

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS
UNIDAD DE GRADUACIÓN PROFESIONAL
CENTRO DE INVESTIGACIONES EN PSICOLOGÍA –CIEPS-
“MAYRA GUTIÉRREZ”**

**“SINTOMATOLOGÍA BURN OUT EN HOMBRES QUE LABORAN EN UN
TALLER DE MECANICA PROFESIONAL”**

JAIME RODOLFO CÁCERES FAGGIOLY

GUATEMALA, JULIO DEL 2014

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS
UNIDAD DE GRADUACIÓN PROFESIONAL
CENTRO DE INVESTIGACIONES EN PSICOLOGÍA –CIEPS-
“MAYRA GUTIÉRREZ”**

**“SINTOMATOLOGÍA BURN OUT EN HOMBRES QUE LABORAN EN UN
TALLER DE MECANICA PROFESIONAL”**

JAIME RODOLFO CÁCERES FAGGIOLY

GUATEMALA, JULIO DEL 2014

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS
UNIDAD DE GRADUACIÓN PROFESIONAL
CENTRO DE INVESTIGACIONES EN PSICOLOGÍA –CIEPS-
“MAYRA GUTIÉRREZ”**

**“SINTOMATOLOGÍA BURN OUT EN HOMBRES QUE LABORAN EN UN
TALLER DE MECANICA PROFESIONAL”**

**INFORME FINAL DE LA INVESTIGACIÓN PRESENTABLE AL HONORABLE
CONSEJO DIRECTIVO**

DE LA ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS

POR

JAIME RODOLFO CÁCERES FAGGIOLY

**PREVIO A OPTAR EL TÍTULO DE
PSICÓLOGO**

**EN EL GRADO ACADÉMICO DE
LICENCIADO**

GUATEMALA, JULIO DEL 2014

CONSEJO DIRECTIVO
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS
UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA

Licenciado Abraham Cortez Mejía

DIRECTOR

Licenciado Mynor Estuardo Lemus Urbina

SECRETARIO

Licenciada Dora Judith López Avendaño

Licenciado Ronald Giovanni Morales Sánchez
REPRESENTANTES DE LOS PROFESORES

María Cristina Garzona Leal

Edgar Alejandro Cordón Osorio

REPRESENTANTES ESTUDIANTILES

Licenciado Juan Fernando Porres Arellano

REPRESENTANTE DE EGRESADOS

AGRADECIMIENTOS

A la Universidad de San Carlos de Guatemala

A la Escuela de Ciencias Psicológicas

Dra. Ninette Mejía

Licenciada Suhelen Jiménez

Licenciado Marco Antonio García

Licenciado Estuardo González

Mi Grupo Pequeño Saludable

DEDICATORIAS

Acto que dedico:

A Dios, por su misericordia en permitirme vivir, ser mi sustento, proveedor y motor en toda circunstancia. Sin la fe que le profeso, todo avance no fuera posible. ¡Gracias Papito por ser el motor de mi vida y demostrar tu amor en mi a diario!

A mis padres, por darme la vida, un techo y el ejemplo para luchar por lo que quiero.

A mi hermana, por cuidar de mí en todo momento y ser mi ejemplo de vida.

A los licenciados que me brindaron un soporte no solo durante mi trabajo de graduación, sino en mi trayectoria como estudiante universitario.

A mis amigos que me acompañaron, ayudaron y apoyaron durante este lapso como estudiante.

MADRINA DE GRADUACIÓN

Dra. Ninnette Mejía

Psicóloga

Colegiado No. 1411

INDICE

RESUMEN

PRÓLOGO

Capítulo I

INTRODUCCIÓN

1.1	Planteamiento del problema y marco teórico.....	4
1.1.1	Planteamiento del problema	4
1.1.2	Marco teórico	4
1.1.2.1	¿Qué es síndrome?.....	5
1.1.2.2	Síndrome del Burn Out	5
1.1.2.2.1	Modelos explicativos del Síndrome del Burn Out	8
1.1.2.2.2	Causas del Síndrome del Burn Out	12
1.1.2.2.3	Síntomas del Síndrome del Burn Out	20
1.1.2.2.4	Consecuencias del Síndrome del Burn Out,	21
1.1.2.3	Estrés	23
1.1.2.3.1	Etiología del estrés	23
1.1.2.3.2	Causas del estrés	24
1.1.2.3.3	Fases del estrés	24
1.1.2.3.4	Efectos y consecuencias del estrés	26
1.1.2.4	Satisfacción laboral	27
1.1.2.5	Frustración	28
1.1.2.6	Expectativa	29

Capítulo II

TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

2.1	Técnicas.....	30
-----	---------------	----

Capítulo III

PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

3.1	Características del lugar	33
-----	---------------------------------	----

3.2	Características de la población.....	33
3.3	Análisis de resultados.....	35
3.4	Presentación de resultados.....	35

Capítulo IV

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1	Conclusiones	38
4.2	Recomendaciones.....	39

Anexos

Bibliografía

SINTOMATOLOGÍA BURN OUT EN HOMBRES QUE LABORAN EN UN TALLER DE MECANICA PROFESIONAL”

Autor: Jaime Rodolfo Cáceres Faggioly.

RESUMEN

El objetivo general de esta investigación es brindar una guía informativa sobre técnicas para evitar el síndrome burn out, en los trabajadores del taller de mecánica de la empresa Regesa, S.A. Los objetivos específicos son informar a los trabajadores del taller a través de una guía sobre estrategias para erradicar el síndrome burn out, describir los signos y síntomas de burn out que presentan los colaboradores y socializar la guía con las técnicas para reducir el burn out.

Una persona que no se siente realizada en una organización presentará signos de padecer el Síndrome del Burn Out, siendo alguno de ellos, errores frecuentes en sus atribuciones, impuntualidad, poco cuidado de aspecto personal, quejarse, mal humor, entre otros. La mayoría de estos signos se presentan en las conductas de los mecánicos en cuestión, por lo que se evaluaron con el test que mide el nivel del Burn Out, síndrome que se genera por razones como el horario de trabajo, la presión laboral elevada, falta de liderazgo en los superiores, etc. Se comprende como síndrome burn out como un conjunto de síntomas médico-biológico y psicosocial, inespecíficos que se desarrollan en la actividad laboral como resultado de una demanda excesiva de energía

La investigación plantea las siguientes interrogantes: ¿Qué técnicas evitan que se presente el síndrome burn out, en los trabajadores del taller de mecánica de la empresa Regesa, S.A.? ¿Qué conocimientos tienen los trabajadores del taller sobre estrategias para erradicar el síndrome burn out?, ¿Cuáles son los signos y síntomas de burn out que presentan los trabajadores?

Las técnicas e instrumentos utilizados para realizar esta investigación es un test sobre el síndrome de burn out que indaga sobre los síntomas que presenta una persona que sufre de burn out, además de impacto que ocasiona en la vida del trabajador. Se realizó en el taller Regesa, S.A., empresa del Grupo Cofiño Stahl desde el mes de febrero del 2012 hasta el mes de julio del mismo año. Observando a los trabajadores que fueron evaluados durante este período para medir el nivel de síndrome de Burn Out por el que pudieran estar pasando, se realizó un taller con los trabajadores donde se les proporcionó material que les permitiera manejar el estrés dentro del área de trabajo.

PRÓLOGO

El síndrome de Burn Out es definido como un proceso paulatino, por el cual las personas pierden interés en su trabajo, el sentido de responsabilidad y pueden hasta llegar a profundas depresiones que llevan a la muerte.

Se evidenció que han existido errores del personal del área de recepción del taller de Regesa, S.A., errores provocados por falta de concentración. A través de la observación de estas personas se logra percibir que ellos cuentan con poca identidad personal, agotamiento excesivo, problemas digestivos, originado por malos hábitos de alimentación en horarios de comidas irregulares, todos estos con una relación al contexto laboral que en muchas ocasiones se torna hostil y nocivo para su salud. Esto hace necesario implementar estrategias que beneficien al trabajador y la empresa para reducir el estrés y agotamiento que se da por este en el trabajador mejorando su salud y a la vez mejorando su nivel de atención y producción dentro de la compañía. Considerando las señales clave o signos que pueden identificar al síndrome como latente están: la fatiga o cansancio, irregularidades en el estado de ánimo, irritabilidad, perturbaciones en el sueño, entre otras.

En la actualidad en países con índice de desempleo tan alto como Guatemala, la manipulación psicológica de los mandos medios y gerencias al empleado productivo en mantener su empleo, es un factor clave del por qué un trabajador llega a considerar al trabajo como un medio de subsistencia y no como una actividad de auto realización; de tal forma, el empleado busca rendir más sintiendo la obligación de trabajar más o tener que cumplir con atribuciones que no son las señalizadas del puesto. Esto provoca en el empleado Síndrome del Burn Out.

Esta investigación se llevó a cabo con personal de taller de Regesa, S.A., empresa del Grupo Cofiño Stahl desde el mes de febrero del 2012 hasta el mes de julio del mismo año. Observando a los trabajadores que fueron evaluados durante este período para medir el nivel de síndrome de Burn Out por el que pudieran estar pasando.

