

I. INTRODUCCION

El trabajo representa una fuente que genera los medios materiales para la reproducción social y por otra parte, es una actividad que permite el desarrollo de las capacidades y potencialidades de los individuos, sin embargo, dicha actividad también es un medio que genera insatisfacción, desmotivación, bajo rendimiento laboral y convertirse en fuente importante de trastornos mentales.

La Organización Internacional del Trabajo y la Organización Mundial de la Salud (OTI,1984) han manifestado que los factores psicosociales relacionados con el trabajo, contribuyen a una serie de daños para la salud y que se han acumulado pruebas que demuestran la relación entre el síndrome no especificado de carácter psicológico, de comportamiento o somático y condiciones de trabajo estresantes; por otra parte, plantean que el trabajo integra factores psicosociales positivos propicios para la conservación e incluso el mejoramiento de la salud y que el enfoque más común para tratar las relaciones entre el medio ambiente psicológico de trabajo y la salud de los trabajadores ha sido la aplicación del concepto estrés.

En algunos casos el estrés laboral actúa como un factor de movimiento para vencer y superar obstáculos, sin embargo este puede ser potencialmente perjudicial cuando se presenta en forma crónica, prolongando en tiempo continuo, aunque no necesariamente intenso, debido a factores estresantes externos, que llegan a sobrepasar el umbral de resistencia del individuo y dificultan su capacidad de adaptación e integración al medio de forma eficiente

y satisfactoria (Atance,1997), (Slipak,1991), (Buendía,1993), y (Robbins,1993).

Un individuo además de que enfrenta el estrés laboral, enfrenta el estrés de su vida cotidiana producto de los retos y problemas que presentan en la dinámica de su vida familiar y social, exigiéndole al individuo un esfuerzo continuo de adaptación y de enfrentamiento. La tensión o estrés crónico generado en el ambiente de trabajo ha sido identificado como Síndrome de Burnout (quemarse en el trabajo). (Maslach,1997).

1. Síndrome de Burnout

El Síndrome de Burnout se presenta cuando la magnitud y frecuencia de estímulos estresantes, superan la capacidad que tiene el individuo para resistirlos (Gil-Monte, 1997).

Burnout se considera como la falta de energía, cansancio, falta de satisfacción con el trabajo, actitud negativa, incremento del ausentismo, aislamiento social dentro del ámbito laboral y fuera de él (Traves y Cooper 1997).

Este síndrome es una infección laboral que afecta a trabajadores que atienden al público, o siempre está en presencia de condiciones de exigencia elevada, crítica y continua.

Entre los teóricos e investigadores del Síndrome de Burnout han surgido una gran variedad de definiciones entre los que se encuentra: Willians (1981) quién define a Burnout como quemarse, fundirse; Levison (1997) para quien el Burnout es el agotamiento físico, mental y emocional que sufre el trabajador, producto de la insatisfacción laboral.

Sneider y Covey (Ramírez, 1994) describen al Síndrome de Burnout como resultado de un manejo inadecuado de una tensión emocional continua asociada con acercamientos intensos y a largo plazo con el paciente. La persona en estado de deterioro o Síndrome de Burnout sufre de agotamiento físico emocional y mental, así como un fuerte sentimiento de impotencia y de actitud negativa hacia él mismo y al trabajo.

Así también Kahn (1978) define Burnout como un síndrome de actitudes inapropiadas hacia los pacientes y hacia uno mismo, a menudo asociados con incómodos síntomas físicos y emocionales, desde agotamiento e insomnio a migraña y úlceras.

Para Pines y Aronson (1988) el síndrome de deterioro se define como un estado en donde se combinan una variedad de elementos como la fatiga emocional física y mental, los sentimientos de impotencia e inutilidad, entre otros.

En las últimas décadas se ha escrito considerablemente sobre el fenómeno originalmente conocido como Burnout, que significa literalmente “quemado”. Algunos lo traducen como “síndrome de quemarse por el trabajo” o desgaste psíquico en el trabajo, en su traducción al castellano, en la mayoría de los trabajos se le menciona “síndrome de estrés laboral asistencial”.

Anteriormente en los Estados Unidos se usaba el término “Flame out”, para hacer referencia a diversas alteraciones que sufrían los trabajadores, uno de los primeros en usar este término fue Grahm Greens en una de sus publicaciones en el año de 1961 (“A burnout case”).

Fue a mediados de los años '70s cuando se hace alusión por primera vez a este fenómeno, por el psicoanalista alemán Herbert Freudenberguer

(1974), quién comenzó a observar una serie de manifestaciones de agotamiento en los psicoterapeutas de su clínica, y utilizó este término para explicar el proceso de deterioro como un conjunto de síntomas médico-biológico y psicosociales, inespecíficos que se desarrolla en la actividad laboral, (De Roberties, 1988).

Es importante mencionar que el término Burnout o agotamiento profesional ha pasado por una época de ferviente interés, a través de los trabajos de C. Maslach y S. Jackson (1976) quienes dieron a conocer el término Burnout de forma pública dentro del congreso Anual de la Asociación de Psicología (APA), refiriéndose a una situación cada vez más notoria entre aquellas personas que por su naturaleza de su trabajo debían mantener un contacto directo y continuo con personas, y que después de meses o años de dedicación pasan a estar desgastados profesionalmente.

