar que aparece como resultado de un proceso continuo en el que sobre todo fallan las estrategias de afrontamiento que suele emplear el sujeto (Fernández, 2002).

Todas las profesiones pueden aportar una desmotivación intrínseca relacionada con las expectativas que se imaginaban al empezar el desempeño de la misma, y toda ocupación laboral provoca cierto grado de estrés. Pero las víctimas del Síndrome de Burnout, se sienten incapaces de afrontar sus tareas y su motivación a desaparecido completamente (Valle, 2003).

Dentro de los riesgos laborales de carácter psicosocial, el estrés laboral y el Síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout) ocupan un lugar destacado, pues son una de las principales causas de deterioro de las condiciones de trabajo y fuente de accidentes y ausentismo (Gil-Monte, 2002).

3.4 Estudios sobre el Burnout en México

Al ser el Burnout, un tema de estudio relativamente nuevo y poco conocido en nuestro país, es de esperarse que el número de trabajos reportados al respecto sea bajo, sin embargo se pueden mencionar, algunos realizados con muestras mexicanas en diferentes sectores laborales.

Cabe destacar que el primer ejemplo que se menciona a continuación se realizó con la única escala mexicana para medir el Desgaste Ocupacional o Burnout, EMEDO (Uribe, 2008).

Un estudio realizado en México con cajeros del sector bancario menciona que los cajeros son los empleados que se encuentran en la base de la pirámide laboral, son el equivalente a los obreros de las grandes fabricas del siglo XIX y del siglo XX, están expuestos a exigencias de atención al público, jornadas estresantes de trabajo y una millonaria responsabilidad en sus manos ojos y razonamiento.

La atención al público con la calidad es una exigencia universal, no hay un solo cliente que no exija atención adecuada. Millones de pesos pasan por sus manos en un abrir y cerrar de ojos, ya sea en documento o en efectivo.

Los asaltos bancarios, las grandes filas de clientes, las reclamaciones cuando falla el sistema, los humores y estados de animo de todo cliente que requiere un servicio bancario, las enfermedades contenidas en los billetes y el dinero, pasan por un cajero. Exigencias personales y de supervisión son el marco laboral de jóvenes entre los 18 y 40 años, solteros o padres de familia, con expectativas y una tremenda competencia marcada por la oferta y la demanda laboral.

Los cajeros son, entre otros trabajadores, la cara y la imagen en el sector bancario. Sin embargo es un trabajo, alguien tiene que realizarlo, y sobre todo los riesgos del trabajo no quedan faltantes ni sobrantes, también pueden estar en la psicología de la salud ocupacional, por ejemplo, el estrés,

ansiedad, enfermedades físicas y desde luego el desgaste ocupacional o burnout.

En la investigación realizada se aplicó el instrumento EMEDO en diversas sucursales de una institución bancaria de la ciudad de México. A cada sujeto se le pidió que contestara al final de su jornada de trabajo, procurando un estado de tranquilidad y con una lectura cuidadosa a las instrucciones. El tiempo de aplicación fue de 25 y 40 minutos. Se llevaron a cabo correlaciones, Pearson, análisis de varianza y regresiones múltiples. Se encontró que la correlación entre las variables fue positiva, además se mostró un perfil psicossomático de dolor, gastroenteritis, psiconeurótico, e indicadores de depresión y ansiedad. La relación de desgaste Ocupacional y factores psicossomáticos son importantes para el diagnóstico y prevención del desgaste profesional y enfermedades, mayores en cajeros bancarios. (Uribe, y colaboradores, 2008).

En otra investigación realizada en la Universidad Nacional Autónoma de México, en la Facultad de Medicina, Departamento de Medicina Familiar, se realizó un estudio de corte transversal, descriptivo, observacional. En 314 trabajadores de los Servicios de Salud Pública en el Distrito Federal (médicos, enfermeras, trabajadores sociales, intendencia, administrativos, odontólogos, químicos y psicólogos), se evaluó el nivel de Burnout con el Maslach Burnout Inventory (MBI), La frecuencia de síndrome de Burnout encontrada fue de 18.1% con un 16.6% de población en un alto riesgo de padecerlo.

Dentro de esta investigación, al analizar los resultados obtenidos, llama la atención que los trabajadores administrativos tienen mayor probabilidad de tener el síndrome, quizás porque es un personal que durante el desempeño laboral recibe poca capacitación además de realizar, en lo general, actividades rutinarias (Hernández y Dickinson, 2006).

En el caso de los trabajadores de la salud y de la educación se presenta el trato cotidiano con personas diferentes, cada una con su propia individualidad, necesidades, ideas y perspectivas. La inadecuada gestión administrativa produce estrés o presiones al personal a cargo de las

actividades pues, con frecuencia, carecen de los recursos necesarios para responder a las nuevas exigencias, lo cual demerita su calidad de vida acarreando consecuencias negativas de todo tipo (Uribe, 2008).

Otra investigación realizada por la Facultad de Psicología en el año 2007, con una confiabilidad del 77% en una muestra ejecutivos de servicio de HSBC, encontraron que los hombres presentaron mayor Desgaste Ocupacional que las mujeres, dando como resultado de un desgaste físico y psicológico manifestándose en una pobre ejecución personal y un trato distante hacia los clientes del banco.

Presentaron consecuencias a nivel individual: agotamiento físico y emocional, pesimismo, apatía, escasa o nula motivación laboral, bajo compromiso, irritabilidad hacia los compañeros y creciente rigidez, abuso de alcohol y otras drogas.

También encontraron que los ejecutivos que llevan de 7 a 10 años con su pareja manifiestan desgaste ocupacional, específicamente Despersonalización.

Referente a las variables laborales, identificaron que la sobre carga de trabajo, el número de personas a su cargo y las actividades diarias que realizaban los ejecutivos de servicio influyen para la presencia de desgaste ocupacional.

Encontraron que el número de personas que tienen a su cargo los ejecutivos de servicio, manifiestan mayor despersonalización, es decir, desarrollan sentimientos negativos, actitudes y cinismo hacia las personas que tienen bajo su responsabilidad, debido a que ésta no sólo implica brindar una estructura y orientación de las actividades, sino que también el subordinado requiere un apoyo emocional por parte de su jefe inmediato.

Para finalizar las personas que desarrollan el desgaste ocupacional, pueden presentar agotamiento físico, fatiga crónica, disminución de energía, insomnio, pesadillas, cefaleas, dolor en cuello y espalda, alergias, susceptibilidad a infecciones, problemas cardiovasculares y gastrointestinales, lo cual impacta su salud y su forma de trabajo (Pichardo y Retiz, 2007).

Una de las profesiones que se considera más susceptible a presentar Burnout es la de enfermería, ya que su trabajo requiere no sólo de responder a las demandas propias de su labor, sino que además involucra episodios emotivos en la relación que se establece con los enfermos y las demandas externas al trabajo que la enfermería debe realizar, que casi siempre están cargadas de alta emotividad en relación con el paciente: dolor, ansiedad, angustia, miedo e incertidumbre.

Por ello se realizó una investigación en Sinaloa, México en el año 2006 con una muestra de 122 enfermeras del Hospital Regional “Dr. Manuel Cárdenas de la Vega” del ISSSTE en la Ciudad de Culiacán.

Los resultados arrojaron asociación significativa entre las variables predictivas y el síndrome de Burnout, la ansiedad cognitiva y la ansiedad somática, el cansancio emocional, despersonalización y poca realización personal también fueron significativas con el Burnout.

El 72% de las enfermeras presentó niveles de ansiedad significativos, el 10.7% presentó cansancio emocional, en donde se evaluó si la enfermera estaba “harta” de su trabajo, y si sentía de mal humor al estar realizando su trabajo.

Se concluyó que el proceso de enfrentamiento de las demandas de un trabajo de tipo asistencial, debe no solo ser comprendido, sino intervenido con programas que ayuden y propicien afrontamientos que conlleven a la disminución de los estados de ansiedad y que las percepciones del trabajo

sean más positivas y motivadas, encaminadas al bienestar no sólo del enfermo sino, de todo el personal (Ariata, 2006).

La mayor parte de la investigación se ha realizado con profesionales de la salud, principalmente en odontólogos, a continuación se presentan tres investigaciones realizadas en el año 2008 con este sector midiendo el Burnout y las implicaciones que este conlleva.

Una investigación realizada con 250 estudiantes de odontología de la FES Iztacala, con el propósito de conocer si existía Burnout dependiendo la carga de trabajo, se encontró que si presentan el Síndrome en niveles diferentes de acuerdo a sus características sociodemográficas situados 25% en fase 1 "sano", 18% en fase 2 "normal", 21% en fase 3 "en peligro" y 35% de la población en fase 4 "quemados", siendo este el porcentaje más alto.

En esta investigación se concluyó que el Síndrome de Burnout es una afección que comienza a tomar mayor importancia a nivel mundial, ya que los especialistas de la salud se encuentran realizando investigaciones y proponiendo medidas preventivas y tratamientos para este problema que no sólo es individual, sino que afecta al desarrollo de las organizaciones (Juárez y López, 2008).

La UNAM realizó otra investigación en 518 odontólogos, tanto estudiantes como profesionistas, encontraron relación entre algunas variables sociodemográficas.

Se concluyó que existe un perfil de riesgo, ser mujer entre 18-20 años, sin pacientes, fuera de la escuela y sin hijos, poco tiempo con su pareja y malas relaciones inter personales, pocas horas de trabajo, pocas actividades. Encontrándose un alto nivel de Burnout (Zúñiga, 2008).

Una averiguación más formó parte de la línea de investigación que existe sobre las implicaciones del Síndrome de Desgaste Ocupacional, Burnout en el campo Odontológico. Con el objetivo de correlacionar las variables sociodemográficas. La muestra estuvo formada por 247 cirujanos dentistas en un rango de edad de 18 a 57 años.

