



**UNIVERSIDAD
DE
SOTAVENTO A.C.**



ESTUDIOS INCORPORADOS A LA UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

FACULTAD DE PSICOLOGÍA

“PRESENCIA DEL SÍNDROME DE QUEMARSE POR EL TRABAJO O BURNOUT
EN LAS OFICINAS CENTRALES DE PEMEX PETROQUÍMICA”

TESIS PROFESIONAL

QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE:

LICENCIADA EN PSICOLOGÍA

PRESENTA:

DALILA CUEVAS ROSADO

ASESOR DE TESIS:

LIC. ADRIÁN PORFIRIO MÉNDEZ FERNÁNDEZ

COATZACOALCOS, VERACRUZ.

ENERO 2013.



Universidad Nacional
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

Biblioteca Central



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

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

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

AGRADECIMIENTOS

A DIOS:

Porque ha estado junto a mí todo el tiempo. Por el camino del bueno me dirige, por amor de su nombre. Aunque pase por quebradas oscuras no temo ningún mal, porque tú estás conmigo con tu vara y tu bastón y al verlas voy sin miedo. (Salmo 23)

A MIS PADRES:

JOSÉ CUEVAS RODRÍGUEZ; Que yo sé que desde el cielo sigue haciendo su buena obra para conmigo.

REYNA ROSADO CASTRO;

Porque no me equivoque cuando Dios me dio a elegir a quienes quería como padres, ellos que con su dedicación y esmero hicieron de mi lo que soy, gracias por quererme. LOS AMO.

A MI ESPOSO:

IGNACIO LÓPEZ NAVARRO; A QUIEN AMO tanto, gracias por todo el apoyo que me brindaste desde que inicie mi carrera, por tolerar que algunas veces las cosas del hogar no estuvieran a tiempo.

A MIS HIJOS:

JOSÉ IGNACIO Y JESÚS JAIR; Por haberme motivado a que iniciará la carrera de Psicología, éste logro en gran parte ha sido por ustedes. LOS AMO.

A MIS HERMANOS:

PEPE, TOÑA, IRMA, PANCHO, BLANCA Y LOLA; Porque de cada uno he aprendido grandes cosas, que me han hecho sentirme mejor como persona y como hermana. LOS AMO.

A MIS FAMILIARES;

CUÑADOS, TIOS, SOBRINOS, PRIMOS; Porque en algún momento de mi vida me dieron su apoyo y palabras de aliento para salir adelante. LOS AMO.

CON TODO RESPETO Y CARIÑO:

A MI ASESORA DEL SERVICIO SOCIAL:

LIC. ALEJANDRA GAMIETEA DOMÍNGUEZ; Que como subgerente de Higiene Industrial, normatividad y estadística me brindó su confianza y me dio la oportunidad de realizar este proyecto.

A MI ASESORA DE TESIS;

LIC. MARÌA ANTONIA RODRÍGUEZ MILLÀN, por su tiempo y dedicación para orientarme en este estudio y por el apoyo que me proporciono para lograr culminar ésta tesis. Muchas gracias por su paciencia.

A MIS MAESTROS;

ADRIÁN, ELIZABETH, GRADY, GUILLERMO, GUADALUPE, MARTHA, OMAR, RAQUEL; Que con sus valores y ética profesional me compartieron sus conocimientos y crearon en mi un gran aprendizaje, gracias a cada uno de ustedes por mi formación como Psicóloga.

A MIS COMPAÑEROS;

QUE NO LOS MENCIONO PORQUE SON MUCHOS; Gracias por permitirme ser parte de su grupo, y por la confianza que me brindaron. Por animarme cuando necesite y por su apoyo incondicional.

| | |
|--|-----|
| DEDICATORIA..... | 2 |
| INDICE GENERAL..... | 4 |
| INTRODUCCIÓN | 7 |
| CAPITULO 1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA | 12 |
| 1.1 JUSTIFICACIÓN..... | 14 |
| 1.2 OBJETIVO GENERAL..... | 17 |
| 1.3 HIPÓTESIS | 17 |
| 1.3.1 HIPOTESIS DE TRABAJO | 17 |
| 1.3.2 HIPÓTESIS NULA | 17 |
| 1.4 VARIABLES | 17 |
| 1.4.1 VARIABLES INDEPENDIENTES..... | 18 |
| 1.4.2 VARIABLE DEPENDIENTE | 18 |
| CAPÍTULO 2 MARCO TEORICO | 20 |
| 2.1 SALUD, SEGURIDAD E HIGIENE OCUPACIONAL | 20 |
| 2.1.1 CONCEPTO DE SALUD | 20 |
| 2.1.2 LA SEGURIDAD | 21 |
| 2.1.3 LA HIGIENE LABORAL..... | 22 |
| 2.2 FACTORES PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO | 23 |
| 2.3 LA SALUD LABORAL..... | 25 |
| 2.3.1 EL DERECHO A LA SALUD EN EL AREA LABORAL | 25 |
| 2.4 LA SALUD Y EL ESTRÉS | 27 |
| 2.5 EL ESTRÉS LABORAL | 288 |
| 2.5.1 DEFINICION..... | 299 |
| 2.5.2 TIPOS Y MECANISMOS DE ESTRÉS..... | 30 |
| 2.5.3 CAUSAS Y CONSECUENCIAS DEL ESTRÉS | 32 |
| 2.5.4 EL ESTRÉS COMO SITUACIÓN DE RIESGO LABORAL | 344 |
| 2.6 PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES | 355 |
| 2.7 SINDROME DE QUEMARSE POR EL TRABAJO O BURNOUT..... | 366 |

| | | |
|---|--|-----|
| 2.7.1 | ALGUNAS DEFINICIONES Y ANTECEDENTES DEL SINDROME QUEMARSE POR EL TRABAJO O BURNOUT | 377 |
| 2.7.2 | EI SQT COMO NECESIDAD DE ESTUDIO | 40 |
| 2.7.3 | DIMENSIONES DEL SINDROME DE BURNOUT | 41 |
| 2.7.4 | FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL | 433 |
| 2.7.5 | FASES DE DESARROLLO DEL SINDROME DE BURNOUT | 433 |
| 2.7.6 | PROCESO Y CONSECUENCIAS DEL SINDROME DE QUEMARSE POR EL TRABAJO O BURNOUT | 455 |
| 2.7.7 | PREVENCIÓN E INTERVENCION DEL SQT COMO RIESGO PSICOSOCIAL | 477 |
| 2.8 | FACTORES SOCIO- DEMOGRAFICOS..... | 51 |
| 2.8.1 | GENERO..... | 51 |
| 2.8.2 | EDAD..... | 52 |
| 2.8.3 | NÚMERO DE HIJOS..... | 54 |
| 2.8.4 | ESCOLARIDAD..... | 54 |
| CAPITULO 3 METODOLOGIA..... | | 56 |
| 3.1 | DISEÑO..... | 56 |
| 3.2 | INSTRUMENTO..... | 56 |
| 3.3 | DESCRIPCIÓN DE LA POBLACIÓN DE ESTUDIO | 58 |
| 3.4 | CALCULO DE LA MUESTRA..... | 59 |
| 3.4.1 | ANTECEDENTES DE LAS OFICINAS CENTRALES DE PEMEX PETROQUÍMICA..... | 61 |
| 3.4.2 | FUNCIONES GENERALES..... | 64 |
| 3.4.3 | PERSONAL..... | 66 |
| 3.4.4 | SUJETOS..... | 67 |
| CAPITULO 4. ORGANIZACIÓN Y ANALISIS DE LOS RESULTADOS | | 69 |
| 4.1 | ANÁLISIS CUANTITATIVO..... | 69 |
| 4.1.1 | TABLAS Y GRAFICAS EXPLICATIVAS | 70 |
| 4.2 | ANÁLISIS FINAL..... | 97 |
| CAPITULO V CONCLUSIONES | | 101 |

| | |
|--|-----|
| BIBLIOGRAFÍA | 107 |
| ANEXOS | 109 |
| Ítems que miden Agotamiento Emocional..... | 110 |
| Ítems que miden la despersonalización..... | 129 |
| Ítems que miden la baja realización personal | 140 |

INTRODUCCIÓN

En este estudio se aborda el tema del Burnout, que es un fenómeno que en sus inicios se hicieron investigaciones para las áreas hospitalarias, debido a las reacciones de los profesionistas ante el usuario, actualmente en las empresas de toda índole se hacen estudios sobre los riesgos psicosociales que afectan al trabajador.

En las oficinas centrales de Pemex Petroquímica surge la necesidad de conocer los factores que psicológicamente afectan la salud del trabajador, esto en primer lugar como un derecho a la salud y en segundo lugar como una necesidad de la empresa de proteger a sus trabajadores de los factores de riesgos psicosociales como el estrés y el mobbing¹. Cabe aclarar que en esta tesis sólo se enfocará el tema de: síndrome de Burnout o síndrome de estar quemado por el trabajo, que es el resultado de un estrés crónico.

La tesis está organizada de la siguiente manera, en el primer capítulo se analiza la necesidad de las empresas por buscar un posicionamiento dentro del mercado, ya que toda empresa es competitiva siempre y cuando su producto o servicio tenga la calidad suficiente para satisfacer las necesidades de los clientes; para ello el recurso humano, el cual es el que realiza las actividades productivas, es un elemento importantísimo que requiere toda la atención, puesto que el trabajador se tiene que encontrar en un buen estado de salud física, mental y social.

El presente estudio se enmarca en las oficinas centrales de Pemex petroquímica y se indaga sobre la presencia del síndrome de Burnout, el cual suele resultar de las situaciones estresantes en las que se enfrentan día a día los trabajadores. Se consideraron de gran importancia las variables que pueden estar afectando la salud mental, tales como: el sexo, la edad, el número de hijos y la escolaridad.

¹ Maltrato moral y verbal hacia el trabajador en forma continua y deliberada.

Es importante resaltar que este estudio proporciona un conocimiento para las empresas tanto productivas como de servicio, y que científicamente sirve de apoyo a los profesionales, ejecutivos de las empresas, a las autoridades de los sindicatos, a los profesionales vinculados con el área industrial y a los supervisores o profesionistas que estén a cargo de la salud e higiene industrial de las empresas.

En esta investigación se tiene por objetivo determinar si el género, la edad, el número de hijos y la escolaridad; son variables que influyen en la presencia del síndrome de Burnout, por lo tanto la hipótesis afirma que éstas variables sí afectan en la prevalencia del Síndrome de Burnout en las oficinas centrales de Pemex Petroquímica, en este caso se rechaza, porque los resultados no fueron contundentes, pero sí se hace un análisis de tipo descriptivo de los resultados y que aporta información a un sector industrial, que es un sector en el cual las investigaciones han sido nulas, al menos en la búsqueda que realizó, no se encontraron investigaciones afines.

En el segundo capítulo, se aborda de manera teórica la importancia de la salud, higiene y seguridad ocupacional; la importancia que tiene el trabajador para la empresa, y cómo la calidad de vida es favorable para el desenvolvimiento de las actividades tanto al interior de la empresa como fuera de ella.

Si el trabajador tiene una vida saludable reditúa mucho a la empresa, ya que será más productivo y rendirá más en sus labores. Es por ello que es recomendable que el trabajador tenga bienestar social, laboral y familiar.

Los factores psicosociales en el área laboral se consideran como aquellas condiciones en las que el trabajador se desarrolla, pero si estas condiciones no son favorables, entonces se corre un riesgo, el de estar en un estado de estrés.

Es por ello que la OMS (Organización Mundial para la Salud) tiene tanto interés por la salud de los trabajadores, y establece que se deberá proteger al trabajador contra este tipo de situaciones que son de riesgos psicosociales. Se aborda también la salud laboral como un aspecto ambiental, que en su aspecto negativo resulta en la afectación del trabajador, creando situaciones estresantes, que tendrán consecuencias desfavorables en el ámbito personal y organizacional.

Se incluye en este capítulo varias definiciones de estrés y todas tienen que ver con la capacidad del individuo y las habilidades para enfrentar una situación. También se habla de los tipos de estrés, del proceso del mismo, de las causas y consecuencias del estrés y se plantea el estrés como un riesgo laboral.

Se menciona la importancia de prevenir los riesgos laborales por medio de personal especializado en detectarlos y en tomar acciones para anularlos o disminuirlos.

Se explica también el tema del Síndrome de Burnout, cómo afecta a los trabajadores, se mencionan algunas definiciones y antecedentes del mismo, se escribe sobre los estudios que se han realizado, y la complejidad de definir este Síndrome, se mencionan las escalas que integran el Síndrome de quemarse por el trabajo. Se detallan las causas que originan este síndrome y cuáles pueden ser las consecuencias si este no se detecta, se analizan los factores de riesgos psicosociales que pueden ser fuentes de estrés en alto grado; también algunas variables que inciden en el estrés como por ejemplo: la carga de trabajo, la falta de control y autonomía, la ambigüedad y conflicto de rol, entre otras, se abordan también las fases, intervención y prevención para el síndrome de Burnout.

En el tercer capítulo se explica el enfoque metodológico de la investigación el cual es cuantitativo, el diseño de la investigación es transversal, ya que solo se recolectaron los datos en un solo momento, la investigación es de alcance

descriptivo, pues únicamente se analizaron los datos desde los aspectos medibles numéricamente, con el objeto de describir las variables y determinar su incidencia.

Con respecto al instrumento para la recolección de datos para medir el síndrome de Burnout se usó el Test de Factores Psicosociales con efectos negativos en el trabajo propuesto en la (“Guía para la evaluación de factores psicosociales de Petróleos Mexicanos” , 2006), en el cual se midieron las escalas de Agotamiento Emocional (AE), Despersonalización (DP) y Realización Personal (RP).

Con respecto a la población del estudio (tres departamentos de la empresa) constituida por 148 trabajadores. En cuanto al cálculo de la muestra, fue aleatoria, la cual quedó integrada por 108 personas (Hernández, S y cols., 2010)

En este apartado también se hace brevemente mención de aspectos importantes de la población y se explican brevemente las características de los sujetos de estudio.

En el cuarto capítulo se organizan y analizan los datos obtenidos con el instrumento para saber la prevalencia de Burnout en los trabajadores, el programa que se usó fue el SPSS, se obtuvieron tablas y gráficas que muestran el comportamiento de los datos, se utilizó también el paquete computacional de Microsoft Excel.

En el quinto capítulo se presentan las conclusiones en la cual se explica que la hipótesis de trabajo se rechaza, la cual se formuló de la siguiente manera: El ser de sexo masculino, tener una edad entre 53 a 61 años, tener 2 hijos y con nivel

de estudio de licenciatura son los que tienen mayor incidencia de presentar el Síndrome de Burnout en los trabajadores de las oficinas centrales de Pemex petroquímica. Al rechazarse la hipótesis de trabajo, se procedió a mostrar detalladamente el comportamiento de los datos, mostrando información de tipo descriptivo de esta problemática.

En la parte final se aportan sugerencias de acción para la industria en el tema del Burnout y se menciona el papel de los psicólogos en este tema.

CAPÍTULO 1: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Hace algunas décadas las grandes empresas en búsqueda del desarrollo, enfocaban sus esfuerzos hacia el mejoramiento de la productividad y mayor rendimiento laboral, logrando esto con el mínimo costo, para ello tendrían que trabajar para la obtención de la tecnología de vanguardia que lograra mejorar una infraestructura que le permitiera ser más competitiva en el mercado, de tal manera estaban empeñados en tener un lugar no solo a nivel nacional si no internacional.

Los recursos a los que se les ponía más atención eran todos aquellos que tenían que ver con el procesamiento de la producción, considerando como prioritarios los materiales, materia prima, la maquinaria y el equipo. Sin embargo, el recurso humano que es quien opera todo y quien pone toda la inteligencia y esfuerzo para realizar los trabajos no tenía la atención que se requería, y la salud mental del trabajador tampoco era considerada importante.

Es hasta los años sesentas, que se da inicio a la preocupación por estudiar las condiciones de trabajo y la salud del trabajador.

El impacto del ambiente laboral actualmente es estudiado bajo términos de los factores psicosociales o riesgos de trabajo psicosociales, ya que la mayoría de los estudios sobre la salud laboral consideran el estrés como un factor psicosocial perjudicial en la salud del trabajador.

El ambiente laboral representa para cada trabajador el medio para subsistir, para relacionarse socialmente e interactuar con los demás, produciendo vivencias e ideas; se dan también condiciones de seguridad emocional, de autoestima, de

expectativa de logro, de prestigio social, de comunicación, entre otros; pero también es en donde se puede presentar el proceso de estrés laboral.

La organización internacional del trabajo (OIT) define al estrés laboral en los siguientes términos: “esta enfermedad es un peligro para las economías de los países industrializados y en vías de desarrollo. Resiente la productividad, al afectar la salud física y mental de los trabajadores”. Citado por Saita (2007).

En relación a las ventajas competitivas y cómo son influenciadas por el estrés, la OIT sostiene que:

“las empresas que ayuden a sus empleados a hacer frente al estrés y reorganicen con cuidado el ambiente de trabajo, en función de las aptitudes y las aspiraciones humanas, tienen más posibilidades de lograr ventajas competitivas”.²

En la actualidad las empresas en busca de su crecimiento económico y productivo se han enfocado al factor humano como principal agente de productividad, y no es la excepción la empresa de Petróleos Mexicanos. Las oficinas centrales de Pemex Petroquímica se ha dado la tarea de prevenir los riesgos psicosociales que atenten contra la salud del trabajador, principalmente al estrés laboral resultado del sobreesfuerzo humano y que llega a rebasar la capacidad del trabajador ocasionando en él problemas de salud tanto fisiológicos como psicológicos, desgastándose profesionalmente y que a la larga afectan en su comportamiento dentro de la vida, ya sea individual, social, laboral o familiar; este tipo de estrés crónico se le conoce como síndrome de Burnout o síndrome quemado por el trabajo. Que de no identificarse a tiempo, las consecuencias fisiológicas y psicológicas pueden desencadenar trastornos de ansiedad o depresión llevando al individuo a tomar decisiones graves que atenten contra su vida. Por lo que resulta pertinente cuestionar:

² \dem

¿Qué nivel de síndrome quemado por el Trabajo (SQT) presentan los trabajadores de las oficinas centrales de Pemex Petroquímica?

¿Afecta el SQT de igual manera a los trabajadores del sexo masculino que a las trabajadoras del sexo femenino?

¿Cuál es el rango de edad en el SQT?

Aunque surgieron muchas preguntas, para motivos de esta tesis, pregunta de investigación se formuló de la siguiente manera:

¿Son los factores de sexo, edad, escolaridad y número de hijos, los de mayor incidencia en el síndrome de Burnout de los trabajadores de las oficinas centrales de Pemex petroquímica?

1.1 JUSTIFICACIÓN

Es importante reconocer que la participación del ser humano en cualquier esfera social, resulta vital para su desenvolvimiento personal, por lo tanto la comunicación, entre dos o más personas permiten la interacción, en la que se puede constatar la forma en que las personas se conducen alrededor de su entorno. Esto nos da una imagen de las características de las personas, sin embargo, es una simple percepción que resulta ser distinta para cada persona y que podría ser errónea. La idea de por qué, el ser humano se comporta de determinada manera resulta ser complejo de contestar, ya que se debe considerar ciertos factores tanto culturales, familiares y por qué no religiosos.

Cada una de las personas tiene un estilo de vida, que se diferencia de otra, ya sea, por la búsqueda de logros, que van a depender de las experiencias que han experimentado a lo largo de su existencia. Considerando esto, se podrá decir, que

el ser humano está en una constante búsqueda de sentirse satisfecho consigo mismo y con los demás.

Sin embargo, en la época en que vivimos una buena cantidad de personas se ven integradas en una atmosfera que conlleva a la frustración, por no alcanzar algunas de sus metas establecidas, diariamente el individuo suele tener su orden de actividades, sobre todo aquellas que tienen que asistir a laborar, todas ellas deben cumplir ciertas responsabilidades vinculadas a factores ambientales y psicosociales quizá no tan favorables al que se enfrentan día con día, llevando al individuo a una disminución de autoestima y desgaste profesional; además de la pérdida de interés de interactuar con los demás de manera afectiva.

Dentro del clima laboral, el comportamiento de los trabajadores y sus actitudes, se ve envuelto de tensiones que favorecen reacciones que lo llevan a una situación de estrés, estas situaciones pueden ser tales como: exceso de trabajo, rotación de personal, el no aplicar eficazmente los procedimientos, no tener un adecuado análisis de puesto y la competencia laboral, entre otros; convirtiendo su entorno laboral incómodo para sí mismo y las personas que lo rodean.

La empresa Pemex Petroquímica, no es la excepción, puesto que en esta, como en otras instituciones se ha suscitado entre los trabajadores, el Síndrome de Burnout o del trabajador quemado que implica una esfera tridimensional: el desgaste emocional, la inestabilidad de las personas y la insatisfacción por su realización personal.

Si bien en una empresa los recursos con que cuenta para ser productiva son materiales, económicos y humanos, así como la calidad y el buen uso de los mismos; el factor humano es vital para que los procesos que implican la productividad fluyan como un sistema eficiente.

Pemex-Petroquímica es una empresa productiva que está comprometida con el sector laboral, brindando seguridad, salud y protección industrial a sus trabajadores, es por ello, que su preocupación por la salud de los trabajadores se encuentra enfocada en mejorar su bienestar, tanto personal, social y laboral; se busca identificar de alguna manera la presencia del síndrome de burnout o síndrome quemado por el trabajo.

En Pemex-Petroquímica, la Subgerencia llamada Seguridad de Higiene Industrial Normatividad y Estadística está interesada en la aplicación de estrategias para que sus trabajadores se sientan satisfechos y tengan un bienestar continuo que ayude a optimizar su calidad de vida.

El objetivo de este proyecto es determinar el índice de Burnout en los trabajadores y averiguar si estos se ven más afectados por la condición del sexo, la edad, el nivel escolar y el número de hijos.

Desde el punto de vista psicosocial, con los resultados de esta investigación se obtendrá información necesaria para dirigir los esfuerzos en la mejora de la salud mental de los trabajadores que resulten afectados (si es que resultan afectados) por este síndrome, que en forma individual se deberá de dar intervención psicológica.

Los resultados de este estudio otorga información que puede ser usada de manera directa con el personal y por la organización para quien presta servicio, así también es de gran utilidad informativa para los profesionales de la salud, entre ellos médicos, enfermeras, psicólogos, quienes por su labor están orientados a los aspectos psicosociales en higiene laboral, también los ingenieros industriales, los ejecutivos de alto nivel gerencial y demás personas que desarrollan actividades afines.

1.2 OBJETIVO GENERAL

Determinar si el ser hombre, tener una edad entre 53 a 61 años, tener dos hijos y tener un nivel de estudio de licenciatura, son los rasgos que tienen mayor incidencia para presentar el Síndrome de Burnout en los trabajadores de las oficinas centrales de Pemex Petroquímica.

1.3 HIPÓTESIS:

En este apartado se plantean las hipótesis que direccionan toda la investigación.

1.3.1 HIPOTESIS DE TRABAJO:

El ser de sexo masculino, tener una edad entre 53 a 61 años, tener 2 hijos y con nivel de estudio de licenciatura son los que tienen mayor incidencia de presentar el Síndrome de Burnout en los trabajadores de las oficinas centrales de Pemex petroquímica. En la ciudad de Coatzacoalcos, Veracruz,

1.3.2 HIPÓTESIS NULA:

El ser de sexo masculino, tener una edad entre 53 a 61 años, tener 2 hijos y con nivel de estudio de licenciatura no son los que tienen mayor incidencia de presentar el Síndrome de Burnout en los trabajadores de las oficinas centrales de Pemex petroquímica.

1.4 VARIABLES:

En este apartado se identifican y definen las variables que intervienen en la investigación.

1.4.1 Variables independientes:

Las variables independientes son: sexo, edad, escolaridad y número de hijos.

1.4.1.1 Definición conceptual de las variables:

Sexo: Es el género referente al factor biológico de la persona, es decir mujer u hombre o bien femenino o masculino.

Edad: años de vida del trabajador.

Escolaridad: Término de estudios en un centro de enseñanza.

Número de hijos: cantidad de personas, respecto a su padre o madre, aunque cabe la posibilidad de que sea una persona adoptada.

1.4.1.2 Definición operacional:

El Sexo, la edad, el estado civil, la escolaridad y el número de hijos, son los datos que representan a los trabajadores en el estudio y serán recolectados como datos demográficos en el cuestionario de Factores Psicosociales con Efectos Negativos en el Trabajo.

1.4.2 Variable dependiente:

Síndrome de Burnout

1.4.2.1 Definición conceptual:

Es el resultado del estrés constante que se enfrentan día con día las personas y que se ve afectado a nivel personal, social y laboral, influyendo de tal manera en el aspecto emocional en cuanto al desgaste y agotamiento emocional, en las actitudes de inestabilidad, como la despersonalización y en los sentimientos de falta de realización o incompetencia laboral.

1.4.2.2 Definición operacional:

Con el Síndrome de Burnout, las personas se sienten agotadas y mantienen una sensación de no poder dar más de sí mismo, de que no pueden llevar debidamente sus actividades, lo cual tiene como consecuencia la modificación de su conducta, que lo lleva a mostrar actitudes ya sea de agresividad o separación con sus compañeros de trabajo. Esto será medido a los participantes con el cuestionario de Factores Psicosociales con Efectos Negativos en el Trabajo para observar sus niveles de cansancio emocional, despersonalización y bajo logro personal.

Este cuestionario fue proporcionado, únicamente para uso de la investigación del estudio, por la Coordinación de salud de GCSIPA (Gerencia de Calidad, Seguridad Industrial y Protección Ambiental). (“Guía para la evaluación de factores psicosociales de Petróleos Mexicanos” , 2006).

CAPITULO II: MARCO TEÒRICO

2.1 SALUD, SEGURIDAD E HIGIENE OCUPACIONAL

En este apartado se abordara el tema de la salud en su conceptualización cotidiana, la cual no se debe considerar solo como ausencia de enfermedad, ya que en este estudio su orientación es hacia el área laboral.

Al igual se analizan los conceptos de seguridad e higiene ocupacional, considerando que el nivel de la salud, la seguridad e higiene ocupacional están estrechamente ligados con la calidad de vida y bienestar del trabajador; en las empresas la preocupación por la salud no se debe considerar como una carga sino como un efecto positivo y productivo dentro de la economía nacional.

2.1.1 Concepto de salud

Se entiende por salud el bienestar tanto físico como mental y social del individuo. No solo ausencia de enfermedad.

Para el buen funcionamiento de las personas en forma individual o dentro de un organismo laboral, social y familiar, es indispensable que se encuentre bien fisiológica y mentalmente. Por lo regular a veces las personas se preocupan por las cuestiones físicas del organismo, desequilibrios como el dolor de cabeza, alteraciones del sistema nervioso, entre otros, los cuales se dan a consecuencia de las situaciones a las que está expuesta el individuo cuando éstas sobrepasan los límites de capacidad del mismo.

De acuerdo con la Panamericana de la Salud (OSP) el término Salud Ocupacional se define de la siguiente manera:

“Es una actividad multidisciplinaria dirigida a proteger y promover la salud de los trabajadores mediante la prevención y el control de enfermedades y accidentes, y la eliminación de los factores y condiciones que ponen en peligro la salud y seguridad en el trabajo. Además procura generar y promover el trabajo sano y seguro, así como buenos ambientes y organizaciones del trabajo, realzar el bienestar físico, mental y social de los trabajadores y respaldar el perfeccionamiento y el mantenimiento de su capacidad de trabajo. A la vez que busca habilitar a los trabajadores para que lleven vidas social y económicamente productivas y contribuyan efectivamente al desarrollo sostenible; la salud ocupacional permite su enriquecimiento humano y profesional en el trabajo” Tudon 2004, Citado en (Lozada, 2010) p.5

Para que una empresa pueda lograr sus objetivos y tenga un mejor desarrollo en el mercado tendrá que enfocarse en los trabajadores, otorgándoles condiciones de trabajo segura, para ello es necesario que establezca planes y estrategias de prevención y control de los factores de riesgo, en los aspectos de seguridad e higiene ocupacional, que contribuyan a mejorar la calidad de vida de los trabajadores.

Con respecto a lo anterior, uno de los objetivos para las empresas es generar conductas y comportamientos saludables y seguros dentro del ámbito laboral.

2.1.2 La seguridad

La seguridad dentro de una empresa consiste en llevar a cabo actividades necesarias dentro de la empresa que ayuden a asegurar la disponibilidad de la habilidades y aptitudes de la fuerza de trabajo.

Es muy importante reconocer que las empresas tienen la obligación de proporcionar a los trabajadores las mejores condiciones de trabajo tanto físicas como psicológicas. Tanto la higiene como la seguridad en el área ocupacional constituyen actividades que están íntimamente relacionadas y que se orientan a garantizar condiciones personales y materiales de trabajo que sean capaces de mantener un buen nivel de salud en los trabajadores.

Es por ellos que desde el punto de vista de la administración de recursos humanos, tanto la salud como la seguridad de los trabajadores constituye una de las principales bases para la preservación de la fuerza laboral adecuada. Para que las organizaciones alcancen sus objetivos deben tener un buen programa de higiene y seguridad que contemple estrategias que fortalezcan a mantener el equilibrio de la salud mental del trabajador, que contemple objetivos orientados a la prevención, a la mejora de las condiciones de trabajo, un plan de seguridad que satisfaga las necesidades laborales.

2.1.3 La higiene laboral

La higiene laboral se considera un conjunto de normas y procedimientos orientadas a proteger integridad física y mental del trabajador, protegiendo del riesgo de salud que se desencadenen por las actividades que demande el trabajo y al ambiente físico donde se ejecuten las labores.

2.2 FACTORES PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO

Los factores psicosociales del trabajo, es uno de los temas que mayor atención y preocupación ha causado entre los involucrados en el tema de la salud, seguridad e higiene ocupacional, desde finales del siglo pasado. Las investigaciones realizadas en muchos países, tanto industrializados como no industrializados, ha suministrado durante las últimas décadas, una gran cantidad de datos sobre las condiciones psicosociales en el trabajo que pueden afectar la salud de los trabajadores.

Existen estudios que han tenido como resultado la presencia de factores psicosociales que pueden ser altamente negativos en el área laboral y que tienen relación con la salud del trabajador.

La incidencia de los factores psicosociales en la salud ocupacional está ampliamente reconocida. La comisión europea se remite a una encuesta de población activa llevada a cabo en 1999 en la que se estimaba que las enfermedades causadas por el estrés, depresión o ansiedad, violencia en el trabajo, acosos o intimidación son las causantes del 18% de los problemas de salud asociados con el trabajo, una cuarta parte de los cuales implica dos semanas o más de ausencia laboral, siendo la frecuencia de estas patologías dos veces superior en los sectores de la educación, los servicios sociales y los servicios de salud. (Velásquez, 2003) citado en (Pando M. M, 2006) pág. 66

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) ha presentado diversos documentos en los que se pueden encontrar distintas definiciones; en 1984 se señalaba: “los agentes psicosociales, por su parte, pueden ser definidos como elementos externos que afectan la relación de la persona con su grupo y cuya presencia o ausencia puede producir daño en el equilibrio psicológico del individuo” (OIT, 1984) citado en (Pando M. M, 2006). Pág. 67

Y en otro apartado menciona:

Los factores de riesgo psicosocial en el trabajo se consideran como aquellos aspectos de la concepción, organización y gestión del trabajo, así como de su contexto social y ambiental, que tienen la potencialidad de causar daños físicos, psíquicos o sociales a los trabajadores (Cox y Griffiths, 1996) (Cox, Griffiths y Randall, 2003). Citado en (Leka S, 2000)

Para el Comité Mixto OIT-OMS (1984), los factores de riesgo psicosocial en el trabajo abarcan las interacciones entre el medio ambiente laboral, las características de las condiciones de trabajo, las relaciones entre los trabajadores, la organización, las características del trabajador, su cultura, sus necesidades y su situación personal fuera del trabajo.

Dentro de los factores de riesgo psicosocial habrá de considerar distintas variables que afectan tanto laboral como psicológicamente al trabajador, como son las actitudes, la motivación, la percepción, la experiencia, la formación, la capacidad y el recurso personal y profesional; también la personalidad y la situación del trabajador afectan de distinta manera a cada uno de los trabajadores, ya que no todos reaccionarán de la misma manera ante una situación y la forma de afrontarla será diferente.

Los factores de riesgo psicosocial son caracterizadas por las condiciones de trabajo que tienen la capacidad de afectar la salud del trabajador y como consecuencia al desarrollo de las actividades, considerando en este caso al estrés en el trabajo.

2.3 LA SALUD LABORAL

Si se considera a la totalidad de individuos que se relacionan entre sí para lograr un objetivo empresarial, es imprescindible que al tomarse en cuenta la empresa como un sistema operativo, se debe cuidar que las personas estén en óptimas condiciones de trabajo. El alto índice de estrés es un aspecto que desestabiliza la vida laboral, social y familiar del trabajador.

2.3.1 EL DERECHO A LA SALUD EN EL ÁREA LABORAL

Al definir la salud como un completo estado de bienestar físico, mental y social y no como ausencia de enfermedades (declaraciones emitidas por la OMS); se establece que la salud es un derecho fundamental del ser humano, por lo tanto, la calidad de vida del trabajador también depende de un ambiente social y de las medidas sanitarias en el área laboral. A continuación se presenta el texto que lo menciona:

La constitución de la OMS, estipula, el derecho fundamental de cada trabajador al grado más alto posible de salud. Para lograr ese objetivo, se deben de poner todos los servicios de salud ocupacional al alcance de todos los trabajadores del mundo, sea cual fuere su edad, sexo, nacionalidad, profesión, tipo de empleo, o importancia o situación del lugar de trabajo.

El nivel de salud y seguridad en el trabajo, el desarrollo socioeconómico nacional y la calidad de vida y el bienestar de los trabajadores están estrechamente relacionados. En consecuencia, las innovaciones conceptuales y económicas en materia de salud ocupacional no constituyen una carga, si no que tienen un efecto positivo y productivo en la empresa y la economía nacional. (OMS, 1994) Pp.2-3

Si existen lugares inseguros dentro de la empresa la reacción del trabajador será significativamente negativa a la presencia de este tipo de estresores, acrecentándose si este no lleva las prácticas adecuadas de salud, generando ciertas enfermedades que tendrán consecuencias que le afecten en el ámbito laboral, social y personal.

Por otro lado la empresa tendrá repercusiones que la afecten en cuanto a su rendimiento, productividad, aumento en los costos, decremento en las ventas por la falta de calidad en atención al cliente, etcétera; dada por las circunstancias de tener trabajadores que padezcan serias complicaciones de salud, de que existan accidentes de trabajo o rotación excesiva de personal que puede ser ocasionado por la presencia del estrés laboral.

