

PRESENCIA DEL SÍNDROME DE ESTAR QUEMADO O "BURNOUT",
EN TRABAJOS DE NIVEL OPERATIVO

Ana María Forero Luna, Mónica Guerra Páez, Diana Marcela Molano Velandia.

Universidad de La Sabana

Abstract

The objective of the present study was to identify the presence or not of the "Burnout" Syndrome in operative positions, in a flowers Company. At the same time this study was to verify if relationship exists between the presence of the syndrome and registered levels of absenteeism.

For this was used a sample size of 258 operative workers with ages between 19 and 69 years. For the identification of the syndrome the instrument OLBI was applied (Oldenburg Burnout Inventory) (Demerouti, 1999; Demerouti and Nachreiner, 1998 mentioned by Demerouti 2002).

The study results conclude the presence of "Burnout" Syndrome in this population in a 1.94%, without correlation evidence with the absenteeism variable.

Resumen

El objetivo de la presente investigación fue identificar la presencia o no del Síndrome de estar Quemado o "burnout"; en cargos operativos de un cultivo de flores, al igual que establecer si existe relación entre la presencia del síndrome y los niveles de ausentismo registrados en el cultivo.

Para este fin se tomó una muestra de 258 operarios; hombres y mujeres con edades entre los 19 y 69 años. Para la identificación del síndrome se aplicó el instrumento OLBI (Oldenburg Burnout Inventory) (Demerouti, 1999; Demerouti y Nachreiner, 1998 citado por Demerouti 2002).

Con el desarrollo de la investigación se comprobó la presencia de "burnout" en el 1.94% de la población; sin evidencia de correlación con la variable de ausentismo.

PRESENCIA DEL SÍNDROME DE ESTAR QUEMADO O "BURNOUT",
EN TRABAJOS DE NIVEL OPERATIVO

Trabajo

El mundo actual se caracteriza por los constantes cambios a los que esta sujeto el hombre, cambios a nivel político, caracterizados por el resurgimiento de movimientos culturales reprimidos y surgimiento de nuevas identidades; a nivel social, en donde aparecen nuevos significados colectivos y holísticos fundamentados en formas de gobernabilidad compartida; a nivel económico, donde los bienes y servicios culturales son un factor esencial de producción; y a nivel tecnológico, dirigidos a crear nuevas posibilidades técnicas que permitan mejorar la capacidad competitiva de las organizaciones; hechos que como consecuencia hacen que el hombre tenga que enfrentarse a una serie de demandas, que en muchas ocasiones exceden sus propias posibilidades para hacer frente a las mismas, originándose así problemáticas de índole social, las cuales influyen a favor o en contra para su adaptación en las dimensiones personal y laboral (Arispe y Alonso, 2000).

Es a partir de esta consideración y desde una perspectiva de la psicología social-organizacional, que se ha visto la necesidad de prestar mayor atención a los procesos que tienen lugar al interior de la organización (factores psicosociales), y que repercuten no solo en la vida del individuo, sino a su vez, en el funcionamiento y resultados de la compañía que debe responder a las exigencias del mundo competitivo del cual hace parte.

A mediados de los setenta, surgió el concepto de "Quemarse por el trabajo", el cual daba respuesta al deterioro presentado en los cuidados y atención profesional en las organizaciones de servicio. Sin embargo, con el pasar del tiempo se hizo evidente como

las respuestas de estrés laboral como lo son sentimientos y actitudes negativas hacia las personas con las que se trabaja y el propio rol profesional, desencadenaban en un agotamiento emocional que ya no era propio solo de los profesionales de las organizaciones de servicio, sino de otras poblaciones tales como directivos, entrenadores, deportistas, activistas políticos y amas de casa (Gil-Monte y Peiró, 1997).

Teniendo en cuenta que el "Síndrome de estar Quemado" no es propio de una única población, con el presente estudio se investigó si existe o no el síndrome en aquellas personas que desempeñan cargos operativos en un cultivo de flores. La labor operativa desempeñada por éstas personas, se define como trabajo repetitivo el cual esta caracterizado por la realización cíclica de movimientos, poca variedad de tareas, escasas oportunidades de aprendizaje, monotonía y aburrimiento; en el que se experimentan sentimientos de agotamiento y desagrado (Demerouti, 1999, citado por Demerouti 2002).

A partir del estudio realizado por Demerouti (2001), en el cual se contó con la participación de 374 personas pertenecientes a grupos ocupacionales como servicio humano, industria y transporte, se llegó a la conclusión de que los estresores que pueden generar la presencia del "Síndrome de estar Quemado" en ocupaciones de servicios humanos, están presentes a su vez en otros escenarios. Sin embargo aunque en estas ocupaciones el síndrome presenta los mismos elementos de las ocupaciones de servicios humanos como lo son el agotamiento emocional y el desagrado por la labor desempeñada, se evidencian diferencias en cuanto a la manera como se manifiestan, debido a que en otras ocupaciones no hay personas quienes pueden ser tratadas de manera despersonalizada o receptores de las consecuencias generadas por la presencia del síndrome.

Como enuncian Schaufeli y Enzman (1998), el "Síndrome de estar Quemado" esta relacionado con problemas de salud, depresión, reducción de la productividad, ausentismo y rotación, hechos que afectan no solo al individuo, sino que también influyen en la productividad de la organización (Citados por Dierendonk, Shaufeli y Buunk, 2001).

Otros autores como Gil - Monte y Peiró (1997) afirman que el síndrome genera respuestas fisiológicas, cognitivo afectivas y conductuales, que si se mantienen a lo largo del tiempo pueden llegar a producir alteraciones en la adaptación del individuo en su entorno. Estas alteraciones se conceptualizan en términos de enfermedad, alteraciones en la salud mental, vulnerabilidad a los accidentes y ausentismo laboral.

Es por ésta razón que con el presente estudio, se esperaba generar información que conlleve a la prevención del síndrome y que contribuya con el aumento en la calidad de vida del individuo y de la productividad al interior de la organización

Es así, como a partir de la revisión teórica que gira entorno al origen del "Síndrome de estar Quemado " y sus consecuencias, ha surgido como pregunta de investigación si existe la presencia del Síndrome de estar Quemado o " Burnout", en personas que desempeñan cargos operativos en un cultivo de flores, pregunta que para ser respondida es necesario remitirse al origen y cambios de significación del trabajo a lo largo de la historia, así como éstos han llevado a que se presenten casos de estrés laboral que pueden desencadenarse en el Síndrome.

Perspectiva Histórica del Significado del Trabajo

El significado que tiene el trabajo actualmente, se originó a partir de las diferentes representaciones que han tenido lugar a lo largo de la historia y que se han relacionado

con áreas tales como la filosofía, la política, la economía y algunos factores psicosociales propios de cada época y cultura.

Para Heller (1991), en las épocas precivilizadas el trabajo no existía como es entendido hoy en día, ya que las actividades se realizaban de forma natural sin poder diferenciarlas de aquellas consideradas como actividades de ocio. Por esto para el autor, el trabajo forzado se originó a partir de hechos tales como las guerras, la esclavitud y la división de clases, a lo cual, se le suma un segundo hecho que acaba con la naturalidad del mismo y que corresponde al momento en el que las personas tienen que ir lejos de su hogar, hacia un lugar especialmente diseñado para desarrollar una determinada actividad (Citado por Peiró y col, 1996).

Con respecto a las afirmaciones de Heller (1991), el trabajo no era comprendido anteriormente como una actividad forzada, hecho que pudo deberse a que el carácter obligatorio de éste era parte de su naturaleza, pues la ejecución de las diferentes tareas respondía a la necesidad de realizar ciertas actividades importantes para la supervivencia del ser humano. Ejemplo de esto se ve durante la época de la prehistoria en la que cazar o cultivar eran actividades necesarias para preservar la supervivencia de la especie.

Ballén (1994), asegura que el trabajo comenzó desde el momento en que se elaboraron instrumentos de forma racional, hecho presente en la pre historia, ya que fue a partir de la especie conocida como *Homohabilis*, que se emplearon por primera vez instrumentos de piedra cortante, que permitían matar animales por si mismo e incrementar el abastecimiento de alimentos.

Con la progresiva evolución de las especies, el hombre, fabricó utensilios de piedra mas elaborados que permitieron el desarrollo de diferentes tareas al interior de las actividades realizadas durante ésta época como la caza y la agricultura. Es en esta

época en que se presenta al hombre el primer problema de tipo social, el cual se da en el momento en que aparece la división de tareas, hecho determinado por las exigencias de las actividades.

Es posible hablar del trabajo como es conocido hoy en día desde el momento que se hace necesaria la división de funciones, las cuales llevan a la división natural del trabajo, bajo los criterios de edad y sexo de las personas, es así como a la mujer le correspondían actividades de crianza de los hijos, recolección de frutos y raíces; mientras que el hombre debía pescar y cazar. Del mismo modo la división natural del trabajo conlleva a la división social del mismo, en donde la mujer se asocia al mundo vegetal y el hombre al mundo animal (Ballén 1994).

En la antigua Grecia y Roma, la dedicación al trabajo o al ocio no era una cuestión de preferencias, sino de derechos políticos en el que se podía optar por cultivar las virtudes, la contemplación intelectual y la política, elementos indispensables para cada ciudadano libre, siendo de esta manera el ocio, una actividad que tenía dignidad y patente de ciudadanía mientras el trabajo era considerado como una actividad innoble propia de esclavos y que deshonraba al hombre. Esta actitud ante el trabajo se hizo evidente con los filósofos griegos. Para Platón el trabajo era repugnante y propio de esclavos, mientras Aristóteles consideraba el ocio como el elemento alrededor del cual gira la vida de los ciudadanos (Peiró y col, 1996).

Ardila (1991), asegura como durante la Edad Media el trabajo era un castigo de Dios, razón por la cual las labores estaban bien definidas y cada persona tenía claro cual era el lugar que ocupaba de acuerdo con la tarea que desarrollaba. El trabajo era una rutina y como tal era un proceso que seguía un mismo curso, ya que la mayoría de actividades estaban relacionadas con el campo.

En la tradición judío – cristiana, el trabajo era considerado de manera similar a la de los romanos y griegos. Esta tradición sumó a la concepción de trabajo la idea de que éste era producto del pecado original unido a un medio de expiación, ya que el trabajo era un medio para ayudar a Dios en la salvación del mundo (Peiro y col, 1996).

Los primeros cristianos, comenzaron a tener la percepción de que por medio del trabajo se lograría obtener un aumento en los bienes y servicios que serían repartidos con los pobres. Para los cristianos el trabajo no poseía valor intrínseco, ya que al no trabajar podían dedicarse a rezar y desarrollar la vida espiritual y contemplativa (Peiró y col, 1996).

La percepción del trabajo desde la tradición judío – cristiana es ambivalente tal como se manifiesta en el antiguo testamento donde es considerado como un castigo, mientras para Santo Tomás de Aquino es algo bueno pero difícil. Otro hecho a tener en cuenta es que las percepciones cambian también según las regiones, ya que por ejemplo en el islamismo es visto como una obligación social para ser aceptado por Alá.

En cuanto al medioevo es ciertamente difícil hacer un balance general de cómo se entiende el trabajo, de acuerdo a lo expuesto por Pérez y Adán (1992), además de otros factores la concepción de éste cambia por factores tales como las diferencias de clases sociales de la sociedad feudal, en donde para el señor feudal el trabajo era algo propio de los vasallos y para los siervos un medio de subsistencia.

En contra posición a los planteamientos anteriormente mencionados, tanto en el Renacimiento como en la actualidad el trabajo adquiere una connotación que no se encuentra unida a la religión, y dada por el valor intrínseco que responde al placer experimentado producto de su realización. Es así como el trabajo se convierte en una

ayuda para la búsqueda de la plenitud personal ya que es valorado en sí mismo (Citado por Peiró y col 1996).

Durante la revolución industrial, el trabajo fue el medio por el cual se adquirían bienes y servicios y con el capitalismo todo lo que tenía que ver con una actividad económica, ganancias y éxito se vuelven fines en sí mismos. Por esto en esta época el fin de los hombres era contribuir con el crecimiento económico, acumular capital como un fin en sí mismo y no como una salvación; siendo estas características extrínsecas al hombre y a sus fines. El modo de producción capitalista subordina al individuo como un medio para los fines económicos donde la acumulación de bienes es el objetivo de la actividad económica (Peiró y col, 1996).

Para Ardila (1991), la Revolución Industrial generó uno de los mayores cambios en la historia del trabajo, ya que está implico cambios sociales radicales como por ejemplo la movilización de los agricultores a las ciudades, perdida de trabajo de pequeños artesanos, la adaptación del hombre a la máquina, jornadas laborales de 18 horas, explotación de mujeres y niños, entre otros. El dinero cobra importancia generando clases sociales estratificadas y conflictos entre éstas.

Esta forma de ver el trabajo se mantuvo por varios años pero poco a poco las condiciones fueron cambiando y los trabajadores se vieron mas beneficiados y recompensados por las labores que realizaban. Actualmente el trabajo es un instrumento para obtener beneficios económicos el cual es valorado intrínsecamente cuando contribuye a una mayor experiencia laboral y desarrollo personal (Peiró y col, 1996).

Como se ha podido establecer a partir de las consideraciones anteriores, las percepciones o conceptualizaciones acerca del trabajo han cambiado por factores tales como la cultura, religión, situación socio - política, país o época histórica; diferencia

evidenciada por los distintos significados y valores que asume el trabajo a nivel individual, social y cultural a lo largo del tiempo.

Por ende el hombre, en definitiva, construye el mundo del trabajo y estructura sus experiencias y significados siendo a su vez quien representa su propio ambiente social y psicológico.

Significados y Conceptos acerca del Trabajo

Ardila (1991), afirma que la mayor parte de los seres humanos pasan una tercera parte del día trabajando y lo hacen durante la mitad de su vida. El trabajo es la manera de ganar dinero para satisfacer las necesidades básicas y también es una manera de obtener estatus, imponerse a los demás, de sobresalir y solucionar necesidades psicológicas como la de ser aceptado, querido y apreciado.

Steers y Porter (1975), consideran el trabajo como un indicador de la motivación laboral. Este puede generar en las personas sentimientos positivos que aumentan la implicación con el mismo o por el contrario sentimientos negativos que generan frustración o aburrimiento, causando una disminución en el nivel de implicación con respecto a la actividad que se realiza y en la satisfacción laboral o motivación necesarias para la ejecución de las tareas. Experimentar el trabajo de manera positiva o negativa depende en gran medida de las características de la persona y la naturaleza del trabajo.

Teniendo en cuenta las definiciones de trabajo, Quintanilla (1988), lo considera como un sistema evaluativo de representaciones sociales o "mapas subjetivos" del ambiente individual, las actividades a realizar y la propia persona que las realiza, incluyendo atribuciones, evaluaciones basadas en normas y estados emocionales (citado por Peiró y col, 1996).

De acuerdo a lo mencionado anteriormente, es posible establecer como el trabajo es entendido como una representación social, ya que a partir de las creencias, normas y expectativas de una sociedad se determina el significado sobre el mismo. De ésta manera el significado del trabajo dependerá de la forma en que es entendido por la sociedad, del momento histórico por el que se atraviesa y la autonomía personal del individuo.

Existen dos tesis en cuanto la idea de la estabilidad del significado del trabajo, de forma personal o como producto de la experiencia laboral, según Drenth (1991). Aquellos que están de acuerdo con la tesis de la estabilidad, aseguran que el significado del trabajo se adquiere pronto en la vida y al adquirirlo ya no es susceptible de modificación. Se considera que una persona tiene creencias y actitudes que son adquiridas desde la infancia o adolescencia sobre el significado del trabajo y que forman parte de su personalidad laboral.