Se concluyó que el mayor número de incidencia se encontró en la cuarta fase “quemados” y para quienes los daños son prácticamente irreversibles lo cual no forzosamente significa que no pueden mejorar su calidad de vida (Sánchez, 2008).

3.5 Pérdidas económicas por Burnout en México

Hoy día es importante que las organizaciones sean conscientes de que la formación y los costos de la salud laboral son en definitiva una inversión a futuro, el hecho de invertir en recursos humanos ayudará a tener una organización sana y capaz de anticiparse y enfrentarse a los cambios del entorno y, por tanto, ser más competitiva y eficaz tanto a nivel organizacional como individual (Pichardo y Retiz, 2007).

Con énfasis en la cuantificación de los potenciales efectos económicos del Burnout, excluyendo explícitamente del análisis los costos de atención médica. Este enfoque se basa en dos aspectos: el interés primario para el análisis y la no especificidad de los problemas de salud generados por el Burnout, que hacen poco práctico asociarle a tratamiento concretos.

Por lo que se refiere al interés para el análisis, lo que se busca es contar con una medida de la importancia que podría tener para la economía del Burnout, a partir de la evidencia existente: esta condición se ha asociado con mayor absentismo y con insatisfacción laboral, lo que se refleja en la productividad. En general no se presenta como un estado agudo, sino más bien como un proceso crónico que se va intensificando y reduciendo en forma paulatina la productividad.

De esta forma, desde el punto de vista a de un empleador, no es sencillo identificar el problema, lo que permitiría establecer mecanismos para solucionarlo, incluyendo contextos como el mexicano, reemplazar al personal. Es decir uno de los aspectos que hacen diferentes en lo que se refiere a pérdidas de la productividad a países en los que hay un importante desempleo y subempleo, es la capacidad de minimizar potenciales pérdidas económicas ocasionadas por ausencia o bajas en la productividad del personal mediante el reemplazo del mismo.

De acuerdo a la revisión de la literatura, no existen hasta la fecha estudios que proporcionen información/ estimaciones poblacionales sobre la prevalencia del Burnout. Los estudios existentes ofrecen información sobre grupos específicos de profesionales, en particular personal de la salud.

El Burnout representa una importante fuga de recursos, como pérdidas de productividad. Es asimismo, una condición que afecta la capacidad de los individuos para funcionar laboralmente, por lo que genera condiciones proclives a accidentes laborales, tanto en perjuicio del propio individuo, como de aquellos con los que interactúa.

Para México las pérdidas asociadas al Burnout representan el 0.24% del PIB nacional, lo que representa mas del presupuesto anual de las grandes instituciones nacionales como el Instituto de seguridad Social del los Trabajadores del Estado. (ISSSTE) o que presupuestos de Universidades Públicas.

Probablemente la característica más perniciosa del Burnout es que suele pasar desapercibido hasta que genera problemas más serios. Los individuos simplemente dejan de disfrutar su trabajo, y comienzan a bajar su productividad; en un momento esto se convierte en ausentismo o errores en el trabajo. Cuando se trata del personal del área de servicios personales, estos errores pueden tener consecuencias muy importantes en otros.

El riesgo para desarrollar Burnout se incrementa ante la sobrecarga de trabajo y presión de tiempos asociados. La falta de apoyo social se ha identificado como un factor en el desarrollo del síndrome al igual que la falta de información sobre las labores realizadas, de control de la actividad desempeñada y de autonomía.

México no está exento de presentar consecuencias relacionadas al síndrome del Burnout, por lo que acciones dirigidas al control del estrés ocupacional y en específico para la detección y control de factores que predisponen para el síndrome de Burnout deben establecerse en los diferentes sectores productivos del país (Uribe, 2008).

3.6 Afrontamiento del Burnout

Es obvio que las situaciones de estrés y Burnout se traducen en pérdidas y costos elevados para las personas (consecuencias que perjudican a la salud), para la organización (ausentismo, rotación, bajo rendimiento, entre otros) y en general para la sociedad (Cooper, Liukkonen y Catwright, 1996; citado en Manassero, 2003) por ello prevenir, minimizar, reducir o eliminar el estrés y el síndrome de Burnout es interés común de trabajadores y organizaciones.

Por tanto, para prevenir el síndrome de Burnout podemos identificar distintos tipos de estrategias. Gil Monte y Peiró (1997; citado en Tonon, 2003) plantearon el afrontamiento de este Síndrome a través de diversas técnicas. Mejorar las habilidades de afrontamiento de cada sujeto implica posibilitarle al mismo, la generación de estrategias útiles 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.

La propuesta que se desarrolla a continuación como respuesta al síndrome del Burnout se basa en el apoyo social en el trabajo. Entendemos como apoyo social, todo proceso de transición interpersonal proveniente de los recursos sociales naturales o redes sociales de pertenencia, que potencian y favorecen el bienestar de los agentes implicados (Martínez, García y Maya, 2000; citado en Tonon, 2003).

Por su parte Martínez, León, Fernández y Barriga (1998; citado en Tonon, 2003) consideran el apoyo social a la asistencia disponible a las personas y a los grupos dentro de sus comunidades y que puede servirles de ayuda tanto para desarrollar capacidades de afrontar problemas como elemento amortiguador de los sucesos vitales negativos.

Al ser un concepto complejo y dinámico, el apoyo social ha sido estudiado desde diferentes líneas teóricas, pero las tipificaciones elaboradas coinciden en la identificación de tres tipos de apoyos:

- Apoyo emocional: sentimiento de ser amado, de poder contar con alguien, de poder ser escuchado. La persona se siente acompañada en el camino de resolución de su situación, pero la importancia radica en la percepción que la persona tenga del apoyo social con que cuenta y que recibe. El apoyo percibido tiene que ver con la valoración que hace la persona de la funcionalidad de su entorno, en tanto el apoyo recibido hace referencia a la ayuda concreta que la persona ha recibido.
- Apoyo instrumental: consiste en la presentación de ayuda directa o servicios. Llamado también tangible, provee a la persona una respuesta concreta a su pedido.
- Apoyo informal: brinda información, consejo y/o guía para la resolución de los problemas.

Por tanto, se considera que el apoyo social fomenta la salud de las personas, independientemente de la situación en la cual se encuentre (Tonon, 2003).

Otra técnica de afrontamiento es el ejercicio físico, ya que es beneficioso para la salud en general Crews y Landres (1987; citado en Manassero, 2003) ponen de manifiesto que las personas con una buena condición física tienen, comparativamente, una mejor respuesta a los estresores. El tipo de ejercicio más favorable contra el estrés es el de tipo aeróbico (natación, bicicleta, correr, aerobics, entre otros) y, en general, practicando de forma regular y continua (3-4 veces semanales, en sesiones de una hora).

Dentro de las técnicas de relajación, aunque existen diversas variantes la más común consiste en ejecutar ejercicios de tensión-relajación de músculos, con el fin que la persona identifique el estado de tensión y pueda proceder a su relajación; la relajación muscular induce la relajación mental, habitualmente estas técnicas van acompañadas de respiración abdominal y de concentración mental o meditación, en ambientes propicios para relajación (Manassero, 2003).

Ahora bien, dentro de la organización la mayoría de sus elementos pueden convertirse en estresores para los trabajadores. Entre las condiciones ambientales tiene especial importancia la aplicación de los principios ergonómicos a los puestos de trabajo, proporcionar información de realimentación, definir con más precisión la tarea e incrementar la variedad de habilidades, la construcción de grupos de trabajo con cierta autonomía, la flexibilidad de horarios y turnos y una implantación de nuevas tecnologías ayudan a mejorar el estrés.

En el aspecto de los recursos humanos es conveniente aplicar procesos de formación y tácticas de socialización, ejercer una dirección por objetivos que permita clarificar las expectativas y las responsabilidades, un liderazgo abierto a la participación, una planificación de la carrera y desarrollo profesional atractivo así como una preocupación por la mejora del clima organizacional (Manassero, 2003).

No se debe olvidar que el apoyo social en el trabajo aumenta la realización personal, disminuye el agotamiento emocional y mejora las actitudes y conductas negativas del sujeto hacia los demás (Gil Monte y Peiró, 1997; citado en Tonon, 2003) este apoyo puede provenir de diferentes fuentes: los compañeros de equipo, los grupos informales y hasta los jefes.

En cuanto a los grupos de apoyo social que pudieran organizarse en el ámbito laboral, estos tienen como objetivo la reducción de sentimientos de soledad y agotamiento emocional de cada uno de los profesionales miembros del grupo y el mejoramiento del ambiente de trabajo a partir de facilitar el desarrollo de las tareas cotidianas (Tonon, 2003).

CAPÍTULO 4

Método

Capítulo 4: Método

4.1 Planteamiento del Problema:

Actualmente el desgaste ocupacional (Burnout) se caracteriza por una pérdida de interés frente a los usuarios del servicio, un distanciamiento psicológico respecto al trabajo y desesperanza por encontrar interés y esfuerzo en el trabajo. De acuerdo a Maslach y Pines (1997) se caracteriza por tres dimensiones fundamentalmente, agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización personal (Uribe, 2008).

El Desgaste Ocupacional, representa un problema dentro de las organizaciones disminuyendo la productividad así como afectando directamente la salud de los trabajadores, en los diferentes niveles jerárquicos. Por lo que la siguiente investigación pretende comparar los niveles jerárquicos, tomando en cuenta si tienen o no personas a su cargo, con el fin de identificar en dónde se presenta mayor desgaste ocupacional.

