

REPOSITORIO ACADÉMICO DIGITAL INSTITUCIONAL

**El Síndrome de Burnout en el personal de la
Universidad Vasco de Quiroga: un estudio
comparativo**

**Autor: Hazel Paulina Oregel Prado
Y Yurixhi Pérez Sánchez**

**Tesis presentada para obtener el título de:
Lic. En Psicología**

**Nombre del asesor:
Rosa María Galván Carrillo**

Este documento está disponible para su consulta en el Repositorio Académico Digital Institucional de la Universidad Vasco de Quiroga, cuyo objetivo es integrar, organizar, almacenar, preservar y difundir en formato digital la producción intelectual resultante de la actividad académica, científica e investigadora de los diferentes campus de la universidad, para beneficio de la comunidad universitaria.

Esta iniciativa está a cargo del Centro de Información y Documentación "Dr. Silvio Zavala" que lleva adelante las tareas de gestión y coordinación para la concreción de los objetivos planteados.

Esta Tesis se publica bajo licencia Creative Commons de tipo "Reconocimiento-NoComercial-SinObraDerivada", se permite su consulta siempre y cuando se mantenga el reconocimiento de sus autores, no se haga uso comercial de las obras derivadas.





FACULTAD DE PSICOLOGÍA

“EL SÍNDROME DE BURNOUT EN EL PERSONAL DE LA UNIVERSIDAD
VASCO DE QUIROGA: UN ESTUDIO COMPARATIVO”

TESIS
QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE
LICENCIADA EN PSICOLOGÍA

PRESENTAN:

Hazel Paulina Oregel Prado

Yurixhi Pérez Sánchez

Asesora:

Mtra. Rosa María Galván Carrillo

Coasesora:

Mtra. María del Carmen Manzo Chávez

Clave 16PSU0004J

RVOE LICO31211

Morelia, Michoacán. NOVIEMBRE del 2011

Índice	Página
Resumen.....	1
Introducción	2
Justificación	5
Antecedentes	8
Capítulo I Marco teórico	11
I. Origen del Estrés	11
1.1 Pulsión.....	11
1.2 Homeostasis	14
1.3 Umbrales	15
1.4 Diferenciación de términos	17
1.4.1 Cansancio.....	17
1.5 Fatiga.....	19
1.6 Agotamiento.....	19
1.6.1 Relación entre Estrés y Agotamiento	21
1.7 Diferencia entre Fatiga y Estrés.....	22
1.8 El estrés	24
2. Efecto del Estrés en aspectos personales, la personalidad	29
2.1 Estrés y Personalidad.....	30
2.1.1 Personalidad Tipo A	32
2.1.2 Personalidad Tipo B	33
2.2 Aspectos biológico-demográficos de género	35
2.2.1 Diferencias de género en el estrés	35
2.2.2 Mujeres y Hombres en el sector productivo.....	36
2.2.3 Edad	39
2.2.4 Estado Civil	40
2.2.5 Nivel de Estudios	41
2.2.6 Hombres y Mujeres desempleados	42
2.2.7 Antigüedad	45
3. Los estresores en la vida organizacional	46

3.1 Características del desarrollo profesional en la empresa	58
3.2 Aspectos que motivan a permanecer en la empresa	53
4. Burnout, Síndrome del quemado o agotamiento emocional.....	54
4.1 Antecedentes.....	54
4.2 Definición del término	58
4.3 Causas del Síndrome de Burnout.....	61
4.4 La Realidad del Trabajador.....	68
4.4.1 La Ley Federal del Trabajo en los Estados Unidos Mexicanos	74
4.5 Consecuencias del Síndrome de Burnout.....	76
4.6 Síntomas del Síndrome de Burnout.....	80
4.7 Tratamiento	81
5. Universidad Vasco de Quiroga.....	84
5.1 Antecedentes de la Universidad Vasco de Quiroga.....	84
5.2 Objetivo.....	85
5.3 Misión	85
5.4 Visión.....	85
Capítulo II Metodología	87
1. Planteamiento de la Investigación	87
1.1 Objetivos.....	87
1.2 Objetivo General.....	87
1.3 Objetivos Particulares.....	87
1.4 Planteamiento del Problema.....	87
1.5 Hipótesis.....	87
1.5.1 Hipótesis Nula.....	87
1.5.2 Hipótesis de Investigación.....	88
1.6 Variables	89
1.6.1 Variable Independiente.....	89
1.6.2 Variable dependiente.....	89
1.7 Definición y Operación de Variables	89
1.7.1 Variable Independiente.....	89
1.7.2 Variable Dependiente.....	89

1.8 Tipo de Estudio	89
1.9 Muestra y Muestreo.....	90
1.10 Muestreo por Estratos	90
1.11 Instrumento	91
1.12 Escenario	93
1.13 Procedimiento	94
Capítulo III Resultados.....	96
1. Resultados Descriptivos	96
1.1 Datos Demográficos	96
1.2 Agotamiento emocional.....	103
1.3 Despersonalización.....	105
1.4 Realización Personal.....	107
1.5 Diagnostico del Síndrome de Burnout.....	111
2 Resultados Inferenciales.....	117
2.1 Prueba de Kruskal Wallis.....	117
Capítulo IV Discusión y Conclusiones.....	120
1 Discusión	120
2 Conclusiones.....	126
Limitaciones.....	129
Sugerencias	131
Anexos	134
Anexo 1. Cuestionario MBI.....	134
Referencias.....	137

RESUMEN

El agotamiento, la fatiga y el estrés son fases del Síndrome de Burnout que se usan indistintamente, pero existen diferencias entre cada una de ellas. La fatiga es resultado de las consecuencias físicas, reflejándose en síntomas especialmente de tipo cardiovascular. El estrés es una respuesta normal del organismo ante situaciones críticas o estresores. Los estresores son amenazas reales o percibidas como tales por la persona. Algunas de las causas del estrés en la vida diaria se deben a presiones en el hogar como soledad, falta de reconocimiento, problemas con la pareja y/o los hijos, entre otros, trayendo como consecuencia la falta de comunicación en la pareja, irritabilidad, depresión entre otras. En el ámbito laboral se presenta demasiado trabajo, falta de reconocimiento y riñas entre compañeros desencadenando problemas como: irritabilidad, depresión, sentimientos de inutilidad, falta de energía para trabajar, etc. Por lo anterior, se realizó una investigación de corte cuantitativo llevada a cabo en diversas áreas laborales de la Universidad Vasco de Quiroga (UVAQ) en Morelia; utilizando como instrumento de medición el Inventario de Burnout de Maslach (1981), para determinar el grado de Burnout que presentan los evaluados. Se compararon los niveles del Síndrome de Burnout entre varios puestos como son: secretarias, directivos y profesorado de siete escuelas. Los resultados nos indican, según las puntuaciones que en ninguno de los 9 grupos evaluados se presenta el Síndrome de Burnout.

PALABRAS CLAVE: Estrés, Trabajo, Burnout, UVAQ.

INTRODUCCIÓN

El objetivo de este trabajo fue explicar la naturaleza del estrés, la relación que tiene con el Síndrome de Burnout y el impacto que genera en la vida cotidiana de las personas y en la vida laboral.

El Burnout o "síndrome de quemarse por el trabajo" según Maslach y Jackson (1981) se define por la coexistencia de tres síntomas: agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal. El agotamiento emocional aparece cuando el trabajador siente que no puede dar más de sí mismo a nivel afectivo. La despersonalización supone el desarrollo de actitudes y sentimientos negativos y de insensibilidad hacia los receptores de los servicios y los colegas. Por último, los sentimientos de baja eficacia implican una disminución de los sentimientos de competencia.

El estrés en las personas, es el resultado de las reacciones que presentan hacia las situaciones o estimulaciones que tienen en su vida. El conjunto de estas reacciones es una respuesta de adaptación para mantener un equilibrio vital frente a las experiencias o acontecimientos que se viven.

Se necesita reaccionar de alguna manera para que no afecten las situaciones estresantes que se presentan, por esto es necesaria la fase de recuperación ya

que la situación estresante provoca agotamiento en el individuo y es importante recuperarse para poder reaccionar ante ésta la próxima vez que se manifieste.

El estrés es algo subjetivo y personal y se sabe que ante un mismo estresor hay reacciones individuales diferentes, esto depende de cada persona y de la percepción que tiene cada uno ante la misma situación. Entre los estresores organizacionales se encontraron los producidos por la propia organización como son: las condiciones laborales desfavorables, jornadas de trabajo excesivas, sobrecarga de trabajo, salarios bajos, trabajo demasiado complejo y difícil.

Por lo mismo, el estrés tiene dos componentes: la persona y el entorno, también conocidos como estresores.

Las demandas de trabajo dependen de determinadas características que tiene la organización por ejemplo: las estructuras, el clima organizacional, la carga de trabajo, la autonomía del empleado así como la personalidad de cada individuo. La adaptación del trabajador a su medio va a depender de sus recursos de afrontamiento como son conocimientos teóricos, habilidades y actitudes para establecer relaciones humanas.

Entre los principales estresores organizacionales están los bajos salarios, ausencia de una adecuada planificación del desarrollo profesional, sobrecarga de trabajo, interferencia del trabajo en la vida personal y familiar, estresores psicosociales, entre otros.

No obstante, en un amplio informe sobre el estrés laboral de la Comisión Europea realizada en el 2000 fueron identificados diversos factores, entre los más comunes se tienen: exceso de trabajo, falta de trabajo, ausencia de una descripción clara del trabajo, tiempo inadecuado para completar el trabajo de manera satisfactoria, inseguridad en el empleo, poca estabilidad de la posición, entre otros (Acosta, 2008).

La mayoría de las veces, la persona sufre del Síndrome cuando sobrepasa las 8 horas laborales establecidas, ya que no se tiene el momento para realizar otras actividades fuera del trabajo, debido a que éste le absorbe su tiempo libre.

El Síndrome de Burnout no solamente se presenta en el ámbito laboral. En los últimos años ha venido apareciendo en los estudiantes, ya que son personas que se esfuerzan excesivamente en sus estudios o se sienten presionados en época de exámenes, pero esto ocurre cuando a la persona le cuesta mucho trabajo entender y memorizar, y como consecuencia tiene que esforzarse más de lo normal y más que otros estudiantes.

Por lo anterior, dada la importancia que esta situación tiene tanto en la vida diaria de las personas como en el ámbito laboral, se desarrolló la presente investigación que consta del Capítulo I Marco Teórico en el que se revisaron temas referentes a causas y respuestas al estrés, estrés laboral y los estresores en la vida organizacional, consecuencias de estrés, estrés y afectación psicósomática, delimitando así el Burnout o síndrome del quemado.

En el Capítulo II se describe la Metodología utilizada y en el Capítulo III se especifican los Resultados. En el Capítulo IV se relatan las conclusiones del estudio, por último, las referencias y anexos.

JUSTIFICACIÓN

El estrés en el léxico de Selye (2010) podría ser cualquier cosa desde la privación prolongada de alimento hasta la inyección de una sustancia ajena al cuerpo, inclusive un buen trabajo muscular. Por estrés no sólo se refiere a estrés nervioso sino a la respuesta no específica del cuerpo frente a cualquier demanda.

Las ideas novedosas de Selye (2010) ayudaron a forjar un campo enteramente nuevo: El estudio del estrés biológico y sus efectos, que continúa avanzando en la actualidad, especialmente al demostrar la conexión del estrés con la enfermedad y descubriendo nuevos métodos para ayudar al cuerpo a lidiar con el agotamiento de la vida.

En los últimos años a causa del crecimiento de las ciudades y el número de sus habitantes, la [sociedad](#) se ve en la necesidad de abarcar mucho en poco [tiempo](#). Por lo tanto, es interesante conocer la presencia y nivel del Síndrome de Burnout.

Esta investigación es importante porque desde hace mucho tiempo se ha encontrado que el estrés está siendo un problema muy común entre las personas, ya que afecta tanto el aspecto laboral como personal y familiar, llegando al grado en el que muchos lazos familiares y laborales se han venido rompiendo debido a este Síndrome y lo que se busca es que la persona en lugar de ir decayendo se realice dentro de su trabajo y área familiar.

Por tal motivo, se busca que esta investigación sirva un precedente en la organización para que ésta desarrolle medidas que contribuyan a bajar los niveles de estrés ocasionados por las cargas de trabajo y los diferentes estresores que día a día se encuentran en la vida laboral. Se espera también que las personas mejoren su calidad de vida laboral y puedan trabajar en un ambiente positivo que los beneficie a ellos y a la Universidad.

Según Davis y Newstrom (1991), la calidad de vida laboral produce un ambiente de trabajo más humano y busca emplear las habilidades más avanzadas de los trabajadores, así como ofrecer un ambiente que los aliente a mejorarlas. La idea es que los trabajadores sean los recursos humanos que serán desarrollados y no simplemente utilizados. Finalmente, debe contribuir a que el trabajador se desempeñe en otros roles vitales, como los de ciudadano, cónyuge o padre.

El instrumento que se utilizó fue el cuestionario Inventario de Burnout de Maslach MBI (por sus siglas en inglés) (Llaneza, 2008) que pretende medir la frecuencia e intensidad con la que se sufre el Burnout. En esta investigación se analizaron las

respuestas de trabajadores de diferentes áreas y puestos de diversas Escuelas de la Universidad Vasco de Quiroga, teniendo como objetivo de la investigación determinar la magnitud del estrés que los empleados, realizando actividades varias, sufren durante su jornada laboral.

Las áreas en las que se llevó a cabo la investigación fueron: Secretariado, Docencia y Directivos de la Universidad Vasco de Quiroga de las Escuelas de Ingeniería Industrial, Ingeniería en Sistemas Computacionales, Psicología, Nutrición, Contaduría y Administración, Diseño Gráfico y Arquitectura.

La importancia de este estudio radica en que no solamente se beneficien los empleados de la Universidad Vasco de Quiroga, ya que otras Universidades u organizaciones, podrán, haciendo uso del instrumento, detectar y erradicar el problema, para que sus empleados tengan una vida laboral eficiente, y por lo tanto, puedan rendir y proporcionarle a la empresa lo que ésta espera de ellos.

La presencia del Síndrome de Burnout es un motivo de preocupación dadas las repercusiones personales a las que encuentran expuestas las personas que lo padecen, ya sean de tipo, familiar, social, emocional, conductual, psicósomáticas, así como redundando éstas en consecuencias de tipo laboral u organizacional como ausentismo laboral, pérdida de productividad y calidad en el trabajo, fatiga mental, etc.

ANTECEDENTES

El Síndrome de Burnout se caracteriza por un estrés laboral prolongado, este estrés se presenta principalmente en profesionales que están al tanto del cuidado y las necesidades de los demás. Se manifiesta por un deterioro físico, mental y emocional en el que la persona se siente sin ganas de asistir a trabajar, no tiene ganas de arreglarse, siente que no encaja con sus compañeros de trabajo; su origen se basa en cómo los individuos mantienen su estado profesional ante situaciones de crisis, llevando a cambios en el desempeño del trabajo en forma parcial o totalmente irreversible. Los trabajadores se sienten descontentos consigo mismos e insatisfechos con los resultados laborales. También existe la presencia de agotamiento emocional en el que la persona siente que ya no puede dar más de sí mismo a nivel afectivo (Marrau, 2004).

El síndrome de Burnout que en español significa “Síndrome del quemado”¹ está asociado con elementos laborales y organizacionales como la presencia de tensión en el trabajo, la sobrecarga de trabajo y problemas laborales. Generalmente se manifiesta en aquellas personas que trabajan aproximadamente alrededor de 60 horas a la semana, y el 90% de las personas que presentan el síndrome de Burnout, es debido a que tienen niveles excesivos de estrés. Ordenes (2007) manifiesta que todos los profesionales se ven afectados por este

¹ Nota de las autoras: Los anglicismos son préstamos lingüísticos tomados del idioma inglés que han penetrado en otra lengua. Son muy comunes en la jerga técnica por la gran influencia de Estados Unidos en el mundo y por la importancia del inglés internacionalmente utilizado. Se emplean en las traducciones de información técnica y de los manuales por la dificultad de encontrar una palabra apropiada o de uso extendido, por lo que en esta investigación se usarán para hacer referencia a varios conceptos.

síndrome sin encontrar alguna diferencia significativa, en cuanto a su desempeño laboral, profesional y familiar.

Dentro de las principales consecuencias del Síndrome de Burnout se tiene la insatisfacción laboral, pero también otro muy común y no menos importante, es el cambio de conducta que la persona empieza a tener hacia sus compañeros de trabajo y hacia las mismas ocupaciones que realiza, ya que la calidad y las ganas con las que desempeña su labor decae.

El síndrome de quemarse por el trabajo tiene su etiología en las percepciones de falta de equidad o falta de ganancia que desarrollan los individuos como resultado del proceso de comparación social cuando establecen relaciones interpersonales; la falta de equidad se refiere al equilibrio percibido entre lo que las personas dan y lo que reciben en el transcurso de sus relaciones, así como el proceso de comparación y afiliación social con los compañeros. Es crucial en el desarrollo del síndrome la falta de apoyo social en el trabajo por miedo a las críticas o a ser tachado de incompetente (Gil Monte, 2001).

Recientes investigaciones han demostrado que el síndrome de Burnout no es exclusivo de la organización, y en contraposición con Ordenes y Barraza (2008) enfatizan que al igual que en el ramo organizacional, los estudiantes presentan diferencias significativas en los factores psicosociales en el trabajo, y de estos mismos dependientes del sistema de trabajo.

Con relación al ambiente laboral, el hecho de estar desempleado es el primer paso para el Síndrome del Burnout, ya que la persona inicia la exhaustiva tarea de empezar a repartir currículos y al no tener respuesta alguna, es ahí donde aparece el agotamiento emocional que va en aumento dando como resultado que la

persona entre en fase de estancamiento. El sujeto se siente solo, excluido y abandonando y la aparición del sentimiento de incompetencia con relación a la tarea desempeñada empieza a ser una constante (Sabdro, 2000).

En una investigación de López, Osca y Rodríguez (2008) en España, los datos reportaron que las personas más involucradas en situaciones de alta ambigüedad de rol tenían una peor salud física e informaban de un mayor consumo de alcohol que los que no estaban tan envueltos. La implicación del trabajo puede aumentar el efecto de todos los estresores laborales; en cambio, su influencia moduladora puede estar limitada a aquellos estresores que impiden un exitoso desempeño del rol.

En México, se han realizado varias investigaciones, entre ellas la realizada en una población de médicos anestesiólogos en la ciudad de Mexicali, B.C., integrada por 92 sujetos. Se aplicó la encuesta auto administrada del Cuestionario de Maslach, obteniéndose un resultado de Síndrome de Burnout de 44% en los participantes, de los cuales 83.8 % presentó bajo grado de Burnout, 9.3 % moderado y 6.9 % alto grado de Burnout. Finalmente se llegó a la conclusión de que el Síndrome de Burnout se encuentra presente en los anestesiólogos de la ciudad de Mexicali, B.C., con una prevalencia igual o menor a la informada por diferentes autores en otros especialistas (Palmer, Gómez, Cabrera, Prince, Bernal, 2005).

CAPITULO I MARCO TEÓRICO

1. ORIGEN DEL ESTRÉS

1.1 PULSIÓN

Como indica la palabra viene del latín que significa impulsar. El primer elemento de la pulsión es impulsar, y su finalidad es la satisfacción de la pulsión (Aumont, 2005).

Pulsión e Impulsar se utilizan de manera indistinta pero existen diferencias que se irán revisando a través de los temas seleccionados para tal fin.

Se concibe a la pulsión desde dos órdenes epistemológicos diferentes que se complementan, jugando diferentes roles en la teoría y la observación. Por una parte la pulsión es un término teórico que concibe un concepto fronterizo entre lo anímico y lo somático, como un representante psíquico de los estímulos que provienen del interior del cuerpo.

Por otra parte la pulsión responde a lo que se entiende como aquello que es detectado en el discurso del paciente. La pulsión es concebida para dar cuenta de los fenómenos clínicos.

Por pulsión se entiende al comienzo nada más que la agencia representante psíquica de una fuente de estímulos intrasomática en continuo fluir: ello a diferencia del estímulo, que es producido por excitaciones singulares provenientes de fuera (Barreira ,2009).

La pulsión también es un término utilizado en psicoanálisis para designar un proceso dinámico consistente en un empuje, es decir una carga energética, que hace tender al organismo hacia un fin. Generalmente es un estímulo psíquico proveniente del interior del cuerpo del sujeto, donde al surgir las primeras representaciones toman el nombre de pulsión (Benyakar y Lezica, 2005).

Hull condujo una investigación demostrando que sus teorías podían predecir y controlar el comportamiento. Sus trabajos más significativos fueron *Mathematico-Deductive Theory of Rote Learning* (1940), y *Principles of Behavior* (1943), los cuales establecieron su análisis del aprendizaje y condicionamiento animal como la teoría dominante del comportamiento de su tiempo. Es famoso además por sus debates con Tolman y por su teoría de la pulsión.

Hull (1884 - 1952) basó toda su teoría del aprendizaje en el supuesto de que la disminución de la tensión sería un factor motivador para el aprendizaje. Es sumamente provechoso que el hombre logre desembarazarse de situaciones conflictivas y otras dificultades que le someten a tensiones patógenas, al llamado estrés.

El modelo de Hull está apoyado en términos evolutivos: Los organismos sufren privación, la privación crea necesidades, las necesidades activan pulsiones; el comportamiento es dirigido a metas y alcanzar metas tiene valor de sobrevivencia (Verel, 2009).

La fórmula de Hull para determinar la motivación es $sEr = sHr * D * K$, es decir, el potencial de reacción es igual a la fuerza del hábito (medido por número de refuerzos) por la pulsión (medido en tiempo de privación) por el valor de incentivo del estímulo.

Para Freud, la pulsión es el representante psíquico de las excitaciones que salen del interior del cuerpo y que llegan al psiquismo, es el lugar del encuentro entre una excitación corporal y su expresión en un aparato psíquico que apunta a dominar esta excitación (citado por Aumont, 2005).

En la definición de la pulsión sexual, Freud siguió la analogía con la pulsión de ingerir alimento, el hambre, aquí Freud señala las diferencias entre el hambre y la apetencia sexual, en cuanto a un desarrollo e importancia. La falta de alimentos y bebidas puede ser letal, la falta de satisfacción sexual no ha matado jamás a

nadie. Si se le priva al organismo de alimento agua, la consecuencia es una deshidratación que puede conducir finalmente a la muerte. Si se administra de nuevo comida y agua el organismo se restablece y continúa en un estado de bienestar.

La intensidad de la pulsión depende más bien, del entrenamiento y de las experiencias en la niñez, que de factores genéticos. Está codeterminado por el proceso de socialización (Eicher, 1978).

Cuando las personas sienten alguna necesidad biológica fundamental, como de agua, se produce una pulsión para satisfacer esa necesidad. Una pulsión es una tensión motivacional que energiza al comportamiento con el fin de satisfacer alguna necesidad. Gran cantidad de pulsiones básicas o primarias como el hambre, la sed, el sueño y el sexo, se relacionan con necesidades biológicas del cuerpo. Las pulsiones primarias, contrastan con las pulsiones secundarias.

En las pulsiones secundarias las necesidades se generan por medio de las experiencias previas y del aprendizaje. Algunas personas tienen grandes necesidades de obtener éxito, ya sea académico y/o profesional, en estos casos se puede decir que su necesidad de logro es una pulsión secundaria que motiva su comportamiento.

La razón de este comportamiento es la homeostasis, la homeostasis es la conservación de un nivel óptimo de funcionamiento interno, por medio de la compensación.

1.2 HOMEOSTASIS

La homeostasis puede ser definida como el mantenimiento de una situación estable. El medio interno de un organismo es en gran medida, producto del organismo, siendo controlado por él mismo (Eicher ,1978).

El término fue introducido por Cannon (2010) en 1932, designa la tendencia general de todo organismo al restablecimiento del equilibrio interno cada vez que éste es alterado. Canon definió homeostasis como el conjunto de procesos fisiológicos coordinados de los cuales resulta el mantenimiento de estabilidad; son procesos complejos y peculiares de los seres vivos. Dejó claro que la homeostasis no representa inamovilidad o estancamiento, sino que es una condición dinámica, que por su propia variación permanece siempre constante (Arechiga, 2000).

Es un término muy utilizado en las ciencias biológicas que indica procesos circulantes, donde parte de las salidas del sistema vuelve a entrar, con el objeto de mantener ciertas variables dentro de rangos o estándares y alcanzar la meta deseada, logrando que el sistema se autorregule o se retroalimente.

El organismo tiene los medios para mantener situaciones estables en sus medios externos. Los factores ambientales tensionales pueden alterar la situación de estabilidad en el organismo. Cuando se excede la capacidad homeostática de un organismo, puede producirse una lesión o la muerte.

El concepto homeostasis puede extenderse al nivel celular, incluso al subcelular. Así, dentro de ciertos límites, la célula es capaz de adaptarse a exigencias diversas. No obstante como el organismo es un todo, su capacidad de adaptación puede ser superada y a ello puede seguir la lesión celular o incluso la muerte (Alter, 2004).

La respuesta del individuo al estrés depende de la capacidad que posea de adaptarse a condiciones nuevas. Como consecuencia del estrés, el funcionamiento del mecanismo homeostático puede cambiar, y el individuo puede entrar en una situación nueva.

El estrés y la fatiga forman parte natural de la vida. Al enfrentar una situación en la que la vida se ve amenazada, el sistema nervioso simpático se torna predominante. Esto acelera la liberación de energía, incrementa el flujo de sangre en los músculos y prepara al organismo a un breve periodo de esfuerzo extremo.

1.3 UMBRALES

Un aspecto muy importante en relación con los estímulos perceptivos es el que se refiere a la intensidad del estímulo y la capacidad que este tiene de discriminación y/o captación de los receptores sensoriales, y a esto se le denomina umbral, y es la que determina los límites perceptivos de una sensación (Ponce, 1999).

Se llama umbral absoluto a la excitación mínima para producir una sensación. A partir del umbral absoluto se conoce el punto cero o de inicio de la sensibilidad frente a un estímulo.

El umbral diferencial es la cantidad mínima necesaria que se tiene que modificar un estímulo para que el cambio sea percibido por los sentidos. Gracias a este umbral es posible conocer el detalle con el fin de distinguir diversos estímulos similares. En este caso la percepción o no de las diferencias está en función directa de la intensidad del estímulo inicial.

El umbral es la cantidad mínima de señal que ha de estar presente para ser registrada por un sistema. Por ejemplo, la mínima cantidad de luz que puede detectar el ojo humano en la oscuridad. El umbral es la base de la exploración psicofísica de las sensibilidades (táctil, olfatoria, visual o auditiva). $\text{Sensibilidad} = 1/\text{Umbral}$. Para la determinación práctica del umbral se considera un 50% de probabilidades. Es decir, umbral es la menor cantidad de estímulo que tiene un 50% de probabilidades de ser detectado.

Sin embargo hay estímulos que quedan fuera de la capacidad de percepción del ser humano, pero que sí podrían ser percibidos por los perros u otros animales.

Se requiere una energía mínima para estimular un órgano sensorial. Es decir para que los sentidos puedan captar la información y puedan transmitirla se necesita superar un umbral determinado, para que éste pueda ser percibido. Pero también es muy importante captar diferencias en la intensidad de los estímulos para detectar las variaciones del medio que se produzcan.

La diferencia mínima apreciable entre dos estímulos, crece a medida que aumenta la intensidad de los estímulos.

El punto en que un estímulo ocasiona una transmisión de un impulso nervioso, se denomina umbral. El estímulo debe alcanzar cierta velocidad para ocasionar el umbral o en otras palabras, una mínima reacción, haciendo necesario el impulso nervioso. Si la velocidad no es alcanzada, no se efectúa el impulso nervioso. Esta última explicación se conoce como la ley del todo o nada.

Normalmente nuestro cuerpo está preparado para estar continuamente equilibrando todos los procesos y cuando nos excedemos nos da avisos de dolor, cansancio, sueño, apatía, desmotivación, fiebre entre otros. Es el momento de tener cuenta y analizar nuestro ritmo de vida, para poder variar y no caer realmente en la ausencia de homeostasis, es decir, de salud, ya que entraríamos en enfermedad o incluso llegar a la muerte.

Existe el umbral de estrés que es el punto que se alcanza en un nivel máximo de productividad y a pesar de incrementar los estímulos ésta no subirá más. Rebasando este umbral, existe un decrecimiento productivo que es en donde se localiza el lado negativo de este fenómeno que es conocido como distrés y si se sigue con este patrón llega a convertirse en Burnout que es el extremo del distrés (García y Téllez, 2011).

1.4 DIFERENCIACIÓN DE TÉRMINOS

1.4.1 CANSANCIO

El cansancio, la fatiga y el agotamiento son conceptos que se utilizan indistintamente dentro del Síndrome de Burnout y esto se debe a que estos tres causan un deterioro físico, emocional y laboral en la vida de la persona, ya que como consecuencia la energía de la persona va decayendo, en algunas en mayor

y otras en menor medida, ya que cada uno de estos lo hace en diferentes niveles y medidas, o se podría decir que uno es más peligroso que el otro.

A continuación se establecerá la diferencia entre cada uno de estos temas, no reconocer ni establecer una clara diferencia entre el cansancio, la fatiga y el agotamiento puede llegar a crear confusión y ser peligroso. La aplicación de enfoques inadecuados para solventar el problema podría agravar la situación.

El Diccionario de la Real Academia Española, define cansancio como una falta de fuerzas generalizada que resulta después de haberse fatigado realizando un trabajo intenso. En este caso se trata del cansancio considerado normal y desaparece después de un período adecuado de descanso.

El cansancio también se puede manifestar como debilidad general del organismo, de carácter transitorio, provocada por el exceso de ejercicio o por alguna enfermedad (Wiktionary, 2009).