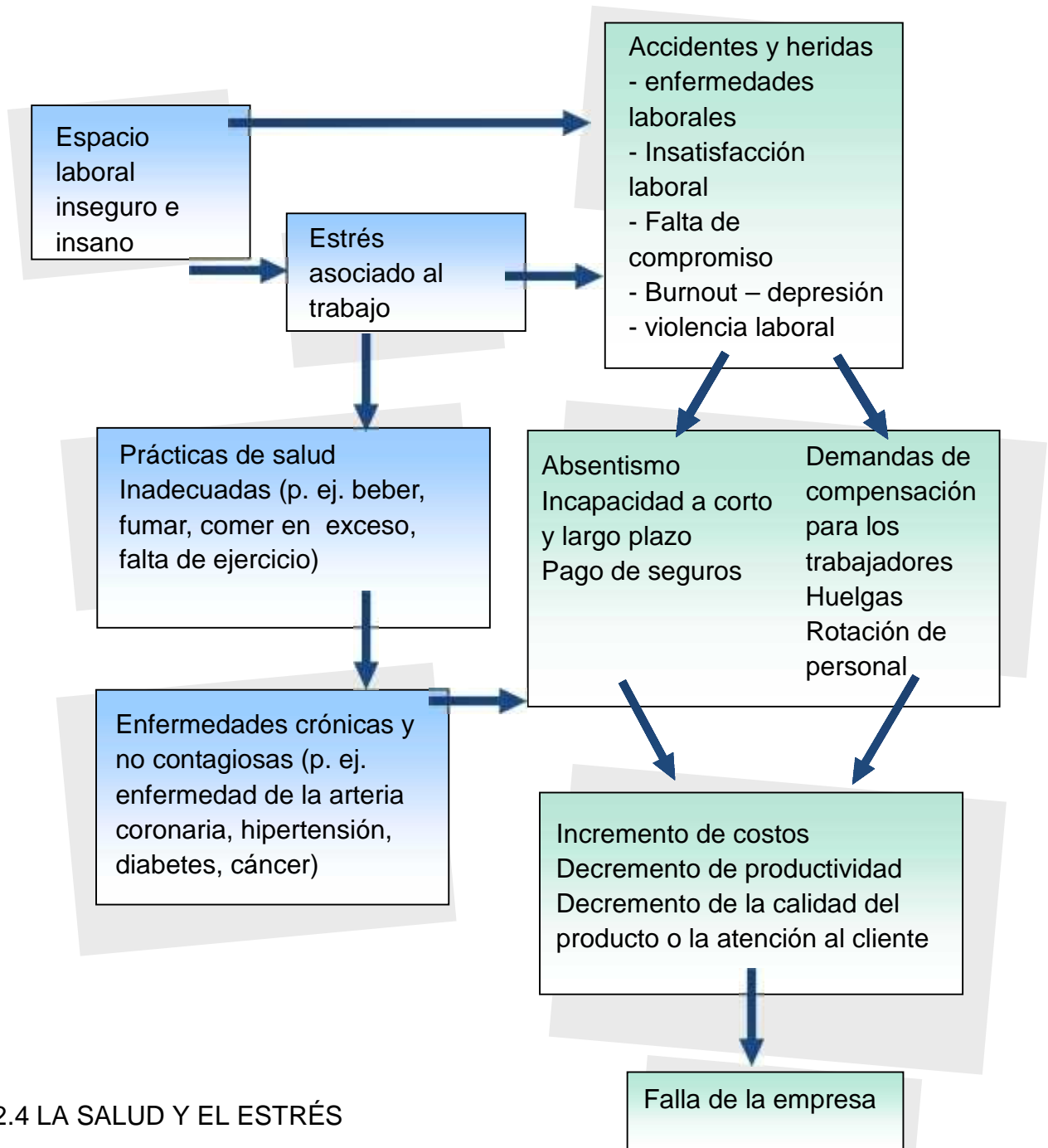
Ante esto los empleadores:

...están reconociendo la ventaja competitiva que les puede proporcionar un ambiente de trabajo saludable, en contraste con otros para los cuales un ambiente de trabajo seguro y sano es solamente un costo necesario para hacer negocios. (OMS, 1994) pàg.6

En la siguiente página se muestra de manera gráfica cómo es que la empresa sino tiene las condiciones de trabajo adecuadas y no se previenen los riesgos psicosociales para minimizarlos o eliminarlos, va surgiendo un deterioro en el empleado y como consecuencia directa en la empresa.³

³ \dem

Figura 1. El Interés empresarial en pocas palabras.



2.4 LA SALUD Y EL ESTRÉS

En la actualidad se reconoce que el estrés laboral es uno de los principales problemas para la salud de los trabajadores y el buen funcionamiento de las entidades para las que trabajan.

Un trabajador estresado puede ser mas enfermizo, estar poco motivado, ser menos productivo y tener menos seguridad laboral, además la entidad para la que trabaja suele tener peores perspectivas de éxito en un mercado competitivo.

El estrés puede estar ocasionando los problemas domésticos o laborales. Por lo general la empresa no pueden proteger a sus empleados contra el estrés originado fuera del trabajo, pero si pueden protegerlos contra el estrés derivado de su actividad laboral.

En el año 2000 La Agencia Europea de Seguridad y Salud en el trabajo publicó una revisión sobre la investigación científica acerca del estrés relacionado con el trabajo. El citado informe concluye que la investigación existente pone de manifiesto una asociación moderada pero consistente entre el estrés laboral y la salud. El grado de asociación de estrés y enfermedad sería más fuerte o menos importante dependiendo de la patología concreta que tengamos en consideración. (Román García, Gelpi Mendez, Cano Vindel, & Catalina Romero, 2009)

El estrés laboral puede suponer un auténtico problema para la entidad y para sus trabajadores. Una buena gestión y una organización adecuada del trabajo son la mejor forma de prevenir el estrés. Si un empleado sufre estrés, su jefe debería ser consciente de ello y saber cómo ayudarlo. (Leka S)

2.5 EL ESTRÉS LABORAL

En este apartado se describen algunas definiciones de estrés, abordando los tipos a los que se enfrenta el individuo, cuales son los mecanismos y además de describen causas y consecuencias del mismo, siendo de principal atención para la empresa como un riesgo laboral en los trabajadores.

2.5.1 Definición

González en el 2002 cita las siguientes definiciones de estrés del Dr. Hans Selye: “el estrés consiste en la reacción no específica del organismo a toda demanda que le sea hecha” (pág.25).

Del Dr. Peter G. Hanson (s.a), en su obra Stress for Success, escribe: “Por definición, estrés es la adaptación de nuestro cuerpo y mente al cambio”.

Del Dr. Chopra, célebre divulgador de la medicina, en su libro Creating Healt, afirma que: “el estrés consiste en la acumulación de las presiones normales y anormales de la vida diaria que ponen a prueba la habilidad del individuo para enfrentarlas”.

El estrés laboral es una reacción no específica del cuerpo y la mente que al intentar adaptarse a cualquier situación, el individuo tiende a utilizar su habilidad, capacidad y conocimiento para enfrentarla. Esto es lo que hace la diferencia entre un individuo y otro.

Por otro lado es importante anotar que el estrés no es nocivo, es un proceso natural, mientras este dentro de los límites, ya que resulta indispensable para poder vivir. Puesto que cierto nivel de estrés nos mantiene alerta ante cualquier situación que se presente; de otra manera habría que considerar que si el individuo no reacciona ante alguna situación estresante es porque no tiene una percepción cognitiva normal.

El proceso de estrés es el mismo para cada persona, por lo tanto se tomarán en cuenta las fases siguientes, de acuerdo con González (2002):

La reacción de alarma es la primera fase en que se inicia el estrés, esta reacción surge cuando la persona se enfrenta a un cambio en su ambiente, se alerta y trata de adaptarse a dicha situación; entonces surge la etapa de resistencia, aquí la persona utiliza su capacidad para afrontar al estresor, lo que hace que aumente el estado de resistencia, desapareciendo la reacción de alarma. La tercera y última etapa aparece cuando la exposición del estresor es continuo y prolongado, a la cual se le denomina agotamiento, y pasa que al no contar ya con la energía necesaria para solventar la situación, entonces aparece de nuevo la señal de alarma pero en forma definitiva.

2.5.2 Tipos y mecanismos de estrés

Ahora se sabe que es el estrés causa serios desequilibrios a nivel cognitivo y conductual en la persona, que surge cuando las condiciones de trabajo son excesivas y que cuando la capacidad del individuo para enfrentarlas ha sido disminuida ante los estresores cotidianos. Algunas personas suelen utilizar ciertos mecanismos de defensa y se refugian en alguna droga como es el cigarro o el alcohol; esto va a depender del estilo de vida de cada individuo para afrontar las situaciones estresantes.

García y cols. (2009) mencionan que los mecanismos por medio de los cuales actúa el estrés son:

1. El estrés va a producir desequilibrios en el funcionamiento del sistema nervioso autónomo, neuroendocrino e inmune. Los cuáles son responsables de regular la estabilidad, el nivel de homeostasis

del organismo, por lo que cualquier alteración que sea producida por el estrés, propicia dificultades en la salud, sobre todo a las personas que están expuestas a continuos y elevados riesgos.

2. Como segundo punto, el estrés favorece al deterioro de cuidado de salud, ya que las personas estresadas buscara una salida para minar el estrés, y algunas, se inclinarán por cambiar su dieta (a una menos adecuada), fumar, beber, hacer menos ejercicio, tendrán dificultad para dormir, no prestan mucha atención a como se sienten y tienden a no asistir al médico y en caso de llevar algún tratamiento suelen abandonarlo; estos cambios en el estilo de vida, lamentablemente conducirá a que la persona merme en su salud.
3. Como tercer y último punto se debe hacer hincapié que el estrés que se prolonga va deteriorando no solo la salud física de la persona sino también en forma conductual y cognitiva, esto conlleva al individuo a un desgaste psicológico, al surgir sentimientos de tristeza, tensión e irritación y como consecuencia sus formas de pensamiento y actitudes resultan ser negativas.

Ahora bien se tiene que tomar en cuenta que no todo el estrés es malo, si no por el contrario, el estrés ayuda al individuo a estar alerta y activo, para las actividades que tenga que realizar, le va ayudar a pensar, a tomar decisiones que de acuerdo a sus conocimientos habilidades y experiencia podrá resolver. Éste tipo de estrés es positivo y le llaman euestrés; el estrés negativo y que resulta ser dañino para la salud del individuo es el llamado: distrés.

El estrés positivo se experimenta cuando la persona percibe que sus capacidades le permiten afrontar con suficiencia cuanto la situación lo exige. En tal caso, el estrés transmite confianza, control, motivación...permite ser más productivo, más creativo. Es fundamental para la vida y se asocia al espíritu de lucha, al desafío de todos los ámbitos. Por el contrario, el estrés negativo se produce cuando la persona siente que sus capacidades resultan superadas por las

demandas del entorno, viendo la situación como una amenaza para su estabilidad. Es ese “querer y no poder”, el sentirse agobiados al ver como lo que sucede nos desborda...la comisión Europea compara el estrés positivo y el estrés negativo afirmando que, cuando consideramos que controlamos la situación, el estrés se convierte en “la sal de la vida”, en un desafío, y no en una amenaza; por el contrario, cuando nos falta esa sensación crucial de control, el estrés puede suponer una crisis, lo cual es malo para nosotros, para la salud y para nuestra organización, es “el beso de la muerte” (García Castro, 2011)pp. 26-27

2.5.3 Causas y consecuencias del estrés

En cuanto al estrés ocupacional los teóricos han mostrado gran interés en el en el tema y han notado un aumento en la relación estrés y trabajo. Tanto en las industrias, como en los sindicatos, los gobiernos y los medios académicos se tornan comprometidos sobre el tema, empeñando en algunos países por el mejoramiento de la salud ocupacional.

En 1981, en estudios sobre estrés ocupacional realizados en Santiago de Cuba, se encontró que el 84% de los operadores de la distribución de la red eléctrica padecía fatiga o Burnout. Y en una muestra de 1 340 habitantes se halló que el 16% sufría malestar por estrés ocupacional. En 1986, se estudiaron a obreros industriales que exhibieron 19% de fatiga y el 14% de problemas laborales. En 1988 en otra industria urbana se advirtió que el 76% de los operarios padecía síntomas de fatiga atribuida al trabajo nocturno, al ruido y al calor. (Orlandini, 2011)

La mente responde al estrés mediante percepciones, conocimientos rememoraciones, emociones, defensas y mecanismos de enfrentamiento, cambios en la actitud y en la autoestima, conducta y síntomas. A través de estas

respuestas el individuo puede lograr la percepción del agente generador de estrés e interpretar su significado como favorable o desfavorable.

El conocimiento determina la capacidad o incapacidad del sujeto para enfrentar la demanda que supone un estresor; lo cual va a depender de la calidad de vida que lleva una persona, como se desarrolla en lo social, en lo personal, y en lo laboral, ya que esto repercute en su bienestar.

La calidad de vida laboral es un concepto amplio que abarca todas aquellas condiciones relacionadas con el trabajo, relevantes para la salud, el bienestar y la satisfacción de los trabajadores. Pese a que el empleo es un bien preciado, en las últimas décadas los cambios en el contenido y organización del trabajo han incrementado la aparición de nuevos riesgos psicosociales, como el estrés o el síndrome de Burnout. La prevención de estos riesgos es de vital importancia para mejorar la calidad de vida laboral. El estudio del estado mental positivo relacionado con el trabajo (engagement) también ha despertado el interés investigador de los últimos años y ha pasado a considerarse como un factor generador de satisfacción laboral.

Por lo tanto se entiende que si el estrés laboral es una reacción que puede tener el individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades, y que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación. Si no se atiende a tiempo podría ser devastador.

Aunque el estrés puede producirse en situaciones laborales muy diversas, a menudo se agrava cuando el empleado siente que no recibe suficiente apoyo de sus supervisores o de sus colegas; y cuando tiene un control limitado sobre su

trabajo o la forma en que puede hacer frente a las exigencias y presiones laborales.

Debido a las exigencias actuales en los entornos laborales, es inevitable que exista presión en el trabajo. Un nivel de presión que el trabajador considere aceptable puede incluso mantenerlo alerta, motivado y en condiciones de trabajar y aprender, dependiendo de los recursos con que disponga y de sus características personales. El estrés negativo aparece cuando esa presión se hace excesiva o difícil de controlar y de esta manera, perjudicar la salud de los empleados y los resultados de su empresa.

“El mundo laboral ha experimentado una transformación importante en las últimas décadas en nuestro contexto sociocultural. Las nuevas exigencias del trabajo han originado la aparición de nuevos riesgos denominados psicosociales, relacionados en gran medida con el estrés laboral crónico”. (Gil Monte, 2005)

Es conveniente incluir la evaluación permanente de los riesgos para la salud, el suministro de información y capacitación adecuada en materia de salud, y la disponibilidad de estructuras y prácticas institucionales de apoyo que promuevan la salud. Un entorno laboral saludable es aquel en que la salud y la promoción de la salud constituyen una prioridad para los trabajadores y forman parte de la vida laboral.

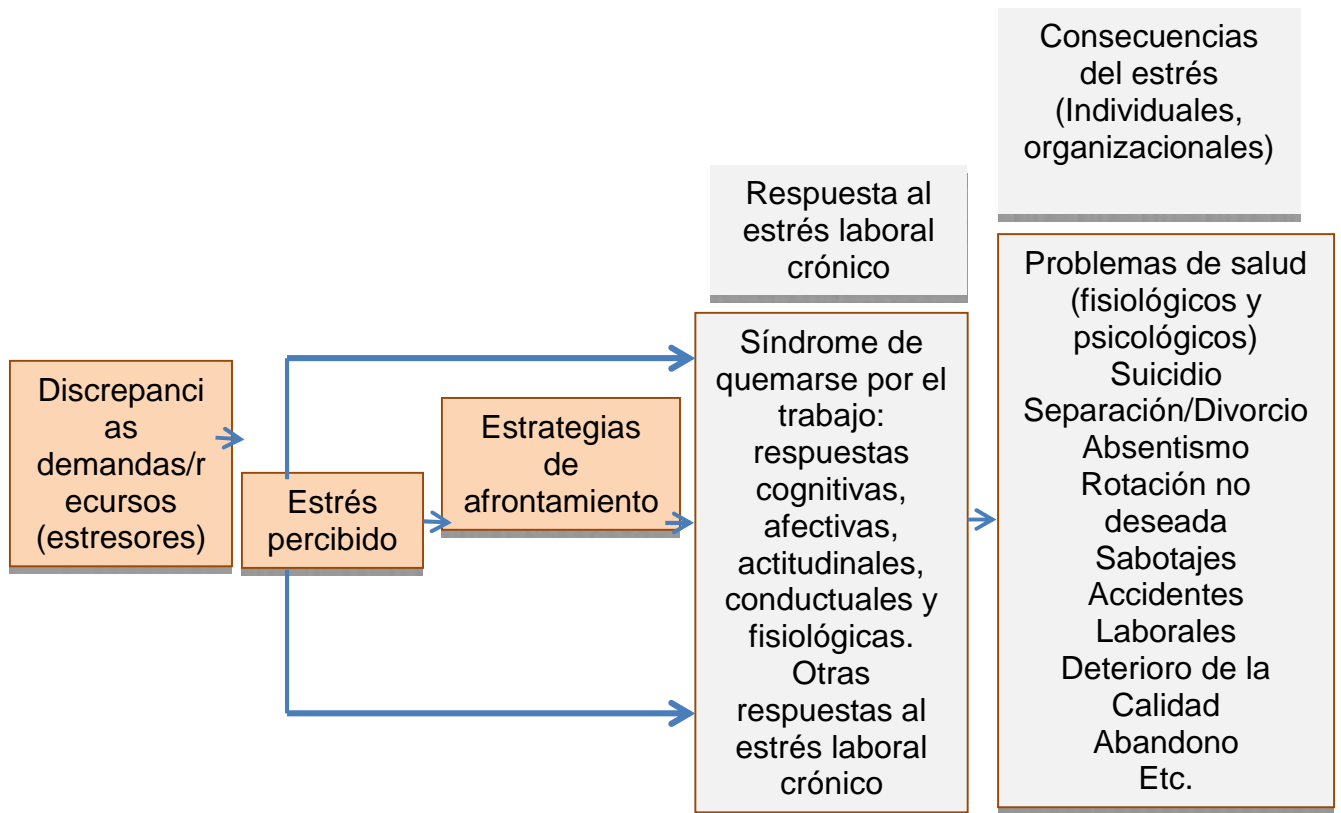
2.5.4 El estrés como situación de riesgo laboral

El aumento de los riesgos psicosociales en la empresa es resultado de la relación del individuo con la organización, el exceso de la demanda en el trabajo es un estresor que suele perjudicar al trabajador, en el caso de que el estresor esté presente en forma continua, el trabajador dará respuestas que pueden ser

cognitivas, afectivas, actitudinales, conductuales o fisiológicas teniendo consecuencias que merecen gran atención a nivel individual y organizacional.

La figura que se muestra a continuación muestra dicho proceso:

El síndrome de quemarse por el trabajo en el proceso de estrés laboral crónico. (Gil-Monte, 2007).



2.6 PREVICIÓN DE RIESGOS LABORALES

Los factores de riesgo psicosocial son aquellas características de condiciones de trabajo y, sobre todo, de la organización, que afectan la salud a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos a los que llamamos: estrés.

La relación que existe entre los riesgos psicosociales, la organización y la salud, no parecen evidentes como las que existen con otros riesgos como el ruido y la salud. Resulta que tales efectos de la organización del trabajo son más intangibles e inespecíficos los cuales se manifiestan por medio de las emociones o sentimientos de ansiedad, depresión, apatía, entre otros, en el aspecto cognitivo se pueden entrever la restricción de la percepción, de la habilidad que tiene el trabajador para concentrarse, la creatividad y la toma de decisiones, en cuanto al aspecto conductual puede originar el uso de alcohol, del tabaco, que puede traer consecuencias como la violencia la droga y por último en el aspecto fisiológico reacciones en la salud física. (a. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene del Trabajo)⁴

En cuanto a los factores psicosociales y la organización se puede entender como los aspectos del puesto de trabajo y el entorno del mismo, como el clima o cultura de la organización, las funciones laborales, las relaciones interpersonales en el trabajo y el diseño y contenido de las tareas.

Cabe señalar que la familia, la interacción social, la propia personalidad y la forma en que se conduce el individuo, resultan ser factores psicosociales a los que se deben poner atención como aspectos influyentes en la presencia del estrés en el trabajo.

2.7 SÌNDROME DE QUEMARSE POR EL TRABAJO O BURNOUT

En este punto se describirán algunas definiciones, y la manera en que surgió el tema en el área de la asistencia hospitalaria y en relación a esto se reitera la importancia del estudio de Burnout dentro de las empresas, no solamente del área de la salud.

⁴ Nota técnica: la letra “a”, corresponde a la nota técnica no. 703

2.7.1 Algunas definiciones y antecedentes del síndrome quemarse por el trabajo o Burnout

El estudio del fenómeno del Síndrome de Burnout ha sido definido de distintas maneras por diferentes autores, aunque cabe señalar que las conceptualizaciones que realizan, hacen referencia hacia la falta de capacidad del individuo para enfrentar el estrés que se ha ido continuando y en el que el trabajador tiene un desequilibrio en cuanto a sus habilidades y conocimientos frente a sus estrategias de afrontamiento, llevándolo al cansancio tanto físico como emocional, dándose como un enlace el cambio de conducta, con actitudes negativas y teniendo sentimientos de no sentirse competente para realizar las actividades; disminuyendo la autoestima del individuo y su realización como profesional, otros comentan que las actitudes negativas con las que responden, los lleva a sentirse culpables y esto hace que se involucren más en su trabajo, sobre todos aquellos que realizan trabajos altruista, religiosos, o atienden directamente a las personas. El estudio del síndrome de Burnout ha resultado complejo ya que éste es resultado de un estrés crónico.

En sus inicios los estudios de Herbert Freudenberger (1974), explican que quien padece ciertas características en el deterioro de la atención profesional y en los servicios que presta en el ámbito ya sea educativo, social, sanitario, etcétera; que se define como sensación de fracaso y experiencia agotadora, el cual es el resultado de la sobrecarga y exigencia de energía, en el que los recursos personales o fuerza espiritual del trabajador se debilitan; a todo esto lo denominó: <<Burnout>>, reconociendo que él mismo lo presentaba y utilizó el término que se usaba en la clínica, para referirse a los efectos del abuso crónico de sustancias tóxicas.

Por otro lado Cristina Maslach (1976), explica que en el síndrome de Burnout el trabajador experimenta falta de responsabilidad profesional. Posteriormente Maslach junto con Jackson (1981), lo conceptualizaron como un fenómeno

tridimensional con sentido de agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal.

En 1981 Maslach lo define como: “Un síndrome tridimensional caracterizado por agotamiento emocional, despersonalización y baja realización persona, que puede ocurrir entre individuos que trabajan en contacto directo con clientes o pacientes”
Citado en (Bosqued, 2008) pàg.18

Por otro lado en la nota técnica de previsión el (b. Intituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo) menciona que: En 1988 Pines y Aronson proponen una definición más amplia, no restringida a las profesiones de ayuda: "Es el estado de agotamiento mental, físico y emocional, producido por la involucración crónica en el trabajo en situaciones con demandas emocionales". Y por otra parte, Brill considera que el desarrollo de SQT puede tener lugar en cualquier trabajo, y no sólo en los que existe un trato directo con el usuario receptor de los servicios laborales.

Pando (2006):

...el concepto “burnout” fue utilizado por primera vez por Freudenberger(1974) y después desarrollado por Gil Monte y Peiró (1997), entre otros, para hacer referencia al desgaste de aquellos profesionales cuyo objeto de trabajo son personas (sanidad, educación, funcionarios, etc.), sin embargo, estudios más recientes han encontrado este síndrome en personal que se encuentra expuesto al trabajo monótono (Mireles, 2003), algunos estudios han dedicado espacio a estructurar las diferencias entre este Síndrome y la depresión, Farber (1985), señaló que la depresión se acompaña de culpa, pero el Síndrome de Quemado se acompaña de ira, enfado. Por su parte, Leiter y Durup (1994) ven el Síndrome del Quemado como un constructo social que surge consecuentemente de las relaciones interpersonales y organizacionales, mientras que la depresión es un conjunto de cogniciones y emociones que tiene consecuencias sobre esas relaciones interpersonales.

Para Gil-Monte (2006):

El SQT debe ser entendido como una respuesta al estrés laboral crónico, que aparece cuando faltan las estrategias de afrontamiento que suele emplear el individuo, y funciona como una variable mediadora entre el estrés percibido y sus consecuencias. (Pág. 4)

El Burnout ha sido traducido de diferentes maneras, de acuerdo al diccionario Vox inglés-Español la expresión inglesa “to burn out” significa pasarse el fuego, quemarse un posible fusible o motor, fundirse una bombilla, estos han sido sustituidos por profesional o trabajador. Este término se inicio utilizándolo para los deportistas, debido a la situación que experimentan, el esfuerzo que realizan los entrenamientos en que quedaban exhaustos y no lograban los resultados buscados.

También es conocido de varias maneras dentro de las organizaciones, según diferentes autores como: Síndrome del trabajador quemado, síndrome de desgaste profesional (SDP), síndrome de quemarse por el trabajo (SQT), y síndrome de profesional exhausto o sobrecargado.

El Burnout o síndrome del trabajador quemado, es una enfermedad laboral cuya incidencia entre la población activa es cada vez mayor. Se puede decir que alguien está quemado cuando su trabajo no le motiva, y le supone un esfuerzo insoportable. El enfermo padece un agotamiento mental, físico y emocional, que con el tiempo trasciende a su vida personal provocándole una situación de precario equilibrio psicológico. (Bosqued, 2008).

El “estar fundido”, “desgaste emocional”, “estar quemado”, son algunas de las expresiones del lenguaje cotidiano relacionado con el desgaste físico llamado Burnout, que a la larga puede quemar las energías de las personas, especialmente de las dedicadas a profesiones de ayuda. (Sandrín, 2005).

2.7.2 El SQT como necesidad de estudio

Es prioridad actualmente para las empresas de alta productividad y que buscan ser competitivas, mejorar las condiciones de trabajo en las que se encuentre el trabajador para evitar riesgos laborales innecesarios, que pueden llevar al trabajador a desencadenar un estrés crónico y poner en riesgo su salud

El Síndrome se ha considerado como un problema de salud que viene apoyada por la circunstancia de que la OMS, en la décima revisión de la CIE (clasificación Internacional de Enfermedades), lo ha incluido en el capítulo V, referente a los trastornos mentales y del comportamiento, concretamente en el apartado XXI referente a <<factores que influyen en el estado de salud y en el contacto con los servicios de salud>>, y dentro del apartado reservado a <<problemas relacionados con el manejo de las dificultades de la vida>> traduciéndolo como agotamiento (código Z73.0), (Bosqued, 2008)p.25

La necesidad de estudiar el síndrome de quemarse por el trabajo está asociada al derecho a la protección de la salud que todo trabajador tiene en cuanto esté integrado al servicio de una organización. Este derecho implica el no estar bajo distintas causas de exposición que son origen de un posible deterioro en la salud.

En el caso del Burnout es producido por causa de exponerse a riesgos psicosociales, organizativos o debido al entorno de demanda al servicio humano.

En el desempeño laboral es inevitable expresar las emociones que sobresalen al estar interactuando con personas, que es el punto clave en el SQT. Es por ello el interés del estudio de este síndrome de los procesos del estrés laboral y cierta preocupación de las organizaciones sobre la calidad de vida laboral que ofrecen a sus empleados.

Una empresa resulta ser más competitiva si su personal tiene una mejor calidad de vida, este rendirá y producirá mayormente dentro de sus actividades, de no ser así repercutiría directamente en su salud y como consecuencia a la organización causando posiblemente accidente de trabajo, ausentismo, rotación de personal, menor productividad, disminución de calidad, etcétera.

2.7.3 Dimensiones del Síndrome de Burnout

Debido a la diversidad de definiciones con respecto a las escalas o dimensiones que manejan algunos autores para esta tesis solo se considerarán para el Síndrome de estar quemado por el trabajo (SQT) o Burnout, el agotamiento emocional, la despersonalización y la baja realización personal

Bosqued (2008) menciona que el agotamiento emocional surge:

...precisamente como consecuencia de la disminución de los recursos emocionales del profesional para enfrentarse con los retos que su labor le plantea, y se concreta en una continua y creciente fatiga en los niveles mental, físico y emocional que no se corresponde con la cantidad de trabajo efectuada además de irritabilidad, malhumor e insatisfacción laboral, con descontento y pesimismo acerca de sus tareas profesionales.
(pàg.25)

En cuanto a la Despersonalización menciona que:

...en muchos casos sobreviene como un mecanismo de defensa del propio afectado que ha estado implicándose mucho en sus tareas y siente que, al verse venido abajo sus recursos emocionales, no puede continuar haciéndolas con esa intensidad. Así, el profesional decide inconscientemente crearse una barrera entre él y el usuario del servicio que presta mediante una forma de autoprotección. Es como si se dijera: <<si no me implico no sufro>>. En la práctica, esto se traduce en una merma en la eficacia en el trabajo y en actitudes de insensibilidad y deshumanización, consistentes en un talante negativo, e incluso a veces de cinismo, hacia los receptores de su servicio: los pacientes, los alumnos, los clientes... dejan de ser personas para convertirse en números. p.26

En cuanto a la Baja realización personal, menciona lo siguiente:

...sensación subjetiva que nace como consecuencia de los dos factores anteriores. El profesional se siente frustrado por la forma en que realiza su propio trabajo y los resultados conseguidos son él, que tienden a vivenciarse de manera negativa y como resultado de una insuficiencia profesional, lo que tiene como consecuencia una merma en la autoestima. Ídem

Debido a las exigencias y demandas del trabajo, la persona suele involucrarse más allá de su capacidad, generando cansancio, en el que experimenta una sensación de ser incapaz de ofrecer más de sí mismo, perdiendo el interés en sus labores; denominando a éstas características como agotamiento emocional. Se puede considerar como consecuencia, que de acuerdo a la personalidad de cada individuo es como aparecerán dichas escalas; en la despersonalización el trabajador sufre de distanciamiento, su actitud suele cambiar, comportándose de una manera como si no le importará la relación con los compañeros de trabajo o el cliente, y por consiguiente siente que no está desarrollando su labor de la manera adecuada, y por otro parte, la realización personal se ve disminuida en el trabajador al sentir que el desarrollo de sus labores no es la adecuada, percibiéndose como una persona incompetente. Estas dimensiones se pueden

observar en la vida cotidiana, encontrando personas que suelen preguntar si se está enojada o tal vez es distraída o bien que se piensa que es irresponsable, sin embargo, en algunas personas estos indicadores son característicos de estrés crónico, y que al final de cuentas es consecuencia de la excesiva demanda del trabajo lo que no concuerda con la capacidad del individuo.

2.7.4 Factores de riesgo psicosocial

Los factores de riesgo psicosocial son considerados como aquellas condiciones que experimenta el individuo en cuanto al ambiente que le rodea y que son nocivos para el bienestar; ya que existe un desequilibrio entre el individuo y el desempeño del trabajo.

El trabajador al estar expuesto a ciertos factores de riesgos psicosociales como fuentes de estrés en alto grado, las variables que tienen que ver meramente con la organización pudiendo ser: la carga de trabajo, la falta de control y autonomía, la ambigüedad y conflicto de rol, las malas relaciones en el trabajo, la falta de apoyo social, o falta de formación para llevar a cabo sus actividades, etc. Estos factores de riesgo psicosocial pueden desembocar un estrés crónico que merma la salud del trabajador, originando el SQT.

2.7.5 Fases de desarrollo del Síndrome de Burnout

De acuerdo a los estudiosos el SQT tiene un proceso de desarrollo, así como lo tiene el estrés. La evolución del SQT se inicia al entrar a un trabajo nuevo y la persona lleva grandes expectativas al respecto, su energía está desbordante, tanto que no le importa cuánto tiempo pueda estar en el trabajo; pero al paso del

tiempo si esta persona no siente que ha habido algún crecimiento profesional y sabiendo que ha puesto todo su esfuerzo para lograr las expectativas que se había planteado, cae en un estado de frustración al no haberse realizado como esperaba; esto lleva al individuo a tomar actitudes negativas y su comportamiento se torna indiferente con los demás, con quienes tiene directa comunicación, afectando al trabajador cognitiva y emocionalmente, con riesgos a su salud, originando el SQT.

A continuación se explican las fases de este proceso, que se mencionan en (b. Intituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo)⁵

Fase inicial, de entusiasmo: se experimenta, ante el nuevo puesto de trabajo, entusiasmo, gran energía y se dan expectativas positivas. No importa alargar la jornada laboral.

Fase de estancamiento: no se cumplen las expectativas profesionales. Se empiezan a valorar las contraprestaciones del trabajo, percibiendo que la relación entre el esfuerzo y la recompensa no es equilibrada. En esta fase tiene lugar un desequilibrio entre las demandas y los recursos (estrés); por tanto definitoria de un problema de estrés psicosocial. El profesional se siente incapaz para dar una respuesta eficaz.

Fase de frustración: se puede describir una tercera fase en la que la frustración, desilusión o desmoralización hace presencia en el individuo. El trabajo carece de sentido, cualquier cosa irrita y provoca conflictos en el grupo de trabajo. La salud puede empezar a fallar y aparecer problemas emocionales, fisiológicos y conductuales.

Fase de apatía: en la cuarta fase se suceden una serie de cambios actitudinales y conductuales (afrontamiento defensivo) como la tendencia a tratar a los clientes de forma distanciada y mecánica, la anteposición cínica de la satisfacción de las propias necesidades al mejor servicio al cliente y por un afrontamiento defensivo-evitativo de las tareas estresantes y de retirada personal. Estos son mecanismos de defensa de los individuos.

⁵ Nota técnica "b", corresponde al número 704

Fase de quemado: Colapso emocional y cognitivo, fundamentalmente, con importantes consecuencias para la salud. Además, puede obligar al trabajador a dejar el empleo y arrastrarle a una vida profesional de frustración e insatisfacción. Esta descripción de la evolución del SQT tiene carácter cíclico. Así, se puede repetir en el mismo o en diferentes trabajos y en diferentes momentos de la vida

En la gran mayoría de los profesionales que experimentan por primera vez el desarrollo de su carrera profesional, tienen sensaciones de alegría, de ilusión y muchos ideales, pero algunas veces, debido a la política y el diseño de la organización donde se encuentra laborando, no se les permite cumplir con sus expectativas, y el trabajador se siente desilusionado comenzando a sentirse como atrapado al ver que sus expectativas no han podido ser alcanzadas; proyectando cierta frustración que lo lleva a cambios de conducta contraria a la conducta de alegría de cuando empezó a laborar; y que desemboca en un trato indiferente hacia las personas que lo rodean, manifestándose también en cambios fisiológicos que pueden dañar su salud.

2.7.6 Proceso y consecuencias del Síndrome de quemarse por el trabajo o Burnout

En temas anteriores se ha venido analizando que de acuerdo a las condiciones de trabajo en la que se desarrollen las actividades, es como va a reaccionar el trabajador, y se manifestará tanto a la salud física como psicológica.

Gil-Monte y Peiró en 1997, citado en Lozada, B. menciona que el SQT es:

...un paso intermedio en la relación estrés- consecuencias del estrés, de forma que si permanece a lo largo del tiempo el

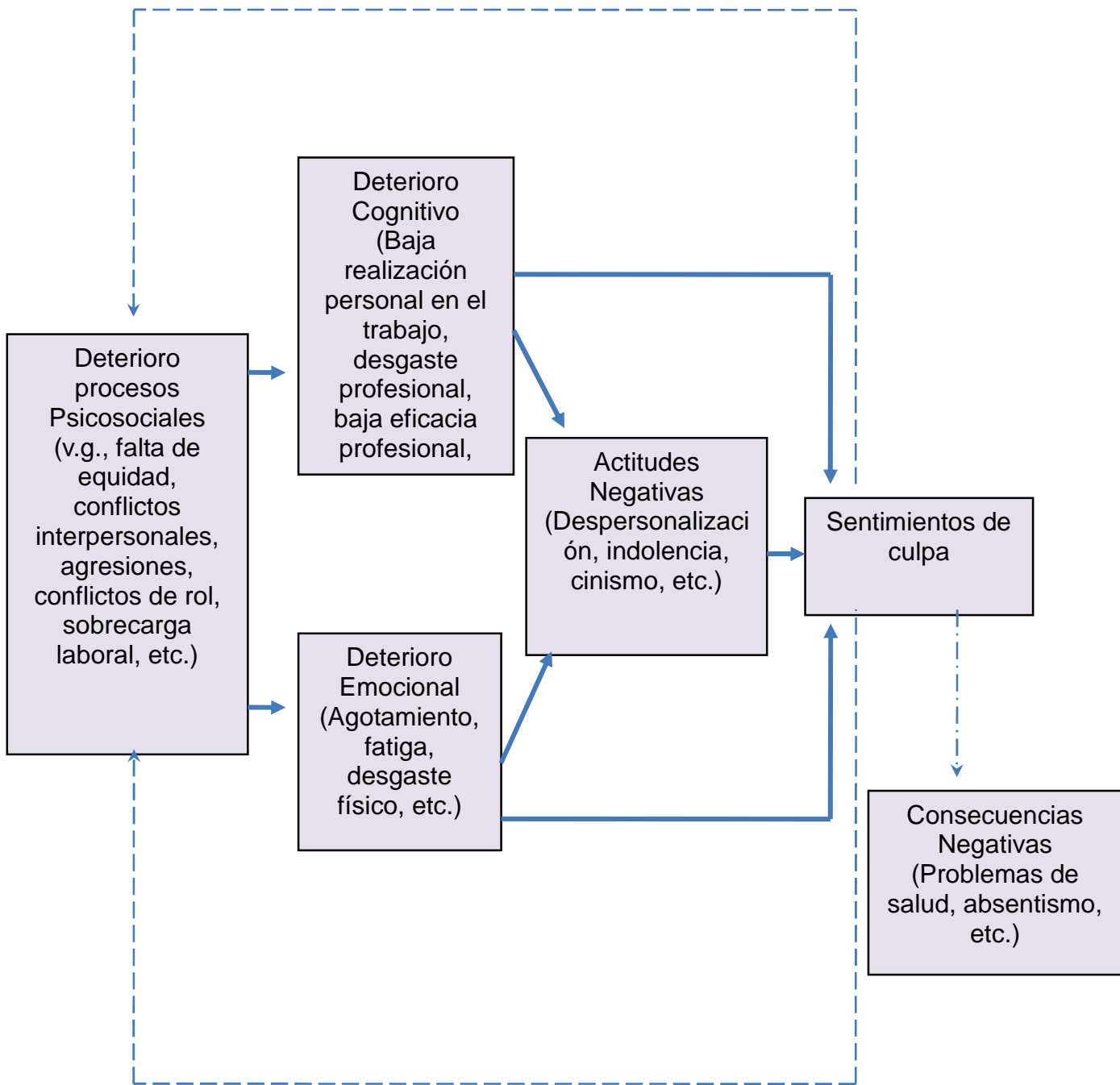
estrés laboral tendrá consecuencias nocivas para el individuo, en forma de enfermedad o falta de salud con alteraciones psicosomáticas (alteraciones cardiorrespiratorias, jaquecas, gastritis y úlcera, dificultad para dormir, mareos y vértigos, etc.), y para la organización (deterioro del rendimiento o de la calidad asistencial o de servicio, absentismo, rotación no deseada, abandono, etc.) pág. 42

Las consecuencias que se pueden experimentar durante el proceso de estrés laboral, no es solo para el individuo, sino que también afecta a la empresa. Por un lado como se ha venido comentado, las herramientas y estrategias que utilice el individuo para afrontarlo, hacen la diferencia. Si el trabajador está expuesto a factores de estrés tendrá como consecuencias que influyan en su conducta, se le dificultará concentrarse, relajarse, estará más irritable y angustiado, además de los trastornos fisiológicos, afectando al sistema inmunológico que minimiza las defensas de la persona contra cualquier infección.