Tomando en cuenta los conocimientos sobre el Desgaste Ocupacional, y los niveles jerárquicos dentro de la Organización se pretende buscar el grado de Desgaste Ocupacional que se presenta en los niveles jerárquicos de mando medio y ejecutivo; es decir con subordinados, y el nivel operativo, que corresponde al tipo de puesto sin subordinados, siendo estos los subordinados.

Por otro lado actualmente se han llevado a cabo muchos estudios sobre burnout en países como Estados Unidos, Canadá, Gran Bretaña, Israel y España entre otros, con avances clínicos, teóricos, metodológicos y culturales realmente sorprendentes (Buendía y Ramos, 2001; Gil-Monte, 2005 y Lazarus, 2000). En Latinoamérica y, principalmente en México, la investigación que se ha realizado ha sido en el campo relacionado con el estrés en general, y a múltiples estudios de salud ocupacional relacionados con variables estresoras pero no de Burnout en forma específica con un instrumento mexicano (Uribe, 2008).

Es por ello que esta investigación pretende contribuir al estudio de este padecimiento en México utilizando la Escala Mexicana de Desgaste Ocupacional (EMEDO) (Uribe, y colaboradores, 2006).

4.2 Preguntas de investigación

- Según la escala mexicana de Desgaste Ocupacional (EMEDO), ¿qué nivel jerárquico presenta mayor desgaste ocupacional, (Burnout)?
- ¿En qué fase del Burnout se encuentran los niveles jerárquicos?
- ¿Hay diferencias entre hombres y mujeres en la presencia del Burnout?
- ¿Hay diferencias en el Burnout que presentan los trabajadores en contacto con usuarios?
- ¿Qué variables clasificatorias son significativas con el Desgaste Ocupacional?

4.3 Hipótesis

- **H₁** Existen diferencias estadísticamente significativas entre el desgaste ocupacional (Burnout) en los trabajadores con nivel jerárquico de mando medio, con personas a su cargo, y trabajadores en nivel operativo, sin personas a su cargo.
- **H₀** No existen diferencias estadísticamente significativas entre el desgaste ocupacional (Burnout) en los trabajadores con nivel jerárquico de mando medio, con personas a su cargo, y trabajadores en nivel operativo, sin personas a su cargo.
- **H₂** Existen diferencias entre hombres y mujeres, en cuanto a la presencia del Síndrome de Burnout.
- **H₀** No existen diferencias entre hombres y mujeres, en cuanto a la presencia del Síndrome de Burnout.

- **H₃** Presentan mayor Burnout, las personas en contacto directo con los usuarios.
- **H₀** No presentan mayor Burnout, las personas en contacto directo con los usuarios.
- **H₄** Existe relación estadísticamente significativa entre el Desgaste Ocupacional y las variables clasificatorias
- **H₀** No existe relación estadísticamente significativa entre el Desgaste Ocupacional y las variables clasificatorias

4.4 Variables:

Las variables que se emplearon en la presente investigación son las siguientes:

Variable Dependiente: Desgaste Ocupacional (Burnout)

Variable Independiente: Nivel jerárquico de los trabajadores

Variables Clasificatorias: Divididas en características sociodemográficas, variables laborales y variables de calidad de vida.

- Características sociodemográficas de la muestra: Sexo, Edad, Escolaridad, Estado civil, Años con pareja.
- Variables laborales del muestra: Tipo de puesto, Tipo de trabajo, Contacto con 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.

- Variables de calidad de vida: Ingesta de medicamentos, Accidentes, Intervenciones quirúrgicas, Fuma, Ingesta de alcohol, Consumo de drogas, Horas libres a la semana, Práctica de ejercicio semanal.
- Definición Conceptual de Variables

Desgaste Ocupacional: El Burnout se refiere al estado psicológico caracterizado por agotamiento, despersonalización y disminución de productividad en el trabajo. (Maslach y Jackson, 1981; Perlman y Hartman, 1983; citado en Buendía, 1998). Fue definido en tres dimensiones: agotamiento, en el que los trabajadores sienten que ya no pueden dar más de sí mismos a nivel físico y afectivo; la despersonalización en donde los trabajadores presentan irritabilidad y actitudes de negativas, e insatisfacción, cuando los trabajadores presentan respuestas negativas hacia sí mismos (Buendía y Ramos, 2001).

Nivel Jerárquico: podría definirse como el status o rango que posee un trabajador dentro de una empresa (Piffner y Frank, 1996).

La estructura jerárquica está compuesta generalmente por los niveles, superior, presidentes, gerentes y directores, mando medio, comprendido por los jefes de departamento, y nivel operativo, en donde pertenecen aquellos individuos que no ejercen la función de mando.

Variables Clasificadoras

Sexo: Condición Orgánica que distingue a los hombres de las mujeres.

Edad: Tiempo transcurrido desde el nacimiento de una persona. Duración de la vida.

Estado civil: Condición legal de las personas respecto a los derechos y obligaciones civiles.

Hijos: Personas consideradas con relación a sus padres. Descendiente

Escolaridad: Periodo de tiempo que una persona asiste a las escuelas para estudiar y adquirir conocimiento.

4.5 Muestra:

La muestra se encuentra constituida por 100 trabajadores mexicanos, obtenidos mediante un muestreo no probabilístico accidental, cada sujeto se encontraba actualmente laborando, con por lo menos un año de antigüedad en el mismo lugar. Identificados como nivel jerárquico mando medio (con subordinados) y nivel operativo (sin subordinados).

4.6 Sujetos

- 50 trabajadores mexicanos en un nivel jerárquico de mando medio, (con por lo menos una persona a su cargo)
- 50 trabajadores mexicanos en un nivel jerárquico operativo (sin subordinados).

4.7 Tipo de Investigación.

Se efectuó un estudio de tipo descriptivo. Tal investigación permite, además de aproximarse al fenómeno, ver como se relaciona con ciertos eventos o elementos que suceden a su alrededor, dando también la posibilidad de realizar descripciones sistemáticas de las características más importantes en lo que respecta a su aparición, frecuencia y desarrollo, con el fin de establecer generalizaciones confiables acerca del comportamiento de los individuos en distintos ambientes laborales y mostrar las tendencias observadas (Coolican, 1994).

Para el estudio se utilizará un diseño “Ex pos Facto” debido a que no serán manipuladas ninguna de las variables. (Kerlinger, 2002).

El tipo de diseño de la presente investigación es no experimental:

De acuerdo a (Kerlinger, 2002) el tipo de investigación es empírica y sistemática. Y se caracteriza por que no existe manipulación de las variables independientes.

Se observan los fenómenos tal como se dan en su contexto natural para después analizarlos. Existe medición en uno o diversos momentos en el tiempo, no existen grupos de comparación y tampoco asignación al azar.

Se subdivide en transaccional correlacional:

Su propósito es describir las relaciones entre dos o más variables en un momento determinado. Estas relaciones son de asociación sin implicar causalidad.

4.8 Instrumento

Se empleo la escala mexicana de Desgaste Ocupacional (EMEDO) (Uribe, y colaboradores, 2006) ver anexo 1.

La escala mexicana de Desgaste Ocupacional (EMEDO), fue elaborada mediante, lluvia de ideas, grupos focales, los investigadores se dieron a la tarea de construir el instrumento en dos grandes etapas; la primera, de construcción y desarrollo en forma exploratoria, la segunda de confirmación y validez.

Está formado por reactivos de diferencial semántico en escala tipo likert, y reactivos situacionales con seis opciones a respuesta, se aplicó a 510 sujetos que habitaban en la Ciudad de México obtenidos en un muestreo probabilístico accidental.

Los reactivos de los factores 1, 2, 3, y 5 (100 reactivos) fueron sometidos a una discriminación de reactivos con la prueba “t” de Student (quedaron 98 reactivos) y posteriormente sometidos a un análisis factorial exploratorio con el método de componentes principales, rotación Varimax y normalización de Kaiser. De los 98 reactivos quedaron 51 sometidos a un alfa de Cronbach, se eliminó un reactivo dando lugar a la nueva versión con 50 reactivos con un 91% de confiabilidad y 80% para los factores psicossomáticos demográficos, generando un instrumento con un total de 130 reactivos.

Con una nueva muestra de 532 sujetos se aplicó la versión de 130 reactivos. De los 50 reactivos teóricos resultaron válidos teórica y estadísticamente 30 reactivos, obteniéndose un nuevo cuestionario de 110 reactivos. Los resultados fueron sometidos a un alfa de Cronbach dando una confiabilidad de 98%.

El instrumento desarrollado, ofreció confiabilidad y validez, mostró una serie de relaciones que coinciden con hallazgos reportados en la literatura internacional (Uribe, 2008).

Su aplicación se completa de 10 a 15 minutos y consta de 30 reactivos divididos en los tres factores del Síndrome:

- Agotamiento, consta de 9 reactivos (2, 4, 5, 14, 19, 20, 26, 27)
- Despersonalización, consta de 9 reactivos (3, 7, 9, 16, 18, 21, 22, 23, 29)
- Insatisfacción del Logro, consta de 12 reactivos (1, 8, 10, 11, 12, 13, 15, 17, 24, 25, 28, 30)

Se integra además por un factor Psicossomático, dividido en 7 Trastornos:

- Trastornos De sueño
- Trastornos Psico-sexuales
- Trastornos Gastro-intestinales

- Trastornos Psico-neuróticos
- Trastornos del dolor
- Trastornos de Ansiedad
- Trastornos de Depresión.

Para contestar el EMEDO se utiliza la hoja de Respuesta (Anexo2), la persona marcará con una "X" la respuesta que mejor describa su forma de pensar, sentir y actuar.

Se encuentran dos tipos de escalas a responder con seis opciones de respuesta. La primera escala va de Totalmente en Desacuerdo (TD) a Totalmente de Acuerdo (TA), Eligiendo Entre cualquiera de las seis opciones.