Por otro lado hay quienes defienden la tesis de la modificación, según la cual se cree que en la vida de las personas varían los valores laborales y el significado del trabajo por la influencia de variables situacionales y de etapas o roles que se adoptan a lo largo del ciclo vital. Es por esto, que el significado del trabajo estará determinado por la adaptación al rol y las experiencias laborales de cada persona (Citado por Peiró y col, 1996).

Uno de los estudios más importantes acerca del significado del trabajo fue el realizado por el grupo Meaning of Work o MOW (1987). Los autores definen algunas características acerca del trabajo como: 1) El significado del trabajo no es un constructo psicológico unidimensional sino que esta compuesto por diferentes variables o dimensiones. Es decir se considera como un constructo psicológico multidimensional y

definido por cinco dimensiones que corresponden a: centralidad del trabajo como un rol de ayuda, normas sociales sobre el trabajo, resultados valorados del trabajo, importancia de las metas laborales y la identificación con el rol laboral, 2) los autores creen que se trata también de un constructo dinámico. El significado del trabajo no es algo que se configura en un momento dado y permanece así para siempre, sino que esta modificándose o reafirmando constantemente, 3) el significado del trabajo no solo varía a lo largo de la historia. Es por esto, que en un mismo periodo de la historia hay diferencias entre las variables tales como sexo, edad o naciones y grupos ocupacionales, y 4) por último, las diferentes dimensiones que componen el significado del trabajo no se codifican en las personas de forma independiente sino que se codifican en patrones por lo que las dimensiones son interdependientes (Peiró y col, 1996).

Así el significado del trabajo está constituido por dimensiones cognitivas, afectivas y predisposicionales de las que es posible diferenciar un primer patrón pro-trabajo, donde las personas consideran al mismo como una actividad importante; y un segundo patrón anti – trabajo según el cual éste no tiene casi o ninguna importancia sobre los individuos.

Autores como Hackman y Oldhom (1980), realizaron estudios en los que encontraron la presencia de cinco dimensiones centrales las cuales consideraron, ofrecen un enriquecimiento del trabajo. Estas dimensiones centrales son la variedad de la tarea determinado por el desempeño de diferentes ocupaciones, identificación con la tarea teniendo en cuenta el desempeño de una unidad completa de trabajo, significado de la tarea dado por lo importante que parece ser el trabajo, autonomía reflejada en cierto control de desempeño sobre sus propios asuntos y la retroalimentación obtenida a través de información sobre el desempeño (Citados por Davis y Neustrom, 1991).

A partir de lo descrito anteriormente es posible establecer como los autores coinciden en la importancia de la presencia de cada una de las cinco dimensiones, ya que al faltar alguna de ellas, la motivación de los trabajadores tenderá a reducirse. Contrario a esto, cuando las dimensiones están presentes tienden a impulsar la motivación, la satisfacción y la calidad de trabajo hecho que contribuye a la reducción de factores como la rotación y el ausentismo.

De lo anterior se puede resaltar que el significado del trabajo esta dado por un conjunto de valores y creencias que se desarrollan en los individuos o grupos, antes, durante y después del proceso de socialización que tiene lugar en el trabajo. Son cogniciones sujetas a cambios flexibles que pueden modificar por las experiencias personales y aspectos contextuales y situacionales.

En la actualidad se encuentran diversas definiciones acerca del trabajo. Por ejemplo las definiciones varían en función de cual se considera que es el propósito del mismo. Un primer tipo de definición responde a la propositiva o instrumental que destaca la actividad económica o los ingresos que el individuo obtiene a cambio de su trabajo. Un segundo tipo de definición, resalta al trabajo como una forma de contribuir a la sociedad proporcionando bienes y servicios de valor. Debido a esto se considera el trabajo como un instrumento para contribuir a la sociedad aportando beneficios y servicios.

Una última definición definió lo que es y no es el trabajo, es decir el propio individuo que ejecuta la actividad; para lo cual otros autores optaron por definir el trabajo como una actividad, diferenciándolo del no trabajo, que correspondería a la no actividad (Peiró y col, 1996).

Por otro lado la definición del trabajo, puede comprenderse a partir de la aproximación conceptual enunciada por Drenth (1991), para quien el trabajo se define principalmente como una actividad propositiva e intencional que no tiene un fin en sí misma, sino que es un medio para llegar a un fin, realizado para obtener algo a cambio siendo ese beneficio diferente a la actividad laboral misma y que correspondería al aspecto extrínseco o instrumental del trabajo.

Otras definiciones del trabajo corresponden a las expuestas por Marshall (1980), para quien ésta actividad, implica un esfuerzo de la mente y del cuerpo realizado parcial o totalmente con el propósito de obtener algún beneficio diferente a la satisfacción que se deriva directamente del mismo. De la misma manera autores como Fryer y Payner (1984), lo definen como una actividad con un propósito que es diferente al placer conseguido en su ejecución (Citados por Peiró y col, 1996).

A partir de las anteriores consideraciones es posible establecer como el trabajo esta compuesto por aspectos de carácter intrínsecos y extrínsecos, que contribuyen para que las percepciones sobre el mismo varíen de un individuo a otro.

Peiró (1989), definió el trabajo como "aquel conjunto de actividades humanas retribuidas o no, de carácter productivo y creativo que mediante el uso de técnicas, instrumentos, materias o informaciones disponibles; permiten obtener, producir o prestar ciertos bienes, productos o servicios. En dicha actividad la persona aporta energías, habilidades, conocimientos y otros diversos recursos y obtiene algún tipo de compensación material, psicológica y/o social" (Pág. 53).

A su vez Ardila (1991) determinó que la gente trabaja por tres razones diferentes: primero, por dinero, es decir ganar dinero para satisfacer las necesidades primarias; segundo, por el prestigio que el trabajo implica y tercero por la necesidad de crear. Así

mismo en los últimos años se ha encontrado que la gente también trabaja para ser aceptado por su grupo y la sociedad.

En conclusión, las definiciones muestran como el trabajo es entendido fundamentalmente en términos instrumentales como una actividad que no es un fin en sí misma, sino más bien un medio para conseguir un fin, pero las distintas variables socio – demográficas y laborales permiten obtener diferencias en la forma en que la gente representa mentalmente el fenómeno del trabajo.

Partiendo de las anteriores definiciones, resulta importante destacar aspectos tales como la centralidad e importancia del trabajo, ya que estos brindan herramientas acerca de lo que representa este para las personas.

La centralidad del trabajo se refiere al grado de importancia que el trabajo tiene en la vida de las personas (Peiró, 1996). Para este concepto se han utilizado diferentes términos tales como "intereses centrales de la vida" (Dubin, 1956), " implicación con el puesto" (Lodahl y Kejner, 1965), "relevancia de carrera" (Greenhaus, 1973), "relevancia del trabajo" (Super, 1976), "implicación con el trabajo" (Kanungo, 1982) y "compromiso con el trabajo" (Morrow, 1983). Aunque estos conceptos tienen aspectos diferentes todos comparten un objetivo que es determinar el grado en que una persona se identifica con el trabajo o hasta que punto el trabajo es central para su identidad (Citado por Peiró y col, 1996).

Para el grupo Meaning of Work o MOW (1987) la centralidad es entendida como "una creencia general acerca del valor del trabajar en la vida de una persona" y como " el grado de importancia general que el trabajar tiene en la vida de una persona.

Al mismo tiempo, se desarrollaron dos conceptos que se ven relacionados con la centralidad del trabajo que son la "implicación laboral" y el "compromiso con el trabajo".

Para entender la "implicación laboral", es necesario diferenciarla con la motivación intrínseca y el contexto general del trabajo, ya que este está determinado por una condición cultural dada históricamente, por el contexto concreto o con el trabajo actual. La implicación laboral es entonces un componente cognitivo y no afectivo de la actitud.

Por otro lado el segundo concepto es el "compromiso con el trabajo", el cual ha sido muy desarrollado por Morrow (1983), quien considera que éste está compuesto principalmente por cinco focos de interés que son el valor del trabajo en sí mismo, la carrera, el trabajo actual, la organización y el sindicato, y el grado de lealtad de una persona con cada faceta.

En conclusión, la centralidad del trabajo se refiere generalmente a la creencia de las personas con respecto a la posición que tiene el trabajo en sus vidas y la implicación y el compromiso con el trabajo fijan su importancia en las respuestas cognitivas, afectivas y emocionales sobre la labor y en las implicaciones actitudinales y comportamentales.

Factores Psicosociales del Trabajo

Dentro del ambiente laboral existen factores que pueden influir de manera positiva o negativa, en el desempeño laboral de los individuos. Estos, corresponden a factores psicosociales los cuales son el producto de las interacciones que tiene lugar entre el trabajador, medio ambiente, condiciones de organización, capacidad de trabajador, necesidades, cultura y consideraciones personales fuera del ámbito laboral; los cuales a su vez pueden intervenir en la salud, rendimiento y satisfacción laboral.

Algunos de estos factores psicosociales afectan la salud del individuo y están determinados por las percepciones y experiencias del trabajador en el ámbito laboral, al igual que por las capacidades y limitaciones de éste con respecto a las exigencias de su tarea. Estos factores deben ser eliminados o controlados para lograr un adecuado clima organizacional que contribuirá con la satisfacción del individuo, hecho que se vera reflejado en el incremento de la productividad y calidad del trabajo (Castaño, 1991).

A su vez Castaño (1991), enuncia la existencia de factores de orden psicológicos que intervienen en el desempeño de los grupos; que son:

1. Las fuentes de riesgo que deterioran la salud o seguridad laboral, las cuales son desencadenantes de estrés laboral, estresores en el desempeño del rol laboral, relaciones interpersonales, desarrollo de carrera y nuevas tecnologías.
2. Estado previo de salud, patrón de personalidad, personalidad resistente y estabilidad emocional entre otros.
3. Recursos para desarrollar las tareas que implican recursos tecnológicos, condiciones del lugar de trabajo, comunicación al interior de la organización, compromiso por parte de la jerarquía, y participación del trabajador en los procesos.
4. Consecuencias producto de la falta de prevención de la salud y seguridad, que hacen referencia a la presencia de ansiedad, sentimientos de insatisfacción, pérdida de autoestima, alteraciones somáticas, síndrome de burnout y depresión.

Uno de los hechos que puede considerarse como factor de riesgo para la presencia de factores psicosociales con manifestaciones negativas, responde al trabajo repetitivo. El trabajo repetitivo es comprendido no sólo como aquel trabajo en el cual se realizan movimientos cíclicos miles de veces, que obligan necesariamente a tomar posiciones o posturas forzadas, sino que incluye aquellos en los cuales hay poca variedad de tareas,

escasas oportunidades de aprendizaje y por ende presencia de monotonía lo que influirán de manera negativa en la salud del individuo.

Es así como los efectos nocivos del trabajo repetitivo se observan a nivel fisiológico como por ejemplo, de los tejidos del aparato locomotor a partir del cual se generan trastornos del aparato músculo – esquelético y a su vez se desencadenan simultáneamente diversos mecanismos psicológicos y fisiológicos normales que actúan como respuesta y se conoce como estrés (Moncada, 2000).

Es a partir de la presencia de factores psicosociales en el trabajo, que se da origen al estrés ocupacional lo cual genera problemas no sólo de salud para el individuo, sino se verá afectado a su vez el rendimiento y productividad dentro de la organización.

Estrés Laboral y Burnout

Historia del Concepto de Estrés

Debido a que en la actualidad un mayor porcentaje de la población experimenta la enfermedad conocida como estrés, se ha hecho evidente la importancia de investigar con mayor profundidad acerca de cuáles son las causas que lo generan. Es por esta razón que para comprender el origen de esta enfermedad es necesario remontarse a los primeros autores que hicieron referencia sobre el tema y los diferentes conceptos y definiciones que se han planteado a lo largo de la historia, necesarios para la prevención e intervención.

El endocrinólogo Seyle (1974), fue quien dio las bases para la investigación del estrés. Este autor establece una diferenciación entre "*eustres*" y el "*distress*". El *eustres*, permite al individuo adaptarse, evolucionar y superarse a la vez que protege al organismo; mientras que el *distress* se entiende como estrés, el cual bloquea a la persona con experiencias desagradables y nocivas (citado por Lucas, 1994).

Seyle (1954) citado por Hersen (1988), definió el estrés como "una respuesta no específica del cuerpo a una demanda cualquiera" (Pág. 2).

Del mismo modo autores como Hellriegel, Slocum y Woodman (1999), definieron el estrés como la consecuencia de una respuesta general frente a una acción o situación, que reclama exigencias físicas y psicológicas especiales sobre una persona; lo que implica la interacción entre el individuo y el ambiente que lo rodea.

Estas exigencias son denominadas agentes estresantes, los cuales se manifiestan de diferentes formas generando estrés o potencial de estrés, al percibirse como una exigencia que excede las posibilidades de respuesta del individuo. De esta forma cuando una persona se enfrenta a un agente estresante del ambiente, tiene la posibilidad de "luchar o huir" lo cual generará una respuesta.

Dentro de los agentes estresantes, autores como Muller-Limroth (1976), distingue entre factores físicos, mentales, psíquicos y sociales; mientras para Everly (1989), existe la presencia de estresores psico-sociales siendo estos sucesos reales o imaginarios y estresores biogénicos los que debido a sus propiedades bioquímicas dan inicio a la respuesta de estrés sin que implique un procesamiento cognitivo afectivo.

Para Lazarus y Folkman (1984), el grado en que un acontecimiento es estresante estará determinado por la acumulación de factores de carácter personales y situacionales, teniendo presente cuando una situación es estresante en la medida en que sea novedosa para el individuo y se asocie previamente con daño, peligro o dominio (citados por Lazarus, 1986)

Según Labrador y Crespo (1992), identificaron fases con respecto a la producción del estrés, las cuales corresponden a: 1) Reacción de alarma: se produce alteración fisiológica en el organismo del individuo como resultado de

circunstancias amenazantes para la persona. A su vez se activan el hipotálamo e hipófisis y las glándulas suprarrenales (citado por Fernández y col, 1994).

Ante amenazas del entorno, el cerebro produce estimulación del hipotálamo, generando "factores liberadores", sustancias específicas que actúan como mensajeros para zonas corporales específicas. 2) Estado de resistencia: al someterse el individuo en forma prolongada a la amenaza de agentes lesivos físicos, químicos, biológicos o sociales, el organismo se adapta a las demandas de manera progresiva, aunque es posible que disminuyan sus capacidades de respuesta debido a la fatiga. Durante esta fase, suele ocurrir un equilibrio dinámico u homeostático entre el medio ambiente interno y externo del individuo. Si este tiene la capacidad de resistir durante un tiempo prolongado no se presentará problema alguno, de lo contrario, se avanzará a la siguiente fase que corresponde a la de agotamiento. 3) Fase de agotamiento: se produce al generarse una disminución progresiva del organismo frente a una situación de estrés prolongado, lo cual conduce a un estado de deterioro con pérdida importante de las capacidades fisiológicas.

De acuerdo al modelo propuesto por Labrador (1992), existen aspectos cognitivos, motores y fisiológicos en la respuesta de estrés (citado por Fernández y Martín, 1994).

Los aspectos cognitivos se refieren a la forma cómo el individuo percibe el medio, lo cual determinará el modo de respuesta ante una situación y la forma en que el estrés afectará al mismo. Estos aspectos implican la valoración automática de la situación en términos de si es o no amenazante para el organismo; valoración de las demandas de la situación y producción de cambios; valoración de las habilidades o conductas para enfrentar la situación identificando así las estrategias de afrontamiento con las que se

cuenta para manejar la situación y por último la organización de la acción o selección de la respuesta para decidir cuál es la más conveniente a utilizar según la situación.