Según Hernández (2010), el cansancio es la sensación de falta de energía que disminuye la capacidad de trabajo y dificulta a los músculos el realizar las funciones con la facilidad habitual; es normal que este síntoma se presente después de largas jornadas de actividad física o mental, al no dormir lo suficiente, al padecer anemia o depresión o no alimentarse adecuadamente, entre otros factores. Sin embargo, sentir cansancio todo el tiempo puede ser señal de alguna alteración en el organismo.

Se puede definir cansancio como la falta de fuerzas por haberse fatigado. El cansancio es una alerta del organismo para que modifiquemos nuestro ritmo de trabajo o cesemos en él. El cansancio nos obliga a descansar pero un ligero

reposo (unos minutos de descanso o de cambio de actividad) nos permite reanudar casi con la misma intensidad que anteriormente (García, Cuscó y Poca, 2006).

El cansancio es una reacción normal del cuerpo, por consecuencia el esfuerzo físico e intelectual, asume un carácter anormal; cuando el término cansancio es menos exacto, es un mal que no se cura con el simple descanso. Las mujeres sufren de cansancio más fácilmente que los hombres debido a que su sistema nervioso es más frágil, en estrecha relación con su sistema hormonal, ya que es muy delicado (Ploza, 1975).

La persona que siempre está cansada generalmente se encuentra en un estado neurótico, por tal razón es frecuente que presente tensión psicológica.

Es la sensación de la falta de energía que disminuye la capacidad de trabajo y dificulta a los músculos realizar sus funciones con la facilidad habitual, es normal que este síntoma se presente después de jornadas largas de actividad física o mental, por no dormir lo suficiente, no alimentarse adecuadamente, entre otros. Sin embargo, sentir cansancio todo el tiempo puede ser señal de alguna alteración en el organismo.

Con el paso del tiempo la capacidad física disminuye y es normal que no se pueda mantener la misma actividad de cuando se era joven y que los trabajos ocupen más tiempo o no se puedan llegar a realizar con la misma intensidad. Esto no tiene que ser una preocupación ya que se debe a una respuesta fisiológica normal.

1.5 FATIGA

Según el Diccionario de la Real Academia (2010) la palabra fatiga se define como la agitación duradera, cansancio, trabajo intenso y prolongado. Es la molestia ocasionada por un esfuerzo más o menos prolongado o por otras causas y que se manifiesta en la respiración frecuente o difícil.

La fatiga es una sensación de falta de energía, de agotamiento o de cansancio (González, Griggs, Benett, 2007).

La fatiga es la sensación de cansancio extremo, agotamiento o debilidad que puede hacer que las tareas cotidianas se tornen más difíciles (Gálvez, Moreno y Mingote, 2009).

La fatiga viene siendo el mecanismo de defensa del organismo para evitar sobrepasar los límites del esfuerzo. Una persona que está acostumbrada a tener y manejar mayor cantidad de energía vital, tendrá más oportunidades de resistir durante un mayor tiempo esfuerzos constantes que le exija su trabajo. En cambio quien no sabe cómo guardar energía adicional sucumbirá más pronto ante situaciones conflictivas ocasionadas por exceso de actividad.

1.6 AGOTAMIENTO

El agotamiento empieza con la disminución de los recursos energéticos, lo que significa que las sensaciones de tensión también empiezan a desaparecer simultáneamente con la disminución de las sensaciones de energía. En cierto sentido el agotamiento representa un estado de calma-cansancio y puede

considerarse una especie de mecanismo biológico protector que impone un estado de calma temporal y que permite a la persona recuperarse, y poder dormir las horas que necesita (Thayer, 1998).

El estado de ánimo que provoca el agotamiento se caracteriza por la ausencia de ansiedad o tensión, juntamente con muy poca energía. Si el agotamiento sobreviene a mitad del día, dicha sensación perecerá.

Se puede considerar el agotamiento desde dos perspectivas: en primer lugar, el agotamiento de los recursos por una actividad física intensa y, en segundo lugar, el agotamiento producido por el estrés. El resultado de la ausencia de tensión o ansiedad y la calma será la sensación que gobierna el organismo, incluso en condiciones que crearían ansiedad en otros momentos (Thayer, 1998).

El mismo estado se origina a partir del estrés, y en particular, si no se ha podido dormir desde hace un tiempo.

Las personas que están cansadas aún tienen una reserva de energía. Pero pueden sufrir olvidos, impaciencia y debilidad muscular tras una jornada laboral, lo que puede aliviarse con descanso.

En cambio la fatiga causa dificultad para concentrarse, ansiedad, problemas para dormir y mayor sensibilidad a luz. Además las personas que la experimentan suelen evitar los compromisos sociales que solían considerar importantes.

En los efectos característicos del agotamiento la persona empieza a sentir confusión parecida al delirio, alteración emocional, pérdida repentina de energía, problemas para permanecer despierto y un retraimiento social absoluto.

No reconocer ni establecer una clara diferencia entre el cansancio, la fatiga y el agotamiento puede crear confusión y ser peligroso, debido a que son términos que al tratar de interpretar nos podrían dar el mismo significado, sin embargo, muchas veces no conocemos las diferencias y similitudes de cada uno y cual podría ser el más delicado.

El cansancio que todos experimentamos después de una intensa actividad, es perfectamente natural y normal, sin embargo el agotamiento es dañino. Existe un mecanismo de autorregulación del organismo para funcionar siempre correctamente, en la situación que nos ocupa se presenta como fatiga o cansancio que viene siendo como un aviso de que debemos detenernos en nuestras actividades, si hacemos caso entonces comienza la etapa de descanso para recuperar las energías gastadas, si no hacemos caso la fatiga se prolonga y viene el agotamiento.

1.6.1 RELACIÓN ENTRE ESTRÉS Y AGOTAMIENTO

Existen varios factores que pueden influir en el agotamiento como una mala alimentación, falta de descanso apropiado, intensa actividad, emociones negativas, conflictos psicológicos y crisis existenciales etc., todos estos factores pueden acelerar el proceso de desenergetización y provocar el agotamiento. Casi siempre se dan varios de ellos combinados, es esto lo que ocasiona el desequilibrio psicológico y desgaste orgánico (Leal, 2004).

Los problemas pueden venir por la falta o el exceso de trabajo. Comenzando por el exceso se habla del ritmo que llevan muchos. Caen en el activismo; la acción impide que se vea la pasión; se olvida que el devenir es pasión. Se desencadenan por una labor estresante, síntomas de todo tipo, y se resienten las relaciones familiares.

El exceso de actividad del que se quejan tantas personas está vinculado con el ocio, desde un punto de vista psicológico. Son los dos extremos, y son igual de perjudiciales, contra el exceso de actividad todos luchan y con el ocio todos terminan por aburrirse.

La gente se queja de tener que trabajar muchas horas en lo mismo, en la monotonía de un trabajo igual y siempre rutinario, un trabajo que muchas veces se reduce a algo reglamentario e impersonal.

Aparecen las conocidas depresiones o neurosis dominicales, es decir, el descanso de la actividad, del trabajo diario, hace que se note el vacío existencial. Esto ocurre especialmente en las ciudades de un ritmo acelerado y frenético, al llegar el domingo hay quienes se sienten deprimidos y notan una falta desoladora de contenido en su vida.

Sin embargo la mayoría de las veces ocurre que se desea tanto el dormir que con frecuencia se padece de insomnio; o en la salud, donde la excesiva preocupación de las cosas lleva a la hipocondría. Es decir que muchas veces el deseo intenso llega a imposibilitar lo que tanto se anhela.

1.7 DIFERENCIA ENTRE FATIGA Y ESTRÉS

El Diccionario de la Real Academia de la Lengua (2010) define Fatiga como: “agitación duradera, cansancio, trabajo intenso y prolongado. Molestia ocasionada por un esfuerzo más o menos prolongado o por otras causas y que se manifiesta en la respiración frecuente o difícil” (p.134).

La fatiga, también se define como el agotamiento corporal o mental que se produce como consecuencia de un trabajo o de un esfuerzo, y que se caracteriza por la incapacidad para realizar tareas físicas con el ritmo o con las fuerzas habituales, y por una mayor lentitud de los procesos racionales que pueden ocasionar un fallo de memoria (Ordoñez y González, 2004).

También es definida como la imposibilidad de generar una fuerza, requerida o esperada, es la falta de energía y de motivación. Puede ser una respuesta normal e importante al esfuerzo físico, al estrés emocional, al aburrimiento o a la falta de sueño. Sin embargo, suele ser un signo inespecífico de un trastorno psicológico o fisiológico más grave. Cuando la fatiga no se alivia con el hecho de dormir bien, comer bien o tener un ambiente de bajo estrés debe ser evaluado por un médico. La fatiga es un síntoma común y por lo general no se debe a una enfermedad grave (Ordoñez y González, 2004).

Dos de los primeros pioneros en el estudio del estrés fueron Cannon y Selye. Cannon (2000) estudió las reacciones de los animales y humanos en situaciones de peligro. Él notó que los humanos y animales tenían respuestas adaptativas a

las situaciones estresantes y que era por eso que escogían entre luchar o intentar escapar.

El estrés, a diferencia de la fatiga, es una demanda real o imaginaria de nuestro organismo, es decir cuando nuestro cuerpo nos obliga a un cambio por haber sufrido una situación estresante, como tener exceso o falta de trabajo. Estableciendo como diferencia con la fatiga que se puede presentar por ciertas condiciones de trabajo, que influyen en la salud del hombre disminuyendo el rendimiento. Para que esto no suceda, el trabajo debe ser gratificante, desechándose aquellas situaciones que llevan a la fatiga.

La fatiga y el estrés son conceptos muy paralelos, difíciles de medir y definir. La fatiga en una persona normal es una reacción a todo esfuerzo físico o psicológico que entraña una disminución reversible del poder funcional del organismo, produciendo una sensación de malestar (González, S. 1990).

La fatiga puede aparecer de muchas formas como: fatiga general, visual, muscular, mental y nerviosa. Y las causas más significativas son generalmente a: esfuerzos físicos elevados, posturas incorrectas, malas condiciones físicas y psicológicas del trabajo, trabajo monótono, incapacidades, entre otras.

Es normal fatigarse, pero no es normal estar fatigado, puesto que una fatiga normal desaparece con un descanso, y si esto no sucede se llega a la fatiga crónica o patológica. Existen ocasiones en las que solamente una parte del cuerpo se fatiga y esto impide realizar nuestro trabajo de la mejor manera, hasta que no se descansa la parte fatigada; sin embargo si no se descansa a tiempo se

puede convertir en una fatiga general que nos obliga a hacer un descanso más largo.

Una persona fatigada presenta los siguientes síntomas: pérdida de fuerzas físicas, imprecisión en el trabajo, pérdida de eficacia, nerviosismo, jaquecas y falta de humor.

Cuando estos síntomas se hacen permanentes por la causa que sea, el sistema nervioso se desequilibra y sufre un desarreglo interno, es decir estrés. Podemos decir que el estrés va íntimamente ligado a la fatiga y en muchas ocasiones no podemos diferenciar una de otra.

1.8 EL ESTRÉS

La palabra estrés se deriva del griego *stringere* que significa provocar. Esta palabra se utilizó por primera vez en el siglo XIV y a partir de entonces se empleó en diferentes textos en inglés como *stress*, *stresse*, *strest* y *straisse* (Mingote y Pérez, 2003).

El científico e investigador Selye (1907 - 1982) fue el creador del término estrés en el año 1956. En 1950 publicó su investigación más famosa, "El stress", un estudio sobre la ansiedad, fue capaz de separar los efectos físicos del estrés de otros síntomas sufridos por sus pacientes a través de su investigación.

Por su parte Selye (2000) definió el estrés como:

“Aquella respuesta inespecífica del organismo a toda exigencia que se hace sobre él. Esta respuesta provoca un desequilibrio corporal que es ocasionado por estímulo al cual se le llama estresar.”

“Fue el primero en hacer la diferencia entre estrés positivo también llamado eustrés y estrés negativo llamado distrés. El estrés positivo es el que motiva a la persona a realizar sus actividades con ganas y así alcanzar las metas que se propone, y el estrés negativo es aquel que le impide a la persona tener un buen rendimiento en las actividades que realiza, ya sean laborales o de otra índole” (p.270).

La Asociación Americana de Psicología (1998) afirma que el 43% de los adultos sufre estrés. El estrés, no sólo está aumentando en su incidencia, sino que causa un gran absentismo, aunque muchas veces estas bajas se disfrazan con otros nombres (Matey, 1998).

Silva (2010), afirma en su artículo llamado “Estrés en la adultez” que México es considerado uno de los países con mayor nivel de estrés en el mundo, debido principalmente, a la concentración poblacional en sus grandes ciudades. Estadísticas a nivel mundial muestran que el 70% de las consultas médicas en menores de 60 años están relacionadas con agotamiento en el trabajo, y de este total, casi 50% se diagnostica como personas muy estresadas y relaciona directamente el estrés con las seis principales causas de muerte: cáncer, enfermedades cardiovasculares y pulmonares, accidentes, suicidio y cirrosis.

El estrés afecta en España a más del 40% de los trabajadores asalariados y a cerca del 50% de los empresarios, según el Instituto Nacional de Estadística (Libertad Digital, 2009). Además, este padecimiento provocó el 7% de las bajas laborales en 2008, altas tasas de rotación y el 50% del absentismo no justificado en empresas.

Una encuesta realizada por la Organización de Consumidores y Usuarios en 2009 a empresarios españoles, refleja que entre las causas que provocan el estrés se

encuentran el trabajo repetitivo (91%); la exigencia de trabajar rápido (83%); exigencia de esfuerzo y ascensos injustos (68%); bajo salario (67%); falta de reconocimiento (56%); mala gestión del trabajo (52%); falta en aprender cosas nuevas (35%); falta de tiempo (25%) y falta de apoyo de los compañeros (17%) (Libertad Digital, 2009).

Pérez y Gajardo (2007), publican en su artículo “Chile, País de Estresados” que según información suministrada por el Ministerio de Salud en Chile, uno de cuatro individuos, dice sentirse agobiado por causa del estrés. El 40% de la ausencia laboral, es provocada por el estrés y el 30% de las visitas médicas son por causa de esta enfermedad.

Según McDonald (2009), en su investigación acerca del estrés laboral en América Latina y países europeos, basándose en los datos suministrados por la OMS (Organización Mundial de la Salud) las cifras más altas de trabajadores que sufren estrés laboral son: Suiza con 68%, Noruega y Suecia con un 31%, Alemania con un 28%, manteniendo a Holanda con el menor porcentaje.

La OMS estima que a nivel mundial, entre el 5% y el 10% de los trabajadores en los países desarrollados padecen estrés, mientras que en los países industrializados sería el 20% y el 50% los trabajadores afectados por esta enfermedad.

Sin embargo, y a pesar de estos datos, los especialistas insisten en que el estrés laboral recibe poca atención, y las empresas y las instituciones no invierten los suficientes recursos para llevar a cabo programas específicos destinados a combatirlo.

Está relacionado con la presión que pueden provocar una serie de trastornos en las personas. Como resultado de estas presiones, las personas desarrollan varios síntomas que pueden influir de manera negativa en su desempeño. El máximo estrés se presenta cuando la persona percibe que la dificultad para enfrentar un desafío es equiparable a su capacidad para afrontarlo (Chiavenato, 2004).

La Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2010) define al estrés laboral como una enfermedad que constituye un peligro para las economías de los países industrializados y en vías de desarrollo, resintiéndose la productividad, al afectar la salud física y mental de los trabajadores.

Según el Diccionario de la Real Academia Española (2010) el estrés es la tensión provocada por situaciones que originan reacciones psicosomáticas o trastornos psicológicos a veces graves.

El estrés se trata de la tensión provocada por situaciones agobiantes, las cuales generan reacciones psicosomáticas o trastornos psicológicos (Martínez, 2010).

Se podría definir el estrés como una enfermedad producto de una inadaptación a una sociedad competitiva y cambiante, provocado por el éxito o el fracaso, la salud o la enfermedad, la alegría o la tristeza; es decir, todo acontecimiento de la vida personal o social al que el organismo da una respuesta inadecuada (González, 2007).

Según Esteban (2010) en su artículo sobre el estrés, lo define como una defensa natural del organismo contra situaciones límite que se nos presentan

cotidianamente. El problema se da cuando se produce sobrecarga de esta fatiga y termina derivando en graves problemas de salud.

El estrés es un cambio a nivel físico y psicológico causado por una situación de gran tensión nerviosa. En niveles adecuados es positivo y necesario porque nos activa y hace que logremos propósitos. Cuando deja de ser positivo, trae consigo la sensación de incapacidad.

El estrés también puede ser definido en términos de demandas (estresores) es decir, que cuando el individuo se encuentra expuesto a estas demandas, es cuando experimenta estrés. Cuando el individuo pierde sus recursos internos o externos, que vendrían siendo los amigos, compañeros, familia, actividades relajantes es cuando está expuesto a los estresores.

Los estresores son demandas físicas y psicológicas a las que un individuo responde. Entre los estresores físicos se pueden citar: el ruido, el calor, la luz. Los ejemplos de estresores psicológicos son: la ambigüedad de rol, conflicto interpersonal y la falta de control.

Médicamente hablando, el estrés es el conjunto de procesos y respuestas neuroendocrinas, inmunológicas, emocionales y conductuales ante situaciones que significan una demanda de adaptación mayor que lo habitual para el organismo, y/o son percibidas por el individuo como amenaza o peligro, ya sea para su integridad biológica o psicológica. La amenaza puede ser objetiva o subjetiva; aguda o crónica.

El estrés lleva el agotamiento, y el agotamiento a su vez hace aprovechar el tiempo libre en sólo dormir. Incluso el propio patrón, el empresario no consigue sentirse independiente en su tiempo libre, la vida lucrativa les va matando la

verdadera vida, y el único sentido es el dinero. La fatiga es un cansancio físico mientras que el estrés conlleva a un conjunto de reacciones físicas y emocionales complejas; mientras que la fatiga no se considera una enfermedad, el estrés sí es considerado una enfermedad y puede conducir hasta la muerte.

El estrés, la fatiga, el agotamiento y el cansancio son fases del Síndrome de Burnout, y llegan a afectar en mayor o menor medida a la persona, generando una incapacidad laboral y sentimientos de impotencia para enfrentarse a las tareas del día a día, tanto laborales como de la vida cotidiana. Las manifestaciones más significativas que la persona llega a presentar son el desarrollo de una imagen negativa de sí mismo y frente a su trabajo, falta de interés por sus compañeros de trabajo, tensión en el trabajo, frustración personal entre otras.

2. EFECTO DEL ESTRÉS EN DIVERSOS ASPECTOS PERSONALES, LA PERSONALIDAD

El estrés deteriora la vida laboral, personal y familiar de los individuos. Existen personas que son más propensas a sufrir de estrés, esto se debe al tipo de personalidad y al ambiente en el que se desenvuelven.

En los niveles de estrés podemos mencionar dos factores que son esenciales para el desarrollo y modulación del mismo. Por una parte tenemos la valoración que realiza la persona de la situación en la que se encuentra relacionada con las exigencias ambientales y, por la otra el control percibido que tiene ante la situación según sus propias habilidades, recursos y estrategias (Barlow, 1996).

Se ha demostrado que si la persona tiene la tendencia a percibir las situaciones de su alrededor como amenazas, aumentará de manera significativa el nivel de estrés (Ulla, 2005).

El confort físico como la complexión, los rasgos, la forma de vestirse, orden fisionómico y tipo corporal influyen en el bienestar de los pacientes, en donde se observa la influencia directa de la funcionalidad sobre el estrés y de la percepción espacial y equipamiento mediada por la funcionalidad del lugar para generar estrés. De ahí que los aspectos de color, iluminación, vigilancia, accesibilidad del área de control de citas, funcionamiento de mobiliario, acceso a sanitarios y comodidad de sillas, tienen una influencia directa e indirecta sobre la generación del estrés.

En este capítulo se identificarán las fuentes personales de estrés. Asimismo, se relacionará el tipo de personalidad con las reacciones al estrés. Así pues, a continuación se detallarán los tipos de personalidad y las características de cada una de éstas, como también se vinculará la propensión al estrés con aspectos biológico-demográficos.

2.1 ESTRÉS Y PERSONALIDAD

Las diferencias individuales son características que varían de una persona a otra; estas diferencias pueden ser físicas, psicológicas y emocionales y es lo que hace que cada persona sea única en estos sentidos.

La personalidad representa el perfil general o la combinación de atributos psicológicos que ocupan la naturaleza única de la persona. Por lo tanto la personalidad combina una serie de características físicas y mentales que reflejan la forma en la que una persona mira, piensa, actúa y siente (Dubrin, 2003).

El comportamiento siempre implica una interacción compleja entre la persona y la situación. Los hechos que ocurren en el entorno que rodea a las personas influyen de manera importante en la forma en que las personas se comportarán en un momento dado (Chiavenato, 2004).

Existen diferentes puntos de vista o diversas opiniones acerca de la personalidad, ya que se dice que ésta es heredada de los padres a los hijos, y que inclusive la personalidad va cambiando con base en las experiencias que vive una persona; sin embargo es muy importante tomar en cuenta que los factores biológicos y ambientales son determinantes para la personalidad de cada sujeto. Cabe mencionar que algunas características de la personalidad pueden ser más influidas por un factor que por otro y algunos rasgos de la personalidad parecen tener un claro componente genético, mientras que otros son aprendidos.

Hay personas que piensan que el ambiente o el entorno juega el papel principal para la formación de la personalidad, y es verdad, el entorno puede tener una función más importante que las características que se heredan. Es decir, más allá de qué genes se heredan de los padres, el entorno en el que se desarrolla una persona en la infancia tiene la tarea de moldear la personalidad. La forma en la que un niño es tratado por sus padres y las personas que lo rodean es sumamente importante para el desarrollo de su personalidad.

Un individuo que crece y se desarrolla en un hogar protector y con amor tiene mayores posibilidades de ser una persona que se adapta de manera adecuada a su entorno que un niño que crece en un entorno frío y estéril. Los aspectos del entorno influyen de manera considerable en la formación de la personalidad y estos son: la cultura, familia, sociedad, experiencias de vida, educación, etc.

El principal vehículo para la socialización de un individuo en una cultura dada es su familia inmediata. Los padres y los hermanos cumplen una función muy importante en el desarrollo de la personalidad de la mayoría de los individuos.

Los miembros de la familia extendida (abuelos, tías, tíos y primos) también influyen en la formación de la personalidad.

La personalidad de un individuo no se puede ver, lo que sobresale son conductas que reflejan estas características internas. La personalidad describe las características más dominantes de una persona: tímida, sensible, confiable, creativa y demás. La mayoría de las personas cree que hay una relación entre los rasgos de personalidad y el comportamiento. Sin embargo, sólo porque un individuo tiene la personalidad correcta, eso no significa que tendrá éxito en el puesto.

Muchos rasgos de personalidad están relacionados con el estrés, entre ellos, la autoestima y el locus de control, entendido éste como la percepción de una persona para determinar (controlar) el rumbo de su vida. Es el grado en que un sujeto percibe que el origen de eventos, conductas y de su propio comportamiento es interno (percepción del sujeto de que los eventos ocurren principalmente como efecto de sus propias acciones) o externo (percepción del sujeto que los eventos

ocurren como resultado del azar, el destino, la suerte o el poder y decisiones de otros a él).

Un rasgo de la personalidad puede influir en cómo una persona percibe y reacciona ante una situación o un hecho como un elemento estresante. Una persona con una baja autoestima tiene mayor probabilidad de experimentar estrés en situaciones de trabajo exigentes que otra que tiene más alta autoestima. Por lo general, las personas con una alta autoestima tienen mayor confianza en su capacidad para cumplir con las exigencias del trabajo que las que tienen baja autoestima.

Los empleados con un locus de control interno tienen más herramientas para emprender con rapidez acciones efectivas para enfrentar urgencias repentinas, que los que tienen un locus de control externo.

El hablar sobre características de personalidad en relación al estrés, tiene como finalidad brindar argumentos para crear conciencia sobre la necesidad de modificar el estilo de vida. No se pretende cambiar la personalidad del individuo, lo que se busca es que conozca qué tipo de personalidad tiene cada persona y así pueda identificar de forma más precisa las herramientas que tiene para sobrellevar la situación.

A continuación, según Arias (2009), se detalla una clasificación de los tipos de personalidad y las características con la que cuenta cada una, las cuales pueden manifestarse a través de conductas evidentes que pueden, sin la aplicación de pruebas, llevarnos a ubicar a las personas en su tipo.

2.1.1 PERSONALIDAD TIPO A: Las personas que se ubican en este tipo de personalidad tienen una forma de comportarse muy particular, son aquellas que en el trabajo están impacientes en todo momento y son hostiles con el resto de sus compañeros. Se aplica a una persona que participa en una lucha interminable por lograr más en menos tiempo. Son el tipo de personas que parece que se le va a terminar el tiempo en cualquier momento y están continuamente haciendo cosas en el menor tiempo posible. Las características de la personalidad tipo A incluyen:

- Una sensación crónica de que el tiempo apremia.
- Viven contra reloj. Los momentos de ocio y descanso son una pérdida irremediable de tiempo.
- Una orientación muy competitiva, casi hostil.
- Una impaciencia ante los obstáculos para completar la tarea.
- Un sentimiento de culpa cuando se relaja o toma vacaciones.
- Siempre se mueven, caminan y comen rápidamente.
- Se impacientan con el ritmo al que suceden los hechos.
- Se esfuerzan por pensar o hacer dos cosas a la vez.
- No saben manejar su tiempo libre.
- Se obsesionan con la cifras. Miden su éxito por cuanto obtienen de todo lo que consiguen.
- Están en continua competitividad con el resto de sus compañeros. Están generalmente inquietos, impacientes y agresivos.

Los individuos de personalidad tipo A se desenvuelven mejor en las entrevistas porque es más probable que los juzguen como poseedores de rasgos convenientes, como ser una persona de gran impulso, competencia, agresividad y motivación para el éxito. Este tipo de personalidad ha sido

estudiada como factor condicionante de enfermedad cardiovascular y es muy propenso al estrés.

2.1.2 PERSONALIDAD TIPO B: Es exactamente lo opuesto al tipo A. Los individuos con esta personalidad nunca son arrastrados por el deseo de obtener un número interminablemente creciente de cosas o de intervenir en una serie mayor de sucesos en plazos cada vez más breves.

La personalidad tipo B se aplica a una persona que tiende a ser más afable y relajada, paciente, buena escucha y que toma un punto de vista a largo plazo de las cosas y, si es necesario en contra de las oposiciones de cosas y personas.

Las características de la personalidad tipo B incluyen:

- Nunca tiene una sensación de urgencia acompañada de impaciencia.
- No necesitan desplegar ni hablar de sus logros, salvo si así lo exige la situación.
- Juegan para divertirse y no para exhibir su superioridad a toda costa.
- Pueden relajarse sin sentirse culpables.

Las personas tipo B jamás sienten urgencia ni impaciencia. Son personas relajadas y calmadas que aceptan los cambios.

Tomando en cuenta las características de ambos tipos de personalidad se llega a la conclusión de que las personas con el tipo de personalidad A son más propensas a sufrir el síndrome de Burnout ya que se presionan al realizar alguna

tarea sin importarles siquiera su salud, simplemente con el objetivo de superar a cualquiera que esté a su alrededor; a diferencia de las personas con tipo de personalidad B que en contraste son personas que rara vez se verán con prisa, impacientes o tensos por tener que realizar algún tipo de tarea.

2.2 ASPECTOS BIOLÓGICO-DEMOGRÁFICOS DE GÉNERO

2.2.1 DIFERENCIAS DE GÉNERO EN EL ESTRÉS

Se han adoptado diferentes enfoques acerca de las diferencias que existen con respecto al género. El considerar que “los hombres son de Marte y las mujeres de Venus” marca las diferencias entre ambos sexos como algo demasiado extremo. El uno y el otro son diferentes, pero no tanto como para no poder entenderse entre ellos.

Las diferencias psicológicas de sexos son casi siempre fundadas, aunque hay terrenos en que las mujeres superan a los hombres y viceversa. La inteligencia general no es mejor en un sexo o en otro, pero los perfiles sí son diferentes (Baron-Cohen, 2003).

El profesor Pribram, de la Universidad de California en Santa Cruz, ha estudiado las diferencias entre el cerebro femenino y el masculino. Ha encontrado datos

favorables a la mujer: las mujeres muestran un mayor predominio del hemisferio izquierdo del cerebro. Éste es el que dirige el lenguaje, la lógica y las definiciones y por eso las niñas empiezan a hablar antes. También son capaces de afrontar el estrés de un modo más lógico y verbal que los hombres (Marsellach, 1998).

Existen estudios publicados en el artículo que señalan que tanto hombres como mujeres suelen preferir parejas que se parezcan a ellos mismos. Otras investigaciones descubrieron que los hombres buscaban parejas que se parecían a sus madres, mientras que las mujeres preferían a aquellos hombres que se parecían más a sus padres.

Sin embargo, un nuevo trabajo realizado por investigadores de la Universidad de Saarland, en Alemania, y publicado en la revista 'Proceedings of the Royal Society B', señala que el estrés podría alterar estas preferencias. Según los investigadores, cuando los tiempos son difíciles, los hombres podrían no buscar mujeres similares a ellos (Hassell, 2010).

Para llegar a esta conclusión, los investigadores mostraron a 50 hombres 30 fotografías de mujeres desnudas en actitud erótica. Estas fotografías fueron modificadas por ordenador para que sus caras se parecieran sutilmente al voluntario en cuestión o a otro de los participantes en este estudio, todos heterosexuales, blancos, de peso normal y sin barba, 'piercings' o tatuajes faciales. Ninguno se percató de los parecidos ni de la modificación de las imágenes.