En la actualidad las personas que laboran en alguna organización, son medidos por su nivel de productividad, sin velar por su salud mental, emocional o física; de tal manera, la presión, horario de trabajo, tránsito vehicular, entre otros, son factores de estrés que diariamente se viven, lamentablemente esto, la Junta Directiva, Gerencia y/o mandos medios, lo saben pero son aspectos de “insignificancia”, pues se les contrata a una persona para ocupar una plaza y producir.

Detectar el problema a tiempo debe ser prioridad en el ámbito institucional sin embargo no se ve intención por parte de las instituciones implementar acciones preventivas para evitar que los trabajadores sufran el síndrome. Lo que frecuentemente sucede es que se despide al trabajador que baja su productividad a causa del síndrome y se contrata a alguien con más “energía” que a los meses presentará la misma sintomatología. La propuesta de investigación permitió que los trabajadores pudieran primero detectar las necesidades que tienen de implementar acciones que reduzcan los niveles de estrés evitando llegar así hasta el síndrome burn out.

La principal limitante del estudio es que la institución no asume responsabilidad frente al contexto laboral que provee para el trabajador, adopta una postura pasiva frente al hecho de que el síndrome se presente, sin proveer de estrategias a los trabajadores, privilegiándoles como productores antes que seres humanos, son vistos como recurso reemplazable con facilidad.

A pesar de estos inconvenientes dentro de las instituciones, trabajos como este hacen posible concientizar a las instituciones sobre la necesidad de ver al trabajador más allá de un recurso de producción, aceptando que si un trabajador se encuentra motivado y apoyado por las instituciones será más efectivo que ejercer presiones que afecten su salud.

CAPÍTULO I

I. INTRODUCCIÓN

1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA Y MARCO TEÓRICO

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El síndrome de Burn Out implica directamente estar quemado por el trabajo. Es una sensación de agotamiento y frustración que abrumba al trabajador, en este caso, al trabajador del área de recepción de taller de Regesa, S.A. empresa del Grupo Cofiño Stahl, corporación guatemalteca de la comercialización de vehículos Premium, objeto de la investigación. Generalmente, el “quemarse” laboralmente se traduce en una importante reducción de la productividad en el trabajo, pérdida de la ilusión por desarrollar la jornada laboral y apatía.

Se ha evidenciado que han existido errores del personal del área de recepción del taller de Regesa, S.A., errores provocados por falta de concentración. A través de la observación de estas personas se logra percibir que ellos cuentan con poca identidad personal, agotamiento excesivo, problemas digestivos, originado por malos hábitos de alimentación en horarios de comidas irregulares, todos estos con una relación al contexto laboral que en muchas ocasiones se torna hostil y nocivo para su salud. Esto hace necesario implementar estrategias que beneficien al trabajador y la empresa para reducir el estrés y agotamiento que se da por este en el trabajador mejorando su salud y a la vez mejorando su nivel de atención y producción dentro de la compañía.

Frecuentemente el área de recursos humanos hace caso omiso de la salud del trabajador, presionando y demandando del trabajador mayor producción sin proveerle de estrategias que le permitan alcanzar sus metas sin poner en riesgo su salud. Comprendemos por síndrome burn out “como un conjunto de síntomas médico-biológico y psicosocial, inespecíficos que se desarrollan en la actividad laboral como resultado de una demanda excesiva de energía”,¹ a través de la observación se hace evidente que esto sucede en el trabajador, que refiere que

¹ Bermann S. ¿Fatiga, stress, desgaste laboral? Problemas metodológicos en el estudio de las relaciones entre salud y trabajo. Cuadernos médicos sociales, México 1990. 51 pp.

se siente “cansado, aún después de dormir” y no comprende a que responde este sentir. Los trabajadores son ajenos a lo que puede significar este y otros síntomas por lo que también se hace importante identificar qué conocimiento tiene el trabajador sobre síndrome de burn out, este desconocimiento dificulta que pueda implementar técnicas para erradicar o disminuir el burn out que sufre.

Es necesario detectar e intervenir cuando se presentan síntomas de burn out, previo a que afecte al trabajador en todas las esferas que este presenta, un claro ejemplo de esto es la interferencia en la vida social de los trabajadores, descuidan a sus familias pasando menos tiempo con ellas, mostrándose irritables ante el cansancio excesivo que padecen.

La preocupación que debe de tener la alta gerencia sobre este padecimiento, es que el trabajador no sabe que el síndrome ya es parte de él, dicho de otra forma, su participación es silenciosa. Dentro de Regesa, S.A, empresa del Grupo Cofiño Stahl, debido a la fuerte presión que la marca demanda, los técnicos mecánicos presentan algunos signos del síndrome, de tal forma, voluntariamente, ellos completaron la evaluación que mide este padecimiento laboral, y expuestos a observación antes, durante y después de su jornada laboral. La contaminación auditiva y del aire, la exigencia de parte de los supervisores, conlleva, por ende, a un estrés constante.

La solución para reducir el síndrome del Burn Out no es algo repentino ni inmediato, debe manejarse como una rutina no solo para reducir el nivel sino evitar que progrese; el estrés es diario durante la mayoría de la jornada laboral, pero la mayoría de personas no tomaba alguna contramedida en ningún momento que relaje este nivel acelerado.

Esta investigación plantea las siguientes interrogantes: ¿Qué técnicas evitan que se presente el síndrome burn out, en los trabajadores del taller de mecánica de la empresa Regesa, S.A.? ¿Qué conocimientos tienen los trabajadores del taller sobre estrategias para erradicar el síndrome burn out?, ¿Cuáles son los signos y síntomas de burn out que presentan los trabajadores?

1.1.1 MARCO TEÓRICO

1.1.1.1 Antecedentes

La autora María del Pilar Said Flores en el año 2011, realizó la investigación titulada “El síndrome de burnout en el equipo multidisciplinario que trabajan con la rehabilitación de pacientes afásicos” con el objetivo de determinar la importancia de detectar que el síndrome de burnout afecta altamente a los pacientes que son parte de su responsabilidad. Utilizaron las técnicas cuestionario para identificar el síndrome de burnout y una entrevista de preguntas abiertas para su descripción. Concluyen que los profesionales encargados de la rehabilitación de pacientes afásicos pueden ser diagnosticados con el síndrome de burnout debido a que poseen los signos y criterios que lo caracterizan. Y recomiendan prestar atención a los profesionales que manifiestan el síndrome de burnout para evitar que el clima y desempeño laboral se vean afectados.

El autor Hugo Rafael Rosales García realizó la investigación titulada “Síndrome de burnout en personal administrativo de la Escuela de Ciencias de la Universidad de San Carlos de Guatemala” en el año 2010. Con el objetivo de investigación de identificar los signos y síntomas que el personal administrativo de la Escuela de Ciencias psicológicas presente sobre el burnout. Concluyen que de acuerdo a los resultados obtenidos en el análisis global del síndrome Burnout se estima que un tercio de la población total presentó el diagnóstico del síndrome en un 26%; el 55% presentó nivel medio siendo en su mayoría y el 18% lo presentó en un nivel bajo. Por lo que en general el nivel es medio para el personal administrativo de la Escuela de Ciencias Psicológicas de la USAC. Recomendamos que se debe poner atención al 26% del personal que manifestó es síndrome, para evitar que el clima y el desempeño laboral sean afectados negativamente por los síntomas que puedan manifestar los sujetos antes mencionados.

1.1.1.2 ANTECEDENTES DEL SÍNDROME DEL BURN OUT

“El síndrome de agotamiento profesional o Burn Out, es un término que traducido al castellano significa “estar o sentirse quemado por el trabajo, agotado, sobrecargado, exhausto”, fue descrito por primera vez por el psicoanalista H.B. Bradley. Posteriormente, en 1980 Herbert Freudenberger publica su libro titulado *Burn Out: The high cost of high achievement. What it is and how to survive it*. A partir de observar cambios en él y en otros profesionales (psicólogos, consejeros, médicos, asistentes sociales, enfermeros, dentistas). Expone que después de cierto tiempo estos profesionales perdían mucho de su idealismo y también de su simpatía hacia los pacientes. Lo observó principalmente en los profesionales de servicio o de ayuda, cuya actividad va dirigida hacia otras personas.²

Freudenberger describe al Burn Out como un conjunto de síntomas médico-biológico y psicosocial, inespecíficos que se desarrollan en la actividad laboral como resultado de una demanda excesiva de energía.

1.1.2.2 ¿QUÉ ES SÍNDROME?

Se derivan de un “cuadro clínico o conjunto sintomático que presenta alguna enfermedad con cierto significado y que por sus características posee cierta identidad”³. Podría resumirse como un conjunto de síntomas que caracterizan una enfermedad o el conjunto de fenómenos característicos de una situación determinada.

1.1.2.3 SÍNDROME DE BURN OUT

Padecimiento que se caracteriza por la disminución de la energía y la capacidad de concentración de la persona que se siente extenuada en todo aspecto laboral. Hace referencia a un cansancio emocional que conlleva a la pérdida de motivación y eventualmente progresa hacia sentimientos de

² Eloisa Guerrero Barona, “Del estrés laboral y el Síndrome de Burnout” Universidad de Extremadura, España, 2001. 23pp.

³ Idem, 45pp.

inadecuación y fracaso. Ésta patología es una de las principales causas del absentismo laboral.