Dentro de los aspectos motores se puede identificar respuestas básicas de enfrentamiento, huida, evitación y menos frecuente pasividad. La disposición de habilidades adecuadas para enfrentar las situaciones de estrés depende de si se han aprendido las conductas adecuadas y si han sido reforzadas anteriormente.

Por otro lado, Everly (1989), definió los aspectos fisiológicos como aquellos que producen un aumento de la activación del organismo de diferentes mecanismos neurales y endocrinos, debido a la situación de estrés (Citado por Labrador y Crespo, 1992).

Las estrategias de afrontamiento juegan un papel de vital importancia en lo relacionado con el estrés, ya que a partir de estas se afecta la salud física y mental del individuo. Everly (1989), definió el afrontamiento como un esfuerzo psicológico o conductual para reducir aquellos efectos nocivos del estrés. Para Lazarus y Folkman (1984), éste corresponde a los esfuerzos de carácter cognitivos y conductuales dirigidos al manejo de las demandas específicas internas y externas, que exceden la capacidad del individuo.

El modelo de afrontamiento de Lazarus y Folkman (1984), sugiere la presencia de dos tipos de funciones, ya que consideran que los esfuerzos que el individuo realiza pueden focalizarse ya sea en el problema o la emoción. Cuando estos esfuerzos están mediados por el problema, el individuo trabaja en la reducción o manejo de la fuente de estrés; mientras que con respecto a la emoción lo que se busca es regular la respuesta emocional del estrés (citado por Lazarus, 2000).

Es por medio de estas definiciones y estrategias de afrontamiento que se puede llegar a entender y hacer frente al estrés que afecta a los individuos, ya que se conoce el origen de este y que mecanismos se pueden llegar a utilizar para hacer frente a esta enfermedad.

Estrés Laboral

Actualmente se ha considerado como la enfermedad del siglo XXI, al estrés, ya que cada vez un mayor porcentaje de la población lo padece. Sin embargo uno de los ámbitos en el que más se ha identificado la presencia del mismo es el laboral, razón por la cual hoy en día se habla específicamente de estrés laboral.

El estrés laboral se ha definido como el conjunto de fenómenos que suceden en el organismo del trabajador, producto de agentes nocivos estresantes que se derivan o causan por el trabajo que desempeñan, hecho que puede afectar la salud del individuo (Villalobos, 1999).

Por otro lado, Schultz (1998) no definió separadamente el estrés ocupacional del estrés en general, por lo tanto plantea el estrés laboral como un trastorno generalizado en la vida del hombre moderno, relacionado con las expectativas, el desempeño y la productividad dentro del trabajo que causa graves daños físicos y es de naturaleza principalmente psicológica. A su vez enuncia como causas del estrés laboral: la sobrecarga cuantitativa de trabajo, es decir mucho trabajo y poco tiempo; la sobrecarga cualitativa, es decir la dificultad excesiva del trabajo; tener poca carga de trabajo; el cambio (resistencia); la evaluación de resistencia, es decir el poco agrado al ser evaluados por otra persona; la ambigüedad y el conflicto de papeles; los problemas de progreso profesional; el contacto con un portador de estrés y por último el trabajo en líneas de montaje (repetición y monotonía).

Autores como Hellriegel, Slocum y Woodmam (1999), establecen como factores determinantes para experimentar estrés en el trabajo u otras situaciones; las percepciones, la experiencia anterior de la persona, la presencia o ausencia de respaldo social y las diferencias individuales en relación con las reacciones frente al estrés. Por ésto los autores definieron estrés en el trabajo, como una respuesta a una acción, evento o tarea al interior del trabajo que requiere de exigencias percibidas o aprendidas como agentes estresores por los empleados.

Para Hellriegel, Slocum y Woodmam (1999), los agentes estresores en el trabajo corresponden: 1) Carga de trabajo, caracterizado por carecer de tiempo y recurso para realizarlo, al igual que por sobrecarga de funciones o exigencias que exceden la capacidad del individuo. Del mismo modo tener poco carga de trabajo también puede generar estrés ya que el trabajador siente que las labores que desempeña no implican ningún desafío por lo que experimenta sentimientos de aburrimiento. 2) Condiciones del empleo deficientes como temperatura extrema, mucho ruido, iluminación excesiva o defectuosa, radiación, contaminación, lejanía del lugar de trabajo y cumplimiento excesivo de horas extra. Esto genera que el ambiente laboral se deteriore y los efectos se acumulen a lo largo del tiempo e interactuen con otros agentes. 3) Conflicto de funciones, producido por diferentes expectativas y exigencias de las funciones de una persona. 4) Ambigüedad de funciones, aspecto que genera inseguridad respecto a los deberes y responsabilidades relacionadas con su rol laboral. 5) Desarrollo de la carrera profesional, que implica la planeación e incluye seguridad en el empleo, ascensos, traslados y oportunidades de desarrollo. Así mismo, la reestructuración de la organización, del departamento o de los equipos de trabajo se relaciona con este aspecto.

6) Relaciones interpersonales que hacen referencia a las relaciones que se mantienen al interior de las organizaciones con los compañeros, subordinados y los superiores, las cuales influyen en la manera como se reacciona ante los estresores y pueden llegar a ser una fuente de estrés o de respaldo. 7) Comportamiento agresivo, que se manifiesta con frecuencia en adopción de formas de violencia o acoso sexual. El comportamiento agresivo puede ocasionar daño físico o psicológico real denominado como violencia en el trabajo. Y por último, 8) Conflicto entre el trabajo y otras funciones, debido a que hay personas que desempeñan diferentes roles en su vida a parte de las relacionadas con el trabajo, que generan funciones encontradas convirtiéndose así en fuentes de estrés (Hellriegel, Slocum y Woodmam, 1999).

Además de los estresores anteriormente mencionados, Lucas (1994), identificó dos causas principales para la aparición del estrés laboral, las cuales corresponden al medio ambiente en el que se desempeña un trabajador, y por otro lado las características personales de éste; denominados por Mclean (1976), contexto y vulnerabilidad respectivamente.

Dentro de los estresores mencionados Mclean encuentra: contenido de la tarea, referido al nivel de valoración social o calificación de la tarea por quienes trabajan en la empresa y por quien ejerce la tarea; estresores grupales, caracterizados por falta de cohesión entre el grupo de trabajo, falta de apoyo y deficiencias en la estructura organizacional.

Por otro lado Calero y Navarro (2000), suman a lo enunciado, estresores como las nuevas tecnologías, percibidas como amenazantes por la falta de apoyo para el aprendizaje y capacitación para el manejo de éstas e identificación del producto, relacionado con la coherencia entre las expectativas del trabajador y sus funciones;

estructura y clima organizacional, en donde como determinantes se identifican falta de participación en los procesos de toma de decisiones, el hecho de sentirse externo en la propia organización, falta de autonomía en el trabajo y constante supervisión del trabajo.

Es así como se pueden identificar los efectos del estrés en tres áreas; la fisiológica, evidenciado en aumento de la presión arterial, incremento del ritmo cardiaco, sudoración, cambios de temperatura corporal (ataques de calor y frío), dificultades respiratorias, tensión muscular y desórdenes gastrointestinales. A su vez se presentan efectos en el área emocional; manifestadas en sentimientos de ira, ansiedad, funcionamiento intelectual deficiente, nerviosismo, irritabilidad, resentimiento, descontento y aburrimiento y por último, presencia de efectos en el área comportamental lo cual genera disminución en el desempeño, tasas altas de accidentalidad, ausentismo, abuso de alcohol y drogas, aparición de comportamientos impulsivos y dificultades en la comunicación (Hellriegel, Slocum y Woodmam; 1999).

Unido a los estresores que desencadenan en los trabajadores el estrés laboral, se encuentran unos factores psicosociales del trabajo que llevan a desencadenar igualmente dicha enfermedad. Villalobos (1999), hace una distinción mas profunda acerca de los factores psicosociales presentes en el trabajo. Estos son entendidos como el conjunto de percepciones y experiencias manifestadas por los trabajadores, unos de estos son de carácter individual, otros se refieren a las expectativas económicas o de desarrollo personal y otros mas a las relaciones humanas y sus aspectos emocionales. Estos factores por un lado consisten en interacciones entre el trabajo, su medio ambiente laboral, la satisfacción laboral y las condiciones de la organización; mientras que por otro lado están las características personales del trabajador, sus necesidades, su cultura, sus experiencias y su percepción del mundo.

En conclusión es posible determinar repercusiones del estrés laboral, reflejadas en baja productividad, baja motivación y decremento en la capacidad física del individuo; producto del gasto de energía que se da bajo situaciones de tensión, ansiedad y miedo.

Luego de la aproximación preliminar al concepto de estrés ocupacional, Aguayo (1998) concluye que:

- El trabajo genera estrés y éste es negativo, esto implica que el estrés es una experiencia nociva a eliminar.
- El estrés en ocasiones es un fenómeno adaptativo de los seres humanos que contribuye en buena medida, a su supervivencia; además de obtener un adecuado rendimiento en su actividad, desempeño eficaz en muchas esferas de la vida. Lo que resulta negativo es que esta experiencia sea excesiva, incontrolada o incontrolable.
- Situaciones estresantes para algunos individuos no lo son para otros.

En la actualidad, se ha demostrado un interés por las relaciones entre el estrés y el trabajo, denominándose estrés ocupacional al malestar y a las enfermedades ocasionadas por las tareas y las instituciones donde se trabaja.

Las personas más susceptibles son los niños y los adultos de mayor edad, las mujeres, personas con problemas en los ciclos de sueño y los enfermos mentales; así como personas con diferentes tipos de personalidades.

Es así como la presencia de una personalidad introvertida o extrovertida, con características cognitivas y de comportamiento del individuo, frente a una tarea, define la forma de reaccionar ante distintas situaciones. La vulnerabilidad ante las diversas circunstancias laborales está determinada por como cada persona afronta o enfrenta las demandas de su entorno, así como por el control interno o externo, la tolerancia de la ambigüedad, la importancia y el valor de lo que el individuo es y está haciendo, por lo

que se presenta una implicación en las diferentes situaciones de la vida (Calero y Navarro, 2000).

Otros autores (Hellriegel, Slocum y Woodman, 1998) han definido dos tipos de personalidad que de una u otra manera se relacionan con el estrés. Estas son, la "personalidad de tipo A" y la "personalidad de tipo B". Las personas con una "personalidad tipo A" viven aceleradas y tienden a volver una situación aún más estresante de lo que verdaderamente es. Por otro lado, las personas con una "personalidad de tipo B", son mucho más tranquilas, pausadas, con una tendencia negativa a responder de forma agresiva.

Existe otro tipo de personalidad, conocido como "personalidad resistente", cuyas características parecen hacer frente a los factores estresantes. Dentro de estas características se encuentran: sensación de compromiso, respuesta a cada dificultad como si representara un reto, una oportunidad y una percepción de que se tiene control sobre la vida propia. Incluye además, una sensación positiva de los demás en situaciones sociales, una tendencia a atribuir al comportamiento propio a causas internas y por último, la tendencia a percibir o recibir los cambios importantes de la vida con interés, curiosidad y optimismo (Hellriegel, Slocum y Woodman, 1998).

Así como existen diferentes tipos de personalidad, también se pueden encontrar distintos efectos de los estresores sobre las personas dependiendo de sus características individuales.

De esta manera, los efectos y consecuencias del estrés ocupacional pueden ser muy diversos y numerosos, los cuales a su vez pueden ser tanto positivos como negativos, haciendo que las personas se vuelvan más "productivas y creativas" (Gordon, 1999), a partir de esto se han establecido ciertas categorías que se refieren a los efectos de los

agentes estresores. La taxonomía propuesta por Cox (1978) citado por Lucas (1994), acerca de las consecuencias del estrés es la siguiente:

a) *Efectos subjetivos*. Ansiedad, agresión, apatía, aburrimiento, depresión, fatiga, frustración, culpabilidad, vergüenza, irritabilidad y mal humor, melancolía, baja autoestima, amenaza y tensión, nerviosismo y soledad.

b) *Efectos conductuales*. Propensión a sufrir accidentes, drogadicción, arranques emocionales, excesiva ingestión de alimentos o pérdida de apetito, consumo excesivo de alcohol o cigarrillos, excitabilidad, conducta impulsiva, habla afectada, risa nerviosa, inquietud y temblor.

c) *Efectos cognitivos*. Incapacidad para tomar decisiones y concentrarse, olvidos frecuentes, hipersensibilidad a la crítica y bloqueo mental.

d) *Efectos fisiológicos*. Aumento de las catecolaminas y corticoesteroides de la sangre y la orina, elevación de los niveles de glucosa sanguíneos, aumentos del ritmo cardíaco y de la presión sanguínea, sequedad de boca, exudación, dilatación de las pupilas, dificultad para respirar, escalofríos, nudos de la garganta, entumecimiento y escozor de las extremidades.

e) *Efectos organizacionales*. Ausentismo, relaciones laborales pobres y baja productividad, alto índice de accidentes y de rotación del personal, clima organizacional pobre, antagonismo e insatisfacción en el trabajo. (Ivanevich y Matteson, 1992 citados por Lucas, 1994).

Modelos Explicativos del Estrés Ocupacional

El hecho de que el estrés ocupacional sea un factor amenazante para las organizaciones, dadas sus implicaciones en la salud de los trabajadores, en el desempeño laboral y por ende en la producción, a provocado gran auge en su investigación. Es por

ello que muchos autores han formulado diversos modelos para lograr una aproximación objetiva a este fenómeno. Entre estos se puede encontrar:

- Modelo Socio - ambiental propuesto por French y Kahn (1962), considera la relación entre las características objetivas del entorno del trabajo, la experiencia subjetiva del trabajador y la respuesta que da él mismo, y los efectos a largo plazo que estos factores tienen sobre la salud mental y física del trabajador (citados por Lucas, 1994).
- El Modelo Procesual propuesto por McGrath (1976), en donde la situación estresante incluye cuatro elementos básicos que son : la situación en sí, situación percibida, selección de respuesta y el comportamiento; con los correspondientes procesos de interacción o retroalimentación tales como: apreciación, decisión, ejecución y cambio de resultados (citado por Lucas, 1994).
- El Modelo de Ajuste entre el individuo y el ambiente laboral propuesto por Harrison (1978), menciona las variables o elementos básicos que pueden contribuir a un buen ajuste entre el individuo y su entorno laboral, entre estos están el ambiente objetivo, el ambiente subjetivo, la persona objetiva y la persona tal como es percibida por sí misma. La relación entre estos origina un ajuste objetivo o enfriamiento (entre ambiente objetivo y persona objetiva) o ajuste subjetivo o defensas (entre ambiente subjetivo y persona subjetiva) (Citado por Lucas, 1994).
- Modelo de las Demandas, Restricciones y Apoyo propuesto por Karasek (1979), en donde el estrés es explicado a partir de las diferentes combinaciones que pueden darse entre las demandas laborales y la capacidad de decisión en el puesto de trabajo (Citado por Lucas, 1994).

- El Modelo Integral del Estrés y del Trabajo propuesto por Ivancevich y Matteson (1987), el cual hace una síntesis de los elementos más relevantes que intervienen en el estrés, como los estresores, la apreciación de la situación, los resultados de la apreciación, las consecuencias, las diferencias individuales y las estrategias de afrontamiento (Citados por Lucas, 1994).