La mayoría de los autores con un enfoque psicosocial asumen que Síndrome de Burnout debe ser identificado como un padecimiento caracterizado por agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización personal en el trabajo, que llega a desarrollarse en aquellos trabajadores cuya actividad es atender a usuarios de un servicio de forma personalizada (policías, trabajadores sociales, enfermeras, docentes, psicólogos etc.).

No existe una definición unánimemente aceptada de Burnout pero cada vez existe mayor consenso en ponderarlo como una respuesta al estrés laboral crónico y una experiencia subjetiva interna que agrupa sentimientos, cogniciones y actitudes y que tiene un perfil negativo para el sujeto al implicar

alteraciones, problemas y disfunciones psicofisiológicas con consecuencias nocivas para las personas y para las instituciones.

1.1 Aspectos Determinantes del Síndrome de Burnout: Aburrimiento, Depresión, Ansiedad, Insatisfacción Laboral y Estrés

El aburrimiento que presenta el trabajador en su actividad laboral es uno de los síntomas que desarrolla el Síndrome de Burnout. Influyendo solo en los sentimientos de agotamiento emocional del trabajador. El empleado podrá sentirse aburrido en el trabajo, pero no necesariamente presenta conductas negativas hacia las personas que atiende; así tampoco presenta una pérdida de sentimientos de realización personal (Pines y Aronson 1988).

Gil-Monte (1997) menciona que el cansancio, aislamiento social y sentimiento de fracaso son consecuencias de la relación entre Burnout y **depresión**. El Síndrome de Burnout es una consecuencia de las relaciones personales y organizacionales, mientras que la depresión es un conjunto de emociones y cogniciones. Para Faber (1985) la depresión involucra en mayor medida sentimientos de culpa, mientras que el Síndrome de Burnout enfado, ira y respuestas encolerizadas.

La ansiedad es resultado de la aprehensión, tensión, malestar o desasosiego que puede enfrentar un sujeto al percatarse de un posible peligro. Por lo tanto la ansiedad puede ser parte de la respuesta al estrés o como rasgo de una personalidad. En el Síndrome de Burnout se pueden presentar los mismos síntomas que presenta la ansiedad, pero además también pueden estar implicadas las consecuencias del trabajo con la gente, de sentimientos y

actitudes que manifiesta no sólo hacia él, sino a las personas que atiende en su trabajo (Edelwich, 1990).

Tanto **la insatisfacción laboral** como el Síndrome de Burnout son experiencias psicológicas internas y negativas, el Síndrome de Burnout implica agotamiento, pérdida de energía o de motivación por el trabajo, además, supone de una actitud de despersonalización, mientras que en la insatisfacción laboral, uno de los aspectos importantes es la comodidad (Firth y Briton, Gil-Monte 1997).

El estrés es entendido como un proceso que tiene efectos positivos y negativos para la vida del sujeto (Manieri, 1999; Monis, 1998; Stora 1991), mientras que el Síndrome de Burnout sólo tiene efectos negativos debido a que es considerado como una respuesta al estrés laboral crónico.

1.2 Características del Síndrome de Burnout

Los rasgos definitorios del Síndrome de Burnout provienen de los trabajos de Maslach y Jackson (Aguilar,1980, Atance, 1997, Graw ,1988) quienes consideran tres componentes esenciales.

Cansancio emocional: constituye el elemento central del síndrome y se caracteriza por una sensación creciente de agotamiento en el trabajo, “de no poder dar más de sí”, desde el punto de vista profesional, para protegerse de este sentimiento negativo, el sujeto trata de aislarse de los demás, desarrollando así una actitud distanciada, a veces cínico y usando etiquetas despectivas, o bien en ocasiones tratando de hacer culpables a los demás de sus frustraciones y aunque sea por medio de mecanismos neuróticos (Padró,1982).

Despersonalización: se refiere a una serie de actitudes de aislamiento de cariz pesimista y negativo, que va adoptando el sujeto y que surge para protegerse de agotamiento (Maslach, 1986).

Falta de Realización Personal: el sujeto puede sentir que las demandas laborales exceden su capacidad, se encuentra insatisfecho con sus logros profesionales (sentimientos de inadecuación profesional) si bien puede surgir el efecto contrario, una sensación paradójica de importancia que le hace redoblar sus esfuerzos, capacidades, intereses, aumentando su dedicación al trabajo y a los demás, de forma inagotable. Es un sentimiento complejo de inadecuación personal y profesional al puesto de trabajo, que surge al comprobar que las demandas que se le requiere exceden de su capacidad para atenderlas debidamente.

Estos tres aspectos están debidamente ligados entre sí a través de una relación asimétrica, donde el agotamiento emocional como primer componente conduce a la obtención de los otros dos, la despersonalización y a la autoevaluación negativa (Atance,1997) por otro lado, este síndrome está considerado como variable continua, que se extiende desde una presencia de nivel bajo o moderado, hasta altos grados en cuanto a sentimientos experimentados.

Además, la progresión no es lineal, más bien es un proceso cíclico, que puede repetirse varias veces en diferentes épocas de su vida y en el mismo o en diferente trabajo.