La segunda escala se pide que responda ¿con qué frecuencia...? con seis opciones a elegir: Nunca, Casi nunca, Algunas veces, Frecuentemente, Casi siempre y Siempre.

4.9 Estadística

Para analizar la información recolectada, se utilizo el programa estadístico SPSS 13.0 para Windows. Se obtuvieron Correlaciones de las variables por Factor 1 (agotamiento), Factor 2 (despersonalización), y Factor 3 (insatisfacción) con factores psicosomáticos (sueño, gastrointestinales, psiconeuróticos, dolor, ansiedad, depresión, psicosexuales).

Con variables numéricas (edad, años con la pareja, número de hijos, número de trabajos, actividades al día, horas trabajadas, años trabajados, número de empleados, ingreso mensual, numero de personas a cargo, cigarros al día, frecuencia de ingesta de alcohol, horas libres a la semana y horas de ejercicio a la semana). Con variables Grupales (sexo, escolaridad).

Se realizaron Análisis de Varianza (ANOVA), en los factores 1,2 y 3 y los factores psicosomáticos, con las variables demográficas tales como puesto (variable involucrada para esta investigación), sexo, pareja, escolaridad, hijos, tipo de trabajo, contacto con los usuarios, tipo de organización, si tienen o no

personas a cargo, si fuman y si hacen ejercicio. Con el fin de identificar si existían diferencias entre los grupos.

Se llevaron a cabo correlaciones para detectar si existía una asociación entre variables numéricas.

4.10 Procedimiento

- Se identificaron 50 trabajadores en nivel mando medio, con por lo menos una persona a su cargo, y 50 personas en nivel operativo.
- Se les pidió contestaran la escala mexicana de Desgaste Ocupacional (EMEDO) (Uribe, y colaboradores, 2006) de manera individual, siguiendo las instrucciones señaladas:

“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 pido que conteste de la manera más sincera posible. Para contestar utilice la hoja de respuesta marcando con una “X” su respuesta. Recuerde que no existen respuestas correctas ni incorrectas, sus respuestas son anónimas, y sólo se utilizarán con fines estadísticos”.

- Se calificó cada una de las pruebas, vaciando los datos de manera individual en el programa estadístico SPSS.
- Una vez capturados los datos, se analizaron todos los reactivos dividiéndolos por factor, de la siguiente manera:

1. Factor 1 = Agotamiento
2. Factor 2 = Despersonalización
3. Factor 3 = Insatisfacción

Y el Factor 4 Psicossomático:

1. Sueño
2. Gastrointestinales
3. Psiconeuróticos
4. Dolor
5. Ansiedad
6. Depresión
7. Psicosexuales

- Se realizaron correlaciones con las variables por Factor (1,2 y 3) y factores psicossomáticas.
- Se realizaron correlaciones con Factores y variables demográficas numéricas
- Se realizó ANOVA con Factores (1,2 y 3, Factores Psicossomáticos) y Variables Demográficas Grupales y Numéricas.
- Se compararon los resultados, para observar en qué nivel jerárquico se produjo mayor desgaste ocupacional, Burnout.

CAPÍTULO 5

Resultados

Capítulo 5: Resultados

El principal objetivo de esta investigación fue contribuir a la evidencia de la presencia de Desgaste Ocupacional e identificar los niveles de Burnout en los trabajadores mexicanos, a través de EMEDO.

5.1 Características sociodemográficas de la muestra.

a) Sexo: La muestra estuvo conformada por 100 participantes mexicanos, de los cuales 47% =47 pertenecen al género masculino y 53% = 53 al femenino. (Ver Figura 2).

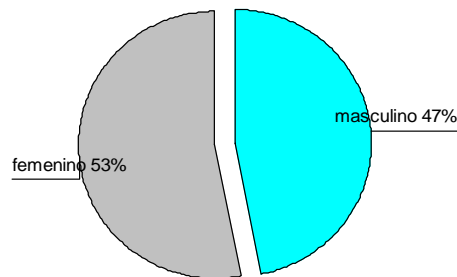


FIGURA 2 Distribución porcentual del género.

b) Edad: Las edades de los participantes, fueron reportados entre los rangos de 19 a 63 años. De los cuales 40%= 40 tenían entre 19 y 30 años, un 32% = 32 de 41 a 63 años, y finalmente un 28% = 28 de 31 a 40 años. (Ver Figura 3).

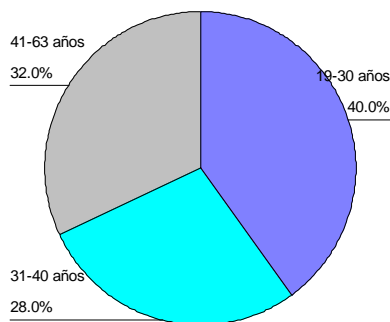


FIGURA 3 Distribución porcentual de la edad

c) **Escolaridad:** La escolaridad reportada se ubica en mayor cantidad con personas a nivel licenciatura con un 43%= 43, seguido por personas a nivel bachillerato 36%= 36, secundaria 11%= 11 posgrado 6%= 6 y solo el 5%= 5 a nivel primaria (ver Figura 4).

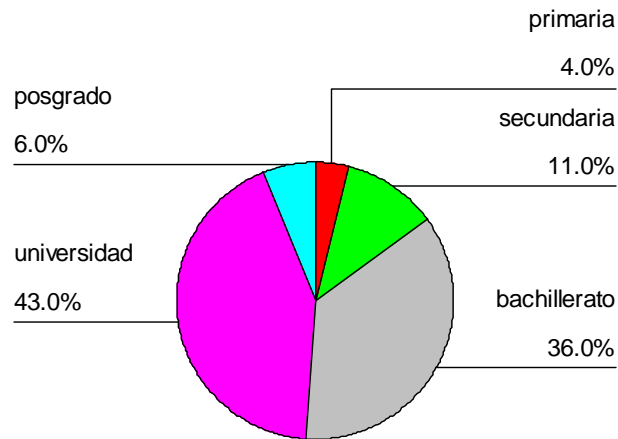


Figura 4 Distribución porcentual de escolaridad.

d) **Estado Civil:** Del total de participantes el 77%= 77, reportaron tener pareja y 23% = 23 participantes solteros. (Ver Figura 5).



FIGURA 5 Distribución porcentual de personas con pareja.

e) Años con pareja:

f) Hijos: El porcentaje de los que si tenían hijos es mayor a los que no tienen hijos. Por lo que 57%= 57 reportan tener hijos, mientras que el 43% = 43 no reportan tener hijos (ver Figura 6).

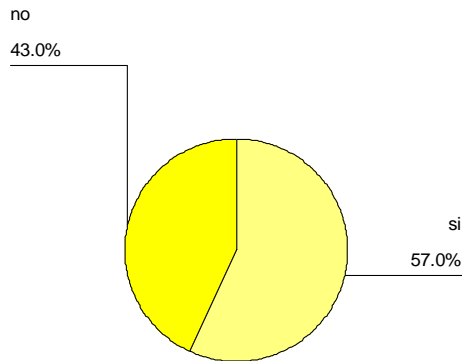


FIGURA 6 Distribución porcentual de personas con hijos.

5.2 Variables Laborales de la muestra.

a) Tipo de Puesto: Los participantes están situados, el 50% = 50 en nivel jerárquico mando medio (con por lo menos una persona a su cargo), y el 50%= 50 de los participantes ubicados en nivel jerárquico operativo (sin personas a su cargo), (ver Figura 7).

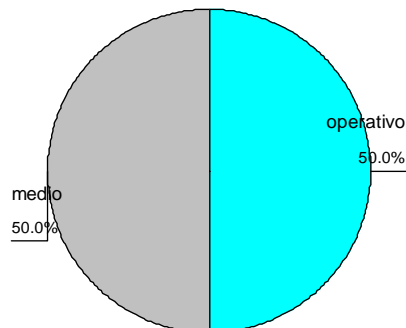


FIGURA 7 Distribución porcentual del Tipo de Puesto.

b) Tipo de Trabajo: El 82% = 82 de los trabajadores tienen un puesto como empleados, siendo este el mayor porcentaje, le sigue el comercio con un 10%, profesión independiente 8% = 8, siendo este el menor porcentaje.

c) Contacto con Usuarios: La mayoría de los participantes consideraron que el contacto con usuarios era directo 87% = 87, mientras que un 13% = 13 reportaron que era indirecto.

d) Otro Trabajo: El 86% = 86 de los participantes reportaron trabajar en un solo lugar, mientras que el 14% = 14 mencionan tener ingresos de otro empleo.

e) Actividades Diarias: Respecto al número de actividades diarias que podían realizar los empleados, el 18% = 18 realizaban una actividad, con mayor porcentaje el 34% = 34 dos actividades, el 26% = 26 tres actividades, mientras que el 22% = 22 reportaron realizar más de cuatro actividades al día.

f) Número de Horas Laborales: Los participantes reportaron que laboran en un rango de 5 a 18 horas al día, ubicándose un 20% = 20 entre 5 y 7 horas, 63% = 63 entre 8 a 10 horas y un 17% = 17 labora diariamente entre 11 y 18 horas al día.

g) Antigüedad Laboral: El 8% = 8 reportaron una antigüedad de entre 22 a 31 años, el 18% = 18 entre 11 y 20 años de antigüedad, el 34% = 34 de 4 a 10 años y el más significativo con un 40% = 40 se ubica en un rango de 1 a 3 años.

h) Años Trabajando: En cuanto a los años que llevan laborando los participantes reportaron 15% = 15 entre los rangos de 29 a 40 años trabajando, 23% = 23 de 11 a 19 años trabajando, 24% = 24 de 20 a 28 años trabajando y el mayor porcentaje de 38% = 38 entre los rangos de 2 a 10 años trabajando.

i) Numero de empleos que ha tenido a lo largo de su vida: Con respecto al número de empleos, el rango está entre 1 y 10 trabajos, de los cuales el 80% = 80 de los participantes reportaron haber tenido de 1 a 5 trabajos, mientras que un 29% =20 reportaron entre 6 y 10 trabajos a lo largo de su vida.

j) Número de ascensos: De los participantes en la muestra, el 20% = 20 reportaron no haber tenido ningún ascenso, el 17% = 17 de 4 a 6 ascensos, el 6% = 6 de 7 a 8 ascensos siendo este el menor porcentaje, y el 57% = 57 de 1 a 3 ascensos siendo el mayor porcentaje reportado.

k) Ingreso mensual: El ingreso mensual con el que contaban los participantes varía de entre los 1,200 a los 140,000 pesos. 13% =13 reportaron tener un ingreso mensual de entre 1,200 a 3,000 pesos, un 39% = 39 siendo el mayor porcentaje de 3,200 a 6,000 pesos, un 30% = 30 ingresos de entre los 6,050 a 10,000 pesos y por último, el 18% = 18 ingresos mensuales de 120,000 a 140,000 pesos (ver Figura8).