Síndrome de estar Quemado o " Burnout"

A través de los años el "síndrome de quemarse laboralmente" desde una perspectiva más profesional, ha quedado entendido como "una respuesta al estrés laboral crónico, integrado por actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabaja y hacia el propio rol profesional", desencadenando dichas actitudes en un mal servicio al usuario, baja productividad laboral, conflictos organizacionales e incluso en el desarrollo de patologías nocivas en el individuo. De ahí entonces la necesidad de estudiar el síndrome de estar quemado, arraigado a los procesos de estudio del estrés laboral, con el ánimo de construir una mejor calidad de vida en el entorno profesional y un mejor servicio a la comunidad (Gil - Monte y Peiró, 1997).

Desde el momento en que se presenten en el ambiente laboral factores psicosociales que afecten la salud física y psicológica del individuo y su productividad, es posible que se de como consecuencia un fenómeno conocido como el síndrome de estar quemado o "burnout" expresión que se utiliza cuando se ha perdido el interés y la motivación por el trabajo y se cree que cualquier tipo de esfuerzo por cambiar la situación es inútil.

El termino de "estar quemado" surgió en Estados Unidos hace aproximadamente treinta años y se atribuyó inicialmente a los profesionales que prestaban un servicio social, trabajo que implicaba un contacto permanente con la comunidad. Sin embargo se encontró que también puede presentarse en profesionales como directivos de

empresas y otros, que requieren de un contacto interpersonal para el desarrollo de sus actividades laborales (Gil-Monte y Peiró, 1997).

Un ejemplo de esto, es como los empleados de "cuello blanco" quienes desarrollan una actividad intermedia entre los trabajos intelectuales y manuales, y que permanecen en contacto con los demás, agobiados por las demandas del público y controlados por la dirección, son los más propensos a sufrir este síndrome, haciéndose evidente como todas las profesiones son vulnerables aunque unas tengan mucho más riesgo que otras (Sánchez, 2001).

El psiquiatra Herbert Freudenberger (1974), lo denominó síndrome de estar quemado o "burnout", cuando observó que muchos de sus compañeros, al cabo del año de trabajo experimentaban falta de motivación y una progresiva pérdida de energía hasta llegar al agotamiento, así como síntomas de ansiedad y depresión (Sánchez, 2001).

Este síndrome representa una combinación de ciertas características individuales y situaciones del trabajo y puede afectar a las personas hasta el punto de querer abandonar su puesto de trabajo (Gordon, 1999).

Es así como el Síndrome de estar Quemado o "burnout", está caracterizado por agotamiento emocional, despersonalización y reducción de la capacidad personal. Se trata de una reacción a la tensión emocional crónica creada por el contacto continuo con otros seres humanos, en particular cuando tienen problemas o motivos de sufrimiento. El factor característico del "burnout" es que el estrés surge de la interacción social entre el operador y el destinatario de la ayuda, considerándose un trastorno adaptativo crónico, en asociación con las demandas psicosociales de trabajar directamente con personas, requiriendo al menos 6 meses de período desadaptativo que puede ocasionarse

tanto por un excesivo grado de exigencias como por escasez de recursos para afrontarlas (Gordon, 1999).

Así, según Sánchez (2001), de acuerdo al tipo de estrés que genera la ocupación laboral, se puede establecer una clasificación de los trabajadores quemados como: el estrés de la competitividad (afecta principalmente a empresarios, directivos); de la creatividad (propio de escritores, artistas, investigadores); de la responsabilidad y entrega (médicos, enfermeras); de las relaciones (servicios en contacto directo con las personas: profesores, funcionarios, vendedores); de la prisa (periodistas); de la expectativa (servidores del orden); del miedo (trabajadores de alto riesgo, fuerzas del orden) y del aburrimiento (trabajos parcelarios, mecánicos, rutinarios y monótonos).

Hellriegel, Slocum y Woodman (1998), identificaron tres componentes en el Síndrome de estar Quemado, los cuales corresponden a: estado de agotamiento emocional, despersonalización de los individuos (tratar a los individuos como objetos) y sentimientos de bajos logros personales.

De la misma forma Maslach y Jackson (1981) citados por Schutte y col (2000), definieron el síndrome de estar quemado como aquel " ... síndrome de agotamiento emocional, despersonalización y reducción de la realización personal, que ocurre en individuos que desempeñan cierto tipo de trabajo" (Pág. 53).

Por otro lado Demerouti (1999), quien revisó lo propuesto por Maslach y Jackson (1981), realizó modificaciones con respecto a las dimensiones presentes en el síndrome de estar quemado o "burnout". Para ella, este síndrome se caracteriza por la presencia de dos dimensiones, la primera el agotamiento, que se refiere a sentimientos generales de poca empatía, una gran necesidad de descanso y una segunda dimensión que corresponde al estado de agotamiento físico y desagrado, entendido como el

distanciamiento de sí mismo del objeto y contenido del trabajo, representada en la manifestación de comportamientos y actitudes cínicas y negativas hacia la labor que desempeña en general.

En conclusión se pueden identificar factores de orden psicológico, fisiológico y conductual presentes en el síndrome de estar quemado o "burnout" que generan consecuencias afectando al individuo tanto en el ámbito personal como profesional.

Manifestaciones del Síndrome de estar Quemado o "Burnout"

Como se ha enunciado, existen factores en el entorno laboral que como consecuencia producen la presencia del Síndrome de estar Quemado o "burnout" caracterizado por manifestaciones de tipo psicológicas, fisiológicas y conductuales que interviene en la adaptación y desempeño del sujeto en el ámbito personal y a su vez repercuten en la organización.

Este síndrome recoge una serie de respuestas a situaciones de estrés que suelen provocar tensión, producto de la interacción reiterada con otras personas. El síndrome según Schultz (1998), se manifiesta en el ámbito individual en los siguientes aspectos:

- A. Psicosomáticos: Fatiga crónica, frecuentes dolores de cabeza, problemas de sueño, úlceras y otros desórdenes gastrointestinales, pérdida de peso y dolores musculares.
- B. Conductuales: Ausentismo laboral, abuso de drogas (café, tabaco, alcohol, fármacos, entre otros), incapacidad para vivir de forma relajada, superficialidad en el contacto con los demás, comportamientos de alto riesgo, aumento de conductas violentas.
- C. Emocionales: Distanciamiento afectivo como forma de protección del yo, aburrimiento y actitud cínica, impaciencia e irritabilidad, sentimiento de omnipotencia, desorientación, incapacidad de concentración, sentimientos depresivos.

D. En ambiente laboral: Disminución de la capacidad de trabajo, deterioro en la calidad de los servicios que se presta a los clientes, aumento de interacciones hostiles, comunicaciones deficientes.

En el ámbito de la organización la presencia del síndrome implica disminución de la satisfacción laboral, aumento de ausentismo, propensión del abandono del puesto o la organización, baja implicación laboral, bajo interés por las actividades laborales, deterioro en la calidad del servicio en la organización, aumento de conflictos interpersonales, de rotación laboral no deseada y aumento de accidentes laborales, hechos que repercuten sobre los objetivos y resultados de las organizaciones.

Como se ha descrito anteriormente, el Síndrome de estar Quemado o "burnout", genera la presencia de sintomatología en quienes lo experimentan. Es a partir de la identificación de los síntomas, que se obtiene información importante para la prevención y planteamiento de futuras estrategias para la intervención.

Perspectivas Para el Estudio del Síndrome del Quemado

Gil - Monte y Peiró (1997), establecieron dos perspectivas para encaminarse en el estudio del Síndrome de estar Quemado:

a) La perspectiva clínica, que se refiere a la existencia del mismo como un *estado final* resultante del estrés laboral y b) la perspectiva psicosocial, que se refiere como un proceso resultante de las características personales y del entorno organizacional propicias o no para el desarrollo del estrés laboral y sus consecuencias.

Dentro de la perspectiva psicosocial se ha determinado que el Síndrome de estar Quemado debe conceptualizarse como el resultado de la suma de un *agotamiento emocional* (sentimiento de incapacidad en el ámbito afectivo), *despersonalización* (desarrollo de sentimiento y actitudes negativas hacia su entorno laboral) y *falta de*

realización personal en el trabajo (constante auto evaluación negativa hacia el rol profesional), que generalmente se hace presente en los profesionales cuyo objetivo laboral son los individuos de una sociedad, dado que son más vulnerables ya que dentro de su entorno laboral inciden generalmente estresores tales como: la falta de personal, el manejo de horarios susceptibles a elementos circunstanciales, sobrecarga laboral y en ocasiones contacto directo y permanente con situaciones de dolor, como la muerte o el sometimiento a conductas hostiles por parte de los usuarios.

El Síndrome de estar Quemado debe asumirse entonces como una respuesta al estrés laboral y debe contemplarse cuando las estrategias para controlar dicho estrés percibido han fallado, además de ser parte del proceso entre este último y sus consecuencias. Sin embargo es necesario delimitar su concepto y diferenciarlo de términos como el tedio, la depresión, ansiedad e insatisfacción laboral a fines de lograr resultados encaminados directamente sobre el problema, ya que aunque estos parezcan en ocasiones sinónimos, pueden ser parte de la sintomatología del problema mas no el problema en si y desviar la intervención profesional.

Como ya se mencionó, el Síndrome de estar Quemado posee una sintomatología caracterizada por una baja realización personal en el trabajo, agotamiento emocional y despersonalización. No obstante los autores contemplan, mediante la implementación de modelos, que se puede diferir en el orden secuencial dependiendo de la visión empírica del analista concentrada en la importancia que estos le den a cada uno de los síntomas.

Algunos de estos modelos se contemplan así:

Primer modelo desarrollado por Golembiewski y col, (1983), en donde el síndrome se desarrollo partiendo de la manifestación de sentimientos de despersonalización,

entendida como un mecanismo disfuncional de enfrentamiento del estrés (véase figura 1).

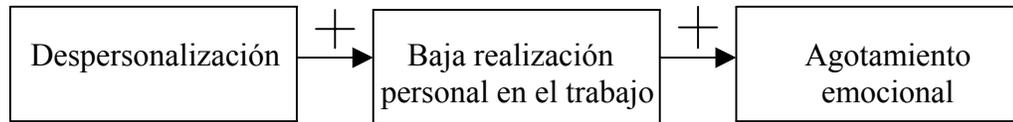


Figura 1. Golembiewski y col, (1983)

A partir de este modelo Leiter y Maslach (1980), propusieron un modelo alternativo, donde la baja realización personal en el trabajo se entiende como la falta de compromiso en el trabajo, lo que conlleva a un aumento en los niveles de ausentismo (véase figura 1.2).

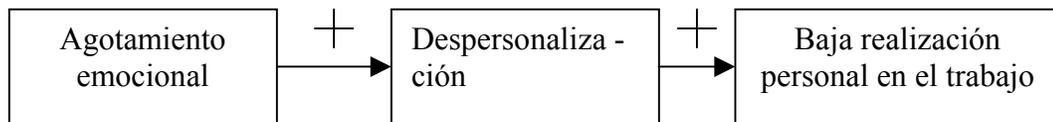


Figura 1.2. Leiter y Maslach, (1980)

Posteriormente Leiter (1993), reformuló las relaciones hipotetizadas inicialmente entre las dimensiones del MBI (Maslach Burnout Inventory) y planteó el siguiente modelo, en donde la baja realización personal en el trabajo es entendida como la causa directa de los estresores laborales (véase figura 1.3).

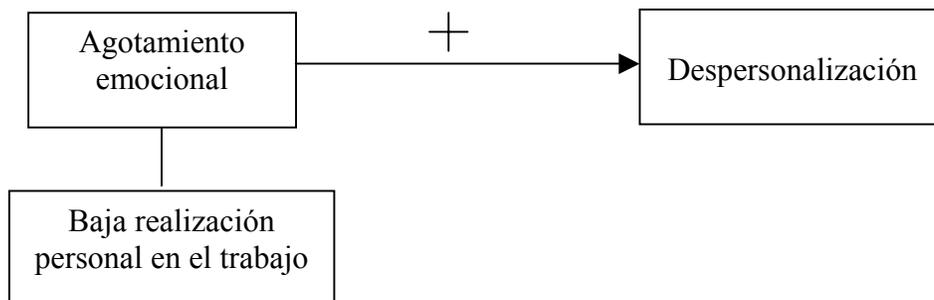


Figura 1.3. Leiter, (1993)

Finalmente Lee y Ashforth (1993), brindaron otra alternativa, en donde a diferencia de los otros modelos la despersonalización no es entendida como un mediador entre los sentimientos de agotamiento emocional y la falta de realización personal en el trabajo

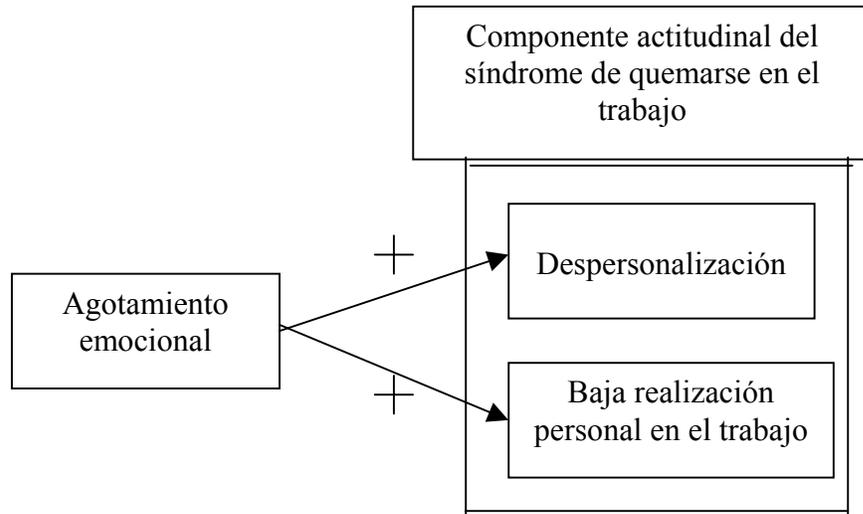


Figura 1.4. Lee y Ashforth, (1993)

Teniendo en cuenta las diferencias de los modelos propuestos, Gil – Monte, Peiró y Valcárcel, (1999), desarrollaron una nueva alternativa teórica, donde enuncian el inicio del síndrome con sentimientos de baja realización personal en el trabajo y al mismo tiempo agotamiento emocional, y donde los sentimientos de despersonalización son una estrategia de afrontamiento frente la presencia del estrés crónico (véase figura 1.5).

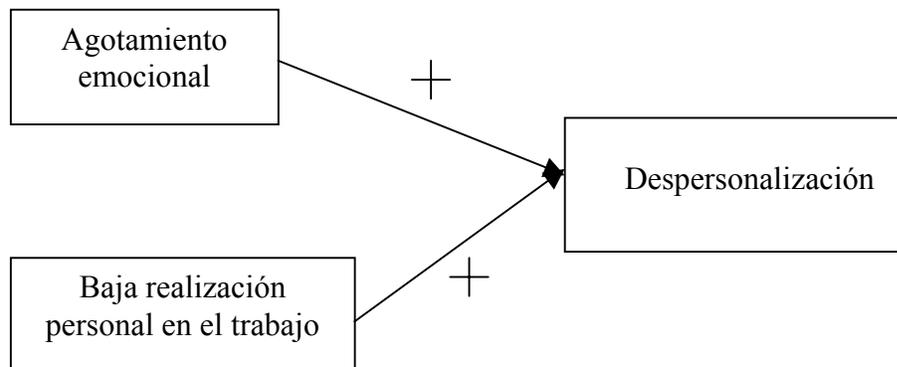


Figura 1.5. Gil – Monte, Peiró y Valcárcel, (1999)

Como se puede observar los modelos propuestos se diferencian entre sí, en el orden secuencial de aparición y desarrollo de los síntomas. Establecer el proceso de desarrollo del Síndrome de estar Quemado es importante en la prevención e implementación de estrategias adecuadas de intervención.