El Síndrome de Burnout o de agotamiento profesional se considera un proceso continuo (Meeroff,1997) y los aspectos indicados pueden estar presentes en mayor o menor grado, siendo su aparición no de forma súbita,

sino que emerge de forma paulatina, incluso con aumento progresivo de la severidad es difícil prever cuándo se van a producir los siguientes síntomas:

- Crisis de ansiedad y angustia
- Actitud de cansancio, debilidad, fatiga agotamiento
- Insomnio
- Desordenes metabólicos y desequilibrios en la presión arterial
- Sentimientos persecutorios
- Pérdida de concentración en el trabajo
- Imposibilidad de tener deseos
- Fijación en la parte ocular y conflictiva de la vida
- Depresión
- Falta de realización personal, autoevaluación negativa, baja autoestima
- Manifestaciones físicas del estrés (dolores de espalda, malestar general)
- Disminución del rendimiento laboral.

1.3 Desencadenantes

Principales causantes del Síndrome de Burnout: hay dos factores que influyen de forma decisiva en la aparición del síndrome; las características del propio puesto de trabajo y la personalidad del trabajador. Todas las personas son diferentes y ninguna reacciona igual ante las mismas situaciones (Maslach,1982).

Características del puesto de trabajo: la empresa es la que debe organizar el trabajo y controlar el desarrollo del mismo corresponde a ella la formación del empleado, delimitar y dejar bien claro el organigrama para que

no surjan conflictos, especificar horarios, turnos de vacaciones, etc. debe funcionar como sostén de los empleados y no como elemento de presión (Saz,1998).

La mayor causa de estrés es un ambiente de trabajo tenso, ocurre cuando el modelo laboral es muy autoritario y no hay oportunidad de intervenir en las decisiones. La atmósfera es tensa y comienza la hostilidad entre el grupo de trabajadores. Según los expertos el sentimiento de equipo es indispensable para evitar el síndrome (Slipak, 1991).

Las características individuales como la personalidad del trabajador son factores de "Burnout", según Maslach y Jackson el deseo de destacar y obtener resultados brillantes puede desembocar en estados de ansiedad y frustración.

La vida privada del trabajador también influye en el desarrollo del síndrome. Si alguien tiene problemas en el trabajo y en la vida privada de forma simultánea, y el balance entre ambos no es bueno, existe una predisposición al "Burnout".

Las personas más vulnerables son las que tienen un alto grado de auto exigencia con baja tolerancia al fracaso, buscan la perfección absoluta, necesitan controlarlo todo en todo momento, desarrollan el sentimiento de indispensabilidad laboral y son muy ambiciosos (Slipak,1991).

Todo esto se acentúa si el trabajador reúne alguna o varias de estas características:

- Si no tiene una preparación adecuada. En caso de que las expectativas respecto a su trabajo sean muy altas.
- Si tiene dificultades para pedir ayuda a los compañeros.
- Cuando no comparte con las ideas del grupo de trabajo o la empresa.

- Ante los sentimientos de miedo o culpa cuando no ha cumplido algo que debería haber hecho.
- Siempre que con su pareja o familia no sea capaz de compartir las preocupaciones o miedos que le acarrea su vida laboral.
- Sobrecarga de trabajo y ocupación poco estimulantes.
- Poca o mala participación en la toma de decisiones.
- Falta de medios para realizar la tarea.
- Al no descansar lo suficiente cuando está cansado.
- Ante el deseo de querer cambiar de trabajo y no encontrar otro.

2. Síntomas de Burnout

El Síndrome de Burnout o Síndrome de “estar quemado” se caracteriza por situaciones de estrés que provocan en la persona que lo sufre un nivel de tensión elevado repercutiendo en sus interacciones con los demás.

Se manifiesta en todo tipo de profesiones; especialmente en las que se dedican a la interacción con otras personas: como médicos, enfermeras, psicólogos, relaciones públicas y en general cualquier profesión que esté en contacto con el público y clientes exigentes.

Faber (1985), Maslach (1986), Padró (1982) coinciden en que existe una variedad de síntomas físicos psicológicos y conductuales, siendo diferentes en cada individuo dependiendo de las características de la personalidad de los sujetos.

2.1 Síntomas Físicos:

Las personas que sufren de Burnout sufren frecuentes dolores de cabeza, fatiga crónica, desordenes gastrointestinales y úlceras, problemas de sueño, pérdida de peso, problemas digestivos como: gastritis, úlceras, colitis y hemorroides, problemas cardiovasculares como hipertensión e irregularidades cardiacas, alergias, mayor susceptibilidad e infecciones virales y bacteriales (Padró, 1982).

2.2 Síntomas Psicológicos:

Desde el punto de vista psicosomático Sneider y Corey (citado en Ramírez, 1994), y Chacon, M. y Graw. J. (1997) consideran que la persona que sufre el síndrome se caracteriza por un sentimiento de impotencia y una actitud negativa a si mismo observando también que el síndrome tiene como consecuencia sentimientos depresivos, deseos de aislamiento, reducción en la productividad y dificultades para hacer frente o manejar diferentes situaciones en su trabajo.

Para Padró (1982), los síntomas más comunes de síndrome varían desde agotamiento, desilusión laboral, distanciamiento físico y emocional de los pacientes o clientes, obsesión hacia quejas frecuentes, hasta conductas sociopáticas y en fases avanzadas, depresión y actos suicidas.