En cuanto a las consecuencias negativas en la organización, éstas pueden ser: el bajo rendimiento en la productividad, aumento de absentismo, por lo tanto hay menos dedicación al trabajo, también suele haber mayor rotación de personal sin ser capacitado, dificultad en el reclutamiento del personal, y todo esto va dañando la imagen y competitividad de la empresa.

A continuación se muestra una gráfica explicativa de este proceso.⁶

⁶ La Figura “Los sentimientos de culpa en el desarrollo del SQT, y sus consecuencias”, fue tomada de Gil-Monte, (2007). Fuente: cómo evaluar y prevenir el síndrome de estar quemado por el trabajo. pág. 3



2.7.7. Prevención e intervención del SQT como riesgo psicosocial

Una vez que se ha identificado el SQT es ideal hacer intervención de forma individual, para establecer estrategias definidas para el trabajador que está quemado por el trabajo.

Aunque lo ideal es que la organización se anticipe a estos riesgos, de esta manera es de gran necesidad que el departamento de recursos humanos debe colaborar al máximo para prevenir este riesgo, en conjunto con los servicios de prevención quienes deben conocer el proceso del SQT y las estrategias de prevención e intervención.

Dicha prevención deberá estar centrada tanto en la organización, en el individuo y en las relaciones interpersonales. Tal como se muestra en las tablas siguientes: (c. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene Industrial)

| Nivel organización |
|---|
| <ul style="list-style-type: none">• Identificar y evaluar los riesgos psicosociales. Modificando las condiciones específicas y antecedentes que promueven la aparición del SQT.• Establecer programas de acogida que integren un trabajo de ajuste entre los objetivos de la organización y los percibidos por el individuo.• Establecer mecanismos de Feedback o retroinformación del resultado del trabajo.• Promover el trabajo en equipo.• Disponer de oportunidad para la formación continua y desarrollo el trabajo.• Aumentar el grado de autonomía y control del trabajo, descentralizando la toma de decisiones.• Disponer del análisis y la definición de los puestos de trabajo, evitando ambigüedades y conflictos de roles.• Establecer líneas claras para los profesionales.• Establecer líneas claras de autoridad y responsabilidad.• Definición de competencias y responsabilidades. Es esencial conseguir un diseño óptimo de las funciones y responsabilidades propias de la actividad laboral para reducir el estrés de la misma. Por ejemplo, a través de formación dirigida a mejorar los recursos instrumentales en su trabajo, así como aumentar la competencia psicosocial del profesional. |

- Regular las demandas en lo referente a la carga de trabajo, adecuarla
- Mejorar las redes de comunicación y promover la participación en la organización.
- Fomentar la colaboración y no la competitividad en la organización.
- Fomentar la flexibilidad horaria.
- Favorecer y establecer planes de promoción transparentes e informar de los mismos.
- Crear, si no se puede eliminar el foco del riesgo, grupos de soporte para proteger de la ansiedad y la angustia.
- Promover la seguridad en el empleo.
- Se puede establecer asistencia, por parte de personal especializado. También informar al personal de los servicios que ofertan las instituciones.
- Facilitar a los trabajadores de los recursos adecuados para conseguir los objetivos del trabajo

Nivel individual

- Realizar una orientación profesional al inicio del trabajo.
- Es importante tener en cuenta la diversificación de las tareas.
- Poner en práctica programas de formación continua y reciclaje
- Mejorar los recursos de resistencia y proteger a la persona para afrontar las situaciones estresantes.
- Formar la identificación discriminación y resolución de problemas.
- Entrenar en el manejo de la ansiedad y el estrés en situaciones inevitables de relación con el usuario
- Implementar cambios de ambiente de trabajo, rotaciones.
- Entrenamiento en el manejo de la distancia emocional con el usuario, manteniendo un equilibrio entre la sobre-implicación y la indiferencia.
- Establecer programas de supervisión profesional individual.
- Aumentar los recursos o habilidades comunicativas y de negociación.
- Trabajar el Feedback reconociendo adecuadamente las actividades

finalizadas.

- Entrenamiento a fin de conseguir un ajuste individuo puesto de trabajo.
- Complementariamente, como elementos útiles para proteger y promover un mayor control del trabajador es interesante el uso de algunas técnicas:
- Trabajar desde las técnicas de Reestructuración cognitiva (con el fin de modificarlos procesos cognitivos de autoevaluación de los profesionales) se trata de volver a evaluar y reestructurar las situaciones problemáticas para que dejen de serlo.
- Adiestrar en técnicas de autorregulación o control (que neutralicen o eliminen las consecuencias del síndrome): de gestión de tiempo, de delegación de desarrollo de habilidades sociales, de asertividad, de entrenamiento en solución de problemas, etc. Que mantengan la motivación y el sentido del desempeño del puesto en el trabajo.
- Desempeño en el puesto en el trabajo.
- Aprender técnicas de relajación, yoga y otras, para que la persona esté en mejores condiciones de afrontamiento.

Nivel interpersonal

- Es preciso fortalecer los vínculos sociales entre los trabajadores, favorecer el trabajo en grupo y evitar el aislamiento. Formarles en estrategias de colaboración y cooperación grupal.
- Promover y planificar el apoyo social en el trabajo.
- Se recomienda realizar grupos de apoyo para discutir la relación con el trabajo por parte de los profesionales.
- Dirigir bien y con un estilo adecuado.
- Formar a los gestores en ello.
- Entrenamiento en habilidades sociales.
- Es preciso establecer sistemas democráticos-participativos en el trabajo.
- Consolidar la dinámica grupal para aumentar el control del trabajador sobre las demandas psicológicas del trabajo.

- Establecer trabajos de supervisión profesional (en grupo) a los trabajadores.

2.8 FACTORES SOCIO- DEMOGRÀFICOS

2.8.1 Género.

El ser de sexo femenino, de acuerdo con Maslach y Jackson encontraron en estudios realizados en un periodo entre: 1981 y 1982 una mayor incidencia de Burnout entre las mujeres, achacándolo al hecho de que son capaces de sobrellevar más adecuadamente las situaciones conflictivas en el trabajo. No obstante, este hecho ha sido cuestionado por estudios posteriores, si bien es cierto que en algunos de ellos hay cierta confusión entre estrés en el trabajo y Burnout.

En términos generales, se puede decir que las mujeres padecen más estrés que los hombres, sobre todo por el hecho de tener que compatibilizar la carrera profesional con las tareas domésticas y el cuidado de los hijos, pero poseen un mayor repertorio de estrategias para afrontarlo, siendo más propensas a buscar apoyo social, uno de los principales factores moderadores del estrés. (Bosqued) pàg.55

La incorporación de la mujer en el mundo de trabajo les ha ayudado a sentirse más seguras e independientes, muchas profesionistas han logrado éxitos al igual que los hombres, sin embargo, en algunas empresas todavía existe la desigualdad, anteponen condiciones a la mujer para ser empleada, como el de la escolaridad, la edad, el número de hijos, la disponibilidad de tiempo, esto lleva a colación que la mujer que es contratada se enfrente a situaciones más estresantes que el hombre, ya que por ende esta tendrá más responsabilidades solo por el hecho de ser madre, ver por su hogar y los hijos, esta situación se maximiza si se es madre soltera.

Muchas investigaciones informan acerca de la desigualdad en relación con el grado de incorporación de las mujeres en el mercado laboral y las condiciones de trabajo y se han encontrado diferencias muy importantes.

Las estadísticas laborales muestran que son menores las diferencias de género en cuanto a riesgos laborales, cabe señalar que tanto hombre y mujeres tienen diferentes riesgos de trabajo, el hombre tiene mayores riesgos físicos por la exposición a la condición de trabajo y la mujer tiene más riesgos psicosociales.

La mayor parte de estudios apoyan esta hipótesis destacando como fuente de estrés estrechamente ligada al género las dificultades para conciliar y la doble carga de trabajo asociada al trabajo remunerado y el trabajo doméstico. La reciente Ley Orgánica 3/2007 del 22 de marzo para la igualdad efectiva de hombres y mujeres proporciona un nuevo marco normativo en esta materia. (Román García, Gelpi Mendez, Cano Vindel, & Catalina Romero, 2009).pàg.58

Es importante asentar que también los hombres son susceptibles a tener un estado de sentimientos que le causen estrés, algunos estudios realizados en organizaciones donde prestan servicio a la comunidad, como por ejemplo: los policías, éstos tienden a sentir estrés en demasía ante las situaciones que afrontan, debido a la escases de recursos para enfrentar determinadas circunstancias que se están dando en su entorno ambiental y que se sienten incapaces para disminuir aquellas situaciones que afectan a la sociedad y que por su tarea tienen que atender.

2.8.2 Edad

Con respecto a la edad en los lugares de trabajo, las condiciones resultan diferentes en la percepción y el desenvolvimiento de las actividades entre

personas de edades jóvenes y adultos, en relación con las personas de edad más avanzada.

En cuanto a lo cognitivo tendrá mayor habilidad de pensamiento y memoria un joven, en la resolución de problemas un adulto ya que por su experiencia podrá tomar mejores decisiones aunque tendrá mayor responsabilidad. Las personas de edad avanzada, en cuanto a su capacidad y habilidades se van enlenteciendo, además el ser miembro en una organización durante varios años crean cansancio y agotamiento y algunos ya estarán esperando jubilarse para disfrutar del tiempo sin trabajar.

Las personas de edad avanzada suelen estar más expuestas al estrés que una persona más joven. Aunque la edad avanzada tiene ventajas en términos de conocimientos, destrezas y habilidades adquiridas, también existen condiciones específicas asociadas a la edad y que puede causar una disminución de los recursos para hacer frente a las demandas del trabajo en los más veteranos.

Entre estos cambios asociados a la edad se encuentran los Cambios positivos y negativos asociados a la edad del trabajador se mencionan de la siguiente manera en Román,G. y Cols. Pág.60.

| Ventajas asociadas a la edad Cambios positivos | Desventajas asociadas a la edad Cambios negativos |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • Experiencia, perspectiva. • Independencia. • Capacidad de juicio. • Seguridad. • Sentido de responsabilidad. | <ul style="list-style-type: none"> • Menor fortaleza física. • Déficit sensorial; p. ej.: vista y oído • Menos capacidad de memoria a corto plazo • Menor velocidad perceptiva. • Menor reactividad. • Mayor dificultad para adaptarse a los cambios especialmente a los tecnológicos |

| | |
|--|--|
| | o para incorporarse a nuevas herramientas de conocimiento. |
|--|--|

El grado en el que el trabajador experimenta estrés laboral es el resultado de la existencia de desequilibrios entre las demandas y los recursos. En este sentido, los cambios asociados a la edad constituirán una fuente de dificultades o de talento y soluciones, en la medida en que se consiga facilitar un ajuste óptimo entre los recursos de los que dispone el trabajador “maduro” y las responsabilidades que se le asignan.

Resumiendo, se deberá promover la salud, la satisfacción y la motivación del trabajador a lo largo de toda la carrera profesional. Esto implica un cambio de cultura corporativa actualmente vigente en relación a la edad.

2.8.3 Número de hijos.

También es fundamental considerar que el número de hijos tiende a involucrarse a los cambios que sufre el trabajador, ya que el tener hijos es consecuente con preocupaciones por la educación, la economía y el esfuerzo de querer orientar de la mejor manera a los hijos, pero su ausencia en el hogar, por estar en el trabajo y en cierto grado descuidar estos aspectos, llegan a mantener en un estado de tensión al trabajador.

2.8.4 Escolaridad.

Por otra parte la escolaridad está asociada con los esfuerzos que lleva a cabo una persona para realizar sus actividades, que dependiendo de las condiciones laborales, la persona según su grado de conocimientos podrá enfrentar. Es decir, entre mayor grado de escolaridad, la persona tiene mejores estrategias de

afrontamiento ante situaciones estresantes, sin embargo, estas personas suelen poseer mayores responsabilidades y sus ganas de superarse constantemente, las hacen que se involucren más en sus tareas; teniendo como resultado agotamiento. Y si le sumamos que esta persona está en un proceso de estancamiento se sentirá frustrada y empezara a parecer la baja realización personal y a la par la despersonalización.

Por otro lado aquellas personas que no tienen un nivel escolar muy alto tiene más dificultad para afrontar estresores laborales ya que se esforzarán más, aunque si tienen tiempo en el trabajo la experiencia les podrá ayudar a enfrentar los retos que se les presenten, pero habrá personas en las que su autoestima podrá disminuir porque tendrán que esforzarse más y sentirán que no son competentes en sus actividades, pueden aparecer también serios cambios de conducta que conlleven a la despersonalización.

CAPÍTULO 3: METODOLOGÍA

Se presenta a continuación los detalles metodológicos, seguidos a lo largo de esta tesis.

3.1 DISEÑO

En esta tesis se utilizará el diseño de investigación transversal descriptivo. Para Hernández Sampieri, Fernández y Baptista (2010), denominan al diseño como: “el plan o estrategia que se desarrolla para obtener la información que se requiere en una investigación”. (p. 120).

Los diseños transaccionales o transversales consisten en que solo habrá un momento en que se recolecten los datos. Esta investigación tiene como objeto describir las variables y determinar la incidencia de estas, dado que su alcance es únicamente descriptivo.

3.2 INSTRUMENTO

Para medir el Síndrome de Burnout se utilizó el Cuestionario de Factores Psicosociales con efectos Negativos en el Trabajo, Proporcionado por la subgerencia de Higiene Industrial, Normatividad y Estadística de Pemex Petroquímica, única y exclusivamente para la realización de este estudio. El cual consta de 22 ítems que se distribuyen en tres sub escalas denominadas: Agotamiento emocional, despersonalización y realización personal. Entendiendo estas dimensiones de la siguiente manera: Agotamiento Emocional; (AE) (a un nivel personal) la persona tienen el sentimiento de hastío. Despersonalización; (D)

(a un nivel social), la persona muestra actitud de cinismo, frialdad ante las personas a las que les da servicio, y a sus compañeros de trabajo. Falta de realización personal; (RP) (a nivel profesional) la persona siente que su trabajo es inadecuado e incompetente.

La escala de frecuencia que se utiliza es de tipo Likert, que va de cero "0" (nunca) a "6" (siempre).

Altas puntuaciones en las dimensiones (AE) y en la dimensión (D) unidas a las bajas puntuaciones en la dimensión (RP) serán indicadoras del Síndrome de Burnout.

El Agotamiento Emocional (AE) es medido por 9 ítems. Integradas por las preguntas; 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16 y 20. Puntuación máxima = 54. Total obtenido_____

Despersonalización (D) es medido por 5 ítems, integrada por las preguntas; 5, 10, 11, 15 y 22. Puntuación máxima = 30. Total obtenido _____

Falta de Realización Personal (RP) es medido por 8 ítems. Integrada por las preguntas; 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19 y 21. Puntuación máxima 48. Total obtenidos_____

Los baremos de los resultados en cada una de las tres escalas son los siguientes:

| Escala | Puntuación con nivel bajo | Puntuación con nivel medio | Puntuación con nivel alto |
|--------------------|---------------------------|----------------------------|---------------------------|
| Agotam.emocional | 0-18 | 19-26 | 27 o más |
| despersonalización | 0-5 | 6-9 | 10 o más |
| Realización pers. | 40 o más | 34-39 | 0-33 |

Estará más desgastado profesionalmente cuantas más altas sean las puntuaciones obtenidas en los dos primeros factores (agotamiento emocional y despersonalización) y más baja en el último, realización personal. Un grado medio de burnout se

reflejaría en puntuaciones medias en las tres escalas. Finalmente si las puntuaciones son bajas en los dos primeros factores y altas en el último la persona no está quemada profesionalmente. (Bosqued 2008) pág. 59

De acuerdo a las siguientes calificaciones para este inventario de Maslach se tienen los siguientes valores:

Bajo:

Agotamiento Emocional (AE) = 0 < 18;

Despersonalización (DP) = 0 < 5;

Realización Personal (RP) = 0 > 40;

Medio

Agotamiento Emocional (AE) = 19 a 26;

Despersonalización (DP) = 6 a 9;

Realización Personal (RP) = 34 a 39;

Alto

Agotamiento Emocional (AE) = 0 > 27;

Despersonalización (DP) = 0 > 10;

Realización Personal (RP) = < 33;

3.3 DESCRIPCIÓN DE LA POBLACIÓN DE ESTUDIO

En este estudio se considera a nuestra población, las personas que trabajan en las oficinas centrales de Pemex Petroquímica, Coatzacoalcos, Ver. Los elementos o unidades de análisis lo comprende; el personal de los departamentos de

Recursos Materiales, Recursos Financieros y Comercialización, considerando estos por ser los departamentos con mayor número de trabajadores, que está integrada por 65 trabajadores en la Gerencia de Recursos Financieros, la Gerencia de Recursos Materiales integrada por 48 trabajadores y la Gerencia de Comercialización compuesta por 35 trabajadores, resultando una población de 148 trabajadores.

3.4 CÁLCULO DE LA MUESTRA

La población comprende, el personal de tres departamentos de las oficinas centrales de Pemex Petroquímica de Coatzacoalcos, Ver.

Comprendidos en el MANUAL DE ORGANIZACION DEL CENTRO ADMINISTRATIVO DE PEMEX-PETROQUÍMICA MO-400-10000-09.

| Nombre del departamento | Número de trabajadores |
|----------------------------------|------------------------|
| Gerencia de Recursos Financieros | 65 |
| Gerencia de Recursos Materiales | 48 |
| Gerencia de Comercialización | 35 |
| Total de la población | 148 |

Se utiliza la muestra probabilística, considerando a los trabajadores de los tres departamentos mencionados quienes tendrán la misma probabilidad de ser seleccionados para la investigación de este proyecto.

Para el cálculo del tamaño de la muestra se baso en la metodología de investigación de Hernández, S. y cols. (2010):

se = la desviación estándar de la distribución muestral y representa la fluctuación de un estimado promedio que se puede determinar $(se)^2$ = el error estándar al cuadrado, cuya fórmula servirá para calcular la varianza (V) de la población (N), así como la varianza de la muestra (n) será la expresión s^2 .

s^2 = varianza de la muestra, la cual podrá determinarse en términos de probabilidad donde $s^2 = p(1 - p)$

p = porcentaje estimado de la muestra, probabilidad de ocurrencia del fenómeno, la cual se estima sobre marcos de muestreo previos o se define, la certeza total siempre es igual a uno, las posibilidades a partir de esto son “p” de que sí ocurra y “q” de que no ocurra ($p + q = 1$). De aquí se deriva que $1 - p$.

Como se habrá podido observar, cuando hablamos de un término de la muestra se simboliza con una letra minúscula (n, s, se). Si se trata de un término de la población, se simboliza con una letra mayúscula (N, S).

En donde:

n' = muestra probabilística simple

Cálculo de muestra probabilística simple

$N = 148$

$$n' = \frac{s^2}{v^2} = \frac{0.09}{0.000225} = \underline{\underline{400}}$$

$se = 0.015$

$$s^2 = p(1 - p) = 0.9(1 - 0.9) = 0.09$$

$p = 0.9$

$$V = (se)^2 = (0.015)^2 = 0.000225$$

Cálculo del tamaño de la muestra

$$n = \frac{n'}{1 + (n'/N)} = \frac{400}{1 + (400/148)} = \frac{400}{3.70} = \underline{\underline{108}}$$

El tamaño de la muestra es de 108 trabajadores del total de los 3 departamentos a estudiar, para esta investigación se tomará el promedio para cada grupo de 36 personas.

Es importante mencionar que el número de trabajadores que laboran en esta institución tiene fluctuaciones, variando en esta forma la población de cada departamento, lo cual, se hizo visible al momento de emitir las listas de los trabajadores que laboran en los departamentos de recursos materiales, recursos financieros, y el área comercial.

La muestra aleatoria simple, por tómbola quedó de la siguiente manera, por cada departamento:

| Departamento | Número de trabajadores |
|-----------------------|------------------------|
| Área comercial | 49 |
| Recursos materiales | 20 |
| Recursos financieros | 39 |
| Total de trabajadores | 108 |

Por cuestiones ajenas a esta investigación solo se presentaron 71 personas a la aplicación cuestionario del síndrome quemado por el trabajo. Tomándose en cuenta sólo esta cantidad, a lo largo del resto de la investigación.

3.4.1 Antecedentes de las oficinas centrales de Pemex Petroquímica

El 16 de julio de 1992, fue publicada en el Diario Oficial la Ley Orgánica de Petróleos Mexicanos y Organismos Subsidiarios, que dio origen a la creación de Pemex-Petroquímica como organismo descentralizado de carácter técnico, industrial y comercial, con personalidad jurídica y patrimonio propios, que opera en calidad de subsidiario con respecto a Petróleos Mexicanos. Inició sus operaciones el 1º de enero de 1993 y el 18 de marzo de ese mismo año, la dirección General de Petróleos Mexicanos, con la aprobación del Ejecutivo Federal, anunció el traslado de la sede de ese Organismo de la ciudad de México, D.F a la ciudad de Coatzacoalcos, Ver. , que se llevo a cabo el segundo semestre de 1993. El mes de abril de 1993 se efectuó la reestructuración orgánica, funcional y de plazas del Centro Administrativo de Pemex-Petroquímica, quedando conformada a nivel macro, con una Dirección General, cinco Subdirecciones y 18 Gerencias. En noviembre del 2001, se autorizó la Reestructuración Parcial de las Oficinas Centrales de Pemex-Petroquímica, así como la estructura organizacional y el marco funcional de la Subdirección de Operaciones. Se autorizó al Director General a transferir las funciones de las áreas de Planeación en las Empresas

Filiales, con excepción de las correspondientes a Aseguramiento de Calidad, las cuales quedarán adscritas a Seguridad Industrial en congruencia con las Oficinas Centrales, de igual manera, se realizó el cambio de adscripción de la Gerencia de Tecnología de Información de la Subdirección de Administración y Finanzas para depender lineal y funcionalmente de la Dirección General de Pemex-Petroquímica. En Marzo del 2004, se autorizó la modificación de la estructura organizacional básica del Organismo, relativa a la Gerencia de Control de Gestión, Normatividad y Desempeño. Se llevó a cabo en marzo del 2004, el cambio de adscripción de funciones, plazas y recursos asociados de la Subgerencia de Servicios Generales de la Gerencia de Recursos Materiales, a la Gerencia de Recursos Humanos y Organización, se omitió incluir el Órgano Administrativo denominado Subgerencia de Administración Inmobiliaria. Se procedió a la aplicación del Acuerdo No. DGPPQ-037/05, relativo a la Reestructuración por Fusión de Pemex-Petroquímica, con vigencia a partir del 6 de noviembre del 2006. En Marzo del 2008, se autorizó la Adecuación Organizacional de la Gerencia Técnica y la Transferencia de una Plaza Definitiva de Confianza a la Oficina del Abogado General. En Junio del 2008, se autorizó la Adecuación y/o Regularización de la Estructura Orgánica No Básica del Centro Administrativo de Pemex-Petroquímica. En agosto del 2008, se autorizó la transferencia de los procesos y servicios de recursos humanos y relaciones laborales, así como de las plazas, recursos humanos, materiales y presupuestales de Pemex-Petroquímica a la Dirección Corporativa de Administración de Petróleos Mexicanos.

MISION:

Somos una empresa que elabora, comercializa y distribuye productos petroquímicos selectos, en crecimiento continuo y maximizando su valor económico, con calidad, seguridad, respetando al medio ambiente, a su entorno social y promoviendo el desarrollo integral de su personal.

VISION:

Ser una empresa de clase mundial, líder en el mercado, rentable, segura confiable y competitiva, reconocida por la calidad de sus productos; con una arraigada cultura de servicio al cliente, respetuosa del medio ambiente, cuidadosa de sus relaciones con la comunidad y promotora del desarrollo integral de su personal.

FILOSOFIA Y VALORES:

RESPECTO A NUESTRA LINEA DE NEGOCIOS:

Nosotros tenemos como objetivo, constituimos en una empresa líder en calidad y competitividad a nivel mundial. Con tal propósito, debemos orientar la actividad industrial hacia aquellas líneas de negocios cuyos productos tengan una mayor demanda en el mercado y cuyos procesos nos permitan operar con altos índices de productividad, calidad y rentabilidad, tomando como parámetros de referencia los precios y estándares de calidad internacionales.

RESPECTO A LA SOCIEDAD:

Nosotros estamos conscientes de la responsabilidad social que tenemos ante el país. En consecuencia: respetamos y evitamos el deterioro de los ecosistemas, procuramos el óptimo aprovechamiento de los recursos naturales y contribuimos al progreso económico, social y cultural de la población en las regiones donde operamos.

RESPECTO AL SINDICATO:

Nosotros identificamos los objetivos comunes, con el fin de alcanzarlos exitosamente con compromiso, justicia y trabajo en equipo, favoreciendo una relación armónica con el sindicato propiciando un clima laboral saludable, así como promover una comunicación transparente, clara y oportuna; estableciendo relaciones de confianza mutua, equidad y justicia, con la finalidad de fortalecer con calidad y productividad a la empresa.

RESPECTO A LA SEGURIDAD:

Nosotros estamos conscientes de que lo más importante es cuidar la salud y la seguridad de nuestros compañeros, coadyuvando con la participación en actividades relacionadas con la salud y la seguridad, respetando y cuidando

nuestras instalaciones y equipos, así como el establecimiento de mecanismos que garanticen la seguridad de personal y la operación de la industria, promoviendo la imagen de Pemex como una empresa comprometida con la seguridad y el medio ambiente.

RESPECTO AL MEDIO AMBIENTE:

Estamos conscientes que el respetar y mejorar el medio ambiente, es parte primordial de una industria sana y preocupada por el entorno ecológico, por tal motivo buscamos y/o apoyamos, siempre que sea posible, nuevas tecnologías ambientales que respeten los recursos naturales, con la finalidad de optimizar los recursos, reciclarlos y evitar desperdicios, con estas medidas se concientiza siempre que sea posible, a los compañeros, familias y a la ciudadanía en el cuidado del entorno ecológico.⁷

Estos antecedentes, Misión, Visión, la Filosofía y Valores están documentados textualmente en el MANUAL DE ORGANIZACION DEL CENTRO ADMINISTRATIVO DE PEMEX-PETROQUÍMICA MO-400-10000-09. Considerando únicamente los aspectos de interés para esta tesis.

3.4.2 FUNCIONES GENERALES:

Están documentadas textualmente en el MANUAL DE ORGANIZACIÓN DEL CENTRO ADMINISTRATIVO DE PEMEX-PETROQUÍMICA MO-400-10000-09.

- Desarrollar los planes que regulan las actividades de seguridad industrial, salud y protección ambiental de los centros trabajo, de acuerdo con las normas establecidas.
- Impulsar el cumplimiento de los programas de operación y optimización de los procesos de suministro, consumo de materias primas y disminución de los residuos industriales en las plantas industriales en las plantas industriales de los centros de trabajo.

⁷ (Pemex-Petroquímica, 2009)

- Planear y dirigir el marco general de desarrollo estratégico de Pemex-Petroquímica y sus Centros de Trabajo, a fin de asegurar la congruencia empresarial de los planes y programas.
- Mantener relaciones estratégicas con los proveedores de tecnología de los complejos petroquímicos, para contar con información oportuna sobre tendencias tecnológicas en la industria.
- Desarrollar estudios y análisis de los mercados nacional o internacional de los productos de Pemex-Petroquímica.
- Coordinar la actividad comercial de Pemex petroquímica a través del diseño, actualización, promoción e instrumentación, en su caso, de políticas, estrategias y lineamientos comerciales.
- Satisfacer a nuestros clientes conforma a una relación contractual que subraye la oportunidad y calidad en el suministro de nuestros productos y servicios.
- Representar a Pemex-Petroquímica y sus centros de trabajo en la concertación y gestión de la autorización del presupuesto institucional o de las adecuaciones al mismo.
- Asesorar y apoyar técnicamente a los centros trabajo de Pemex-Petroquímica tanto en la interpretación de la normatividad, como en la aplicación de los estudios, criterios y metodologías en materia de administración y desarrollo de recursos humanos, remuneraciones, estructuras orgánicas y ocupacionales.
- Administrar los recursos financieros de Pemex-Petroquímica y de los centros de trabajo, en sus fases de captación, ministración, programación de pagos, inversión y custodia de los fondos y valores en forma conjunta, vinculando sus funciones en las subgerencias de presupuestos y de contabilidad.
- Elaborar los pronósticos de ingresos y egresos, así como el análisis estadístico sobre el uso de los recursos financieros de la empresa.
- Controlar y dar seguimiento al presupuesto de adquisiciones, arrendamientos, obra pública y servicios de Pemex-Petroquímica y sus centros de trabajo.

- Representar a Pemex-Petroquímica en lo relacionado con la función comercial ante el corporativo de Petróleos Mexicanos, Organismos Subsidiarios, Cámaras y Asociaciones.
- Definir políticas y lineamientos específicos para el desarrollo de las funciones de recursos humanos: reclutamiento, promoción, capacitación, evaluación del desempeño, planes de carrera y compensaciones en Pemex-Petroquímica, conforme al marco normativo que establece Petróleos Mexicanos.

3.4.3 Personal

Recursos Humanos

- Servicio y prestaciones al personal.
- Bienes y servicios.
- Integración y capacitación.
- Desarrollo y coordinación de recursos humanos.
- Gerencia regional de relaciones laborales.
- Subgerencia de bienes y apoyo

Recursos Materiales.

- Adquisiciones
- Subgerencia de obra pública.
- Administración patrimonial y almacenes.

Gerencia de estudios y proyectos

- Subgerencia de programación y evaluación.
- Subgerencia de proyectos.

Gerencia de Logística

- Subgerencia de infraestructura.

Gerencia de Recursos Financieros

- Administración y Finanzas

Comercial.

- Unidad de seguimiento y evaluación.
- Normas y lineamientos
- Subgerencia de ventas interorganismos.
- Coordinación de programas G.E.A.
- Coordinación de plan de negocios.
- Coordinación químicos básicos y materias primas

3.4.4. SUJETOS.

En un inicio la muestra de la población fue de 108 trabajadores, pero de estas solo 71 personas se presentaron a la aplicación cuestionario del síndrome quemado por el trabajo.

La muestra de este estudio quedó conformada por 71 trabajadores (29 hombres que representan el 41% y 42 mujeres el 59%), con una edad promedio de 43 años, la escolaridad de las personas estudiadas comprende: nivel secundaria: 5 personas (7%), nivel bachillerato: 9 personas (13%), carrera técnica: 7 personas (10%), nivel licenciatura: 42 personas (59%) y maestría: 8 personas (11%).

Los departamentos de la muestra incluyen: la gerencia de finanzas cuyos participantes son 23 con un 32%, la gerencia de comercialización con 30 trabajadores, que representan el 42% y la gerencia de materiales con un número de trabajadores de 18 que representa el 23%.

Con respecto de la edad se muestra en la siguiente tabla:

| Edad | f | % |
|------|---|---|
|------|---|---|

| | | |
|-------------------|----|------|
| 34_37 | 3 | 4% |
| 38_41 | 8 | 11% |
| 42_45 | 18 | 25% |
| 46_49 | 10 | 14% |
| 50_53 | 17 | 24% |
| 54_57 | 5 | 7% |
| 58_61 | 7 | 10% |
| Valores omitidos: | 3 | 4% |
| Total: | 71 | 100% |

CAPITULO 4. ORGANIZACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

Después de seleccionar el enfoque de la investigación y de determinar el instrumento de recolección de datos, además de establecer cuál sería la población y la muestra, se procedió a vaciar los datos brutos a un paquete estadístico de ciencias sociales (SPSS).

A continuación se presentan las tablas y gráficas, las cuales muestran los resultados de una manera objetiva y coherente, procediendo inmediatamente al análisis correspondiente.

4.1 ANÁLISIS CUANTITATIVO.

Para realizar el análisis se tomo en cuenta cada una de las escalas que miden el agotamiento emocional, la despersonalización y la realización personal; las tres variables debían estar presentes en las personas.

Los datos reflejan que el Síndrome Quemado por el Trabajo lo presentaron solo 7 personas, es decir, el 10% de los trabajadores encuestados, los cuales presentan las tres escalas antes mencionadas.

La descripción es la siguiente: en el agotamiento emocional con la puntuación alta que se encuentra entre 27 a 54, y la media entre 19 a 26; en despersonalización están afectados los que se encuentran en el rango de 10 a 30; el nivel alto de realización personal se encuentra entre el rango de 0 a 33 puntos y el nivel medio está entre 34 a 39 puntos.

En la tabla 1, se detalla cada puntaje de cada trabajador con SQT.

4.1.1 TABLAS Y GRÁFICAS EXPLICATIVAS

El perfil del trabajador que presenta el Síndrome de Burnout tiene las siguientes características:

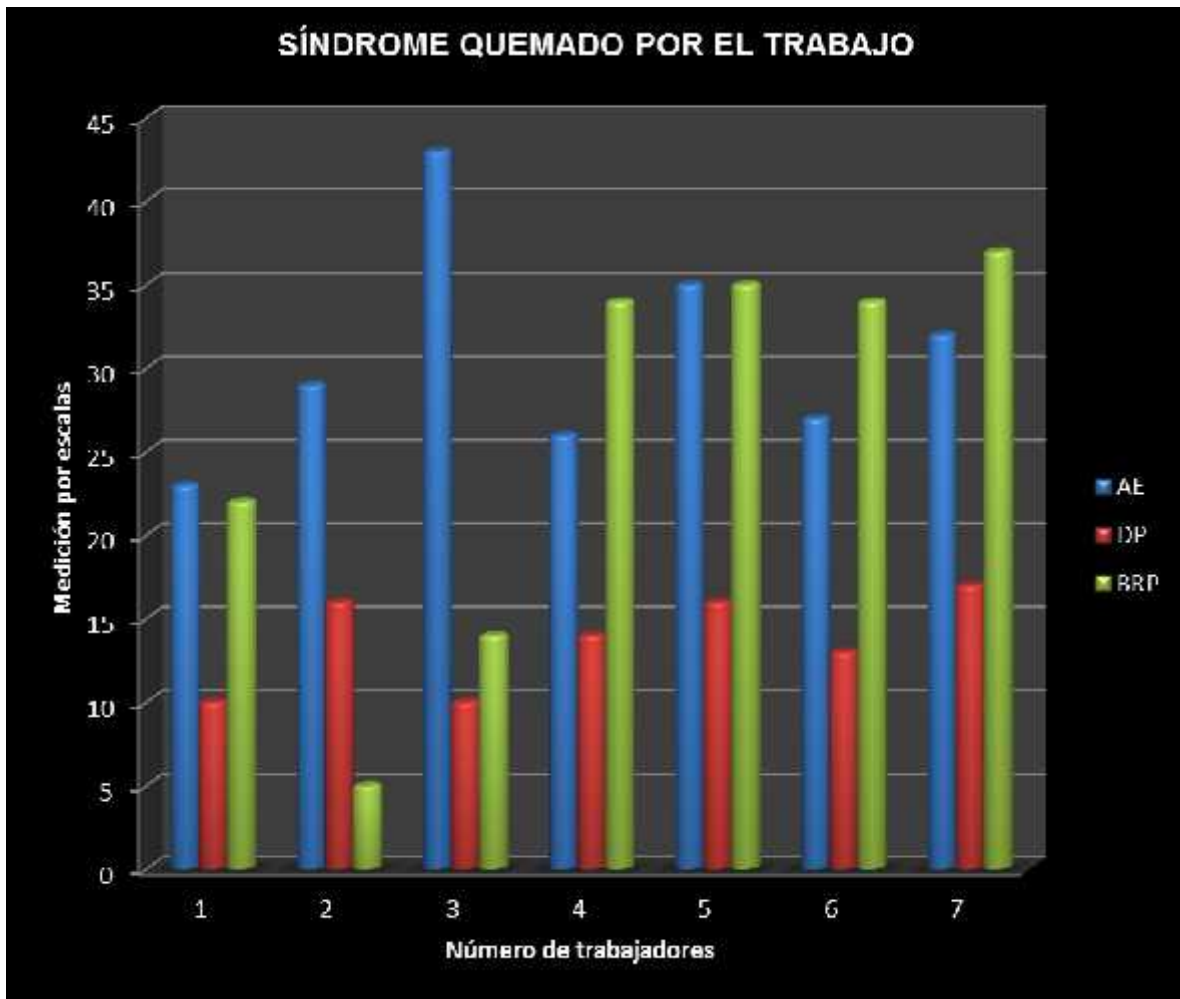
TABLA 1. PERFIL DEL TRABAJADOR QUEMADO

| Género | Edad | No. hijos | Escolaridad | Puntuación del SQT | | |
|--------|------|-----------|--------------|--------------------|------|------|
| | | | | AE | DP | RP |
| M | 48 | 2 | Bachillerato | M 23 | A 10 | A 22 |
| H | 57 | 1 | Licenciatura | A 29 | A 16 | A 5 |
| H | 52 | 0 | Bachillerato | A 43 | A 10 | A 14 |
| H | 48 | 0 | Maestría | M 26 | A 14 | M 34 |
| H | 42 | 0 | Licenciatura | A 35 | A 16 | M 35 |
| H | 52 | 2 | Licenciatura | A 27 | A 13 | M 34 |
| M | 47 | 2 | Licenciatura | A 32 | A 17 | M 37 |

M= Puntuación media. A= Puntuación Alta

TABLA 2. AFECTACION DEL SQT

| AE | DP | RP | Escala | Puntuación baja | Puntuación media | Puntuación alta |
|----|----|----|-------------------|-----------------|------------------|-----------------|
| 23 | 10 | 22 | Agotam.emoc. | 0-18 | 19-26 | 27 - 54 |
| 29 | 16 | 5 | Despersonaliz. | 0-5 | 6 a 9 | 10 a 30 |
| 43 | 10 | 14 | Realiz. personal. | 40 a 48 | 34-39 | 0-33 |
| 26 | 14 | 34 | | | | |
| 35 | 16 | 35 | | | | |
| 27 | 13 | 34 | | | | |
| 32 | 17 | 37 | | | | |



Respecto a la tabla 1 perfil del trabajador quemado se observa la prevalencia del Burnout en los hombres, el nivel de estudio de: licenciatura, y los que tiene dos hijos reflejan tener mayor incidencia.