Antes de mirar las fotografías, los voluntarios metieron una de sus manos en agua templada y otra en agua helada hasta provocar dolor. Los exámenes del ritmo cardíaco y la presión sanguínea, así como los test de saliva para controlar la hormona del estrés cortisol, confirmaron que el agua fría estresó a estos hombres y la templada no. Cuando estos hombres observaron las imágenes eróticas, los hombres relajados encontraron la cara de las mujeres desnudas que se parecían a

ellos más agradables. Sin embargo, el estrés hizo a los voluntarios cambiar sus preferencias.

Es posible que los hombres y las mujeres fueran creados iguales, pero desde luego no somos idénticos, sobre todo en lo referente al estrés. Las mujeres sobreviven mejor que los hombres al estrés del nacimiento. No sólo es más baja la mortalidad infantil femenina que la masculina, sino que además las mujeres suelen vivir más años.

2.2.2 MUJERES Y HOMBRES EN EL SECTOR PRODUCTIVO

Existe poca o ninguna diferencia significativa que pueda repercutir en el desempeño laboral de mujeres y hombres. Sin embargo, es de tomarse en consideración que depende del rol laboral, que las mujeres presenten mayor estrés laboral que los hombres, ya que las mujeres han desempeñado trabajos de peor calidad a lo largo de la historia.

En donde no hay diferencias es en la capacidad para resolver problemas, las habilidades de análisis, el impulso para competir, la motivación, la sociabilidad o la capacidad de aprender.

Las mujeres están más dispuestas a plegarse a la autoridad y los hombres son más agresivos y tienen mayores probabilidades de albergar esperanzas de éxito, pero las diferencias son pequeñas (Robbins, 2004).

Se debe adoptar la postura de que no existen diferencias significativas en la productividad laboral entre hombres y mujeres. No hay pruebas de que el género de un empleado afecte su satisfacción en el trabajo. Se encuentran diferencias de género cuando los empleados tienen hijos preescolares, las madres trabajadoras prefieren los puestos de medio tiempo, horas flexibles y trabajo a distancia para poder cumplir con sus responsabilidades familiares. Sin embargo, durante los años 70's y 80's la maquinaria estatal destinada a promover la igualdad entre hombres y mujeres se puso en funcionamiento en la casi totalidad de los países de Europa Occidental. Sobre todo en el Norte de Europa (Finlandia, Francia, Noruega, Gran Bretaña y España), las políticas igualitarias han sido una característica mayor del feminismo de estado y confiaron en el Estado como órgano capaz de promover la igualdad entre los sexos.

El feminismo de Estado también reivindica la integración de las mujeres a todos los niveles de las instituciones políticas de la administración pública, ámbitos desde los cuales se puede participar en la toma de decisiones y la elaboración de tendencias políticas generales (Las Mujeres, la política y los criterios de igualdad, 2011).

En Estados Unidos y Canadá, las mujeres constituyen sólo el 35.5% de la fuerza de trabajo, la cifra respectiva con Europa Occidental es de 34.5%, y las regiones en vías de desarrollo promedia el 32.1%. Además en aquellos países la distribución sectorial de los sexos es muy desigual: el 76.3% y el 57.8% respectivamente de mujeres trabajadoras que están empleadas en los servicios (Arispe, 1989).

La cifra correspondiente a América Latina es de 64.5%. Existe una gran diferencia en el tipo de empleos ocupados por las mujeres en estos sectores, ya que en

América Latina representan en su mayoría al servicio doméstico, mal pagado, explotado y con pésimas condiciones laborales (Arispe, 1989).

Un estudio en Venezuela, mostró que, dentro de la ampliación del empleo industrial para hombres y mujeres, se ha dado una mayor segregación ocupacional entre los sexos en los últimos veinte años. El hecho de que en los países industrializados la mayoría de las mujeres trabaje en los servicios domésticos, con una mala remuneración económica y ocupe los puestos de menos prestigio indica que el proceso de industrialización por sí solo no logra la integración de la mujer. Y es aquí donde intervienen factores culturales como las actitudes y valores sociales, en cuanto al trabajo de la mujer (Arispe, 1989).

Evaluar la participación económica de la mujer presenta dificultades. Para empezar no existen registros de la actividad agrícola de las campesinas. Sólo el 10% de las mujeres en nuestro país participan en la agricultura. Las campesinas siembran, barbechan, escardan y cosechan maíz al lado del hombre; cortan legumbres, frutas, algodón y café. Se emplean como peones de campo con jornales más bajos que los del hombre.

La magnitud de la contribución económica en la mujer en México no se refleja en cifras estadísticas, al emplearse éstas como índices verdaderos dan una visión y demuestran una tendencia hacia el aumento del desempleo de la mujer.

2.2.3 EDAD

Con respecto a la satisfacción laboral, algunas investigaciones reflejan que aumenta con la edad y se sabe que la satisfacción con el trabajo es el mejor predicho único de longevidad, es decir que con la edad aumenta la satisfacción laboral. De forma característica en los trabajos estresantes disminuye la satisfacción y aumenta el estrés laboral a lo largo de la carrera profesional. Por lo mismo, el Síndrome de Burnout surge con más frecuencia entre las personas más jóvenes (Mingote y Pérez, 2003).

El periodo de formación que un individuo se encuentra en la escuela, es un periodo crítico para la formación del Síndrome de Burnout.

Uno de los factores que juega un papel muy importante para no desarrollar síndrome de burnout, es el sueño. El sueño es tan importante como calmar el hambre y la sed, si se produce un débito de sueño a lo largo del ciclo se puede manifestar hipersomnia diurna. El síndrome de estrés permanente por la alteración del ciclo del sueño se debe a que fracasan los mecanismos de adaptación frente a las exigencias del día a día, y se caracterizan por síntomas como nerviosismo, ansiedad, astenia, entre otros.

Sin embargo los niveles de estrés no dependen solamente de la carrera y de la cantidad de material estudiar, el género es un factor muy importante para determinar el nivel de estrés en una persona, como ya se estableció en el tema precedente.

En la actualidad existen algunas creencias acerca de que el factor de la edad puede afectar el desempeño laboral de una persona ya que se acepta que el desempeño y fuerza laboral disminuyen con la edad así como la falta de flexibilidad y la resistencia a la tecnología.

Dentro de la empresa es menos probable que el trabajador con más edad deje el empleo ya que a medida de que el trabajador envejece tiene menos oportunidad de encontrar otro empleo, siendo que en su actual empleo ha generado antigüedad.

También están las cualidades positivas que se pueden desarrollar mejor con la edad como la experiencia, buen juicio, fuerte ética laboral y compromiso con la calidad.

A las empresas les interesa contar con colaboradores que sean abiertos y que se puedan adaptar a los cambios. Hay aspectos negativos que van relacionados con la edad y que son obstáculo para la contratación de trabajadores mayores aumentando la probabilidad de que los despidan en recortes de personal.

El ausentismo se puede presentar debido al debilitamiento de su salud con los años y a que necesitan un periodo de recuperación más extenso cuando se enferman.

2.2.4 ESTADO CIVIL

Los solteros y separados son más propensos al desarrollo del desgaste profesional y por lo mismo se exponen más a lidiar con el Síndrome del Burnout.

Se señala constantemente que los empleados casados faltan menos pasan por menos rotación y están más satisfechos con su puesto que sus compañeros solteros.

El matrimonio impone mayores responsabilidades que aumentan el valor y la importancia de un empleo estable.

En cuanto al ausentismo sitúa a las mujeres con familia con tasas más altas ya que ubican las responsabilidades domésticas y familiares con prioridad. Cuando un hijo está enfermo o alguien tiene que quedarse en casa a esperar al plomero, son por tradición las mujeres las que toman este tiempo del trabajo.

Por otro lado existen mujeres que al verse toda una vida como amas de casa y haber criado a sus hijos llegan a la conclusión de que en todo ese tiempo no tuvieron el reconocimiento por parte de la sociedad ni de su propia familia, y deciden salir a buscar trabajo pese a los años que han pasado y a las limitaciones que podrían llegar a tener, esto lo hacen para sentirse bien con ellas mismas y recibir la remuneración y el reconocimiento que no tuvieron en los años que estuvieron a cargo de la casa y de los hijos.

Las mujeres llevan sobre sus hombros exceso de responsabilidades domésticas de crianza de los hijos e hijas, y aunque asumir muchos roles puede llevar a la

sobrecarga y el conflicto, también es posible de que de este hecho se deriven consecuencias beneficiosas para la salud de algunas mujeres.

Kulyk y Rayyan, (Citados por Cardenal y Sánchez, 2009), encontraron en hombres árabes y judíos en Israel que las mujeres tenían mayores niveles de Burnout. Se considera que los conflictos de trabajo-familia y familia-trabajo estaban asociados a los altos niveles de Burnout. Hudley, (Citado por Cardenal y Sánchez, 2009), por su parte, apoya la idea de que el autoempleo proporciona a las mujeres casadas menos Burnout y mayor satisfacción laboral.

2.2.5 NIVEL DE ESTUDIOS

La interferencia de los mundos de trabajo y de la familia encuentra su máximo exponente en el caso de las parejas en las que ambos miembros desempeñan ocupaciones profesionales con una alta implicación en el desarrollo de sus carreras. Los costes de los trabajos profesionales son diversos básicamente en lo que se refiere al desgaste de energía, la escasez de tiempo y a la falta de control sobre sus vidas. Sin embargo, en numerosas ocasiones este tipo de parejas muestra mayores niveles de salud y felicidad.

Parece que hombres y mujeres experimentan esta situación de forma diferente en relación con la satisfacción en la vida y con el trabajo, aunque la existencia de diferentes tipologías en este tipo de parejas hace que diversas formas de afrontar la situación, lleven a la inexistencia de un enfoque ideal para resolver el conflicto familia-trabajo.

Los hombres, según Swanson y Power, (Citados por Cardenal y Sánchez, 2009), perciben su trabajo más estresante que su vida familiar, es una fuente de conflicto matrimonial, pero contribuye más a la satisfacción y bienestar que la esfera del hogar. Mencionan Schwartzberg y Dytell, (Citados por Cardenal y Sánchez, 2009), que para las mujeres se agudizan los problemas de ausencia de reparto equitativo de las tareas, lo que repercute negativamente en la depresión de las mujeres.

Porque aunque pareciera que en este tipo de parejas, por sus características laborales, debiera haber un reparto más equitativo en las tareas del hogar y el cuidado de los hijos, lo cierto es que no es así. Si bien es cierto que el papel de los hombres está cambiando, la mujer sigue siendo, incluso en este tipo de parejas, la que se encarga más del trabajo emocional y de la organización de la familia (Cardenal y Sánchez, 2009).

2.2.6 HOMBRES Y MUJERES DESEMPLEADOS

Quizás el mayor factor de estrés relacionado con el trabajo sea la pérdida del empleo. En 2001, 6.6% de las familias estadounidenses reportaron tener un miembro sin trabajo (Bureau of Labor Statistics, 2002).

Los empleados despedidos tienden a sentirse resentidos y marginados si creen que no fueron tratados con justicia y sensibilidad (Murray, 2009).

La investigación sobre el desempleo lo ha vinculado con dolores de cabeza, problemas estomacales y alta presión sanguínea; así como enfermedad física y mental, incluyendo ataques cardíacos, apoplejía, ansiedad y depresión; con

problemas matrimoniales y familiares; con problemas de salud, psicológicos y conductuales en los hijos; y con suicidio, homicidio y otros delitos (Brenner, Merva y Fowles, 2009).

Los hombres han sido objeto de más estudios sobre el desempleo y sus consecuencias que las mujeres, aunque las cifras en mujeres son mayores. La diferencia en la cantidad de estudios realizados se debe a dos motivos: la reciente incorporación masiva de la mujer al mercado de trabajo y la dificultad en la definición de desempleo en el caso de las mujeres.

Existen autores que señalan que las mujeres no estaban menos traumatizadas por la pérdida de empleo que los hombres, y que no había diferencias sustanciales entre hombres y mujeres en los síntomas de estrés psicológico y conductual. Sin embargo había diferencias en la forma de afrontar la pérdida de cada trabajo. Los hombres confiaban más en actividades centradas en el problema, como la búsqueda de un nuevo trabajo, mientras que las mujeres dependían más del apoyo social (Cardenal y Sánchez, 2009).

Existe una relación entre el desempleo y la autoestima de hombres y mujeres. Los resultados arrojados mostraron que había una relación negativa entre la falta del dinero y la autoestima en los hombres, mientras que en las mujeres había una relación positiva entre los diferentes roles desempeñados, el apoyo social y la autoestima.

Para los hombres el hecho de ser padres aumenta la búsqueda del trabajo, debido que se tiene catalogado al hombre como el que provee el dinero a la familia y es el que la mantiene, mientras que para las mujeres el hecho de ser madres modera

las experiencias negativas del desempleo y disminuye las actividades de búsqueda del trabajo.

Algunos estudios muestran que existen diferencias de salud y psicológicas entre las mujeres que se encuentran empleadas y aquellas que están desempleadas. En Francia las mujeres desempleadas demuestran mayor estrés psicológico que las empleadas al año de haber tenido un hijo (Cardenal y Sánchez, 2009).

En mujeres occidentales se encontró que la autoestima de las desempleadas disminuye al igual que su salud mental, y al contrario de aquellas mujeres que se encuentran laborando.

El efecto del desempleo en las mujeres se ve afectado por un conjunto de variables que interviene en la relación. Por ejemplo, las mujeres que no están casadas, que son el sustento principal de su hogar o las mujeres jóvenes en busca de su primer empleo responden al desempleo de forma similar a los hombres. En este sentido las viudas o divorciadas tienen respuestas más negativas hacia el desempleo que las casadas o solteras (Cardenal y Sánchez, 2009).

Para las mujeres solteras el desempleo está asociado con un menor bienestar psicológico, esta asociación es menor en el caso de las mujeres casadas y sin hijos. Las investigaciones sobre mujeres casadas con hijos raramente muestran relación entre el desempleo y bienestar, pero si hay relación entre desempleo y suicidio o intento de suicidio. Y se ha demostrado que no existe caso alguno en el que haya un menor bienestar psicológico por estar empleado.

Se ha demostrado que aquellas mujeres que a pesar de estar desempleadas tienen una actitud optimista ante la situación que están viviendo psicológicamente están mejor, ya que el optimismo modera el efecto negativo del desempleo en la salud psicológica. Por lo general, el impacto psicológico del desempleo es temporal; por lo tanto, encontrar un nuevo trabajo restaura el bienestar. Los trabajadores mayores y las mujeres tienden a experimentar mayores problemas en la búsqueda de empleo que los trabajadores más jóvenes y hombres (Papalia, Wendkos, Duskin, 2010).

2.2.7 ANTIGÜEDAD

Se define antigüedad como el tiempo que un trabajador ha permanecido en una organización. Se puede decir que en las evidencias más recientes se demuestra una relación positiva entre antigüedad y productividad laboral.

La antigüedad expresada como experiencia en el trabajo es un buen pronosticador de la productividad del empleado. La antigüedad es también una variable sólida para explicar la rotación.

Cuanto más tiempo tiene una persona en un puesto menos probable es que renuncie, en congruencia con las investigaciones en las que se señala que la conducta anterior pronostica bien la futura, en las pruebas se indica que la antigüedad y la satisfacción están relacionadas.

Diferencias Individuales

Cognoscitiva/Afectiva
<ul style="list-style-type: none"> • Tipo A/B • Asertividad • Captación y evaluación de información • Maquiavelismo

Tabla 1. Diferencias Individuales (Fuente: Fernández, López y Márquez, 2008).

Biológicos/Demográficos
<ul style="list-style-type: none"> • Edad • Sexo • Ocupación

Tabla 2. Aspectos Biológicos - Demográficos del estrés (Fuente: Fernández, López y Márquez, 2008).

3. LOS ESTRESORES EN LA VIDA ORGANIZACIONAL

En el trabajo de investigación “Estrés laboral, afrontamiento y sus consecuencias” realizado por González (2006), menciona que Kahn y Boysiere (1992), hablan de los estresores y dicen que “son generados en el empleo y tienen consecuencias negativas, físicas o psicológicas, para un número de personas expuestas a ellos” (Pág. 65).

También proponen dos tipos de estresores:

1. El primer estresor organizacional se refiere a las tareas que desempeña el trabajador en el puesto, que van de simple a complejo y de repetitivas a variadas.

2. El segundo estresor organizacional se refiere a las propiedades del rol y a los aspectos interpersonales del puesto, incluyendo la relación con el supervisor y las demandas conflictivas de diferentes roles en el mismo puesto.

En este sentido, enfocados a las propiedades del rol, hay temas importantes acerca de éstas como “el conflicto de roles que se refiere a las diferencias perceptivas respecto al contenido del rol de una persona o la importancia relativa de sus elementos. Estas diferencias se refieren a las que ocurren entre el individuo y otras personas en un grupo de trabajo que no tiene las mismas expectativas del rol. Los conflictos del rol pueden ocasionar en el individuo, efecto negativo, tensión y con frecuencia síntomas físicos.

En la ciudad de Bucaramanga, Colombia un grupo de estudiantes de Psicología y Trabajo Social de la UPB y de la UIS, realizaron una investigación denominada “Las Profesiones Más Estresantes en Bucaramanga”. Los estudiantes señalaron que el estrés no debería darse en ningún sector profesional, puesto que influye de forma negativa en el desempeño del puesto de trabajo, sin mencionar que contamina el ámbito laboral (Ardila, 2009).

Las ocupaciones que mayor estrés presentaron en este estudio fueron las de: Maestros, Taxistas, Vendedores, Médicos, Recepcionistas, Empleadas domésticas, Abogados, Periodistas, Gerentes y Policías. En cada una de estas ocupaciones se desempeñan labores y actividades distintas, sin embargo, existen situaciones estresantes que tienen en común como las siguientes:

1. Demasiado ruido en el trabajo.
2. Sentirse poco valorado.
3. Las exigentes metas que deben cumplir.
4. El tipo de trabajo que la gente tiene que hacer.
5. El tener que asumir tareas de otras personas.

6. La falta de satisfacción en el trabajo.
7. El poco control sobre la jornada laboral; es decir, el no saber si puede salir a tiempo.
8. Los turnos en días festivos y dominicales.
9. El mal clima laboral.
10. Sentir que trabaja mucho y no gana lo que le corresponde.

Las ocupaciones en las que más se presenta este conflicto de roles es con los militares, policías y profesores ya que el tiempo que tienen para el trabajo y el que tienen para la familia no está repartido en forma responsable.

Como se mencionó anteriormente, los estudiantes son sujetos altamente propensos a sufrir el Síndrome de Burnout. Para apoyar esta postura se cita el estudio llevado a cabo en la Universidad de Sevilla (2007) para determinar que carreras tenían un nivel más alto de estrés (Martin 2007). Se eligieron a 40 estudiantes de 4º semestre de las licenciaturas de Psicología, Ciencias Económicas, Filología Inglesa y Filología Hispánica. Fueron evaluados a lo largo de dos momentos temporales que diferían en la proximidad a la fecha de los exámenes: período sin exámenes (marzo) y período con exámenes (junio) (Martin 2007).

En general, los resultados mostraron un aumento en el nivel de estrés de los universitarios durante el período de exámenes. Se observaron diferencias significativas en el nivel de estrés alcanzado por los estudiantes de Psicología respecto al de Filología Hispánica durante los dos períodos analizados, estas diferencias se debían a la cantidad de material a estudiar. Se observó que los alumnos de Filología Hispánica presentan el nivel más bajo de estrés tanto en el período sin estresor como en el período con exámenes. Al mismo tiempo, se encontraron efectos sobre la salud (ansiedad, consumo de tabaco, cafeína o fármacos, alteraciones en el sueño y en la ingesta de alimento).

Otro tema importante en cuanto a las propiedades del rol es la sobrecarga del rol que produce conflicto dentro de los individuos causando que sacrifiquen la calidad o cantidad en sus deberes, esto pasa por lo general por presiones de tiempo.

Como un ejemplo para que se entienda mejor, cuando el gerente o supervisor le dice a un empleado: necesito ese escrito para mañana a medio día, y que esté bien hecho. Esto provoca un conflicto entre el tiempo dado para la entrega de trabajo y el hecho de que sea de alta calidad.

3.1 CARACTERÍSTICAS DEL DESARROLLO PROFESIONAL EN LA EMPRESA

Una organización es productiva cuando llega a sus metas y al hacerlo transforma sus insumos en productos de menor costo. De esta manera se abarcan la eficacia y la eficiencia.

Una empresa es eficaz cuando sus metas de ventas en el mercado, pero la productividad también depende que esas metas se alcancen de manera eficiente. Las medidas más conocidas de la eficiencia de las organizaciones son el rendimiento sobre la inversión, las utilidades por unidad monetaria de ventas y la producción por hora de trabajo (Robbins, 2004).

Algunas variables o factores que también pueden influir en la productividad y satisfacción de los empleados se explican a continuación:

- a) Ausentismo: El ausentismo es la falta al trabajo. Se calcula que el ausentismo causa millones de pesos en pérdidas para la empresa. Un día de ausencia de un oficinista le cuesta al patrón varios cientos de pesos y mayor carga de trabajo para sus compañeros de trabajo.

Es difícil que la organización opere sin contratiempos y que alcance sus objetivos si los empleados no se presentan a trabajar. El flujo de trabajo es interrumpido y muchas veces se tiene que postergar las decisiones más importantes. En organizaciones que dependen en buena medida de la producción de línea, el ausentismo es una de las causas principales para no alcanzar las metas de producción, que disminuya la calidad en el producto e incluso hasta llegar a parar la línea de producción.

Aunque la mayoría de las ausencias repercuten de forma negativa en la organización, hay situaciones en que la organización se podría beneficiar cuando un trabajador no se presente a trabajar. Un ejemplo muy claro es la fatiga o el exceso de estrés lo cual baja notablemente el rendimiento en la productividad de los empleados y en los trabajos en los que el empleado debe estar alerta todo el tiempo es mejor para la organización que no se presente, debido a que podría tener un mal desempeño o incluso podría causar o tener un riesgo de trabajo.

- b) Rotación: La rotación es el retiro permanente de la organización voluntario o involuntario. Una tasa elevada de rotación en el personal aumenta los costos en reclutamiento y selección, capacitación, tiempo entre otros, además llega a tener efectos negativos en la marcha eficaz de la empresa debido a que si se van empleados preparados y experimentados se tiene que contratar sustitutos, los cuales se les tiene que capacitar para que asuman el puesto con responsabilidad.

Sin embargo no en todos los casos la rotación es mala, ésta también puede ser positiva, ya que se está dando la oportunidad para cambiar a un empleado que tiene un mal desempeño y falta de motivación, abriéndose camino para buscar a una persona proactiva.

Se consideran elementos estresantes a la falta de desarrollo y crecimiento dentro de equipo de trabajo, debido a que existe una escasa autonomía y participación en la toma de decisiones, deficientes relaciones funcionales, vivir en un entorno de presión (familiar, trabajo, compañeros de trabajo, amistades) agresiones verbales, y nulo reconocimiento, entre otras.

Sin embargo la alteración del clima como espacio insuficiente, ruido, luz deficiente, calor, ventilación, ruido, frío, riesgos físicos, inadecuado material, gases volátiles, deficientes condiciones ergonómicas son factores que influyen para aumentar los niveles de estrés. Por último un alterado clima laboral puede ser un factor estresante sobre todo si existen problemas con superiores, compañeros de trabajo o subordinados y una falta de soporte en el equipo de trabajo, según se puede apreciar en la Tabla 3.

Estresantes Laborales	Estrés	Consecuencias
Entorno Físico: <ul style="list-style-type: none"> • Luz • Calor • Ruido • Temperatura • Contaminación 	La valoración del proceso. Como percibe el individuo los estresantes.	Psicológicas: <ul style="list-style-type: none"> • Apatía • Ansiedad
Individual: <ul style="list-style-type: none"> • Conflictos de rol • Carga excesiva de trabajo • Falta de control • Responsabilidad • Condiciones de trabajo 		Conductuales: <ul style="list-style-type: none"> • Alcoholismo • Consumo de drogas • Proclividad a los accidentes
Grupo: <ul style="list-style-type: none"> • Saturación • Relaciones con compañeros, jefes y subordinados. 		Cognitivas: <ul style="list-style-type: none"> • Escasa concentración • Bloqueo mental
Organizacionales: <ul style="list-style-type: none"> • Políticas • Acciones legales 		Fisiológicas: <ul style="list-style-type: none"> • Elevación de la presión arterial • Aumento de ritmo cardíaco
		Organizacionales: <ul style="list-style-type: none"> • Menor productividad • Ausentismo

Tabla 3. Estresantes Laborales (Fuente: Sauter, Murphy, Hurrell y Levi, 2001).

Otros elementos que como empresa pueden resultar estresantes son la falta de participación en los órganos directivos y en la toma de decisiones generales de la

empresa, el tamaño de la empresa y el número de empleados, el deficiente o inadecuado sistema de promoción, ausencia de carrera profesional, la carencia de programas formativos o no acordes con las necesidades del trabajador, la inestabilidad laboral, y los bajos salarios.

La excelencia de la empresa puede ser medida también por el ambiente psicológico que ofrece para los empleados y asociados, esto quiere decir, un ambiente agradable, en donde las personas se sientan bien gracias a la camaradería, las relaciones amigables y afectuosas entre los compañeros.

Vivir y trabajar en la empresa puede provocar problemas desagradables para las personas, así como algunas pueden desempeñarse bien y sentirse felices y satisfechas o encontrar serias dificultades para hacerlo.

El estrés se ha vuelto un problema cada vez mayor en las organizaciones, seguramente como resultado de la creciente complejidad del trabajo, de la velocidad de los cambios y las transformaciones, de la incertidumbre provocada por los cambios, de las cargas de trabajo cada vez mayores, de la creciente cantidad de responsabilidades delegadas en las personas, etc., según ejemplifica la tabla 3.

Las organizaciones exitosas necesitan empleados que hagan más que cumplir con sus deberes usuales, que tengan un desempeño que supere lo que se espera. Las organizaciones necesitan empleados que hagan comentarios constructivos sobre su organización, ayudar a sus compañeros de trabajo, ofrecerse como voluntarios en actividades que no tienen nada que ver con sus actividades

laborales, evitar conflictos innecesarios, tratar con respeto las instalaciones de la organización entre otras (Robbins, 2004).

3.2 ASPECTOS QUE MOTIVAN A LAS PERSONAS A PERMANECER EN LA ORGANIZACIÓN

Las personas se sienten impulsadas para trabajar, aplicar sus talentos y competencias, asumir riesgos y permanecer en ellas en función de algunas expectativas (Chiavenato, 2004), como las que se enlistan a continuación:

1.- Un lugar excelente para trabajar: un lugar en donde se sientan cómodos y orgullosos, con bienestar físico y psicológico al trabajar. Que sientan que su trabajo es imprescindible para la empresa y que son importantes y valiosos.

2.- Reconocimiento y recompensas: para los empleados siempre es importante tener algo que motive a hacer bien su trabajo como el salario, prestaciones e incentivos que les reconozca su esfuerzo y el hacer bien su trabajo. Es un refuerzo positivo que ellos esperan recibir por su buen desempeño en su trabajo y les ayuda a sentirse satisfechos dentro de la empresa.

3.- Oportunidades de crecimiento: los empleados deben sentir que tienen la oportunidad de hacer una carrera dentro de la empresa obviamente dependiendo de su esfuerzo y desempeño en el trabajo que tengan que realizar.

4.- Participación en las decisiones: es conveniente involucrar e incluir en las decisiones importantes de la organización a los empleados ya que ellos son los que se verán afectados directamente con las decisiones que se tomen.

5.- Libertad y autonomía: dejar que las personas asuman su responsabilidad por el trabajo.

6.- Apoyo y soporte: ser un mentor para el empleado que represente orientación, asesorías, preparación, capacitación, dirección e impulso.

7.- Posibilidad de empleo y ocupación: en donde se pueda tener la posibilidad de mantener el empleo dentro de la organización; esto quiere decir el poder tener los proyectos, las tareas para garantizar la oportunidad de hacer carrera dentro de la empresa.

8.- Camaradería y compañerismo: porque es importante para las personas tener relaciones interpersonales dentro de su trabajo, en las que haya respeto y confianza y pueda llegar a haber una amistad.

9.- Diversión, alegría y satisfacción: se relaciona con un clima organizacional agradable, relajado y menos formal, en donde las personas se sienten bien, desean permanecer y colaborar.

10.- Calidad de vida en el trabajo: este punto va ligado con la satisfacción del empleado en el trabajo, cultura y clima organizacionales, espíritu de equipo y compañerismo, percepción de salarios y prestaciones entre otras cosas.

Herzberg (citado por Robbins y Decenzo, 2002) enfatizaba que los factores que llevan a la satisfacción laboral son independientes y distintos de los que conducen a la insatisfacción laboral. Por consiguiente los gerentes que pretenden eliminar factores que producen insatisfacción laboral pueden producir cierta paz, pero no necesariamente motivación, es decir, mantiene calmados a sus trabajadores, pero no los están motivando.

4 BURNOUT, SÍNDROME DEL QUEMADO O AGOTAMIENTO PROFESIONAL

4.1 ANTECEDENTES

Existe una vinculación directa entre algunas formas de estrés, y desórdenes de personalidad obsesivos-compulsivos que están relacionados con el trabajo. Coloquialmente, un workahólico o por su nombre original en inglés, workaholics es una persona a quien le gusta, ama y es adicta al trabajo. Aunque no hay una definición médica para tal condición, sí se puede afirmar que está emparentada con el síndrome del quemado, desgaste profesional o burnout y el karōshi. El término workaholic generalmente tiene una connotación negativa, se usa a veces para personas que expresan fuerte motivación hacia una carrera u oficio. El “trabajo” en cuestión, usualmente asociado a un empleo pagado, aunque puede también hacer referencia a actividades tales como deportes, música, artes, o

adicción a Internet, a través del mantenimiento de una página o un espacio, personal u organizacional (Sierra, 2011).