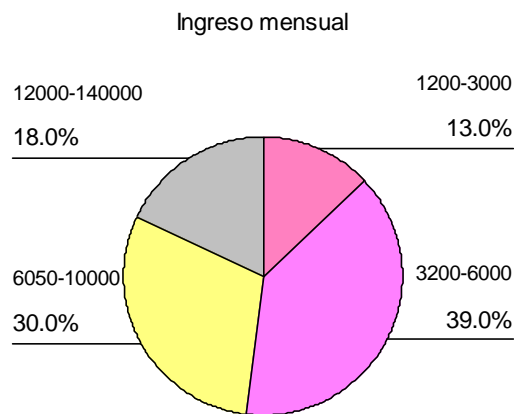


FIGURA 8 Distribución porcentual del Ingreso Mensual.

l) Tipo de Organización: El tipo de organización con mayor reporte es el sector público con un 71 %= 71 y el sector privado con 29%= 29 (ver Figura 9).

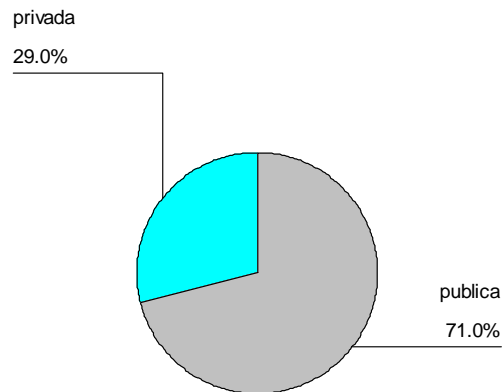


FIGURA 9 Distribución porcentual del tipo de organización.

m) Tipo de Contrato: La mayor cantidad de participantes reportan tener un tipo de contrato por Tiempo Indefinido (base o planta) con un 71% =71, un 25% =25 por tiempo determinado (eventual o determinado), y sólo un 4% por obra determinada.

n) Personal a su cargo: Del total de la muestra el 50% =50 de los participantes reportaron tener personal a su cargo (mandos medios) y 50% = 50 no tenían personal a su cargo (ver Figura 10).

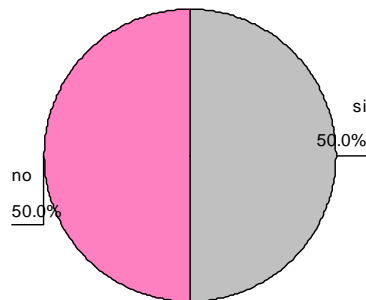


FIGURA 10 Distribución porcentual de Personal a su Cargo.

o) Número de Personas a cargo: Del 50% =50 de los participantes que reportaron tener personal a su cargo, los porcentajes varían de entre 1 hasta 220 personas a cargo, el 29% = 29 reportaron tener de 1 a 4 personas a su cargo siendo el mayor porcentaje, 10% =10 reportaron tener de 5 a 12 personas, un 6% = 6 de entre 14 y 30 personas a su cargo, y un 5% = 5 de 40 a 220 personas a su cargo.

5.3 Variables de Calidad de Vida de la Muestra

a) Ingesta de medicamentos: El porcentaje de los participantes que no toman medicamentos fue mayor a los sujetos que sí toman medicamentos. Por lo que el 85% = 85 reportaron no tomar medicamentos, mientras que un 15% = 15 si toman algún medicamento frecuentemente. De estos un 3% =3 reportan tomar medicamentos para controlar la gastritis, un 3% =3 para controlar la migraña, 2% = 2 vitaminas y el 7% =7 medicamentos hormonales, homeopáticos y para alergias.

b) Accidentes: La mayor cantidad de participantes reportaron no haber tenido ningún tipo de accidente importante en su vida es decir el 85% = 85, mientras que un 15% = 15 reportaron si haber tenido algún accidente importante, predominaban los accidentes automovilísticos con un 10% = 10, seguidos por algún tipo de fractura un 3% =3 y por último un 2% = 2 habían sido atropellados.

c) Intervención quirúrgica: De los participantes, el 62% = 62 reportaron no haber tenido ninguna intervención quirúrgica, mientras que un 38% = 38 si habían tenido alguna intervención quirúrgica, de estos, el 9% = 9 fueron intervenciones de parto o cesárea, 6% = 6 operaciones en las amígdalas, un 5% = 5 intervenciones por alguna fractura en rodillas o brazos, un 4% = 4 intervenciones nasales, 3%= 3 intervenciones de hernias, 2% = 2 operados del apéndice, 2% = 2 intervenciones bucales, un 3% = 3 intervención de vasectomía, y un 4% = 4 intervenciones de miomectomía, hysterectomía y salpingoclasia, respectivamente.

d) Fuma: El 78% = 78 de los participantes reportaron no fumar siendo el mayor porcentaje, mientras que el 22% = 22 reportaron si fumar, ellos reportaron fumar entre 1 y 8 cigarros al día, el 13% = 13 fuman de 1 a 2 cigarros al día, un 5% = 5 reportaron fumar entre 3 y 4 cigarros al día y un 4% = 4 fuman de 5 a 8 cigarros al día.

e) ingesta de alcohol: El 37% = 37 de los participantes reportaron nunca haber ingerido alcohol, el 20% = 20 ingería alcohol una vez al año, el 16% = 16 lo hacía 2 veces al año, el 20% = 20 bebía una vez al mes, y sólo un 7% = 7 reportaron ingerir alcohol una vez a la semana.

f) Consumo de drogas: El 100% = 100 de los trabajadores reportaron nunca haber ingerido ninguna clase de drogas a lo largo de su vida.

g) Horas libres a la semana: Los participantes reportaron de 0 a 48 horas libres a la semana, de los cuales el 14% = 14 reportaron tener entre 0 y 14 horas libres a la semana, el 47% = 47 siendo el mayor porcentaje entre 8 y 18 horas, el 26% = 26 entre 20 y 30 horas, y por último el 13% = 13 de 35 a 48 horas libres a la semana.

h) Práctica de ejercicio semanal: El 51% = 51 de los participantes reportaron no hacer ejercicio, pero un 49% = 49 reportaron si realizar ejercicio semanalmente. Las personas que si realizan algún tipo de ejercicio se encontraron en el rango de 1 a 25 horas de ejercicio a la semana, de los cuales el 26% = 26 practicaban de 1 a 4 horas, el 19% = 19 de 5 a 8 horas, y el 4% = 4 practicaban de 9 a 25 horas de ejercicio a la semana.

5.4 Variables significativas con el Burnout

Según Leiter (1988), el desgaste ocupacional (Burnout), se divide en cuatro fases, al analizar la muestra se pudo identificar lo siguiente; fase 1 sano 39%= 39 siendo este el mayor porcentaje, fase 2 normal 13%= 13, fase 3 peligro 31%, fase 4 quemado 17%= 17 (ver Figura 11).

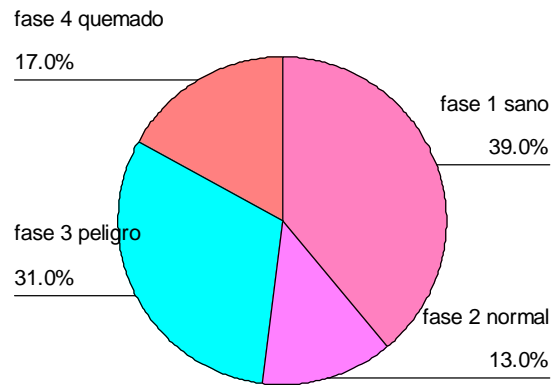


FIGURA 11 Distribución porcentual de Leiter

A continuación se describe los resultados obtenidos entre los mandos medios y el nivel operativo, según el diagnóstico antes mencionado (Ver Tabla 4).

Diagnóstico Leiter	Mando Medio	Nivel Operativo
Fase 1: Sano	18	20
Fase 2: Normal	4	10
Fase 3: Peligro	19	13
Fase 4: Quemado	9	7
Total	50	50

Tabla 4 Distribución de Niveles Jerárquicos según el Diagnóstico de Leiter.