El agotamiento emocional es el resultado de la interacción continua que requiere la relación de ayuda y que ocasiona una actitud despreocupada hacia

los pacientes; así como un escaso sentimiento profesional. Maslach (1986) lo considera como un síntoma importante del Síndrome de Burnout

Franco (1997) menciona que los síntomas psicológicos más comunes del síndrome varían desde insatisfacción, ansiedad, agresión apatía, aburrimiento, depresión, fatiga, frustración, culpabilidad y vergüenza, irritabilidad y mal humor, melancolía, poca estima, amenaza y tensión, nerviosismo, soledad. Además la persona que padece el síndrome presenta dificultades para concentrarse, inhabilidad para tomar decisiones y hacer juicios, pérdida de objetividad para evaluar su funcionamiento, trastornos de la tensión, percepción y memoria, negación del problema y falta de motivación para afrontar los retos de la vida.

El autoconcepto negativo que resulta del estado de Síndrome de Burnout se expresa en sentimientos de culpa, deficiencia, incompetencia y fracaso (Graw Avalo, 1988).

2.3 Síntomas Conductuales:

Algunas señales del Síndrome de Burnout según Freudenber (1974) encontró que las personas que lo padecen presentan baja comunicación, conductas aditivas y evitativas, facilidad para enojarse e irritarse rápidamente y dificultad para controlar sentimientos, lloran fácilmente ante cualquier presión; comúnmente se sienten abrumados, presentan algunos rasgos paranoides (perciben que todos le quieren hacer daño, incluyendo sus compañeros de trabajo), se vuelven demasiados rígidos, tercos y resulta difícil razonar con

ellos son negativos y cínicos. Pasan la mayor parte de su tiempo en el trabajo y aunque trabajen más horas la calidad de este disminuye.

Maslach (1996) refiere que los síntomas conductuales asociados con el Burnout son principalmente conductas con relación al trabajo y conductas de consumo. Las personas que sufren este padecimiento se vuelven demasiado rígidos, tercos y resulta difícil razonar con ellos, sus actitudes son negativas hacia el mismo y hacia los demás, se distancian de los usuarios de sus servicios a los que trata de manera fría, sarcástica. Así mismo las personas que padecen el Síndrome de Burnout pueden recurrir al uso de tranquilizantes, barbitúricos, alucinógenos y aumentar el consumo de alcohol, cafeína, nicotina y/o alimento como forma de afrontamiento de su malestar.

En 1980, Cherniss comenta que el síndrome puede darse como consecuencia de una sensación personal e íntima de ineficacia y describe su instalación en tres fases evolutivas: Primera etapa o fase tiene lugar en desbalance entre las demandas y los recursos, es decir se trataría de una situación de estrés psicosocial. Segunda etapa o fase, se produce un estado de tensión psicofísica con diversas manifestaciones psicosomáticas que ya describimos. Tercera etapa o fase, se sucede una serie de cambios de conducta, consecuencia de un afrontamiento de tipo defensivo y huidizo, que evita las tareas estresantes y procura el alejamiento personal, por lo que hay una tendencia a tratar a las personas de forma distanciada, rutinaria y mecánica (por ejemplo un doctor a su paciente), con un cariz pesimista, o como dijéramos escéptico o disfrazado de cinismo, anteponiendo la gratificación de las propias necesidades al servicio que se presta.

La persona que sufre Burnout fantasea o planea dejar su profesión y puede tener una tensión emocional que provoca un incremento en conflictos familiares y de pareja (Faber, 1995).

3 Factores que contribuyen al desarrollo del Burnout

El Síndrome de Burnout es un fenómeno multideterminado, por lo que más allá de hablar de causalidad, se debe hablar de factores contribuyentes entre los que se encuentran los factores demográficos y de personalidad que se presentan como variables moderadoras (características demográficas, de personalidad y las estrategias de afrontamiento utilizadas por el individuo).

Sociales (cambios económicos, políticos, culturales y científico-tecnológicos), y laborales, (estructura organizacional, condiciones del medio ambiente físico, cultura y clima organizacional, contenido del puesto, relaciones laborales, etc.) Schaufeli (1996).

3.1 Factores demográficos y de la personalidad:

Los conocimientos, experiencias, habilidades y actitudes son características que influyen en el proceso de adaptación de las persona a su ambiente, lo que permitirá enfrentarse a los estímulos que le exigen respuestas consecuentes ante tales demandas (Galindo, 2002). Cada individuo, percibe, estructura mentalmente y actúa de acuerdo a sus capacidades y potencialidades sobre las fuentes de estrés interiores y exteriores a él. Algunos responden satisfactoria y eficientemente ante las demandas, algunos otros no y

es probable que sufran el Síndrome de Burnout. De hecho, un individuo puede percibir una situación como desafío y otro la puede sentir como una amenaza.

Entre las variables facilitadoras se encuentran sexo, edad, estado civil, la existencia de hijos, la antigüedad en el puesto y en la profesión, con todo, las variables sociodemográficas, en total, explican un porcentaje mínimo de la varianza del síndrome 5-15% (Gil-Monte, Peiró, 1997).

Sexo: se observan diferencias importantes en función del sexo en las actitudes de despersonalización registrando los varones una puntuación más alta.