El nombre como tal deriva del término alcohólico. El primer registro de su utilización data de 1968 en una imprenta, luego popularizado en 1971 por Oates, en su libro “Confesiones de un workaholic”.

Pero el término no obtuvo mucha difusión, sino hasta la década de 1990, donde se expandió gracias a su relación con las teorías de auto ayuda, movimiento centrado en las adicciones, formando analogías entre las conductas dañinas socialmente como la adicción al trabajo y drogadicción, incluyendo la adicción al alcohol. Aunque el término workaholic no es una acepción admitida dentro de la terminología psicológica, se ha extendido para referirse a aquellas personas quienes pierden su tiempo en el trabajo, o problemas relacionados al mismo, quienes llevan una vida muy ajetreada, que va en detrimento de su salud y funciones fisiológicas, vidas sociales, familiares y personales o sencillamente contra su tiempo libre.

Los japoneses lo llaman karoshi. En una cultura que alimenta la adicción al trabajo en todas las edades, donde los niños van a la escuela seis días a la semana y los trabajadores tienen la semana de trabajo más larga en el mundo industrializado, karoshi se ha convertido en un síndrome temido. Quiere decir “muerte por exceso de trabajo” (Giffarist, 2009).

Una encuesta encontró que 40% de los trabajadores japoneses tienen miedo de trabajar, dicho de manera literal, hasta la muerte. Las muertes reportadas por exceso de trabajo se incrementaron de 21 en 1987 a 143 en 2001 (Associated Press, 2002).

Tetsunojo Uehata, autoridad médica que acuñó la palabra, define karoshi como condición en la que psicológicamente, a los procesos de trabajo erróneos se les permite continuar de una manera que interrumpen el trabajo normal del trabajador y los ritmos vitales, provocando una acumulación de fatiga en el cuerpo y una condición crónica del exceso de trabajo acompañada por empeoramiento en la presión arterial y un endurecimiento de las arterias, y finalmente el resultado es un colapso fatal (Impoco, 2005).

Karoshi es un problema que ha ido en incremento. Basados en hechos se ha demostrado que el número de accidentes que tienen los trabajadores está relacionado con el estrés que produce el exceso de trabajo (Mora, 2008).

La adicción al trabajo puede ser descrita como la incapacidad para dejar de trabajar. Si se está en la oficina, en casa, en la cama, o en una reunión con amigos, y se da cuenta que no puede dejar de pensar en el trabajo o hablar de su trabajo, entonces es muy probable que esté a punto de convertirse en un adicto al trabajo.

Hasta hace poco tiempo muchas personas describían la adicción al trabajo como una adicción respetable, y la mitad pensaba que era un atributo admirable. Sin embargo, la condición es ahora reconocida como un problema grave y se han formulado muchas teorías para tratar de entender mejor lo que motiva al adicto al trabajo.

Algunas de estas propuestas ven la adicción al trabajo como "una estrategia de afrontamiento" para enmascarar subyacentes problemas emocionales tales como ansiedad, baja autoestima, depresión y rasgos obsesivo-compulsivos. Adicción al trabajo, se define un adicto al trabajo como una "persona cuya necesidad de trabajo se ha vuelto tan excesiva que perturba la salud física, la felicidad personal,

las relaciones interpersonales o la capacidad de funcionar socialmente" (Mansilla, 2010).

También se identifican dos tipos de adictos al trabajo: el activo y el pasivo. Los adictos al trabajo activo, son aquellas personas que trabajan por el puro placer de trabajar. Ellas tienen la energía para trabajar más horas y creen que tal devoción trae recompensas especiales. Ellas combinan la energía y la resistencia con potentes rasgos obsesivos, y con frecuencia hay una historia previa de adicciones.

Por otro lado, los adictos al trabajo pasivo se ven obligados a trabajar por la inseguridad, el miedo o la paranoia, hasta que el exceso de trabajo se arraiga y se vuelve habitual, dañando el equilibrio de su vida casi sin darse cuenta.

Se estima que en Japón el karoshi causa 1.000 muertes al año, casi el 5% de estas muertes son por ataque cardíaco en empleados menores de 60 años.

En un artículo llamado Workaholism, escrito por Carreto (2010), menciona que en los Países Bajos, esta situación dio lugar a una nueva condición conocida como "enfermedad de ocio," se calcula que afecta al 3% de toda su población; según un estudio.

Y en EE.UU., la adicción al trabajo sigue siendo lo que siempre ha sido: la llamada "adicción respetable" es difícil como cualquier otra y podría afectar a millones de personas que ocupan puestos de trabajo (Kirchheimer, 2008).

Una encuesta realizada a 8.000 personas auspiciada por el Instituto Británico de Desarrollo Personal encontró que una de cada tres personas trabaja más de 48 horas a la semana y afirman que son adictos a sus puestos de trabajo. Una de cada seis personas labora más de 60 horas a la semana y las tres cuartas partes de los empleados en la actualidad trabajan horas extraordinarias. De acuerdo con el Departamento Británico de Comercio e Industria, en cifras, los empleados varones en Gran Bretaña tienen el mayor promedio de horas en la UE (Kirchheimer, 2008).

Hasta el momento no se ha demostrado de manera indudable que el exceso de trabajo produzca la muerte repentina, sin embargo, es recomendable tomar en cuenta las estadísticas mencionadas para comprobar que el karoshi, enfermedad del ocio, workaholism, entendidos todos ellos dentro del burnout, está afectando a las personas dentro de su trabajo, y perturba las expectativas e ideales individuales y aun cuando puede mantenerse no reconocido durante mucho tiempo, el desenlace es casi siempre fatal.

4.2 DEFINICIÓN DEL TÉRMINO

El síndrome de Burnout es un tipo de estrés prolongado, causado por esfuerzos en el trabajo que no se ven recompensados. Este tipo de estrés se presenta en cualquier profesión, pero aparece más en aquellas profesiones que tienen un contacto físico y emocional con las personas.

El síndrome del desgaste laboral se refiere al agotamiento, desengaño y pérdida del interés por el trabajo que realiza la persona, éste se detecta en profesionales que trabajan en contacto directo con personas en la prestación de servicios.

Una variante grave del estrés laboral, es lo que se llama “desgaste profesional”, “quemazón laboral” o “burnout”. Se conoce también con otros términos como “síndrome del quemado” o “síndrome de desgaste laboral” (Montero y García, 2010).

El Burnout o síndrome de quemarse se entiende como una respuesta al estrés laboral crónico que se presenta cuando fallan las estrategias funcionales de afrontamiento habitualmente usadas por el sujeto. Es una variante del estrés, la cual se presenta en personas que llevan varios años trabajando y para quienes el trabajo ha sido una fuente continua de estrés, insatisfacción y angustia. También se presenta en aquellas personas que inician su vida laboral y profesional de manera satisfactoria y con mucho entusiasmo pero que después de un corto tiempo éste se vuelve un trabajo agotador, repetitivo y sin creatividad, y además se tiene la sensación de la falta de aprecio y reconocimiento por el trabajo que se está realizando.

“Algunos investigadores sitúan el núcleo de este trastorno en lo que se denomina cansancio emocional: fatiga, sentimientos depresivos y de fracaso, amargura irritabilidad y cambio de humor” (Martínez, 2010).

Una característica muy importante, es el negativismo hacia: el trabajo que se está desempeñando, los colegas de trabajo, las personas que te rodean y hacia uno mismo. Se presenta miedo y angustia y una sensación de terrorismo. Se vuelve muy llamativa la pérdida de confianza en las habilidades profesionales. Cualquier comentario o circunstancia inusual que en otras ocasiones pasaría como desapercibido, en esta situación se vuelve de un carácter mayor y la persona se hunde más en su estado de ánimo.

Es importante que la persona se sienta motivada dentro de su trabajo para que actúe y se comporte de una determinada manera. La motivación la ayuda a que pueda combinar procesos intelectuales, fisiológicos y psicológicos en una situación y lo ayuda a actuar con vigor y a saber en qué dirección encauzar su energía.

Con respecto a la motivación laboral existen diferentes teorías, para apoyo de este trabajo se elige primeramente la Teoría de las Expectativas de Vroom que se basa en la siguiente premisa: “El esfuerzo para obtener un alto desempeño en el mundo laboral está directamente relacionado con la posibilidad de conseguirlo y de que, una vez alcanzado, el individuo sea recompensado de tal manera que el esfuerzo realizado haya valido la pena” (Admin en Espacio Laboral, 2008).

En la investigación llamada “la teoría de las expectativas” de Vroom (2008) se menciona que la motivación es producto de 3 factores:

- a) Valencia: se refiere al deseo que una persona tiene de alcanzar una meta.
- b) Expectativa: es el grado de convicción de que el esfuerzo relacionado con el trabajo producirá la realización de la tarea.
- c) Medios: está relacionada con la estimación que posee una persona sobre la obtención de una recompensa

Otra teoría importante es la Teoría de la Equidad de Adams que manifiesta y se enfoca sobre la base del criterio que se forma la persona en función de la

recompensa que recibe comparándola con las recompensas que reciben otras personas que realizan la misma labor o con aportes semejantes (Valdés, 2006).

También existe la Teoría del Establecimiento de Metas de Locke (Citado por Romero, 2006), la cual destaca el papel motivador de las metas específicas en el comportamiento del individuo. Una meta es cualquier cosa que un individuo se esfuerce a alcanzar. Para que las metas puedan obrar como incentivadores de la motivación deben tener cierto grado de dificultad (metas con muy baja o demasiada dificultad no operan como motivadoras), deben ser específicas y así poder señalar clara y precisamente qué es lo que se desea lograr. Las metas específicas y difíciles despiertan deseos de alcanzarlas.

Muchos estudios han demostrado que el Síndrome del Quemado puede ser reducido tomando vacaciones, sin embargo después de un par de semanas de haber regresado a trabajar el síndrome vuelve a aparecer. Por eso es importante detectarlo a tiempo para así poder hacer los ajustes pertinentes antes de que se vuelva parte de la vida cotidiana y por consiguiente se vaya reduciendo poco a poco la calidad de vida tanto personal como familiar.

4.3 CAUSAS DEL SÍNDROME DE BURNOUT

El síndrome de quemarse por el trabajo puede ser entendido como una experiencia resultante de la combinación de estresores originados en el entorno social, en el entorno laboral y en el propio sujeto.

La última década del siglo XX e inicio del siglo XXI se ha caracterizado por una notable influencia de cierta violencia psicológica causada por la salud emocional y en el disfrute de un ambiente sano y saludable en los lugares de trabajo. Muchas son las veces que se han escuchado expresiones como: “estoy quemado”, “estoy agotado”... etcétera (Burnout: síndrome de estar quemado, 2011).

Generalmente, las enfermedades al corazón están relacionadas con la gente mayor y con aquellos que debido al paso de los años, el poco cuidado en cuestiones como la alimentación y la permanencia en malos hábitos como el cigarrillo o el alto consumo de grasas, van convirtiéndose en verdaderos acumuladores de colesterol, el que luego obstruirá las arterias coronarias produciendo patologías cardíacas.

Sin embargo, se ha visto un incremento de estas enfermedades en pacientes jóvenes que no presentan ningún problema, es más, son considerados personas saludables quienes incluso son practicantes de actividad física permanente en conjunto con una dieta balanceada, pero que aun así pueden llegar a sentir las mismas dolencias que alguien de 50 años con un mal prontuario de salud (González, 2010).

El especialista en medicina interna Platas (2010) alertó sobre el elevado número de muertes por enfermedades cardiovasculares y diabetes en México, que equivalen a que cada año mueran 30 mil personas mayores de 40 años.

Debido a los malos hábitos alimenticios, sedentarismo y otros factores de riesgo, la tendencia de estas enfermedades aumenta cinco por ciento cada año. Informó que, 90 por ciento de los infartos al miocardio corresponden a personas que registran niveles muy elevados de colesterol y triglicéridos, que es lo que se diagnostica como dislipidemias, a lo que se suma la hipertensión y la diabetes, que de no tener control provocan efectos mortales (Platas, 2010).

Platas (2010) comenta que en promedio cada año se registran 30 mil muertes debido a enfermedades cardiovasculares y diabetes, y que los hombres de 40 años en adelante tienen 65 por ciento de riesgo cardiovascular y las mujeres 35 por ciento.

“Las enfermedades cardiovasculares y diabetes suman 50 por ciento de las muertes en México, las padecen más los hombres a partir de los 40 años y se

iguala la estadística con la mujer al llegar ellas a los 50 años de edad”, indicó Platas (2010, p. 213).

En las mujeres el inicio de la menopausia suma otro factor de riesgo, debido a la disminución de niveles de estrógenos, que provoca que el colesterol se eleve y el riesgo cardiovascular de la mujer se iguale al de los hombres.

La tendencia de la obesidad es alarmante, pues representa un grave factor de riesgo para las enfermedades del corazón y vasculares, pues se observa que cada año aumentan los casos en cinco por ciento y los fallecimientos también.

Agrega Platas (2010) que ésta ha ido aumentando cada año y se habla de cinco por ciento de incremento con respecto al año anterior, pues hay más diabéticos y hay más pacientes con riesgo cardiovascular elevado, como colesterol alto y triglicéridos lo que aumenta también la mortalidad.

Años atrás los médicos se habrían sorprendido si una persona de 40 años o menos hubiera sufrido un infarto, pero hoy en día se está transformando en un hecho común.

En los adultos jóvenes el infarto suele llegar sin aviso. Incluso se produce en aquellos que teóricamente se encuentran bien de salud, hasta sufrir un primer infarto. Esto se origina porque existen situaciones que pueden dispararlo. En los adultos jóvenes se provoca una trombosis que obstruye de golpe las arterias coronarias.

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS) la mayor parte de las muertes a nivel mundial se debe a enfermedades no transmisibles (32 millones) y de éstas más de la mitad a las cardiovasculares (16,7 millones) sobre todo infartos y accidentes cerebrovasculares. Este aumento se produjo tanto en los hombres como en las mujeres (López, 2010).

El infarto puede producirse por varias causas, pero sobre todo por el estilo de vida. Los factores pueden ser hipertensión, diabetes, colesterol y tabaquismo. También

influyen los factores genéticos. Y desempeñan un papel importante el sedentarismo, el sobrepeso y el estrés. Combinados entre sí, estos tres factores potencian las probabilidades de sufrir un infarto (López, 2010).

El fumar y la comida chatarra son dos de las causas más importantes. A una edad cada vez menor se empieza a consumir esto y por eso el riesgo aumenta a los 40 años de edad. También el estrés que se vive hoy en día colabora, ya que muchas personas son desempleadas y viven por debajo de la línea de la pobreza, o todo lo contrario: tienen muchas responsabilidades laborales que les consumen todo el día. Esto incluye comer, si es que el empleado le da un espacio a esta actividad, cualquier cosa en el escritorio.

Todas las personas que tengan un horario matutino de trabajo, generalmente tendrán que toparse con ese momento del almuerzo al mediodía. Muchas personas optan por comer desordenadamente, se dejan seducir por la comida rápida y hasta incluso, ni siquiera salen de sus puestos de trabajo o su escritorio, para tomarse esa pausa tan importante.

Mucha gente le resta importancia a la calidad de alimentación, que se lleva durante el tiempo que se está en el trabajo. Aquellos que cumplen horarios matutinos tienen que, generalmente, tomarse un momento para el almuerzo, abriéndose en ese instante un campo de posibilidades que no siempre es el correcto.

Para empezar, que se esté almorzando en el horario de trabajo no tiene por qué significar comer un sándwich, un bocadillo, una hamburguesa o comida rápida, pero que suma muchas grasas, poca calidad alimenticia y que no es lo recomendable. Se pueden buscar otras opciones y hasta incluso llevar comida preparada desde casa. Hay que recordar que el almuerzo, junto al desayuno, es la comida más importante del día (Esteban, 2010).

Otra cuestión bastante importante es la de abandonar por un momento el sitio de trabajo. Mucha gente prefiere comer sobre su escritorio o no dejar su sitio a la

hora de tomar el almuerzo. Ese no es el sitio indicado para comer, ya que seguirá metido dentro del ritmo de tu trabajo e incluso en el mismo hábitat. Tomarse unos minutos para ir hasta el comedor o salir un rato al aire libre, si es que se tiene permitido, no van a venir nada mal para despejarse e incluso tener un momento de distracción junto al resto de los compañeros (Esteban, 2010).

Si una persona no está bien nutrida, su habilidad para soportar el estrés se verá realmente disminuida. Comer poco, comer mucho o escoger una dieta no balanceada puede dejar a una persona sintiéndose débil y hasta bajarle las defensas del organismo. Se debe intentar mejorar los hábitos alimenticios para que físicamente la persona se sienta mejor y fuerte para manejar el estrés (Gaeta, 2010).

Una fórmula de nutrición para combatir el estrés sería: una dieta adecuada en calorías, (muy pocas le quitan energía), con comidas altamente nutritivas con alimentos como carnes magras, ensaladas, frutas y granos enteros.

Una dieta nutritiva completa sin eliminar ciertos grupos de alimentos que lo pueden llevar a una deficiencia nutricional y a que afecten su estado de ánimo. Mantener una adecuada hidratación tomando 8 vasos de agua al día si es posible. Comer con un horario establecido, cada 3-4 horas para ayudar a mantener su metabolismo y nivel de energía alto.

Desde hace unos años se está prestando atención a un patrón de conducta asociado a la enfermedad coronaria: personas que tienen un vínculo adictivo con la realidad externa, el trabajo y la valoración social, con un alto costo psíquico y corporal (López, 2010).

El Síndrome de Burnout suele deberse a múltiples causas, y se origina siempre por los horarios de trabajo excesivos. El síndrome ataca especialmente cuando el trabajo supera las ocho horas diarias, cuando no se ha cambiado de ambiente laboral en largos periodos y cuando la remuneración económica es inadecuada.

Las causas pueden ser diversas pero una de las más frecuentes y la más común es la carga de trabajo y resultados y/o metas difíciles de cumplir. El esfuerzo extra exigido lleva a la persona a una fatiga, a la ansiedad y el estrés constantes. La sobrecarga de trabajo ocasiona que no se disfrute del trabajo, de lo que se está haciendo, ya que hay una exigencia constante hacia sacar el trabajo de la mejor manera y en el tiempo más corto posible, lo que también ocasiona que no haya un reconocimiento por parte del jefe ya que al final no se cumple con el trabajo deseado.

Una persona que sufre de agotamiento está emocionalmente exhausta y tiene poca energía y entusiasmo para trabajar; es el resultado de trabajar intensamente con otras personas. La edad, aunque parece no influir en la aparición del síndrome, se considera que puede existir un periodo de sensibilización debido a que habría unos años en los que el profesional sería especialmente vulnerable a éste, considerando en este sentido los primeros años de carrera profesional, un periodo en el que se produce la transición de las expectativas idealistas hacia la práctica cotidiana, aprendiéndose en este tiempo que tanto las recompensas personales, profesionales y económicas, no son ni las prometidas ni las esperadas (Gallardo, 2011).

El Síndrome de Burnout no es exclusivo de gerentes de empresas, sino que ataca directamente a deportistas de élite, operadores de call center, así como a profesiones de auxilio como enfermería, medicina, profesorado, etc.

En especial padecen el síndrome de burnout personas altamente calificadas y comprometidas, en las que los intereses profesionales predominan sobre los intereses personales. Las relaciones personales o matrimoniales padecen

consecuencias, y terminan por romperse ya que el trabajo es lo que más importa en la vida de los afectados.

Aunque sea difícil de creer entre los profesionistas que llegan a presentar este síndrome está el Psicólogo. Actualmente el Psicólogo está presente en distintas áreas de actuación, como en la clínica, en el área laboral, la escuela, la salud, el deporte, la justicia, la publicidad entre otras. En todas está expuesto a innumerables situaciones que pueden contribuir al desarrollo del síndrome de Burnout. En la actividad clínica, el psicoterapeuta está inmerso en diversos factores de riesgo como el exceso o escasa demanda, identificación con problemas del paciente, necesidad de manejar situaciones problemáticas entre otros.

Un estudio realizado con psicólogos mexicanos arrojó como resultado que los psicólogos laborales presentan niveles altos de despersonalización en comparación con aquellos que trabajan en el área clínica. Del mismo modo, los psicólogos clínicos presentan menores niveles de despersonalización que los que trabajan en el área educativa (Orme, 1973).

Diversos autores como Vredenburg, Carlozzi y Stein (citados por Moreno, Meda, Rodríguez, Palomera y Morales, 2006), plantean que los psicólogos crean fuertes lazos afectivos con los pacientes, lo que podría explicar el porqué de sus niveles bajos de despersonalización.

Se cree que la despersonalización que presenta el psicólogo laboral en relación con los psicólogos clínicos suele establecer una relación íntima y estrecha y se entiende que se debe a diferentes factores de la organización dado que él sí trabaja en una organización privada o pública (Benavides, Porto y Basso, 2010).

Wallace, Lemaire y Ghali (2005), de los departamentos de Sociología y Medicina de la Universidad de Calgary (Canadá), han visto que los médicos cada vez sufren más del Síndrome Burnout. Entre un 25% y un 60% de los galenos reconoce sufrir este síndrome, propio de la sociedad moderna. Entre los médicos españoles y latinoamericanos, al menos el 36,3% afirma padecerlo.

La excesiva carga de trabajo, el poco tiempo para el ocio y la competencia en la profesión van haciendo mella en los galenos. Uno de los estudios analizados revela que el 17% de los médicos residentes puntúan su salud mental como pobre, un porcentaje que dobla al de la población general, y la depresión es una compañera habitual de los doctores, especialmente en el sexo femenino. El índice de suicidio es seis veces más alto entre estos profesionales de bata blanca que en el resto de la ciudadanía y la mortalidad debido a problemas cardiovasculares también es mayor (Véliz, Díaz, Francia y Guillen, 2009).

El mismo estudio señala que en esta profesión, también es notable la presencia de niveles elevados de realización personal. Se encontró un predominio del sexo femenino y de las personas casadas con un promedio de edad inferior a 40 años las cuales mostraron mayor cansancio emocional. La presencia de Burnout fue evidente en los médicos generales integrales, casados y sin hijos.

Otra de las profesiones en la cual aparece con mayor insistencia el síndrome de Burnout, es la docencia. En cualquier profesión al igual que en la docencia esto se vuelve un problema porque el profesor no puede desempeñar bien su función académica y, por lo tanto, su rendimiento es deficiente, y si sufre de un desgaste emocional esto influye en el aprendizaje del alumno (González y Kornhauser, 2010).

Sin llegar a ser significativa la relación, las mujeres experimentan mayores niveles de agotamiento emocional. Las personas con mayor formación profesional sufren de mayores niveles de agotamiento emocional que los que tienen un nivel de licenciatura (Moreno, Meda, Rodríguez, Palomera y Morales, 2006).

Las consecuencias que generan este síndrome en los profesionales que lo padecen son múltiples y variadas, mezclándose unas con otras e interrelacionándose entre sí y no sólo afectan al profesional que lo sufre, sino también a la organización en la que desarrolla su actividad. Unas llevan a otras empeorando la situación de quien las sufre en todas las áreas del individuo.

4.4 LA REALIDAD LABORAL DEL TRABAJADOR

Otro de los factores que se ha encontrado que influye en los niveles de Burnout es el número de horas de trabajo semanales. El número de horas muestra una relación positiva con el agotamiento emocional. Existe una asociación positiva entre el número de horas trabajadas y el Burnout.

En Estados Unidos se trabaja más que en Europa y esto se debe a que las horas trabajadas por habitante son un 30% mayor en Estados Unidos que en Europa, lo que explica que el PIB per cápita de EEUU sea alrededor de un 30% superior que el de Alemania o Francia (Fundación Ramón Areces, 2008).

La persecución del sueño americano empuja a los estadounidenses a trabajar más horas mientras que el mercado laboral europeo desincentiva el trabajo de los europeos. La diferencia en horas trabajadas hace a los estadounidenses más ricos, pero a cambio los europeos disfrutan de más horas de ocio, según se desprende del estudio “Los efectos de las condiciones laborales sobre las horas de trabajo: La experiencia de EEUU y la UE”, que explica las razones por las cuales durante las tres últimas décadas la jornada laboral de los trabajadores de EEUU ha aumentado significativamente mientras que se ha reducido en Europa. Según los autores del trabajo, Michelacci y Pijoan-Mas, ambos del Centro de Estudios Monetarios y Financieros (CEMFI), la dispersión de salarios ofrece mayores oportunidades a los trabajadores americanos mientras que la dificultad de obtener ofertas reduce el premio al esfuerzo de los trabajadores europeos

(Fundación Ramón Areces, 2008).

A principios de los años 70, el total de horas trabajadas por habitante en países como Alemania, España o Francia era ligeramente superior al total de horas trabajadas por habitante en los Estados Unidos. Sin embargo, al día de hoy el total de horas trabajadas por habitante es un 30% mayor en Estados Unidos que en Europa. El aumento de las horas trabajadas en Estados Unidos es resultado de las mayores opciones de carrera profesional que surgen en un mercado más competitivo y con más desigualdad salarial.

Esta diferencia en horas trabajadas es importante porque explica gran parte de la diferencia existente en PIB per cápita entre las dos áreas económicas. El PIB per cápita de Estados Unidos es alrededor de un 30% superior que el de Alemania o Francia, pero el PIB por hora trabajada es muy parecido. En el caso de España, el PIB per cápita es el 65% del estadounidense, una diferencia que se reduce a la mitad cuando consideramos el PIB por hora trabajada (Fundación Ramón Areces, 2008).

Naturalmente hay diferencias en las horas por trabajador entre países europeos, aunque éstas son pequeñas comparadas con las diferencias con Estados Unidos. Por ejemplo, la jornada laboral en España es más larga que en Alemania o Francia, pareciéndose más a la jornada en Estados Unidos. Sin embargo, cuando se tiene en cuenta que el número de días de vacaciones en España es notablemente más elevado que en los Estados Unidos, las horas por trabajador en España no están lejos de las horas de los otros trabajadores europeos. Un típico trabajador estadounidense trabaja más de 46 semanas al año, a diferencia de un trabajador español medio que trabaja alrededor de 42 semanas (Fundación Ramón Areces, 2008).

La decisión de cuántas horas trabajar una vez que se tiene un empleo es voluntaria para muchos trabajadores. La idea principal de trabajar más horas es

debido a que los trabajadores ven la dedicación laboral no sólo como una fuente de ingresos corrientes, sino también como una inversión en capital humano que les permitirá obtener en el futuro promociones a trabajos mejores, ya sea dentro de la misma empresa o a través de ofertas de otras empresas. De hecho, tanto en los Estados Unidos como en Europa, la probabilidad de obtener un ascenso aumenta con la cantidad de horas trabajadas en el pasado. Pero ganar promociones y ascensos mediante la acumulación de horas trabajadas es costoso, y los trabajadores en ambos lados del Atlántico están dispuestos a realizar el esfuerzo sólo si éste merece la pena (Fundación Ramón Areces, 2008).

A nivel mundial los que más horas laboran son los surcoreanos. España es el país de la Unión Europea donde más horas se trabajan como se puede observar en la tabla 4:

Tabla 4. Horas al año trabajadas

País	Horas al año trabajadas
Surcorea	2.165 hrs
Estados Unidos	1.785 hrs
Japón	1.784 hrs
España	1.775 hrs
Francia	1.620 hrs
Reino Unido	1.607 hrs
Suecia	1.601 hrs
Italia	1.566 hrs

Alemania	1.432 hrs
Países Bajos	1.413 hrs

Fuente: (Fundación Ramón Areces, 2008).

Los españoles se encuentran entre los países que tienen más horas trabajadas al año, eso se debe a que la economía española durante los últimos años se encontraba a la cabeza de las potencias económicas mundiales. Los españoles disfrutaban de rentas per cápitas altas. Lo curioso es que los españoles trabajan muchas más horas que sus vecinos y aun así ganan menos. Esto es porque lo que un español realiza en 1.775 horas, un alemán lo hace, en 343 horas menos. Se trabajan muchas horas, pero al analizar las rentas de los ciudadanos se puede comprobar que son poco productivas, por eso se necesita trabajar tanto (Fundación Ramón Areces, 2008).

El PIB de Estados Unidos es de 12.310 millones de dólares, y el PIB per cápita de 41.600. En Francia, el PIB es de 1.794 millones de dólares, y el per cápita de 29.600. Los trabajadores norteamericanos parecen ser, desde este punto de vista, más ricos. Sin embargo, existe una importante diferencia: los franceses trabajan menos horas que los americanos y ganan más por cada hora que trabajan (Varsavsky, 2007).

Tras el establecimiento oficial de la semana de 35 horas por el gobierno de Jospin a finales de los noventa, Francia disminuyó notoriamente la cantidad de horas trabajadas. Según el Código del Trabajo francés, la jornada laboral máxima es de 8 horas diarias, con un tope semanal de 35 horas, por encima del cual se pueden realizar horas extraordinarias con ciertos límites.

En Francia está prohibido el trabajo dominical salvo autorización especial o sectores específicos hostelerías, alimentación, bienes culturales, zonas turísticas,

etc. Los asalariados tienen derecho, como mínimo, a 2,5 días de vacaciones pagadas por mes entero trabajado. Y, en general, se toman 3 o 4 semanas de vacaciones pagadas durante los meses de julio y agosto, y una semana al final del año.

Este sistema determina importantes diferencias con otros trabajadores, especialmente con los de Estados Unidos, cuya cantidad de horas trabajadas es una variable fundamental para el crecimiento económico del país. En 2002, por ejemplo, un trabajador de USA trabajaba un promedio de 1.815 horas al año; mientras que los trabajadores de las principales economías europeas la cifra oscilaba entre 1.300 y 1.800 siendo Francia la que menos se trabaja. En ese mismo año Estados Unidos mostró, además, un aumento de la producción por persona empleada de un 2,8% con respecto a los niveles de 2001, siendo la tasa media de crecimiento de los últimos siete años del 2,2%.