Se realizó un análisis de varianza (ANOVA), tomando en cuenta los datos con mayor significancia se describen a continuación:

a) Puesto: Se encontró que los participantes que tienen un puesto en nivel medio, es decir con personas a su cargo, presentan mayor desgaste ocupacional en el factor 1 Agotamiento, en comparación con las personas que tienen un puesto en nivel jerárquico operativo, es decir sin personas a su cargo (ver Tabla 5).

b) Sexo: En la fase 1 "sano", el 20% =20 pertenecen al género masculino, mientras que el 19% = 19 son mujeres en total 39% = 39, en la fase 2 "normal", 6%=6 son hombres, mientras que el 7%=7 son mujeres, en la fase 3 "en peligro", 13%=13 son hombres y 18%=18 mujeres, en la fase 4 "quemados" el 8%=8 son hombres mientras que el 9%=9 son mujeres.

Del 48%=48 de los participantes que presentan Burnout, el 21% = 21 pertenecen al género masculino y 27%= 27, pertenecen al género femenino.

Por tanto se concluye que las mujeres presentaron mayor desgaste ocupacional en comparación a los hombres, en el factor 4, de las variables psicosomáticas de dolor y trastornos psicosexuales (ver Tabla 5).

c) Contacto con Usuarios: Del total de participantes. Los que reportaron tener contacto con usuarios de manera indirecta presentaron desgaste ocupacional en variables psicosomáticas, como trastornos del sueño, trastornos psiconeuróticos, dolor, y trastornos psicosexuales (ver Tabla 5).

d) Hijos: Los participantes que reportaron no tener hijos, presentan mayor Desgaste Ocupacional en el Factor 1 Agotamiento (ver Tabla 5).

e) Tipo de trabajo: Los participantes que tienen un trabajo como empleados presentan mayor Burnout en el factor 4 de trastornos psicosexuales, en comparación con los participantes que reportaron tener un trabajo como comerciantes o en una profesión independiente (ver Tabla 5).

f) Tipo de Organización: El tipo de organización también fue significativo con el Burnout, pues los participantes que reportaron laborar en el sector privado presentaron mayor desgaste ocupacional en el factor 4 de dolor, en comparación con los participantes que reportaron laborar en organizaciones del sector público (ver Tabla 5).

g) Tipo de Contrato: El contrato con el que contaban los participantes fue un factor significativo para la presencia del Burnout, las personas que tienen un tipo de contrato por obra determinada presentan mayor Agotamiento, trastornos del sueño, trastornos gastrointestinales, dolor e indicadores de ansiedad en comparación con los participantes que reportaron tener un tipo de contrato por tiempo determinado y por obra determinada (ver Tabla 5).

h) Toma medicamento: Los participantes que reportaron tomar medicamentos presentaron mayor trastorno gastrointestinal así como trastornos psiconeuróticos, en comparación con las personas que no consumen medicamentos (ver Tabla 5).

i) Fuma: Los participantes que no fuman presentaron más dolor en comparación a las personas que reportaron si fumar (ver Tabla 5).

j) Práctica de ejercicio: Los participantes que reportaron no hacer ejercicio presentaron mayor Burnout en el factor 1 Agotamiento, así como mayor trastorno de dolor (ver Tabla 5).

Tabla 5

Análisis de Varianza entre Desgaste Ocupacional (EMEDO) y variables significativas.

Variable	Grupo	F1.Agota- miento	F4.Sueño	F4.Gastro- intestinal	F4.Psico- Neurótico	F4.Dolor	F4.Ansiedad	F4.Psico- sexual
Sexo	Masculino				1.30	1.83		
	Femenino				1.81***	2.49***		
Hijos	Si	2.61						
	No	3.08*						
Puesto	Operativo	2.54						
	Medio	3.08**						
Tipo de Trabajo	Empleado							1.63*
	Comercian							1.44
	P. Indep.							1.05
Contacto Usuarios	Directo		1.66		1.41	2.08		1.52
	Indirecto		2.10*		1.78*	2.89**		1.91*
Tipo de Organiza	Pública					2.05		
	Privada					2.51*		
Contrato	Obra.Dete	3.80***	2.54**	2.25**		3.35***	4.50*	
	T. Deter.	2.32	1.56	1.34		1.93	1.88	
	T. Inder.	2.93	1.73	1.57		2.21	2.02	
Personas A cargo	Si	3.08**						
	No	2.54						
Toma medica	Si			1.85**	1.78**			
	No			1.49	1.40			
fumar	Si					1.76		
	No					2.30*		
Hacer ejercicio	Si	2.50				1.93		
	No	3.11**				2.42**		

*<=.05

**<=.001

***<=.0001

Se corroboraron los datos desde una perspectiva correlacional con los diferentes factores, para obtener las diferencias entre los grupos. Primero se cruzaron las variables sociodemográficas.

La correlación indico que los participantes que tienen mayor edad presentan menor Burnout (Ver Tabla 6).

Tabla 6

Correlación entre Desgaste Ocupacional y Variables Sociodemográficas.

	F1	F2	F3	A	C	E
F1	1					
F2	.399**	1				
F3	.396**	.367**	1			
A. Edad	-.198*	.040	-.057	1		
C. Años con Pareja	-.084	.081	.048	.577**	1	
E. Número de Hijos	-.082	-.056	-.096	.628**	.607**	1

* $\leq .05$

** $\leq .001$

La correlación con las variables laborales indicó, que los participantes que tenían menor número de años trabajados reportaron mayor Burnout en el factor 1 Agotamiento, así como a mayor número de trabajos, los participantes muestran mayor insatisfacción. (Ver Tabla 7).

Tabla 7
Correlaciones entre Desgaste Ocupacional y Variables Laborales

	F1	F2	F3	A	B	C	D	E	F	G	H	I
F1	1											
F2	.399**	1										
F3	.396**	.367**	1									
A.Trabajos	-.161	-.160	.224*	1								
B.Actividades	-.042	-.114	-.123	.078	1							
C.Horas	.109	.063	.060	.057	-.237*	1						
D.Antigüedad	-.193	.018	-.168	.180	-.052	.075	1					
E.Años Trabajando	-.222*	.011	-.153	.144*	-.107	.198*	.700**	1				
F. Empleos	-.149	.076	-.050	.278**	.170	-.048	.057	.368**	1			
G. Ascensos	.018	-.034	-.082	.288**	.210*	-.079	.202*	.351**	.418**	1		
H.Ingreso	.034	.072	-.050	.044	-.070	.101	.248*	.281**	.136	.204*	1	
I.Personas a Cargo	-.201	.129	.000	.000	.115	.060	.080	.116	.162	-.112	.216*	1

*<=.05

**<=.001

La correlación con las variables de calidad de vida indico que los participantes que realizan pocas horas de ejercicio a la semana presentan mayor Burnout en F1 agotamiento, también se observa que las personas que consumen alcohol, también tienden a consumir cigarrillos (Ver Tabla 8).

Tabla 8

Correlaciones entre desgaste ocupacional y variables de calidad de vida.

	F1	F2	F3	A	B	C	D	E
F1	1							
F2	.399**	1						
F3	.396**	.367**	1					
A.Medicamento	-.356	-.250	-.200	1				
B.Cigarrillos	-.173	-.002	.050	-.134	1			
C. Horas libres	.011	.089	-.051	.347	-.078	1		
D.Horas de ejercicio	-.235*	-.089	-.175	.235	.071	-.018	1	
E. Alcohol	.054	-.013	.038	-.047	.404**	.116	-.011	1

*<=.05

**<=.001

La correlación con las variables de Factores Psicosomáticos indico, que los participantes que presentan alto puntaje en F1 Agotamiento y F3 Insatisfacción, presentan sueño, trastornos gastrointestinales, dolor, ansiedad, depresión y trastornos psicosexuales (ver Tabla 9).

Tabla 9

Análisis de Varianza entre Desgaste Ocupacional (EMEDO) y variables Psicosomáticas.

	F1	F2	F3	A	B	C	D	E	F	G
F1	1									
F2	.399**	1								
F3	.396**	.67**	1							
A. Sueño	.357**	.170	.328**	1						
B. Gastrointestinales	.245*	.154	.231**	.668**	1					
C. Psiconeuróticos	.319**	.140	.430**	.679**	.667**	1				
D. Dolor	.330**	.097	.357**	.658**	.632**	.702**	1			
E. Ansiedad	.319**	.166	.293**	.750**	.611**	.599**	.584**	1		
F. Depresión	.317**	.057	.415**	.591**	.439**	.499**	.516**	.642**	1	
G. Psicosexual	.227*	.119	.253*	.465**	.486**	.536**	.536	.445**	.390**	1

Discusión y Conclusiones

El presente estudio fue realizado con trabajadores mexicanos tomando su nivel jerárquico y que tuvieran personal a su cargo, 50%=50 de ellos con otras personas a su cargo y 50%=50 sin personas a su cargo.

De manera general. La mayor parte de la muestra poblacional presentó un puntaje bajo en dos de los factores estudiados (F2, Despersonalización y F3 Insatisfacción.

Pero un puntaje significativo para el Factor 1 Agotamiento. En variables como tener hijos, contar con un contrato por obra determinada, tener personal a su cargo, y el nivel jerárquico.

A partir del análisis de resultados, se acepta la Hipótesis H₁ en la que se establece que:

- Existen diferencias estadísticamente significativas entre el desgaste ocupacional (Burnout) en los trabajadores con nivel jerárquico de mando medio, con personas a su cargo, y trabajadores en nivel operativo, sin personas a su cargo.

Los participantes que presentaron mayor Burnout fueron los ubicados en nivel jerárquico mando medio, con personal a su cargo con una significancia $\leq .05$ en el factor 1 Agotamiento.

Otras investigaciones, también encontraron diferencias significativas, aunque en los factores 2 Despersonalización y 3 Insatisfacción respectivamente.

La investigación realizada por Vázquez Correa (2001; citado en Hernández y Martínez, 2005) en un instituto Gubernamental donde pudieron observar que en el nivel operativo, se experimenta una mayor satisfacción en comparación de los mandos medios o directivos, pues no se cuenta con demasiada presión y por tanto no presentan de manera significativa el Síndrome de Burnout.