Estudios sobre el Síndrome de estar Quemado.

Para el estudio del "Síndrome de estar Quemado" los instrumentos comúnmente utilizados para su medición corresponden al MBI-GS (Maslach General Survey) y el OLBI (Oldenburg Burnout Inventory).

En un inicio, Maslach y Jackson (1981), crearon el MBI (Maslach burnout Inventory), instrumento que se estandarizó para la evaluación del "Síndrome de estar Quemado" concepto que fue definido por estos autores como "...síndrome de agotamiento emocional, despersonalización y reducción de la realización personal, que ocurre en individuos que desempeñan cierto tipo de trabajo" (Pág. 53)

Sin embargo este instrumento fue creado inicialmente para evaluar el síndrome en una población específica, que correspondía a aquellas personas o profesionales tales como abogados, enfermeras, docentes, trabajadores sociales y oficiales de prisión; que interactuaban frecuentemente con personas.

Del MBI, surge el MBI-GS (Maslach Burnout Inventory – General Survey), que corresponde a una versión estandarizada y revisada de la original para aplicar en grupos ocupacionales diferentes a los relacionados con profesiones de servicio. Este esta compuesto por tres sub-escalas que corresponden a: agotamiento emocional (Exhaustion), cinismo (cynicism) y eficacia profesional (Professional efficacy), en el cual para la identificación de la presencia del "Síndrome de estar Quemado", es

necesario de puntuaciones altas en las escalas de agotamiento emocional y cinismo, y bajas en lo referente a eficacia profesional (Schaufeli y col, 1995).

A pesar de que tanto el MBI-GS como el OLBI fueron diseñados para comprobar la presencia del "Síndrome de estar Quemado" en poblaciones diferentes a las relacionadas con áreas de servicio, a su vez se encontraron diferencias entre uno y otro. La principal radica en como el MBI-GS trabaja con tres dimensiones como lo son desgaste, cinismo y eficacia profesional como factores correlacionados, mientras que el OLBI esta conformado por dos sub-escalas agotamiento y desagrado, que aunque corresponden a dimensiones separadas actúan como factores interrelacionados que permiten la medición del síndrome independientemente del contexto ocupacional al que se pertenezca. Aunque el OLBI solo habla de dos dimensiones, con respecto al agotamiento, este factor es producto del contacto con demandas emocionales del contexto que a su vez generará respuestas de despersonalización en el individuo y que se asimila a la dimensión de cinismo propuesta por Maslach (1981).

El OLBI esta elaborado en escala tipo likert cuyo rango de puntuación va de 1 a 4, en donde 1 es totalmente de acuerdo y 4 totalmente en desacuerdo (Demerouti, 1999; Demerouti y Nachreiner, 1998 citados por Demerouti 2002).

El hecho de que en el MBI-GS las dimensiones se tomen como entidades diferentes hace que la operacionalización de la dimensión de cinismo se pueda prestar para confusiones no solo de quienes responden la prueba, sino de quienes evalúan los resultados de la misma, mientras que si es tomada como producto del agotamiento que experimenta el trabajador, se comprende mas claramente como los sentimientos negativos no solo hacia la labor que desempeña el individuo sino hacia las personas con las cuales tiene contacto.

Con respecto a los estudios realizados en torno al Síndrome de estar Quemado, Schutte y col (2000), realizaron una investigación que tenía como objetivo evaluar la validez factorial del MBI-GS, a través de grupos ocupacionales y países. Para hacer esto posible, aplicaron el instrumento a una muestra de 9.055 empleados alemanes, finlandeses, suecos y holandeses, directivos (trabajadores de cuello blanco), secretarias y operarios (trabajadores de cuello azul), en una corporación multinacional de la industria forestal.

Para la obtención de los resultados, se enviaron los cuestionarios al lugar de trabajo, los cuales fueron retornados con una tasa de respuesta del 63%. Se concluyó de acuerdo a los resultados obtenidos en la prueba que existen diferencias significativas en los patrones del "burnout" entre trabajadores de cuello blanco y de cuello azul; los directivos quienes tuvieron puntuaciones altas en eficacia profesional y bajas en cinismo, es decir que no presentan el síndrome, cuentan con condiciones más favorables ya que son más autónomos, su trabajo es más complejo y tiene mayor significado. En los trabajadores de cuello azul la explicación de la baja puntuación en eficacia profesional se debe a que existe mayor actitud de distancia frente a sus trabajos por la falta de confianza, resentimiento y escepticismo hacia los directores en las organizaciones tradicionales.

Con respecto al OLBI, Demerouti (2001), dirigió la investigación principalmente hacia la identificación de los problemas existentes sobre la conceptualización y medición del "burnout" que estimuló un foco selectivo (cargos de servicio), pero haciéndose evidente su presencia por fuera de los cargos de servicios humanos. Así mismo tiene como metas: a) establecer la validez factorial del OLBI, como un instrumento individual de medida de los contextos ocupacionales y b) probar el modelo JD-R, donde se asume que

las demandas del trabajo son mas predictivas de los sentimientos de fatiga, mientras que los recursos del trabajo son mas predictivos para la falta de compromiso. Esta investigación se realizó con la participación de 374 empleados del norte de Alemania quienes trabajaban en 21 puestos diferentes en tres campos ocupacionales: servicios humanos (37 profesores y 108 enfermeras de cardiología, cirugía, oncología y área neonatal), industria (109 ensambladores de línea en una industria manufacturera y en el desarrollo de impresión de fotos, además 25 operadores de control de cuarto de un industria química), y transporte (95 controladores de tráfico de diferentes aeropuertos). En el primer grupo (9 trabajos), los empleados trabajaban con personas, en el segundo grupo (9 trabajos) manejaban cosas o información y en el tercero (3 trabajos) manejaban información.

Para la obtención de los resultados los participantes fueron reclutados en sus puestos de trabajo después de tener una reunión informativa con sus respectivos directores, personas del departamento y colegas. Después se distribuyeron los cuestionarios de autoreportes a 665 empleados, de los cuales el 56% fueron devueltos, siendo la tasa de respuesta mayor en el grupo de controladores aéreos comparado con el grupo de servicios humanos y de la industria.

A su vez se realizaron dos observaciones que duraron aproximadamente 4 horas en cada trabajo, para conducir entrevistas con los supervisores y observar a los empleados durante el desempeño de la tarea. Las entrevistas contenían las tareas diarias y las de estructura de dimensiones que no pueden ser observadas.

Los instrumentos que se utilizaron para la obtención de resultados fueron: a) el OLBI para medir individualmente la presencia del síndrome del burnout; b) autoreportes, como una primera prueba del modelo de JD-R del burnout y c) observadores de rangos, para

complementar el análisis realizado por los autoreportes en cuanto al modelo JD-R del burnout.

En conclusión esta investigación hace dos grandes aportes teóricos: primero, varios autores argumentan que el “burnout” puede encontrarse en cualquier ocupación. Este estudio es uno de los primeros en proveer evidencia empírica de esta concepción, incluyendo empleados de campos ocupacionales dentro y fuera de los servicios humanos; segundo los resultados del factor de análisis confirmatorio mostraron que la estructura bifactorial del OLBI, con dimensiones separadas como agotamiento y desagrado, pero como factores que se relacionan, es esencialmente invariante a través de ejemplos incluyendo trabajadores de los servicios humanos. Esta consistencia de la estructura factorial del OLBI a través de diferentes ocupaciones confirma la generalización de la construcción de “burnout”. Los profesionales de servicios humanos pueden sentir agotamiento por la demanda emocional del contacto con sus pacientes y clientes que como consecuencia desencadena en trato despersonalizado; sin embargo en otras ocupaciones, el “burnout” incluye los mismos elementos básicos pero sus manifestaciones son diferentes ya que estos no tiene recipientes que sean tratados en forma despersonalizada.

En otra investigación desarrollada por Demerouti y col (2002), sus objetivos eran: en primer lugar examinar la convergencia y validez entre el OLBI y MASLACH y en segundo lugar examinar la calidad psicométrica de los dos instrumentos en Grecia a través de diferentes contextos ocupacionales.

Se desarrolló por medio de la distribución de cuestionarios aplicados a 350 empleados griegos incluyendo secretarias, operarios, directivos, banqueros, químicos, veterinarios, aseguradores, abogados, economistas y estadísticos, de dos organizaciones del sector

público y seis del sector privado. Los participantes fueron reclutados en su lugar de trabajo luego de reuniones informativas con directivos representativos y personal de las organizaciones involucradas.

Como resultado de la investigación a partir de la recolección de 232 cuestionarios con una tasa de respuesta del 66%, se estableció que existe una correlación entre los dos instrumentos de .74, los cuales fueron validados simultáneamente en diferentes grupos ocupacionales.

A partir del análisis de las investigaciones encontradas se puede concluir que el Síndrome de estar Quemado o "burnout", no es propio de las ocupaciones de servicio como en un inicio se planteó. Se ha demostrado que este síndrome no solo esta presente en diferentes contextos ocupacionales, sino a su vez se encuentra en diferentes naciones. Hasta el momento se ha comprobado su presencia en países de Europa y Norte América, razón por la cual el aplicarla en Latino América puede aportar información que sirva de soporte para la comprensión de problemáticas al interior de las organización, en Colombia en cargos específicamente operativos.

Método

Tipo de Diseño

Para el desarrollo de la investigación y la obtención de resultados se aplicó un diseño descriptivo cualitativo y a pesar de que se aplicará un solo instrumento, la correlación que se pretende establecer se hará entre las dimensiones contenidas en el instrumento. Estas dimensiones son el Agotamiento (Exhaustion), medida a través de 8 ítems y Desagrado (Desengagement), igualmente medida por otros 8 ítems (Demerouti, 2002).

Se realizará un análisis no paramétrico que como enuncia Hernández, Fernández y Baptista (1998), permite el análisis de variables en datos nominales u ordinales.

La prueba estadística utilizada fue Chi Cuadrada o χ^2 cuadrada, utilizada para evaluar la relación entre variables categoriales, con lo que se buscó encontrar relación mas no causalidad, entre las mismas. Esta prueba parte de la premisa de que no hay relación entre variables, con lo cual se comprobó si esto se cumplía o no dentro de la investigación.

Para esto fue necesario establecer las frecuencias observadas donde:

N = Número total de frecuencias observadas.

$$F_e = (\text{total o marginal de renglón})(\text{total o marginal de columna})/N$$

Una vez obtenidas las frecuencias esperadas, se aplica la siguiente fórmula de Chi –

Cuadrada donde:
$$X^2 = \frac{\sum (O-E)^2}{E}$$

Donde:

Σ = Sumatoria

O = Frecuencia observada en cada celda

E = Frecuencia esperada en cada celda

Es necesario calcular los grados de libertad, para saber si una variable de x al cuadrado es o no significativo donde:

r = número de renglones de la tabla de contingencia

c = número de columnas)

$$Gl = (r - 1) (c - 1)$$

A pesar de que en la investigación a la vez se pretendía comprobar si existía correlación entre la presencia del síndrome y el nivel de ausentismo, se quiso profundizar en los resultados obtenidos observando la posible relación del síndrome con otras variables alternas como edad, género y antigüedad, mediante la utilización del coeficiente de correlación Spearman rho que varía de -1 a $+1$. Para el análisis de esta relación los sujetos fueron jerarquizados por rangos.

Participantes

Los participantes de la presente investigación fueron 258 empleados del total de la población (2034), seleccionados a partir de la realización de un muestreo aleatorio simple en dos etapas (Fincas y género), entre hombres (149) y mujeres (109), quienes desarrollan cargos operativos en un cultivo de flores y cuyas edades oscilan entre los 19 y 69 años de edad (véase apéndice D).

El instrumento aplicado para medir la presencia del síndrome de estar quemado o “burnout” para la obtención de resultados y el análisis de los mismos, corresponde al OLBI (Oldenburg Burnout Inventory), el cual fue creado en Alemania por Demerouti (2002).

Este instrumento ha sido aplicado en diferentes naciones y grupos ocupacionales, para lo cual ha sido necesario traducirlo del lenguaje original (Alemán), al griego e inglés (véanse apéndice A y B). Esto se realizó con la colaboración de dos psicólogos

Griegos, y en otra ocasión por psicólogos americanos. El instrumento evalúa dos dimensiones las cuales son agotamiento con un alfa de 0.73 y de 0.83 para la dimensión de desagrado.

Para la estandarización en términos de lenguaje, en Colombia se utilizó el mismo procedimiento que el usado en las investigaciones encontradas. Es decir se contó con la colaboración de dos psicólogos, quienes hicieron la traducción del instrumento del inglés al español y un financista que lo tradujo del alemán al español. A partir del análisis de las traducciones se elaboró el instrumento teniendo presente que el lenguaje debía ser claro y sencillo por las características de la población en cuanto al nivel de escolaridad que corresponde en su mayoría a básico primaria (véase Apéndice C).

Su estructura esta conformada por dos dimensiones agotamiento (Exhaustion) y desagrado (Disengagement), y esta elaborado en escala tipo Likert cuyo rango de puntuación va de 1 a 4, en donde 1 es totalmente de acuerdo y 4 totalmente en desacuerdo (Demerouti, 1999; Demerouti y Nachreiner, 1998 citados por Demerouti, 2002).

Procedimiento

Inicialmente se desarrolló una prueba piloto en la cual se aplicó el instrumento a nueve personas entre hombre (5) y mujeres (4), cuya condición era tener características similares en cuanto a nivel de escolaridad (básica primaria), con respecto a la población del cultivo. Esto se realizó con el objetivo de identificar si el lenguaje de la prueba era lo suficientemente claro y sencillo para asegurar una adecuada comprensión de cada uno de los ítems que conforman el instrumento.

Como resultado de esta aplicación preliminar se evidenció como los ítems número 4 y 9 presentaron un grado de dificultad alto en comprensión para los participantes. Estos ítems fueron modificados (véase apéndice D).

Una vez realizada la modificación pertinente del instrumento se prosiguió con la aplicación en el cultivo el cual esta conformado por 2034 operarios distribuidos en las seis fincas que lo conforman, de los cuales, por medio de un muestreo aleatorio simple se determinó el número de la muestra que correspondió a 258 personas, entre hombre (149) y mujeres (109). A este número significativo se llegó mediante la fórmula de coeficiente de variación (0.5) por simulación que corresponde a:

$$CV = \frac{\overline{r^2}}{\sqrt{E(x)}}$$

Donde:

\overline{X} = No. personas enfermas por cultivo.

Para la aplicación fue necesario determinar porcentualmente el número de hombres y mujeres a entrevistar en cada finca de acuerdo al número de operarios que trabajaban en las mismas. Así en la Finca 1 n= 13; 15 mujeres (45.1%) y 18 hombres (54.9%), Finca 2 n=38; 13 mujeres (33.3%) y 25 hombres (66.7%), Finca 3 n=98; 43 mujeres (43.9%) y 55 hombres (56.1%), Finca 4 n=30; 8 mujeres (26.4%) y 22 hombres (73.6%), Finca 5 n=47; 24 mujeres (51.2%) y 23 hombres (48.8%) y la Finca 6 n=12; 6 mujeres (47.4%) y 6 hombres (52.6%) (véase Apéndice E) (Tabla 1).

El cuestionario fué aplicado de manera individual a cada uno de los operarios debido a que no era posible interferir con las labores de trabajo, pues en el cultivo manejan metas diarias de producción que deben ser cumplidas. Para esto se establecieron citas con cada una de las trabajadoras sociales encargadas de las diferentes fincas quienes a su vez

informaron a los jefes de las diferentes localidades (áreas), sobre el procedimiento y condiciones de la aplicación. Estas se desarrollaron en la semana del 7 al 19 de Abril del presente año.