Los mayores determinantes que desarrollan el Síndrome del Burn Out son:

- “La baja implicación laboral,
- El escaso nivel de autonomía,
- La indefinición de las tareas,
- La elevada presión del trabajo,
- La ausencia de apoyo en la siguiente escala jerárquica,
- Rutina,
- La burocratización; y,
- La falta de cumplir con las expectativas laborales”⁴.

Se ha podido constatar como algunas de las características de la personalidad pueden llevar fácilmente a la persona sometida a un exceso de estrés, a desarrollar el Síndrome del Burn Out. Estas características son:

- “Sensibilidad a los sentimientos y necesidades de los otros,
- Dedicación al trabajo,
- Idealismo
- Personalidad ansiosa; y,
- Elevada auto exigencia”⁵.

1.1.2.2.1 MODELOS EXPLICATIVOS DEL SÍNDROME DEL BURN OUT

Existen algunos modelos que explican el síndrome del Burn Out, desde diferentes perspectivas:

⁴ Bermann S. ¿Fatiga, stress, desgaste laboral? Problemas metodológicos en el estudio de las relaciones entre salud y trabajo. Cuadernos Médicos Sociales 1990, 51:23-25

⁵ Martínez M, Guerra MP. Síndrome de Burnout El riesgo de ser un profesional de ayuda. Salud y cambios 1998, 23: 45

Modelo de Chermis

Explica las relaciones entre desempeño de tareas, sentimientos subjetivos de éxito o fracaso, después del desempeño y las consecuencias que se derivan para la autoestima, la motivación, la satisfacción y la implicación laboral. Tanto la satisfacción como la motivación laboral aumentan cuando una persona experimenta sentimientos subjetivos de éxito.

Es posible establecer una relación causal desde la incapacidad del sujeto para desarrollar sentimientos de éxito personal y el Síndrome del Burn Out. Para ello, incorpora la noción de autoeficacia, entendida como las creencias que las personas tienen sobre sus capacidades para ejercer un control sobre las situaciones que le afectan. Los sujetos con fuertes sentimientos de autoeficacia experimentan menos estrés en situaciones de amenaza.

Modelos elaborados desde las teorías del intercambio social

“Estas teorías parten de los principios de la teoría de la equidad (modelo de comparación social) o de la teoría de la conservación de recursos; y, proponen que la etiología del síndrome son las percepciones de falta de equidad en las relaciones interpersonales”⁶. Cuando los sujetos perciben que aportan más de lo que reciben y que no pueden resolver esta situación, desarrollan sentimientos de desbalance y por ende de frustración, produciéndose una sensación de injusticia y eso conlleva a declinar en su efectividad laboral, entre otras cosas, como por ejemplo, realizar únicamente lo que está establecido en las atribuciones originales.

Modelo de comparación social de Buunk y Schaufeli

Estos profesionales diseñaron este modelo para explicar la etiología del síndrome en dos partes:

⁶ IDEM, 34PP.

“Procesos de intercambio social con los pacientes: se identifican tres variables estresoras: la incertidumbre (falta de claridad sobre lo que la persona siente y piensa al momento de actuar); la percepción de equidad (equilibrio percibido entre lo que se da y lo que se recibe); y, falta de control (posibilidad de parte del sujeto de controlar los resultados de sus acciones laborales).

Procesos de afiliación y comparación social con los compañeros: según estos autores las personas observadas en situaciones de estrés, no buscan el apoyo social de sus compañeros por miedo a ser criticados, lo cual es contraproducente. Los autores destacan también que el proceso de afiliación social llevaría a situaciones de contagio del síndrome. Indican además que la relación entre las variables antecedentes y los sentimientos de extenuarse por el trabajo, está modulada por los sentimientos de autoestima, los niveles de reactividad y por la orientación en el intercambio”⁷.

Por último, consideran que el síndrome tiene un doble componente: emocional (integrado en los sentimientos de agotamiento emocional) y actitudinal (integrado por los sentimientos de despersonalización y baja realización personal). La despersonalización es una estrategia de afrontamiento ante el agotamiento emocional caracterizada por actitudes negativas.

Los sentimientos de baja realización personal se caracterizan por una actitud negativa hacia sí mismo, en relación con el trabajo entendido como una estrategia de afrontamiento del agotamiento emocional, pero asociada a bajos niveles de autoestima.

⁷ Faura . Síndrome de Burnout . “**Enfermería grupo de alto riesgo**”. Revista Rol de Enfermería 1990. 56 Pp.

Modelo de Thompson, Page y Cooper

Circunscriben la etiología del síndrome a cuatro variables: nivel de autoconciencia; discrepancias entre las demandas de las tareas y los recursos del sujeto; expectativas de éxito; y, sentimientos de autoconfianza.

Cuando se fracasa repetidamente en una tarea, los sujetos que son más susceptibles en autoconciencia y pesimismo tienden y creen resolver las dificultades retirándose de manera mental o conductual.

Las conductas de despersonalización son consideradas un retiro conductual que pueden llegar a retiro psicológico. Aquí se encuadra el agotamiento emocional.

Los altos niveles de autoconciencia aumentan la desilusión, frustración o pérdida y que la predisposición de expectativas optimistas de éxito pueden reforzar la confianza de los sujetos y así promover la persistencia para reducir la discrepancia.

Modelo de conservación de recursos de Hobfoll y Fredy

“Para esto autores el estrés surge cuando los sujetos perciben que lo que les motiva está amenazado o frustrado. Los estresores laborales amenazan los recursos de los sujetos, generando inseguridad sobre sus habilidades. Señala la importancia de las relaciones con los demás y sus consecuencias como fuente de estrés en la percepción de situaciones de pérdida o ganancia”⁸.

Las estrategias de afrontamiento influyen en el síndrome. Como esta teoría es de corte motivacional, emplear estrategias positivas disminuirá los signos de adquirir el síndrome.

⁸ Idem, 34 pp.

Modelo de Golembiewski y Carter

Para estos investigadores, el síndrome tiene tres dimensiones: despersonalización; baja realización personal en el trabajo; y, agotamiento emocional.

“El estrés laboral inicia su proceso por una sobrecarga laboral y pobreza al desempeñar un rol. En estos casos el sujeto siente una pérdida de autonomía y control teniendo una disminución de la autoimagen y sentimientos de irritabilidad y fatiga”⁹. En la segunda fase del proceso se llevan a cabo las estrategias de afrontamiento que para los autores pasa por un distanciamiento profesional de la situación estresante. El distanciamiento puede tener un carácter constructivo (el profesional no se implica en el problema) o contra productivo (el distanciamiento conlleva indiferencia emocional).

1.1.2.2 CAUSAS DEL SÍNDROME DEL BURN OUT

El Síndrome del Burn Out puede ser entendido como una experiencia resultante de la combinación de estresores originados en el entorno laboral.

Variables de carácter demográfico, la profesión, la utilización de medios tecnológicos en el trabajo, disfunciones en el desempeño del rol, clima laboral, especificaciones del puesto y características de personalidad, entre otras, han sido estudiados como antecedentes o facilitadores del síndrome, y con frecuencia los resultados muestran un porcentaje significativo de su varianza.

Identificar todos los detonantes del síndrome, es una tarea de gran complejidad, habida cuenta de que virtualmente cualquier situación crónica molesta del entorno laboral puede ser un estresor y, por tanto, un desencadenante o facilitador del síndrome. No obstante, es posible identificar conjuntos

⁹ González, Pablo. ¿Qué es el síndrome burn out? www.diezminutos.com fecha de consulta 14 nov 2014. Fecha de publicación noviembre 2005.

estimulantes en el trabajo que con frecuencia producen estrés y llevan a la experiencia negativa.

También se puede identificar determinadas características personales que hacen más vulnerables a las personas ante estos elementos. Desde esta perspectiva el desarrollo del síndrome puede ser entendido como el resultado de un proceso de interacción, mediante el cual el sujeto busca ajustarse a su entorno laboral, y en el que los factores ambientales son elementos desencadenantes de importancia fundamental, mientras que las variables personales cumplen una función facilitadora o inhibidora.

Variables predictivas o desencadenantes del Síndrome del Burn Out

Por variables predictoras entendemos aquellas variables que anteceden a la ocurrencia del Síndrome del Burn Out y pueden ayudarnos a comprender mejor el origen del mismo. Las formas de acceder a la identificación y análisis de las mismas pueden ser diversas, que van desde planteamientos eminentemente teóricos hasta los estrictamente empíricos.

Dividiendo las variables en tres categorías que se relacionan con los tres planos donde puede enfocarse su estudio, son:

Intrapersonales

Variables propias del individuo y hacen referencia a aspectos de su personalidad, sentimientos y pensamientos sus emociones, actitudes, entre otras.

Profesionales u organizacionales

Son variables intrínsecas a la organización que pueden por sí mismas generar situaciones aversivas, o bien juegan un papel importante en la interacción continua de trabajador-puesto de trabajo.

Interpersonales o ambientales

Son variables no relacionadas con el contexto laboral y sí con otros ámbitos que pueden originar fricciones importantes: familia, amigos, estilos de vida, etc.

Variables intrapersonales predictivas del Síndrome del Burn Out

Locus de control externo

Cuanto menos control de la situación cree tener el individuo mayores posibilidades habría que apareciera el síndrome, sobre todo ante situaciones ambiguas, difíciles o novedosas, en las que la persona cree tener poca o ninguna posibilidad de controlar.