Del mismo modo (Pichardo y Retiz, 2007) encontraron que el número de personas que tiene a su cargo otras personas, manifiestan mayor despersonalización, es decir desarrollan sentimientos negativos, actitudes de cinismo hacia las personas que tienen bajo su responsabilidad, debido a que esta no solo implica brindar una estructura y orientación de las actividades a realizar, sino que el subordinado también requiere un apoyo emocional por parte de su jefe inmediato.

Del mismo modo se acepta la H₂ que establece que

:

- Existen diferencias entre hombres y mujeres, en cuanto a la presencia del Síndrome de Burnout.

Cabe destacar que el desgaste ocupacional se presentó mayormente en mujeres que en hombres en la fase 3 “peligro” y fase 4 “quemado”. Tal como lo señala Maslach (2001; citado en Juárez y López, 2008) que la mujer tiende más a involucrarse emocionalmente con la gente por lo cual corre el riesgo de padecer este Síndrome.

Asimismo Ramírez (1994; citado en Pichardo y Retiz, 2007) menciona que culturalmente el hombre tiene más posibilidad de expresar y manejar la hostilidad a diferencia de la mujer que tienen menos medios de expresión de su agresión, en estas circunstancias la hostilidad reprimida estimularía una mayor cantidad de culpa y a su vez una tensión permanente y crónica.

Por otro lado se acepta la H₀ la cual establece que:

- **H₀** No presentan mayor Burnout, las personas en contacto directo con los usuarios.

Sino que, existen diferencias estadísticamente significativas en el nivel de Burnout y el contacto con los usuarios, los participantes que reportaron tener contacto con usuarios de manera indirecta presentaron desgaste ocupacional en variables psicosomáticas, como trastornos del sueño, trastornos

psiconeuróticos, dolor, y trastornos psicosexuales. Para (Uribe, 2008) la Despersonalización (F2) se observa principalmente en quienes tienen un contacto indirecto con los usuarios de sus servicios, en los que trabajan en la iniciativa privada y compiten por los ascensos y mejorar sus ingresos.

Por último se acepta la H₄ la cual establece que:

- **H₄** Existe relación estadísticamente significativa entre el Desgaste Ocupacional y las variables clasificatorias.

Estas variables se describen a continuación:

- Tener o no tener hijos según (Buendía y Ramos, 2001) tiene relación con el estrés ocupacional, en esta investigación se encontró que los participantes que reportaron no tener hijos, presentan mayor Desgaste Ocupacional en el Factor 1 Agotamiento, con ello se confirma lo encontrado por (Uribe, 2008) ya que se encontró que las personas que no tienen hijos o tienen pocos hijos y son jóvenes padecen mayor insatisfacción de logro.

Estos resultados se apoyan en lo que señaló Maslach (1982; citado en Pichardo y Retiz, 2007) indicando que las personas que ya han conformado una familia son menos vulnerables al Burnout, ya que son individuos de mayor edad, más estable y con mayor madurez psicológica, al mismo tiempo que involucrase con su esposo (a) e hijos les brindan mayor experiencia en el manejo de problemas personales y conflictos emocionales, debido a que la familia es considerada como un recurso emocional. En México, la familia y los hijos son fuente de apoyo y motivación para lograr los objetivos personales y profesionales.

- Los participantes que reportaron laborar en el sector privado presentaron mayor desgaste ocupacional en el factor 4 de dolor, en comparación con los participantes que reportaron laborar en organizaciones del sector

público, asimismo las personas que tienen un tipo de contrato por obra determinada presentan mayor Agotamiento, trastornos del sueño, trastornos gastrointestinales, dolor e indicadores de ansiedad. Lo cual es sustentado por lo mencionado en (Uribe, 2008) ya que reporta que desde el punto de vista organizacional, quienes padecen agotamiento (F1) son los de iniciativa privada, los que trabajan por obra determinada, los que trabajan menos o más, es decir en los extremos, están en el ocio y la adicción al trabajo.

- Los participantes que no fuman presentaron más dolor en comparación a las personas que reportaron si fumar. Estos resultados resultan contrarios a lo encontrado por (Buendía y Ramos, 2001) ya que se menciona que existe relación entre el consumo del tabaco y la presencia de Burnout, Sin embargo se confirma lo encontrado en la investigación hecha en odontólogos por (Sánchez, 2008) ya que menciona que las personas que reportaron no fumar, presentaron mayor incidencia en trastornos psicosexuales, resaltando que este resultado se puede deber a que en su estudio había mas sujetos no fumadores en comparación con los si fumadores.
- Los participantes que reportaron no hacer ejercicio presentaron mayor Burnout en el factor 1 Agotamiento, así como mayor trastorno de dolor, según (Uribe, 2008) desde una perspectiva de enfermedad, el agotamiento se identifica en las personas que no hacen ejercicio principalmente.

Lo anterior confirma lo estudiado por Crews y Landres (1987; citado en Manassero, 2003) quienes proponen que una técnica de afrontamiento para el Burnout es el ejercicio físico, ya que es beneficioso para la salud y pone de manifiesto que las personas con una buena condición física tienen, comparativamente, una mejor respuesta a los estresores, practicándolo de forma regular y continua (3-4 veces semanales, en sesiones de una hora).

- En relación con las variables Psicosomáticas cabe destacar que todos los participantes que obtuvieron presencia del Síndrome de Burnout presentan mayor incidencia en los factores F1 Agotamiento y F3 Insatisfacción, lo cual puede tener repercusiones en su salud presentando trastornos de sueño, trastornos gastrointestinales, dolor, ansiedad, depresión y trastornos psicosexuales.

Los resultados del Desgaste Ocupacional se presentaron mayormente en el Factor 1 Agotamiento, y hubo diferencias estadísticamente significativas en los niveles jerárquicos de mandos medios, con personas a su cargo y nivel operativo, sin personal a su cargo, relacionando la variable de Desgaste Ocupacional o Burnout.

Es importante que se tome en cuenta este síndrome sobre todo por que es presentado mayormente en la población joven debido a todos los cambios el extravagante mundo laboral y la forma de vida acelerada, no se debe dejar de tomar en cuenta que definitivamente el Desgaste Ocupacional y la calidad de vida están íntimamente relacionados.

Una organización será mayormente productiva y con trabajadores satisfechos si pone atención a la salud de sus trabajadores, se necesita en un principio invertir para desarrollar técnicas que ayuden al trabajador, pero sin duda será una inversión para su futuro, pues se desarrollará una organización sana, que produzca sinergia, capaz de enfrentarse a las diversos cambios anticipando de manera eficaz y de calidad sus resultados. Por tanto se tendrán beneficios a nivel organizacional e individual.

El tema del Síndrome de Burnout es muy importante en este tiempo lleno de avances tecnológicos, cambios acelerados modernidad entre otros, ya que aunque parece silencioso afecta a gran parte de las personas activas

laboralmente, y aunque actualmente se han realizado más investigaciones de este tema, no se contaba con una prueba estandarizada y validada en México. Esto es de gran importancia ya que en cada país cuenta con características sociales, culturales, políticas y económicas diferentes.

El Síndrome de Burnout no sólo afecta al trabajador, sino a las empresas, ya que se ve disminuida su productividad. De acuerdo con Buendía y Ramos (2001; citado en Uribe Prado, 2008) la consecuencia del Burnout es el colapso físico emocional y cognitivo, lo que obliga a las organizaciones y a su personal a dejar el empleo (o a liquidar una persona según el caso), a ser trasladados o tener una vida profesional presidida por la frustración y la insatisfacción ya que es un proceso que voluntaria o involuntariamente desentiende al trabajador de su puesto de trabajo como respuesta al estrés y agotamiento experimentado.

Si bien la organización es definida como la coordinación de actividades para el logro de objetivos comunes, mediante la división del trabajo y la jerarquización de responsabilidades; es un hecho que no puede verse una organización sin personas.

Desde 1990 hasta la actualidad se habla que para poder llegar a la productividad es decir; satisfacción interna y externa, es necesario tener calidad en el trabajo teniendo en cuenta al hombre integrado a la organización, con compromiso, participación involucramiento y sobre todo el cambio que se da queramos o no, pero es precisamente allí donde está el papel del psicólogo quien lo planifica con pasión y empatía, con el fin de promover el desarrollo humano.

Y es por ello que este tema es de vital importancia para las organizaciones, preocuparse por la salud de sus trabajadores.

Limitaciones y Sugerencias

- La muestra estuvo conformada por trabajadores mexicanos, sería recomendable tomar en cuenta una organización específica, para así poder medir la productividad de los trabajadores, y ver que tanto se ve afectada.
- Una de las limitantes es que en México en muchas organizaciones no se cuenta con el apoyo para permitir libre acceso para aplicar las pruebas, pues no se toma en cuenta la investigación y lo que se podría aportar, por ello la investigación fue realizada en trabajadores de diferentes organizaciones.
- Se sugiere seguir haciendo más investigación con respecto a este Síndrome que sin duda afecta a muchos mexicanos y por ende a las organizaciones donde laboran.
- Se sugiere a las organizaciones implementar un programa para que el personal se ejercite, ya que se comprobó que las horas de ejercicio tienen un impacto en el trabajador, ya que disminuye el nivel de Burnout, por ende se verá beneficiada con mayor productividad y satisfacción en el personal. Recordando que las pequeñas acciones hacen un cambio significativo.
- No existen hasta la fecha estudios que proporcionen información o estimaciones poblacionales sobre la prevalencia del Burnout. Los estudios existentes ofrecen información sobre grupos específicos de profesionales, en particular personal de la salud. Así que se sugiere que para próximas investigaciones se plantee la posibilidad de establecer estimaciones poblacionales.
- Es importante que en México se tome en cuenta la importancia de este síndrome, generando normas que protejan la salud del trabajador y al mismo tiempo se asesoren las empresas acerca de este padecimiento.