Maslach (1986) y Gil-Monte (1997) coinciden en que los hombres y las mujeres experimentan de manera similar en Burnout, las diferencias que se presentan están en que los hombres se muestran ligeramente más altos en un aspecto de Burnout y las mujeres en otro, por ejemplo, las mujeres tienden a experimentar más agotamiento emocional y más intensamente que los hombres. Sin embargo, es más probable que los hombres tengan actitudes insensibles y de despersonalización hacia las personas con quienes trabajan, esta variación puede reflejar diferencia entre los roles masculinos y femeninos y su interacción con las distintas ocupaciones.

Es así que las mujeres son moldeadas socialmente para cuidar, educar y encargarse de los niños, la pareja, los ancianos, tal vez por esa razón, sean menos proclives a responder en forma irritable a las personas con problemas.

Edad: entre la edad y el Síndrome de Burnout hay una clara relación. El burnout es mayor cuando los trabajadores son jóvenes (a mayor edad, los sujetos presentan menos posibilidades de Burnout). La gente joven usualmente tiene menos experiencia laboral que los mayores en tanto que la gente con

mayor experiencia ha desarrollado a lo largo de su vida mejores estrategias de afrontamiento hacia los estímulos estresantes y sus expectativas profesionales son más reales (Maslach, 1986).

Estado civil: el apoyo socio-emocional recibe por partes de los familiares y amigos influyen en forma significativa disminuir las posibilidades de Burnout, más que el estado civil.

Según Leiter (1990) la familia y los compañeros de trabajo se complementan para aliviar el estrés laboral o prevenirlo. Estos individuos llegan influyen para que los sujetos sean más expertos en el trato con los demás y así menos propensos a padecer el Síndrome de Burnout.

Existencia o no de hijos. Aquí tampoco los resultados son concluyentes, aunque se piensa que los sujetos sin hijos puede que tengan mayor tendencia a usar el trabajo como fuente de vida social lo que los hace implicarse excesivamente con la gente del ámbito laboral y mayor riesgo de sufrir de estrés laboral.

Antigüedad en el puesto y la profesión: en concordancia con la variable edad, los profesionales nuevos son mas jóvenes e inexpertos por lo tanto, poseen menos estrategias de afrontamiento para prevenir las situaciones estresantes.

Gil-Monte(1997) considera que las estrategias de afrontamiento empleadas por los trabajadores también, tienen efectos facilitadores para desarrollar el Burnout asevera que los sujetos que emplean habitualmente estrategias de carácter activo o centradas en el problema, reflejan menos Burnout que los sujetos que emplean estrategias de evitación-escape o centradas en la emoción.

3.2 Factores sociales

Los factores sociales son importantes en el estudio del Burnout ya que sus transformaciones que se han dado en la sociedad en general y las consecuencias de estos cambios afectan la manera de pensar y actuar de los individuos. Los cambios traen como consecuencia una renovación de la actuación de las personas ante los estímulos que se ven enfrentadas y no siempre salen avantes ante dichas exigencias que en muchos de los casos se les escapan de las manos al no poder incidir en sus dinámica y dirección afectando en su salud y viviendo en constante estrés y desadaptación.

Es importante mencionar que en el contexto social para el estudio del Síndrome de Burnout, las transformaciones más importantes que se han dado en la sociedad en general y las consecuencias de estos cambios, han afectado la manera de pensar y actuar de los de los individuos Tucotte (1986).

Para Seyle (1975) el entorno social exige que los individuos se adapten a soportar el ruido, las aglomeraciones, las exigencias que representan las relaciones interpersonales, los horarios rígidos, las normas de conducta y muchas otras amenazas que afectan su seguridad y autoestima.

Por otra parte Faber (1985) menciona que los factores culturales han creado en los individuos una conciencia individualista que los conduce a suprimir el vivir en comunidad, compromiso y dependencia; donde el individuo le es imposible generar sentimientos de alineación, impidiéndole la formación de un sentido psicológico de comunidad o de sistema de apoyo.

Diez de Bonilla (1984) considera que la modernización–tecnificación han violentado la actividad del individuo el grado de aceleración progresista ha

provocado que la capacidad laboral se vea apresurada a realizar una actividad en condiciones distintas a las normales y mientras el hombre actúa para conseguir las metas que su organización le exige, las presiones crecen cada día más y más; el no poder comprar diversos bienes y artículos, el no poder ser el supervisor de la empresa en la que trabaja, el no tener una especialización, etc.; es sinónimo de fracaso que se convierte en estímulo generador de estrés.

Las fuentes de estrés relativas a la vida personal y que se producen y reproducen en ámbito laboral como son los problemas familiares y conyugales, en cambio y lugar de residencia, el fallecimiento de seres queridos, las enfermedades o accidentes familiares y/o amigos, los problemas económicos, etc. nos pueden sugerir que existe la probabilidad de enfermedades a padecer en un futuro próximo cuando el estrés de la vida cotidiana se mantiene y se intensifica (Zabel y Zabel, 1982).