Desde este punto de vista, la riqueza de los trabajadores norteamericanos puede perder su atractivo: en Estados Unidos es posible ganar más, pero hay que trabajar más horas. Aún más: dependiendo del tipo de trabajo, este esfuerzo extra puede incluso no ser bien compensado.

En 2004, por ejemplo, el salario promedio anual de Estados Unidos era de 30.355 dólares, mientras que en Francia promediaba los 29.549.

Es necesario saber que el menor número de horas por empleado puede enmascarar los niveles de productividad hora. El hecho es que, a pesar de su sistema laboral, Francia tiene mayores niveles de productividad por hora que Estados Unidos. Las cifras sitúan a Francia por delante de los Estados Unidos desde mediados de 1990. En 2002, Francia obtenía una producción por hora trabajada de cerca de 35 dólares y los Estados Unidos de 32. La ecuación francesa parece ser: trabajar mucho durante pocas horas y dedicar al ocio el resto del día (Varsavsky, 2007).

Sin embargo la jubilación constituye para los franceses un elemento de suma importancia. Es un derecho que se adquiere progresivamente y que, teniendo en cuenta el aumento de la esperanza de vida, permite disfrutar de varios años libres de cualquier actividad profesional, con buena salud y con una seguridad y una independencia financieras considerables. Un elemento, por tanto, de seguridad y libertad, pero también, por las características de su organización, un vector de identidad profesional y un elemento fundamental para la cohesión social.

El notable aumento del número de jubilados va a provocar indudables dificultades, a pesar de las reformas emprendidas desde los años noventa. Se ha iniciado un amplio debate sobre el nivel de las pensiones y las políticas que permitirán garantizar su financiación. El sistema francés de jubilaciones es esencialmente redistributivo.

Se basa en la solidaridad entre generaciones. Las cotizaciones pagadas conjuntamente por los trabajadores y los empresarios sirven para pagar las pensiones de los jubilados, tanto en el régimen de base como en los regímenes complementarios. Los regímenes por capitalización que existen para distintas categorías profesionales (artesanos y comerciantes, regímenes supra complementarios de algunas empresas) son generalmente facultativos y gozan de escasa importancia (Moreau, 2010).

La reforma del sistema de pensiones y el aumento de la edad de jubilación son dos de los recursos utilizados por los gobiernos europeos para reducir los gastos.

Francia ha vivido varias jornadas de huelga por los planes del Gobierno para reforma de las pensiones, entre cuyas medidas está el aumento de la edad de jubilación, de los 60 a los 62 años.

En Francia la medida más polémica de la reforma de las pensiones es la elevación de la edad mínima de jubilación hasta los 62 años, en lugar de los 60 actuales. El aumento de la edad mínima de la jubilación que se aplicará progresivamente desde 2011 a 2018 supone incrementar de 65 a 67 años la edad necesaria para

que no haya ninguna penalización en la pensión por retirarse prematuramente. Además, el periodo de cotización requerido para cobrar una pensión completa crecerá hasta 41 años y medio.

El polémico proyecto, que ha provocado numerosas protestas y manifestaciones en el país, entró en vigor en este año 2010 y supondrá el fin de la edad mínima legal de jubilación en Francia a los 60 años, que se retrasará a los 62 años de edad. Para cobrar la pensión íntegra si no se ha cotizado los años necesarios, la edad pasa de 65 a 67 años.

El cambio, muy impopular en el país, según las encuestas, entrará en vigor de forma progresiva y no estará plenamente establecido hasta 2018. El Gobierno considera que con este cambio garantiza el sistema de pensiones, tal y como han hecho otros países de su entorno.

La oposición, por su parte, apuesta por otras fórmulas mientras que los sindicatos denuncian una reforma que consideran "injusta" y que se ha adoptado sin diálogo.

4.4.1 LEY FEDERAL DE TRABAJO DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS

En México existen tres tipos de Jornadas de acuerdo a la Ley Federal del Trabajo (2006), y éstas son: La Jornada Diurna, La Jornada Nocturna y La Jornada Mixta.

Todas las jornadas tienen una duración en horas semanales, y típicamente esta jornada se divide entre seis para sacar el número de horas por día de trabajo, aunque pudieran darse casos de acuerdos entre trabajador y patrón para hacer arreglos especiales, por ejemplo, de diez horas durante cuatro días y ocho horas en el quinto día, con dos días de descanso, o de jornadas de cinco días con nueve horas y treinta y seis minutos, estos dos casos para la jornada diurna.

La Ley Federal del Trabajo (2006) establece:

Artículo 58.- Jornada de trabajo es el tiempo durante el cual el trabajador está a disposición del patrón para prestar su trabajo.

Artículo 59.- El trabajador y el patrón fijarán la duración de la jornada de trabajo, sin que pueda exceder los máximos legales.

Los trabajadores y el patrón podrán repartir las horas de trabajo, a fin de permitir a los primeros el reposo del sábado en la tarde o cualquier modalidad equivalente.

Artículo 60.- Jornada diurna es la comprendida entre las seis y las veinte horas.

Jornada nocturna es la comprendida entre las veinte y las seis horas.

Jornada mixta es la que comprende períodos de tiempo de las jornadas diurna y nocturna, siempre que el período nocturno sea menor de tres horas y media, pues si comprende tres y media o más, se reputará jornada nocturna.

Artículo 61.- La duración máxima de la jornada será: ocho horas la diurna, siete la nocturna y siete horas y media la mixta.

Artículo 62.- Para fijar la jornada de trabajo se observará lo dispuesto en el artículo 5o., fracción III.

Artículo 63.- Durante la jornada continua de trabajo se concederá al trabajador un descanso de media hora, por lo menos.

Artículo 64.- Cuando el trabajador no pueda salir del lugar donde presta sus servicios durante las horas de reposo o de comidas, el tiempo correspondiente le

será computado como tiempo efectivo de la jornada de trabajo.

Artículo 65.- En los casos de siniestro o riesgo inminente en que peligre la vida del trabajador, de sus compañeros o del patrón, o la existencia misma de la empresa, la jornada de trabajo podrá prolongarse por el tiempo estrictamente indispensable para evitar esos males.

Artículo 66.- Podrá también prolongarse la jornada de trabajo por circunstancias extraordinarias, sin exceder nunca de tres horas diarias ni de tres veces en una semana.

Artículo 67.- Las horas de trabajo a que se refiere el artículo 65, se retribuirán con una cantidad igual a la que corresponda a cada una de las horas de la jornada.

Las horas de trabajo extraordinario se pagarán con un ciento por ciento más del salario que corresponda a las horas de la jornada.

Artículo 68.- Los trabajadores no están obligados a prestar sus servicios por un tiempo mayor del permitido de este capítulo.

La prolongación del tiempo extraordinario que exceda de nueve horas a la semana, obliga al patrón a pagar al trabajador el tiempo excedente con un doscientos por ciento más del salario que corresponda a las horas de la jornada, sin perjuicio de las sanciones establecidas en esta Ley.

Estas disposiciones legales fueron concebidas en torno al cuidado del empleado y de no cumplirse darán lugar al estrés que llevará consecuentemente al burnout. La mayoría de las personas piensa que el cansancio sólo puede ser físico, pero ¿qué pasa con aquellas personas que trabajan en oficina, y trabajan más de 8 horas diarias? el cansancio no únicamente es físico, es mental y emocional. Estas

personas no se dan cuenta de que están presentando síntomas del Síndrome de Burnout, ya que para ellos es tan habitual presentar dolor de cabeza diario, o levantarse sin ganas de ir a trabajar todos los días, que no se dan cuenta que de lo que tienen es el Síndrome de Burnout, y que los puede llevar hasta la muerte.

4.5 CONSECUENCIAS DEL SÍNDROME DE BURNOUT

Las experiencias de estrés provocan en el individuo respuestas fisiológicas, laborales, cognitivo-afectivas y conductuales que ocasionan alteraciones en su adaptación. Éstas son consideradas mediadores en la relación estresor - salud, tanto en términos de enfermedad como salud mental y el absentismo laboral.

Si permanece en el tiempo, derivará en consecuencias nocivas para el individuo, en forma de enfermedad o falta de salud con alteraciones psicosomáticas, y para la organización, etc.

La vida social se reduce drásticamente, así como las relaciones personales y profesionales. En ocasiones pueden aparecer conductas agresivas o desmesuradas con los clientes, compañeros de trabajo o los usuarios.

Cuando se tiene la capacidad de adaptarse de forma rápida a los cambios que día a día surgen en el trabajo, la familia y el entorno que los rodea, es cuando se empieza a sufrir estrés; sin embargo muchos de los estresores se generan en el trabajo y cuando a esto se le añade problemas de la vida cotidiana como dificultades en el matrimonio, divorcio, las responsabilidades de la casa, los hijos, es cuando el Síndrome de Burnout se hace presente.

Una etapa especialmente difícil para los padres es la adolescencia de los hijos.

Los padres frecuentemente se preocupan o confunden por los cambios en sus hijos adolescentes. Cada joven es un individuo, con una personalidad única y con intereses propios, sus propios gustos y disgustos.

Sin embargo, hay numerosos factores comunes en el desarrollo que todos confrontan durante los años de la adolescencia. Las emociones y el comportamiento normales del adolescente en los años de la escuela intermedia y de los primeros de la secundaria se identifican en la lucha con su sentido de identidad, en que se siente extraño o abochornado consigo mismo o con su cuerpo (López, Jiménez y Musitu, 2007).

También se nota en que generalmente, se enfoca en sí mismo, alternando entre altas expectativas y un pobre concepto propio, lo influyen los amigos en su modo de vestir e intereses, su humor es cambiante, mejora su habilidad del uso del lenguaje y su forma de expresarse.

Muchas veces tiene menos demostraciones de afecto hacia los padres; ocasionalmente el adolescente se pone grosero, se queja de que los padres interfieren con su independencia, y tiene la tendencia a regresar al comportamiento infantil, particularmente cuando está bajo mucho estrés.

En el aspecto que se refiere a la moralidad y los valores, pone a prueba las reglas y los límites, aumenta la capacidad para pensar en manera abstracta, desarrolla los ideales y selecciona modelos de comportamiento, presenta mayor evidencia consistente de tener conciencia, y experimenta con el sexo y las drogas (alcohol, cigarrillos y marihuana).

La adolescencia es una transición que debe afrontar todo el grupo familiar, y puede llegar a generar estrés cuando se da un desequilibrio entre las demandas y los recursos disponibles (Corral, Crespo, Lalueza, Martínez y Perinat, 2003).

Dentro de la unidad familiar la pareja lleva a cabo adecuaciones dependiendo de ciertas etapas de los hijos. La entrada a la adolescencia supone una reestructuración de las relaciones de pareja. Para los padres, esta época puede resultar difícil. La adolescencia en los hijos coincide normalmente con los años medios de la vida matrimonial y la resolución de un problema conyugal, en la etapa media del matrimonio suele ser más difícil que en los primeros años, cuando la joven pareja atraviesa por un estado de inestabilidad y está elaborando nuevas reglas (Corral y Cols., 2003).

El desarrollo de un hijo implica ir adaptando las normas y formas de relación a nuevas necesidades. Muchos de los adolescentes llegan a presentar el síndrome de Peter Pan, este síndrome nos habla de que el adolescente se resiste a crecer, es reacio a la autonomía, a adoptar criterios propios, tomar decisiones; prolonga su niñez aunque lo haga detrás de una máscara de falso adulto precoz, que comparte acriticamente las opiniones de los adultos, que acepta pasivamente los postulados de sus mayores (Corral y Cols., 2003).

En otros casos la negativa de crecer se expresa a través de conductas de oposición que ocultan una profunda dependencia. El adolescente puede rechazar la satisfacción de las aspiraciones de los padres, adoptando las conductas opuestas; o bien puede negar la dependencia familiar cayendo en otras dependencias (Corral y Cols., 2003).

Una pauta típica para estabilizar el matrimonio es que la pareja se comunique a través de los hijos, pero, si estos no responden o no lo hacen de la manera esperada, se encuentran sin mecanismos para tratar la crisis llevando ésta a otra situación que incremente el estrés personal (Corral y Cols., 2003).

López y Rodríguez (2008), clasifican las manifestaciones o síntomas del Síndrome de Burnout de la siguiente manera:

En las manifestaciones mentales la persona muestra sentimientos de vacío, agotamiento, fracaso, impotencia, baja autoestima y pobre realización personal. Es frecuente apreciar nerviosismo, inquietud, dificultad para la concentración y una baja tolerancia a la frustración, con comportamiento paranoide y/o agresivo hacia los parientes, compañeros y la propia familia (Jáuregui, 2007).

En las físicas se encuentran: Cefaleas, insomnio, algias osteomusculares, alteraciones gastrointestinales, taquicardia entre otras, y en las conductuales predominio de conductas adictivas y evitativas, consumo aumentado de café, alcohol, fármacos y drogas ilegales (Rozados, 2008).

Como síntomas cognitivos y conductuales: pérdida de valores, desaparición de expectativas, pérdida de autoestima, pérdida de creatividad, cinismo, desinterés hacia el propio trabajo, desorganización, cuestionamiento de la validez de la carrera, metas y decisiones, incremento en el deterioro de las relaciones laborales, irritabilidad con los compañeros de trabajo, Incremento en actitudes negativas.

En las manifestaciones laborales individuales se encuentran absentismo laboral, bajo rendimiento personal, distanciamiento afectivo de los enfermos y compañeros y frecuentes conflictos interpersonales en el ámbito del trabajo y dentro de la propia familia.

Entre las consecuencias más importantes que repercuten sobre los objetivos y resultados de las organizaciones cabe citar la satisfacción laboral disminuida, la propensión al abandono del puesto, baja implicación laboral, el incremento de los conflictos interpersonales con supervisores, compañeros y el aumento de accidentes laborales. Las consecuencias van a ir más allá de la propia organización y repercutirán de manera directa sobre el conjunto de la sociedad.

4.6 SÍNTOMAS DEL SÍNDROME DE BURNOUT

Resulta importante establecer diferencias entre los síntomas cognitivos del Burnout y sus consecuencias. Los síntomas son manifestaciones fisiológicas que se registran en el sujeto “quemado” tales como las cefaleas, dolores musculares, dolores de muelas, náuseas, hipertensión, úlceras, pérdida de la voz, pérdida de apetito, disfunciones sexuales y problemas de sueño, pero también pueden ser de carácter cognitivo y emocional. Los síntomas cognitivos han sido los menos estudiados, pero son de gran importancia en el comienzo del desarrollo del Burnout.

El cuadro sintomático del quemado incluye un agotamiento emocional que se manifiesta principalmente en forma de ansiedad y que en casos extremos puede llegar a derivar en pánico y en una profunda depresión. Los síntomas son:

El diagnóstico se establece a través de la presencia de la triada sintomatología constituida por el cansancio emocional que es cuando aparece una disminución o pérdida de recursos emocionales, la despersonalización que se refiere a cuando la persona tiene actitudes negativas y de insensibilidad y por último la falta de realización personal cuando suele evaluarse al trabajo de forma negativa, con vivencias de insuficiencia profesional y baja autoestima personal, estos son elementos que pueden ser puestos en evidencia por diferentes test psicométricos.

La primera medida que se debe tomar es percatarse del problema que se tiene, muchas de las personas no lo hacen debido a que para ellos sentir así y estar en ese estado tanto tiempo se vuelve tan normal que no perciben que tienen un problema hasta que alguien se los hace notar y se dan cuenta de la situación tan desgastante en la que se encuentran. El hecho de que los síntomas físicos y psicológicos enmascaren el desgaste laboral dificulta la detección temprana, y en

consecuencia lo que comienza como una crisis normal, evoluciona hacia algo mucho más grave.

4.7 TRATAMIENTO

La psicología y la medicina nos ofrecen actividades importantes para que la persona pueda manejar o superar el estrés (Martínez, 2010):

- Deporte.
- Ejercicio físico.
- Respiración profunda.
- Relajación muscular.
- Una siesta.
- Pensamientos positivos.
- Imaginar un lugar tranquilo.
- Meditación.
- Revivir momentos de paz y serenidad.

Muchas de las actividades laborales demandan al trabajador permanecer por muchas horas de pie, sentado o realizando movimientos repetitivos. Tanto las posturas estáticas como los movimientos repetitivos van a provocar después de determinado tiempo una disminución importante del flujo de sangre que llega a los músculos, tendones, nervios de las extremidades superiores o inferiores originando fatiga (Vallejo, 2000).

Dentro de las alternativas que existen para impedir la aparición de lesiones es el uso de pausas que también ayudan a evitar la fatiga. Se habla de pausas para fatiga que son los tiempos que tiene que descansar el trabajador para recuperarse

de la exposición a diversos agentes como: ruido, agentes químicos, posturas inadecuadas, entre otros y se llaman micropausas a los tiempos cortos donde el trabajador realiza rutina de relajamiento muscular. Las micropausas pueden estar incluidas en las pausas para fatiga (Vallejo, 2000).

Dentro de los procesos de trabajo se habla de tres tipos de pausas:

- 1) Las pausas del proceso mismo de trabajo como la reposición de materiales, ajustes de máquinas, por mencionar algunas.
- 2) Pausas personales como tiempo para comida, ir al baño, tomar agua.
- 3) Pausas por fatiga.

Con respecto a las pausas por fatiga, la normatividad mexicana establece la existencia de tiempo de recuperación o descanso cuando el trabajador se expone a agentes químicos o a calor o frío. Sin embargo no existen recomendaciones en cuanto a la duración de las pausas para fatiga por exposición a agentes ergonómicos como posturas estáticas o movimientos repetitivos (Vallejo, 2000).

En el año 2000 Vallejo realizó una de las primeras investigaciones sobre el uso de las micropausas para disminuir lesiones del trabajo. En esa investigación implementó pausas de rutinas de gimnasia con música en trabajadores del servicio postal de Estados Unidos. Estas pausas duraban 10 minutos y se realizaban durante la tarde, que era cuando los trabajadores referían más molestias; estas pausas lograron disminuir la fatiga y el número de lesiones musculares que se reportaban al servicio médico.

Vallejo (2000), también realizó una investigación en operadores de asistencia

telefónica donde se estudiaron las diferencias entre trabajadoras que laboraban durante 120 minutos continuos con un descanso de 5 minutos y trabajadoras que desempeñan actividades 30 y 60 minutos con descansos de 5 minutos. Aplicaron pruebas de respuestas cognitivas (habilidad matemática, tiempo de reacción visual, etc.) y cuestionarios de sintomatología muscular, encontrando que no había diferencia entre los que trabajaban 30 y 60 minutos continuos con 5 minutos de descanso, pero sí encontraron que las empleadas que trabajan 120 minutos continuos tenían más molestias y cometían más errores en las pruebas cognitivas.

5. UNIVERSIDAD VASCO DE QUIROGA

5.1 ANTECEDENTES DE LA UNIVERSIDAD VASCO DE QUIROGA

La Universidad Vasco de Quiroga nace con el objetivo de responder a las necesidades que nuestro estado tenía, diversificar sus opciones educativas en el nivel superior e impedir la designación familiar propiciada por la emigración de jóvenes bachilleres a otras entidades en su afán por recibir preparación de altura.

Fue fundada en enero de 1979 en Morelia, Michoacán, por un grupo de michoacanos que creyeron en la realidad de una utopía, la de Don Vasco de Quiroga.

La Universidad Vasco de Quiroga se define como una institución de inspiración cristiana y orientación católica al estilo de Don Vasco de Quiroga, con el compromiso de formar personas integrales que busquen siempre el servicio a la gente que menos tiene, menos puede o menos sabe, y que ofrece sus servicios con la alta calidad a precios accesibles.

Cuenta con diferentes opciones para la formación como bachillerato, Licenciaturas Semestrales, Licenciaturas Cuatrimestrales, Licenciaturas en Sistema Abierto, Sistema a Distancia, Educación Continua, Maestrías y Especialidades.

Las carreras con las que cuenta la Universidad Vasco de Quiroga en plan semestral son: Administración, Contaduría Pública, Ingeniería en Sistemas Computacionales, Arquitectura, Derecho, Nutrición, Ciencias de la Comunicación, Diseño Gráfico, Psicología, Comercio Internacional, Ingeniería Industrial en Procesos y Servicios.

5.2 OBJETIVO

Se busca educar y no sólo capacitar profesionalmente; ser promotores de la cultura cristiana y no sólo ser espejo de la realidad; promover la justicia social y no sólo lamentarse de no tenerla entre nosotros; colaborar en la vertebración de la sociedad y no mantenerse al margen. Esto y más es lo que se aspira; es el desafío que intrínsecamente espera por el solo hecho de ser Universidad de inspiración cristiana.

5.3 MISIÓN

Formar personas integralmente, inspiradas en el humanismo católico de Don Vasco de Quiroga, para que sean agentes de cambio en beneficio de la sociedad.

5.4 VISIÓN

La Universidad Vasco de Quiroga es una de las mejores opciones en la formación integral de las personas aspirantes al nivel medio superior y superior, toda vez que en ella los alumnos se forman, descubren y clarifican su vocación para ser fieles laicos con el compromiso que implica el cumplimiento de las vocaciones personales.

El egresado de la Universidad Vasco de Quiroga, se distingue por ser fiel a su vocación y se caracteriza por poseer valores, conocimientos y habilidades que lo hacen ser competitivo en su profesión y asumir su deber social y humano, fundamentado en la fe católica e inspirado en el compromiso evangélico con los valores religiosos y éticos propios de una visión cristiana del hombre, comprometido con la verdad, sensible al arte y la belleza, reflexivo y emprendedor en el cuidado del medio ambiente.

La UVAQ se proyecta socialmente mediante una participación activa de la comunidad universitaria quien se vincula con programas de servicio social, servicios académicos, prácticas profesionales, convenios e intercambios con: organismos sociales, instituciones oficiales, universidades nacionales y extranjeras; actividades que permiten hacer realidad el compromiso de ir a la sociedad y contribuir al Bien Común, al estilo de Don Vasco de Quiroga.

La excelencia del servicio educativo está sustentada principalmente en la persona del docente. La docencia es una actividad de extraordinario peso moral, una de las más altas y creativas del hombre: el docente, en efecto, no escribe sobre materia inerte, sino sobre el alma misma de los hombres, quien se actualiza en la teoría y práctica de su disciplina, tiene amplias habilidades pedagógicas y

capacidad de integrar la docencia con la investigación (Tejero, Fernández y Carballo, 2008).

CAPITULO II METODOLOGÍA

1. PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN

1.1 OBJETIVOS

1.2 OBJETIVO GENERAL

Conocer el nivel del Síndrome de Burnout y determinar si existen diferencias significativas entre las áreas laborales de secretariado, profesorado y directivos de las distintas carreras de la Universidad Vasco de Quiroga.

1.3 OBJETIVOS PARTICULARES

- Detectar la existencia del Síndrome de Burnout en el personal de la Universidad Vasco de Quiroga.
- Examinar los niveles de Burnout que presenta el personal de la Universidad Vasco de Quiroga.
- Comparar el grado de Burnout de las diferentes áreas laborales de la Universidad Vasco de Quiroga.
- Proponer alternativas para reducir los niveles de estrés del personal
- Sentar un precedente en la medición del Síndrome del Burnout en el Estado de Michoacán
- Obtener el título de licenciadas en Psicología

1.4 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

¿Existen diferencias significativas en los niveles del Síndrome de Burnout entre las distintas áreas laborales de secretariado, profesorado y directivos de las diferentes carreras de la Universidad Vasco de Quiroga?

1.5 HIPÓTESIS

1.5.1 HIPÓTESIS NULA:

HO1: No existen diferencias significativas en la presencia del Síndrome de Burnout en los trabajadores de las diferentes áreas laborales de secretariado, directivos y profesorado en las diferentes carreras de la UVAQ.

HO2: No existen diferencias significativas en el área de Agotamiento emocional en los trabajadores de las diferentes áreas laborales de secretariado, directivos y profesorado en las diferentes carreras de la UVAQ.

HO3: No existen diferencias significativas en el área de Despersonalización en los trabajadores de las diferentes áreas laborales de secretariado, directivos y profesorado en las diferentes carreras de la UVAQ.

HO4: No existen diferencias significativas en el área de Realización Personal en los trabajadores de las diferentes áreas laborales de secretariado, directivos y profesorado en las diferentes carreras de la UVAQ.

1.5.2 HIPÓTESIS DE INVESTIGACIÓN:

HI1: Existen diferencias significativas en la presencia del Síndrome de Burnout en los trabajadores de las diferentes áreas laborales de secretariado, profesorado y directivos en las diferentes carreras de la UVAQ.

HI2: Existen diferencias significativas en el área de Agotamiento emocional en los trabajadores de las diferentes áreas laborales de secretariado, directivos y profesorado en las diferentes carreras de la UVAQ.

HI3: Existen diferencias significativas en el área de Despersonalización en los trabajadores de las diferentes áreas laborales de secretariado, directivos y profesorado en las diferentes carreras de la UVAQ.

HI4: Existen diferencias significativas en el área de Realización Personal en los trabajadores de las diferentes áreas laborales de secretariado, directivos y profesorado en las diferentes carreras de la UVAQ.

1.6 VARIABLES

1.6.1 VARIABLE INDEPENDIENTE:

- Áreas laborales de la UVAQ

1.6.2 VARIABLE DEPENDIENTE:

- Síndrome de Burnout

1.7 DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

1.7.1 VARIABLE INDEPENDIENTE:

- **Áreas laborales de la UVAQ:** Es el conjunto de personas que labora dentro de una organización y desarrolla estrategias para resolver complejidades de la empresa en áreas específicas de cada Escuela de las que integran a la Universidad Vasco de Quiroga. En esta investigación se estudiarán las áreas de Secretariado, Profesorado y Directivos en las Escuelas de Psicología, Diseño Gráfico, Nutrición, Contaduría y Administración, Ingeniería en Sistemas Computacionales, Ingeniería Industrial y Arquitectura.

1.7.2 VARIABLE DEPENDIENTE:

- **Síndrome de Burnout:** Es un estrés prolongado motivado por la sensación que produce la realización de esfuerzos que individualmente no se perciben como compensados en el ámbito laboral.

El Síndrome de Burnout se medirá con el cuestionario MBI.

1.8 TIPO DE ESTUDIO

La presente investigación es un estudio Cuantitativo y Descriptivo: Al ser un estudio cuantitativo se refiere a conocer los sentimientos, emociones, pensamientos y conductas en el medio laboral, mediante un cuestionario a una muestra representativa del grupo a evaluar. Y al ser descriptivo sirve para analizar cómo es y cómo se manifiesta un fenómeno y sus componentes. Permite detallar el fenómeno estudiado básicamente a través de la medición de uno o más de sus atributos. Identifica características del universo de investigación, señala formas de conducta y actitudes del universo investigado, establece comportamientos concretos y descubre y comprueba la asociación entre variables de investigación. Acude a técnicas específicas en la recolección de información, como la observación, las entrevistas y los cuestionarios. La mayoría de las veces se utiliza el muestreo para la recolección de información, la cual es sometida a un proceso de codificación, tabulación y análisis estadístico. Puede concluir con hipótesis de tercer grado formuladas a partir de las conclusiones a que pueda llegarse por la información obtenida (Vásquez, 2005).

1.9 MUESTRA Y MUESTREO

La muestra son 147 empleados de las diferentes áreas de la UVAQ del área de secretariado son 5 sujetos, profesorado 135 sujetos y directivos 7 sujetos que laboran en la mencionada universidad, de una edad aproximada entre 30 y 50 años, tanto hombres como mujeres.

1.10 MUESTREO POR ESTRATOS

Se eligió este tipo de muestreo porque para obtener una muestra aleatoria estratificada, primero se divide la población en grupos, llamados estratos, que son más homogéneos que la población como un todo. Los elementos de la muestra son entonces seleccionados al azar o por un método sistemático de cada estrato. Las estimaciones de la población, basadas en la muestra estratificada, usualmente tienen mayor precisión que si la población entera fuera muestreada mediante muestreo aleatorio simple. El número de elementos seleccionado de cada estrato puede ser proporcional o desproporcional al tamaño del estrato en relación con la población (Rodas, Bolaños, Barrientos, Muñoz y Catalán, 2011).

En total se evaluaron a 147 empleados de la siguiente manera: 7 directivos, 5 secretarías, 135 profesores de las carreras de Ingeniería en Sistemas, Ingeniería Industrial, Administración y Contaduría, Licenciatura en Psicología, Arquitectura, Diseño Gráfico y Nutrición.

1.11 INSTRUMENTO

El instrumento que se utilizó en esta investigación fue el Maslach Burnout Inventory (MBI) (Anexo 1) que es el instrumento más conocido y aplicado a nivel internacional para medir el Burnout en profesionales de servicios sanitarios y de docencia. Esta escala se ha convertido en la más usada y, en consecuencia la más aceptada para ser empleada en diversos tipos de muestras (Mansilla, 1997).

El MBI es un cuestionario de 22 ítems que recoge respuestas del sujeto con relación a su trabajo sobre sus sentimientos, emociones, pensamientos y conductas. Mide el burnout a partir de tres subescalas:

- Cansancio emocional (con 9 ítems).
- Despersonalización (con 5 ítems).
- Baja realización personal (con 8 ítems).

Para cada uno de estos factores se obtienen puntuaciones que permiten evaluar los niveles de Burnout que tiene cada trabajador en cada subescala.

Esta escala ha sido publicada por TEA en 1987 en castellano. En el año 1996 se publicó una nueva versión (el MBI-General Survey o MBI-GS) que está adaptada a la población española y validado por Gil Monte en 2002

La escala MBI ha tenido tres revisiones, y como consecuencia de la última se ha sustituido el término “despersonalización” por el de “cinismo” para explicar este factor en las profesiones del tipo no asistencial (Maslach, Jackson y Leiter, 1996).