Referencias

- Ángeles, Y. (2005). **Estrés Laboral**. Tesis de Licenciatura, México UNAM.
- Ariata, B. (2006). **Síndrome de Burnout. Estrés crónico asistencial**. México: Los libros hacen hombres libres. SEP.
- Avellanosa, I. (1998). **Estrés, Normas definitivas para derrotarlo**. Madrid: Vitalidad. Pp. 17-18.
- Buendía, J. (1998). **Estrés Laboral y Salud**. Madrid: Biblioteca Nueva.
- Buendía, J. (2001). **Estrés laboral y Salud**. España: Biblioteca Nueva.
- Buendía, J. y Ramos, F. (2001). **Empleo, Estrés y Salud**.__Madrid: Psicología Pirámide.
- Bunk, A. y Schaufeli, W. (1993). **Burnout: A perspective from social comparison theory**. En W. B. Schaufeli, C. Maslach y T. Marek (Eds.) Professional Burnout Recent developments in theory and research. London: Taylor & Francis.
- Chiavenato, I. (1988). **Administración de recursos humanos**. Bogota: McGraw Hill .
- Chiavenato, I. (1996). **Introducción a La Teoría General De La Administración. Colombia**. McGraw Hill.
- Chiaventato, I. (2004). **Comportamiento Organizacional**. México: Thomson.
- Coolican, H. (1994). **Métodos de investigación y estadística en Psicología**. México: Manual moderno.

- Estrés. (2009, 11 de febrero). *Wikipedia, La enciclopedia libre*. Fecha de consulta: 02:43, febrero 27, 2009 from <http://es.wikipedia.org/w/index.php?title=Estr%C3%A9s&oldid=24027331>
- Edelwich, J. and Brodsky, A. (1980). **Burnout: Stages of disillusionments in the helping professions**. New York: Human Science Press.
- Farber, B.A (1985). **Stress and burnout in the human service profession**. New York; Pergamon Press.
- Feldman, Robert. (2002). **Psicología: con aplicaciones en países de habla hispana**. México: McGraw Hill Pp. 5-6.
- Fernández, M. (1973). **Psicología del trabajo. La adaptación del hombre a su tarea**. Madrid Index Pp.9-13, 77-93.
- Fernández, L. N. (2002). **Síndrome de Burnout: Sus efectos y prevención en las organizaciones**. Madrid
- Fontana, D. (1992). **Control de Estrés**. México: El Manual Moderno.
- Furnhan, A. (2001). **Psicología Organizacional: El comportamiento del individuo en las organizaciones**. México: Alfaomega Pp. 627-640.
- Garduño, M. (1995). **El estrés en el perfil de desgaste de las trabajadoras**. vol.11 no.1 Rio de Janeiro Jan./Mar. www.doaj.org.
- Gil-Monte P. y Peiro, S. (1994) **Desgaste Psíquico en el Trabajo el Síndrome de Quemarse**. España: Síntesis Editores.
- Gil-Monte, Pedro R. (2002). **El Síndrome de Quemarse por el Trabajo**. (Síndrome de Burnout): Aproximaciones teóricas para su explicación y recomendaciones para la intervención. www.psycologia.com/articulos/arpgil.html.

- Gil-Monte, Pedro. (2005). **El síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout) Una enfermedad laboral en la sociedad del Bienestar.** Psicología Pirámide. Pp. 18-32, 105-131, 150-166.
- Golembiewski, R. T. (1982). **Organization development interventions.** En W. S. Paine (Ed.), Job stress and Burnout, 229-253. Beverly Hills, CA: Sage.
- Golembiewski, R. T. (1993). **Burnout in cross-national sting: Generic and model-specific perspectives.** En W.B. Schaufeli C. Maslach y T. Marek, Professional Burnout: Recet developments in theory and research. Pp. 271-232. Washington DC: Hemisphere.
- González, A. (Compiladora), (1993). **Cuerpo y Subjetividad Femenina: Salud y Género.** España: Siglo XXI. Citado en El Estrés en El Perfil de Desgaste de las Trabajadoras vol.11 no.1 Rio de Janeiro Jan./Mar. 1995 www.doaj.org .
- Hall, E., (1988). **Women's Work: an Inquiry into Effects of Invisible and Visible Labour. PhD Thesis, Baltimore: School of Hygiene and Public Health.** Johns Hopkins University.
- Hernández, E. y Martínez, R. (2005). **La relación entre Maquiavelismo y Niveles Jerárquicos en las Organizaciones.** Tesis de Licenciatura, México UNAM.
- Hernández V. y Dickinson (2006). **Burnout y su relación con variables de personalidad y Ambiente laboral en trabajadores mexicanos.** Foro de las Américas en investigación sobre factores Psicosociales. Retos por la calidad de vida laboral.
- Juárez, L. y López R. (2008). **El Desgaste Ocupacional (Burnout) y el trabajo de los Odontólogos en la FES Iztacala.** Tesis de Licenciatura, México UNAM.

- Kerlinger, Fred. (2002). **Investigación del Comportamiento, Métodos de investigación en Ciencias Sociales.** México: McGraw Gill.
- Lozano, M. (2008). **Relación entre el síndrome de desgaste Ocupacional (Burnout) y Trastornos psicosomáticos en una muestra de trabajadores mexicanos.** Tesis de Licenciatura, México: UNAM.
- Martínez, J.M. (2004). **Estrés Laboral.** Madrid. Pentice Hall. Pp. 26-171.
- Manassero, M. (2003). **Estrés y Burnout en la Enseñanza.** Edicions UIB Palma. Pp. 257-284.
- Moreno, B., González y Garrosa, E. (1999). **Burnout docente, Sentido de coherencia y salud percibido.** Revista de Psicología Clínica Y Psicología (en prensa).
- Pfiffner, J. y Frank, S. (1966). **Organización Administrativa.** México McGraw Hill.
- Pichardo, C. y Retiz, A. (2007). Medición del Desgaste Ocupacional a través de la Escala Mexicana de Desgaste Ocupacional (EMEDO) en ejecutivos de servicio del banco HSBC. Tesis de Licenciatura, México UNAM.
- Pinelo, C. (2002). **Comparación del nivel de Burnout en diferentes staffs médicos y paramédicos del CMN 20 de Noviembre (ISSTE).** Tesis UNAM. Licenciatura en Psicología.
- Pines, A. (1993). **Burnout: An existencial perspective.** En W. B. Schaufeli, C. Maslah y t. Marek (Eds) Professional Burnout: Recent developments in theory and research, 35-51. London: Taylor & Francis.

- Reyes, P. (1990). **Administración del Personal.**_México: Limusa, Noriega.
- Rivera. D.A. (1998). **Presencia del Síndrome de Burnout en Médicos del Hospital Clínico Quirúrgico Hermanos Ameijeiras.** Tesis de maestría en Psicología general experimental, México: UNAM.
- Rodríguez de Arevalo, Olga; Talero, Pamela. (2004). **Observatorio de la Reincorporación Ocupacional.** OBRO.
- Rodríguez, F. A. (1998).**Introducción a la Psicología del trabajo y de las Organizaciones.** Madrid: Pirámide.
- Salaman, G. (1982). **Control e Ideología en las Organizaciones.** México: ICE.
- Sánchez M. (2008). **Presencia del Desgaste Ocupacional o Burnout en cirujanos dentistas con relación a diversos factores psicosociales.** Tesis de Licenciatura, México UNAM
- Schein, Edgar (1982). **Psicología de la Organización.** México: Pearson Pertice Hall Pp. 5-9.
- Shultz, D. (1997). **Psicología Industrial.** México. McGraw Hill.
- Spector, P. (2002). **Psicología Industrial y Organizacional.** México: Manual Moderno.
- Stephen, Williams. (2002). **Manejo de Estrés en el Trabajo.** México: Manual Moderno. Pp. 1-40.
- Tonon, G. (2003). **Calidad de Vida y Desgaste Profesional. Una Mirada del Síndrome del Burnout.** Argentina. Espacio editorial. Pp.46-51.

- Uribe, P. F. (2008). **Psicología de la Salud Ocupacional en México**. México: Facultad de Psicología UNAM.
- Uribe, P. F. (2008). **Perfil Psicosomático y Desgaste Ocupacional en Cajeros del Sector Bancario con la escala EMEDO**. Revista mexicana C & T Fundación de Ciencia y Tecnología.
- Valle, A. (2003). **Que no te quemé el trabajo** www.elimparcial.com/edicionesenlinea/nota.asp
- Vásquez, Y. (2001). **Perfiles de estrés y satisfacción laboral en jerarquías organizacionales**. Tesis de Licenciatura, México UNAM.
- Zepeda, Fernando. (1999). **Psicología Organizacional**. México: Pearson. Pp. 272-277, 282.
- Zúñiga, Ch. A. (2008). **Relación entre el Síndrome de Burnout y Variables Sociodemográficas en Odontólogos**. Tesis UNAM. Licenciatura en Psicología.

ANEXOS

Cuestionario (F01)
¿CÓMO ME SIENTO EN EL TRABAJO?@JESÚS FELIPE URIBE PRADO
BN30 SIN CLAVES

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 anónimas 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 mi 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. ¿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.		Ocupación				
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				
86.		Años				
87.		Empleos				
88.		Ascensos				
89.	\$	Mensuales				
90.	Pública	Privada				
91.	Obra deter.	Tiempo deter.	Tiempo indef.			
92.	Sí	No				
93.		Personas				
94.	Sí	No				
95.		Cuál				
		Para que				
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