3.3 Factores laborales

Las actuales tendencias en la promoción de la seguridad e higiene en el trabajo incluyen no solamente los riesgos físicos, químicos y biológicos de los ambientes laborales, sino también los múltiples y diversos factores psicosociales inherentes a la institución y la manera como influyen en el bienestar físico y mental del trabajador. Los factores psicosociales desencadenantes del Burnout son aquellos estresantes percibidos con carácter crónico que ocurre en el ambiente del trabajo, son numerosos y de diferente naturaleza; comprenden aspectos físicos, de organización, gestión y sistemas de trabajo, así como la calidad de las relaciones entre si y repercuten sobre el

clima y cultura organizacional y sobre salud laboral de sus integrantes (Kolb, Rubin 1977; Smith, 1989; Ochoa 1988).

Paidró (1982) enfatizó la influencia del factor organizacional como elemento causal del síndrome de deterioro. El término lo utilizó para describir innumerables problemas de tipo personal. Este síndrome es el resultado del contacto continuo en el ambiente tenso de trabajo. Las causas son atribuidas a la manera en que se estructura una organización, así como relaciones organizacionales internas, y las relaciones de los grupos de la organización con su medio ambiente, afectando la salud física y emocional de sus miembros.

Con los cambios tecnológicos tan acelerados que se producen en las formas de producción afectando consideradamente a los trabajadores en sus rutinas de trabajo, que provoca modificaciones del entorno laboral, que aumenta la aparición o desarrollo de enfermedades crónicas por el estrés.

Los estresores extraorganizacionales: son los que se plantean fuera del ámbito de trabajo, comprenden a los factores familiares, políticos, sociales y económicos que inciden sobre el individuo. Estudios recientes sugieren que es mayor la incidencia de factores estresantes laborales sobre la vida familiar y conyugal, no se puede dejar de mencionar la interrelación existente entre el ámbito laboral y el hogar o la vida de relación social Ivancevich y Matteson (1980).

Estresores de nivel individual: se consideran tales a sobrecarga de trabajo, conflicto de roles, ambigüedad de roles, discrepantes con las metas de la carrera laboral.

Sobrecarga en el trabajo: puede ser objetiva o subjetiva de acuerdo con la valoración y las características de las personas, se considera sobrecarga de

trabajo el ejercer responsabilidades importantes (ej. responsabilidad por tareas o decisiones de otros).

Estas personas habitualmente tienen más estrés que aquellas que solamente se responsabilizan por objetos o por la realización de su propia tarea. La sobrecarga genera insatisfacción, tensión, disminución de la autoestima, sensación de amenaza, aumento del consumo de nicotina y otras adicciones para tratar de responder a las sobre exigencias.

Conflicto de Roles: Puede ser objetivo y subjetivo. Cuando existen dos o más personas dando órdenes contradictorias o cuando se da una contradicción entre las órdenes formales que recibe el individuo y los propios valores y metas del sujeto.

Los conflictos de ordenes provocan ansiedad e insatisfacción por el trabajo, que va en aumento cuando mayor es la autoridad de quien expresa una orden contradictoria

Ambigüedad de Roles: hace referencia a la carencia de claridad sobre el papel que se está desempeñando, los objetivos de trabajo individual o el alcance de las responsabilidades. Se produce estrés, depresión y deseos de abandonar el trabajo cuando esta situación se mantiene en el tiempo en forma crónica.

Carrera Laboral: las discrepancias y dudas sobre la profesión del individuo están dadas por la falta de seguridad laboral, las dudas sobre los escenarios y las legítimas aspiraciones frustradas.

Estresores a nivel Grupal: se incluyen como factores estresantes en los niveles grupales a la falta de cohesión grupal, conflictos intragrupal, apoyo inadecuado del grupo. Un grupo con dos o más personas que comparten

valores, metas normas y que interactúan entre sí. La falta de apoyo o de los miembros del mismo, tanto como los conflictos intra e intergrupales pueden ser de gravedad y traen consigo sentimientos de inseguridad, ansiedad y ausentismo como una manera de abandonar el conflicto.

Estresores Organizacionales: entre ellos se cuentan como clima de la organización, estilos gerenciales, tecnología, diseño y características de los puestos, fecha tope no racionales, control de sistemas informáticos.

Clima Laboral: Toda organización tiene un carácter, una atmósfera particular propia de su esquema productivo. Este clima condiciona la conducta de los individuos que lo integran, pero su valoración es difícil de lograr, ya que carece de rigor científico la medición del mismo. Puede tratarse de un clima tenso, relajado, cordial o no, etc.

Estilos Gerenciales: Pueden estar estructuras rígidas e impersonales, por una supervisión o información inadecuada, por la imposibilidad de participar en las decisiones etc.

La Tecnología: Será de alto valor estresante la disponibilidad con que la organización dota a sus empleados de los elementos necesarios para acción, así como también la capacidad para el uso de la tecnología respectiva.

Diseño y características del puesto: Permiten la motivación para el progreso dentro de la organización laboral.

Fecha tope no racionales: No requiere mayor explicación al impacto que produce el establecimiento de metas en los tiempos fijados para ello.

Control de síntomas informáticos: Cuando los integrantes de la organización, objetiva o subjetivamente, no dominan o controlan los sistemas

informáticos que se utilizan, se generan situaciones de ansiedad y estrés que disminuyen la eficacia.