Resultados

La presente investigación se dirigió a comprobar si existe la presencia del síndrome de estar quemado o “burnout” en aquellas personas que desempeñan cargos operativos en un cultivo de flores. Para esto se empleó una muestra de 258 operarios cuyas edades oscilan entre los 19 y 69 años de edad, y cuyo nivel de escolaridad es básico primaria en su mayoría. De esta muestra se aplicó la prueba a 109 mujeres y 149 hombres distribuidos en cada una de la seis fincas que compone el cultivo.

La condición que debía cumplir la población para poder participar de la investigación era realizar labores operativas desempeñando tareas como: cultivo, siembra, sanidad rosa blanca, precorte, esterilización camas, control calidad camas, control calidad siembra, parar siembra, bomba riego, fumigación APL, control cultivo, cortinero, pinch, desbotone, control riego automático, saneamiento manos y medidas, acarreo manual, capuchón etiquetas cosecha, cosecha clasificación, prevención heladas, control calidad cosechas, saneamiento botritys, saneamiento minador, desbotone spray, enmallar flor, acarreo tractor, movimiento flor, fumigación deshierbe, aseo, levante, desescame, desinfección, desbotone y alistar siembra.

Los resultados obtenidos a partir de la investigación realizada, indican que el 1.94% de la población presenta el síndrome (véase Tabla 2).

Tabla 2
Población con presencia de "burnout".

No. Sujetos	Rango Puntuación	Presencia de Burnout
253	33-64	NO
5	16-32	SI

Es así, como se logró establecer que existe una correlación entre la presencia del síndrome y la variable edad (0.93), en donde cuatro de los sujetos que presentan el síndrome, se encuentran en un rango de edad de 21 a 27 años y el quinto sujeto con 37 años. Con respecto a las variables de género (0.31), antigüedad (0.11) y ausentismo (0.76), no existe relación alguna (véase Tabla 3).

Tabla 3
Correlación de Spearman rho para la muestra total del Cultivo entre Presencia de Burnout y Generolas variables de Edad, Género y Antigüedad.

			Pres Burn	Género
Spearman's rho	Burnout	Coefficiente Correlación	0,01	1
		Sig. (2-colas)	0,93	0,0
		N	258	258
	Edad	Coefficiente Correlación	1	0,01
		Sig. (2-colas)	0,0	0,93
		N	258	258
	Burnout	Coefficiente Correlación	1	-0,06
		Sig. (2-colas)	0,0	0,32
		N	258	258
	Género	Coefficiente Correlación	-0,06	1
		Sig. (2-colas)	0,32	0,0
		N	258	258
	Burnout	Coefficiente Correlación	1	0,10
		Sig. (2-colas)	0,0	0,11
		N	258	258
	Antigüedad	Coefficiente Correlación	0,10	1
		Sig. (2-colas)	0,11	0,0
		N	258	258

Para la realización del análisis de los datos en la investigación se trabajó con la prueba Chi Cuadrada; la cual esta dirigida a comprobar que no existe relación entre las variables trabajadas a partir de las frecuencias esperadas y las observadas con respecto a la prueba. A su vez para el establecimiento de correlaciones se trabajó con el coeficiente de correlación Spearman rho, del que se logró establecer si existía o no alguna relación entre la presencia del síndrome y las demás variables medidas. Este análisis se desarrolló teniendo en cuenta la población muestral total ya que la división por fincas se realizó para facilitar la ubicación operarios en el momento de la aplicación de la prueba. De acuerdo a lo propuesto en la investigación, es a partir de los datos arrojados por la correlación no paramétrica de Spearman rho que se acepta la hipótesis de que aquellas personas que desempeñan cargos operativos en el cultivo de flores presentan el síndrome de estar quemado o “burnout”, mientras que en la hipótesis de si existe relación entre la presencia del síndrome y el nivel de ausentismo registrado en el cultivo, ésta es rechazada, ya que no se evidenció correlación alguna (0.76) (véase Tabla 4).

Tabla 4

Correlación de Spearman rho para la muestra total del Cultivo entre Presencia De Burnout y Ausentismo

			Pres Burn	Ausen
Spearman's rho	Burnout	Coeficiente Correlación	1	-0,02
		Sig. (2-colas)	0,0	0,77
		N	258	258
	Ausen	Coeficiente Correlación	-0,02	1
		Sig. (2-colas)	0,77	0,0
		N	258	258

En cuanto a la prueba no paramétrica de Chi Cuadrada el porcentaje de significancia resultado del análisis general fue de 0.00, es decir no se encontró relación entre el “burnout” y las variables estudiadas (véase Apéndice F) (Tabla 5-10).

ANÁLISIS DE LA PRUEBA OLBY (OLDENBURG BURNOUT INVENTORY)

En cuanto a los resultados obtenidos por la prueba se observó la presencia del síndrome en el 1.94% de los sujetos, cuyos puntajes se encuentran entre 16 y 32, con una media de 42.5 y una mediana de 43 (véase Apéndice G) (Tabla 11).

En relación con los ítems se presenta una tendencia positiva hacia la no presencia del síndrome., ya que Los puntajes convertidos se valoran en una escala que va desde 258 (valor en caso de que todos los sujetos puntuaran 1), hasta 1032 (valor en caso de que todos los sujetos puntuaran 4), tendiendo los puntajes mayores a 387 hacia la tendencia positiva que indica la no presencia del síndrome y los menores hacia una tendencia negativa que indica la presencia de “burnout”. Estos puntajes corresponden a la suma de los resultados obtenidos por la multiplicación de los puntajes netos, por el valor de opción de respuesta de cada ítem, lo cual da como resultado un puntaje que al ubicarse dentro de la curva, indica una tendencia positiva o negativa hacia la presencia del síndrome.

De lo anterior se concluye que todos los puntajes convertidos de cada uno de los ítems de la prueba muestran una tendencia positiva que indica la no presencia del síndrome en la mayoría de la población (véase Apéndice H) (Tabla 12).

Para el análisis de las tendencias observadas hacia las opciones de respuesta de la prueba OLBI (Oldenburg Burnout Inventory), es necesario tener presente que ocho de los ítems están dirigidos a medir la dimensión de agotamiento y los ocho restantes la

dimensión de desagrado. De esta manera se describirán las tendencias observadas en términos de estas dos dimensiones.

En el ítem 1 se encontró una marcada tendencia hacia la opción de respuesta de 3 (desacuerdo), lo cual indica una presencia de desagrado; en el ítem 2 la tendencia se dirige hacia la opción de respuesta 2 (deacuerdo), indicando así la presencia agotamiento; en el ítem 3 la tendencia es hacia la opción de respuesta 3 (desacuerdo), indicando la no presencia de desagrado; en el ítem 4 la tendencia es hacia la opción de respuesta 3 (desacuerdo), indicando la no presencia de agotamiento; en el ítem 5 la tendencia es hacia la opción de respuesta 3 (desacuerdo), indicando la presencia de agotamiento; en el ítem 6 la tendencia es hacia la opción de respuesta 2 (desacuerdo), indicando la presencia de desagrado; en el ítem 7 la tendencia es hacia la opción de respuesta 3 (desacuerdo), indicando la presencia de desagrado; en el ítem 8 la tendencia es hacia la opción de respuesta 2 (deacuerdo), indicando la presencia agotamiento; en el ítem 9 la tendencia es hacia la opción de respuesta 3 (desacuerdo), indicando la no presencia de desagrado; en el ítem 10 la tendencia es hacia la opción de respuesta 3 (desacuerdo), indicando la presencia de agotamiento; en el ítem 11 la tendencia es hacia la opción de respuesta 3 (desacuerdo), indicando la no presencia de desagrado; en el ítem 12 la tendencia es hacia la opción de respuesta 2 (deacuerdo), indicando la presencia de agotamiento; en el ítem 13 la tendencia es hacia la opción de respuesta 2 (deacuerdo), indicando la presencia de desagrado; en el ítem 14 la tendencia es hacia la opción de respuesta 3 (desacuerdo), indicando la presencia de agotamiento; en el ítem 15 la tendencia es hacia la opción de respuesta 3 (desacuerdo), indicando la presencia de desagrado; y finalmente en el ítem 16 la tendencia es hacia la

opción de respuesta 3 (desacuerdo), indicando la presencia de agotamiento. (véase Apéndice I) (Figura 1 – 16).

Discusión

Mediante la presente investigación se analizó la situación de una población en particular como lo son las personas, hombres y mujeres que desempeñan cargos operativos en un cultivo de flores.

El principal objetivo de esta investigación estaba dirigido a averiguar si en razón al tipo de trabajo que realizan estas personas (trabajo repetitivo), el síndrome de estar quemado o "burnout" se presentaría a pesar de que ésta población no cumpliera con las condiciones (cargos de servicio), para su aparición.

Esto hace referencia a lo expuesto por Maslach (1981), quien aseguraba como este síndrome se presentaba en personas que tuvieran cargos en los cuales una de las características principales fuera el constante contacto con otros. Fue así como las investigaciones sobre este síndrome estaban dirigidas a una porción de la población; dejando descubierta otra parte de la misma que si bien sus labores no implicaban interacciones continuas con otros, no están exentas de la presencia de factores psicosociales que podrían desencadenar el síndrome. En el caso particular de la presente investigación, el trabajo operativo que se define como trabajo repetitivo (caracterizado por la realización de movimientos cíclicos miles de veces que obligan a tomar posiciones o posturas forzadas, poca variedad de tareas, y pocas oportunidades de aprendizaje), es considerado como desencadenante de factores psicosociales que influyen de manera negativa en la salud de los operarios del cultivo.

Demerouti (2001), a partir de los resultados obtenidos en la investigación realizada con tres grupos ocupacionales diferentes como lo son servicios humanos, industria y

transporte, llegó a la conclusión de que efectivamente el síndrome esta presente en estas ocupaciones; aunque la manera en como este se manifiesta difiere debido a que no necesariamente la labor implica contacto directo con otros quienes puedan ser tratados de manera despersonalizada.

Es a partir de los resultados obtenidos por ésta investigación, que al igual que Demerouti (2002), se confirma la presencia de "burnout" en grupos ocupacionales diferentes a los de cargos de servicio, no aceptando a su vez lo propuesto inicialmente por Maslach. De esta forma la población estudiada presentó el síndrome en un 1.94%, lo cual indica que al proyectar los resultados con respecto a la población total (2034), 39 personas actualmente presentan el síndrome.

Con respecto a la relación encontrada entre "burnout" y la variable edad, se encontró que quienes presentaron el síndrome son operarios entre los 20 y 36 años de edad. Este hecho puede deberse a que estas personas consideran que el trabajo no les ofrece un valor intrínseco y que no contribuye con su desarrollo personal y experiencia laboral; hecho que confirma lo expuesto por Steers y Porter (1975), para quienes el trabajo se considera como un indicador de la motivación laboral que puede a su vez generar sentimientos positivos y negativos que dependen de las características de la persona y la naturaleza del trabajo.

A pesar de que el porcentaje de personas que presentan actualmente el síndrome no es significativo con respecto a la población total de operarios en el cultivo, es necesario tener en cuenta que los efectos físicos producto de los síntomas de agotamiento y desgaste físico y emocional propios del síndrome; afectarán la salud del individuo y por ende la productividad del cultivo en términos de resultados.

En el ámbito de la organización la presencia del síndrome implica disminución de la satisfacción laboral, aumento de ausentismo, tendencia al abandono del puesto o la organización, baja implicación laboral, bajo interés por las actividades laborales, deterioro en la calidad de servicio en la organización, aumento de conflictos interpersonales, de rotación laboral no deseada y aumento de accidentalidad laboral, hechos que repercuten sobre los objetivos y resultados de las organizaciones.

En ésta investigación, no fue posible establecer la relación entre "burnout", y los niveles de ausentismo. Sin embargo no se debe dejar de lado la incidencia que el síndrome pueda tener en estos índices, pues los reportes de ausencia de los participantes muestran un gran número de faltas al trabajo producto de incapacidades por condiciones médicas asociadas, que pueden estar evidenciando deterioro de la salud en los trabajadores, y que a su vez entorpecen el cumplimiento de metas del cultivo, pues según lo observado las tareas están divididas y dirigidas al cumplimiento diario de las mismas.

Conclusión

La presente investigación permitió comprobar como el síndrome de estar quemado o "burnout" esta presente en cargos operativos de un cultivo de flores. Este hallazgo permite identificar una población en riesgo de contraer enfermedades físicas y psicológicas que pueden interferir en la calidad de vida del individuo y su familia.

Es a partir de las implicaciones que tiene para la salud la presencia de este síndrome, que es importante no excluir poblaciones que pueden presentar problemáticas, a pesar de que a simple vista no cumplen con las condiciones necesarias para que sean incluidas.

Para contrarrestar los efectos del síndrome se puede trabajar a partir del manejo del estrés ocupacional o laboral. El estrés laboral se trata mediante educación en medidas

anti - estrés, con modificaciones en los valores organizacionales y organización de las instituciones, programas anti - estrés, psicoterapias que incluyen los ejercicios de relajación, la prescripción de drogas psicotrópicas tranquilizantes y favorecedoras del sueño.

Para el manejo del estrés ocupacional las estrategias deben estar dirigidas a controlar los factores o fuerzas causales del mismo. Esto implica la utilización de tratamientos de carácter preventivo para así contrarrestar los efectos de los factores de riesgo que más adelante puedan desencadenar procesos causales hacia la aparición del estrés (Villalobos, 1999).

Los criterios a tener en cuenta para la prevención y atención del estrés laboral deben estar dirigidos a la organización y a la persona. Dentro de los criterios personales, se tiene la atención individual del problema que requiere difundir información sobre el estrés, sus causas y estrategias para controlarlo; de esta forma se contribuye con el desarrollo de habilidades entre los trabajadores que les permitirán afrontar el problema y generar estrategias positivas de resolución de conflictos. Con esto se busca que las personas estén en capacidad de identificar y concientizarse acerca de los agentes causales del estrés y así lograr un manejo adecuado de las situaciones que se presentan día a día o en caso de que experimenten estrés poder contrarrestar las consecuencias del mismo.

En el ámbito físico, es importante que el trabajador se preocupe por mejorar los hábitos de alimentación, realizar ejercicio físico moderado, gradual y progresivo, preocuparse por tener ritmos de sueño adecuados, proporcionar actividades recreativas, disminuir las adicciones y evitar la vida sedentaria. A su vez, es importante implementar estrategias de

reducción del estrés como ejercicios de relajación, auto - entrenamiento, bioestimulación, ejercicios respiratorios, autoestima, meditación y yoga.

En cuanto los criterios organizacionales para la prevención, manejo y control del estrés; los esfuerzos deben dirigirse hacia la reducción de situaciones tensionantes dentro de la organización relacionadas con aspectos tales como: características de estructura de la organización, estilos de comunicación, procesos de formulación de decisiones, cultura corporativa, funciones de trabajo, ambiente físico y métodos de selección y capacitación de personal (Villalobos, 1999).

Así mismo se encuentran estrategias de prevención y afrontamiento para manejar los efectos del síndrome del quemado o "burnout", enfatizando en lo importante que es para las organizaciones adquirir prácticas individuales y grupales para tratarlo. (Cordes & Dougherty, 1993 citados por Van Dierendonck, Schaufeli y Buunk, 2001).

Como se ha establecido anteriormente el "Síndrome de estar Quemado" se da como respuesta al estrés laboral crónico. Para evitar la presencia del síndrome es indispensable que los individuos conozcan cuales son sus manifestaciones como lo asegura Phillips (1999).