En cuanto a los trabajadores que presentan puntuaciones altas en dos de las escalas, encontramos a 3 personas que están tanto agotadas emocionalmente como en un estado de despersonalización y a un trabajador que contempla altos niveles de despersonalización y de baja realización personal, es decir, que 4 trabajadores (el 6% de los encuestados) se ven afectados en dos de las 4 escalas del SQT. Por otro lado una sola persona presenta: alto nivel de despersonalización.

El perfil de los trabajadores que presentan mayor prevalencia en dos escalas del Burnout, tiene las siguientes variables:

TABLA 3. EL PERFIL DE LOS TRABAJADORES AFECTADOS POR DOS ESCALAS DEL SQT.

| Género | Edad | No. hijos | Escolaridad | Puntuación del SQT | | |
|--------|------|-----------|--------------|--------------------|----|-----|
| | | | | AE | DP | BRP |
| H | 37 | 2 | Licenciatura | B | M | A |
| M | 53 | 0 | Secundaria | M | A | B |
| M | 54 | 2 | Maestría | A | M | - |
| M | 62 | 1 | C. Técnica | A | M | - |

A= ALTO M= MEDIO B=BAJO

Esta tabla muestra a los trabajadores que tienen alto nivel de afectación en una escala y en otra se encuentran en un nivel medio. En donde se puede observar que en agotamiento emocional hay dos personas con nivel alto y con nivel medio en despersonalización. Se encuentra también una persona con nivel alto en despersonalización y en agotamiento emocional resulto con nivel medio. Y por último en baja realización personal resulto con un nivel alto una persona y un nivel medio en despersonalización.

Estos datos se observan en la siguiente tabla:

TABLA 4. AFECTACIÓN EN DOS ESCALAS DEL SQT

| AE | DP | BRP | Escala | Puntuación baja | Puntuación media | Puntuación alta |
|----|----|------|--------------|-----------------|------------------|-----------------|
| 11 | 7 | 31 | Agotam.Emo | 0-18 | 19-26 | 27 - 54 |
| 21 | 10 | nulo | Desperson. | 0-5 | 6 a 9 | 10 a 30 |
| 30 | 9 | 42 | Real.persoal | 40 a 48 | 34-39 | 0-33 |
| 32 | 7 | 43 | | | | |



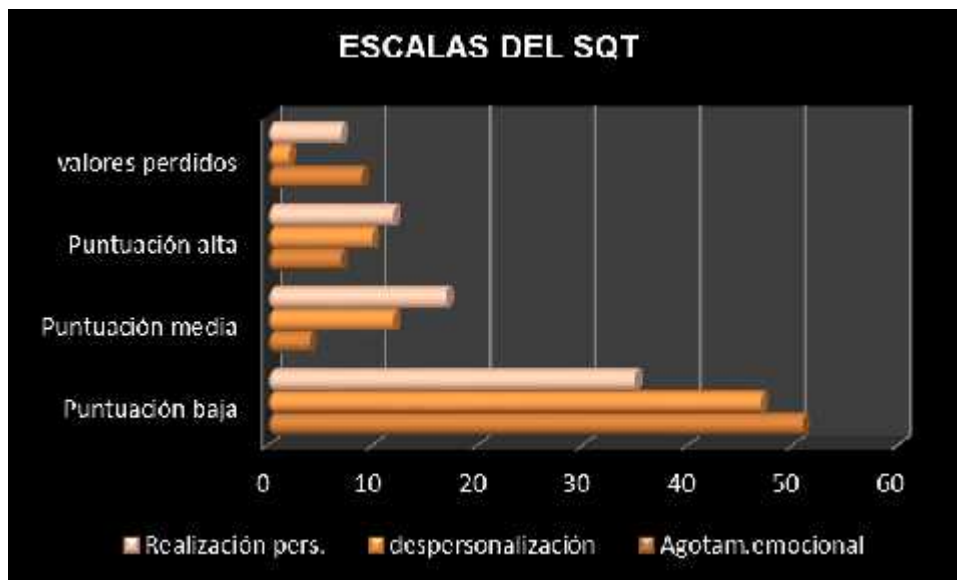
Los resultados de prevalencia en las escalas del Burnout como AE agotamiento emocional, DP despersonalización y BRP baja realización personal, tuvieron el siguiente comportamiento:

1. De agotamiento emocional: puntuación baja 51 personas (72%), 4 personas (5%) de la muestra están en el término medio y 7 trabajadores (10%) tuvieron puntuación alta.
2. En despersonalización: hubo con puntuación baja en 47 personas (66%), 12 personas (17%) con puntuación media y con una puntuación alta, 10 personas, que representan el 14% de la muestra.
3. En Realización personal: una baja puntuación la obtuvieron 35 personas (49%), la puntuación media la obtuvieron 17 trabajadores (24%) y la puntuación alta la obtuvieron 12 personas (17%).

Estos datos se muestran en la siguiente tabla:

TABLA 5. SÌNDROME QUEMADO POR EL TRABAJO POR ESCALAS

| Escala del SQT | Puntuación baja | Puntuación media | Puntuación alta | valores perdidos | total de la muestra |
|----------------------------|-----------------|------------------|-----------------|------------------|---------------------|
| Agotam.emocional | 51 72% | 4 6% | 7 10% | 9 13% | 71 100% |
| despersonalización | 47 66% | 12 17% | 10 14% | 2 3% | 71 100% |
| Baja Realización personal. | 35 49% | 17 24% | 12 17% | 7 10% | 71 100% |



El valor perdido o nulo, son aquellos en que el trabajador omitió responder alguna pregunta

Como se puede observar en cada una de las escalas, el resultado del SQT es mínimo (por debajo de lo esperado), considerando que la media muestral es:

$$x = \frac{n}{2} = 71/2 = 35.5 = 50\%$$

Entonces los afectados a nivel medio y alto que resultaron ser el 10% y el 17% respectivamente, no llegan a la media. Sin embargo, esta pequeña parte de trabajadores afectados, habría que brindarle la atención para mejorar su calidad de vida, en lo laboral, en lo social y en lo familiar.

En cuanto a las variables por género, el agotamiento emocional es mínimo; los resultados en el sexo femenino, (42 mujeres que se estudiaron) solo 3 de ellas (4%) padecen de: agotamiento emocional. De los 29 hombres, sólo 4 trabajadores (6%) tienen alto nivel de agotamiento emocional.

Como se puede notar en la siguiente tabla:

TABLA 6. AGOTAMIENTO EMOCIONAL POR GÉNERO

| Género | | | | Total | |
|-----------------------|-----------|---------|----------|----------|------------|
| | baja | media | alta | nulo | trab. |
| M | 29 41% | 2 3% | 3 4% | 8 11% | 42 59% |
| H | 22 31% | 2 3% | 4 6% | 1 1% | 29 41% |
| Total trabajadores | 51 72% | 4 6% | 7 10% | 9 12% | 71 100% |



En la despersonalización por género el nivel de esta escala se encuentra en 7 hombres (el 10%) y en 5 mujeres (7%), es decir, el género hombre, tiene dos puntos arriba en comparación con la mujer. En el nivel medio se encuentran (5 hombres) es decir, el 8% y 8 mujeres (el 11% de la muestra estudiada), se puede notar que en este nivel la mujer está por encima del hombre, 3 puntos. En el nivel bajo, 28 mujeres (39%) y 16 hombres que es (23%) presentan éste nivel.

Como se muestra en la siguiente tabla:

TABLA 7. DESPERSONALIZACIÓN POR GÉNERO

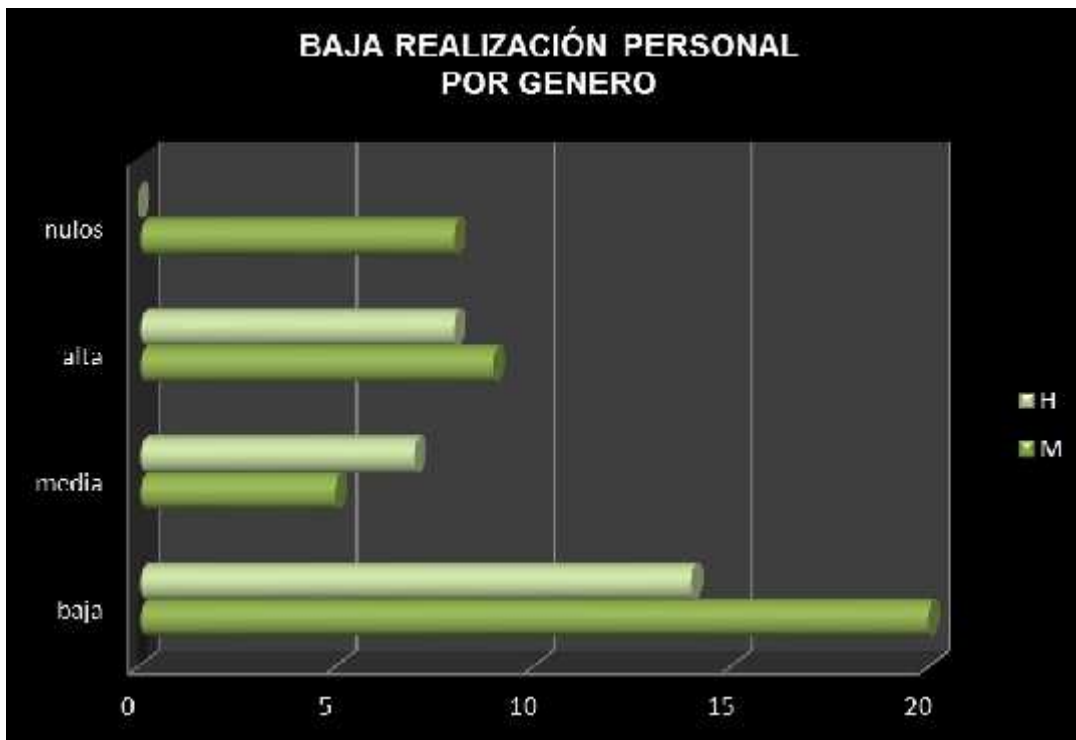
| Genero | baja | media | alta | nulos | total |
|--------------------------|------|-------|------|-------|-------|
| M | 28 | 8 | 5 | 1 | 42 |
| | 39% | 11% | 7% | 1% | 58% |
| H | 16 | 5 | 7 | 1 | 29 |
| | 23% | 8% | 10% | 1% | 42% |
| Total de trabajadores | 44 | 13 | 12 | 2 | 71 |
| | 62% | 19% | 17% | 2% | 100% |



En la escala de Baja Realización Personal: el nivel alto lo presentan 9 mujeres (13%) y 8 hombres, es decir, el 11%; en el nivel medio se encuentran 5 mujeres (7%) y 7 hombres (10%); los índices bajos lo presentan 20 mujeres (28%) y 14 hombres el (20%). Aquí se muestra que la mujer tiene baja realización personal (dos puntos) en comparación con el hombre.

TABLA 8. BAJA REALIZACIÓN PERSONAL POR GÉNERO

| Genero | baja | media | alta | nulos | total |
|--------------------------|------|-------|------|-------|-------|
| M | 20 | 5 | 9 | 8 | 42 |
| | 28% | 7% | 13% | 11% | 59% |
| H | 14 | 7 | 8 | 0 | 29 |
| | 20% | 10% | 11% | 0% | 41% |
| Total de trabajadores | 34 | 12 | 17 | 8 | 71 |
| | 48% | 17% | 24% | 8% | 100% |



En la variable agotamiento emocional por grupos de edad, se observa que en la categoría entre 50 y 57 años el 6%, es decir, sólo 4 personas, lo presentan, en el nivel medio se ubica el grupo de edad de: 46 y 53 años (4 personas), es decir, el 6% de la muestra. La cantidad de las personas afectadas tanto en nivel alto como nivel medio es poco significativo; y por último, en el nivel bajo, el grupo de edad que se ubica en este nivel es la de: 42 a 45 años con un 21%, es decir, 14 trabajadores.

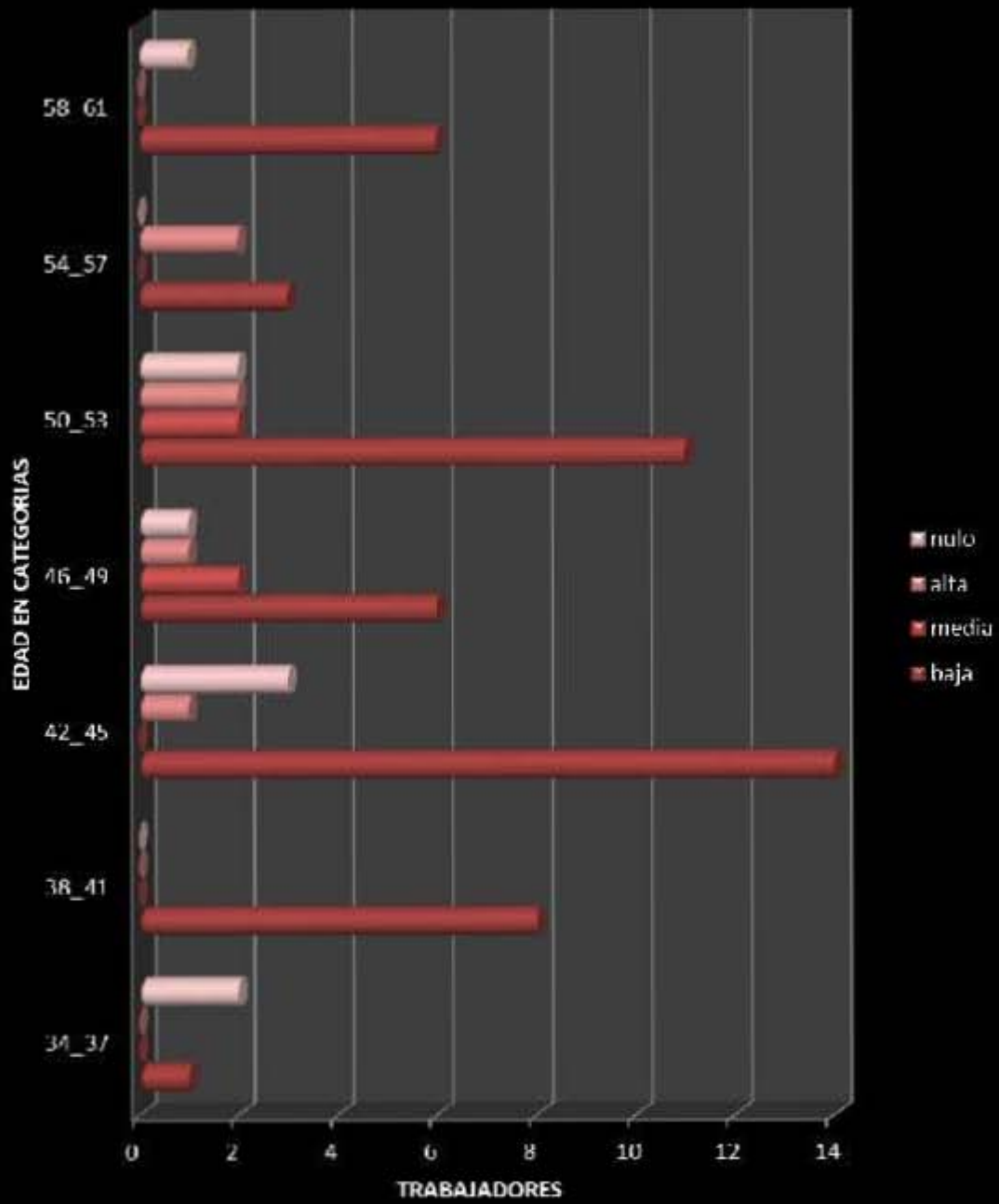
Como se muestra en la siguiente tabla:

TABLA 9. AGOTAMIENTO EMOCIONAL POR EDAD EN CATEGORIAS

| edad | baja | media | alta | nulo | total |
|--------------|------|-------|------|------|-------|
| 34_37 | 1 | | | 2 | 3 |
| | 1.5% | 0 | 0 | 3% | 3% |
| 38_41 | 8 | | | | 8 |
| | 12% | 0 | 0 | 0 | 12% |
| 42_45 | 14 | | 1 | 3 | 18 |
| | 21% | 0 | 1% | 4% | 26% |
| 46_49 | 6 | 2 | 1 | 1 | 10 |
| | 9% | 3% | 1% | 1% | 15% |
| 50_53 | 11 | 2 | 2 | 2 | 17 |
| | 16% | 3% | 3% | 3% | 25% |
| 54_57 | 3 | | 2 | | 5 |
| | 4% | 0 | 3% | 0 | 7% |
| 58_61 | 6 | | | 1 | 7 |
| | 9% | 0 | 0 | 1% | 10% |
| total de | 49 | 4 | 6 | 9 | 68 |
| trabajadores | 70% | 6% | 8% | 13% | 100% |

En esta variable de edad, solo se consideran un total de 68 personas, debido a que tres trabajadores omitieron la edad.

AGOTAMIENTO EMOCIONAL POR EDAD EN CATEGORIAS

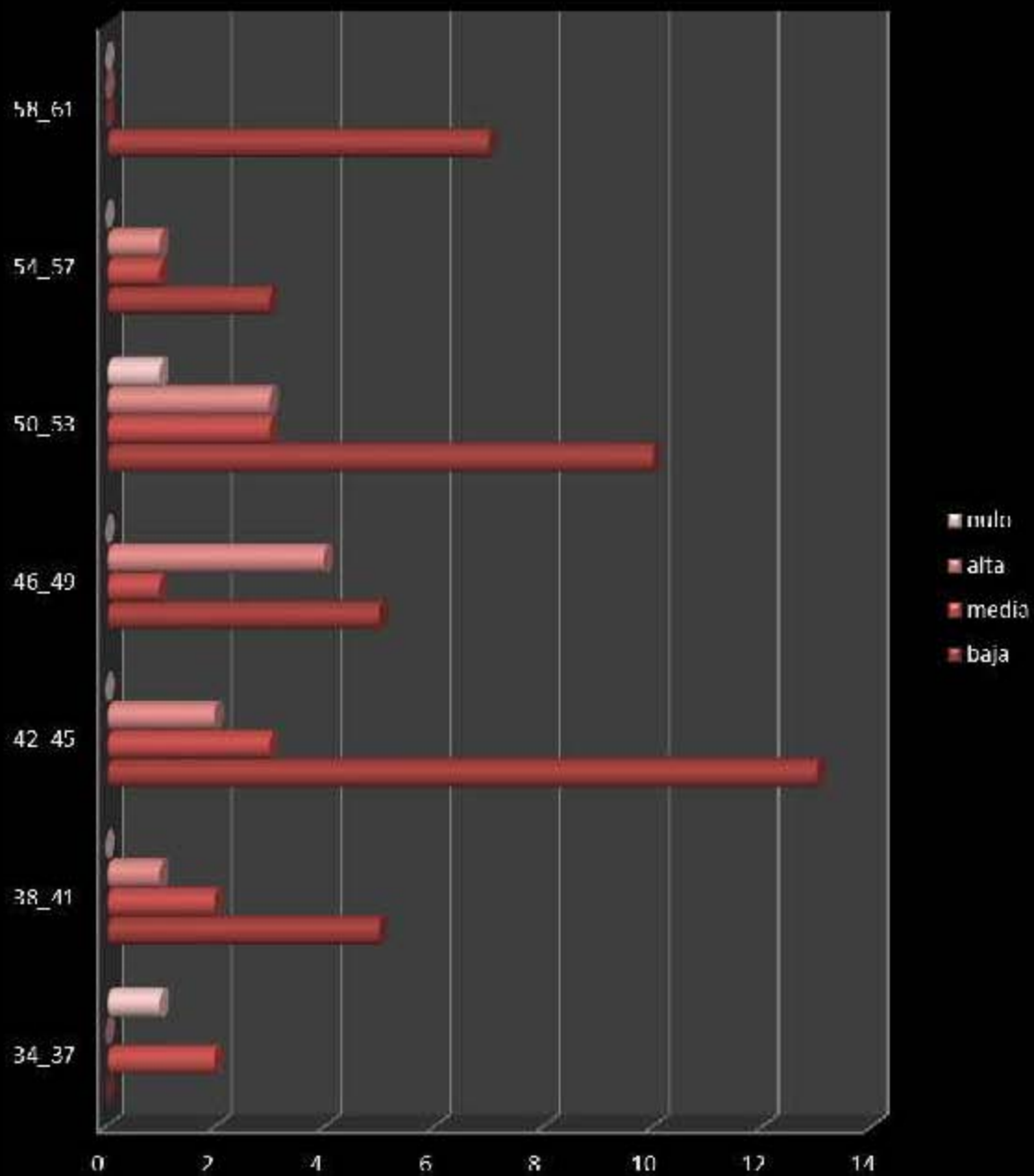


En cuanto a la variable: despersonalización por grupo de edad, el nivel más alto está compuesto por el 6% (4 personas), que se encuentra entre las edades de 46 y 49 años, en el nivel medio se encuentra el grupo de edad 42 a 45 años, y por último el grupo de edad de: 50 a 53 años, se ubica en el nivel bajo (3 personas) es decir, el 4%. Siendo mínimos los porcentaje de despersonalización.

TABLA10. DESPERSONALIZACIÓN POR EDAD EN CATEGORIAS

| edad | baja | media | alta | nulo | total |
|--------------------------|------|-------|------|------|-------|
| 34_37 | 0 | 2 | 0 | 1 | 3 |
| | 0% | 3% | 0% | 1% | 4% |
| 38_41 | 5 | 2 | 1 | 0 | 8 |
| | 7% | 3% | 1% | 0% | 12% |
| 42_45 | 13 | 3 | 2 | 0 | 18 |
| | 19% | 4% | 3% | 0% | 26% |
| 46_49 | 5 | 1 | 4 | 0 | 10 |
| | 7% | 1% | 6% | 0% | 15% |
| 50_53 | 10 | 3 | 3 | 1 | 17 |
| | 15% | 4% | 4% | 1% | 25% |
| 54_57 | 3 | 1 | 1 | 0 | 5 |
| | 4% | 1% | 1% | 0% | 7% |
| 58_61 | 7 | 0 | 0 | 0 | 7 |
| | 10% | 0% | 0% | 0% | 10% |
| total de trabajadores | 43 | 12 | 11 | 2 | 68 |
| | 63% | 16% | 15% | 3% | 100% |

DESPERSONALIZACIÓN EDAD EN CATEGORIAS

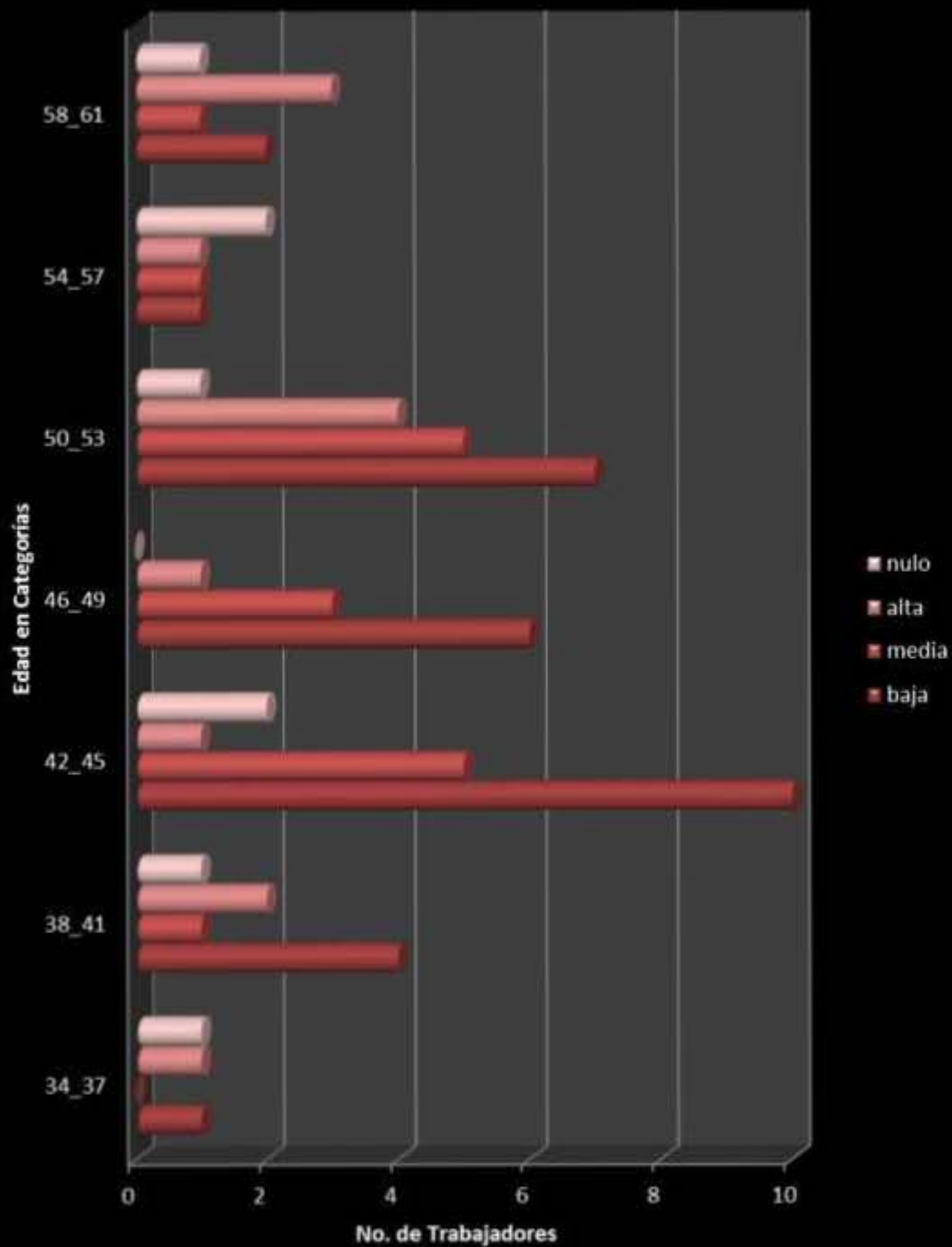


En la escala de: Realización Personal resultaron 31 personas (46%) con puntuación baja, es decir, que en esta escala las personas están bien, en la puntuación media, se encuentran ubicadas 16 personas que representan el 23.5% y en la puntuación alta, que son los que se encuentran mal, son 13 personas, el 19%; con respecto a los grupos de edades, en donde más se concentran los datos es en la de : 50 a 53 años (4 personas) que representan el 6%. Cabe mencionar que 3 personas omitieron su edad, es por ello que el porcentaje se computó considerando 71 personas.

TABLA 11. BAJA REALIZACIÓN PERSONAL POR EDAD EN CATEGORIAS

| edad | baja | media | alta | nulo | total |
|---------------------|-------------|--------------|-------------|-------------|--------------|
| 34_37 | 1 1.5% | 0 0% | 1 1% | 1 1% | 3 4% |
| 38_41 | 4 6% | 1 1% | 2 3% | 1 1% | 8 12% |
| 42_45 | 10 15% | 5 7% | 1 1% | 2 3% | 18 26% |
| 46_49 | 6 9% | 3 4% | 1 1% | 0 0% | 10 15% |
| 50_53 | 7 10% | 5 7% | 4 6% | 1 1% | 17 29% |
| 54_57 | 1 1% | 1 1% | 1 1% | 2 3% | 5 6% |
| 58_61 | 2 3% | 1 1% | 3 4% | 1 1% | 7 10% |
| Total | 31 | 16 | 13 | 8 | 68 |
| Trabajadores | 46% | 23% | 19% | 19% | 100% |

BAJA REALIZACION PERSONAL POR EDAD EN CATEGORIAS



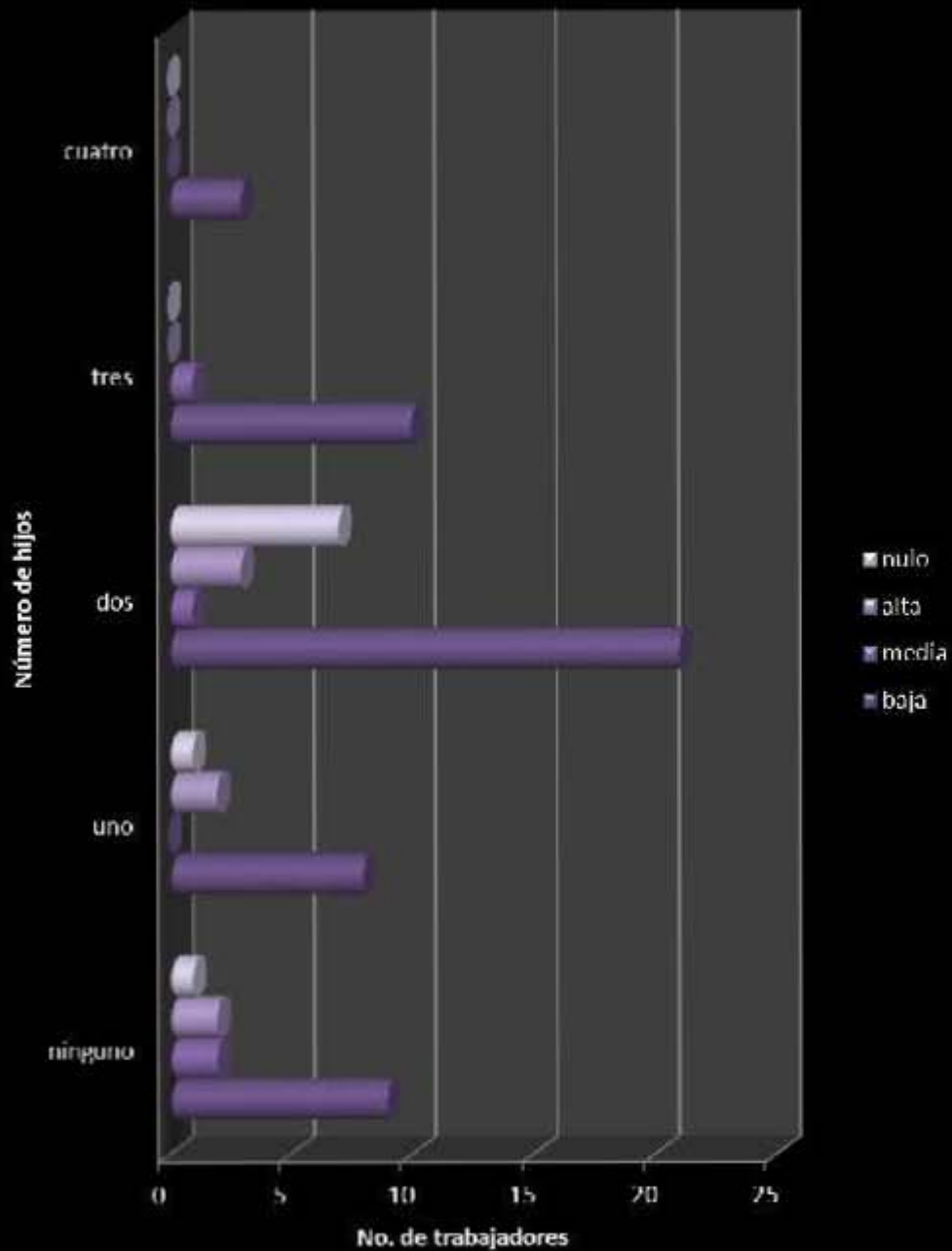
Con respecto a la escala de agotamiento emocional en relación con el número de hijos, el 72% se ubica en un nivel bajo, con puntuaciones medias se ubica el 5% y en puntuaciones altas sólo se ubica el 10%. Los trabajadores que presentan un puntaje más elevado en esta escala, son los que tienen dos hijos aunque el dato no es significativo, pues el número de trabajadores es sólo de 3 personas, que corresponde al 4% de la muestra.

Todo esto se puede observar en la siguiente tabla:

TABLA 12. AGOTAMIENTO EMOCIONAL EN RELACIÓN AL NÚMERO DE HIJOS

| No. De hijos | baja | media | alta | nulo | total |
|--------------|-----------|-----------|----------|----------|-------------|
| ninguno | 9 13% | 2 2.8% | 2 3% | 1 1% | 14 19.7% |
| uno | 8 11% | 0 0% | 2 3% | 1 1% | 11 15.5% |
| dos | 21 30% | 1 1% | 3 4% | 7 10% | 32 45% |
| tres | 10 14% | 1 1% | 0 0% | 0 0% | 11 15.5% |
| cuatro | 3 4% | 0 0% | 0 0% | 0 0% | 3 4% |
| total | 51 72% | 4 5% | 7 10% | 9 13% | 71 100% |

AGOTAMIENTO EMOCIONAL POR NUMERO DE HIJOS

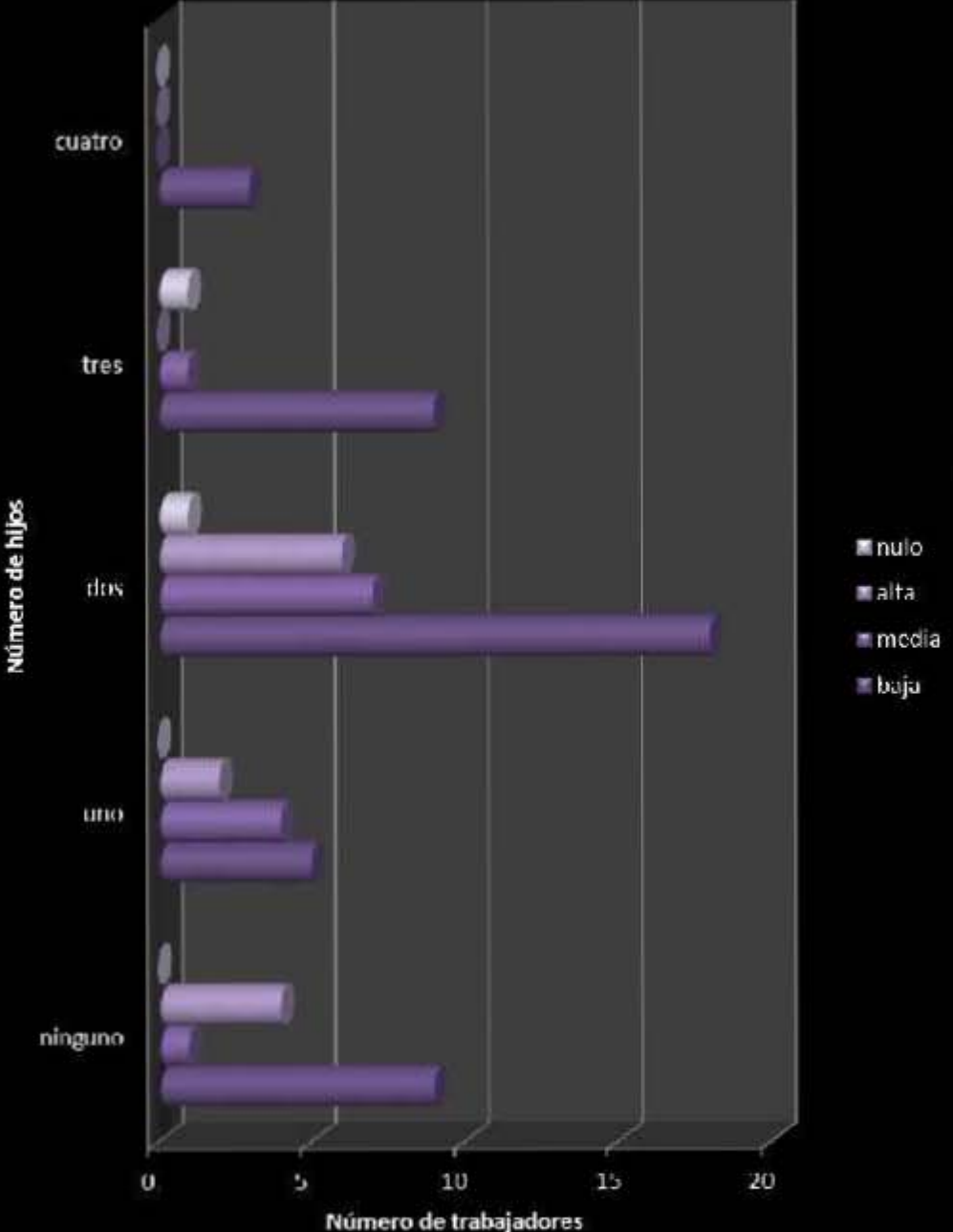


En la categoría de: despersonalización en cuanto al número de hijos, se refleja un nivel bajo en 44 trabajadores que representa el 62%, una medición media se registro en 13 trabajadores que corresponde al 18% y en el nivel más alto hay 12 personas que es el 17%, de los cuales el 8%, es decir, 6 personas tienen dos hijos.