El MBI ha sido aplicado a poblaciones obteniendo alta fiabilidad y alta validez de los tres factores mencionados. Esto ha permitido elaborar baremos para distintas poblaciones o grupos profesionales e interpretar los resultados en función de la profesión del sujeto (para profesores, asistentes sociales, médicos, profesionales de salud mental y otros profesionales) (Maslach, Jackson y Leiter, 1996).

Resulta importante establecer diferencias entre los síntomas cognitivos del Burnout y sus consecuencias. Los síntomas son manifestaciones fisiológicas que se registran en el sujeto “quemado” tales como las cefaleas, dolores musculares, dolores de muelas, náuseas, hipertensión, úlceras, pérdida de la voz, pérdida de apetito, disfunciones sexuales y problemas de sueño, pero también pueden ser de carácter cognitivo y emocional. Los síntomas cognitivos han sido los menos estudiados, pero son de gran importancia en el comienzo del desarrollo del Burnout.

El Burnout puede considerarse como un Síndrome tridimensional que se desarrolla en aquellos profesionales cuyo objeto de trabajo son personas y añade tres dimensiones características: Agotamiento Emocional, Despersonalización y reducida Realización Personal y/o Profesional. Cada dimensión posee tres rangos: bajo, medio y alto.

El cuestionario Maslach (MBI) se realiza en 10 a 15 minutos y mide los 3 aspectos del Síndrome. Con respecto a las puntuaciones, se consideran bajas las que se encuentran por debajo de 34. Altas puntuaciones en las dos primeras subescalas y bajas en la tercera permiten diagnosticar el trastorno.

1. **Subescala de Agotamiento Emocional.** Consta de 9 ítems. Valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo. Puntuación máxima 54

2. **Subescala de Despersonalización.** Está formada por 5 ítems. Valora el grado en que cada uno reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento. Puntuación máxima 30

3. **Subescala de Realización Personal.** Se compone de 8 ítems. Evalúa los sentimientos de autoeficacia y realización personal en el trabajo. Puntuación máxima 48.

La clasificación de las afirmaciones es la siguiente:

1. Agotamiento emocional: 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20.
2. Despersonalización: 5, 10, 11, 15, 22.
3. Realización personal: 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21.

Se considera que las puntuaciones del MBI son bajas cuando los puntajes oscilan entre 1 y 33. Puntuaciones altas en los dos primeros y baja en el tercero definen el síndrome. Los sujetos por encima del percentil 75 se incluyen en la categoría

“alto”, entre el percentil 75 y el 25 en la categoría “medio” y por debajo del percentil 25 en la categoría “bajo”.

Cuando las puntuaciones se ubican entre 0 y 25 significa que la persona tiene un bajo nivel según la categoría que se está evaluando, ya sea agotamiento emocional, despersonalización o realización personal, cuando el puntaje se localiza entre 26 y 75 el resultado es un nivel medio en cualquiera de estas áreas, y cuando el resultado sobrepasa los 75 puntos quiere decir que se está en un nivel alto en cualquiera de las 3 áreas, por lo que para definir si una persona cuenta con el Síndrome de Burnout o no las puntuaciones deben situarse en un alto puntaje en Agotamiento Emocional y Despersonalización y una baja puntuación en Realización Personal, solamente con estas valoraciones se puede definir que la persona presenta Síndrome de Burnout. El hecho de contar solamente con una puntuación alta en despersonalización o en cualquiera de las otras 2 áreas no significa que la persona exhiba el síndrome, para que esto suceda se tiene que estar dentro de la puntuación que se menciona anteriormente.

1.12 ESCENARIO

El lugar en el que se llevó a cabo la investigación fue el área de trabajo de cada una de las personas que laboran en la Universidad, así como las diferentes oficinas de los directores y secretarías.

1.13 PROCEDIMIENTO

Debido a las actividades variadas que tuvieron que ser realizadas durante el proyecto de investigación, se tomó la decisión de establecer un procedimiento que ayudara a cumplir con todas las actividades, el cual se enumera a continuación:

1. Solicitud para la aplicación de cuestionarios en la Universidad Vasco de Quiroga:
 - a) Se elaboró un oficio dirigido al Secretario Administrativo, en el cual de la forma más atenta se le pedía permiso para aplicar el cuestionario al secretariado, Profesorado y directivos de la UVAQ. Para entregarlo, se sacó una cita con la secretaria del Licenciado y se le dejó el oficio para que él lo leyera y diera la una respuesta.
 - b) Se habló con el licenciado y autorizó la aplicación de los cuestionarios.
2. Se elaboró un oficio dirigido a todos los directores de las distintas escuelas de la UVAQ, para que estuvieran enterados que se les iba a estar aplicando el cuestionario tanto a ellos como a su plantilla de maestros y secretarias.
3. Elaboración del reporte de investigación.
4. Presentación del reporte a la Dirección para aprobación como documento recepcional.
5. Aplicación del Cuestionario MBI a las áreas de secretariado, profesorado y Directivos de la Universidad Vasco de Quiroga.

La aplicación del cuestionario inició primordialmente con los Directivos de las diferentes escuelas posteriormente con las secretarias de las distintas carreras. Se hizo de esta manera debido a que tanto los directores como las secretarias tienen un horario y un lugar fijo de trabajo, por lo que es más fácil ubicarlos.

Inicialmente se había planeado localizar a los docentes en los salones a horas de clase, sin embargo, se volvió difícil puesto que la mayoría de ellos ya no asistían con regularidad por motivo del inicio de los exámenes finales y las vacaciones por lo que se optó pasar a cada edificio localizando al maestro que se encontrara caminando por el pasillo o platicando con algún alumno se le aplicaba el cuestionario explicando la finalidad de éste.

6. Recopilación y vaciado de la Información obtenida del Cuestionario.

La información se fue separando de acuerdo a la Escuela correspondiente es decir todos aquellos cuestionarios que formaran parte de la escuela de Psicología, Diseño Gráfico, Nutrición, Contaduría y Administración, Ingeniería en Sistemas Computacionales, Ingeniería Industrial y Arquitectura se integraba en un mismo expediente.

7. Análisis estadístico de los resultados.

Lo primero fue investigar de qué manera integrar y graficar los resultados y se descubrió un programa en el que se introducen todos los datos numéricos, éste lanza gráficas de barras, histogramas así como concentra los datos por grupos determinando los indicadores estadísticos necesarios.

CAPITULO III. RESULTADOS

1 RESULTADOS DESCRIPTIVOS

En el siguiente capítulo se presentan los resultados obtenidos a partir de la aplicación del instrumento, haciendo una comparación entre los diferentes grupos en cuanto a los datos demográficos y el Síndrome de Burnout, específicamente en los aspectos de Agotamiento Emocional, Despersonalización y Realización Personal.

1.1 DATOS DEMOGRÁFICOS

El grupo 1, secretarias, se conformó con una muestra de 5 sujetos, se encontró que hay 2 sujetos solteras y 3 casadas con una edad promedio de 34 años. En esta muestra existen 3 sujetos con una carrera en secretariado y 2 con carreras técnicas. Respecto a los dependientes económicos se tiene que en 3 casos cuentan con 2 dependientes económicos, un caso con 1 dependiente económico y el restante con ningún dependiente económico. Los sujetos estudiados no tienen otras actividades laborales remuneradas, según puede observarse en la tabla 5.

Tabla 5. Resultados demográfico Grupo 1.

		Sexo	Edad	Edo. Civil	Dependientes económicos
N	Válidos	5	5	5	5
	Perdidos	0	0	0	0
Media		1,00	33,80	1,60	1,40

Mediana	1,00	35,00	2,00	2,00
Moda	1	36	2	2
Desv. Típ.	,000	2,683	,548	,894
Rango	0	6	1	2
Mínimo	1	30	1	0
Máximo	1	36	2	2

La tabla 6 despliega los datos del grupo 2 que es el de Directores conformado por una muestra de 7 personas se encuentran los siguientes datos: en relación al sexo 4 son de sexo masculino y 3 son de sexo femenino. De la edad, la media es de 42 años. Y en el estado civil tenemos que todos son casados. Para los dependientes económicos se cuenta un caso con 4 dependientes, 3 dependientes para 4 casos y 2 dependientes para los 2 restantes. Presentan un nivel de escolaridad de maestría en 6 de los casos y solamente uno con especialidad. Se tiene a 5 personas que sí cuentan con otra actividad laboral extra remunerada y 2 no cuentan con otro trabajo o actividad remunerada.

Tabla 6. Resultados demográficos. Grupo 2.

	Sexo	Edad	Edo. Civil	Dependientes económicos
--	------	------	------------	-------------------------

N	Válidos	7	7	7	7
	Perdidos	0	0	0	0
	Media	1.57	40.43	2	2.86
	Mediana	2.00	39	2	3
	Moda	2	39	2	3
	Desv. Típ.	.535	4.756	0	.690
	Mínimo	1	36	2	2
	Máximo	2	50	2	4

Los grupos 3 al 9 están integrados por profesores, pero por la cantidad de sujetos se tuvo que dividir por carrera. El número total de profesores estudiados fueron 135 encontrándose los siguientes datos demográficos:

El grupo 3, representado en la tabla 7 que es el de profesores de la carrera de Administración y Contabilidad, contó con una muestra de 31 personas, el 47% de la muestra fueron hombres y el 53% mujeres, con una edad promedio de 35 años. Para el estado civil el 25% es soltero y el 69% es casada, y en divorciada con el 6%. En los dependientes económicos se encontró que el 3.10% cuenta con 4 dependientes económicos, el 40.42% con 3, el 15.62% con 2 dependientes, el 18.75% con uno y el 21.87% no cuenta con dependientes económicos. En este grupo se obtiene un nivel de escolaridad de 34.37% con maestría y el 65.62% con licenciatura. En cuanto a actividades y otros trabajos desempeñados fuera de la universidad se tiene que el 71.87% sí cuenta con otro trabajo y el 28.12% no lo tiene.

Tabla 7. Resultados demográficos. Grupo 3.

		Sexo	Edad	Edo. Civil	Dependientes económicos
N	Válidos	32	32	32	32
	Perdidos	0	0	0	0
Media		1,47	35,81	1,81	1,84
Mediana		1,00	34,50	2,00	2,00
Moda		1	34	2	3
Desv. Típ.		,507	7,119	,535	1,273
Rango		1	30	2	4
Mínimo		1	25	1	0
Máximo		2	55	3	4

La carrera de Arquitectura integró el grupo 4 y cuyos datos se muestran en la tabla 8, cuenta con una muestra de 13 personas. Se descubrió que el 77% es de sexo femenino mientras que el 23% restante es de sexo masculino. En relación con la edad se encontró que el promedio es de 32 años. Y en el estado civil con el 31% para solteros, 54% para casados y el 15% para divorciados. En los dependientes económicos se obtiene que el 7.69% cuenta con 3 dependientes, el 46.15% cuenta con 2, el 15.38% posee solamente un dependiente y el 30.76% no cuenta con dependientes económicos. En cuanto al nivel académico se resalta que el 30.76% tiene nivel maestría mientras que el 69.23% cuenta con nivel licenciatura. Para otros trabajos o actividades fuera de la universidad se localizó que el 61.53% sí cuenta con otras actividades y el 38.46% restante no cuenta con otro trabajo.

Tabla 8. Resultados demográficos.Grupo 4.

	Sexo	Edad	Edo. Civil	Dependientes económicos
N Válidos	13	13	13	13
Perdidos	0	0	0	0
Media	1.23	32.85	1.85	1.31
Mediana	1	32	2	2
Moda	1	27	2	2
Desv. Típ.	.439	5.047	.689	1.032
Mínimo	1	26	1	0
Máximo	2	43	3	3

En la tabla 9 se encuentra la información del grupo 5 integrado por una muestra de 13 personas de la Carrera de Diseño Gráfico, de las cuales el 69% es masculino y el 31% femenino. Para la edad se encontró un promedio de 37 años. En estado civil el 15% son solteros, el 77% son casados y el 8% divorciados. En este caso el 15.38% cuenta con 4 dependientes económicos, el 23.07% cuenta con 2 dependientes, el 15.38% tiene sólo uno y el 15.38% restante no cuenta con dependientes económicos. En el nivel académico se encontró que el 38.46% tiene un nivel de maestría y el 61.53% nivel licenciatura. Así mismo el 61.53% cuenta con otras actividades laborales fuera de la Universidad mientras que el 38.46% no las tiene.

Tabla 9. Resultados demográficos. Grupo 5.

	Sexo	Edad	Edo. Civil	Dependientes económicos
N Válidos	13	13	13	13
Perdidos	0	0	0	0
Media	1.69	37	1.92	2.15
Mediana	2	36	2	2
Moda	2	29	2	3
Desv. Típ.	.480	5.958	.494	1.345
Mínimo	1	29	1	0
Máximo	2	46	3	4

La carrera de Ingeniería en Sistemas, representada una muestra de 24 personas, según refiere la tabla 10 reportó 50% de sexo femenino y 50% de sexo masculino. Con respecto a la edad se obtuvo un promedio de los 36 años de edad. En estado civil se observa que el 25% son solteros, el 8% son divorciados y el 33% es casado. Teniendo como dependientes económicos para el 12.50% 4 personas, para el 33.33% 3 dependientes, el 16.66% cuenta con 2, para un dependiente también es el 16.66% y el 20.83% no cuenta con dependientes económicos. En nivel escolaridad se encontró que el 33.33% tiene maestría y el 66.66% cuenta con Licenciatura. Para el caso de otras actividades laborales o trabajos se tiene que el 66.66% sí cuenta con otros trabajos y el 33.33% no tiene otras actividades sin saber específicamente a que actividades se dedican.

Tabla 10. Resultados demográficos. Grupo 6.

	Sexo	Edad	Edo. Civil	Dependientes económicos
N Válidos	24	24	24	24
Perdidos	0	0	0	0
Media	1.50	36.71	1.83	2
Mediana	1.50	36	2	2
Moda	1	33	2	3
Desv. Típ.	.511	6.497	.565	1.383
Mínimo	1	26	1	0
Máximo	2	54	3	4

El grupo 7 de la carrera de Ingeniería Industrial, tiene una muestra de 19 personas, en la que el 53% es de sexo femenino y un 47% masculino. Una edad promedio de 37 años. Y en relación con el estado civil es el 37% para solteros y el 63% para casados. En dependientes económicos el 5.26% tiene 4, el 21.06% percibe 3, el 21.05% tiene 2, el 36.84% cuentan con un dependiente y el 15.78% no aparece con dependientes económicos. En el nivel de escolaridad se muestra que el 36.84% cuenta con maestría y el 63.15% cuenta únicamente con Licenciatura. Encontrando que el 89.47% cuenta con otros trabajos y el 10.52% no. Los datos se pueden corroborar en la tabla 11.

Tabla 11. Resultados demográficos. Grupo 7.

	Sexo	Edad	Edo. Civil	Dependientes económicos
--	------	------	------------	-------------------------

N	Válidos	19	19	19	19
	Perdidos	0	0	0	0
Media		1.47	37.05	1.63	1.63
Mediana		1	35	2	1
Moda		1	30	2	1
Desv. Típ.		.513	6.023	.496	1.165
Mínimo		1	29	1	0
Máximo		2	50	2	4

Respecto al grupo 8 mostrado en la tabla 12 que es la Escuela de Nutrición, la cual cuenta con 17 personas, nos muestra que el 29% es sexo femenino y el 71% sexo masculino. En este grupo se encontró una edad promedio de 36 años. En cuanto al estado civil tenemos que el 65% es casado y el 35% es soltero. Encontrando como dependientes económicos al 5.88% que cuenta con 4 dependientes, el 23.52% que tiene 3 dependientes, para 2 dependientes es el 23.52%, el 11.76% posee un dependiente y el 35.29% sin dependientes económicos. Con un nivel académico para maestría el 29.41% de la muestra y el 70.58% con licenciatura. En cuanto a otros trabajos o actividades se tiene que el 76.47% si posee otro trabajo y el 23.52% no tiene otro trabajo u otra actividad.

Tabla 12. Resultados demográficos. Grupo 8.

	Sexo	Edad	Edo. Civil	Dependientes económicos
--	------	------	------------	-------------------------

N	Válidos	17	17	17	17
	Perdidos	0	0	0	0
Media		1.71	35.94	1.65	1.53
Mediana		2	35	2	2
Moda		2	33	2	0
Desv. Típ.		.470	6.300	.493	1.375
Mínimo		1	26	1	0
Máximo		2	48	2	4

Con relación al grupo 9 que es la escuela de Psicología, la cual se trabajó con una muestra de 17 personas, se encontró que el 47% es sexo femenino mientras que el 53% es sexo masculino. Con una edad promedio de 34 años. Para el estado civil tenemos que el 29% es casado y el 71% es soltero. En cuanto a dependientes económicos se encontró que el 11.76% cuenta con 4, el 11.76% tiene 3, el 5.88% cuenta con 2, el 17.64% tiene 1y el 52.94% no cuenta con dependientes económicos. Esta muestra tiene 23.52% como nivel maestría y el 76.47% licenciatura. Para otros trabajos o actividades se encontró que el 58.82% sí cuenta con otro trabajo y el 41.17% no, según refiere la tabla 13.

Tabla 13. Resultados demográficos.Grupo 9.

	Sexo	Edad	Edo. Civil	Dependientes económicos
--	------	------	------------	-------------------------

N	Válidos	17	17	17	17
	Perdidos	0	0	0	0
	Media	1.53	31.53	1.53	1.12
	Mediana	2	29	1	.00
	Moda	2	28	1	0
	Desv. Típ.	.514	6.094	.800	1.495
	Mínimo	1	22	1	0
	Máximo	2	25	4	4

Al hacer la comparación entre los diversos grupos en relación al sexo se obtuvo que el porcentaje total es el mismo, es decir 50% de los encuestados es de sexo femenino y el 50% es de sexo masculino. Sin embargo, el grupo que cuenta con un mayor porcentaje en sexo femenino es el grupo 3 con un porcentaje del 53% para mujeres y 47% para hombres.

En el rubro de edad se encontró que la edad promedio de la muestra obtenida fue 37 años. Es decir que el rango de edad de los diferentes grupos oscila de los 33 a los 37 años, a excepción del grupo número 2, en el que la edad promedio está en los 41 años.

Con respecto al estado civil los datos arrojaron que el mayor porcentaje se ubica en el rubro de casados con un 68%, siguiendo con los solteros en un 29% y quedando para divorciados con el 3% de la muestra.

En relación a los dependientes económicos se mostró que la Escuela que tiene mayor número de dependientes económicos es la de Diseño Gráfico con un

porcentaje de 15.38% y la escuela que menos dependientes tiene es la de Psicología con un 52.94%.

En cuestión del nivel académico los datos manifiestan que existe un mayor porcentaje de personas que cuenta con nivel de Licenciatura, teniendo una minoría con maestría. Siendo la Escuela de Psicología la que cuenta con mayor porcentaje de profesores con nivel de licenciatura con un 76.47% y la que cuenta con mayor número de profesores en nivel maestría es la escuela de Diseño Gráfico con un porcentaje de 38.46%.

En cuanto a actividades laborales fuera de la universidad, se obtuvo que la mayor parte de los encuestados cuenta con otras actividades, donde la escuela de Ingeniería Industrial posee el mayor porcentaje teniendo un 89.47% y la escuela que cuenta con menor número de personas que tiene otros trabajos es la de Psicología con un 41.17% en comparación con otras escuelas.

1.2 AGOTAMIENTO EMOCIONAL

El Síndrome de Burnout se midió a partir de tres escalas: Agotamiento Emocional, Despersonalización y Realización Personal; la integración de estas escalas emiten la presencia o ausencia del Síndrome.

A continuación se presentan los resultados de dichos aspectos:

Con respecto al grupo 1 de las secretarias con 5 sujetos se encontró que el total de los casos tiene un nivel bajo de Agotamiento Emocional, teniendo un puntaje

mínimo de 3, un máximo de 32 y una media de 14.60, lo cual indica que es un puntaje bajo en Agotamiento Emocional como se puede apreciar en la tabla 14.

En relación al grupo 2 de los directores con 7 sujetos, según muestra la tabla 15, tuvo un puntaje mínimo de 0, un máximo de 42 y una media de 16.14, lo cual sugiere un puntaje bajo en Agotamiento Emocional.

La tabla 16 indica los resultados del grupo 3 de docentes de Administración y Contabilidad donde se exhibe un 94% en niveles bajos de Agotamiento Emocional, mientras que el 6% restante es del nivel alto con un puntaje mínimo de 1, un máximo de 35 y una media de 8.25, ubicándose en una puntuación baja en Agotamiento Emocional.

La carrera de Arquitectura, representada en el grupo 4, manifiesta un 46% del nivel bajo, 21% de nivel medio y en un nivel alto el 33%, con un puntaje mínimo de 1, un máximo de 24 y una media de 13.31, traducido en un puntaje bajo en Agotamiento Emocional según se observa en la tabla 17.

El grupo 5 de Diseño Gráfico se situó en un 88% de nivel bajo en Agotamiento, y un 6% tanto en nivel medio como en nivel alto, de acuerdo con la tabla 18; con un mínimo de 5, un máximo de 35 y una media de 16.38, dando como resultado una nota baja en Agotamiento Emocional.

Ingeniería en Sistemas integrando el grupo 6, cuyos datos se representan en la tabla 19, se manifiestan con 69% en niveles bajos de Agotamiento, un 6% en nivel medio y un 23% en nivel alto, con un mínimo de 3, un máximo de 51 y una media de 22.71 se obtiene como resultado que Agotamiento Emocional es bajo.

En cuanto al grupo 7 de Ingeniería Industrial el nivel bajo tiene una puntuación del 82% y un 18% para nivel medio, con un mínimo de 1, un máximo de 48 y una

media de 12.68, se obtiene un resultado bajo en Agotamiento Emocional, como puede observarse en la tabla 20.

La tabla 21, corresponde al grupo 8 de la Escuela de Nutrición cuyos porcentajes son: 62% para nivel alto y nivel medio del 38%, con una puntuación mínima de 0, un máximo de 26 y una media de 11.24, esta puntuación quiere decir que es bajo el Agotamiento Emocional.

Las puntuaciones de la escuela de Psicología, grupo 9, manifestados en la tabla 22 se distribuyen como sigue: 74% para nivel bajo, nivel medio con un 16% y un 11% para nivel alto con un mínimo de 1, un máximo de 35 y una media de 13.24, indicando que cuenta con bajo Agotamiento Emocional.

Al hacer la comparación de estos grupos se puede observar que todos se encuentran en niveles bajos de Agotamiento Emocional, a excepción del grupo 6 de Ingeniería en Sistemas que es el que tiene un nivel más alto en esta área con una media de 22.71, el 23% de la muestra del grupo 6 presenta niveles altos en relación con los otros grupos.

1.3 DESPERSONALIZACIÓN

Con respecto al grupo 1 de las secretarias contando con 5 sujetos se obtuvo un puntaje mínimo de 0, un máximo de 14 y una media de 5, esto indica que cuenta con un puntaje bajo en Despersonalización, observándose así en la tabla 14.

En relación al grupo 2 de los directores integrados por 7 sujetos con un puntaje mínimo de 0, máximo de 20 y una media de 6, traduciéndose en un puntaje bajo en Despersonalización que puede visualizarse en la tabla 15.

Para el grupo 3 de docentes de la Escuela de Administración y Contabilidad arroja que presentan un 44% en niveles bajos de Despersonalización, mientras que el 39% es un nivel medio y el 17% restante es del nivel alto, con una puntuación mínima de 0, una máxima de 17 y una media de 4.53, lo que quiere decir que tienen puntuación baja en Despersonalización, demostrándose en la tabla 16.

El grupo 4 de docentes correspondiendo a la carrera de Arquitectura presenta un 69% del nivel bajo, y con un nivel alto tenemos el 31%, con un mínimo de 0, un máximo de 7 y una media de 3.54 esto apunta hacia una valoración baja en Despersonalización como se puede ver en la tabla 17.

En el grupo 5 de la escuela de Diseño Gráfico se encontró el 41% de nivel bajo en Despersonalización y un 29% tanto en nivel medio como en nivel alto, con una puntuación mínima de 0, una máxima de 22 y una media de 6.31, esto muestra una anotación baja en Despersonalización indicándose en la tabla 18.

Para el grupo 6 de la carrera de Ingeniería en Sistemas el resultado es un 62% en niveles bajos de Despersonalización, y un 38% en nivel alto, con un mínimo de 0, máximo de 13 y una media de 6.08 lo que indica que cuenta con nivel bajo en Despersonalización como se muestra en la tabla 19.

En cuanto al grupo 7 de Ingeniería Industrial el nivel bajo tiene una puntuación del 74%, 16% para nivel medio y un 11% para nivel alto, con un mínimo de 0, un máximo de 12 y una media de 3.05, se muestra nivel bajo en Despersonalización manifestándose en la tabla 20.

En el grupo 8 de la Escuela de Nutrición, el porcentaje es del 60% para los niveles alto y medio y bajo un 2%, con un mínimo de 0, un máximo de 13 y una media de 6.29, esto quiere decir que tiene puntuación baja en Despersonalización demostrándose en la tabla 21.

El grupo número 9 de la carrera de Psicología se se ubica en un porcentaje del 57% para nivel bajo, nivel medio con un 29% y un 14% para nivel alto, con un mínimo de 0, un máximo de 17 y una media de 5.12, que indica bajo nivel en Despersonalización como lo explica la tabla 22.

Al hacer la comparación se encontró que el grupo con nivel más bajo fue el grupo 2 con 74%. En el nivel más alto, correspondería al grupo 4 con un 31%.

1.4 REALIZACIÓN PERSONAL

Con respecto al grupo 1 de las secretarias se encontró un puntaje mínimo de 39, un máximo de 48 y una media de 44.80, esto quiere decir que cuenta con un puntaje alto en Realización Personal (tabla 14).

En relación al grupo 2 de los directores, muestra un puntaje mínimo de 39, un máximo de 46 y una media de 43, indicando una puntuación alta en Realización Personal (tabla 15).

Los datos del grupo 3 docentes de la Escuela de Administración y Contabilidad, incluidos en la tabla 16, arrojan un 88% en niveles bajos de Realización Personal, mientras que el 6% es un nivel medio y el 6% restante es del nivel alto, con un mínimo de 32, un máximo de 48 y una media de 41.41, quiere decir que es alta su Realización Personal.

El grupo 4 de docentes de la Escuela de Arquitectura cuyos datos se presentan en la tabla 17, exhiben un 69% del nivel bajo, y con un nivel alto se tiene el 31%, con una puntuación mínima de 25, una máxima de 48 y una media de 43.69, refleja que es alta su Realización Personal.

El grupo 5 de docentes de la Escuela de Diseño Gráfico se ubicó en 71% de nivel bajo en Agotamiento, un 18% en nivel medio y un 12% en nivel alto, con un mínimo de 19, un máximo de 47 y una media de 38.38, colocándose en una puntuación alta en Realización Personal según se observa en la tabla 18.

La tabla 19 muestra los resultados del grupo 6, integrado por docentes de la Escuela de Ingeniería en Sistemas: 77% en niveles bajos de un 15% para nivel medio y en nivel alto 8%, con un mínimo de 18, un máximo de 49 y una media de 35.04, ésta es una nota alta en Realización Personal.

En cuanto al grupo 7, docentes de la carrera de Ingeniería Industrial, el nivel bajo tiene una puntuación del 79%, y un 21% para nivel alto, con un mínimo de 15, un máximo de 48 y una media de 41.37. Por lo tanto cuenta con puntuación alta en Realización Personal como lo indica la tabla 20.

Para los docentes en el grupo 8, representando a la Escuela de Nutrición, el porcentaje es del 80% para nivel alto y 20% nivel medio, con un mínimo de 30, un máximo de 48 y una media de 42.88, lo cual significa que tiene una valoración alta en Realización Personal como lo muestra la tabla 21.

Para el grupo número 9, docentes de la Escuela de Psicología, los datos se traducen, de acuerdo con la tabla 22, en 86% para nivel bajo, nivel medio con un 14%, con una puntuación mínima de 34, una máxima de 48 y una media de 44.94, apuntando hacia una valoración alta en Realización Personal.

Al comparar los grupos, se encontró que aquel con un nivel bajo de Realización Personal es el grupo 3 con un 88% seguido por el grupo 9 con un 86%. El grupo con niveles de Realización Personal altos es el grupo 6 con un 58%, esto quiere decir que a pesar de estas puntuaciones ningún grupo presenta el Síndrome de Burnout.

Tabla 14. Resultados de las escalas del Síndrome de Burnout. Grupo 1.

		Agotamiento Emocional	Despersonalización	Realización Personal
N	Válidos	5	5	5
	Perdidos	0	0	0
Media		14,60	5,00	44,80
Mediana		10,00	5,00	45,00
Moda		3 ^a	0	45
Desv. Típ.		12,837	5,745	3,493
Mínimo		3	0	39
Máximo		32	14	48

Tabla 15. Resultados de las escalas del Síndrome de Burnout. Grupo 2.

		Agotamiento Emocional	Despersonalización	Realización Personal
N	Válidos	7	7	7
	Perdidos	0	0	0
Media		16.14	6	43
Mediana		11	4	43
Moda		0	0	43
Desv. Típ.		17.180	7.188	2.236

Mínimo	0	0	39
Máximo	42	20	46

Tabla 16. Resultados de las escalas del Síndrome de Burnout. Grupo 3.

		Agotamiento Emocional	Despersonalización	Realización Personal
N	Válidos	32	32	32
	Perdidos	0	0	0
Media		8,25	4,53	41,41
Mediana		6,00	5,00	42,00
Moda		2	5	45
Desv. Típ.		7,746	3,331	4,478
Mínimo		1	0	32
Máximo		35	17	48

Tabla 17. Resultados de las escalas del Síndrome de Burnout. Grupo 4.