Indefensión aprendida

Paradigma de la indefensión aprendida para explicar el síndrome; dicho paradigma estaría relacionado, entre otras cosas, con el nulo control de la persona sobre la situación o evento aversivo.

Interés social

Característica conocida como el interés activo en fomentar el bienestar humano. Conforme decrece el interés social en la persona aumenta la probabilidad de padecer el síndrome.

Personalidad resistente

Este patrón de personalidad se caracteriza por un sentimiento de compromiso hacia sí mismo y el trabajo, por una percepción de control del ambiente, así como una tendencia a acercarse a los cambios de la vida con una actitud de desafío antes que de amenaza, que suponen las tres dimensiones que configuran este tipo de personalidad (compromiso, control y desafío).

Edad

La edad aparece como una variable que puede mediatizar en el proceso del síndrome en el contexto laboral, de tal manera que a mayor o menor edad también

se debe encontrar una correspondencia en experiencia y madurez y en la forma de afrontar las diferentes presiones que afectan al individuo. Cuando más joven es el trabajador mayor incidencia del síndrome se suscita.

Demandas emocionales

Se plantea como antecedente objetivo del síndrome, asociadas con peticiones laborales excesivas, sin embargo no siempre ocurre así. Aquí el aspecto fundamental es el hecho de percibir en el individuo al que se le hacen dichas demandas emocionales que él considera abrumadoras.

Estrategias de afrontamiento inadecuadas

Lo que supone que el individuo está empleando estrategias de afrontamiento que no son acertadas para hacer frente a la situación que hace que aumente la posibilidad de padecer el síndrome. Las estrategias de tipo escapista aumentan la probabilidad de sufrir el síndrome, mientras que el tipo controladoras, la disminuyen. En concreto, la disminución de los recursos de afrontamiento la característica clara de los individuos que padecen el síndrome.

Auto eficacia

Es entendida como la percepción que tiene el individuo de sentirse eficaz con las tareas que realiza, fundamentalmente con aquellos aspectos donde se requiere comprobar la valía personal del individuo. Si existe crisis de auto eficacia, mayor probabilidad habrá de sufrir el síndrome.

Patrón de personalidad competitiva

Este patrón caracteriza a los individuos con altos componentes de competitividad, esfuerzo por conseguir el éxito, agresividad, prisa, impaciencia, inquietud, etc.

Auto concepto

Consiste en el concepto general que la persona tiene de sí misma; en este renglón incluiríamos el concepto que el individuo tendría acerca de su actuación profesional. Un auto concepto negativo de sí mismo predispone al síndrome.

Expectativas personales

Se refiere a aquellas expectativas que el individuo tiene hacia cualquier evento vital. Conforme las expectativas de la persona no se cumplan aumentará el riesgo de padecer el síndrome.

Variables predictivas del Síndrome en el contexto organizacional

Negativa dinámica del trabajo

Surgen por interacciones mal conducidas con compañeros o supervisores, de planteamientos jerárquicos poco claros, de un mal establecimiento de los roles a desempeñar, entre otros.

Inadecuación profesional

Una de las causas del síndrome es no coincidir al perfil profesional y personal que requiere el puesto de trabajo que desempeña.

Exigencias del trabajo

Referidas a las exigencias del trabajo que sobrepasan las racionalmente aceptables y que suelen ir acompañadas de exceso de tareas que no son agradables. A más exigencias y responsabilidad en sus actuaciones habituales, mayor probabilidad de aparición del síndrome.

Realización en el trabajo

Conforme la realización en el trabajo sea menor, la aparición del síndrome será visible en el trabajador.

Interacción trabajador-cliente

La exigencia de un buen servicio al cliente, da lugar a fricciones y conflictos cotidianos.

Ambigüedad y conflicto del rol

La ambigüedad en las atribuciones desencadenará los síntomas del síndrome si los supervisores no actualizan los procedimientos laborales.

El conflicto de rol está relacionado con el descontento existente entre lo que el trabajador cree respecto del desempeño de su puesto de trabajo y lo que los otros (compañeros y supervisores) esperan que desempeñe.

Participación en la toma de decisiones

Esta participación condiciona aspectos tales como seguridad emocional, responsabilidad, realización personal; ya que permite al individuo tomar decisiones que van a tener una repercusión en el trabajo. A menor posibilidad de tomar decisiones, mayor probabilidad de padecer el síndrome.

Recompensa

La falta de recompensa (tanto las tangibles como las intangibles, consecuentes a un trabajo bien realizado o a una trayectoria profesional relevante) predicen la aparición del síndrome.

Apoyo organizacional

Entendido como apoyo recibido en la dinámica propia del trabajo por parte de los supervisores y/o compañeros. A menor apoyo mayor predicción del síndrome, surge por la falta de empatía por parte de quienes pueden ofrecer apoyo.

Expectativas en el trabajo

Tienen que ver con el hecho de que se cumplan en el trabajo aquellas metas que la persona se forjó hacia él, que exista el éxito constatable que el individuo

persigue. Conforme disminuye la probabilidad de que se cumplan las expectativas, mayor es la opción de que aparezca el síndrome. Las expectativas están íntimamente relacionadas con la valoración que se le dé y que también tenga el trabajador hacia las circunstancias que se presentan en su contexto laboral.

Relaciones con los compañeros

Dichas relaciones son decisivas en la dinámica que se genera, y, por tanto, al clima laboral resultante.

Rigidez organizacional

Esta rigidez se da en aquellas organizaciones excesivamente normativas en las que prácticamente todo está previamente definido y las posibilidades de improvisar o de tomar decisiones están muy restringidas.

Estresores económicos

Cuando existe inseguridad económica (contrato inestable, ausencia del mismo, insuficiencia económica, previsiones negativas sobre el futuro del puesto de trabajo, etc.) aumenta la vulnerabilidad al síndrome.

Satisfacción laboral

Esta es provocada por los diversos componentes del trabajo, que influyen en el individuo que lo desempeña. Cuando esta satisfacción no se encuentra en el trabajo aparece el síndrome.

Adicción al trabajo

El término se ha aplicado a aquellos individuos que presentan una absoluta dedicación al trabajo, por encima de otras actividades familiares o personales.

Desafío en el trabajo

Se refiere a la circunstancia que se dan en los trabajadores, dentro del contexto laboral, de tener que estar continuamente demostrando su capacidad para desarrollar adecuadamente el desempeño laboral.

Autonomía en el trabajo

La autonomía en el trabajo es la libertad de acción, dentro de unas normas establecidas por la organización y que dispone el individuo para desarrollar adecuadamente su trabajo.

Compromiso con el trabajo

Cuando un trabajador puede comprometerse con su trabajo y con la organización que lo representa, dedicando sus esfuerzos e ilusiones para lograr un aumento de su realización laboral, existen menos posibilidades de que aparezca el síndrome.

Variables predictivas del Síndrome de Burn Out del contexto ambiental

Apoyo Social

Este factor está centrado fundamentalmente en el apoyo que la persona recibe de familiares y amigos, en relación a su desempeño laboral y las circunstancias que su trabajo le deparan. A menor apoyo social más posibilidades de padecer el síndrome.

Relaciones interpersonales

Son las relaciones mantenidas con familiares y amigos, fundamentalmente, condicionan que el ambiente habitual de la persona sea agradable o no. Conforme aparecen ambientes más adversos, aumenta la frecuencia de padecer el síndrome.

Comunicación

La buena comunicación evitará que se genere el síndrome.

Satisfacción vital

Esta variable describe la sensación de felicidad y agrado que el individuo presenta con su estilo de vida y las interacciones que se producen como consecuencia de él.

Exigencias vitales

Las demandas intensas y los requerimientos de un compromiso completo en los diversos aspectos de la vida (matrimonio, familia, amistades, etc.), pueden derivar en Burn Out.

Problemas familiares

El hecho de que ocurran problemas familiares que estén distorsionando el funcionamiento normal de la dinámica del hogar, predispone a la persona a sufrir del síndrome.

Falta de recursos y problemas familiares

Problemas familiares y la escasez de recursos son propicios para que se origine el síndrome.

Cultura

El síndrome no afecta de la misma manera a individuos pertenecientes a una cultura u otra, debido fundamentalmente a que ésta marca no sólo la forma de entender el desempeño laboral, sino también la manera de entender las relaciones sociales y los diferentes apoyos que la persona puede recibir.

1.1.2.2.3 Síntomas del Síndrome de Burn Out

Se sistematizaran cuatro niveles clínicos del Síndrome de Burn Out: ^(3,4)

Leve: quejas vagas, cansancio, dificultad para levantarse a la mañana.

Moderado: cinismo, aislamiento leve, suspicacia, negativismo.

Alto: Enlentecimiento, automedicación con psicofármacos, ausentismo, aversión, abuso de alcohol o drogas, falta de concentración.

Extremo: aislamiento muy marcado, colapso, ira extremada.