TABLA 13. DESPERSONALIZACIÓN POR NÚMERO DE HIJOS

| No. De hijos | baja | media | alta | nulo | total |
|--------------|------|-------|------|------|-------|
| ninguno | 9 | 1 | 4 | 0 | 14 |
| | 13% | 1% | 6% | 0% | 19% |
| uno | 5 | 4 | 2 | 0 | 11 |
| | 7% | 5.6% | 3% | 0% | 15% |
| dos | 18 | 7 | 6 | 1 | 32 |
| | 25% | 10% | 8% | 1% | 45% |
| tres | 9 | 1 | 0 | 1 | 11 |
| | 13% | 1% | 0% | 1% | 17% |
| cuatro | 3 | 0 | 0 | 0 | 3 |
| | 4% | 0% | 0% | % | 4% |
| total | 44 | 13 | 12 | 2 | 71 |
| | 62% | 18% | 17% | 3% | 100% |

DESPERSONALIZACIÓN POR NUMERO DE HIJOS

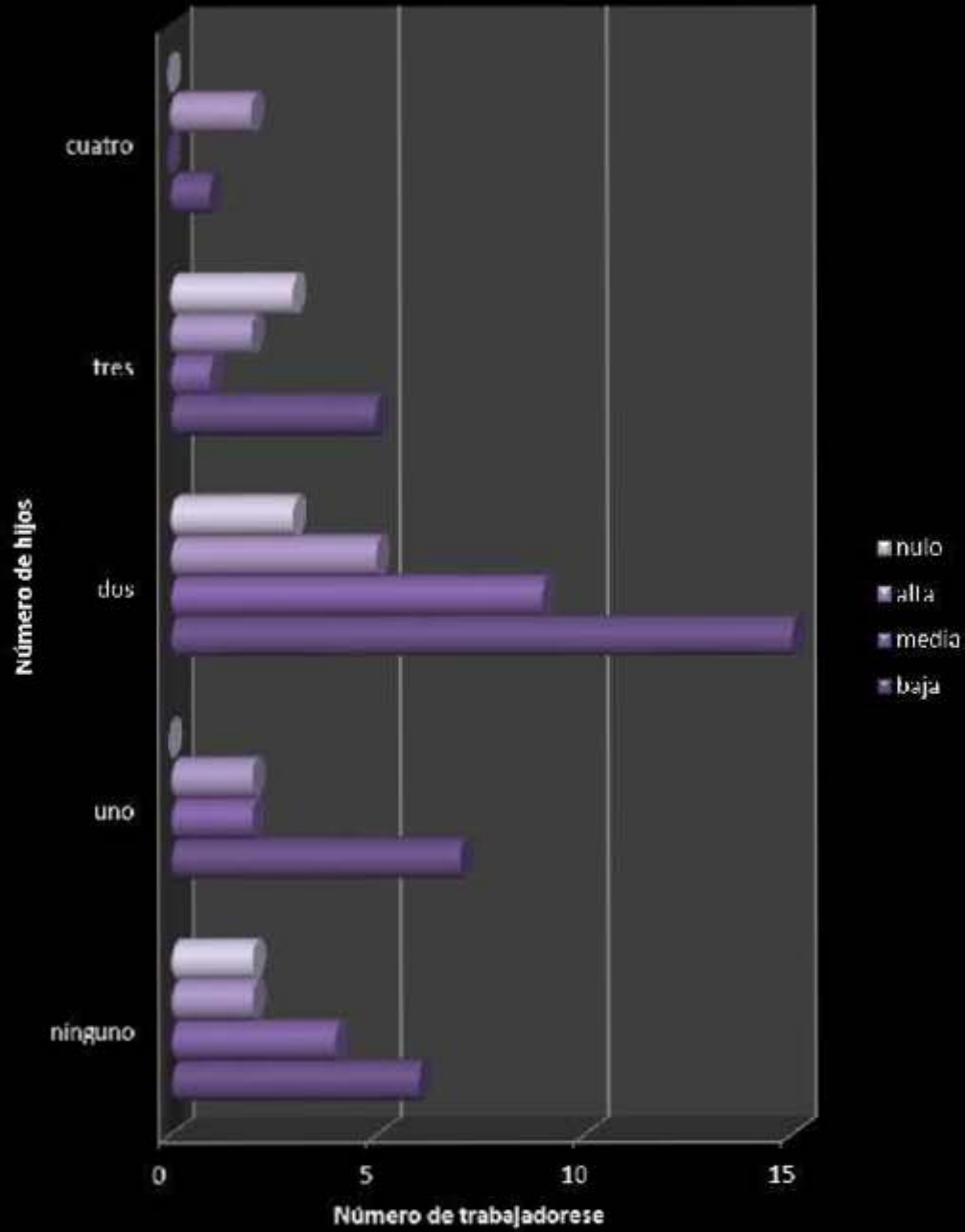


En cuanto a la: realización personal en relación al número de hijos, se encontró que hay un buen nivel de esta escala puesto que: 34 personas que corresponde al 48%, están ubicados en el nivel bajo, en el nivel medio se encuentran 16 personas que corresponde al 23%, y se e encontró en el nivel más alto a 13 personas, que corresponde al 18%, de las cuales el 7%, es decir, 5 personas, padecen de baja realización personal y tienen 2 hijos.

TABLA 14. BAJA REALIZACIÓN PERSONAL EN RELACION AL NÚMERO DE HIJOS

| No. De hijos | baja | media | alta | nulo | total |
|--------------|------|-------|------|------|-------|
| ninguno | 6 | 4 | 2 | 2 | 14 |
| | 8% | 6% | 3% | 3% | 19% |
| uno | 7 | 2 | 2 | 0 | 11 |
| | 10% | 3% | 3% | 0% | 16% |
| dos | 15 | 9 | 5 | 3 | 32 |
| | 21% | 13% | 7% | 4% | 45% |
| tres | 5 | 1 | 2 | 3 | 11 |
| | 7% | 1% | 3% | 4% | 16% |
| cuatro | 1 | 0 | 2 | 0 | 3 |
| | 1% | 0% | 3% | 0% | 4% |
| total | 34 | 16 | 13 | 8 | 71 |
| | 48% | 23% | 18% | 11% | 100% |

BAJA REALIZACIÓN PERSONAL POR NÚMERO DE HIJOS



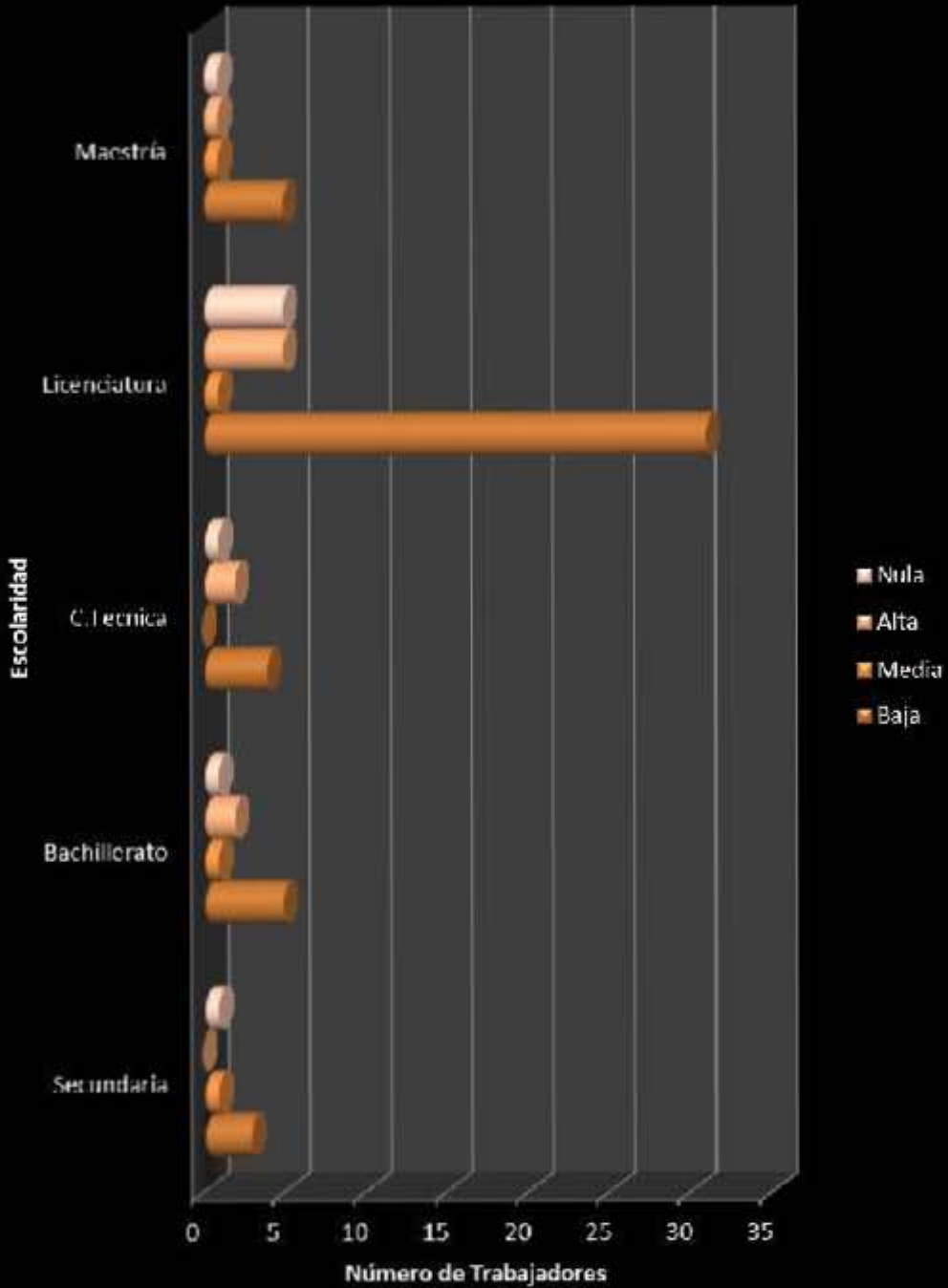
Las variables: agotamiento emocional en relación a la escolaridad, un 68% se ubica en un nivel bajo (48 personas), en cuanto al nivel medio se encuentra solo 4 personas que representa el 6%.

En lo referente a quiénes tienen mayor agotamiento emocional, son un total de 10 personas, es decir el 14 %, de estos 5 personas tienen un nivel de licenciatura, es decir, el 7% de la muestra.

TABLA 15. AGOTAMIENTO EMOCIONAL EN RELACIÓN A LA ESCOLARIDAD

| Escolaridad | Baja | Media | Alta | Nula | Total |
|--------------------|-------------------|-----------------|-------------------|------------------|--------------------|
| Secundaria | 3 4% | 1 1% | 0 0% | 1 1% | 5 7% |
| Bachillerato | 5 7% | 1 1% | 2 3% | 1 1% | 9 12% |
| Carrera Técnica | 4 6% | 0 0% | 2 3% | 1 1% | 7 10% |
| Licenciatura | 31 44% | 1 1% | 5 7% | 5 7% | 42 59% |
| Maestría | 5 7% | 1 1% | 1 1% | 1 1% | 8 11% |
| Total | 48 68% | 4 6% | 10 14% | 9 13% | 71 100% |

AGOTAMIENTO EMOCIONAL POR ESCOLARIDAD

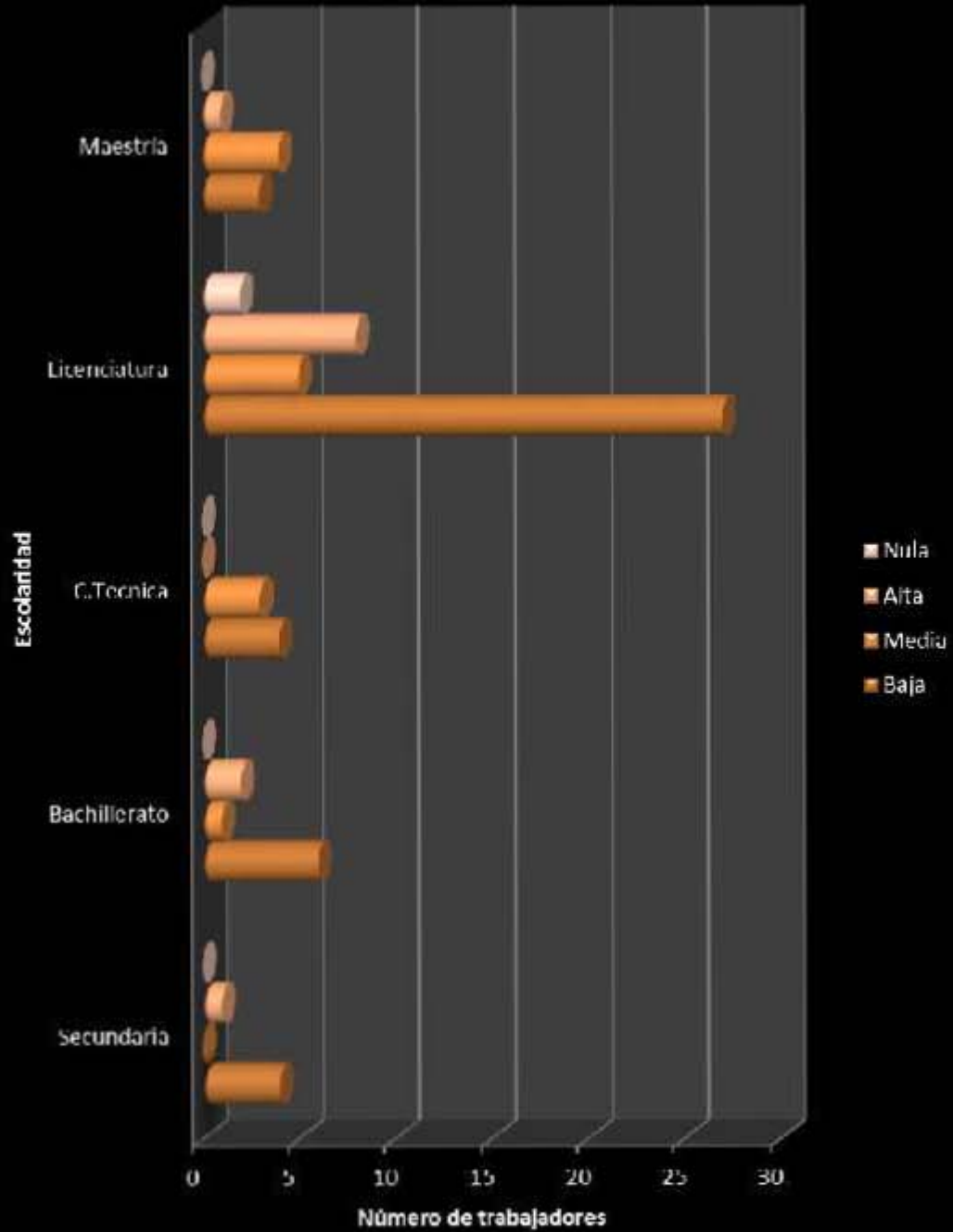


En la categoría de despersonalización en relación a la escolaridad de nivel de licenciatura, encontramos en un nivel bajo al 38%, con un nivel medio al 7%; en el nivel alto con un 11%. El nivel escolar de licenciatura sí es el que presenta un mayor nivel de despersonalización, pero los datos no pueden considerarse significativos pues solo representa a 5 personas.

TABLA 16. DESPERSONALIZACIÓN EN RELACIÓN A LA ESCOLARIDAD

| Escolaridad | Baja | Media | Alta | Nula | Total |
|-----------------|-----------|-----------|-----------|---------|------------|
| Secundaria | 4 6% | 0 0% | 1 1% | 0 0% | 5 7% |
| Bachillerato | 6 9% | 1 1% | 2 3% | 0 0% | 9 13% |
| Carrera Técnica | 4 6% | 3 4% | 0 0% | 0 0% | 7 10% |
| Licenciatura | 27 38% | 5 7% | 8 11% | 2 3% | 42 59% |
| Maestría | 3 4% | 4 6% | 1 1% | 0 0% | 8 11% |
| Total | 44 62% | 13 18% | 12 17% | 2 3% | 71 100% |

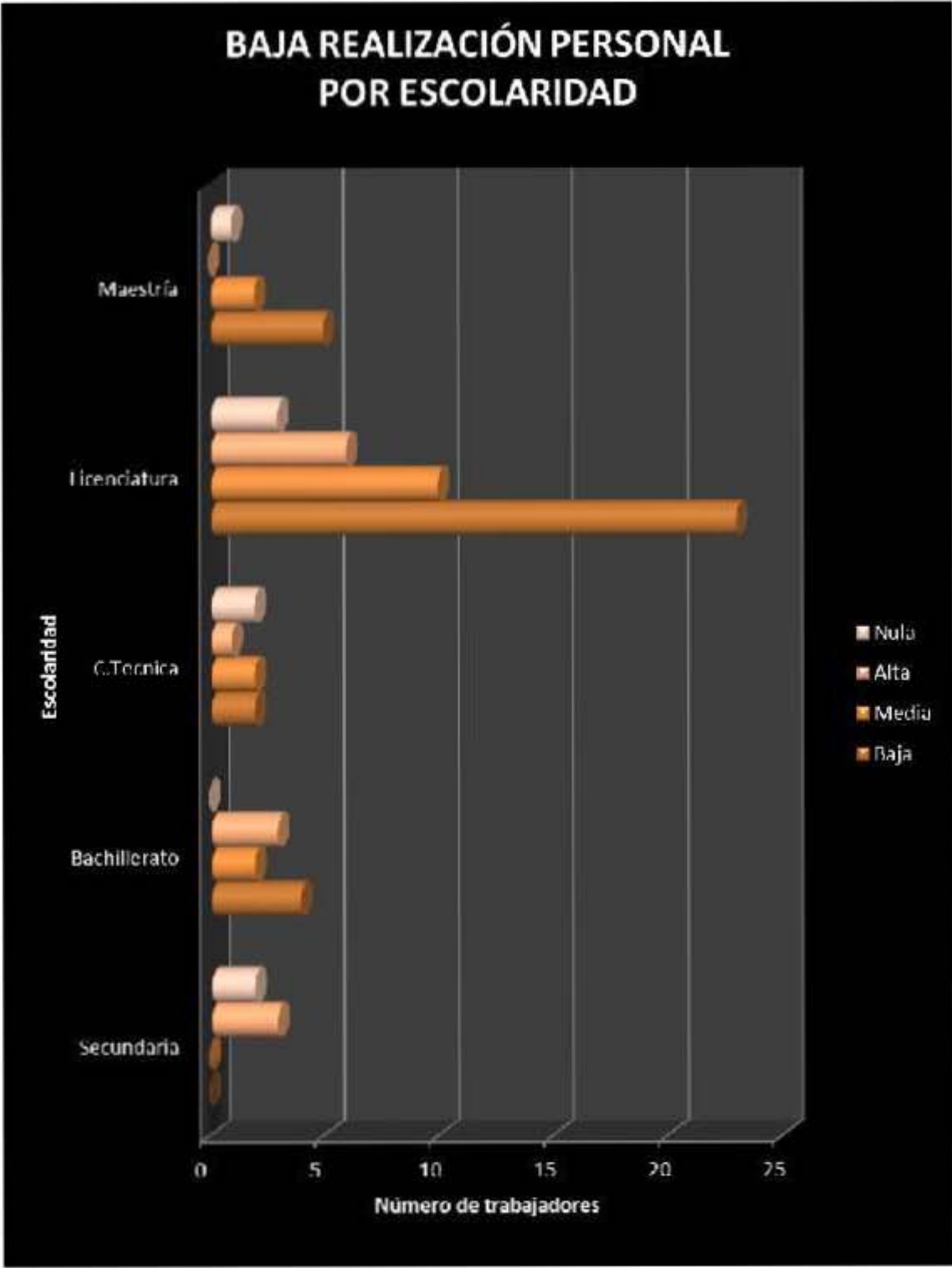
DESPERSONALIZACIÓN POR ESCOLARIDAD



En la categoría de: baja realización personal en relación a la escolaridad de nivel licenciatura, tiene un nivel bajo el 32%, en un nivel medio encontramos el 14%, en cuanto al nivel alto que son los más afectados, se ubica el 9% de la muestra estudiada.

TABLA 17. BAJA REALIZACIÓN PERSONAL POR ESCOLARIDAD

| Escolaridad | Baja | Media | Alta | Nula | Total |
|--------------------|-------------|--------------|-------------|-------------|--------------|
| Secundaria | 0 0% | 0 0% | 3 4% | 2 3% | 5 7% |
| Bachillerato | 4 6% | 2 3% | 3 4% | 0 0% | 9 13% |
| Carrera Técnica | 2 3% | 2 3% | 1 1% | 2 3% | 7 10% |
| Licenciatura | 23 32% | 10 14% | 6 9% | 3 4% | 42 59% |
| Maestría | 5 7% | 2 3% | 0 0% | 1 1% | 8 11% |
| Total | 34 48% | 16 23% | 13 18% | 8 11% | 71 100% |



Hasta aquí se terminan los datos organizados en tablas y gráficas, a continuación se hace un análisis de los datos de manera conjunta.

4.2 ANÁLISIS FINAL

Se puede determinar que de 71 personas que participaron en este estudio, la presencia del Síndrome Quemado por el Trabajo resultó en solo 7 personas, es decir, solo un 10%, poseen un alto nivel en las tres escalas del Burnout, el agotamiento personal, despersonalización y baja realización personal; dos personas, que representan el 2.8% de la muestra, éstos dos trabajadores son de sexo masculino, uno de ellos tiene 57 años, tiene un hijo y su escolaridad es de nivel licenciatura, el segundo trabajador tiene 52 años, no tiene hijos y sus estudios son hasta el bachillerato, en este resultado lo más similar entre una persona y otra, es la edad.

Por otro lado se puede decir que las otras cinco personas se encuentran en un nivel alto y medio entre una y otra escala. Es decir, hay tres personas agotadas emocionalmente y con despersonalización en niveles altos, pero su realización personal esta en un nivel medio; dos son hombres y una es mujer, la edad de los primeros es de 42 y 52 respectivamente y la de la mujer es de 47 años; el primer hombre no tiene hijos, el segundo hombre y la mujer tienen 2 hijos cada uno, los tres son de escolaridad licenciatura.

Una persona tiene alto nivel de despersonalización y baja realización personal y en un nivel medio el agotamiento emocional, esta persona es mujer de 48 años de edad, tiene dos hijos y sus estudios son hasta bachillerato, y por último la persona un poco menos afectada, se podría decir, porque solo en una escala resulto con nivel alto, que es en la despersonalización y con nivel medio en agotamiento emocional y baja realización personal; es de sexo masculino, tiene 48 años de edad, no tiene hijos y tiene estudios de maestría.

Aquí nos podemos dar cuenta que en los hombres prevalece más el Síndrome Quemado por el Trabajo, la edad oscila entre los 42 y 57 años, la edad; con

respecto al número de hijos hay una variación de entre no tener hijos o bien tener dos hijos, en cuanto el nivel de estudios, el de licenciatura es el que prevalece.

También resulta importante considerar que hubo personas que obtuvieron niveles altos en una sola escala, y en otras se encuentran en un nivel medio, estos casos fueron cuatro; tres de ellas son mujeres, en donde dos de las mujeres están altamente agotadas y en despersonalización resultaron con nivel medio, ellas tienen 54 y 62 años respectivamente, la primera tiene dos hijos y uno la otra; la de 54 años cuenta con estudios de maestría y la otra con carrera técnica.

La tercera mujer tiene alta despersonalización y un nivel medio en agotamiento emocional, ella tiene 53 años y no tiene hijos, posee estudios de secundaria. Con respecto al hombre es quien tiene más baja realización y el nivel medio es de despersonalización, este trabajador tiene 37 años, tiene dos hijos y estudios de licenciatura. Aquí se puede observar que la edad de las mujeres afectadas es entre los 53 y 62 años, en lo que se refiere a las personas que están afectadas por una sola escala, y es variable tanto el número de hijos que tienen cada uno y los estudios terminados.

Al analizar las escalas por género, se observó que hay un alto nivel de presencia en agotamiento emocional, en cuatro hombres y tres mujeres, que son el 6% y 4% respectivamente. En la despersonalización se encontró que hay siete hombres y cinco mujeres, que representan el 10 y 7% respectivamente, con alto nivel de presencia en esta escala, y quienes resultaron con baja realización personal son ocho hombres y nueve mujeres, el 11% y 13 % respectivamente. Por lo tanto hay más presencia de altos niveles en el hombre en las escalas de agotamiento emocional y despersonalización y hay más presencia de baja realización en mujeres.

Por la categoría de edades, hay cuatro personas, el 5% con agotamiento emocional oscila entre las edades de 50 a 57 años; en la escala de

despersonalización son siete personas que corresponde al 10%, que se encuentran entre las edades de 46 y 53 años, y en la escala de baja realización personal hay cuatro personas (6%), en edades de entre 50 y 53 años, aunque también se observa que entre 58 y 61 años hay tres trabajadores con baja realización personal.

En relación al número de hijos la presencia de agotamiento emocional esta en tres personas, es decir, el 4%, que tienen dos hijos, en cuanto a la escala de despersonalización también se encuentran afectados 6 trabajadores, el 8%, quienes tienen dos hijos, y las personas con baja realización personal, son cinco, (el 7%), que tienen dos hijos. Esto determina que la afectación por escalas del Síndrome quemado por el trabajo prevalece en las personas que tienen dos hijos.

Por último en relación a la escolaridad, el nivel alto en la escala de agotamiento emocional se da en cinco personas (el 7%), con nivel licenciatura, con alto índice en despersonalización se ubican 8 personas (11%), también con nivel licenciatura, y en la escala de baja realización personal hay 6 trabajadores (el 9%), con nivel licenciatura. Esto muestra que en las personas con estudios de licenciatura hay presencia en cada una de las escalas del Síndrome quemado por el trabajo o Burnout.

Se puede observar que es mínimo el número de personas afectadas por el Síndrome Quemado por el Trabajo, puesto que no llega a la media muestral que es de 36 trabajadores. Sin embargo, es preciso tomar medidas de prevención, ya que, aunque la presencia sea mínima es recomendable establecer estrategias para eliminar estos riesgos laborales, que a lo largo de un periodo puede mermar la salud del trabajador, afectando su rendimiento físico, y laboral, trayendo como consecuencia, una deficiente productividad, y afectaciones en sus aspectos familiares y sociales.

Las personas que se encuentra con presencia del Síndrome quemado por el trabajo en sus tres escalas, requieren mucha atención psicológica, y asistencia por parte de los directivos de la empresa o líderes sindicales, así como apoyo social y familiar.

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES

De acuerdo con la hipótesis planteada en este estudio, la cual se formuló de la siguiente manera: “El ser de sexo masculino, tener una edad entre 53 a 61 años, tener 2 hijos y con nivel de estudio de licenciatura son los que tienen mayor incidencia de presentar el Síndrome de Burnout en los trabajadores de las oficinas centrales de Pemex petroquímica”.

Los resultados obtenidos permiten afirmar que sólo un caso tiene estas características, por lo cual no se comprueba la hipótesis, sin embargo, los datos que se obtuvieron son muy interesantes al conocer que de 71 personas encuestadas, la presencia del síndrome de Burnout es mínimo, el número de personas en la que se detectó fue sólo en 7 trabajadores, comportándose los datos de la siguiente manera:

En la primera variable analizada en cuanto al SQT es la del sexo, y para el sexo masculino fueron solo 5 trabajadores, es decir, el 7% de la muestra que presenta SQP; aunque este número de trabajadores no es elevado y resulta poco significativo porque está por debajo de lo esperado, las personas requieren atención personalizada, puesto que reflejan un grado considerable de agotamiento emocional.

Ser del sexo masculino no es determinante para presentar el síndrome de Burnout.

En relación a la segunda variable, se planteó que estar en un rango de edad de entre 53 a 61 años, el trabajador tiene mayor probabilidad de presentar el SQT. Sin embargo, el número de trabajadores que resultaron afectados por este síndrome son sólo 7 personas que corresponde al 9% de los participantes, lo que

muestra que los resultados obtenidos en la variable edad (en este rango), no son determinantes para establecer que es una variable significativa del SQT.

En relación a la variable: número de hijos, un alto nivel se observa en los trabajadores que tienen 2 hijos, solo 3 personas, es decir, el 4% de la muestra resultaron afectadas, esto muestra un mínimo de personas, por lo que no resulta significativa.

La variable: número de hijos no es contundente para apoyar la hipótesis.

En relación a la variable: escolaridad, se confirma que el nivel de licenciatura es donde hay un alto nivel de incidencia y que de los 7 trabajadores afectados 5 de ellos, es decir, el 7% tienen este nivel escolar.

Esta cantidad es tan insignificante estadísticamente hablando que no ayuda a confirmar la hipótesis planteada.

En cada una de las variables estudiadas, en los trabajadores de la oficina central de Pemex petroquímica, específicamente del personal de los departamentos de: Gerencia de Comercialización, Gerencia de Finanzas y Gerencia de Materiales, el número de afectados resultó ser mínimo, sin embargo, es significativamente relevante el presentar el síndrome de Burnout. Por lo que requiere atención especializada, proporcionada por un psicólogo, que no necesariamente debe tener especialidad laboral, pero sí los conocimientos para disminuir este síndrome; se deberá hacer un estudio individual aplicando una batería de test psicológicos entrevistas y observaciones para detectar específicamente si los estresores que le están perjudicando son laborales, ambientales o familiares, y qué tanto le están dañando fisiológicamente.

En su atención se podrán utilizar técnicas de Reestructuración cognitiva-conductual, desensibilización sistemática, relajación, asertividad, bioenergética, entre otras; las cuales estarán personalizadas a la estrategia que se planea para

cada trabajador, considerando que cada uno de ellos tiene un estilo de vida y personalidad diferente.

Es importante puntualizar que el trabajador debe tener conciencia de que los síntomas que presenta son consecuencia de las situaciones de estrés que se han establecido en forma crónica en su vida; el conocer a qué se refiere el fenómeno del SQT, ayudará en buena medida a la aceptación por parte del trabajador de su estado y a desear una mejor calidad de vida.

El desgaste emocional, la despersonalización y la baja realización personal son estados que perjudican altamente a los trabajadores, la calidad de vida del trabajador suele caer por la afectación del SQT.

Es de vital importancia que la organización, en todos sus niveles jerárquicos posean conocimientos y pongan en acción las estrategias adecuadas para disminuir cualquier tipo de riesgo laboral, y por otro lado que se cuente con el suficiente apoyo a los trabajadores que están pasando por el Síndrome de Burnout, que un equipo multidisciplinario atienda los casos de manera profesional y con el afán de disminuir los síntomas.

También es muy recomendable el apoyo social entre compañeros y familiares, esto ayudará al trabajador a interrelacionarse favorablemente con los demás, sabiendo que es apoyado incondicionalmente para enfrentar todo este proceso.

De todo lo analizado en esta investigación, se sugieren las siguientes líneas de acción para el psicólogo involucrado en el área laboral, con respecto de la temática del SQT, ésta líneas de acción se deben dirigir estrictamente a poner fin a la dinámica que juega el trabajador para verse afectado por el Burnout, se le darán las estrategias y recursos para que pueda afrontar las situaciones de estrés,

desarrollando en el habilidades de reestructuración cognitiva y que los trabajadores tomen conciencia de la importancia de prevenir factores de riesgo.

Líneas de acción del psicólogo:

- Fomentar el apoyo social entre los trabajadores, es uno de los principales factores a favorecer ya que disminuye los estresores crónicos relacionados en el trabajo, y se mejora el nivel de realización personal, también disminuye el cansancio y las actitudes y conductas negativas hacia otros.
- Fortalecer las relaciones interpersonales, sobre todo por parte de los compañeros y con quienes se tiene más contacto laboral, esto ayudará a eliminar los estresores organizacionales. El apoyo de los amigos, directivos, supervisores, en el que el trabajador reciba apoyo personal, información sobre su rendimiento laboral y sobre cómo puede mejorar.
- Proporcionar estrategias a los trabajadores que se centren en la solución de problemas, la asertividad, la administración del tiempo y las habilidades de comunicación.
- Desarrollar el manejo de las emociones, que aprenda técnicas básicas de relajación.
- Otra de las estrategias que se pueden implementar, es el rediseño personal de actividades laborales, establecer rutinas de ejercicio físico, implementar técnicas cognitivas conductuales para la detención del pensamiento o ideas negativas para la salud mental.

- Elaboración y ejecución de un programa de prevención y/o de intervención a nivel institucional, considerando objetivamente el diseño del puesto. Este programa deberá contemplar el brindar el apoyo a los trabajadores que están afectados por el síndrome de estar quemado, o por alguna de sus escalas.
- Involucrar a los niveles directivos y a los líderes sindicales ya que son ejes centrales y determinantes para mejorar la condición del entorno laboral, así como el rediseño del puesto, especificando adecuadamente los roles de trabajo, reorganizar el horario, mejorar la comunicación interna y externa, esto como parte de programa de prevención en los factores de riesgo psicosociales.

Estas son las líneas de acción que se derivan de este estudio y para esta empresa, es necesario considerar el enriquecer o rediseñar la propuesta para cada caso concreto.

Además en este estudio se presentan las aportaciones siguientes:

- Si existe presencia de este síndrome en empresas que no necesariamente tengan una relación estrecha con personas a las que se les da servicio, en este caso en un área administrativa del sector industrial.
- La presencia del burnout, en sectores industriales, da pie a que las autoridades tomen consideraciones para minimizar los riesgos de trabajo, y de esta manera llevar a una prevención tanto a nivel organizacional, individual e interpersonal.
- Los hallazgos encontrados en este sector industrial de la presencia del burnout, fue encontrada en el género masculino, a diferencia de los estudios realizados en otras instituciones como de servicio médico.

- Esta investigación contribuye a proporcionar las herramientas que son un apoyo para disminuir presencia de este síndrome, indicadas en las líneas de acción del psicólogo.
- Además este estudio favorece, a la reconsideración del factor humano como prioridad en los diversos giros de empresas, tanto de servicio como productivas.
- A los psicólogos, sociólogos, personal que se dedica a la enseñanza, sectores policiales, las fuerzas del estado del sector marino, médicos, enfermeras, trabajadores sociales, sacerdotes, que están al servicio de la comunidad en forma directa y ejecutivos de empresas, líderes sindicales y personal que labora bajo presión, estos últimos para que reflexionen al respecto las condiciones de trabajo en que se encuentran los trabajadores y concienticen que el estrés crónico es dañino, y que afecta tanto fisiológica como emocionalmente llegando a transformar en un momento dado la actitud del individuo y por lo tanto el comportamiento resulta ser inadecuado tanto en la vida laboral, social y familiar.

Bibliografía

(2006). *“Guía para la evaluación de factores psicosociales de Petróleos Mexicanos”*. Coatzacoalcos, Ver.