		Agotamiento Emocional	Despersonalización	Realización Personal
N	Válidos	13	13	13
	Perdidos	0	0	0
Media		13.31	3.54	43.69
Mediana		16	5	47
Moda		1	6	48
Desv. Típ.		8.702	2.727	6.993

Mínimo	1	0	25
Máximo	24	7	48

Tabla 18. Resultados de las escalas del Síndrome de Burnout. Grupo 5.

		Agotamiento Emocional	Despersonalización	Realización Personal
N	Válidos	13	13	13
	Perdidos	0	0	0
Media		16.38	6.31	38.38
Mediana		17	3	41
Moda		5	0	41
Desv. Típ.		10.484	7.718	8.893
Mínimo		5	0	19
Máximo		35	22	47

Tabla 19. Resultados de las escalas del Síndrome de Burnout. Grupo 6.

		Agotamiento Emocional	Despersonalización	Realización Personal
N	Válidos	24	24	24

Perdidos	0	0	0
Media	22.71	6.08	35.04
Mediana	20.50	6	31.50
Moda	31	6	30
Desv. Típ.	14.390	4.403	9
Mínimo	3	0	18
Máximo	51	13	49

Tabla 20. Resultados de las escalas del Síndrome de Burnout. Grupo 7.

		Agotamiento Emocional	Despersonalización	Realización Personal
N	Válidos	19	19	19
	Perdidos	0	0	0
	Media	12.68	3.05	41.37
	Mediana	9	1	45
	Moda	5	0	48
	Desv. Típ.	12.065	3.749	8.952
	Mínimo	1	0	15
	Máximo	48	12	48

Tabla 21. Resultados de las escalas del Síndrome de Burnout. Grupo 8.

		Agotamiento Emocional	Despersonalización	Realización Personal
N	Válidos	17	17	17
	Perdidos	0	0	0
Media		11.24	6.29	42.88
Mediana		12	6	46
Moda		4	0	46
Desv. Típ.		7.726	4.356	6.133
Mínimo		0	0	30
Máximo		26	13	48

Tabla 22. Resultados de las escalas del Síndrome de Burnout. Grupo 9.

		Agotamiento Emocional	Despersonalización	Realización Personal
N	Válidos	17	17	17
	Perdidos	0	0	0
Media		13.24	5.12	44.94
Mediana		13	6	47
Moda		12	6	47
Desv. Típ.		7.702	5.085	4.250
Mínimo		1	0	34
Máximo		35	17	48

1.5 DIAGNÓSTICO DEL SÍNDROME DE BURNOUT

En el grupo 1 de las secretarias y con respecto a la media, se encontró que en Agotamiento Emocional tiene 14.60, en Despersonalización 5 y en Realización Personal 44.80. Dados los indicadores que menciona Maslach (1981) en el grupo 1 no se presenta el Síndrome de Burnout, según consta en la tabla 23.

Tabla 23. Resultados de las escalas del Síndrome de Burnout. Grupo 1.

Escalas	Media
Realización Personal	44.80
Agotamiento Emocional	14.60
Despersonalización	5

La tabla 24 muestra los datos de la media del grupo 2 de los directores, donde se observa que el Agotamiento Emocional se ubica en una media de 16.14, la

Despersonalización en 6 y Realización Personal en 43. Según los datos que menciona Maslach en el grupo 2 no se presenta el Síndrome de Burnout.

Tabla 24. Resultados de las escalas del Síndrome de Burnout. Grupo 2.

Escalas	Media
Realización Personal	43
Agotamiento Emocional	16.14
Despersonalización	6

Con respecto al grupo 3, compuesto por docentes de la Escuela de Administración y Contabilidad y representado en la tabla 25, obtuvo como medias 8.25 en Agotamiento Emocional, 4.53 en Despersonalización y 41.41 en Realización Personal. Con estos datos Maslach menciona que el grupo 3 no presenta el Síndrome de Burnout.

Tabla 25. Resultados de las escalas del Síndrome de Burnout. Grupo 3.

Escalas	Media
Realización Personal	41.41
Agotamiento Emocional	8.25
Despersonalización	4.53

Con respecto a la media, en el grupo 4 de Arquitectura y según muestra la tabla 26, se obtuvo en Agotamiento Emocional 13.31, de Despersonalización 3.54 y en Realización Personal 43.69, según los indicadores de Maslach en el grupo 4 no existe el Síndrome de Burnout.

Tabla 26. Resultados de las escalas del Síndrome de Burnout. Grupo 4.

Escalas	Media
Realización Personal	43.69
Agotamiento Emocional	13.31

Despersonalización	3.54
--------------------	------

En el grupo 5 de Diseño Gráfico se encontró en Agotamiento Emocional una media de 16.38, en Despersonalización una media de 6.31 y en Realización Personal de 38.38, según Maslach el grupo 5 no muestra el Síndrome de Burnout como lo indica la tabla 27.

Tabla 27. Resultados de las escalas del Síndrome de Burnout. Grupo 5.

Escalas	Media
Realización Personal	38.38
Agotamiento Emocional	16.38
Despersonalización	6.31

En el grupo 6 de Ingeniería en Sistemas se logró en Agotamiento Emocional una media de 22.71, en Despersonalización 6.08 y en Realización Personal 35.04 por lo tanto según Maslach el grupo 6 no presenta el Síndrome de Burnout visualizándose así en la tabla 28.

Tabla 28. Resultados de las escalas del Síndrome de Burnout. Grupo 6.

Escalas	Media
Realización Personal	35.04
Agotamiento Emocional	22.71
Despersonalización	6.08

Se observa en la tabla 29 que el grupo 7 de Ingeniería Industrial alcanzó en Agotamiento Emocional una media de 12.68, en Despersonalización 3.05 y en Realización Personal 41.37, según los indicadores de Maslach el grupo 7 no tiene el Síndrome de Burnout.

Tabla 29. Resultados de las escalas del Síndrome de Burnout. Grupo 7.

Escalas	Media
Realización Personal	41.37
Agotamiento Emocional	12.68
Despersonalización	3.05

En el grupo 8 de Nutrición se adquirió en Agotamiento Emocional una media de 11.24, en Despersonalización de 6.25 y en Realización Personal 42.88 y con estos datos según Maslach en el grupo 8 no existe el Síndrome de Burnout de esta manera lo indica la tabla 30.

Tabla 30. Resultados de las escalas del Síndrome de Burnout. Grupo 8.

Escalas	Media

Realización Personal	42.88
Agotamiento Emocional	11.24
Despersonalización	6.25

La tabla 31 indica que el grupo 9 de Psicología obtuvo en Agotamiento Emocional una media de 13.24, en Despersonalización 5.12 y en Realización Personal 44.94, por lo tanto según los indicadores de Maslach este grupo no cuenta con el Síndrome de Burnout.

Tabla 31. Resultados de las escalas del Síndrome de Burnout. Grupo 9.

Escalas	Media
Realización Personal	44.94

Agotamiento Emocional	13.24
Despersonalización	5.12

2. RESULTADOS INFERENCIALES

2.1 PRUEBA DE KRUSKAL WALLIS

El análisis estadístico fue realizado mediante la prueba de Kruskal Wallis, que pertenece a las pruebas no paramétricas de comparación de 3 o más muestras independientes. En una investigación realizada por la Universidad

Complutense de Madrid se explica que el análisis de pruebas no paramétricas se utiliza para comparar tres o más grupos de rangos y para determinar que las diferencias no se deban al azar, es decir que las diferencias sean estadísticamente significativos (Aguayo, 2004).

En esta investigación se realizó la asociación entre las variables de los distintos grupos; considerado el valor de P estadísticamente significativo cuando se obtuvo un valor de $<0,05$. Se tomaron en cuenta los aspectos de Agotamiento Emocional, Realización Personal y Despersonalización. Los resultados se presentan en la tabla 32.

Tabla 32. Resultados de la prueba de Kruskal Wallis.

Resumen de prueba de hipótesis

	Hipótesis nula	Test	Sig.	Decisión
1	Las medianas de Agotamiento Emocional son las mismas entre las categorías de Grupo.	Prueba de medianas de muestras independientes	.008	Rechazar la hipótesis nula.
2	La distribución de Agotamiento Emocional es la misma entre las categorías de Grupo.	Prueba Kruskal-Wallis de muestras independientes	.003	Rechazar la hipótesis nula.
3	Las medianas de Realización Personal son las mismas entre las categorías de Grupo.	Prueba de medianas de muestras independientes	.001	Rechazar la hipótesis nula.
4	La distribución de Realización Personal es la misma entre las categorías de Grupo.	Prueba Kruskal-Wallis de muestras independientes	.000	Rechazar la hipótesis nula.
5	Las medianas de Despersonalización son las mismas entre las categorías de Grupo.	Prueba de medianas de muestras independientes	.100	Retener la hipótesis nula.
6	La distribución de Despersonalización es la misma entre las categorías de Grupo.	Prueba Kruskal-Wallis de muestras independientes	.421	Retener la hipótesis nula.

Se muestran las significancias asintóticas. El nivel de significancia es .05.

Para la prueba de hipótesis sólo se está considerando la prueba de Kruskal Wallis.

En el análisis de comparación entre los grupos se presentó que existen diferencias significativas entre los grupos para Agotamiento Emocional ($p=.003$ menor que $p=0.05$) por lo que se rechaza la hipótesis nula.

Para Realización personal también se encontraron diferencias significativas entre los grupos ($p=.0001$ menor que $p=0.05$), por lo que también se rechaza la hipótesis nula.

Para la parte de Despersonalización no se rechaza la hipótesis, al contrario se reserva la hipótesis, ya que es una de las variables en las que no se encontraron

diferencias en los diversos grupos, por lo que se retiene la hipótesis con $p=.100$ y manteniendo la distribución con $p= .421$

Con base en los resultados de la prueba de Kruskal Wallis se llegó a la conclusión de que se rechaza la H_{01} , debido a que existen diferencias significativas entre los diferentes grupos, ya que hay presencia de síndrome de burnout entre los diversos grupos con los que se trabajó.

Debido a los resultados, se aceptan la H_{I2} y la H_{I4} ya que existen diferencias significativas en las áreas de Agotamiento Emocional y Realización Personal en los trabajadores de las diferentes áreas laborales de secretariado, directivos y profesorado en las diferentes carreras de la UVAQ.

Sin embargo se acepta la H_{03} ya que no existen diferencias significativas en el área de Despersonalización en los trabajadores de las diferentes áreas laborales de secretariado, directivos y profesorado en las distintas carreras de la UVAQ.

Como se puede apreciar, en Agotamiento Emocional y Realización Personal sí existen diferencias significativas entre los trabajadores y aunado a esto no existe relevancia si son directivos, profesores o secretarias. Para la parte de Realización Personal no importa la escuela en la que se encuentra la persona, debido a que para este aspecto, existen características aparte de las laborales que influyen para determinar el nivel de Realización que tiene cada persona.

Donde sí hay relevancia del área laboral es en el rubro de Despersonalización ya que es la consecuencia del fracaso frente al Agotamiento Emocional y la defensa

construida por el sujeto para protegerse frente a los sentimientos de impotencia, indefinición, y desesperanza personal, adquiridos la mayor parte del tiempo en el área laboral.

Ningún grupo presentó el diagnóstico de síndrome, sin embargo a nivel de escalas sí hay diferencias entre los grupos, en cuanto a Agotamiento Emocional y a Realización Personal. Donde no se encontraron diferencias fue en el aspecto de Despersonalización.

CAPITULO IV. DISCUSION Y CONCLUSIONES.

1. DISCUSION

A pesar de que el Síndrome de Burnout ha suscitado numerosas investigaciones, la mayoría se ha concentrado en el personal sanitario, es decir médicos y enfermeras, y existen menos investigaciones que hacen referencia a colectivos docentes. La Organización Internacional de Trabajo en un estudio realizado en varios países de la Unión Europea y en América del Norte, reconoce que el estrés laboral y el Síndrome de Burnout no son fenómenos específicos de los profesionales asistenciales y en concreto, los sanitarios, sino que también se ha convertido en un riesgo ocupacional significativo del personal docente.

Maslach (1996), plantea sobre el test de MBI que aquellas personas que por naturaleza o especiales características de su trabajo deben mantener un contacto directo y continuo con la gente, tras un periodo largo, algunas de ellas acaban sufriendo un importante desgaste personal y laboral; sin embargo, en esta investigación con los empleados de la Universidad Vasco de Quiroga que tienen contacto continuo con la gente el análisis de los datos representa que no existe Síndrome de Burnout pero sí hay diferencias significativas ya que el Agotamiento Emocional y la Realización Personal presentaron datos similares y la Despersonalización es diferente.

El hecho de que no se haya presentado Síndrome de Burnout en los distintos grupos se debe a diferentes factores relacionados más que nada con la vida personal y no con las actividades laborales y que entre grupos son similares.

En el grupo 1 que es el de las secretarias no hay presencia del síndrome, es un grupo que está conformado en 100% por mujeres en donde más de la mitad está casada y el 40% tiene dependientes económicos, lo cual lleva a concluir que a pesar de que es un grupo conformado en su mayoría por madres las cuales trabajan 8 horas, tiene una alta Realización Personal y bajos Agotamiento Emocional y Despersonalización. Esto puede ser debido a que están cumpliendo con lo establecido por la sociedad, que es el hecho de que a pesar de que la persona invierta tiempo en el trabajo y con sus hijos, no presente el síndrome y al contrario se perciben realizadas como madres y como profesionistas.

En los grupos 2, 5, 8 y 9 de directores, las carreras de Diseño Gráfico, Nutrición y Psicología respectivamente, se conforman mayormente por hombres que son casados, tienen dependientes económicos, cuentan con otros trabajos remunerados y con una media de edad de 35 años. Estos grupos no presentan Síndrome de Burnout ya que tienen un buen nivel en Realización Personal.

Sobre los grupos 3, 4, 7 de las carreras de Administración y Contabilidad, Arquitectura e Ingeniería Industrial correspondientemente, integrados en su mayoría por mujeres, casadas, con una media de edad de 35 años y contando con dependientes económicos. No presentan el Síndrome de Burnout ya que son personas que se encuentran realizadas en los aspectos personal y profesional ante la sociedad.

En el grupo 6 de Ingeniería en Sistemas; conformado por la mitad de hombres y la mitad de mujeres, los cuales la mayoría está casada y más del 50% tiene dependientes económicos, con una escolaridad de licenciatura en su mayoría, una edad promedio de 36 años y la mayoría con otros trabajos con ingresos remunerados. Como es de apreciarse es el único grupo en el que hay el mismo número de hombres y mujeres, y al igual que en los grupos anteriores presenta

bajos niveles en Agotamiento Emocional y Despersonalización y un alto nivel en Realización Personal.

Se puede especular que cuando ambos padres trabajan existe una mejora de los recursos económicos domésticos, lo que conlleva a una reducción del estrés familiar y un aumento de las oportunidades para los pequeños. A esto hay que sumar la calidad del tiempo dedicado a los niños. Y, además, cuando los dos padres trabajan se reducen las tensiones sobre quién se encarga más o menos de los niños, al ser parejas más igualitarias, lo que redundará en el bienestar de los menores.

Las personas que tienen poca confianza de su capacidad dentro de la sociedad, tienden a buscar roles sometidos y evitan las situaciones que requieren asumir responsabilidades.

En nuestra sociedad el nivel de autoestima de una persona está en cierta medida, ligado a lo que hace para ganarse la vida.

La teoría consultada supone que a mayor agotamiento emocional, la satisfacción laboral y el grado de involucración en el trabajo son menores. La sobrecarga laboral tiene una relación significativa como fuente de estrés crónico y del desarrollo de Burnout. Gil-Monte (2001) en su estudio presenta un modelo causal donde la sobrecarga de trabajo es un predictor significativo de Agotamiento Emocional, pero no de Realización Personal en el trabajo, ni de Despersonalización.

Los resultados obtenidos en la presente investigación difieren del modelo propuesto por Gil-Monte y colaboradores (Gil-Monte y Peiró, 1997) en el que marcan que el Síndrome de Burnout es una respuesta al estrés laboral crónico que se inicia con el desarrollo de ideas y actitudes negativas hacia el rol profesional, es decir, falta de realización personal en el trabajo, junto a sentimientos de encontrarse emocionalmente agotado (agotamiento emocional), y

posteriormente los individuos generan actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que trabajan (actitudes de despersonalización). En el presente estudio el Agotamiento Emocional puntuó en un nivel más alto que la Despersonalización en los docentes.

La importancia de esta investigación se ve reflejada en los resultados obtenidos porque demuestran que la Universidad Vasco de Quiroga cuenta con procedimientos que no afectan a sus trabajadores en su vida personal y laboral.

Según Baron-Cohen, (2003) quien menciona que las diferencias psicológicas de sexos son casi siempre fundadas, aunque hay terrenos en que las mujeres superan a los hombres y viceversa. La inteligencia general no es mejor en un sexo o en otro, pero los perfiles sí son diferentes. Esto es algo que se manifiesta en esta investigación en donde el 50% de la muestra es de sexo femenino y el otro 50% es sexo masculino, lo cual demuestra que tanto el hombre como la mujer pueden desempeñar las mismas actividades, cubrir el mismo número de horas, las mismas clases e incluso encargarse los mismos puestos educativos, siempre teniendo los mismos resultados.

Un gran ejemplo es el grupo número dos en el que existen directivos tanto de sexo masculino como de sexo femenino, y un par de ellos con otras actividades remunerativas fuera de la universidad.

Mingote y Pérez (2003) comentan que con respecto a la satisfacción laboral, algunas investigaciones reflejan que aumenta con la edad y se sabe que la satisfacción con el trabajo es el mejor predicho o es el mejor o el único, no ambos de longevidad; es decir, que con la edad aumenta la satisfacción laboral. De forma característica en los trabajos estresantes disminuye la satisfacción y aumenta el estrés laboral a lo largo de la carrera profesional. Por lo mismo, el Síndrome de Burnout surge con más frecuencia entre las personas más jóvenes.

Los datos obtenidos en la investigación que se presenta, apoyan el estudio de Mingote y Pérez ya que la media de la edad en los encuestados es de 35 años lo que indica que son adultos tempranos en transición a la adultez intermedia, con otras exigencias diferentes a las que un egresado espera obtener después de que sale de la universidad y se vuelve más frustrante cuando dentro de la vida laboral surgen situaciones que muchas veces no se pueden controlar o que son ajenas a la persona, lo que se vuelve una frustración, conllevando depresión y estrés el ir día a día a trabajar a un lugar en el que la persona no se siente a gusto, en el que muchas veces se encuentra con diferencias ideológicas, de edad, intelectuales entre otras, percibiéndose a sí mismo como la persona más desdichada y, el hecho de pensar en salirse de ese trabajo llega a ser una frustración más grande ya que es el sentir fracaso por pensar que no pudo con la situación. El hecho de pensar que durante el período que esté sin trabajo no va a tener remuneración económica es otro factor que llega a ser estresante debido a que con el transcurso del tiempo se obtienen más obligaciones y responsabilidades y muchas veces esto es impedimento para que la persona busque algo mejor.

Con el paso del tiempo la persona aprende a sobrellevar la situación y a ir buscando algo que le ofrezca no sólo la parte remunerativa sino también la psicológica y la emocional. Es por eso que se dice que entre más edad, existe una mayor realización personal porque la persona se encuentra con una estabilidad emocional, psicológica y social, interviniendo aquí también la parte familiar. Para la persona de edad adulta esto se torna más fácil porque cuenta con una familia y un nivel de vida establecido, mientras que para un egresado de la universidad esto tiene menos importancia debido a que se encuentra en una transición en la que busca el trabajo perfecto, con una buena remuneración económica y un buen horario de trabajo; sin embargo, llega a darse cuenta que la vida laboral no es como se la imaginaba o como se la llegaron a describir muchas veces hay que sufrir y más cuando no se tiene la experiencia para desempeñar el puesto, se

tiene que aprender desde cero y se da cuenta que lo aprendido en la universidad solamente son bases y que se necesita practicar y aprender más allá de lo que un profesor te enseñó.

No está mal exigirse y que se trabaje más de 8 horas, pero todo tiene un límite y hay que saber delegar y jerarquizar el trabajo; cuando se tiene mucho trabajo no está mal quedarse una o dos horas después, una vez a la semana o dos, pero cuando se excede la persona llega un punto en el que el cuerpo ya no resiste y se empieza con problemas emocionales, psicológicos, laborales y familiares que con el paso del tiempo van empeorando.

No hay ninguna estrategia simple capaz de prevenir o tratar el síndrome de Burnout. En el ámbito personal, se han utilizado técnicas de afrontamiento de estrés y ensayo conductual. Pueden usarse técnicas de entrenamiento en relajación y autocontrol. Son, así mismo importantes las relaciones interpersonales y la mejora del soporte social entre compañeros y superiores. Para afrontar el síndrome de Burnout es imprescindible fortalecer los vínculos sociales entre los trabajadores.

El síndrome de Burnout es un problema social y de salud pública. Es un trastorno adaptativo crónico, que daña la calidad de vida del profesional y la calidad asistencial lo que conlleva a un incremento de los costes económicos y sociales para su tratamiento.

2. CONCLUSIONES

En conclusión, el Síndrome de Burnout resulta de una discrepancia entre las expectativas e ideales individuales, y la dura realidad de la vida cotidiana. El proceso de burnout puede ser visto conscientemente por la persona afectada, o bien puede mantenerse no reconocido durante mucho tiempo. Poco a poco, la persona se va sintiendo afectada, y va cambiando sus actitudes hacia el trabajo y hacia las personas con las que trabaja, hasta que el proceso termina.

Aunque los estudios que se han realizado a lo largo del tiempo y por todo el mundo que especifican que este síndrome se concentra en trabajadores dedicados a la salud, se reconoce que el riesgo también lo corren los trabajadores dedicados a la educación que también están en contacto directo con las personas.

Día a día nos encontramos con personas que dedican la mayor parte de su tiempo al trabajo, viven agobiados y angustiados por buscar la perfección en el área laboral, descuidando aspectos importantes de la vida como la familia y los amigos, éstas pueden ser situaciones que generalmente ocasionan Síndrome de Burnout.

En la actualidad muchas mujeres sufren de este padecimiento consecuencia de la carga de trabajo que tienen, ya que el hecho de que una mujer trabaje no la deslinda de sus labores domésticas, porque después de llegar de trabajar tiene que estar al tanto de las tareas de los hijos, la comida y de realizar los quehaceres domésticos del hogar. Si a esto se le suman las exigencias del trabajo, el horario, la carga del trabajo y las relaciones laborales, entre otras, conllevan a un deterioro físico, mental y emocional, llegando a sufrir de un estrés crónico y después del Síndrome de Burnout.

Los resultados de esta investigación confirman la existencia de diferencias significativas en la parte de Despersonalización que abarca aspectos negativos dentro del trabajo y que no afecta a los encuestados ya que se ve compensada por la igualdad que hay entre el Agotamiento Emocional y la Realización Personal, aspectos que refieren que las personas se sienten emocionalmente satisfechas con su logros laborales y personales.

Es conveniente señalar que, el hecho de que la investigación se haya realizado en la Universidad Vasco de Quiroga , no quiere decir, que los factores que intervienen

son las actividades realizadas en la Universidad las que determinan el Síndrome; es por eso que el cuestionario consta de una gama de preguntas acerca de otras actividades realizadas aparte de las llevadas a cabo, porque no toda la presión viene del lugar de trabajo, los factores también son generados en el hogar, o en las actividades extracurriculares que la gente realiza, es decir en un medio diferente al laboral.

Se hizo la comparación del grado de Burnout que tuvieron las personas evaluadas de las diferentes áreas laborales de la UVAQ con una media de edad de 35 años encontrando lo siguiente:

Para lo docentes, siendo por una diferencia mínima la mayoría hombres, los resultados arrojados en esta investigación indican que no cuentan con el Síndrome porque tienen un bajo nivel para las subescalas de Agotamiento Emocional y Despersonalización y alto en Realización Personal donde se infiere que buscan un mejor desarrollo profesional al tener otros trabajos remunerados y no contar con las mismas responsabilidades en el caso de los que son solteros.

Se podría especular que el trabajo de las secretarias de las distintas escuelas de la Universidad Vasco de Quiroga no sienten su trabajo como pesado dado que, aunque trabajan su turno completo y en su mayoría son casadas, cumplen con su obligaciones en todos los aspectos teniendo una alta Realización Personal y bajos Agotamiento Emocional y Despersonalización. Siendo éste un buen ejemplo de que cumplen satisfactoriamente con lo que la sociedad apunta.

En el caso de los directores, la mayoría siendo hombres y casados cuentan con otros trabajos remunerados, de igual manera que el grupo anterior no se ubican con el Síndrome por la buena puntuación que tienen en Realización Personal sintiéndose satisfechos con su vida profesional y personal como la sociedad lo indica.

No existe evidencia exacta del Burnout y factores de riesgo que puedan padecerlo, por lo que hay que indagar por otro lado, investigar más en el estado anímico del paciente, los roles familiares que desempeña, las adaptaciones ante crisis familiares, etc. Lo cual ayudaría a explicar más la patología del Burnout.

Sin embargo, es preciso reconocer que no hay ninguna estrategia de afrontamiento que sea válida de forma universal, por lo tanto, la persona que posee este síndrome debe ser vista por un médico y así determinar el tratamiento, no obstante el primer paso para poder sanar es el reconocimiento de la enfermedad y tener ánimo para seguir adelante.

LIMITACIONES

Las limitaciones que se mencionan a continuación ayudaron a fortalecer el deseo de lograr el objetivo que se ha planteado, teniendo también como finalidad apoyar trabajos posteriores relacionados con el tema de esta investigación.

Una limitante fue poder obtener el permiso, para empezar una investigación dentro de la Universidad se debe obtener autorización, debido a que se maneja información confidencial. Esta aprobación llevó conseguirla alrededor de 2 meses, dado que la mayoría de las veces que se acudió en su búsqueda no se pudo hablar con la persona a cargo por lo que se optó por dejar el escrito, sin embargo resultaba lo mismo. No fue sino hasta que a través del Director de la Facultad de Psicología se logró concertar una cita, consiguiendo así el objetivo.

Una de las limitaciones más grandes que se pudo detectar en la investigación fue el tiempo con el que se contaba para la aplicación del cuestionario, los horarios de trabajo, como ya se comentó, variables y largos, por lo que en ocasiones en las que se estuvo aplicando cuestionarios a las 6:00 de la tarde y otros días se empezaba a las 7:00 o 7:30 pm., el hecho de iniciar la aplicación en este horario causaba frustración porque había escuelas que ya no tenían clases y algunos días solamente se encontraban a 1 o 2 profesores en un periodo de hasta tres horas en la Universidad.

La situación anterior dio lugar a que se hiciera evidente que hay clases marcadas en los horarios a las que los profesores no asisten y nadie supo dar razón por lo que hubo varios docentes a quienes no se pudieron considerar. Asimismo, fue muy difícil hacer la aplicación con base en los horarios de clases porque hay profesores que llegan algunos minutos después de la hora o algunos terminaban sus actividades antes y se retiraban, por lo que al llegar a la hora de entrada se tenía que esperarlos y si se llegaba a la salida ya no se encontraban. Y esta fue la razón por la que se decidió pedir vacaciones en el trabajo para así poder asistir todo el día a la Universidad a la aplicación de los cuestionarios y que la investigación fluyera de manera más rápida.

SUGERENCIAS

Las sugerencias que se mencionan a continuación surgieron de la experiencia que se ha llevado a cabo en la Universidad Vasco de Quiroga, con el fin de que puedan ser tomadas en cuenta para próximas investigaciones.

Dentro de la parte de sugerencias se recomienda tomar en cuenta todos los datos de identificación y demográficos para dar lugar a mayor análisis y la investigación pueda ser más amplia.

Uno de estos puntos es la edad, dentro del cuestionario no se pregunta la edad de la persona encuestada, sin embargo, se hizo una segunda encuesta para obtener este dato. El hecho de saber qué edad tiene, arroja información significativa, ya que esto ayuda a ubicar si la persona es un joven o un adulto, y también muestra si la persona acaba de salir de la universidad o es alguien que tiene mucho tiempo que salió, esto es muy importante porque cabe recordar que el Síndrome de Burnout no solamente lo padecen adultos sino también aquellos jóvenes que al ir saliendo de la universidad y entrando a su primer trabajo, no encuentran en éste lo que esperaban, es decir, no cubre las expectativas de la persona, por lo que al

paso del tiempo no se sienten satisfechos con lo que hacen, agregando otros factores estresantes que provocan que el joven padezca de este síndrome.

La antigüedad es un factor muy importante y de gran relevancia que tampoco se incluyó, este elemento proyecta el tiempo que la persona lleva trabajando en el mismo lugar y puesto, por lo que el hecho de realizar lo mismo todos los días en el mismo trabajo durante 10 años de su vida, habla de una persona que puede tener elevada alguna de las áreas del Síndrome de Burnout, no quiere decir que la persona pueda presentarlo, pero el hecho de mostrar alguna de éstas ya es un foco rojo, que indica que la persona no está a gusto en el lugar que se encuentra trabajando y si sigue ahí es por una situación que le impide poder buscar algo que lo satisfaga, cuestión que se tendría que investigar.

Algo muy importante y que tampoco se debe de dejar pasar por alto es el sexo de la persona, se considera que este es muy importante, y a pesar de que se puede dar cuenta del sexo de las secretarias y de los directores por sentido común, lo que iba a ser difícil era determinar el sexo del profesor por lo que cada que aplicábamos un test a un profesor de anotaba en la parte de atrás si era profesor o profesora. Se considera que es muy importante ya que el hombre no tiene las mismas actividades que la mujer y viceversa, y este hecho es simplemente porque la mujer además de trabajar tiene que encargarse de los hijos y de la casa, factores que contribuyen al padecimiento del Síndrome de Burnout.