1.1.2.2.4 Consecuencias del Síndrome de Burn Out

Al no ser identificado el síndrome a tiempo, mucho menos tratado, las secuelas a corto, mediano y largo plazo pueden ser:

a) Físicas

- “Trastornos gastrointestinales
- Colom irritable
- Hipertensión
- Gastritis
- Acné, etc.
- Insomnio
- Trastornos alimenticios y apetito”¹⁰

b) Conducta

- “Ausentismo laboral
- Abuso de sustancias
- Agresión, violencia y comportamientos irritantes
- Actitud defensiva
- Cinismo
- Pobre comunicación
- Falta de concentración
- Aislamiento
- Falta de rendimiento, etc.

c) Cognitivos y afectivos

- Enfriamiento afectivo
- Notoria irritabilidad
- Dificultades en la concentración

¹⁰ Giberti E. Alerta y cuidado de la salud de los operadores ante los efectos traumáticos de la atención a las víctimas Burnout.2004 70

- Minusvalía
- Indecisión
- Alteraciones en la tensión, etc”¹¹

d) Laborales

- Falta de energía y entusiasmo
- Bajo interés por los resultados o los clientes
- Frustraciones laborales
- Deseos de dejar el trabajo o cambiarlo
- Irritabilidad durante la jornada
- Cualquier solicitud o petición se vuelve contra la voluntad
- Problemas con los compañeros de trabajo
- Intolerancia a la figura autoritaria, etc.

e) Emocionales

- Ansiedad
- Depresión
- Desesperanza
- Frustración autoestima y autoimagen bajos etc.

f) Familiares

- Sentirse incomprendido
- Aislamiento
- No hay deseo de convivir con los miembros de la familia
- Intolerancia e irritabilidad
- Celos e inseguridades con el cónyuge
- Discusiones constantes con la pareja
- Deseo de únicamente dormir etc.

¹¹ Zaldúa G, Lodieu M, Koloditzky D La salud de los trabajadores de la salud. Estudio del Síndrome de Burnout en Hospitales Públicos de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Revista Hospital Materno Infantil: Ramón Sarda 2000, 7:15-19

g) Sociales

- Aislamiento
- No hay deseo de divagar
- Irritabilidad
- Discusiones frecuentes por ideas no compartidas
- Sentimiento de abandono y rechazo
- Delirio de rumores contra él, etc.

h) Sexuales

- Deseo reducido de practicarlo (mujeres)
- Deseo de satisfacerse (hombres)
- Nada complacido con su apariencia física
- Disfunción eréctil
- Frigidez
- Insatisfacción hacia la pareja
- Quejas e intolerancia hacia el otro

1.1.2.3 ESTRÉS

1.1.2.3.1 Etiología del estrés

Se define como una combinación de tres elementos: “el ambiente; los pensamientos negativos y las respuestas físicas del sujeto. Éstos interactúan de manera que ocasionan en la persona un sentimiento de ansiedad, ira o depresión. Sin embargo, hay un gran número de profesionales que no se sienten amenazados en modo alguno por el estrés, debido a que construyen a su alrededor murallas que actúan como mecanismos de defensa de la personalidad. Posteriormente, serán sus allegados más cercanos los que comenzarán a notar cambios significativos en el carácter de la persona. De esta forma, al poco tiempo irán apareciendo síntomas de ansiedad y/o depresión, tales como el insomnio, cambios de apetito, disfunciones sexuales, ira, agresividad, etc.”¹²

¹² Keith Davis. 1994. Comportamiento Humano en el Trabajo. Minnesota, Estados Unidos. McGraw-Hill. 1999 décima edición 123pp.

1.1.2.3.2 Causas del Estrés

Fisiológicas

Representa la carga o reacción negativa emocional al momento de sufrir algún percance o padecimiento de alguna enfermedad, en otras palabras, es la forma cómo reacciona la persona a nivel emocional cuando alguna molestia física se hace presente.

Psicológicas

Se relaciona con la vulnerabilidad emocional y cognitiva del individuo, por ejemplo: las crisis vitales por determinados cambios en la infancia, adolescencia, madurez, vejez; relaciones interpersonales conflictivas o insuficientes; condiciones frustrantes de trabajo o estudio, ya sea la excesiva exigencia o competitividad, monotonía, normas incongruentes, insatisfacción vocacional. De esta forma, el estrés incrementa por cada área de las anteriormente mencionadas que se vean afectadas.

Sociales o circunstanciales

Cambios sociales en los que cada época trae nuevos retos a afrontar, comúnmente se refiere a cambios de rutina, actividades y/o instituciones donde se practiquen, por ejemplo el cambio del colegio o escuela a la universidad; cambios de trabajo, etc.

1.1.2.3.3 Fases del Estrés

El estrés se manifiesta como un proceso denominado Síndrome General de Adaptación. Al principio se da una fase en la cual todo nuestro organismo está en alarma. A ella le sigue la movilización del aguante físico, emocional y mental para resistir el estrés. La fase final es la etapa de agotamiento general.

En estas tres fases se liberan en el organismo agentes químicos y hormonas que si se mantienen durante mucho tiempo terminan estresando el mismo.

Fase de alarma

Esta ocurre cuando experimentamos una situación como un desafío que excede a nuestro control, por ejemplo un susto. Nos prepara para dar una respuesta casi inmediata a la situación que se nos presenta. En esta fase nos esforzamos y luchamos para recuperar el control. Cuando pasa el susto nuestro organismo se relaja y recuperamos el estado de reposo. Si la situación de susto se mantiene de forma continua, pasamos a la siguiente fase.

Fase de adaptación

Cuando no podemos cambiar la situación que se nos presenta, el organismo moviliza todos los recursos disponibles para adaptarse a esta nueva situación. Esta fase dura más tiempo, pero llega a su límite cuando se agota la energía.

Fase de agotamiento

Al no poder cambiar la o las situaciones que producen estrés y no ver salida a la situación, se agotan todos nuestros recursos orgánicos y emocionales. El estrés continuo hace que el funcionamiento hormonal libere sustancias químicas que dañan a los tejidos, abriendo posibilidades a diferentes enfermedades”¹³.

Signos de advertencia

Estudios de psicología moderna nos advierten que el estrés continuo puede generar estados de ansiedad que terminan bloqueando el funcionamiento de los procesos cognitivos, es decir, nuestra claridad mental.

Las preocupaciones recurrentes, por ejemplo, pueden llegar a invadir nuestro sueño y mantenernos despiertos la mayor parte de la noche y los miedos que se imponen sobre el resto de los pensamientos son capaces de distraernos de lo que estamos haciendo.

¹³ . Relman A. The medic complex and industrial. The new england Journal of Medicine 1999. 71pp.

La característica central de la reacción que nos produce el estrés es la incertidumbre, que dispara un estado de alerta para corroborar la eventualidad de una amenaza.

1.1.2.3.4 Efectos y consecuencias del estrés

Emocionales y sociales

- Apatía e indiferencia, ansiedad, miedo, sensación de inutilidad.
- Depresión, irritabilidad y estado defensivo.
- Fatiga mental, problemas de concentración, pensamiento poco fluido, esfuerzo continuo, dificultad para emprender nuevas acciones.
- Negación, ignorar síntomas, negar problemas, continuar trabajando a pesar de estar demasiado cansado para continuar.
- Arrebatos de emoción, sentimientos que afloran y desaparecen súbitamente en lugar de perdurar como un estado de ánimo predominante.
- Preocupaciones y pensamientos obsesivos, una conciencia continua del evento estresante que irrumpe de manera recurrente, más allá de los límites del pensamiento necesario para resolver un problema.
- Ideas intrusivas sorprendidas y súbitas, pensamientos que no tienen nada que ver con la tarea mental en curso.
- Pensamientos, sensaciones y emociones persistentes o ideas que la persona es incapaz de detener.
- Hipervigilancia, un estado de alerta, indagación y búsqueda desproporcionada, que se caracteriza por una tensa expectativa.
- Insomnio, imágenes e ideas persistentes que dificultan la conciliación del sueño.
- Malos sueños, pesadillas y despertares angustiosos.

Comportamiento

- Evasión del trabajo, de las amistades, de la responsabilidad.

- Drogadicción, alcoholismo, juego, derroche.
- Abandono, atraso del trabajo, desaseo, vestir descuidado.
- Problemas legales, deudas, infracciones, accidentes, robo, violencia.

Físicos

- Enfermedades frecuentes de todo tipo, contracturas musculares y dolores de columna vertebral como lumbagos, ciática o dolor cervical.
- Dolencias menores, náuseas, insomnio, dolor de cabeza, problemas digestivos, cambios de peso, cambios de apetito, problemas sexuales.
- Agotamiento físico, fatiga continua, cansancio sin causa.

1.1.2.4 SATISFACCIÓN LABORAL

Se define como la actitud que se basa en las creencias y valores que el trabajador desarrolla en su ámbito laboral. Las actitudes son determinadas por las características actuales del puesto y por las percepciones que tiene el trabajador de lo que “debería ser”.

Generalmente las tres clases de características del empleado que afectan las percepciones del “debería ser” son:

1. Las necesidades
2. Los valores
3. Rasgos personales

Los tres aspectos de la situación de empleo que afectan las percepciones del “debería ser” son:

1. Las comparaciones sociales con otros empleados
2. Las características de empleos anteriores
3. Los grupos de referencia

Las características del puesto que influyen en la percepción de las condiciones actuales del puesto son:

1. Retribución

2. Condiciones de trabajo
3. Supervisión
4. Compañeros
5. Contenido del puesto
6. Seguridad en el empleo
7. Desarrollo

Además se pueden establecer dos tipos o niveles en lo que a satisfacción se refiere:

Satisfacción General: indicador promedio que puede sentir el trabajador frente a las distintas facetas de su trabajo.