Es a partir de esto que se deben tener presentes tres aspectos en la intervención de este síndrome: a) considerar los procesos cognitivos de auto - evaluación mediante los cuales las personas deben desarrollar estrategias para enfrentar los estresores que puedan llevarlos a experimentar estrés o en caso de que éste este presente deben estar en capacidad de manejar las consecuencias de esta experiencia; b) promover la formación en habilidades sociales y de apoyo social en los equipos de trabajo entre profesionales y c) eliminar todo aquel posible estresor dentro del ambiente organizacional que pueda llegar a generar el desarrollo del síndrome.

Entre las formas de intervención se puede distinguir entre las estrategias individuales, de carácter interpersonal y grupal y la estrategias organizacionales. Dentro de las estrategias de carácter individual están las de afrontamiento, las cuales aumentan los sentimientos de realización personal en el trabajo (Leiter, 1990; 1991 citado por Gil-Monte y Peiro, 1997). Entre estas estrategias se encuentra la elaboración y ejecución de planes de acción, fijar la atención en los aspectos positivos de la situación problema, búsqueda de apoyo social y autocontrol.

Con respecto a las estrategias de carácter interpersonal y grupal estas están dirigidas a fomentar el apoyo social por parte de los compañeros y supervisores, esto con el objeto de que el individuo tenga la oportunidad de acceder a nueva información, adquirir o mejorar habilidades, tener oportunidad de adquirir refuerzo social y recibir retroalimentación sobre la ejecución de tareas.

Y por último, las estrategias organizacionales se refieren a la necesidad de la organización por desarrollar programas para el mejoramiento del ambiente y clima organizacional (Gil- Monte y Peiró, 1997).

Es a partir de las distintas definiciones de estrés laboral, estresores y factores psicosociales desencadenantes, tipos de personalidades relacionadas con esta enfermedad, sus consecuencias relacionadas con todos los niveles del individuo, modelos de explicación y estrategias de manejo del estrés laboral que se puede llegar a tener un conocimiento mas amplio y a profundidad sobre la importancia del estrés laboral en cuanto sus consecuencia tanto para el individuo como para la organización.

Apéndice A

OLDENBURG BURNOUT INVENTORY
OLBI

The answer categories are from 1 : totally agree (vollig zutreffend) to 4: totally disagree (vollig unzutreffend).

ITEM	vollig zutreffend	Eher zutreffend	Eher unzutreffen	vollig unzutreffend
1. Beeir meiner Arrbeit entdecke ich immer wieder neue, interessante Aspekte.	1	2	3	4
2. Es gibt Taagen, dab ich mich schon vor der Arbeit mude fuhle.	1	2	3	4
3. Ess passiert mir immer ofter, dab ich mich abwertend uber meine Arbeitstatigkeit aubere.	1	2	3	4
4. Naach der Arbei brauche ich jetzt oft langere Erholungszeiten als fruher, um wieder fit zu werdwn.	1	2	3	4
5. Die Belastung durch meine Arbet ist ganz gut zu ertragen.	1	2	3	4
6. Ich neige in letzter Zeit vermehrt dazu, bei meiner Arrbei weing zu denken, sorden sie fast mechanisch zu erledigen.	1	2	3	4
7. Meeine Arrbeit stellt viele Herausforderungen an mich.	1	2	3	4
8. Ich habe bei der Arbeit immer haufiger das Gefuhl, emotional ausgelaugt zu sein.	1	2	3	4
9. Mit der Zeit verliert man die innere Beziehung zur eigenen Arbeit.	1	2	3	4
10. Naach der Arbeit bin ich in der Reegel noch ganz fit fur meine Freizeitaktivitaten.	1	2	3	4
11. Manchmal bin ich von meiner Arbeitstatigkeit richtiggehend angewidert..	1	2	3	4
12. Nac der Arbeit fuhle ich mich in der Regel schlapp und abgesspannt.	1	2	3	4
13. Ich kann mir fur mich keinen anderen Beeruf vorstellen.	1	2	3	4
14. Inn der Reegel kann ich meine Arbeitsmenge gut schaffen.	1	2	3	4
15. Mit der Zeit engagiere ich mich immer mehr bei meiner Arbeit..	1	2	3	4
16. Wahrend meine Arrbeit, fuhler ich total fit.	1	2	3	4

Apéndice B

OLDENBURG BURNOUT INVENTORY
OLBI

The answer categories are from 1 : totally agree to 4: totally disagree.

ITEM	Totally agree	Agree	Disagree	Totally disagree
1. I always find new and interesting aspects in my work.	1	2	3	4
2. There are days that I feel already tired before I go to work	1	2	3	4
3. It happens more and more often that I talk about my work in a derogatory way	1	2	3	4
4. After my work, I now need more time to relax than in the past to become fit again	1	2	3	4
5. I can stand the pressure of my work very well.	1	2	3	4
6. Lately, I tend to think less during my work and just execute it mechanically	1	2	3	4
7. I experience my work as a real challenge	1	2	3	4
8. During my work, I often feel emotionally drained	1	2	3	4
9. With the time, one loses the internal relationship with one`s work	1	2	3	4
10. After my work, I usually feel still totally fit for my leisure activities	1	2	3	4
11. Sometimes I feel really sick about my work task	1	2	3	4
12. After my work, I usually feel worn out and weary	1	2	3	4
13. I cannot imagine another occupation for myself	1	2	3	4
14. Normally, I can manage the amount of work well	1	2	3	4
15. I get more and more engaged in my work	1	2	3	4
16. When I work, I usually feel vital	1	2	3	4

Apéndice C

OLDENBURG BURNOUT INVENTORY
OLBI

Las categorías de respuesta van desde el 1: Totalmente de acuerdo hasta 4 :Totalmente en desacuerdo.

ITEM	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
1. Siempre encuentro aspectos interesantes y nuevos en mi trabajo	1	2	3	4
2. Hay días en que me siento cansado antes de ir a trabajar.	1	2	3	4
3. Últimamente cuando hablo de mi trabajo lo hago en forma despectiva (forma negativa).	1	2	3	4
4. Necesito ahora mas tiempo de descanso, de lo que necesitaba antes para iniciar mi jornada de trabajo.	1	2	3	4
5. Puedo soportar muy bien la presión de mi trabajo.	1	2	3	4
6. Últimamente tiendo a pensar menos durante mi trabajo y solo lo hago mecánicamente.	1	2	3	4
7. Experimento mi trabajo como un reto real.	1	2	3	4
8. A menudo durante mi trabajo me siento agotado.	1	2	3	4
9. Con el tiempo se pierde la relación de uno mismo con el trabajo.	1	2	3	4
10. Después de trabajar aun me siento totalmente en forma para mis actividades de esparcimiento.	1	2	3	4
11. Algunas veces me siento mal con las tareas que implica mi trabajo.	1	2	3	4
12. Usualmente, después del trabajo me siento cansado y agotado.	1	2	3	4
13. No imagino otra ocupación para mí.	1	2	3	4
14. Normalmente, puedo manejar bien la cantidad de trabajo.	1	2	3	4
15. Cada vez consigo comprometerme mas con mi trabajo.	1	2	3	4
16. Usualmente en el trabajo me siento con energía.	1	2	3	4

Apéndice D

OLDENBURG BURNOUT INVENTORY
OLBI

Las categorías de respuesta van desde el 1: Totalmente de acuerdo hasta 4 :Totalmente en desacuerdo.

ITEM	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
1. Siempre encuentro aspectos interesantes y nuevos en mi trabajo	1	2	3	4
2. Hay días en que me siento cansado antes de ir a trabajar.	1	2	3	4
3. Últimamente cuando hablo de mi trabajo lo hago en forma despectiva (forma negativa).	1	2	3	4
4. Ahora necesito más tiempo de descanso para iniciar mi jornada de trabajo.	1	2	3	4
5. Puedo soportar muy bien la presión de mi trabajo.	1	2	3	4
6. Últimamente tiendo a pensar menos durante mi trabajo y solo lo hago mecánicamente.	1	2	3	4
7. Experimento mi trabajo como un reto real.	1	2	3	4
8. A menudo durante mi trabajo me siento agotado.	1	2	3	4
9. Con el tiempo se pierde la identificación de uno mismo con el trabajo.	1	2	3	4
10. Después de trabajar aun me siento totalmente en forma para mis actividades de esparcimiento.	1	2	3	4
11. Algunas veces me siento mal con las tareas que implica mi trabajo.	1	2	3	4
12. Usualmente, después del trabajo me siento cansado y agotado.	1	2	3	4
13. No imagino otra ocupación para mí.	1	2	3	4
14. Normalmente, puedo manejar bien la cantidad de trabajo.	1	2	3	4
15. Cada vez consigo comprometerme mas con mi trabajo.	1	2	3	4
16. Usualmente en el trabajo me siento con energía.	1	2	3	4

Apéndice E

Tabla 1

Muestreo aleatorio simple en dos etapas (finca y género)

Tamaño de la muestra Cultivo	Fincas	Tamaño de la muestra por finca	Género	Porcentaje %	Numero de encuestas
258	Finca 1 13%	34	Mujer	45.1	15
			Hombre	54.9	18
	Finca 2 14.6%	38	Mujer	33.3	13
			Hombre	66.7	25
	Finca 3 37.8%	98	Mujer	66.7	25
			Hombre	43.9	43
	Finca 4 11.6%	30	Mujer	26.4	8
			Hombre	73.6	22
	Finca 5 18.4%	47	Mujer	51.2	24
			Hombre	48.8	23
	Finca 6 4.7%	12	Mujer	47.4	6
			Hombre	52.6	6
Total		258			258

Apéndice F

PRUEBAS NO PARAMÉTRICAS

Tabla 5

Frecuencias esperadas y observadas para Edad

Edad			
	N Observado	N Esperado	Residual
27,54	10	6,293	3,707
28,98	7	6,293	0,707
30,43	11	6,293	4,707
31,88	12	6,293	5,707
33,33	13	6,293	6,707
34,78	9	6,293	2,707
36,23	11	6,293	4,707
37,68	8	6,293	1,707
39,13	9	6,293	2,707
40,57	1	6,293	-5,293
40,58	8	6,293	1,707
42,03	18	6,293	11,707
43,48	13	6,293	6,707
43,78	1	6,293	-5,293
44,78	1	6,293	-5,293
44,93	6	6,293	-0,293
46,38	3	6,293	-3,293
47,83	4	6,293	-2,293
49,27	9	6,293	2,707
50,72	12	6,293	5,707
52,17	13	6,293	6,707
53,62	11	6,293	4,707
55,07	7	6,293	0,707
56,52	5	6,293	-1,293
56,52	1	6,293	-5,293
57,97	12	6,293	5,707
59,42	5	6,293	-1,293
60,87	11	6,293	4,707
62,32	1	6,293	-5,293
63,77	4	6,293	-2,293
66,67	2	6,293	-4,293

68,12	3	6,293	-3,293
69,56	1	6,293	-5,293
71,01	4	6,293	-2,293
72,46	3	6,293	-3,293
78,26	3	6,293	-3,293
79,71	2	6,293	-4,293
85,51	1	6,293	-5,293
86,96	1	6,293	-5,293
94,20	1	6,293	-5,293
98,55	1	6,293	-5,293
Total	258		

Tabla 6
Frecuencias Esperadas y observadas para Burnout

Burnout			
	N Observado	N Esperado	Residual
34,37	1	8,897	-7,897
45,31	1	8,897	-7,897
46,87	1	8,897	-7,897
48,44	2	8,897	-6,897
50,00	1	8,897	-7,897
51,56	1	8,897	-7,897
52,25	1	8,897	-7,897
53,12	1	8,897	-7,897
54,69	7	8,897	-1,897
56,25	6	8,897	-2,897
57,81	9	8,897	0,103
59,37	9	8,897	0,103
60,94	16	8,897	7,103
62,00	1	8,897	-7,897
62,50	23	8,897	14,103
64,06	19	8,897	10,103
65,62	23	8,897	14,103
65,62	1	8,897	-7,897
67,19	27	8,897	18,103
68,75	26	8,897	17,103
70,31	17	8,897	8,103
71,87	23	8,897	14,103
73,44	16	8,897	7,103
75,00	7	8,897	-1,897
76,56	7	8,897	-1,897
78,12	5	8,897	-3,897
79,69	3	8,897	-5,897
81,25	3	8,897	-5,897
95,31	1	8,897	-7,897
Total	258		

Tabla 7

Frecuencias esperadas y observadas para Género

Género			
	N Observado	N Esperado	Residual
Masculino	150	129	21
Femenino	108	129	-21
Total	258		

Tabla 8

Frecuencias esperadas y observadas para Antigüedad

Antigüedad			
	N Observado	N Esperado	Residual
0,35	6	2,411	3,589
0,69	3	2,411	0,589
1,04	3	2,411	0,589
1,39	1	2,411	-1,411
1,74	1	2,411	-1,411
2,08	4	2,411	1,589
2,43	4	2,411	1,589
2,78	2	2,411	-0,411
3,12	7	2,411	4,589
3,47	2	2,411	-0,411
3,82	1	2,411	-1,411
4,51	2	2,411	-0,411
4,86	1	2,411	-1,411
5,21	3	2,411	0,589
5,56	2	2,411	-0,411
5,90	1	2,411	-1,411
6,25	2	2,411	-0,411
6,60	3	2,411	0,589
6,94	1	2,411	-1,411
7,64	2	2,411	-0,411
7,99	2	2,411	-0,411
8,33	11	2,411	8,589
9,03	3	2,411	0,589
9,37	1	2,411	-1,411
9,72	1	2,411	-1,411
10,07	3	2,411	0,589
10,42	7	2,411	4,589

10,76	1	2,411	-1,411
11,11	3	2,411	0,589
11,81	4	2,411	1,589
12,15	5	2,411	2,589
12,50	15	2,411	12,589
12,85	5	2,411	2,589
13,19	2	2,411	-0,411
13,54	2	2,411	-0,411
14,24	3	2,411	0,589
14,58	1	2,411	-1,411
14,93	7	2,411	4,589
15,28	2	2,411	-0,411
15,98	1	2,411	-1,411
16,32	3	2,411	0,589
16,67	7	2,411	4,589
17,01	4	2,411	1,589
17,36	3	2,411	0,589
17,71	2	2,411	-0,411
18,06	1	2,411	-1,411
18,40	2	2,411	-0,411
18,75	5	2,411	2,589
19,10	2	2,411	-0,411
19,44	2	2,411	-0,411
19,79	1	2,411	-1,411
20,14	1	2,411	-1,411
20,49	1	2,411	-1,411
20,83	8	2,411	5,589
21,18	2	2,411	-0,411
21,87	2	2,411	-0,411
22,92	1	2,411	-1,411
23,26	4	2,411	1,589
24,65	1	2,411	-1,411
25,00	8	2,411	5,589
26,04	2	2,411	-0,411
27,08	1	2,411	-1,411
29,17	3	2,411	0,589
29,51	1	2,411	-1,411
29,86	3	2,411	0,589
30,90	1	2,411	-1,411

31,25	3	2,411	0,589
32,97	1	2,411	-1,411
33,33	5	2,411	2,589
35,42	3	2,411	0,589
36,46	2	2,411	-0,411
37,50	2	2,411	-0,411
38,19	1	2,411	-1,411
41,67	3	2,411	0,589
42,01	1	2,411	-1,411
44,10	1	2,411	-1,411
45,83	1	2,411	-1,411
45,84	1	2,411	-1,411
46,53	1	2,411	-1,411
47,22	1	2,411	-1,411
47,92	1	2,411	-1,411
50,00	3	2,411	0,589
51,74	1	2,411	-1,411
56,25	1	2,411	-1,411
56,60	1	2,411	-1,411
57,64	1	2,411	-1,411
58,68	1	2,411	-1,411
60,76	1	2,411	-1,411
62,50	1	2,411	-1,411
62,85	1	2,411	-1,411
65,97	1	2,411	-1,411
66,67	2	2,411	-0,411
67,36	1	2,411	-1,411
67,71	1	2,411	-1,411
69,79	1	2,411	-1,411
71,87	1	2,411	-1,411
74,65	1	2,411	-1,411
75,69	1	2,411	-1,411
78,82	1	2,411	-1,411
79,19	1	2,411	-1,411
81,60	1	2,411	-1,411
81,94	1	2,411	-1,411
83,33	2	2,411	-0,411
86,11	1	2,411	-1,411
92,36	1	2,411	-1,411