Bosqued, M. (2008). *Quemados: El síndrome del burnout: que es y como superarlo*. Barcelona, España: Paidós Iberica. Recuperado el 09 de marzo de 2012 desde URL: <http://books.google.com.mx/books?id=YSYR2HLC5dEC&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>

(2006). *“Guía para la evaluación de factores psicosociales de Petróleos Mexicanos”*. Coatzacoalcos.

a. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene del Trabajo. (s.f.). *NTP 703 Evaluación de Riesgos Psicosociales*. Recuperado el 24 de abril de 2012, de Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, España: www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/.../NTP/Ficheros/.../ntp_703.pdf

b. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo. (s.f.). *NTP 704 Síndrome de estar quemado por el trabajo o "burnout" (I)*. Recuperado el 05 de marzo de 2012, de Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales: www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/.../ntp_704.pdf

Bosqued, M. (2008). *Quemados: El síndrome del burnout: que es y como superarlo*. Barcelona, España: Paidós Iberica. recuperado el 20 de mayo de 2012 de books Google de: http://books.google.com.gt/books?id=YSYR2HLC5dEC&pg=PA5&hl=es&source=gbp_select&cad=3#v=onepage&q&f=false

Burton Joan, B. R. (2010). *Entornos Laborales Saludables*. Organización Mundial de la Salud. Ginebra, Suiza: OMS.

c. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene Industrial. (s.f.). *NTP 705 Síndrome de estar quemado por el trabajo (II)*. (Ministerio de trabajo y asuntos sociales) Recuperado el 18 de marzo de 2012, de Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, España: www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/.../NTP/Ficheros/.../ntp_705.pdf

d. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. (s.f.). *NTP 732 Síndrome de estar quemado por el trabajo o "burnout" (III)*. Recuperado el 18 de Marzo de 2012, de Ministerio del Trabajo y Asuntos Sociales, España: www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/.../NTP/Ficheros/.../ntp_705.pdf

Flores Robaina, N. (2009). *Calidad de vida laboral en empleo protegido: Evaluación de la salud y de los riesgos psicosociales*. (C. E. Social, Ed.) España.

- García Castro, T. (2011). *"Más allá del estrés"*. España: Bubok publishing, S.L.
- Gil Monte, P. R. (2005). *El síndrome de quemarse por el trabajo (burnout): Una enfermedad laboral en la sociedad del bienestar*. Madrid, España: Piramide.
- Gil-Monte, P. (12-14 de octubre de 2006). *La evaluación y Diagnostico del Síndrome de Quemarse por el Trabajo*. Recuperado el 07 de marzo de 2012, de Universidad de Investigación Psicosocial de la Conducta Organizacional: <http://www.uv.es/gilmonte>
- Gil-Monte, P. (2007). *Como evaluar y prevenir el síndrome de quemarse por el trabajo*. Barcelona, España: Piramide.
- González, L. J. (2002). *Libertad ante el estrés con Programación Neurolingüística* (3a. ed.). Mexico, D.F., México: Ediciones del Teresianum.
- Houtman I, J. K. (2010). *Sensibilizando sobre el Estrés Laboral en los Países en Desarrollo*. Ginebra, Suiza: OMS.
- Leka S, G. A. (2000). *Protección de la salud de los trabajadores*. Universidad de Nottingham. Ginebra, Suiza.: Instituto de Trabajo Salud y Organizaciones.
- Lozada, B. V. (2010). *"Síndrome de quemarse por el trabajo en un hospital de tercer nivel de la Ciudad de México"*. Mexico, D.F.: Tesis.
- OMS. (1994). *Declaración sobre la salud ocupacional para todos*. 2da. reunión de la OMS, Organización Mundial para la Salud, Ofnas. Higiene del trabajo, Beijing, China.
- Orlandini, A. (2011). *El estrés; qué es y como evitarlo* (2a. ed.). Mexico, D:F:, México: colección la ciencia para todos.
- Pando M. M, A. C. (2006). *Factores Psicosociales y Salud Mental en el Trabajo*. Universidad de Guadalajara. Guadalajara, Jalisco: impreso y hecho en México.
- Pemex-Petroquímica, D. G. (2009). *MANUAL DE ORGANIZACION DEL CENTRO ADMINISTRATIVO DE PEMEX-PETROQUÍMICA MO-400-10000-09*. Coatzacoalcos, Ver.
- Román García, J., Gelpi Mendez, J. A., Cano Vindel, A., & Catalina Romero, C. (2009). *Como combatir elestrés laboral*. Madrid: Arteanima, S.L.
- Saita, F. P. (marzo de 2007). *manejo del estrés laboral*. Recuperado el 19 de junio de 2012, de potenciales humanos: <http://www.potenciales-humanos.com.ar/manejo%20stres.htm>
- Sandrín, L. (2005). *Ayudar sin quemarse: Como superar el burnout en las profesiones de ayuda*. España: San Pablo.
- Sandrín, L. (2005). *Ayudar sin quemarse: Como superar el burnout en las profesiones de ayuda*. España: San Pablo.

ANEXOS



Factores Psicosociales con Efectos Negativos en el Trabajo.

Edad: _____ Sexo: H M Edo. Civil: _____ No de hijos: _____

Depto. En el que colabora: _____

Antigüedad en su puesto: _____ Escolaridad: _____

Fecha: _____ Lugar de aplicación: PEMEX PETROQUÍMICA

Instrucciones:

| A continuación se presentan 22 afirmaciones. Usted deberá calificar cada afirmación sobre la base de la numeración presentada marcando con una X la casilla. Recuerde que no existen respuestas correctas o incorrectas ya que cada una de las respuestas es de acuerdo a su experiencia. | Nunca | Pocas veces al año o menos | Una vez al mes o menos | Pocas veces al mes | Una vez a la semana | Pocas veces a la semana | Todos los días |
|---|-------|----------------------------|------------------------|--------------------|---------------------|-------------------------|----------------|
| 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 a otro día de trabajo. | | | | | | | |
| 4.-Fácilmente comprendo cómo se sienten las personas. | | | | | | | |
| 5.-Creo que trato a algunas personas como objetos impersonales. | | | | | | | |
| 6. siento que trabajar todo el día con personas me cansa | | | | | | | |
| 7. Trato eficazmente los problemas de las personas. | | | | | | | |
| 8. Siento que mi trabajo me esta desgastando | | | | | | | |
| 9. Creo que estoy influyendo positivamente con mi trabajo en las vidas de los demás. | | | | | | | |
| 10. Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión. | | | | | | | |
| 11. Me preocupa el hecho de que este trabajo me este endureciendo emocionalmente. | | | | | | | |
| 12. Me siento con mucha energía en mi trabajo. | | | | | | | |
| 13. Me siento frustrado en 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. siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa | | | | | | | |
| 17. Fácilmente puedo crear una atmósfera relajada con las persona 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. | | | | | | | |
| 20. Me siento como si estuviese al límite de mis posibilidades. | | | | | | | |
| 21. En mi trabajo trato mis problemas emocionales con mucha calma. | | | | | | | |
| 22. Creo que las personas me culpan por algunos de sus problemas. | | | | | | | |

Frecuencias

Items que miden Agotamiento Emocional

BAJO: = 0 < 18

MEDIO: = 19 a 26

ALTO: = 0 > 27

Estadísticos

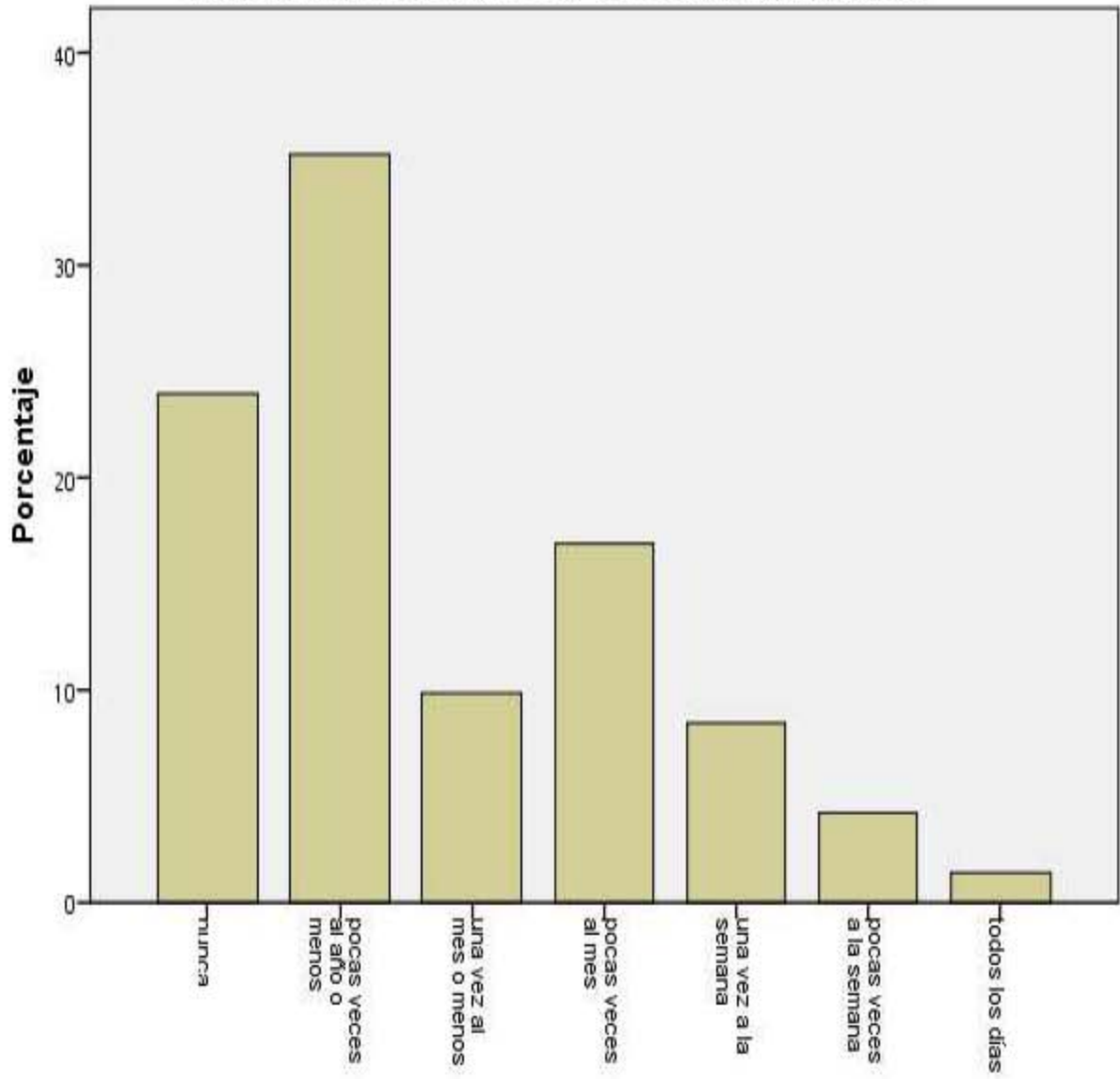
| | | | | | | | | |
|---|---|--|---|----------------------------------|-----------------------------------|-------------------------------------|---|--|
| Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo | Me siento cansado al final de la jornada de trabajo | Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana | Siento que trabajar todo el día con personas me cansa | Siento que mi trabajo me estresa | Me siento frustrado en mi trabajo | Creo que estoy trabajando demasiado | Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa | Me siento como si estuviese al límite de mis posibilidades |
| 710 | 710 | 701 | 701 | 683 | 674 | 674 | 701 | 701 |

1. Me siento emocionalmente agotado en mi trabajo

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| nunca | 17 | 23.9 | 23.9 | 23.9 |
| pocas veces al año o menos | 25 | 35.2 | 35.2 | 59.2 |
| una vez al mes o menos | 7 | 9.9 | 9.9 | 69.0 |
| Válidos pocas veces al mes | 12 | 16.9 | 16.9 | 85.9 |
| una vez a la semana | 6 | 8.5 | 8.5 | 94.4 |
| pocas veces a la semana | 3 | 4.2 | 4.2 | 98.6 |
| todos los días | 1 | 1.4 | 1.4 | 100.0 |
| Total | 71 | 100.0 | 100.0 | |

Esta tabla de frecuencia muestra que el 1.4% es decir una persona todos los días se siente emocionalmente agotado en su trabajo, contra un 35.2% que pocas veces al año o al menos se siente emocionalmente agotado en su trabajo. La gráfica muestra que la barra más alta y la que le sigue son los índices más altos de las personas que no se sienten agotadas.

me_siento_emocionalmente_agotado_en_mi_trabajo

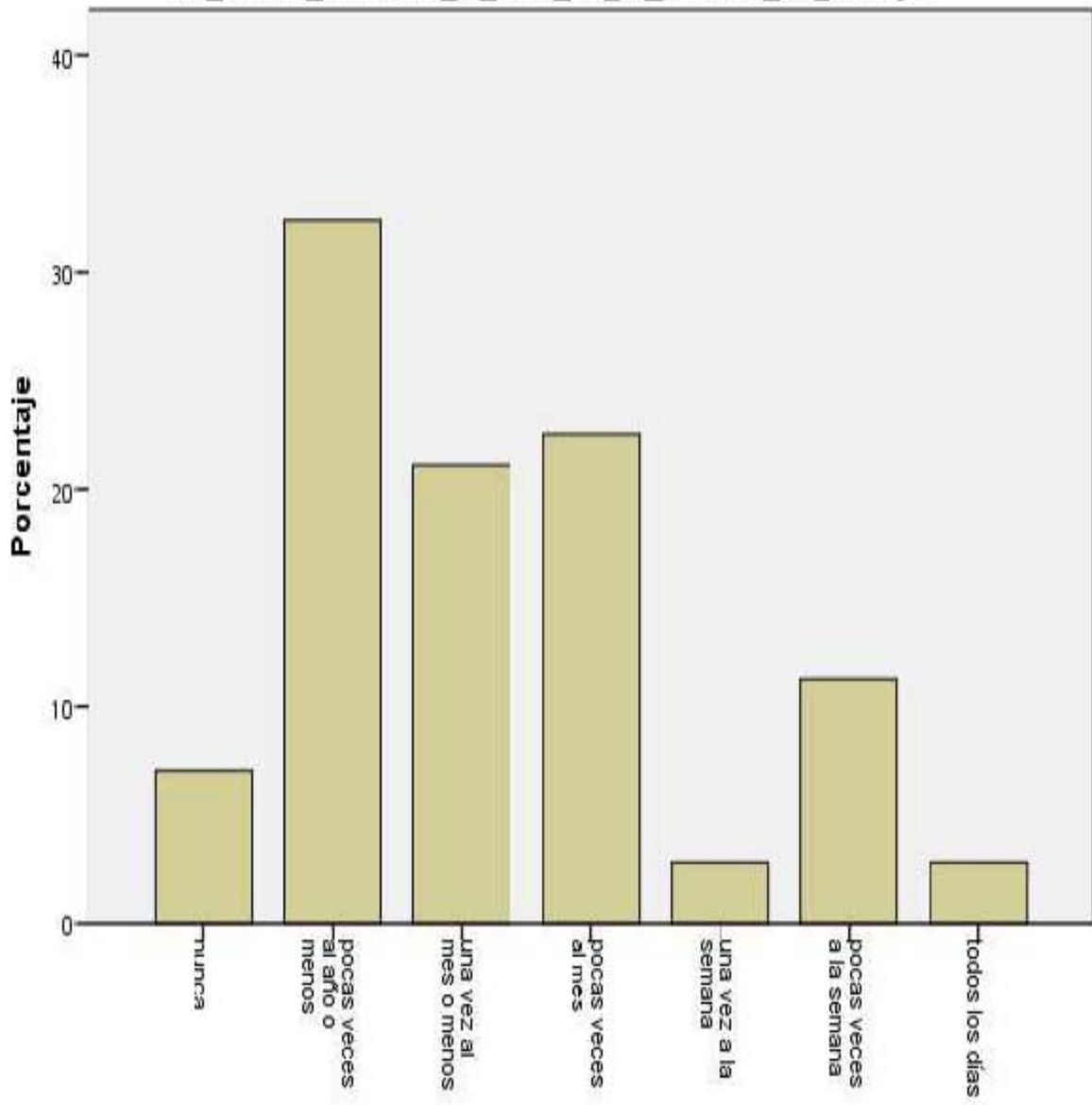


2. Me siento cansado al final de la jornada de trabajo

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| nunca | 5 | 7.0 | 7.0 | 7.0 |
| pocas veces al año o menos | 23 | 32.4 | 32.4 | 39.4 |
| una vez al mes o menos | 15 | 21.1 | 21.1 | 60.6 |
| Válidos pocas veces al mes | 16 | 22.5 | 22.5 | 83.1 |
| una vez a la semana | 2 | 2.8 | 2.8 | 85.9 |
| pocas veces a la semana | 8 | 11.3 | 11.3 | 97.2 |
| todos los días | 2 | 2.8 | 2.8 | 100.0 |
| Total | 71 | 100.0 | 100.0 | |

Esta tabla muestra que el 2.8% todos los días se siente cansado al final de la jornada de trabajo, contra un 32.4% que pocas veces al año o menos se siente cansado al final de la jornada de trabajo. Esta gráfica muestra en la barra más alta con un índice de personas que pocas veces al año se siente cansado al final de la jornada de trabajo, en tanto que las barras que le siguen muestran que una vez al mes o menos y la subsiguiente pocas veces al año.

me_siento_cansado_al_final_de_la_jornada_de_trabajo

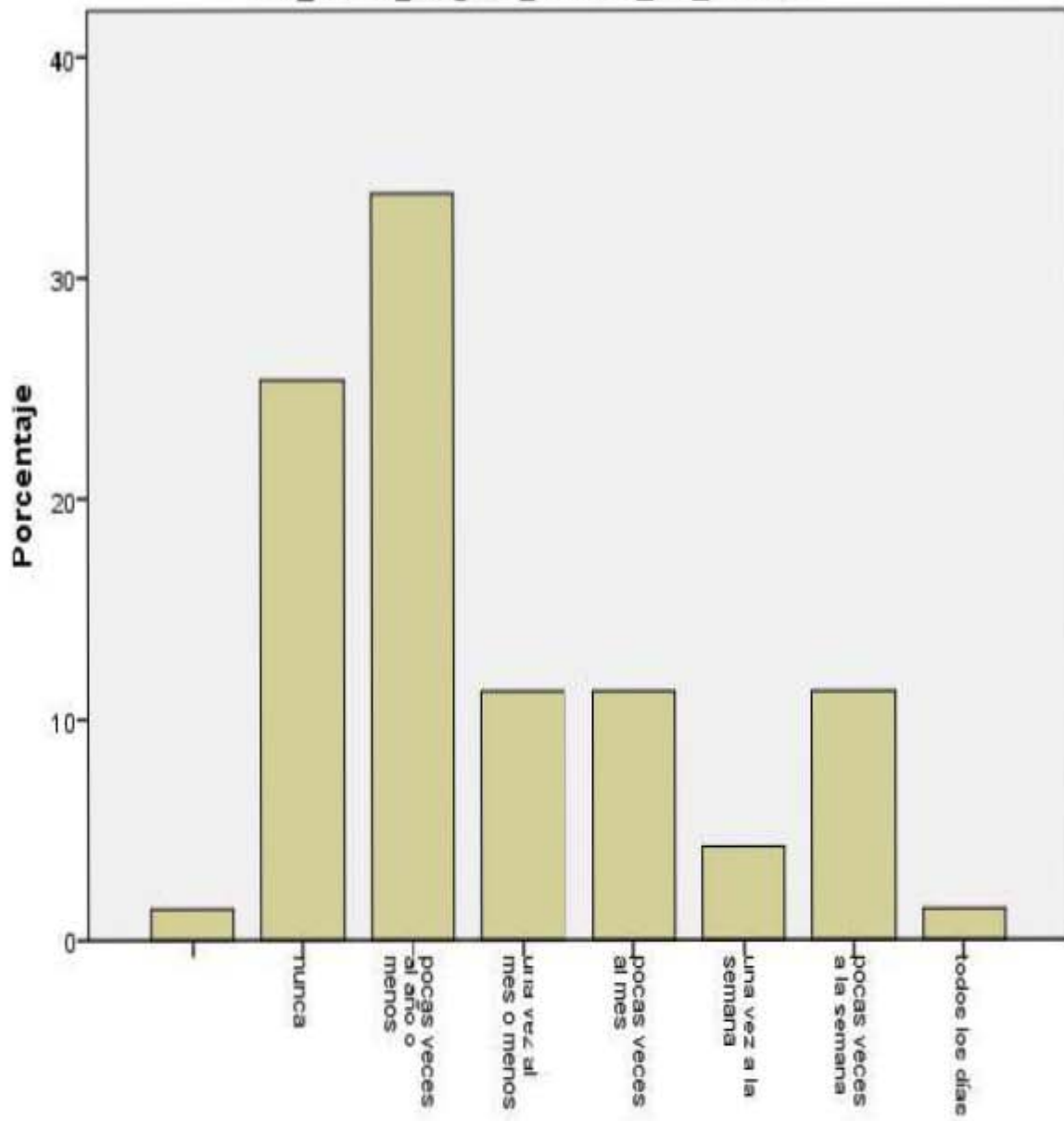


3. Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | 1 | 1.4 | 1.4 | 1.4 |
| nunca | 18 | 25.4 | 25.4 | 26.8 |
| pocas veces al año o menos | 24 | 33.8 | 33.8 | 60.6 |
| una vez al mes o menos | 8 | 11.3 | 11.3 | 71.8 |
| Válidos pocas veces al mes | 8 | 11.3 | 11.3 | 83.1 |
| una vez a la semana | 3 | 4.2 | 4.2 | 87.3 |
| pocas veces a la semana | 8 | 11.3 | 11.3 | 98.6 |
| todos los días | 1 | 1.4 | 1.4 | 100.0 |
| Total | 71 | 100.0 | 100.0 | |

Esta tabla muestra que el 1.4% todos los días se siente fatigado cuando se levanta, contra un 33.8% que pocas veces al año o menos se siente fatigado cuando se levanta. En la gráfica se puede observar que las barras más altas muestran un índice alto de personas que pocas veces al año o menos, o una vez al mes o menos se sienten fatigadas cuando se levantan.

me_siento_fatigado_cuando_me_levanto

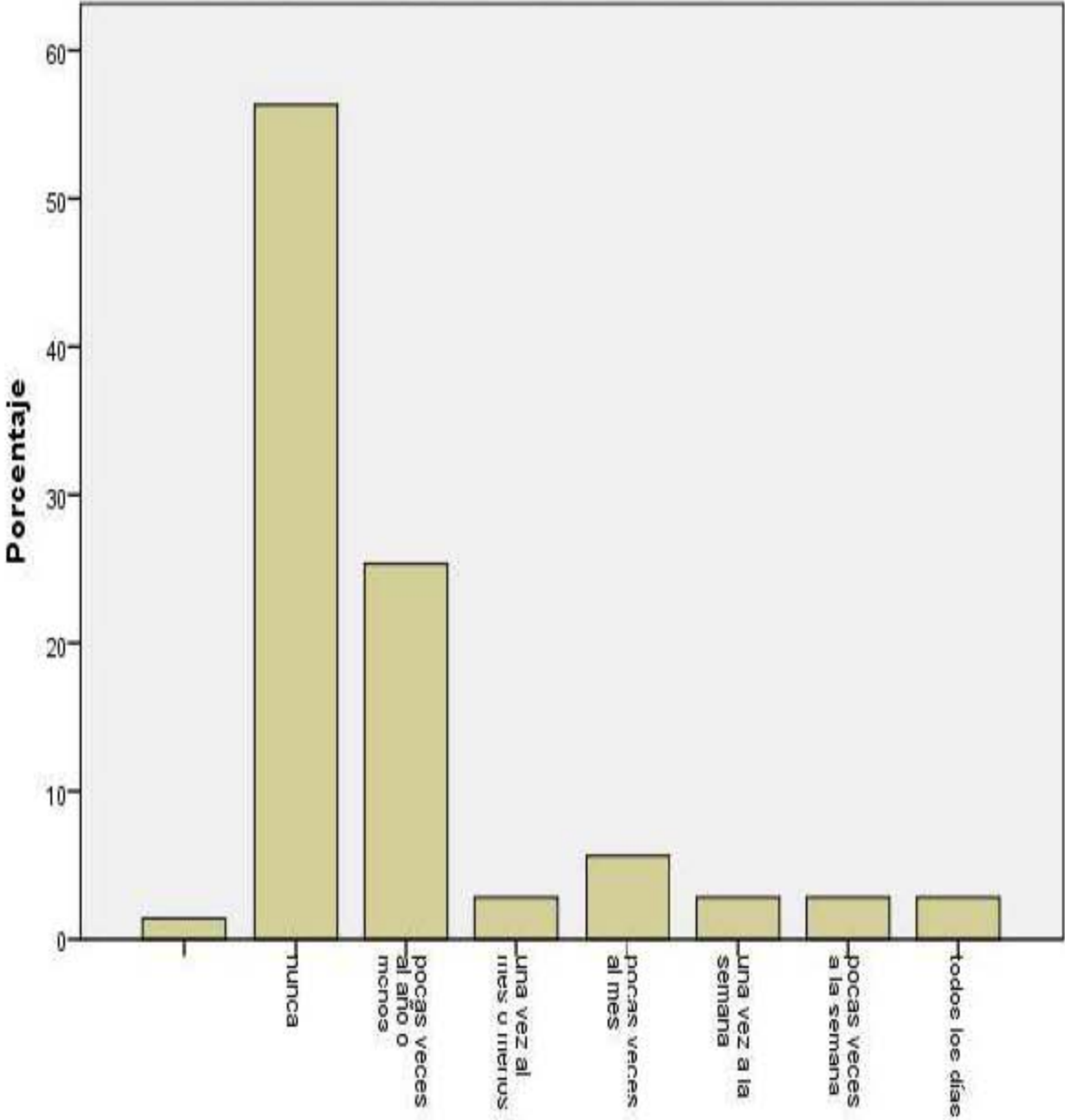


6. Siento que trabajar todo el día con personas me cansa

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | 1 | 1.4 | 1.4 | 1.4 |
| nunca | 40 | 56.3 | 56.3 | 57.7 |
| pocas veces al año o menos | 18 | 25.4 | 25.4 | 83.1 |
| una vez al mes o menos | 2 | 2.8 | 2.8 | 85.9 |
| Válidos pocas veces al mes | 4 | 5.6 | 5.6 | 91.5 |
| una vez a la semana | 2 | 2.8 | 2.8 | 94.4 |
| pocas veces a la semana | 2 | 2.8 | 2.8 | 97.2 |
| todos los días | 2 | 2.8 | 2.8 | 100.0 |
| Total | 71 | 100.0 | 100.0 | |

Esta tabla muestra que el 2.8% todos los días siente que trabajar todos los días con personas le cansa, contra un 56.3% nunca siente que trabajar todo el día con personas le cansa. La representación de la gráfica muestra que la barra más alta es un índice de personas que nunca sienten que trabajar con personas les canse.

siento_que_trabajar_todo_el_día_con_personas_me_cansa

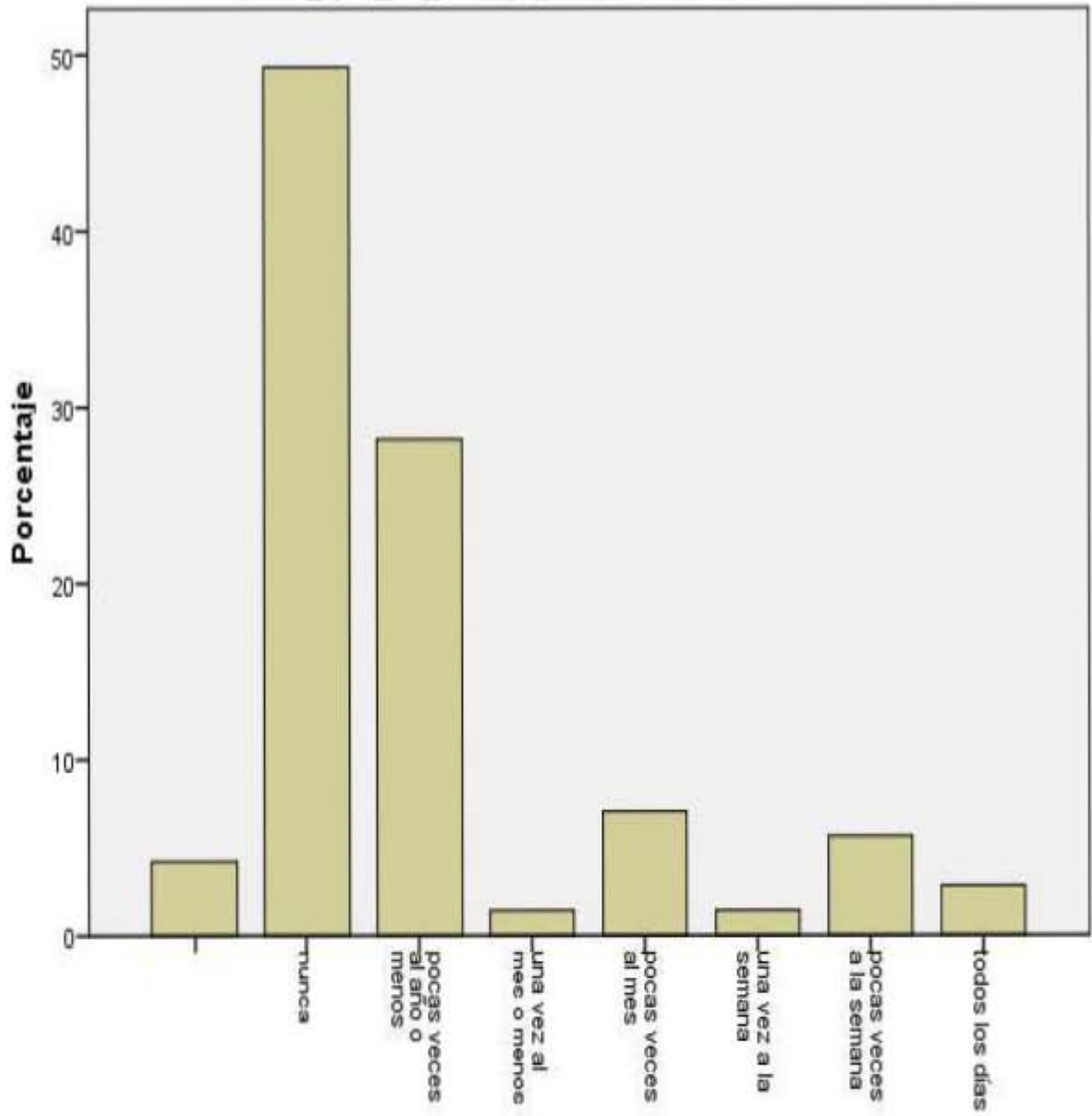


8. Siento que mi trabajo me esta desgastando

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| nunca | 3 | 4.2 | 4.2 | 4.2 |
| pocas veces al año o menos | 35 | 49.3 | 49.3 | 53.5 |
| una vez al mes o menos | 20 | 28.2 | 28.2 | 81.7 |
| pocas veces al mes | 1 | 1.4 | 1.4 | 83.1 |
| una vez a la semana | 5 | 7.0 | 7.0 | 90.1 |
| pocas veces a la semana | 1 | 1.4 | 1.4 | 91.5 |
| todos los días | 4 | 5.6 | 5.6 | 97.2 |
| Total | 2 | 2.8 | 2.8 | 100.0 |
| | 71 | 100.0 | 100.0 | |

Esta tabla muestra que el 2.8% todos los días siente que su trabajo le esta desgastando, contra un 49.3% nunca siente que su trabajo le esta desgastando. En la gráfica se puede observar en la barra más alta el índice de personas que nunca sienten que su trabajo le esté desgastando.

siento_que_mi_trabajo_me_esta_desgastando

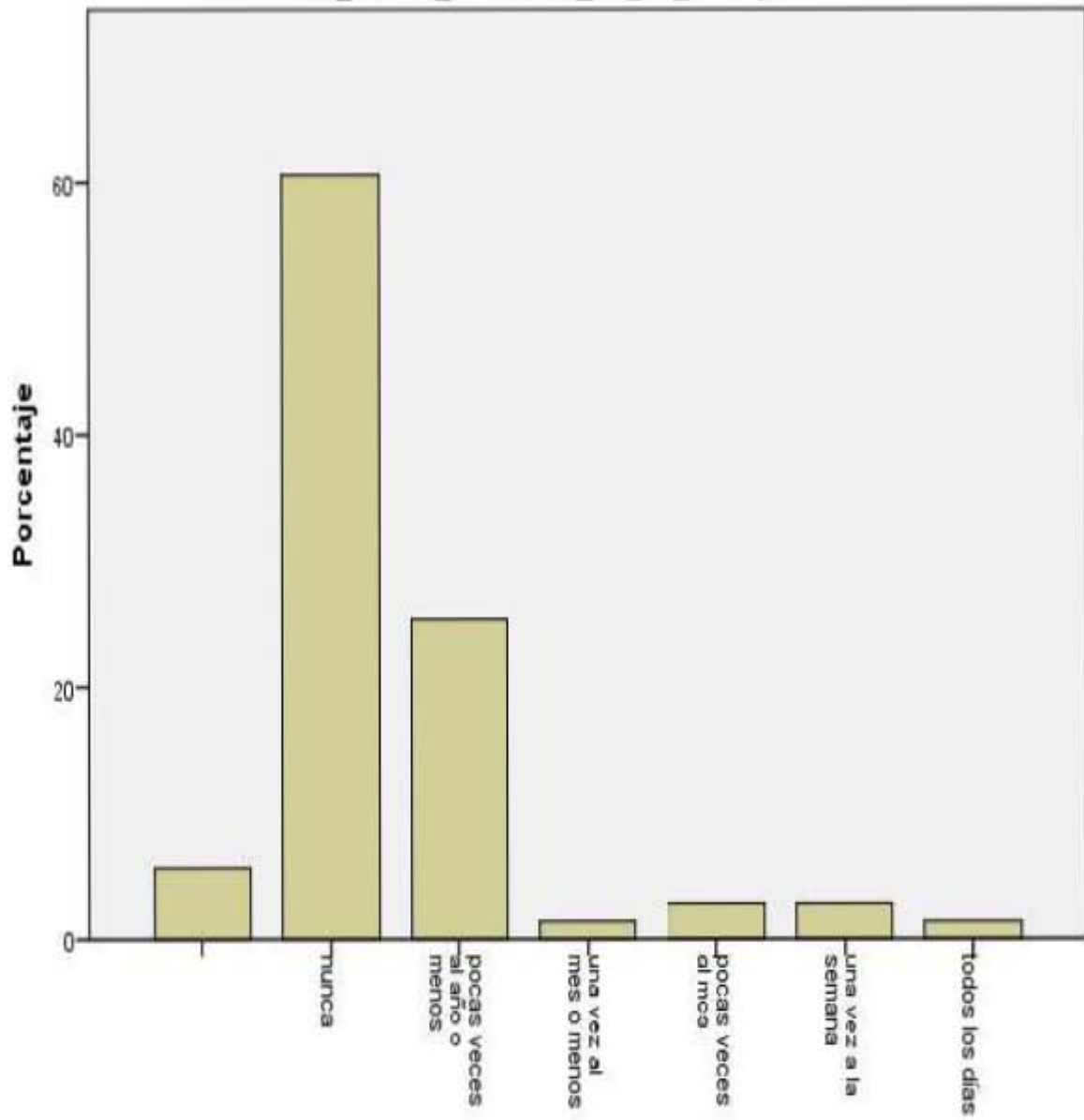


13. Me siento frustrado en mi trabajo

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | 4 | 5.6 | 5.6 | 5.6 |
| nunca | 43 | 60.6 | 60.6 | 66.2 |
| pocas veces al año o menos | 18 | 25.4 | 25.4 | 91.5 |
| una vez al mes o menos | 1 | 1.4 | 1.4 | 93.0 |
| Válidos pocas veces al mes | 2 | 2.8 | 2.8 | 95.8 |
| una vez a la semana | 2 | 2.8 | 2.8 | 98.6 |
| todos los días | 1 | 1.4 | 1.4 | 100.0 |
| Total | 71 | 100.0 | 100.0 | |

Esta tabla muestra que el 1.4% todos los días se siente frustrado en su trabajo, contra un 60.6% nunca se siente frustrado en su trabajo. La barra más alta de la gráfica muestra que el índice de personas que nunca se sienten frustrados e su trabajo.