Satisfacción por facetas: grado mayor o menor de satisfacción frente a aspectos específicos de su trabajo tales como reconocimiento, beneficios, condiciones del trabajo, supervisión recibida, compañeros de trabajo, políticas de la empresa.

La satisfacción laboral está relacionada al clima organizacional de la empresa y al desempeño laboral.

1.1.2.5 FRUSTRACIÓN

Es una respuesta emocional común a la oposición relacionada con la ira y la decepción, que surge de la percepción de resistencia al cumplimiento de la voluntad individual. Cuanto mayor es la obstrucción y la voluntad, mayor también será la frustración.⁽⁷⁾

La causa de la frustración puede ser interna o externa.

Frustración interna

Surge por problemas en el cumplimiento de las metas personales, deseos, necesidades o tratar con las deficiencias observadas, tales como la falta de confianza o temor a situaciones sociales. El conflicto también puede ser una

fuerza interna de la frustración, cuando el trabajador tiene objetivos contrapuestos que interfieren con otros, creando una disonancia cognitiva.

Frustración externa

Implican condiciones ajenas a un individuo. La frustración también suele ser el resultado que da en una persona cuando no logra alcanzar un objetivo propuesto.

A nivel individual y en el área laboral la frustración se produce en múltiples facetas dentro de las relaciones personales y dentro de los roles que un individuo desempeña en su trabajo.

La frustración laboral, es una respuesta ante una realidad producida por la insatisfacción ante algún hecho, objeto o persona; genera conflictos que pueden reflejarse a nivel personal, grupal y organizacional, afectando al individuo y a la organización en aspectos relacionados con la productividad, calidad u otro hecho que agrave la situación.

Algunas de las principales variables relacionadas con la frustración son: la mala relación con el jefe inmediato o supervisor, recompensas injustas (poca remuneración ó descansos laborales limitados), condiciones desfavorables de trabajo, actividades rutinarias o un mal clima laboral.

1.1.2.6 EXPECTATIVA

Es una suposición centrada en el futuro, puede o no ser realista.

Insatisfacción

Nace de una expectativa no cumplida, por lo que el primer signo del síndrome, aparece cuando la persona está insatisfecha o decepcionada respecto a alguna suposición creada, ya sea por él mismo, o por algún ente externo.

CAPÍTULO II

TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

2.1 TÉCNICAS

Población con la que se trabajo es de 50 trabajadores en total de taller, se utilizó el muestreo por intención dónde se seleccionaron a 20 trabajadores que a través de la observación mostraron los siguientes criterios de inclusión: irritabilidad en el ámbito laboral, trabajar horas extras, puestos mando medio, refieren tener tensión muscular.

Observación

Esta técnica sirvió para complementar el resultado del test al momento de contestarlo. Observando cada una de las conductas y actitudes de cada persona evaluada durante su jornada laboral, no únicamente durante la evaluación.

Conversación informal

Esta técnica se realizó con los trabajadores durante los recesos o momentos de almuerzo, consistió en abrir espacios de dialogo que permitieran primero que los trabajadores se sintieran en confianza y expresaran su sentir en relación a la jornada laboral. Abre la posibilidad de expresión fuera de los parámetros de la entrevista a profundidad.

Cuestionario sobre síndrome burn out.

El personal del departamento de mecánica del taller del Grupo Cofiño Stahl, división Regesa, S.A., contestó una evaluación llamada Test del Burn Out, comprendida de 21 preguntas de respuesta múltiple que cuestionan el estado de ánimo y la satisfacción que se tiene laborando en la organización actual.

Consentimiento informado

Se solicitó la participación voluntaria de los trabajadores, además de crear un compromiso de confidencialidad con la información que brindan.

Charlas informativas

Se realizaron cuatro charlas a los trabajadores sobre como implementar estrategias para manejar el estrés entre dentro del trabajo, crear espacios recreativos y familiares que sean vías que permitan fortalecer su salud emocional de manera que esto garantice una estabilidad laboral que trascienda en el ámbito familiar de los trabajadores.

Entrevista con jefes de taller

Se realizaron entrevistas con los jefes del taller con el objetivo de identificar si ellos manejan información sobre como proveer un ambiente laboral saludable para sus trabajadores.

Guía informativa

Se estructura una guía informativa que contiene los elementos importantes que los trabajadores deben conocer para identificar el burn out, después de la identificación deberán buscar las vías y mecanismos para manejarlo de manera que no cree una problemática mayor en su salud.

OPERACIONALIZACIÓN DE OBJETIVOS

OBJETIVO	UNIDAD DE ANÁLISIS	TÉCNICAS / INSTRUMENTOS
<p>Brindar una guía informativa sobre técnicas para evitar el síndrome burn out, en los trabajadores del taller de mecánica de la empresa Regesa, S.A.</p>	<p>Técnicas para evitar el síndrome burn out.</p>	<p>Observación Conversación informal Guía informativa Cuestionario sobre Síndrome burn out.</p>
<p>Identificar el conocimiento que tienen los colaboradores sobre burn out.</p>	<p>Conocimiento sobre burn out</p>	<p>Cuestionario sobre síndrome burn out Preguntas 2,10, 16, 6. 14, 20, 4, 8,9.</p>
<p>Describir los síntomas de burn out que presentan los colaboradores</p>	<p>Síntomas de burn out</p>	<p>Cuestionario sobre síndrome burn out Preguntas 1, 7,15,3,11,18,5,12 y 19</p>
<p>Informar a los colaboradores a través de una guía sobre estrategias para erradicar el síndrome burn out.</p>	<p>Técnicas para erradicar el síndrome burn out.</p>	<p>Guía informativa</p>

CAPÍTULO III

PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

3.1 CARACTERÍSTICAS DEL LUGAR

Siendo el lugar del trabajo un taller de reparación de mecánica automotriz, donde el satisfacer la necesidad del cliente de alta gama es la prioridad. La demanda surge en base a la cantidad de vehículos que visitan el lugar, donde cada vehículo ingresado, es una exigencia alta y diferente; actualmente la organización ha incrementado las visitas por cliente a 45 vehículos diarios, esto ha generado una exigencia continua en los últimos 9 meses; adicionando las condiciones ambientales del lugar: ruidosas y con alto nivel de contaminación en el aire.

Se adiciona el riesgo en la seguridad del trabajador, por algún sobreesfuerzo que se considere.

3.2 CARACTERÍSTICAS DEL TRABAJO DE LA POBLACIÓN

- Mayor número de trabajadores hombres en la división
- Mano de obra calificada (trabajo manual minucioso)
- Exigencia elevada
- Trabajo con riesgo a dañar la integridad física

A continuación se detallan todas las preguntas del test repartido a cada trabajador, donde se consideran las respuestas que la media calificó, es importante hacer evidente que los mismos trabajadores al momento de responder los cuestionarios se muestran identificados con varias de las preguntas y emiten comentarios como “muchas veces es difícil, darle un nombre a lo que se siente y ahora sabes que es”... esto da la impresión que ellos tienen consciencia de su malestar pero no saben identificarlos y menos buscar ayuda para abordar el tratamiento. La siguiente tabla presenta los resultados del cuestionario.

TABLA NO. 1
INDICADORES DE BURN OUT

No.	Cuestión	Respuesta Prom
1	En general estoy insatisfecho de mi trabajo.	Algunas veces
2	Me siento identificado con mi trabajo.	Frecuentemente
3	Mis clientes internos tienen frecuentemente exigencias excesivas y comportamientos irritantes.	Frecuentemente
4	Mi supervisor-jefe me apoya en las decisiones que tomo.	Frecuentemente
5	Mi trabajo me ofrece actualmente escasos retos personales.	Indeciso
6	Me interesa cumplir de la mejor forma con mi trabajo	Totalmente de acuerdo
7	Cuando estoy en mi trabajo, me siento de mal humor.	Raramente
8	Los compañeros nos apoyamos en el trabajo.	Frecuentemente/ En la mayoría de ocasiones
9	Las relaciones personales que establezco en el trabajo son gratificantes para mí.	Frecuentemente
10	Dada la responsabilidad que tengo en mi trabajo, no conozco bien sus resultados y su alcance.	Totalmente desacuerdo/En desacuerdo
11	Las personas a las que tengo que atender reconocen muy poco los esfuerzos que se hacen por ellas.	De acuerdo
12	Mi interés por mi desarrollo profesional es actualmente muy escaso.	En desacuerdo
13	¿Considera usted que el trabajo que realiza repercute en su salud personal (dolor de cabeza, insomnio, etc)?	Bastante
14	Mi trabajo es repetitivo-rutinario.	Algunas veces
15	Me siento muy exhausto en mi trabajo.	Algo
16	Me gusta el ambiente y el clima laboral.	Bastante
17	El trabajo está afectando a mis relaciones familiares y personales.	Algo
18	Procuro distanciar la relación con mis compañeros de trabajo.	Raramente
19	El trabajo que hago dista de ser el que yo habría querido.	Mucho
20	Mi trabajo me resulta muy aburrido.	Algunas veces
21	Los problemas de mi trabajo hacen que mi rendimiento sea menor.	Algunas veces

Fuente: Cuestionarios realizados a trabajadores del taller Regesa S.A. diciembre 2013

3.3 ANÁLISIS DE RESULTADOS

El cuestionario se divide en 3 partes:

- Factores que provocan el padecimiento
- Nivel del padecimiento en el trabajador
- Consecuencias (emocionales y conductuales) para el trabajador

Tabla No. 2

Los resultados (según la media) de los técnicos mecánicos del Taller de Regesa, S.A. por sección, según los resultados del test son:

	Suma	71	71	54	58	75	66	59
	Factores que provocan padecimiento	31	37	31	30	33	32	27
Total	Nivel de padecimiento	30	27	20	25	31	26	22
	Efectos/consecuencias	10	7	3	3	11	8	10
	Nivel síndrome del Burn Out	23.67	23.67	18.00	19.33	25.00	22.00	19.67

Este Test mide únicamente a que escala el trabajador padece del Síndrome de Burn Out.