Otro de los aspectos importantes que se debe de tomar en cuenta es el número de horas que trabaja al día la persona, ya que existen diferencias significativas entre aquellas personas que solamente dan cierto número de horas al día o a la semana y no tienen actividades extras remunerativas a diferencia de aquellas personas

que trabajan en varios lugares y las horas de trabajo sobrepasan las 8 horas al día.

También sería conveniente tomar en cuenta el turno que la persona trabaja, ya que si la persona es padre o madre de familia no es lo mismo trabajar el turno vespertino o el turno matutino por las diferentes actividades relacionadas con los hijos, el hogar; ya que hay turnos que interfieren con las actividades de los hijos o del hogar, pudiendo desligar diferentes factores que también influyan en el desencadenamiento de alguna de las áreas del síndrome.

Existen diferencias que se podrían tomar como insignificantes pero que pueden influir sobremanera en la aparición del síndrome como lo son: el tiempo en el traslado al trabajo y el número de traslados que la persona realiza para poder llegar a su trabajo, no sin antes mencionar la mayor parte de las personas tiene que desplazarse en transporte público, lo cual el tiempo que toma en llegar al trabajo puede ser un causante para que la persona adquiera síndrome de burnout, ya que no es lo mismo tardar de 10 a 15 min en desplazarse al trabajo en vehículo particular sin escalas al hecho de tomar uno, dos o hasta tres medios de transporte público para llegar a trabajar, sin tomar en cuenta el tiempo que va a tardar el chofer del transporte en llegar al punto deseado o a las marchas y plantones en la ciudad que causan pérdida de tiempo y provocan estrés antes de llegar al trabajo aunando el estrés adquirido por el trabajo.

ANEXOS

ANEXO 1 CUESTIONARIO MBI

Introducción

Somos Ex alumnas de la Facultad de Psicología y estamos aplicando este cuestionario, ya que estamos en proceso de titulación, nuestro tema de tesis es un estudio Comparativo del Síndrome de Burnout en las diferentes áreas de la UVAQ, como lo son Intendencia, Secretariado, Docencia y Directivos.

El síndrome de burnout es un tipo de estrés prolongado motivado por la sensación que produce la realización de esfuerzos que no se ven compensados personalmente. Se suele dar en trabajos que implican el trato con personas e importantes exigencias emocionales en la relación interpersonal.

El objetivo de este cuestionario es conocer el nivel de estrés con el que cuenta usted, la información que se maneja es confidencial. Solo le tomara unos minutos. Se le agradece su cooperación.

Lugar de Residencia:

Horario de Trabajo:

Forma de transporte:

Estado Civil:

Otros trabajos y/o actividades:

Cuestionario MBI

El cuestionario MBI mide el desgaste profesional. Se complementa en 10-15 minutos y mide los 3 aspectos del síndrome:

- Cansancio emocional.
- Despersonalización.
- Realización personal.

Se trata de un cuestionario constituido por 22 preguntas, sobre los sentimientos y actitudes del profesional en su trabajo y hacia los clientes o usuarios.

Las preguntas son en forma de afirmaciones donde usted debe contestar frente a cada una de las 22 preguntas, en función a la siguiente escala de frecuencia.

0= Nunca.

1= Entre 6 y 8 veces al año

2= Una vez al mes

3= Entre 2 y 3 veces al mes.

4= Una vez a la semana.

5= Entre 2 y 3 veces a la semana.

6= Todos los días.

Indicaciones

- Contesta a las frases siguientes indicando la frecuencia con que se experimenta ese sentimiento.
- Se usa el término “persona” para señalar a los sujetos a los que se proporciona el servicio (por ejemplo, clientes, usuarios,..).

Preguntas

1. Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo. ()
2. Me siento cansado al final de la jornada de trabajo. ()
3. Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que enfrentarme con otro día de trabajo. ()
4. Fácilmente comprendo cómo se sienten los clientes o usuarios. ()
5. Creo que trato a algunas personas como si fueran objetos impersonales. ()
6. Trabajar todo el día con personas es un esfuerzo. ()
7. Trato muy eficazmente los problemas de las personas. ()
8. Me siento “quemado” por mi trabajo. ()
9. Creo que estoy influyendo positivamente con mi trabajo en la vida de las personas. ()
10. Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión o tarea. ()
11. Me preocupa el hecho de que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente. ()

12. Me siento muy activo. ()
13. Me siento frustrado con mi trabajo. ()
14. Creo que estoy trabajando demasiado. ()
15. No me preocupa realmente lo que ocurre a algunas personas a las que doy servicio. ()
16. Trabajar directamente con personas me produce estrés. ()
17. Fácilmente puedo crear una atmósfera relajada con las personas a las que doy servicio. ()
18. Me siento estimulado después de trabajar en contacto con personas. ()
19. He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión o tarea. ()
20. Me siento acabado. ()
21. En mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma. ()
22. Siento que las personas que trato me culpan de algunos de sus problemas. ()

REFERENCIAS

Acosta, J. (2008). *Gestión del Estrés*. España: Editorial Bresca. Recuperado el 25 de Agosto del 2010. Disponible en: http://books.google.com.mx/books?id=P7LCfRTeNjoC&printsec=frontcover&q=gestion+del+estres&hl=es&ei=RZR1TK6WNI7AsAOLoZSgDQ&sa=X&oi=book_result&ct=book-humbnail&resnum=2&ved=0CC8Q6wEwAQ#v=onepage&q&f=false.

Admin in Espacio Laboral. (2008). *La teoría de las expectativas de Vroom*. España. Recuperado el 15 de octubre de 2010. Disponible en: <http://www.blogcapitalhumano.com/2008/07/07/la-teoria-de-las-expectativas-de-vroom/>.

Aguayo, M. (2004). *Como realizar paso a paso un contraste de hipótesis con SPSS para Windows y alternativamente con EPIINFO y EPIDAT: (II) Asociación entre una variable cuantitativa y una categórica (comparación de medias entres dos o más grupos independientes)*. Sevilla. Recuperado el: 17 Octubre del 2011. Disponible en: http://www.fabis.org/html/archivos/docuweb/contraste_hipotesis_2r.pdf

Alter, M. (2004). *Los estiramientos: desarrollo de ejercicios*. Barcelona, España. Editorial Paidotribo.

Ardila, E. (2009). *Las profesiones más estresantes en Bucaramanga*. Colombia. Recuperado el 15 de noviembre de 2011. Disponible en: <http://www.vanguardia.com/historico/36956-las-profesiones-mas-estresantes-en-bucaramanga>.

Arechiga, H. (2000). *Conceptos homeostasis*. México. Recuperado el 29 de Agosto 2010. Disponible en: http://books.google.com.mx/books?id=12V6lyX548kC&printsec=frontcover&dq=homeostasis&hl=es&ei=Vf96TKSdH4GC8gbE7vCrBg&sa=X&oi=book_result&ct=result&resnum=4&ved=0CDsQ6AEwAw#v=onepage&q&f=false.

Arias, S. (2009). *Personalidad tipo A y B, dos tipos de personalidad*. Recuperado el 24 de junio 2011. Disponible en: <http://www.psicologicamentehablando.com/personalidades-tipo-a-y-b/>.

Arispe, L. (1989). *La mujer en el desarrollo de México y América Latina*. México: Centro Regional de Investigaciones Multidisciplinarias.

Associated Press. (2002). *Karoshi*. Estados Unidos. Recuperado el 10 de Noviembre del 2010. Disponible en: <http://www.ap.org/>.

Aumont, J. (2005). *La imagen*. España: Editorial Paidós.

Barlow, J. (1996). *Gestión del Estrés: como vencer los obstáculos y mejorar su actitud y calidad de vida*. Estados Unidos: Editorial Gestión 2000.

Baron-Cohen, S. (2003). *La gran diferencia: como son realmente los cerebros de hombres y mujeres*. Barcelona, España: Editorial Amat.

Barreira, I. (2009). *Schopenhauer y Freud*, Buenos Aires, Argentina: Ediciones del Signo.

Benavides, T., Porto, C. y Basso, P., (2010). *Síndrome de Burnout en Psicólogos Clínicos*. Recuperado el 12 de Septiembre del 2010. Disponible en:
<http://www.neurologia.tv/bibliopsiquis/bitstream/10401/1178/1/40cof1745619.pdf>

Benyakar, M., Lezica, A. (2005). *Lo traumático, clínica y paradoja*.

Buenos Aires: Editorial Biblos.

Brenner, H., Merva, M., Fowles, R. (2009). *Adulthood temprana e intermedia adolescencia y familia*. Recuperado el 10 de agosto 2010. Disponible en:
<http://chidflo.blogspot.com/>.

Bureau of Labor Statics. (2002). *Occupational stress in labor Statistics*. United States. Recuperado el 12 de abril de 2010. Disponible en:
<http://www.bls.gov/home.htm>.

Burnout: síndrome de estar quemado. (2011). Recuperado el 10 de Junio de 2011. Disponible en: <http://html.rincondelvago.com/sindrome-del-burnout.html>

Cannon, W. (2000). *Estrés laboral como causante de riesgo laboral*. Veracruz: Universidad Veracruzana.

Cannon, W. (2010). *Homeostasis*. Recuperado el 13 de junio. Disponible en:
<http://es.wikipedia.org/wiki/Homeostasis>.

Cardenal, V. y Sánchez, M. (2009). *Mujeres, Trabajo y Salud*. España: Editorial Complutense.

Carreto, J., (2010). *Workaholism: adicción al trabajo*. México. Recuperado mayo 2010. Disponible en: http://dirigiendopymes.blogspot.com/2010_02_01_archive.html.

Chiavenato, I. (2004). *Comportamiento organizacional*. México: Editorial McGraw Hill.

Corral, A., Crespo, I., Domenech, E., Lalueza, J., Martínez, G. y Perinat, A., (2003). *Los adolescentes en el siglo XXI*. España. Editorial UOC. Recuperado el 10 de Diciembre del 2010. Disponible en: http://books.google.com.mx/books?id=H86mKlp442sC&pg=PA136&dq=la+adolescencia+es+una+transicion+que+debe+afrontar+todo+grupo+familiar,+y+puede+llegar+a+generar+estres+cuando+se+da+un+desequilibrio+entre+las+demandas+y+los+recursos+disponibles&hl=es&ei=AUg_Ts3YKYbHsQLhsZDBBw&sa=X&oi=book_result&ct=book-thumbnail&resnum=1&ved=0CCoQ6wEwAA#v=onepage&q&f=false

Davis, K., Newstron, J., (1991). *"Comportamiento Humano en el Trabajo, Comportamiento Organizacional"*. EEUU: McGraw – Hill.

Diccionario de la Real Academia Española. (2010). Definición: fatiga, estrés.

Dubrin, A. (2003). *Fundamentos de Comportamiento Organizacional*. México: Ed. Thompson.

Eicher, W. (1978). *Sexualidad normal y patológica en la mujer*. Madrid: Editorial Morata. España. Recuperado el 11 de Julio del 2010. Disponible en:

Esteban, J., (2010). La importancia del almuerzo en el trabajo. Recuperado el 14 de diciembre 2010. Disponible en:<http://www.innatia.com/s/c-alimentacion-sana/a-almuerzo-en-el-trabajo.html>.

Fernández, López y Márquez. (2008). *Empatía: Medidas, teorías y aplicaciones en revisión*. Madrid. Recuperado el 13 de Junio del 2011. Disponible en: http://www.um.es/analesps/v24/v24_2/12-24_2.pdf

Fundación Ramón Areces. (2008) *¿Por qué trabajan más horas los estadounidenses que los europeos?* Recuperado el 14 de Diciembre del 2010. Disponible en: http://www.accesomedia.com/display_release.html?id=45454

Gaeta, R. (2010). *El estrés*. México. Recuperado el 13 de Junio 2011. Disponible en: <http://www.monografias.com/trabajos14/estres/estres.shtml>.

Gallardo, M. (2011). *El síndrome de burnout y los profesionales sanitarios*. España. Recuperado el 5 de abril de 2011. Disponible en: <http://www.grupoprevenir.es/prl/index.php/etiqueta/ergonomia>.

Gálvez, M., Moreno, B. y Mingote, J. (2009). *El Desgaste Profesional del Médico*. España: Ed. Díaz de santos.

García, F., Cuscó, A. y Poca, V. (2006). *Abriendo camino: principios básicos de fibromialgía, fatiga crónica, intolerancia química múltiple*. Barcelona: Editorial Taranna.

García, M. y Téllez, T. (2011). Burnout: estrés al extremo. España. Recuperado el 12 de Octubre del 2011. Disponible en: <http://www.rrhmagazine.com/articulos.asp?id=561>.

Giftarist, N. (2009). Stress. Recuperado el 12 de Noviembre 2010. Disponible en: <http://health.wikinut.com/Kava-and-Valerian%3A-Effective-Remedies-of-Stress-and-Anxiety/3z6kucnr/>.

Gil Monte, R., (2001). *El Síndrome de quemarse por el trabajo: (Síndrome de Burnout) aproximaciones teóricas para su aplicación y recomendaciones para la intervención*. Valencia. Recuperado el 20 de Noviembre del 2010. Disponible en: [http://www.psicologiacentifica.com/bv/psicologia-78-1-el-sindrome-de-quemarse-por-el-trabajo-\(sindrome-de-burnout\).html](http://www.psicologiacentifica.com/bv/psicologia-78-1-el-sindrome-de-quemarse-por-el-trabajo-(sindrome-de-burnout).html)

Gil-Monte, P., Peiró, J. (1997). *Desgaste psíquico en el trabajo: el síndrome de quemarse*. Madrid: Síntesis.

González, C. (2009), *Demasiado Joven para un infarto*. Recuperado el 24 de Junio del 2011. Disponible en: <http://www.puntovital.cl/en/forma /infarto.htm>

González, G. (2006). *Estrés laboral, afrontamiento y sus consecuencias*. Facultad de psicología. Universidad de Valencia. España.

González, L. y Kornhauser, S., (2010). *Burnout en el Docente Colectivo*, México: 1° Edición. Recuperado el 10 de Diciembre del 2010. Disponible en: <http://www.monografias.com/trabajos-pdf4/burnout-colectivo-docente/burnout-colectivo-docente.pdf>

González, M. (2007). *Estrés*. Recuperado el 24 de junio de 2011. Disponible en: <http://www.mariela.variedadesweb.com/estres.html>.

González, R., Griggs, R., Bennett, B. (2007). *Fatiga*. Estados Unidos. Medline Plus. Recuperado el 10 de Diciembre 2010. Disponible en: <http://www.nlm.nih.gov/medlineplus/spanish/ency/article/003088.htm>.

González, S. (1990). *La Ergonomía y el Ordenador*. Barcelona, España: Editorial Productica.

Guillen, C., Guil, R. (2000). *Psicología del trabajo para relaciones laborales*. España: Mc Graw Hill/Interamericana. 1º Edición.

Hellriegel, D., Slocum, J. (2004). *Comportamiento Organizacional*. México: Ed. Thomson.

Hassell, M. (2010). *Los hombres con estrés, en lugar de elegir mujeres que se parecen a ellos, como suelen hacer en condiciones normales, prefieren mujeres diferentes, según un trabajo*. Recuperado el 15 de noviembre 2011. Disponible en: <http://www.psiquiatria.com/imprimir.ats?46666>.

Hernández, M. (2010). *Definición de Cansancio*. México. Recuperado el 10 de abril 2011. Disponible en: <http://www.saludymedicinas.com.mx/nota.asp?id=1253>.
http://www.excelsior.com.mx/index.php?m=nota&id_nota=687589.
<http://www.intramed.net/contenidover.asp?contenidoID=62996>

Impoco, J. (2005). *Karoshi: muriendo por trabajo*. Recuperado el 5 de enero 2011. Disponible en: <http://www.ompersonal.com.ar/jobs/karoshi.htm>.

Jauregui, I. (2007). *El cuerpo tiene la palabra*. Barcelona. Editorial. Robinbook.

Kirchheimer, S. (2008). *Adicción respetable*.

Landy, F., Conte M. (2005). *Psicología industrial. Introducción a la psicología industrial y organizacional*. México: Editorial Mc Graw Hill Interamericana.

Las Mujeres, la política y los criterios de igualdad. (2011). Recuperado el 12 abril del 2010. Disponible en:

<http://www.helsinki.fi/science/xantippa/wes/westext/wes253.html>

Leal, R. (2004). *Mejora tu salud con Yogaterapia*. México: Ed. Libros en Red.

Ley Federal de Trabajo de los Estados Unidos Mexicanos. (2006). Honorable Cámara de Diputados. Recuperado el 2 de Enero del 2011. Disponible en: <http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/>

Libertad Digital. (2009). *El estrés laboral afecta al 50% de los empresarios españoles*. Madrid. Recuperado el 15 de noviembre de 2011. Disponible en: <http://www.libertaddigital.com/profesionales/el-estres-laboral-afecta-al-50-de-los-empresarios-espanoles-1276368735/>

Llaneza, F. (2008). *Ergonomía y Psicología aplicada: Manual para la formación del Especialista*. España: Editorial Lex Nova

López, Osca y Rodríguez, (2008). *Estrés de Rol, Implicación con el trabajo y burnout en los soldados profesionales españoles*. España. Recuperado el 12 de Abril del 2010. Disponible en: <http://openjournal.konradlorenz.edu.co/index.php/rlpsi/article/viewFile/345/24>

López, J., (2010). *Infarto de miocardio: cada vez más jóvenes*. España. Recuperado el 12 de abril 2010. Disponible en: <http://www.emigracionlegal.com/nota.asp?articuloID=6716>.

López, Jiménez y Musitu, (2007). *Relación entre padres e hijos adolescentes*. Valencia España Ediciones Culturales Valencianas. Recuperado el 26 de Diciembre del 2010, Disponible en: http://books.google.com.mx/books?id=T9XaFGC6VZ8C&pg=PA44&dq=padres+con+hijos+adolescentes&hl=es&ei=hpQXTfjtNs-AnQfKoJzaDQ&sa=X&oi=book_result&ct=book-thumbnail&resnum=1&ved=0CCkQ6wEwAA#v=onepage&q&f=false.

López y Rodríguez, (2008). *Fuentes de estrés, Síndrome de Burnout y actitudes disfuncionales en orientadores*. España. Recuperado el 12 de Septiembre del 2010. Disponible en: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1135-57272004000400008

Mac Donald, A. (2009). *El estrés laboral en los países europeos y en América Latina*. Argentina. Recuperado el 15 de abril 2011. Disponible en: <http://www.mercosurabc.com.ar/nota.asp?IdNota=2069&IdSeccion=14>.

Marsellach, G. (1998). *El estrés en la mujer*. Recuperado el 22 de diciembre 2010. Disponible en: <http://www.psicoactiva.com/arti/articulo.asp?SiteIdNo=823>.

Mansilla, F. (2010). *Otros riesgos psicosociales en el trabajo*. Psicología Online. España.

Mansilla, F. (1997). *Maslach Burnout Inventory (MBI)*. Recuperado el 10 de Octubre de 2011. Disponible en: <http://www.psicologia-online.com/ebooks/riesgos/anexo13.shtml>.

Marrau, C. (2004). *El Síndrome de Burnout y sus posibles consecuencias en el trabajo docente*. Fundamentos de Humanidades 2º semestre año/vol. 5 número 010/2004. Universidad Nacional de San Luis, Argentina.

Martínez, J. (2010). *Transformando el estrés en energía creativa*. Recuperado el 24 de junio de 2011. Disponible en: http://www.mimundointerior.com/index.php?option=com_content&view=article&id=234:transformando-el-estres-en-energia-creativa-parte-i-&catid=34:relajacion-&Itemid=29.

Martín, I. (2007). *Estrés académico en estudiantes universitarios*. Sevilla. Recuperado el 12 de Julio del 2010. Disponible en: http://www.cop.es/delegaci/andocci/files/contenidos/VOL25_1_7.pdf

Maslach, C. Jackson, S., Leiter, M. (1996). *Maslach Burnout Inventory*. Recuperado el 22 de Diciembre del 2011. Disponible en: <http://www.mendeley.com/research/maslach-burnout-inventory/>

Matey, P. (1998). *Morir de estrés*. España. Recuperado el 5 de abril 2011. Disponible en: <http://www.elmundo.es/salud/278/29N0117.html>.

Mingote, J., Pérez, S. (1999). *Estrés del Médico, el manual de autoayuda con CD*. Madrid, España: Editorial Díaz de Santos,

Mingote, J., Pérez, S. (2003). *Estrés en la Enfermería*. Madrid, España: Ed. Díaz de Santos.

Montero, J., García, J., (2010). *A newer and broader definition of burnout: Validation of the "Burnout Clinical Subtype Questionnaire*. Estados Unidos. BMC Public Health.

Mora, C. (2008). Karoshi: Muerte por sobrecarga de trabajo. Recuperado el 2 de enero 2011. Disponible en: <http://www.articuloz.com/empleos-articulos/karoshi-muerte-por-sobrecarga-de-trabajo-354338.html>.

Moreau, Y. (2010). Las Jubilaciones en Francia. Recuperado el 2 de Enero 2011. Disponible en: http://www.ambafrance-es.org/france_espagne/spip.php?article541.

Moreno, B., Meda, R., Rodríguez, A., Palomera, A., Morales, M., (2006). *El Síndrome de Burnout en una muestra de psicólogos mexicanos: prevalencia y factores sociodemográficos asociados*. Recuperado el 2 de Enero del 2011. Disponible en http://www.uv.mx/psicysalud/Psicysalud_16_1/16_1/BMoreno.html

Murray. (2009). *Edad adulta intermedia*. Costa Rica. Recuperado el 12 de abril 2010. Disponible en: <http://chidflo.blogspot.com/>.

Órdenes y Barraza. (2008). *Etiología y prevención del Síndrome de Burnout en los trabajadores de la Salud*. Madrid. Recuperado el 24 de Agosto del 2010. Disponible en: http://med.unne.edu.ar/revista/revista153/5_153.htm

Órdenes. (2007). *Síndrome de Agotamiento profesional en oncología*. Madrid. Editorial Panamericana

Ordoñez, A., González, M. (2004). *La Astenia Tumoral: Un síndrome poco estudiado*. Universidad Autónoma de Madrid. Recuperado el 16 de Abril 2010. Disponible en: <http://revistas.ucm.es/psi/16967240/articulos/PSIC0404120025A.PDF>.

Organización Internacional del Trabajo. (2010). *El estrés laboral y sus efectos en el trabajador y en la organización empresarial*. Editorial García Alonso.

Orme, J., (1973). *Introducción a la Psicología Patológica*. Ediciones Morata. España. Recuperado el 23 de Marzo del 2010. Disponible en http://books.google.com.mx/books?id=oKHhZ3vRPcC&printsec=frontcover&dq=Orme+1973&hl=es&ei=RTs_TuallLDfsQKxw7AF&sa=X&oi=book_result&ct=book-thumbnail&resnum=1&ved=0CDAQ6wEwAA#v=onepage&q&f=false.

Palmer, L., Gómez, A., Cabrera, C., Prince, R., Bernal, R. (2005). *Prevalencia del Síndrome de Agotamiento Profesional en médicos anestesiólogos de la ciudad de Mexicali*. Recuperado el 20 de agosto 2010. Disponible en: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0016-38132005000300002.

Papalia, D., Wendkos, S., Duskin, R. (2010). *Desarrollo Humano*. Editorial Mcgraw Hill. México.

Pérez, K., Gajardo, M. (2007). *Chile país de estresados*. Recuperado el 16 de febrero 2011. Disponible en: <http://periodismoudm.wordpress.com/2007/11/20/estres-una-enfermedad-que-cada-ano-suma-mas-adeptos-chile-%E2%80%9Cpais-de-stresados%E2%80%9D/>.

Perinat, A., Corral, A., Crespo. I y Lalueza. J., (2003). *Los adolescentes en el Siglo XXI*. Barcelona: Editorial UOC.

Platas, H., (2010). Mueren 30 mil personas al año por males cardiovasculares. México. Recuperado 16 de enero 2011. Disponible en: <http://www.publimetro.com.mx/noticias/mueren-30-mil-personas-al-ano-por-males-cardiovasculares/njkr!IPF2OE3ssgJQh@h8Oo@nQ/>.

Ploza, B. (1975). *Temple Nervioso y convivencia familiar: reflexiones de un médico*. Sevilla, España. Ediciones Paoline. Recuperado el 29 de Agosto del 2010. Disponible en: http://books.google.com.mx/books?id=qYUC8Lxq4q4C&pg=PA286&dq=definicion+de+cansancio&hl=es&ei=WBt7TMDiNMH48Abp-L21Bw&sa=X&oi=book_result&ct=result&resnum=2&ved=0CCwQ6AEwATgK#v=onepage&q&f=false.

Ponce, E. (1999). *Manual de psicología aplicada a las empresas: Psicología de la organización*. España: Ediciones Granica.

Robbins, S. (2004). *Comportamiento Organizacional*. México: Ed. Pearson Educación.

Robbins, S., Decenzo, D. (2002). *Fundamentos de administración: conceptos esenciales y aplicaciones*. México: Editorial Prentice Hall.

Rodas, O., Bolaños, C., Barrientos, S., Muñoz, J., Catalán, M. (2011). *Teoría básica del muestreo*. Recuperado el 10 de Octubre de 2011. Disponible en: <http://e-ciencia.com/recursos/monografias/matematicas/teoria-basica-del-muestreo.html>.

Romero, D. (2006). *Motivación en el Trabajo*. México. Recuperado el 15 de noviembre de 2011. Disponible en: <http://www.monografias.com/trabajos25/motivacion-trabajo/motivacion-trabajo.shtml>.

Rozados, R. (2008). *Estudio Grafológico*. Revista Altonivel. Recuperado el 5 de Octubre del 2010. Disponible en: http://estudiografologico.blogspot.com/2011_04_01_archive.html.

Sabdro. (2000). *Tratados de cuidados críticos y emergencias*. Madrid. Ediciones Aran

Sauter, Murphy, Hurrell y Levy. (2001). *Factores Psicosociales y de Organización*. Recuperado del 5 de Octubre del 2010. Disponible en: <http://www.bvsde.paho.org/bvsast/e/fulltext/enciclopedia/34.pdf>

Selye, H. (2010). *Definición de estrés*. Montreal. Recuperado el 5 de octubre 2010. Disponible en: <http://www.quantumenergy.com.mx/articulos.htm>.

Sierra, J. (2011). *Adicción al Trabajo*. Colombia. Recuperado el 3 de noviembre 2010. Disponible en: <http://funhombresnuevos.com/index.php/adiccion-al-trabajo>.

Silva, O. (2010). *Estrés en la adultez*. México. Recuperado el 5 de noviembre 2010. Disponible en: <http://www.saludymedicinas.com.mx/articulos/1905/estres-en-la-aduldez-problemas-en-la-vejez/1>.

Stora, B. (1992). *El Estrés*. México: Publicaciones Cruz.

Tejero, Fernández y Carballo. (2008). *Medición y prevención del síndrome de quemarse por el trabajo (burnout) en la dirección escolar*. Madrid. Recuperado el 6 de Marzo del 2011. Disponible en: http://www.revistaeducacion.mec.es/re351/re351_15.pdf

Thayer, R. (1998). *El origen de los estados de ánimo cotidianos: el equilibrio entre la tensión, la energía y el estrés*. España: Editorial Paidós.

Thorne., Johnson., Kahn. (2009). Workaholism. Recuperado el 10 de diciembre 2010. Disponible en: <http://www.ipaki.com/content/html/37/1214.html>

Ulla, S. (2005). *Estudio de la influencia del estrés percibidos sobre recidivas de herpes Simple Tipo I*. España. Universidad de castilla la mancha.-

Valdés, C. (2006). *La motivación*. Recuperado el 2 de Enero del 2011. Disponible en: <http://www.universidadperu.com/articulo-la-motivacion-universidad-peru.php>

Vallejo, J. (2000). *Ergonomía Ocupacional*. Recuperado el 2 de Enero del 2011. Disponible en: <http://www.ergocupacional.com/4910/20878.html>.

Varsavsky M. (2007). *¿Dónde conviene trabajar, USA o Francia?* Recuperado el 10 de Diciembre del 2010. Disponible en <http://spanish.martinvarsavsky.net/general/adande-conviene-trabajar-usa-o-francia.html>

Vásquez, I. (2005). *Tipos de estudio*. Recuperado el 10 de Octubre de 2011. Disponible en: <http://www.gestiopolis.com/canales5/eco/tiposestu.htm>.

Véliz M., Díaz H., Francia K. y Guillén A. *Estrés laboral en médicos de Servicios de Urgencia del Policlínico "Mario A. Pérez"*. Recuperado el 17 de noviembre. Disponible en: http://bvs.sld.cu/revistas/mie/vol8_2_09/mie03209.pdf

Verel, A. (2009). *Biografía: Clark L. Hull*. Recuperado el 15 de Noviembre 2011. Disponible en: <http://skinnersboxclub.blogspot.com/2009/08/biografia-clark-l-hull.html>.

Vial, M. (1999). *La antropología de Víctor Frankl*. Chile: Ed. Universitaria. Recuperado el 11 de Julio del 2010. Disponible en: http://books.google.com.mx/books?id=Lslu7nK36qWC&printsec=frontcover&dq=La+antropolog%C3%ADa+de+Victor+Frankl&hl=es&ei=aGhETP6kBYzSsAOA9JTgDA&sa=X&oi=book_result&ct=result&resnum=1&ved=0CCkQ6AEwAA#v=onepage&q&f=false.

Wallace, J., Lemaire, J., Ghali, W., (2005). *La mala salud de los médicos*.

Wiktionary. (2009). *Definición de cansancio*. Recuperado el 20 de agosto 2010. Disponible en: <http://es.wiktionary.org/wiki/cansancio>.