me_siento_frustrado_en_mi_trabajo

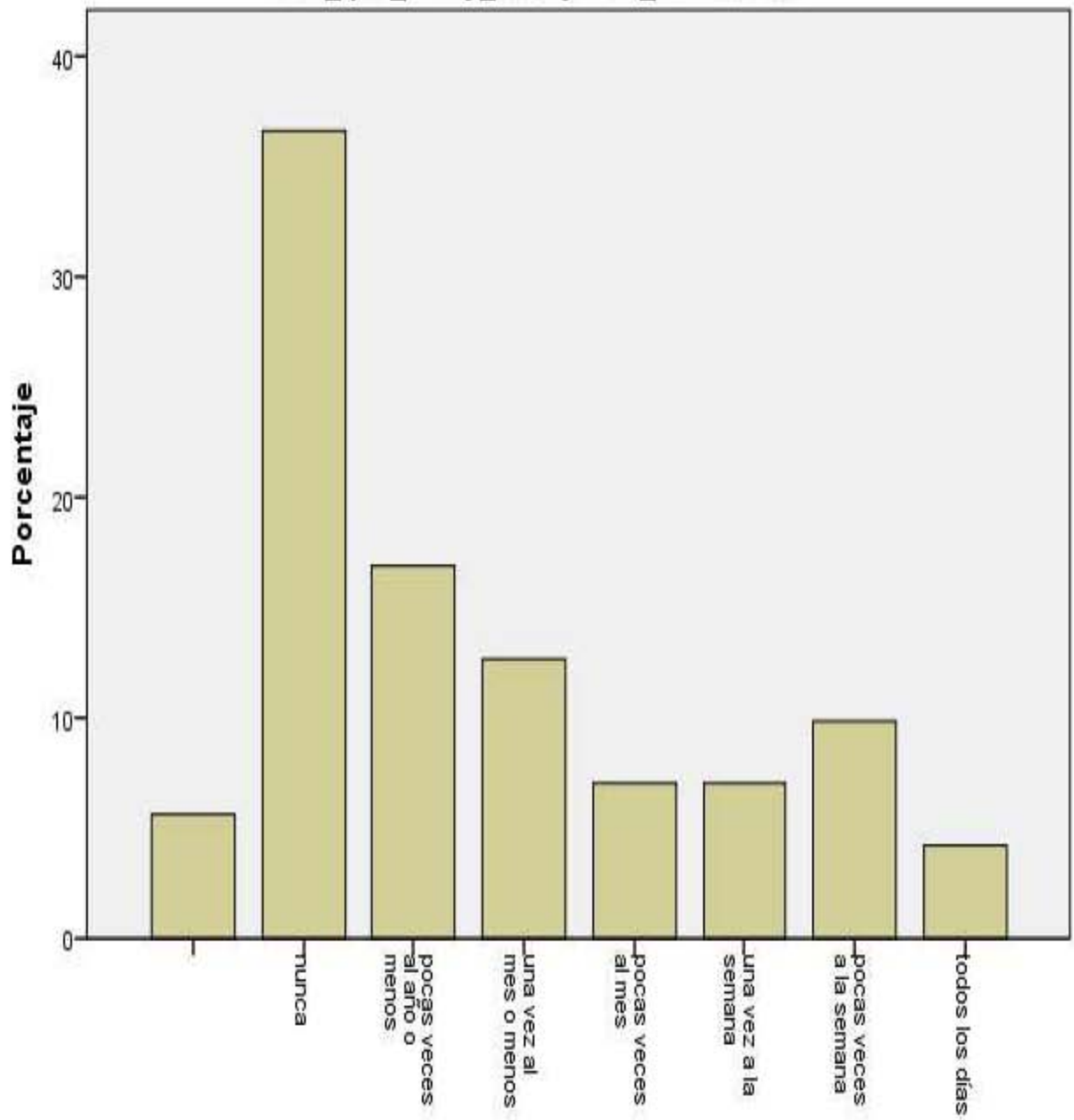


14. Creo que estoy trabajando demasiado

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | 4 | 5.6 | 5.6 | 5.6 |
| nunca | 26 | 36.6 | 36.6 | 42.3 |
| pocas veces al año o menos | 12 | 16.9 | 16.9 | 59.2 |
| una vez al mes o menos | 9 | 12.7 | 12.7 | 71.8 |
| Válidos pocas veces al mes | 5 | 7.0 | 7.0 | 78.9 |
| una vez a la semana | 5 | 7.0 | 7.0 | 85.9 |
| pocas veces a la semana | 7 | 9.9 | 9.9 | 95.8 |
| todos los días | 3 | 4.2 | 4.2 | 100.0 |
| Total | 71 | 100.0 | 100.0 | |

Esta tabla muestra que el 4.2% todos los días cree que está trabajando demasiado, contra un 36.6% nunca cree que está trabajando demasiado. En la representación gráfica se puede observar que la barra más alta muestra el índice de personas que creen que nunca están trabajando demasiado.

creo_que_estoy_trabajando_demasiado

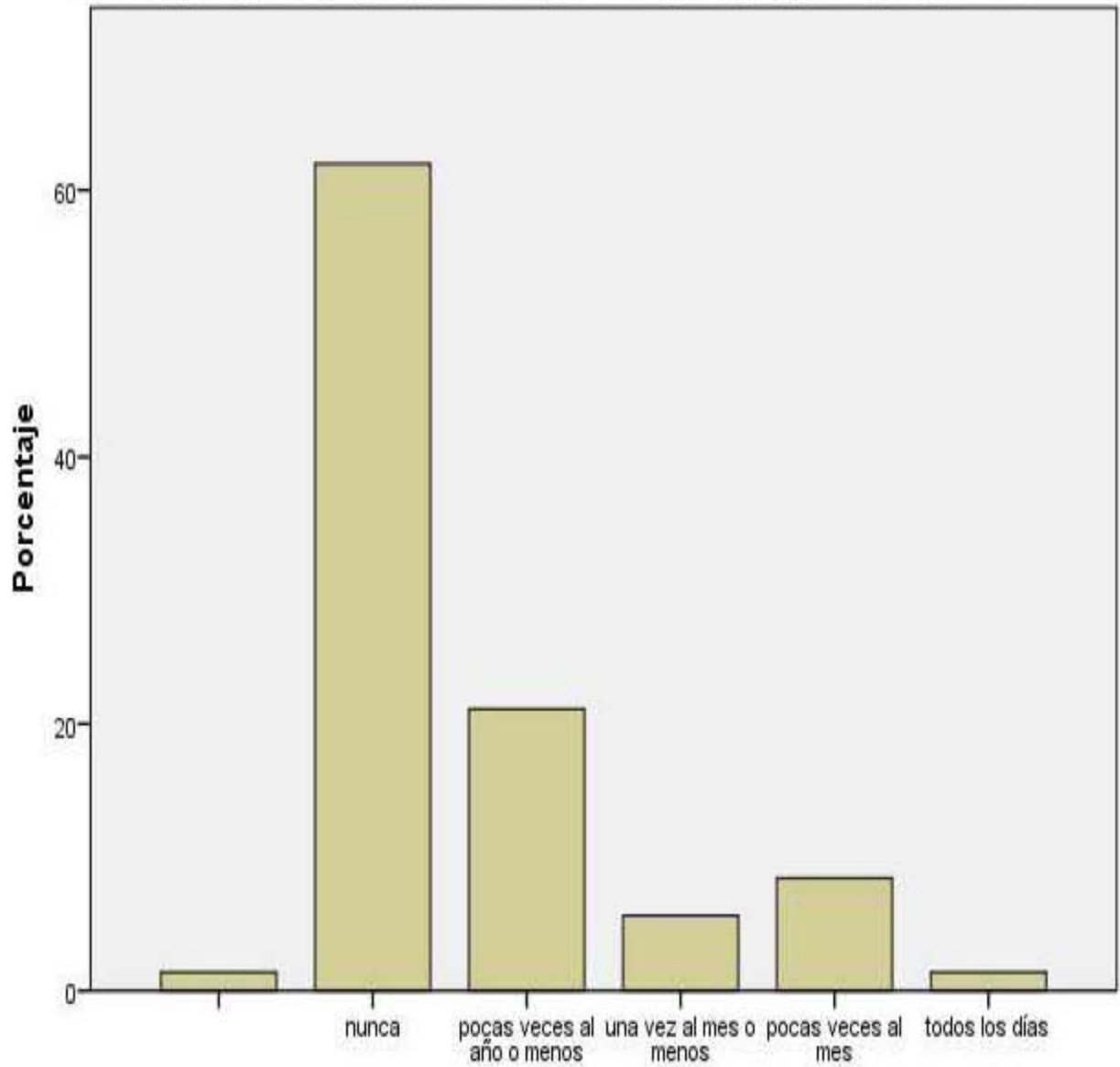


16. Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | 1 | 1.4 | 1.4 | 1.4 |
| nunca | 44 | 62.0 | 62.0 | 63.4 |
| pocas veces al año o menos | 15 | 21.1 | 21.1 | 84.5 |
| Válidos una vez al mes o menos | 4 | 5.6 | 5.6 | 90.1 |
| pocas veces al mes | 6 | 8.5 | 8.5 | 98.6 |
| todos los días | 1 | 1.4 | 1.4 | 100.0 |
| Total | 71 | 100.0 | 100.0 | |

Esta tabla muestra que el 1.4% todos los días siente que trabajar en contacto directo con la gente le cansa, contra un 62.2% nunca siente que trabajar en contacto directo con la gente me cansa. En la gráfica se muestra el índice más alto de las personas que nunca sienten que trabajar con personas les cansa.

siento_que_trabajar_en_contacto_directo_con_la_gente_me_cansa



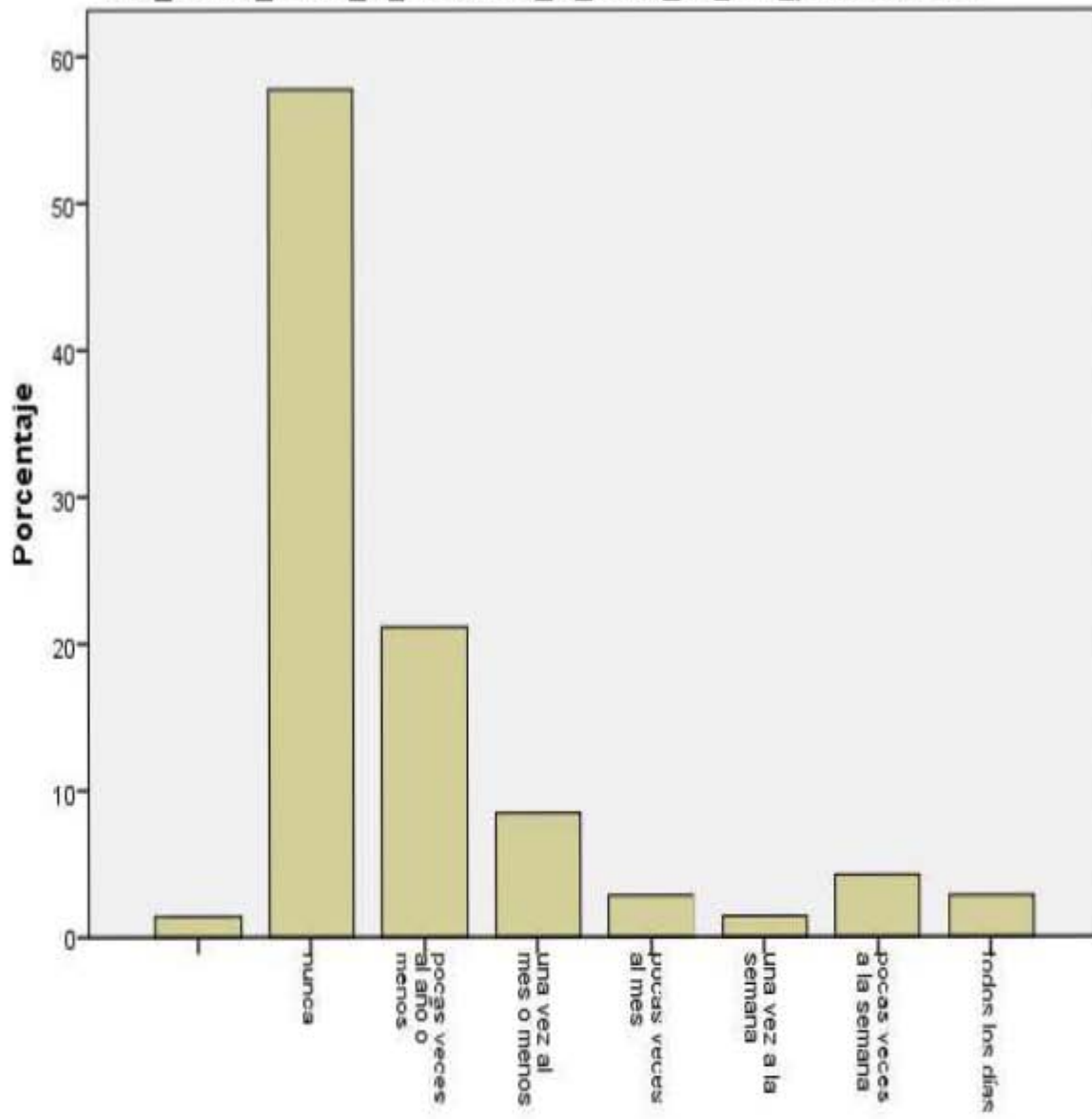
siento_que_trabajar_en_contacto_directo_con_la_gente_me_cansa

20. Me siento como si estuviese al límite de mis posibilidades

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | 1 | 1.4 | 1.4 | 1.4 |
| nunca | 41 | 57.7 | 57.7 | 59.2 |
| pocas veces al año o menos | 15 | 21.1 | 21.1 | 80.3 |
| una vez al mes o menos | 6 | 8.5 | 8.5 | 88.7 |
| Válidos pocas veces al mes | 2 | 2.8 | 2.8 | 91.5 |
| una vez a la semana | 1 | 1.4 | 1.4 | 93.0 |
| pocas veces a la semana | 3 | 4.2 | 4.2 | 97.2 |
| todos los días | 2 | 2.8 | 2.8 | 100.0 |
| Total | 71 | 100.0 | 100.0 | |

Esta tabla muestra que el 2.8% todos los días se siente como si estuviera al límite de sus posibilidades, contra un 57.7% nunca se siente como si estuviera al límite de sus posibilidades. La gráfica muestra que el índice más alto está representado por 57.7% de personas que nunca sienten que esten al límite de sus posibilidades.

me_siento_como_si_estuviese_al_limite_de_mis_posibilidades



Ítems que miden la despersonalización

BAJO: = 0 < 5

MEDIO: = 6 a 9

ALTO: = 0 > 10

Estadísticos

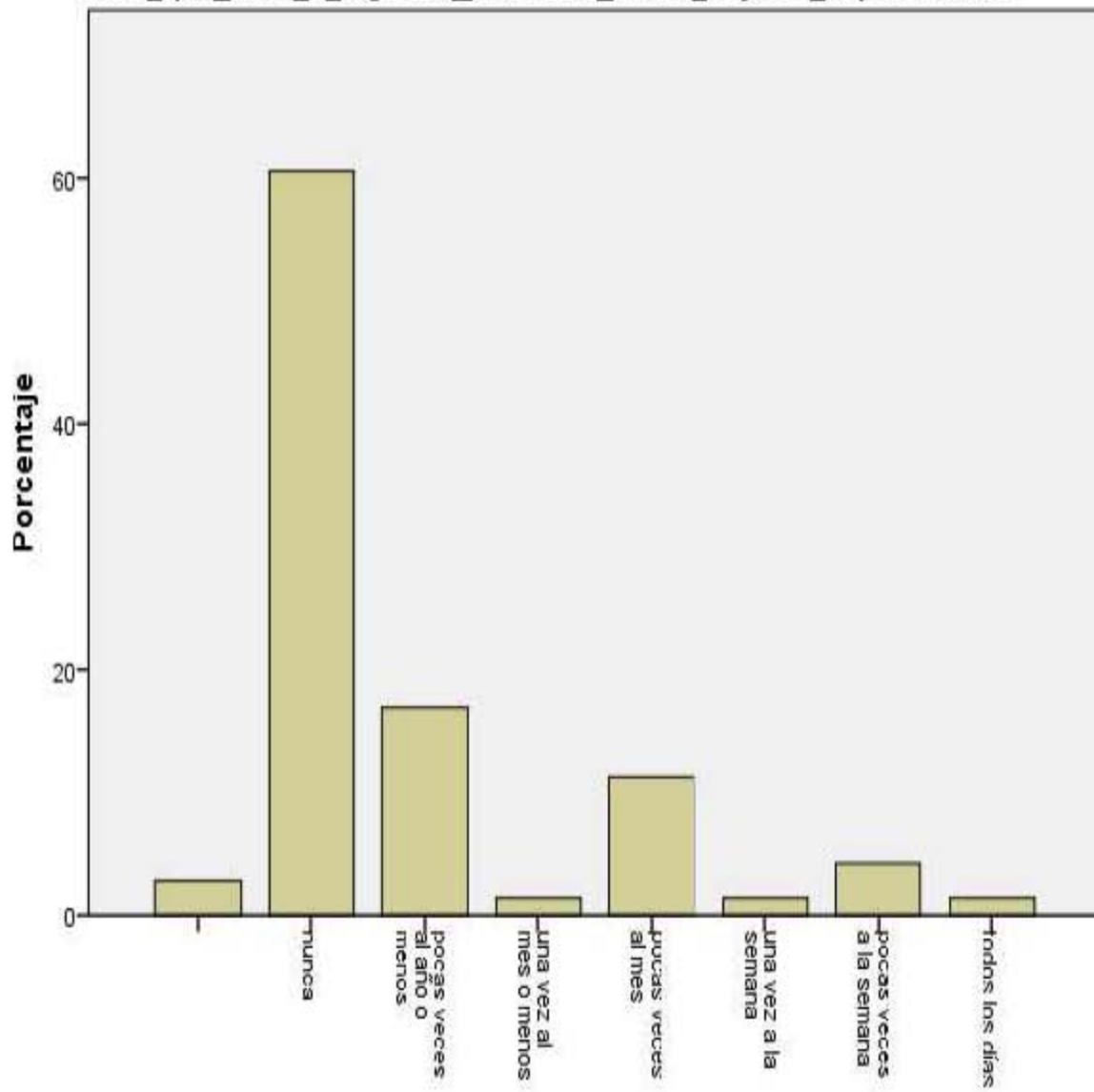
| | | | | | |
|--|---|--|--|---|--|
| | Creo que trato a algunas personas como objetos impersonales | Me he vuelto más insensible con la gente | Me preocupa el hecho de que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente | No me preocupa realmente lo que ocurre a algunas personas | Creo que las personas me culpan por algunos de sus problemas |
| | 71 | 71 | 71 | 71 | 71 |
| | 2 | 0 | 1 | 3 | 0 |

5. Creo que trato a algunas personas como objetos impersonales

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | 2 | 2.8 | 2.8 | 2.8 |
| nunca | 43 | 60.6 | 60.6 | 63.4 |
| pocas veces al año o menos | 12 | 16.9 | 16.9 | 80.3 |
| una vez al mes o menos | 1 | 1.4 | 1.4 | 81.7 |
| Válidos pocas veces al mes | 8 | 11.3 | 11.3 | 93.0 |
| una vez a la semana | 1 | 1.4 | 1.4 | 94.4 |
| pocas veces a la semana | 3 | 4.2 | 4.2 | 98.6 |
| todos los días | 1 | 1.4 | 1.4 | 100.0 |
| Total | 71 | 100.0 | 100.0 | |

La tabla muestra que el 1.4% cree que trata a algunas personas como objetos personales, todos los días, contra del 60.6% en donde creen que nunca tratan a algunas personas como objetos personales. La gráfica muestra en la barra más alta el índice de personas que nunca creen que traten a algunas personas como objetos impersonales.

creo_que_trato_a_algunas_personas_como_objetos_impersonales

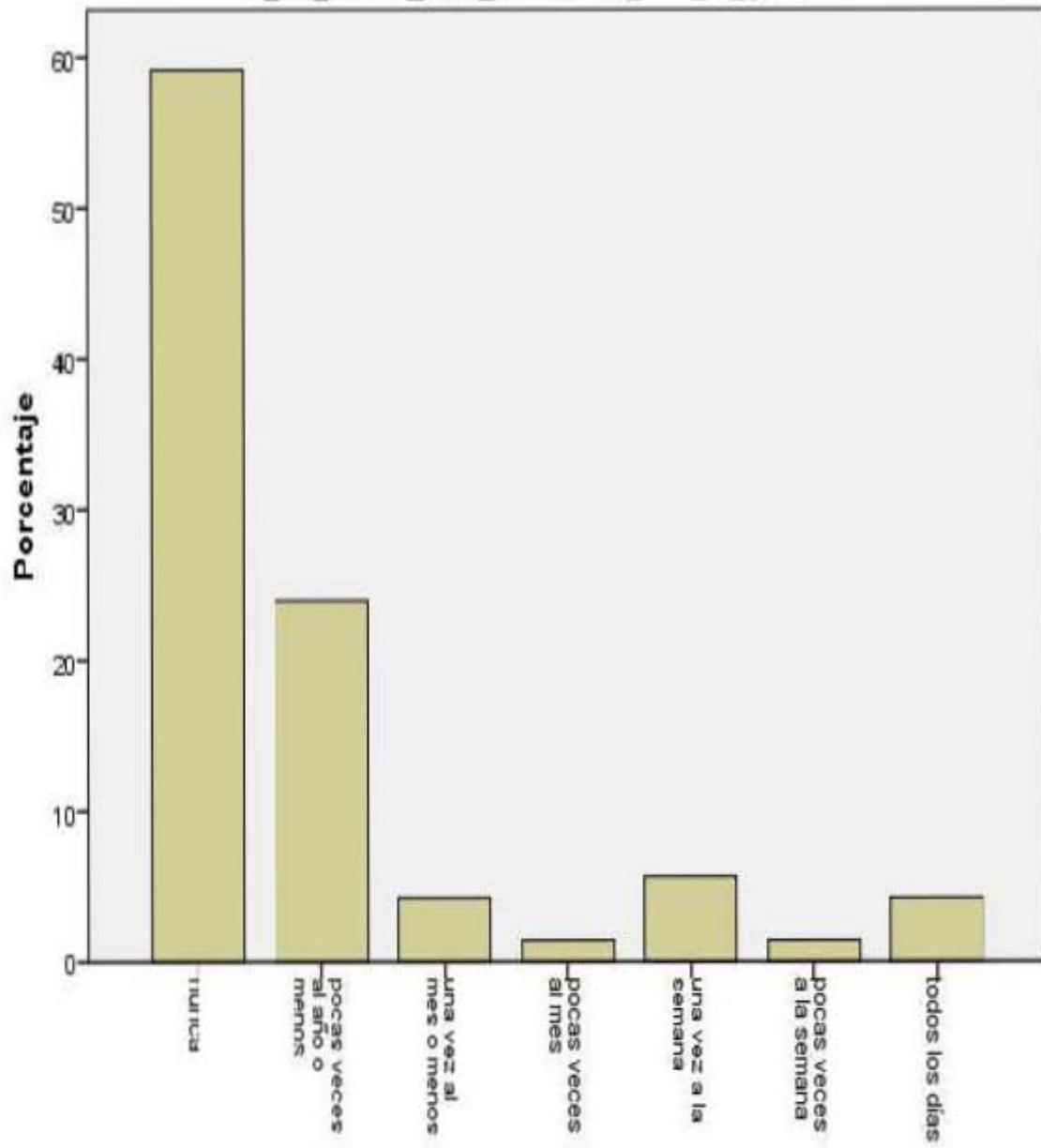


10. me he vuelto más insensible con la gente

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| nunca | 42 | 59.2 | 59.2 | 59.2 |
| pocas veces al año o menos | 17 | 23.9 | 23.9 | 83.1 |
| una vez al mes o menos | 3 | 4.2 | 4.2 | 87.3 |
| Válidos pocas veces al mes | 1 | 1.4 | 1.4 | 88.7 |
| una vez a la semana | 4 | 5.6 | 5.6 | 94.4 |
| pocas veces a la semana | 1 | 1.4 | 1.4 | 95.8 |
| todos los días | 3 | 4.2 | 4.2 | 100.0 |
| Total | 71 | 100.0 | 100.0 | |

La tabla muestra que el 4.2% todos los días se ha vuelto más insensible con la gente, contra del 59.2% que, nunca se ha vuelto más insensible con la gente. En la gráfica se muestra que el índice más alto de personas que nunca se ha vuelto más insensible con la gente.

me_he_vuelto_más_insensible_con_la_gente

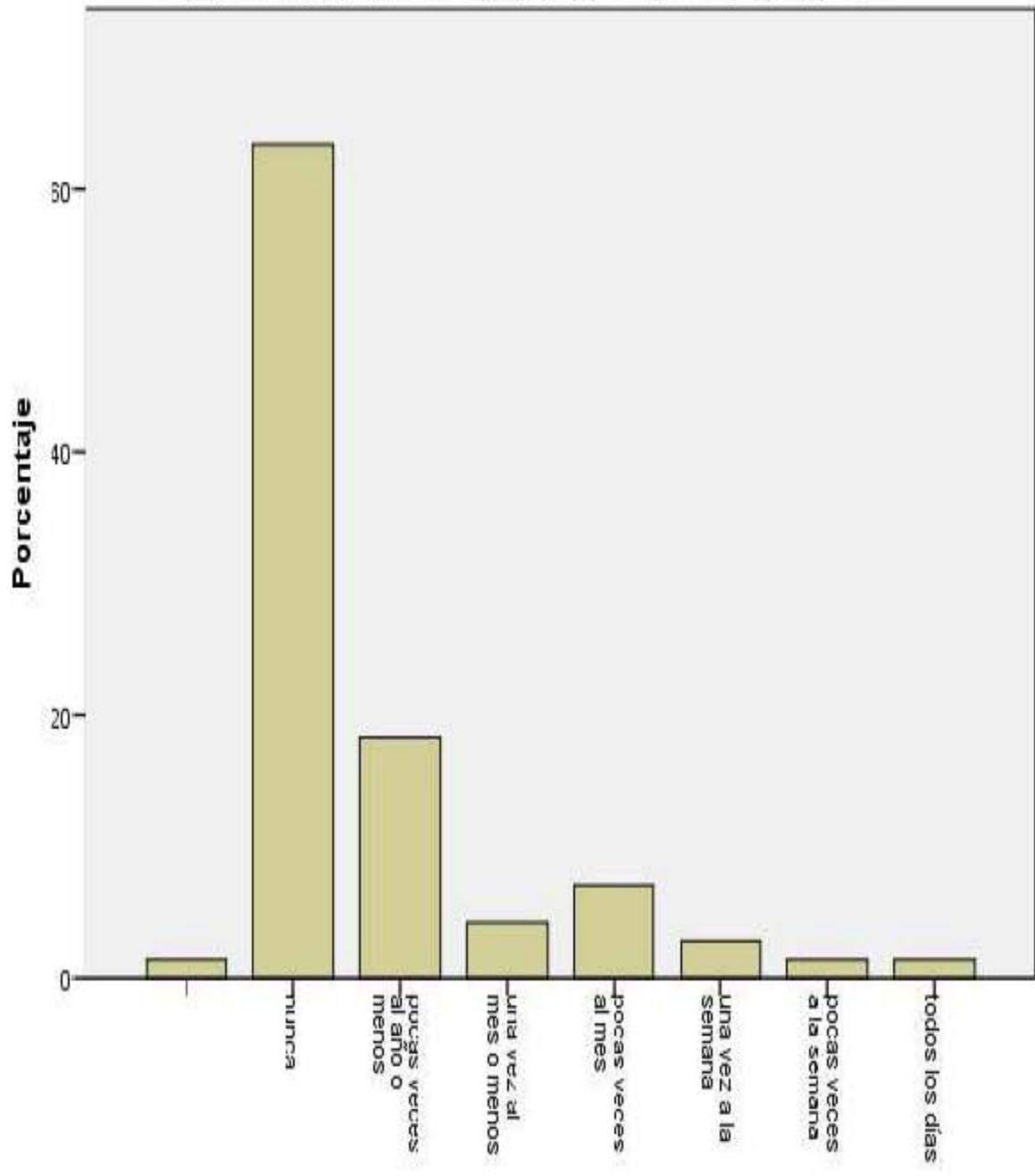


11. Me preocupa el hecho de que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | 1 | 1.4 | 1.4 | 1.4 |
| nunca | 45 | 63.4 | 63.4 | 64.8 |
| pocas veces al año o menos | 13 | 18.3 | 18.3 | 83.1 |
| una vez al mes o menos | 3 | 4.2 | 4.2 | 87.3 |
| Válidos pocas veces al mes | 5 | 7.0 | 7.0 | 94.4 |
| una vez a la semana | 2 | 2.8 | 2.8 | 97.2 |
| pocas veces a la semana | 1 | 1.4 | 1.4 | 98.6 |
| todos los días | 1 | 1.4 | 1.4 | 100.0 |
| Total | 71 | 100.0 | 100.0 | |

La tabla muestra que el 1.4% todos los días le preocupa el hecho de que ese trabajo le esté endureciendo emocionalmente, contra un 63.4% en donde nunca le preocupa. En la gráfica se muestra en las barras más pequeñas el índice de personas todos los días o pocas veces a la semana les preocupa.

me_preocupa_el_hecho_de_que_este_trabajo_me_este

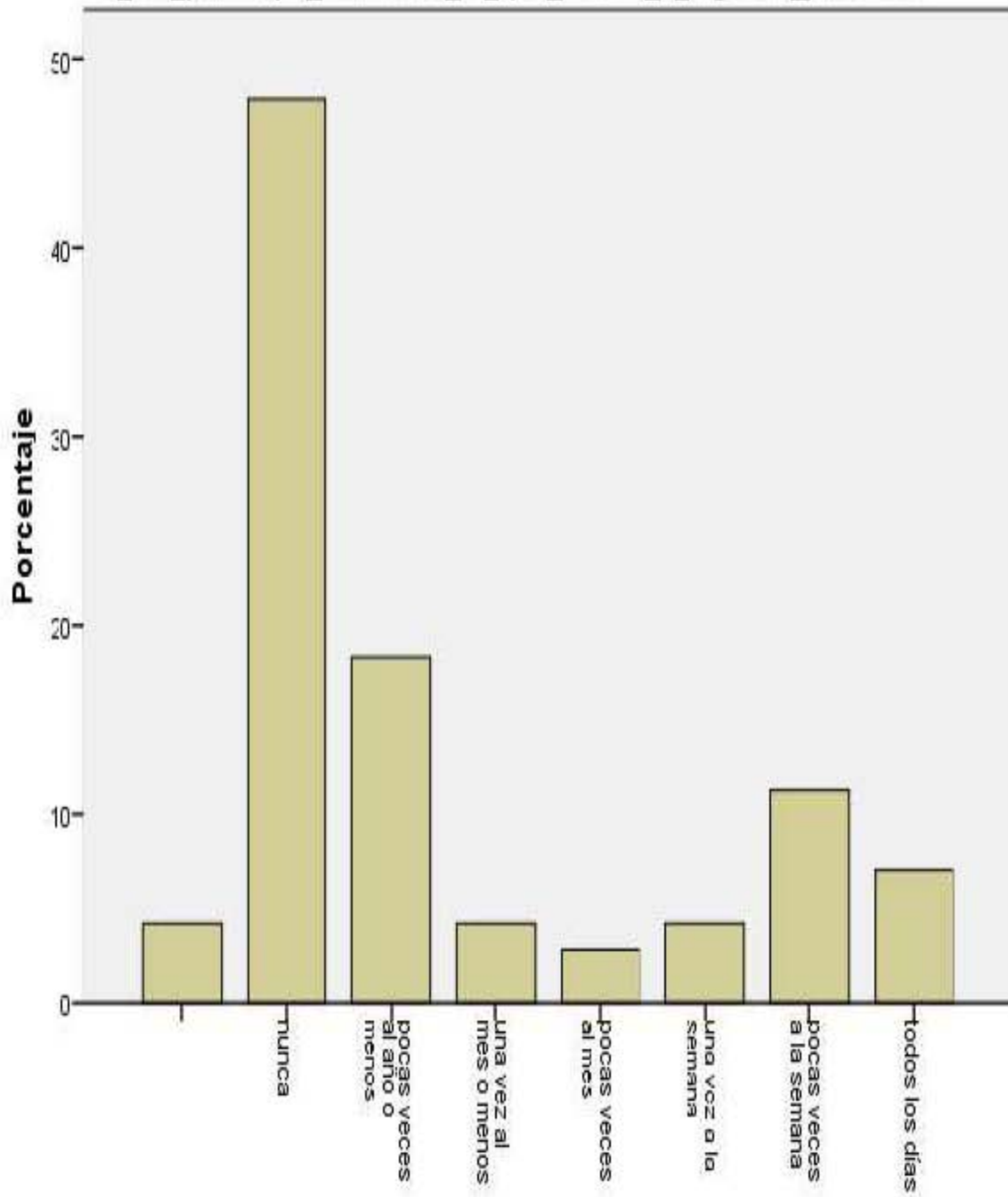


15. No me preocupa realmente lo que ocurre a algunas personas

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | 3 | 4.2 | 4.2 | 4.2 |
| nunca | 34 | 47.9 | 47.9 | 52.1 |
| pocas veces al año o menos | 13 | 18.3 | 18.3 | 70.4 |
| una vez al mes o menos | 3 | 4.2 | 4.2 | 74.6 |
| Válidos pocas veces al mes | 2 | 2.8 | 2.8 | 77.5 |
| una vez a la semana | 3 | 4.2 | 4.2 | 81.7 |
| pocas veces a la semana | 8 | 11.3 | 11.3 | 93.0 |
| todos los días | 5 | 7.0 | 7.0 | 100.0 |
| Total | 71 | 100.0 | 100.0 | |

La tabla muestra que el 7.0% todos los días no le preocupa realmente lo que ocurre a algunas personas, contra un 47.9% nunca no le preocupa. Las barras más pequeñas muestran 2.8% que pocas veces al mes les preocupa lo que les ocurre a algunas personas, en tanto la barra más alta muestra el índice de personas de que nunca no les preocupa.

no_me_preocupa_realmente_lo_que_ocurre_a_algunas_personas

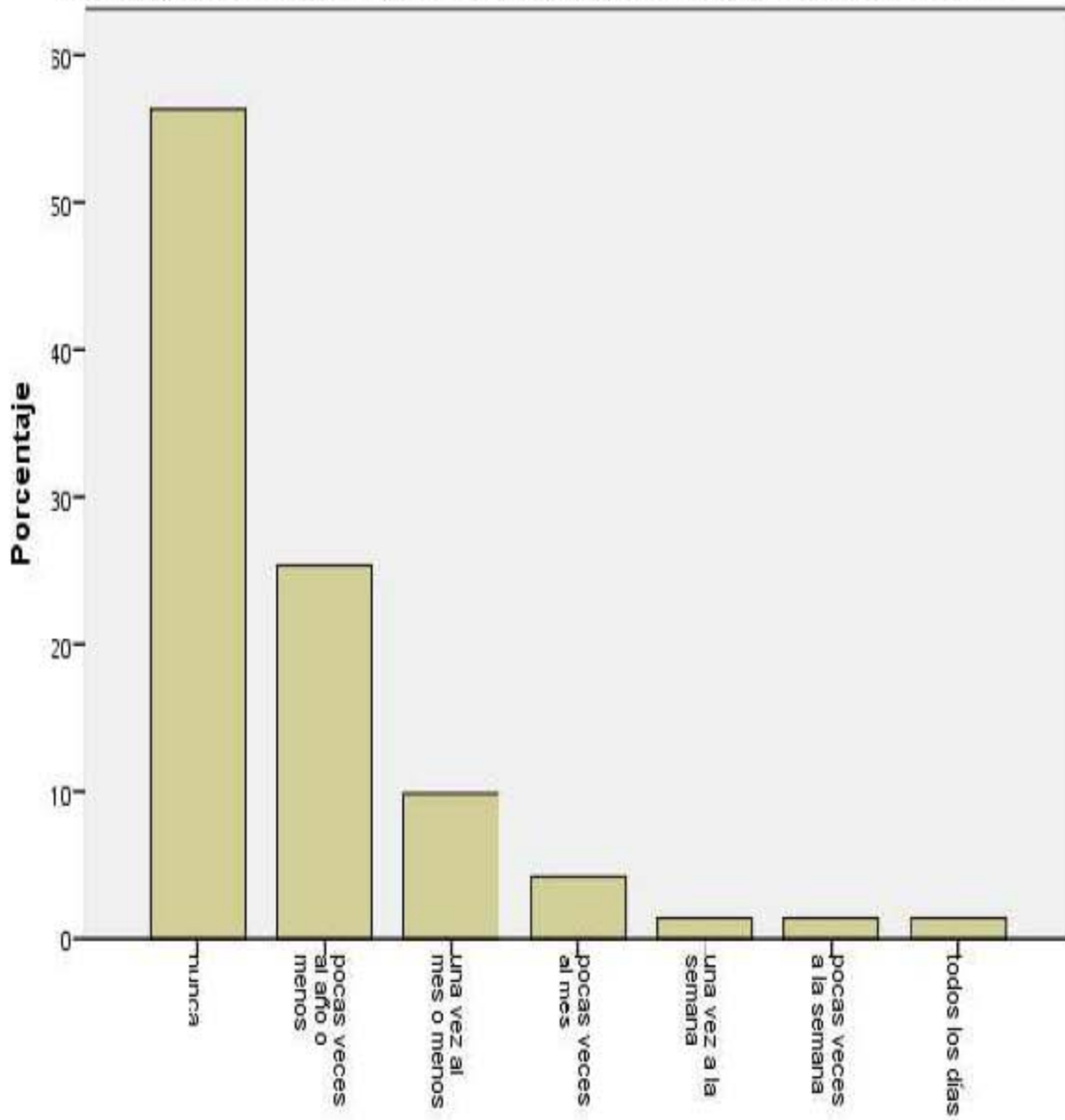


22. Creo que las personas me culpan por algunos de sus problemas

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| nunca | 40 | 56.3 | 56.3 | 56.3 |
| pocas veces al año o menos | 18 | 25.4 | 25.4 | 81.7 |
| una vez al mes o menos | 7 | 9.9 | 9.9 | 91.5 |
| pocas veces al mes | 3 | 4.2 | 4.2 | 95.8 |
| una vez a la semana | 1 | 1.4 | 1.4 | 97.2 |
| pocas veces a la semana | 1 | 1.4 | 1.4 | 98.6 |
| todos los días | 1 | 1.4 | 1.4 | 100.0 |
| Total | 71 | 100.0 | 100.0 | |