	Leve	Moderado	Grave	Extremo
Factores de Burnout	9-15	>15-22	>22-30	>30
Síndrome de Burnout	9-13	>13-20	>20-27	>27
Consecuencias del Burnout	1-3	>3-5	>5-7	>8

A efectos de diagnóstico de Síndrome de Burn Out, se considera el punto de corte desde 25 puntos.

Es decir, a partir de 25 puede considerarse que una persona está afectada claramente por el Síndrome.

3.4 PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

Se considera que la mayoría de las personas que voluntariamente calificaron el test, y permitieron ser observadas durante 3 meses, padecen del síndrome del Burn Out a una escala "Grave".

El 100% de los evaluados menciona que padecen de:

- Problemas digestivos
- Estrés

- Ira pasiva
- Horarios de sueño alterados
- Problemas más frecuentes en su hogar
- Deseos de ausentarse al trabajo
- Enfermedades virales comunes más frecuentes

Los problemas digestivos están estrechamente relacionados con el manejo de emociones, sobre carga laboral, inconformidad y frustración en el desempeño de sus funciones laborales. Frecuentemente el ámbito laboral hostil tiene un impacto dentro del la esfera familiar, y muchos de los participantes comentaron que tiene problemas en casa, algunas de sus parejas les reprochan la falta de tiempo al hogar, identifican que se mantienen de mal humor en el hogar debido a que en casa tienen pensamientos recurrentes sobre experiencias estresantes dentro del trabajo. Uno de los principales riesgo que sufren los trabajadores evaluados es la posibilidad de padecer enfermedades cardiacas.

El 28% padece de:

- Insomnio
- Gastritis y otros problemas gastrointestinales
- Desesperanza de no aspirar a algo más, en referencia a lo profesional

El 56% menciona que padece de:

- Su rendimiento laboral no es el mismo
- La relación con su superior no es adecuado
- Cree que su trabajo únicamente es una fuente para sostener a su familia
- No desean hacer más que descansar cuando regresan a casa

El 28% sufre de:

- Deseos de renunciar de la organización
- Autocompadecerse por no optar por una mejor oportunidad en su vida

Se técnicas evitan que se presente el síndrome burn out, en los trabajadores del taller de mecánica de la empresa Regesa, S.A. La principal presión de este puesto se localiza en número de unidades que deben reparar al día, las causas del agotamiento físico pueden ser el resultado de tener que “descubrir” diariamente desperfectos a los equipos, lo que pueden provocar tensión.

La frustración se da en aquellos miembros que llevan estancados en la reparación de un mismo modelo de equipo algún tiempo, no pudiendo desarrollarse en nuevos productos, ni tampoco en nuevas tecnologías los problemas es la formación de pequeños grupos que comparten información entre ellos, pero no a otros grupos distintos. El motivo de este fenómeno es la falta de comunicación interpersonal y la competitividad existente.

Se identifico a través de las charlas que los trabajadores implementan estrategias como el ejercicio, pasar tiempo con la familia para sentirse mejor, otros consideran que salir con los amigos o compañeros de trabajo y crear espacios para compartir las experiencias dentro del trabajo les ayuda a sentirse mejor y bajar los niveles de estrés.

En otros casos evidencian la necesidad de asistir a un proceso terapéutico porque no pueden disminuir la tensión que presentan, en dos casos los trabajadores consideran que es necesario cambiar de trabajo y buscar un ambiente menos exigente y demandante.

La compañía no ofrece un ambiente libre de presiones se percibe que el principal objetivo es la producción y cumplimiento en las entregas de pedido de los clientes. Los jefes no muestran interés en implementar estrategias que promuevan la salud del trabajador, el departamento de recursos humanos se vuelve deshumanizado, al encargarse únicamente de permisos, normativos. Evidenciando falta de interés en el crecimiento humano en el área laboral.

CAPÍTULO IV

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1 CONCLUSIONES

1. El Síndrome del Burn Out, es una reacción ocasionada por la insatisfacción laboral, donde se desarrollan muchas problemáticas, entre ellas, el estrés laboral, el ambiente laboral dentro del taller mantiene exigencias en los trabajadores con el objetivo de incrementar la productividad.
2. Se identifico dentro de los trabajadores los siguientes síntomas: fuerte sentimiento de impotencia, desmotivación, insatisfacción, estrés, entre otros. Estos tienen mayor impacto en su vida personal que dentro de la producción del taller, esto porque tienen el temor de perder su trabajo, fuente de ingreso y sostenimiento del hogar.
3. Identificar todos los detonantes del síndrome, es una tarea de gran complejidad, habida cuenta de que virtualmente cualquier situación crónica molesta del entorno laboral puede ser un estresor y, por tanto, un desencadenante o facilitador del síndrome.
4. Es un problema que perjudica no solo al empleado sino también a la organización donde presta los servicios, pues es indispensable la intervención del recurso humano para que la empresa maneje una operación continua, de tal forma, la junta directiva debe preocuparse por el bienestar físico y sobre todo emocional del empleado.
5. El síndrome del Burn Out es una alteración emocional en relación a la carga de trabajo, de esta forma se entiende que el análisis de las atribuciones y la frecuencia con que estas se llevan a cabo es indispensable para la salud del empleado; en otras palabras, significa que los mandos medios y la alta gerencia, deben sincronizar su interés por regular las actividades de cada empleado.

4.2 RECOMENDACIONES

1. Es importante que en las empresas se ponga atención al clima organizacional para que los empleados trabajen en un ambiente de armonía y evitar problemas internos que ocasionen el Síndrome del Burn Out.
2. Debe considerarse que los empleados desean obtener de su empleador: reconocimiento, excelentes condiciones de trabajo, motivación, beneficios tangibles e intangibles. Con estos factores se mitigará el síndrome.
3. Es imperativo que la Gerencia de Recursos Humanos delegue en un Psicólogo Industrial el trabajo de identificar todos los síntomas que ocasionan este síndrome, ya que el profesional cuenta con la experiencia y capacidad para disminuir los riesgos.
4. Los directivos de una organización deben considerar que el componente básico para mejorar la productividad es motivando al recurso humano; exigiendo a un trabajador únicamente lo que provoca es insatisfacción pues nunca se le reconocerá.
5. El análisis de la carga laboral por puesto es sumamente importante para que la producción sea continua, siendo el objetivo, evitar ausentismos provocados por una alta presión en las atribuciones por puesto.

BIBLIOGRAFÍA

- Bermann S. ¿Fatiga, stress, desgaste laboral? Problemas metodológicos en el estudio de las relaciones entre salud y trabajo. Cuadernos Médicos Sociales 1990, 51
- Martínez M, Guerra MP. Síndrome de Burnout El riesgo de ser un profesional de ayuda. Salud y cambios 1998, 45
- Zaldúa G, Koloditzky D, Lodiue M El síndrome de Burnout en los hospitales públicos. Revista Médica Bs. As. 2000 1: 43
- Jacob A. La noción de trabajo. Relato de una aventura socio-antropo-histórica. Programa de Investigaciones Económicas sobre Tecnología, Trabajo y Empleo. Consejo Nacional de Investigaciones Científicas y Técnicas. CONICET. Revista Argentina 2004; 76.
- Zaldúa G, Lodiue M El síndrome de Burnout: El desgaste profesional de los trabajadores de la salud y la salud en crisis. Un análisis desde la perspectiva de las ciencias sociales. Editorial Dunken Bs. As 2000, 117
- Faura T Síndrome de Burnout. Enfermería, grupo de alto riesgo. Revista Rol de Enfermería 1990; 56
- Hamson W.D A social competence model or Burnout. Stress and Burnout in the human services professions. The New England Journald 2005 31: 31
- Giberti E. Alerta y cuidado de la salud de los operadores ante los efectos traumáticos de la atención a las víctimas Burnout.2004, 70
- Pablo Gonzalez. ¿Que es el Síndrome de Burnout? ¿Cuál es su etiología? ¿Cómo se desarrolla? ¿Porqué es importante para el médico? [en línea] Enero 2001 [fecha de acceso 14 de Noviembre 2005] URL disponible en www.diezminutos.org/burnout.html

- Relman A. The new medic complex and industrial. The New England Journal of Medicine 1999, 71: 963
- Zaldúa G, Lodieu M. Dilemas éticos relacionados con el Síndrome de Burnout. Editorial Dunken Bs. As. 2000, 84
- Zaldúa G, Lodieu M, Koloditzky D Los actos de la salud y los dilemas relacionados con el Síndrome de Burnout. Suplemento diario del Diario del Mundo Hospitalario. Publicación de la Asociación de Médicos Municipales de la Ciudad de Buenos Aires. 2002, 76
- Zaldúa G, Lodieu M, Koloditzky D La salud de los trabajadores de la salud. Estudio del Síndrome de Burnout en Hospitales Públicos de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Revista Hospital Materno Infantil: Ramón Sarda 2000, 79
- Gil-Monte, PR Aproximaciones psicosociales y estudios diagnósticos sobre el síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout) Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones 2000, 102
- 15. Gil-Monte PR, Peiro GM Un nuevo modelo en proceso de desarrollo del Burnout: Una alternativa desde donde valorar o estimar los modelos de estrés. Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones 1998, 179
- Buendía Vidal, J., & Ramos, F. (2001). *Empleo, estrés y salud*. Madrid: Pirámide.
- Ivancevich, J. M., & Matteson, M. T. (1992). *Estrés y trabajo: una perspectiva gerencial* ([2a. ed.]). México, [etc.]: Trillas.