4. Etimologías explicativas del Síndrome Burnout

La necesidad de explicar el episodio del Síndrome de Burnout por el trabajo (relación de antecedentes- consecuentes de sus dimensiones) junto con la utilidad de integrarlo en marcos teóricos más amplios, que permitan explicar su etiología de manera satisfactoria, ha dado lugar a la aparición de diversos modelos teóricos. Estos modelos agrupan una serie de variables, consideradas como antecedentes y consecuentes del síndrome y discuten a través de los procesos en los individuos llegan a sentirse quemados.

Los modelos elaborados desde consideraciones psicosociales pueden ser clasificados en tres grupos.

4.1 Modelo desde la Teoría sociocognitiva del Yo (*Harrison, Chemisas, Thompson y colaboradores*)

Estos modelos se caracterizan por recoger las ideas de Albert Bandura para explicar la etiología del Síndrome de Burnout. Básicamente consideran que: Las cogniciones de los individuos influyen en lo que estos perciben y hacen y a su vez estas cogniciones se ven modificadas por los efectos de sus acciones por la acumulación de las consecuencias observadas en los demás.

La creencia o grado de seguridad por parte de un sujeto en sus propias capacidades determinará el empeño que el sujeto pondrá para conseguir sus

objetivos y la facilidad o dificultad para conseguirlos, y también determinará ciertas reacciones emocionales, como la depresión y el estrés, que acompañan a la acción. Entre los modelos recogidos en este grupo se encuentran el modelo de competencia social de Harrison (1963), modelo de Chernis (1993), el modelo de Pines (1993) y modelo de autocontrol de Thompson , Page y Cooper (1993) en los tres primeros modelos la auto eficacia percibida es la variable relevante para el desarrollo del síndrome, mientras que en el modelo de Thompson (1993) es la autoconfianza profesional y su influencia sobre la realización personal en el trabajo la variable que determina el desarrollo del síndrome.

4.2 Teoría del Intercambio social *(Buunk y Schaufli, Vroom, Hobfoll, Fredey)*

Estos modelos consideran los principios de la teoría de la equidad (modelo de comparación social de Buunk y Schaufeli, 1993) o de la teoría de la conservación de recursos (Modelo de Hobfoll y Fredey, 1993). Proponen que el síndrome de quemarse por el trabajo tiene su etiología en las presiones de falta de equidad o falta de ganancia que desarrollan los sujetos como resultado del proceso de comparación social cuando se establecen relaciones interpersonales. Los profesionales de los servicios de ayuda establecen relaciones de intercambio (ayuda , aprecio, gratitud, reconocimiento, etc.) con los receptores de su trabajo, con los compañeros, con los supervisores, y con la organización y en estas relaciones las expectativas de equidad y ganancia sobre esos intercambios juegan un papel importante.

Cuando de manera continuada los sujetos perciben que aportan más de lo que perciben a cambio de su implementación personal y de su esfuerzo, sin

ser capaces de resolver adecuadamente esa situación, desarrollarán sentimientos de quemarse por el trabajo.

4.3 Teoría Organizacional *(Golembierwki, Munzenrider y Carter, Dinuburst)*

Estos modelos incluyen como antecedentes del síndrome las disfunciones del rol, la falta de salud organizacional, la estructura, la cultura y el clima organizacional. Son modelos que se caracterizan por enfatizar la importancia de los estresores del contexto de la organización y de las estrategias de afrontamiento empleadas ante la experiencia de quemarse, todos ellos incluyen el síndrome de quemarse por el trabajo como una respuesta al estrés laboral. Se incluyen en este grupo el modelo Golembiowski (1983), el modelo de Cox, Kuk y Leiter (1993), y el modelo de Winnubst (1993).

El primero de ellos destaca las disfunciones de los procesos del rol, y de manera especial la importancia de la sobrecarga y de la pobreza de rol para el desarrollo del síndrome, el modelo de Cox, (1993) destaca la importancia de la salud, de la organización y el modelo Winnubst (1993) enfatiza la importancia de la estructura, la cultura, y clima organizacional.

Una exposición detallada de todos estos modelos aparece recogida en la revisión realizada por Gil-Monte y Peiró (1997).

5. El empleado administrativo ante el Síndrome de Burnout

Este síndrome está enmarcado dentro de lo que en psiquiatría se conoce como trastorno adaptativo crónico, en el que confluyen factores de personalidad y factores ambientales. Aunque no esté considerado oficialmente

como una enfermedad profesional, algunas empresas, fundamentalmente las grandes multinacionales, han incluido este síndrome dentro de sus estrategias de prevención de los riesgos laborales puesto que se han dado cuenta de que puede afectar la productividad su empresa.

Según Maslach (1986) los miembros que trabajan en un grupo, que prestan sus servicios a otros seres humanos, se involucran ampliamente con estas personas centrándose en sus aspectos psicológicos, sociales y físicos. Y esto conlleva una carga de enojo, molestia con temor y desesperación.

Para C. Maslach, (1997) los profesionales de la educación son un grupo importante que hay que atender ya que se enfrentan a la presión no solo de sus alumnos, sino de la sociedad que le exige su participación para corregir problemas sociales, corregir problemas educativos, promover actividades enriquecedoras para sus alumnos, estar atentos a estimular el desarrollo moral y ético de sus educandos, tener una alto grado de capacidad entre otras.