La tabla muestra que 1.4% cree que las personas le culpan por algunos de los problemas en contra de que un 56.3% nunca cree. La gráfica muestra en la barra más alta el índice de personas que nunca creen que las personas le culpen por algunos de los problemas, en tanto las barras más pequeñas muestran que una vez a la semana, pocas veces a la semana o todos los días.

creo_que_las_personas_me_culpan_por_algunos_de_sus_problemas



Ítems que miden la baja realización personal

BAJO: = 0 > 40

MEDIO: = 34 a 39

ALTO: = < 33

Estadísticos

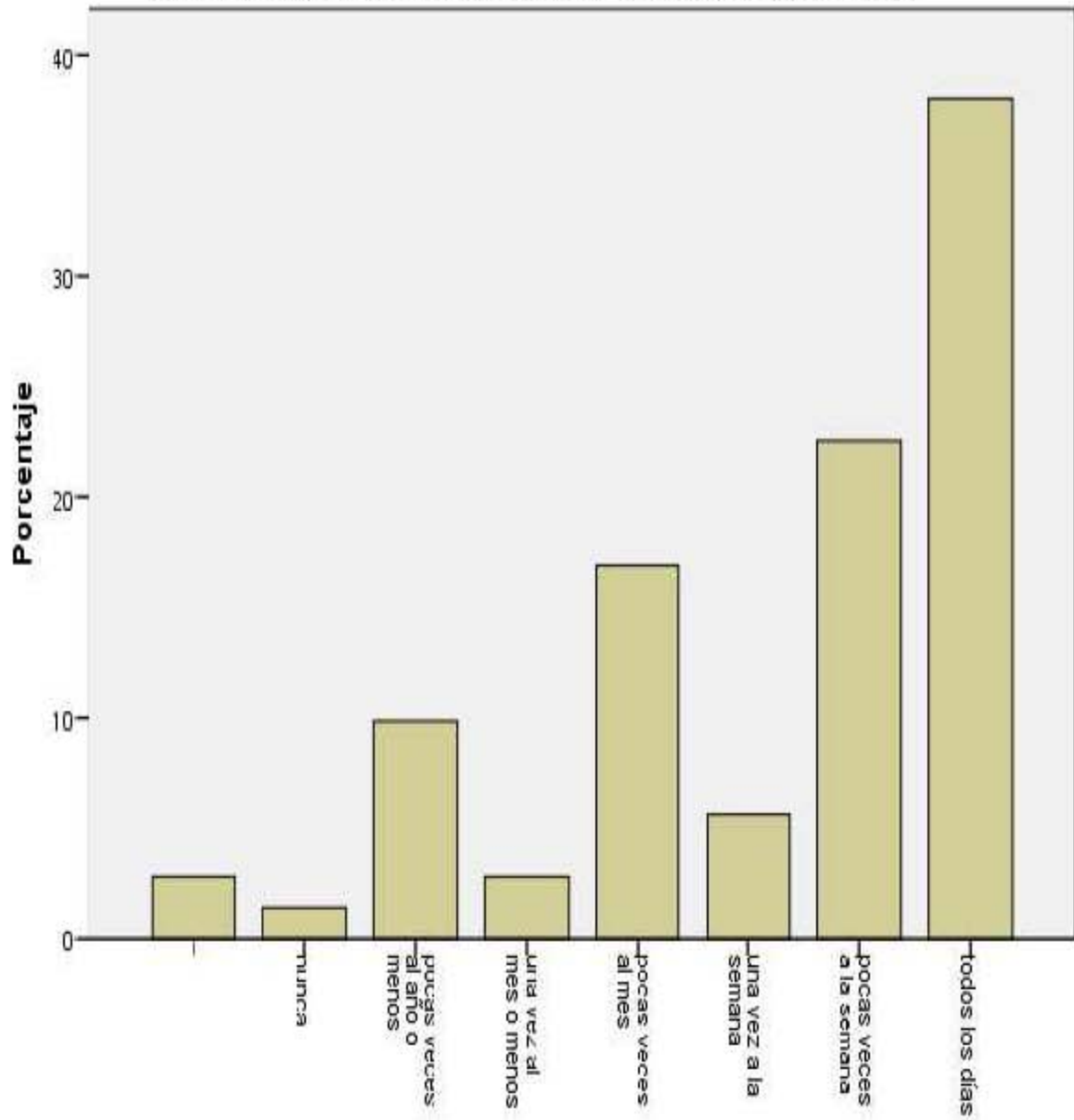
| | Fácilmente comprendo como se sienten las personas | Trato eficazmente los problemas de las personas | Creo que esto influyen do positivamente | Me siento con mucha energía en mi trabajo | Fácilmente puedo crear una atmósfera relajada con las personas | Me siento estimulado después de trabajar en contacto con | He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión | En mi trabajo trato mis problemas emocionales con mucha calma |
|----------|---|---|---|---|--|--|---|---|
| Válidos | 69 | 65 | 68 | 68 | 71 | 71 | 69 | 70 |
| Perdidos | 2 | 6 | 3 | 3 | 0 | 0 | 2 | 1 |

4. Fácilmente comprendo como se sienten las personas

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | 2 | 2.8 | 2.8 | 2.8 |
| nunca | 1 | 1.4 | 1.4 | 4.2 |
| pocas veces al año o menos | 7 | 9.9 | 9.9 | 14.1 |
| una vez al mes o menos | 2 | 2.8 | 2.8 | 16.9 |
| Válidos pocas veces al mes | 12 | 16.9 | 16.9 | 33.8 |
| una vez a la semana | 4 | 5.6 | 5.6 | 39.4 |
| pocas veces a la semana | 16 | 22.5 | 22.5 | 62.0 |
| todos los días | 27 | 38.0 | 38.0 | 100.0 |
| Total | 71 | 100.0 | 100.0 | |

Lo significativo que muestra esta tabla es que un buen porcentaje comprenden fácilmente como se sienten las personas esto se puede ver en la barra mas alta de la gráfica que es de 38% de las personas que se les aplico el MBI, y la que le sigue en medición es el 22% con pocas veces a la semana, contra el 1.4% de que nunca fácilmente comprenden como se sienten las personas, traducido numéricamente solo una persona.

facilmente_comprendo_como_se_sienten_las_personas

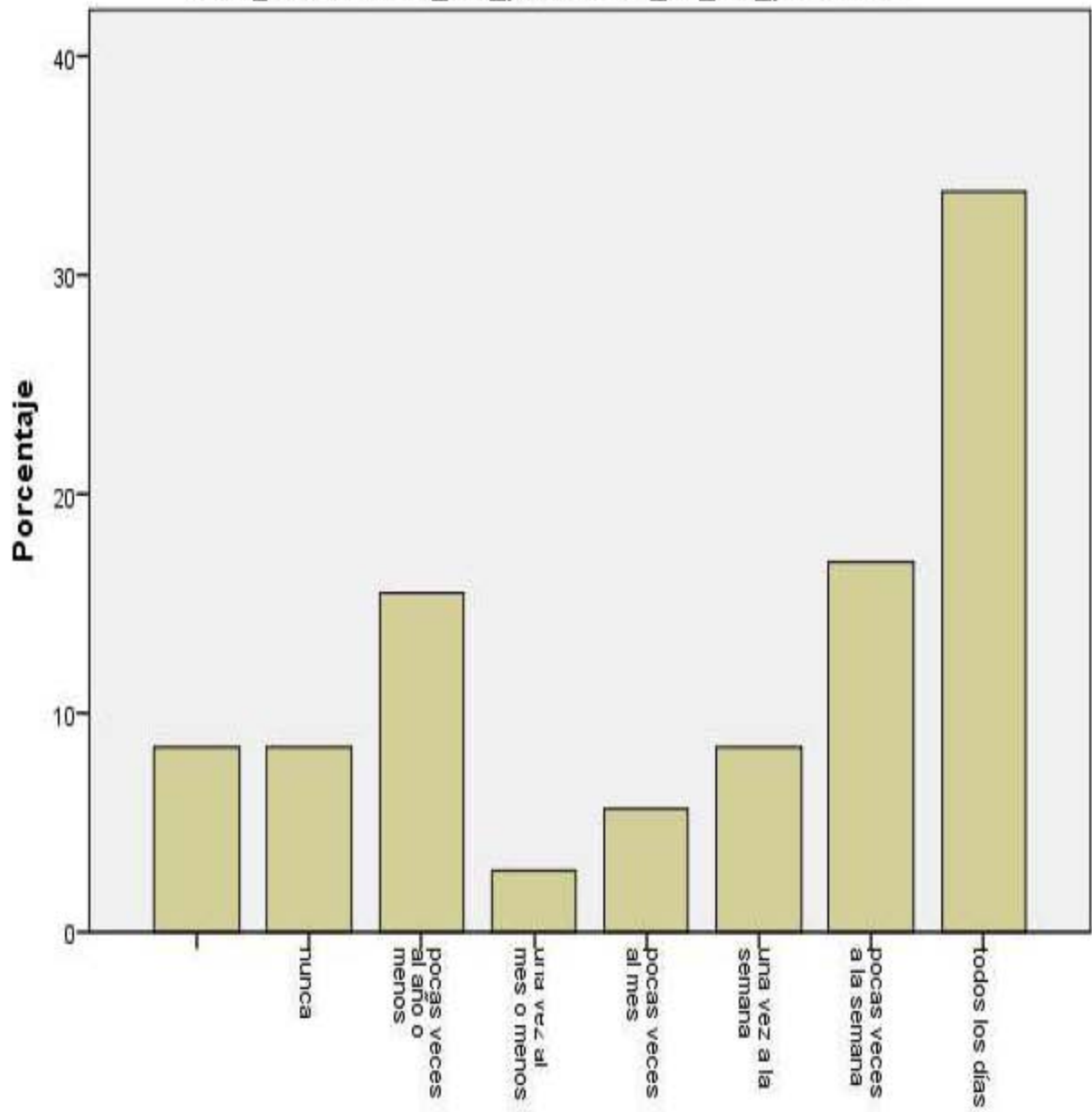


7. Trato eficazmente los problemas de las personas

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | 6 | 8.5 | 8.5 | 8.5 |
| nunca | 6 | 8.5 | 8.5 | 16.9 |
| pocas veces al año o menos | 11 | 15.5 | 15.5 | 32.4 |
| una vez al mes o menos | 2 | 2.8 | 2.8 | 35.2 |
| pocas veces al mes | 4 | 5.6 | 5.6 | 40.8 |
| una vez a la semana | 6 | 8.5 | 8.5 | 49.3 |
| pocas veces a la semana | 12 | 16.9 | 16.9 | 66.2 |
| todos los días | 24 | 33.8 | 33.8 | 100.0 |
| Total | 71 | 100.0 | 100.0 | |

Esta tabla muestra que el 8.5% nunca trata eficazmente los problemas de las personas contra un 33.8% de que todos los días trata eficazmente los problema con las personas. De la misma manera en gráficamente se muestra en la barra más alta este 33.8%.

trato_eficazmente_los_problemas_de_las_personas

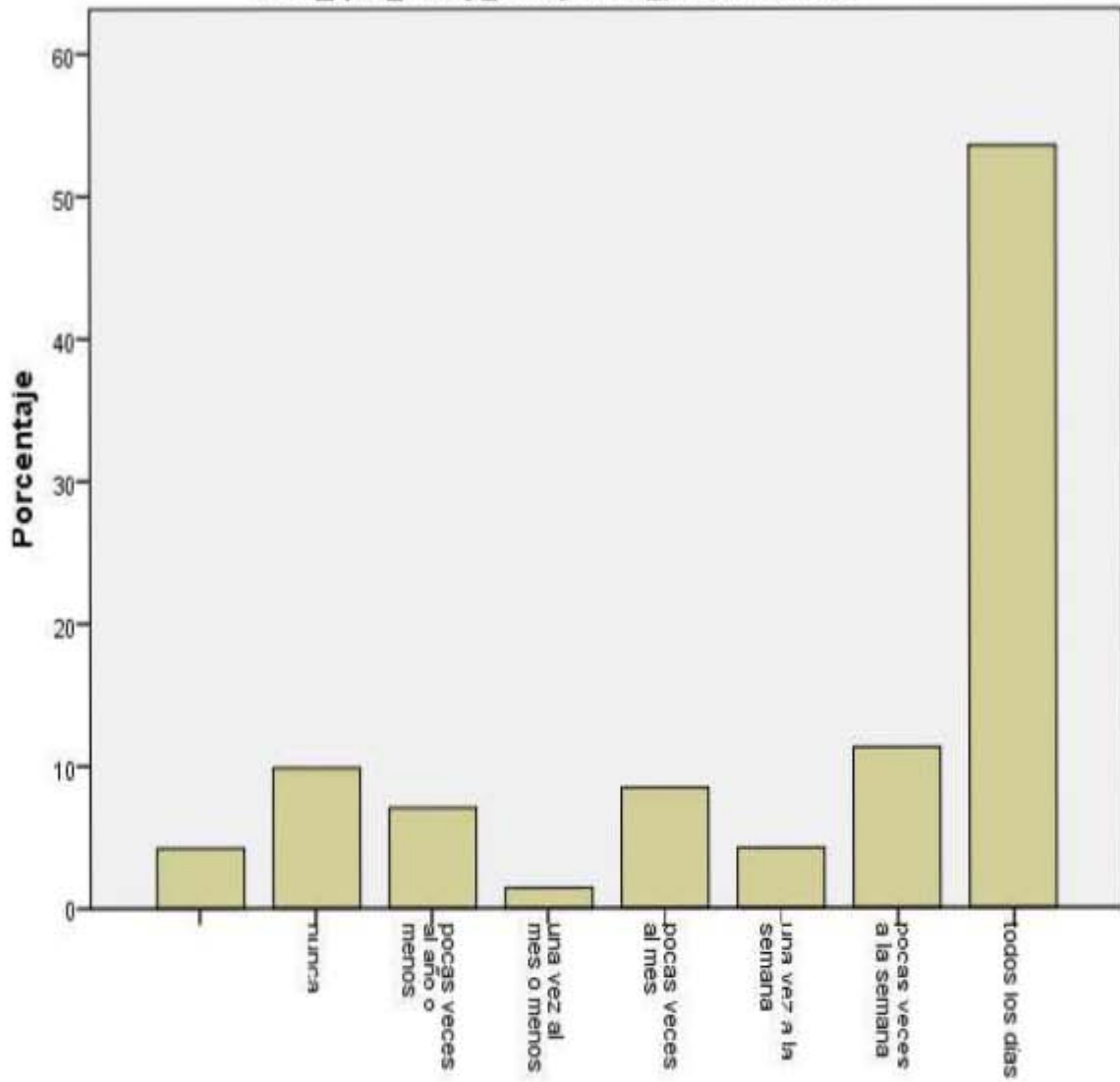


9. Creo que estoy influyendo positivamente con mi trabajo en la vida de los demás

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | 3 | 4.2 | 4.2 | 4.2 |
| nunca | 7 | 9.9 | 9.9 | 14.1 |
| pocas veces al año o menos | 5 | 7.0 | 7.0 | 21.1 |
| una vez al mes o menos | 1 | 1.4 | 1.4 | 22.5 |
| Válidos pocas veces al mes | 6 | 8.5 | 8.5 | 31.0 |
| una vez a la semana | 3 | 4.2 | 4.2 | 35.2 |
| pocas veces a la semana | 8 | 11.3 | 11.3 | 46.5 |
| todos los días | 38 | 53.5 | 53.5 | 100.0 |
| Total | 71 | 100.0 | 100.0 | |

Esta tabla muestra que el 9.9% nunca cree que está influyendo positivamente con su trabajo en la vida de los demás contra un 53.5% de que todos los días cree que influye positivamente con su trabajo en la vida de los demás.

creo_que_estoy_influyendo_positivamente

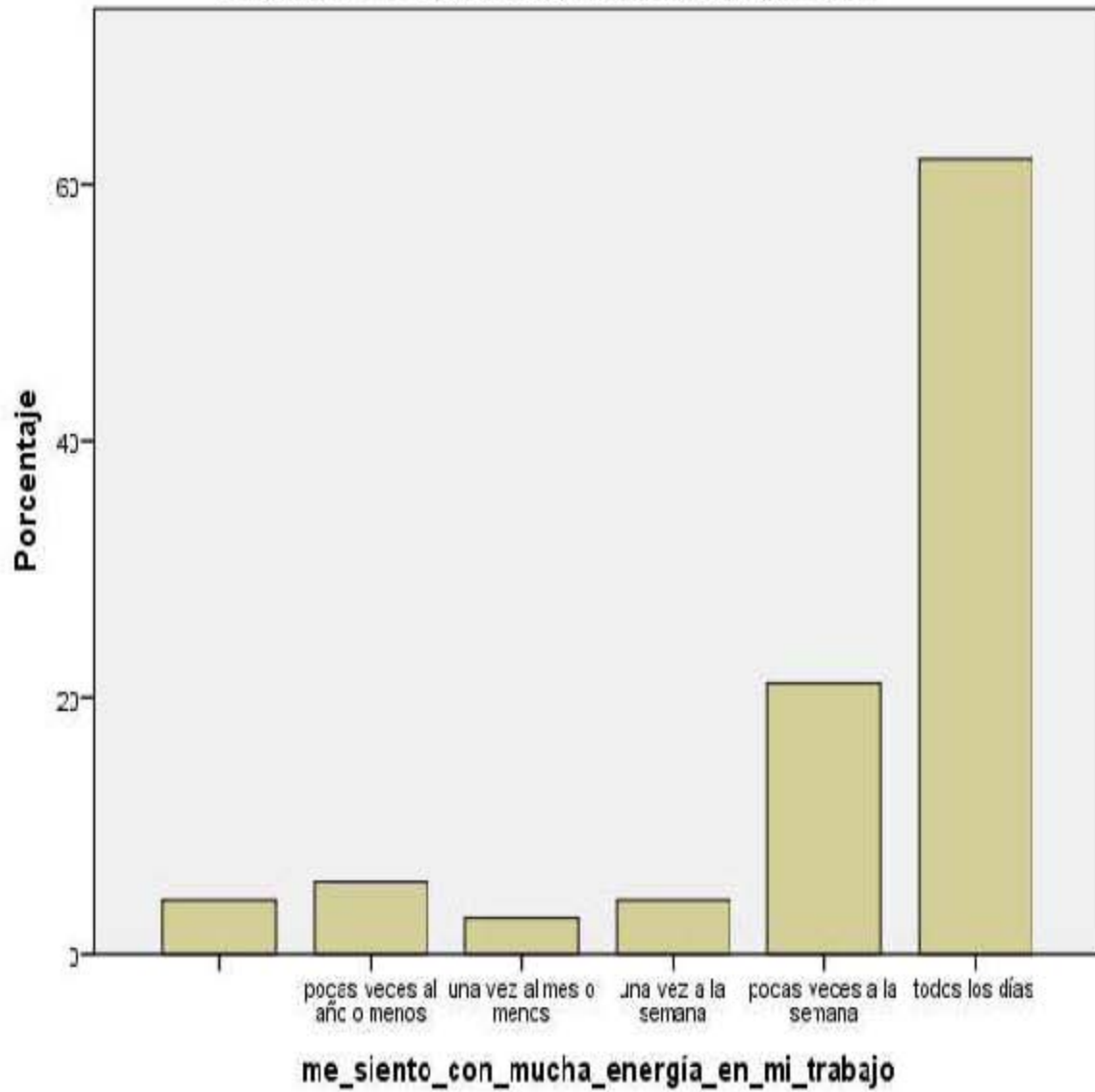


12. Me siento con mucha energía en mi trabajo

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-----------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | 3 | 4.2 | 4.2 | 4.2 |
| pocas veces al año o menos | 4 | 5.6 | 5.6 | 9.9 |
| una vez al mes o menos | 2 | 2.8 | 2.8 | 12.7 |
| Válidos una vez a la semana | 3 | 4.2 | 4.2 | 16.9 |
| pocas veces a la semana | 15 | 21.1 | 21.1 | 38.0 |
| todos los días | 44 | 62.0 | 62.0 | 100.0 |
| Total | 71 | 100.0 | 100.0 | |

Esta tabla muestra que el 5.6% pocas veces se siente con mucha energía en su trabajo contra un 62% que todos los días se siente con mucha energía en su trabajo. Este último se muestra en la barra más alta que representa el índice bajo de una reducida realización personal.

me_siento_con_mucha_energia_en_mi_trabajo

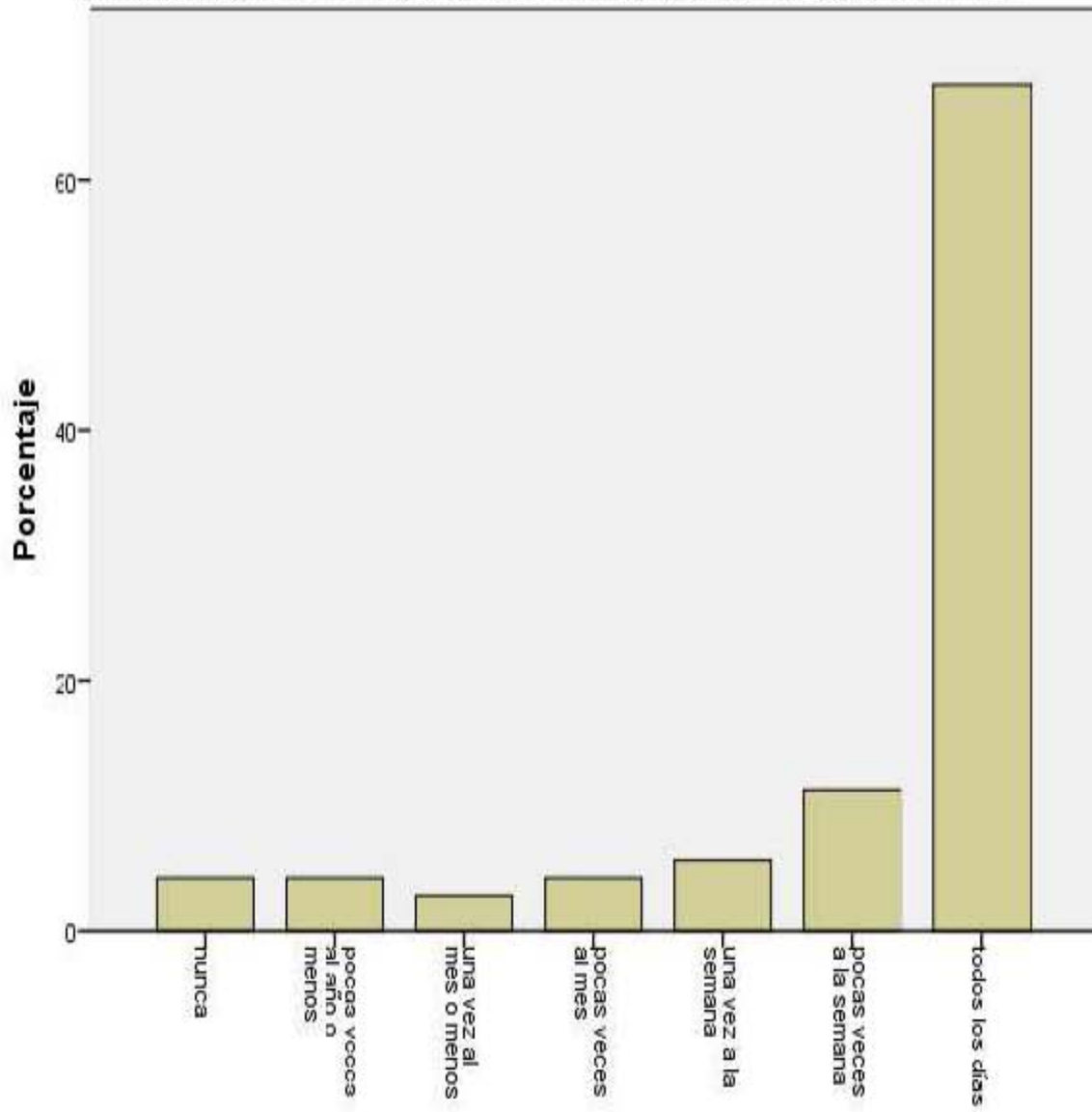


17. Fácilmente puedo crear una atmósfera relajada con las personas a las que doy servicio

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| nunca | 3 | 4.2 | 4.2 | 4.2 |
| pocas veces al año o menos | 3 | 4.2 | 4.2 | 8.5 |
| una vez al mes o menos | 2 | 2.8 | 2.8 | 11.3 |
| pocas veces al mes | 3 | 4.2 | 4.2 | 15.5 |
| una vez a la semana | 4 | 5.6 | 5.6 | 21.1 |
| pocas veces a la semana | 8 | 11.3 | 11.3 | 32.4 |
| todos los días | 48 | 67.6 | 67.6 | 100.0 |
| Total | 71 | 100.0 | 100.0 | |

Esta tabla muestra que el 4.2% de que nunca fácilmente puede crear una atmósfera relajada con las personas a las que da servicio, contra un 67.6% que todos los días fácilmente puede crear una atmósfera relajada con las personas a las que da servicio. La barra más alta muestra el índice de un bajo índice de reducida realización personal.

fácilmente_puedo_crear_una_atmósfera_relajada_con_las_personas

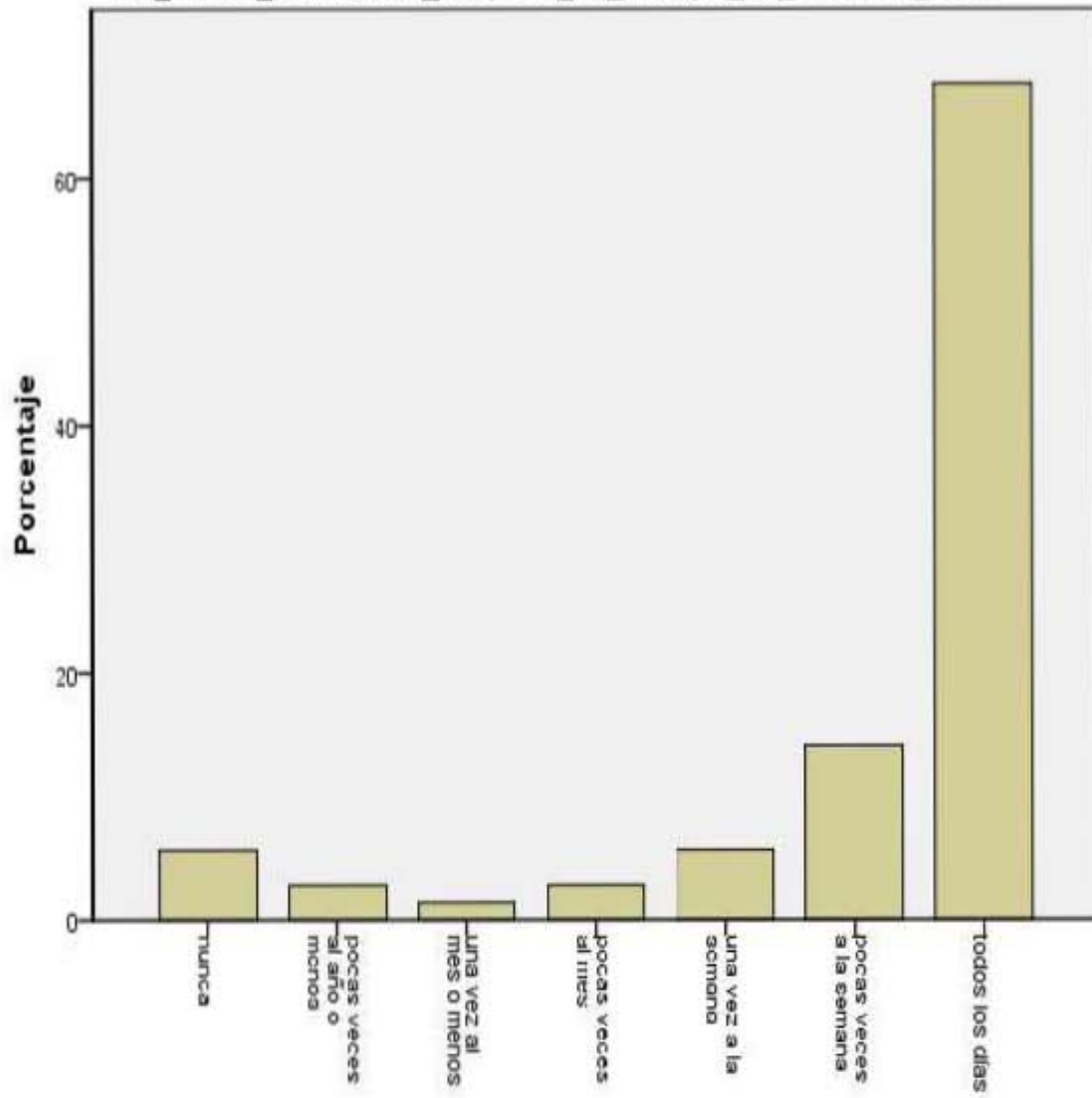


18. Me siento estimulado después de trabajar en contacto con personas

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| nunca | 4 | 5.6 | 5.6 | 5.6 |
| pocas veces al año o menos | 2 | 2.8 | 2.8 | 8.5 |
| una vez al mes o menos | 1 | 1.4 | 1.4 | 9.9 |
| pocas veces al mes | 2 | 2.8 | 2.8 | 12.7 |
| una vez a la semana | 4 | 5.6 | 5.6 | 18.3 |
| pocas veces a la semana | 10 | 14.1 | 14.1 | 32.4 |
| todos los días | 48 | 67.6 | 67.6 | 100.0 |
| Total | 71 | 100.0 | 100.0 | |

Esta tabla muestra que el 5.6% de que nunca se sienten estimulados después de trabajar en contacto con personas, contra un 67.6% que todos los días se sienten estimulados después de trabajar en contacto con personas. La representación de la gráfica se muestra el índice del personal que tiene bajo el nivel de la reducida realización personal

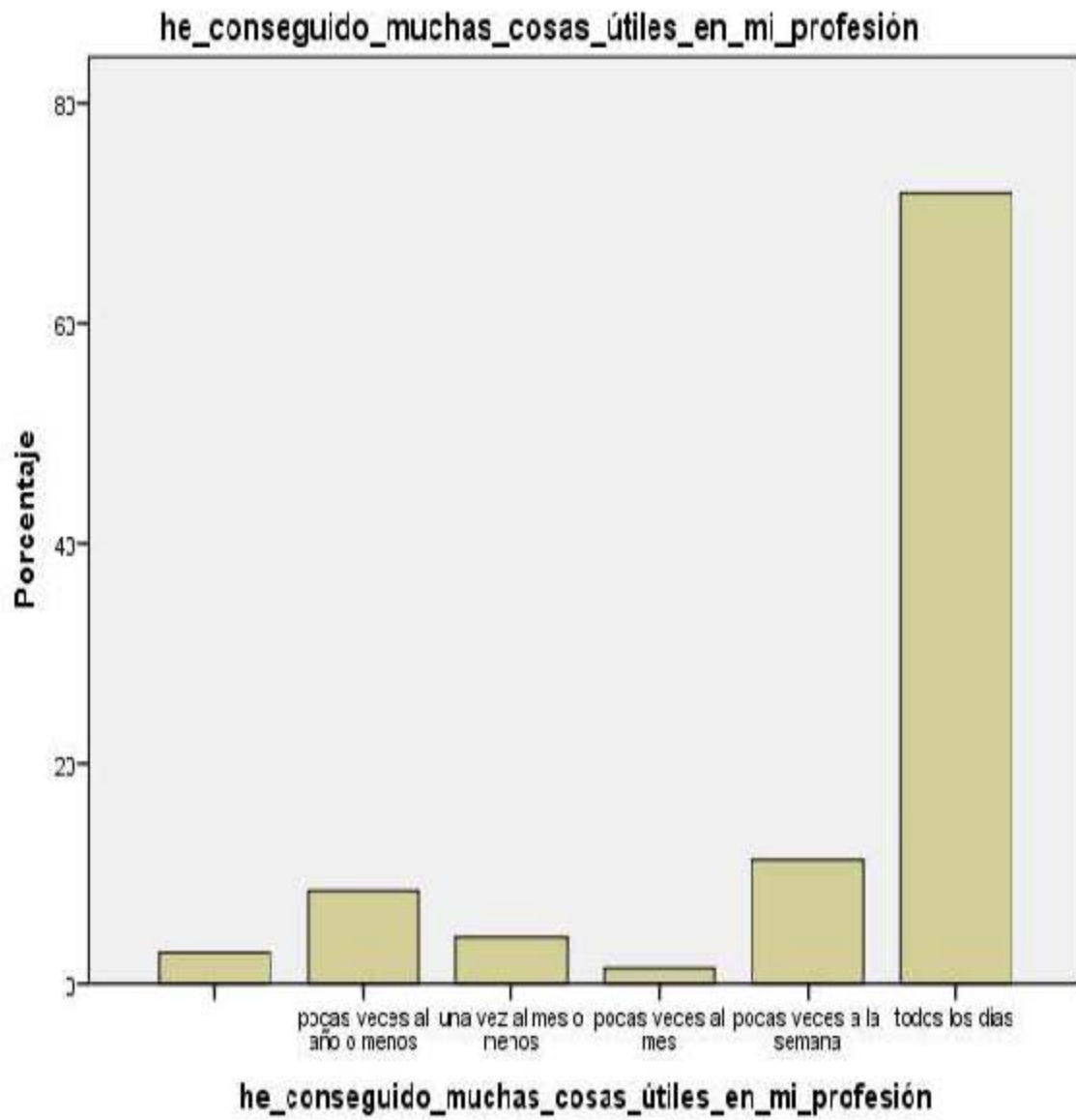
me_siento_estimulado_después_de_trabajar_en_contacto_con



19. He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | 2 | 2.8 | 2.8 | 2.8 |
| pocas veces al año o menos | 6 | 8.5 | 8.5 | 11.3 |
| una vez al mes o menos | 3 | 4.2 | 4.2 | 15.5 |
| Válidos pocas veces al mes | 1 | 1.4 | 1.4 | 16.9 |
| pocas veces a la semana | 8 | 11.3 | 11.3 | 28.2 |
| todos los días | 51 | 71.8 | 71.8 | 100.0 |
| Total | 71 | 100.0 | 100.0 | |

Esta tabla muestra que el 8.5% pocas veces al año o menos ha conseguido muchas cosas útiles en su profesión, contra un 71.8% que todos los días ha conseguido muchas cosas útiles en su profesión. Gráficamente se muestra en la barra más alta corresponde a las personas que tienen bajo su nivel de reducida realización personal



21. En mi trabajo trato mis problemas emocionales con mucha calma

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | 1 | 1.4 | 1.4 | 1.4 |
| nunca | 2 | 2.8 | 2.8 | 4.2 |
| pocas veces al año o menos | 9 | 12.7 | 12.7 | 16.9 |
| una vez al mes o menos | 4 | 5.6 | 5.6 | 22.5 |
| Válidos pocas veces al mes | 4 | 5.6 | 5.6 | 28.2 |
| una vez a la semana | 2 | 2.8 | 2.8 | 31.0 |
| pocas veces a la semana | 10 | 14.1 | 14.1 | 45.1 |
| todos los días | 39 | 54.9 | 54.9 | 100.0 |
| Total | 71 | 100.0 | 100.0 | |

Esta tabla muestra que el 2.8% nunca en su trabajo trata sus problemas emocionales con mucha calma, contra un 54.9% que todos los días en su trabajo trata sus problemas emocionales con mucha calma. De la misma manera se representa gráficamente en la barra más alta, que, muestra el índice

en_mi_trabajo_trato_mis_problemas_emocionales_con_mucha_calma