- Recuperado de: [http://www.psicologiacientifica.com/bv/psicologia-78-1-el-sindrome-de-quemarse-por-el-trabajo-\(sindrome-de-burnout\).html](http://www.psicologiacientifica.com/bv/psicologia-78-1-el-sindrome-de-quemarse-por-el-trabajo-(sindrome-de-burnout).html)
Sgró, Silvana Soledad. Síndrome Burnout
- Bertolote, J.M. y Fleischmann, A (Invierno 2001/2002). Desgaste del Personal Red Mundial de Salud Ocupacional)
http://www.who.int/occupational_health/publications/newsletter/en/gohnet2s.pdf
- Revista científica electrónica de psicología No.2. Síndrome de Desgaste Profesional (Burnout) en el Personal de Enfermería del Hospital General de Pachuca. Rosas S., León Y (2006).

ANEXOS

TEST SÍNDROME DEL BURN OUT

Por favor, conteste a las siguientes preguntas, rodeando con un círculo la opción deseada.

1. En general estoy insatisfecho de mi trabajo.
 1. En ninguna ocasión
 2. Raramente
 3. Algunas veces
 4. Frecuentemente
 5. En la mayoría de ocasiones

2. Me siento identificado con mi trabajo.
 1. En ninguna ocasión
 2. Raramente
 3. Algunas veces
 4. Frecuentemente
 5. En la mayoría de ocasiones

3. Mis clientes internos tienen frecuentemente exigencias excesivas y comportamientos irritantes
 1. En ninguna ocasión
 2. Raramente
 3. Algunas veces
 4. Frecuentemente
 5. En la mayoría de ocasiones

4. Mi supervisor-jefe me apoya en las decisiones que tomo.

1. En ninguna ocasión
2. Raramente
3. Algunas veces
4. Frecuentemente
5. En la mayoría de ocasiones

5. Mi trabajo me ofrece actualmente escasos retos personales.

1. Totalmente en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Indeciso
4. De acuerdo
5. Totalmente de acuerdo

6. Me interesa cumplir de la mejor forma con mi trabajo

1. Totalmente en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Indeciso
4. De acuerdo
5. Totalmente de acuerdo

7. Cuando estoy en mi trabajo, me siento de mal humor.

1. En ninguna ocasión
2. Raramente
3. Algunas veces
4. Frecuentemente
5. En la mayoría de ocasiones

8. Los compañeros nos apoyamos en el trabajo.

1. En ninguna ocasión
2. Raramente
3. Algunas veces

4. Frecuentemente
5. En la mayoría de ocasiones

9. Las relaciones personales que establezco en el trabajo son gratificantes para mí.

1. Nunca
2. Raramente
3. Algunas veces
4. Frecuentemente
5. Siempre

10. Dada la responsabilidad que tengo en mi trabajo, no conozco bien sus resultados y su alcance.

1. Totalmente en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Indeciso
4. De acuerdo
5. Totalmente de acuerdo

11. Las personas a las que tengo que atender reconocen muy poco los esfuerzos que se hacen por ellas.

1. Totalmente en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Indeciso
4. De acuerdo
5. Totalmente de acuerdo

12. Mi interés por mi desarrollo profesional es actualmente muy escaso.

1. Totalmente en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Indeciso

4. De acuerdo
5. Totalmente de acuerdo

13. ¿Considera usted que el trabajo que realiza repercute en su salud personal (dolor de cabeza, insomnio, etc)?.

1. Nada
2. Muy poco
3. Algo
4. Bastante
5. Mucho

14. Mi trabajo es repetitivo-rutinario.

1. En ninguna ocasión
2. Raramente
3. Algunas veces
4. Frecuentemente
5. En la mayoría de ocasiones

15. Me siento muy exhausto en mi trabajo.

1. Nada
2. Muy poco
3. Algo
4. Bastante
5. Mucho

16. Me gusta el ambiente y el clima laboral.

1. Nada
2. Muy poco
3. Algo
4. Bastante
5. Mucho

17. El trabajo está afectando a mis relaciones familiares y personales.

1. Nada
2. Muy poco
3. Algo
4. Bastante
5. Mucho

18. Procuero distanciar la relación con mis compañeros de trabajo.

1. Nunca
2. Raramente
3. Algunas veces
4. Frecuentemente
5. Siempre

19. El trabajo que hago dista de ser el que yo habría querido.

1. Nada
2. Muy poco
3. Algo
4. Bastante
5. Mucho

20. Mi trabajo me resulta muy aburrido.

1. En ninguna ocasión
2. Raramente
3. Algunas veces
4. Frecuentemente
5. En la mayoría de ocasiones

21. Los problemas de mi trabajo hacen que mi rendimiento sea menor.

1. En ninguna ocasión
2. Raramente

3. Algunas veces
4. Frecuentemente
5. En la mayoría de ocasiones

GUÍA INFORMATIVA

No.	Actividad	Explicación	Objetivo
1	Priorizar lo importante	Crear un listado de las prioridades en la vida en particular, en orden descendente.	Marcar las prioridades en las diferentes áreas de la vida personal.
2	Vivir en base a lo importante	Regir las actividades diarias en base a las prioridades destacadas.	Interesarse en vivir en base a lo prioritario, logrando abarcar las áreas fundamentales, más las demás, delegarlas para evitar perder tiempo y energía.
3	Dedicar tiempo en base a la prioridad	Si algo es prioridad, debe considerarse como tal, por lo tanto se le debe dedicar un tiempo acorde.	
4	Recrearse	Tomar un tiempo de ocio con las personas que componen las prioridades más altas.	Quitar todo sentimiento de culpa al querer tomar un tiempo (prolongado o corto) de descanso u ocio, pues esto es lo que realmente provoca recobrar energías y despejar la mente de lo cotidiano.
5	Confrontar lo incómodo	Junto con el conyugue o un amigo, crear un listado de actitudes, acciones y conductas.	Con la disposición madura de tolerar y aceptar la opinión del otro, pero sobre todo, con la intención de tratar, reducir o evitar el síndrome del Burn Out, una persona le comentará a la otra, qué es lo que le molesta (actitudes, comportamiento, expresiones, etc.) con la finalidad de cambiar esas actitudes, y no se parte de la acumulación de estrés del otro, y viceversa.
6	Trabajar en lo confrontado	Trabajar en mejorar los aspectos negativos a la otra persona; superar las actitudes egocéntricas propias por salud propia y mejorar las relaciones.	
7	Regular dietas	Evitar o mejorar el problema digestivo que ya se tenga.	Con el objetivo de reducir todo factor de estrés, depresión, etc., medir lo que uno mete al cuerpo es lo apropiado.
8	Practicar algún deporte	Liberar estrés, mejorar la concentración, elevar el libido, controlar el ritmo hormonal, regular la presión arterial, etc.	
9	Buscar un pasatiempo	La distracción luego de una jornada semanal laboral cuando no se dispone inmediatamente con el dinero para viajar con la familia, un pasatiempo cada fin de semana, es sin duda alguna, el método más efectivo para evitar incrementar, reducir y anular todo conato del síndrome de Burn Out.	
10	Disfrutar de la actividad sexual (si ya se cuenta con una practica sexual constante)	Principalmente, el objetivo del gozo extremo de la practica sexual, durante la misma, es evitar todo sentimiento de culpa y/o de represión dado por la cultura, el que diran o por la autoimagen; o sea, generar una confianza y autoestima plena para disfrutar con la pareja de manera responsable de este acto. Básicamente se trata de disfrutar la relación sexual, no incrementar su practica (discreción de la pareja) ni tampoco de buscar de la poligamia.	
11	Dar a otros de lo que tenemos	Planificar o integrarse a un grupo de ayuda social, para dar bienes o recursos a otras personas	El ideal fundamental de este punto es el darnos cuenta que siempre habrán personas que viven en circunstancias más difíciles que las nuestras para no solo ver a los horizontes más lejanos a alcanzar; al mismo tiempo, obtener una mentalidad altruista, cosechar una responsabilidad social, reducir el egocentrismo que nos acecha y lo mejor de todo, anular las quejas de nuestras vidas.