Para los profesores la solución a los problemas de sus alumnos no son siempre obvias y fácilmente obtenidas, por lo que la situación se torna cada día más ambigua y frustrante, que puede conducir a un deterioro en la calidad de la atención proporcionada,

Existen varios estudios, realizados por Jenkins y Calhoun (1991) sobre lo que sucede en el sector educativo, las conclusiones a las que arriban estos autores son también aplicables y se pueden extrapolar a diferentes áreas de una organización educativa.

Es importante mencionar que los empleados administrativos de la Universidad de las Américas prestan sus servicios al estudiante UDLA como

los profesores en la solución de sus necesidades a lo largo de su carrera académica.

El empleado administrativo al igual que todas aquellas personas que se dedican a la interacción con otras se puede ver afectado por elementos estresantes en la realización de su trabajo como son cansancio, dolores de cabeza, irritabilidad, pérdida de energía, agotamiento, alteraciones gastrointestinales etc, pero este desgaste se puede manifestar en un forma más elevada llevando al administrativo a sufrir síntomas como sentimientos de desamparo, fracaso e impotencia, baja autoestima, inquietud y dificultad para la concentración, comportamientos paranoides y/o agresivos hacia los compañeros, clientes o familia, trastornos de sueño, taquicardias, absentismo laboral, bajo rendimiento personal siendo así propenso a sufrir Burnout. Así también un apoyo inadecuado de grupo o falta de apoyo social en el trabajo puede facilitar los efectos del estrés laboral sobre el síndrome (Delgado,1983).

Las relaciones interpersonales por su parte también presentan efectos sobre el síndrome de estrés laboral existencial y hacen referencia a las relaciones de la persona con sus compañeros, jefes, superiores, etc.

5.1 Desencadenantes que generan estrés en la actividad del empleado administrativo y que podrían contribuir a desarrollar el Síndrome de Burnout

Ante la falta de estudios acerca del Burnout en empleados administrativos en nuestro país, se decide relevar su incidencia en estos profesionales, específicamente en aquellos que se desempeñan en la atención

continua al público, tales como estudiantes, académicos y otros empleados administrativos (Sherman, 1999).

Partiendo de la afirmación, “la carga de trabajo física y mental, resulta de las exigencias propias del puesto de trabajo, pero también del esfuerzo de adaptación o de resistencia que dicho puesto obliga al trabajador” (Neffa, J, 1985), se privilegia la utilización del análisis que nos provee el estrés laboral asistencial o burnout, Atendiendo al costo de “las exigencias propias del puesto de trabajo”. Ya que el síndrome analizado se encuentra constituido por una serie de respuestas a un estrés crónico por desgaste y sobrecarga profesional, propio de los que tienen como eje central de su tarea el apoyo o la ayuda a personas que están en alguna situación de necesidad o dependencia (Oliver, C, 1990).

En la actualidad ciertas profesiones provocan un alto nivel de insatisfacción que no está directamente relacionada con causas del “status que se demuestra dentro del escalafón laboral. Tampoco con otros problemas aparentemente desmotivados como pueda ser el sueldo, el reconocimiento, etc.

Es cierto que todas las profesiones pueden aportar una desmotivación intrínsecas relacionadas con las expectativas que se imaginaban al empezar el desempeño de la misma; y que toda ocupación laboral provoca un cierto grado de “estrés”. Pero también es cierto que algunos profesionistas están más expuestos a la pérdida de interés en su trabajo, y que en los casos más extremos, estos profesionales “Quemados” llegan a ser incapaces de desarrollar su ocupación laboral.

Sus capacidades y habilidades continúan siendo las mismas; pero las víctimas del “Síndrome de Burnout” o “Síndrome del Quemado” se sienten incapaces de afrontar sus tareas. Su motivación ha desaparecido completamente.

6. Planteamiento del Problema

Cabe mencionar que debido a los escasos antecedentes de estudios en torno al Síndrome de Burnout en este sector laboral en particular, se considera este trabajo como un estudio de carácter exploratorio:

Por lo que esta investigación se pretende conocer:

¿Cuál es la relación entre el Síndrome de Burnout (agotamiento emocional, despersonalización y realización disminuida) y los factores sociodemográficos tales como edad, género, estado civil, y antigüedad en el trabajo, en Administrativos de la Universidad de las Américas, Puebla.?

Objetivo General:

Conocer la incidencia que tienen el Síndrome de Burnout en los empleados administrativos de la Universidad de las Américas, Puebla.

Objetivos específicos:

Explorar el nivel del Síndrome de Burnout en los empleados administrativos de la Universidad de las Américas utilizando el Maslach Burnout Inventory (M.B.I.) para la evaluación de las variables.

Determinar si las variables de edad, antigüedad en el trabajo, y género del grupo de estudio presentan relaciones estadísticamente significativas con las dimensiones del Síndrome de Burnout.

Hipótesis

H.A. Los empleados Administrativos de la Universidad de las Américas, Puebla menores de 35 años serán más vulnerables a desarrollar Síndrome de Burnout, que los mayores de 35 años.

H.A. Las mujeres serán más vulnerables a desarrollar Síndrome de Burnout que los hombres.

H.A. Los empleados administrativos solteros de la Universidad de las Américas, Puebla son más propensos a padecer el Síndrome de Burnout, que los casados.

H.A. A menor antigüedad en el puesto de trabajo mayor será la posibilidad de presentar Síndrome de Burnout.