95,83	1	2,411	-1,411
100,00	1	2,411	-1,411
Total	258		

Tabla 9

Frecuencias esperadas y observadas para Ausentismo

Ausentismo			
	N Observado	N Esperado	Residual
0,00	93	5,733	87,267
0,27	32	5,733	26,267
0,37	1	5,733	-4,733
0,55	21	5,733	15,267
0,82	14	5,733	8,267
1,10	12	5,733	6,267
1,37	10	5,733	4,267
1,64	8	5,733	2,267
1,92	4	5,733	-1,733
2,19	4	5,733	-1,733
2,20	1	5,733	-4,733
2,47	5	5,733	-0,733
2,74	6	5,733	0,267
2,75	1	5,733	-4,733
3,01	3	5,733	-2,733
3,02	1	5,733	-4,733
3,29	2	5,733	-3,733
3,30	2	5,733	-3,733
3,56	3	5,733	-2,733
3,84	1	5,733	-4,733
4,11	2	5,733	-3,733
4,38	2	5,733	-3,733
4,95	2	5,733	-3,733
5,21	1	5,733	-4,733
5,75	3	5,733	-2,733
6,03	1	5,733	-4,733
6,30	2	5,733	-3,733
6,32	1	5,733	-4,733
6,58	1	5,733	-4,733
6,87	1	5,733	-4,733
7,12	1	5,733	-4,733
7,14	1	5,733	-4,733
7,40	2	5,733	-3,733
8,22	3	5,733	-2,733
9,04	1	5,733	-4,733

9,07	1	5,733	-4,733
14,52	1	5,733	-4,733
15,62	1	5,733	-4,733
19,45	1	5,733	-4,733
23,84	1	5,733	-4,733
24,38	1	5,733	-4,733
38,90	1	5,733	-4,733
41,37	1	5,733	-4,733
50,68	1	5,733	-4,733
74,52	1	5,733	-4,733
Total	258		

Tabla 10

Prueba Chi cuadrada para la presencia de "burnout" y las variables de edad, género, antigüedad y ausentismo.

	Pres Burn	Edad
Chi-Cuadrada	238,39	139,92
df	1	40
% Significativo	0	0
	Pres Burn	Género
Chi-Cuadrada	238,39	6,84
df	1	1
% Significativo	0	0,01
	Pres Burn	Antigüedad
Chi-Cuadrada	238,39	225,57
df	1	106
% Significativo	0	0
	Pres Burn	Ausentismo
Chi-Cuadrada	238,39	1625,37
df	1	44
% Significativo	0	0

Apéndice G
 RESULTADOS OBTENIDOS POR LA PRUEBA OLBI
 (OLDENBURG BURNOUT INVENTORY)

Tabla 11

Puntajes obtenidos por los operarios en la prueba OLBY

Suj/Item	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	Sumatoria
1	4	3	2	1	2	3	4	3	3	2	3	2	2	3	3	3	43
2	3	4	1	3	4	3	3	2	4	4	4	2	3	4	4	4	52
3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	47
4	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	41
5	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	42
6	3	2	3	3	2	2	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	35
7	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	44
8	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	61
9	3	1	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	1	3	3	3	41
10	3	2	3	4	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	43
11	3	3	3	3	3	4	3	2	4	4	3	3	4	2	3	4	51
12	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	42
13	3	3	4	2	3	1	4	2	1	4	2	1	3	4	4	4	45
14	3	2	3	3	4	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	45
15	3	4	3	3	3	3	4	3	3	2	3	2	2	3	3	3	47
16	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	45
17	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	4	3	2	3	3	4	49
18	2	3	2	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	40
19	2	4	4	4	4	2	3	2	2	4	4	2	1	4	3	3	48
20	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2	3	39
21	3	3	4	3	3	4	4	3	4	2	2	2	1	3	4	4	49
22	2	2	3	3	3	2	2	1	4	2	2	2	2	3	3	3	39
23	2	2	3	3	2	3	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	40
24	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	43
25	3	3	1	3	3	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	39
26	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	40
27	4	2	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	2	3	3	3	47
28	3	2	3	4	3	3	3	2	3	4	3	2	1	2	3	3	44
29	3	4	2	2	3	1	4	1	2	1	2	1	4	4	3	4	41
30	3	2	3	3	2	2	4	2	3	4	2	2	2	3	4	3	44
31	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	46

32	4	2	3	3	3	2	3	2	3	4	3	2	3	3	3	2	45
33	3	1	4	2	1	1	3	2	4	3	2	1	1	3	3	4	38
34	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	38
35	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	42
36	3	3	3	3	3	2	4	2	3	3	3	2	3	3	4	3	47
37	3	3	3	3	2	2	4	2	3	3	3	3	1	4	4	3	46
38	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	44
39	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	46
40	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	47
41	2	2	1	1	3	2	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	36
42	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	44
43	3	3	4	3	3	2	3	4	3	4	3	3	2	4	3	3	50
44	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	1	4	3	3	4	50
45	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	45
46	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	44
47	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	46
48	3	3	3	3	3	4	3	2	2	4	2	2	1	3	3	4	45
49	3	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	40
50	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	46
51	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	42
52	4	3	4	4	4	2	3	3	3	4	2	3	1	3	3	4	50
53	3	4	4	3	4	1	3	4	3	4	4	4	1	3	3	3	51
54	3	2	3	3	2	4	4	3	2	2	4	1	1	4	4	4	46
55	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	32
56	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	44
57	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	1	3	3	3	43
58	4	3	3	3	3	3	4	2	3	4	4	2	1	4	4	3	50
59	4	2	4	2	4	3	4	2	2	4	2	4	1	4	3	4	49
60	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	3	3	2	41
61	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	42
62	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	47
63	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	1	3	3	3	43
64	3	2	4	3	3	2	3	3	2	3	2	2	1	3	3	3	42
65	4	1	4	4	3	1	1	2	1	3	1	2	4	4	4	3	42
66	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	40
67	3	2	4	1	3	2	4	3	3	1	3	2	1	3	3	3	41
68	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	44
69	4	2	4	1	3	3	3	1	3	4	2	2	4	4	4	4	48
70	3	1	3	3	2	1	3	1	2	3	2	1	3	3	3	3	37

71	3	1	3	3	3	3	2	1	3	1	2	1	4	2	4	2	38
72	3	2	4	3	3	2	4	2	1	4	4	2	4	4	4	3	49
73	4	2	3	1	3	1	3	1	1	4	2	1	4	1	2	2	35
74	2	3	2	1	3	1	3	2	3	4	3	2	2	3	3	3	40
75	2	2	4	4	3	1	3	3	4	1	3	2	1	4	3	3	43
76	3	2	3	2	3	4	3	3	2	3	3	2	4	3	4	3	47
77	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	45
78	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	31
79	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	47
80	4	1	4	2	3	2	3	1	2	3	2	1	4	4	4	4	44
81	3	2	4	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	4	4	4	48
82	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	40
83	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	4	4	3	43
84	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	42
85	2	2	3	3	2	2	3	2	3	3	2	2	2	3	3	2	39
86	3	1	2	3	3	1	4	1	1	2	2	1	2	3	3	3	35
87	3	2	3	3	4	3	4	4	1	2	4	1	1	3	4	4	46
88	3	2	3	4	4	1	4	2	1	4	3	2	3	4	4	3	47
89	3	2	3	3	3	1	3	2	3	2	2	1	1	3	3	3	38
90	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	2	2	1	3	3	2	39
91	2	1	3	2	3	3	3	2	2	2	3	2	1	2	3	3	37
92	3	1	4	3	4	1	2	3	2	4	4	2	3	3	4	3	46
93	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	41
94	4	3	4	2	3	3	3	3	4	3	3	4	2	3	3	4	51
95	4	1	1	1	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	35
96	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	41
97	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	2	2	3	3	3	46
98	2	3	2	1	4	1	2	2	2	4	3	1	2	3	3	3	38
99	3	1	2	2	3	1	3	1	2	2	2	1	1	3	4	4	35
100	2	2	3	2	3	1	2	2	3	3	1	1	1	3	4	3	36
101	4	2	2	3	3	2	4	3	1	4	3	2	2	3	3	3	44
102	3	1	2	2	3	2	2	2	3	4	4	2	4	4	4	4	46
103	2	2	2	3	1	1	2	2	2	4	3	2	1	3	3	3	36
104	3	2	4	4	3	2	3	3	3	4	2	2	1	2	3	3	44
105	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	45
106	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	31
107	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	4	2	2	3	3	3	43
108	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	45
109	3	2	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	2	4	3	4	52

110	4	1	3	1	4	3	3	1	2	3	2	1	1	3	4	3	39
111	3	1	3	4	4	2	4	2	2	3	2	1	3	3	3	3	43
112	4	2	4	2	3	4	4	2	4	4	2	3	4	3	3	4	52
113	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	37
114	2	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	41
115	3	2	3	1	4	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	41
116	4	2	4	2	3	1	4	1	3	4	2	1	1	3	4	4	43
117	3	1	2	3	4	2	3	2	2	1	3	2	1	3	3	3	38
118	4	2	4	2	3	4	4	2	2	3	3	2	1	4	3	3	46
119	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	42
120	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	47
121	3	2	3	1	4	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	44
122	4	2	2	2	3	4	4	3	3	4	3	1	1	4	4	4	48
123	3	2	3	2	4	2	4	2	2	2	2	1	4	4	3	3	43
124	1	1	2	2	3	2	1	1	2	2	3	1	1	3	2	2	29
125	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	42
126	3	3	3	1	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	41
127	3	2	4	3	3	2	4	2	1	2	4	1	1	2	3	3	40
128	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	43
129	3	1	3	3	3	2	3	1	3	2	3	1	1	3	3	4	39
130	3	2	3	3	4	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	44
131	3	3	4	2	3	4	3	3	3	4	2	3	2	2	4	4	49
132	3	2	2	4	3	2	3	2	2	1	2	2	2	2	3	3	38
133	3	2	3	2	3	2	4	3	1	4	4	2	1	4	4	4	46
134	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	40
135	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	43
136	3	3	2	3	3	2	3	3	3	4	2	2	4	4	4	4	49
137	3	1	2	3	3	4	4	1	4	2	2	1	1	4	4	4	43
138	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	3	40
139	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	44
140	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	45
141	2	2	3	3	3	3	3	2	4	4	2	2	2	4	3	4	46
142	4	2	2	2	3	3	3	3	3	4	2	2	1	3	3	3	43
143	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	42
144	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	46
145	3	2	4	3	3	2	3	2	3	1	1	1	1	4	3	4	40
146	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	42
147	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	1	3	3	3	44
148	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	45

149	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	43
150	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	42
151	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	36
152	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	45
153	3	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	40
154	3	2	3	2	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	42
155	1	1	4	3	4	1	3	1	3	4	4	2	2	3	3	4	43
156	4	2	3	3	3	2	3	2	3	4	3	1	4	3	3	4	47
157	3	1	3	2	3	2	3	3	2	3	2	1	2	3	3	4	40
158	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	44
159	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	4	4	3	3	46
160	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	41
161	3	1	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	4	44
162	3	1	4	3	4	2	2	2	3	3	3	2	2	4	4	3	45
163	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
164	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	1	3	3	3	3	41
165	4	2	3	3	4	2	4	3	3	4	2	3	1	4	4	4	50
166	4	2	3	3	3	1	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	43
167	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	44
168	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	44
169	3	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	39
170	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	3	2	2	30
171	4	1	3	3	3	2	3	2	3	4	3	2	3	3	3	4	46
172	2	3	3	1	3	2	1	3	2	3	2	3	2	3	3	3	39
173	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	2	2	1	3	3	3	40
174	3	1	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	1	4	3	4	43
175	3	1	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	1	3	3	3	37
176	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	4	48
177	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	42
178	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	46
179	3	2	2	4	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	4	3	44
180	3	1	3	4	2	2	3	2	3	1	1	1	4	3	3	3	39
181	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	43
182	2	3	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	41
183	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	42
184	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	2	2	3	4	4	48
185	3	1	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	40
186	3	2	2	3	3	2	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	40
187	3	2	3	3	4	3	3	2	3	3	3	1	2	3	4	3	45

188	3	2	3	2	3	2	2	1	3	2	3	2	3	3	3	2	39
189	3	2	3	2	3	2	3	2	4	3	2	1	4	4	3	3	44
190	1	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	4	42
191	2	3	2	3	3	2	2	2	3	3	2	1	2	3	3	3	39
192	3	2	2	3	3	2	2	3	1	3	2	3	1	2	2	3	37
193	3	1	2	2	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	40
194	3	2	3	1	3	2	3	1	2	4	3	1	1	4	4	4	41
195	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	44
196	3	2	2	1	3	2	4	1	3	4	3	1	1	3	3	4	40
197	1	2	3	3	3	2	3	3	3	4	3	2	3	4	4	4	47
198	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	46
199	3	1	3	2	3	2	3	1	2	3	2	2	1	3	3	2	36
200	3	2	3	3	4	3	4	2	2	4	2	3	1	4	4	3	47
201	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	47
202	4	3	3	3	3	4	2	2	3	4	2	3	2	3	3	4	48
203	3	3	3	2	3	4	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	46
204	2	2	3	3	3	2	4	1	3	4	2	2	2	3	3	3	42
205	3	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	42
206	2	3	3	2	3	2	2	4	3	1	3	4	3	2	3	3	43
207	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2	2	4	3	4	49
208	2	1	2	2	3	1	3	2	3	3	3	1	3	3	3	4	39
209	3	3	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	42
210	3	1	3	2	3	3	3	2	2	2	2	1	1	3	3	3	37
211	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	45
212	3	2	3	3	3	1	4	1	4	4	2	1	2	4	3	4	44
213	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	46
214	2	1	3	2	3	2	3	1	3	3	3	2	3	3	3	3	40
215	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	43
216	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	46
217	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	43
218	1	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	44
219	3	1	2	2	3	3	4	3	4	4	4	1	2	4	3	4	47
220	2	1	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	40
221	3	3	3	3	3	2	3	1	3	1	1	1	3	3	3	3	39
222	4	1	3	2	3	1	3	2	2	4	2	1	1	3	3	4	39
223	4	2	3	3	4	1	2	1	4	4	2	1	1	3	3	3	41
224	2	2	3	3	3	4	4	2	3	4	2	2	1	3	4	4	46
225	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	4	3	3	43
226	4	2	3	3	3	2	3	2	3	4	3	1	1	3	3	3	43

227	2	3	3	3	3	3	3	1	3	4	1	1	1	3	3	3	40
228	3	4	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	44
229	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	41	
230	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	2	2	2	3	3	41	
231	2	3	4	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	4	3	46	
232	2	3	3	3	2	3	2	2	3	4	1	2	1	3	4	41	
233	1	2	3	2	3	2	2	2	3	3	2	2	1	3	2	37	
234	3	2	2	3	3	1	4	3	1	1	1	1	1	3	4	36	
235	2	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	40	
236	2	2	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	42	
237	2	1	3	1	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	38	
238	4	1	4	2	4	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	43	
239	3	1	3	1	3	2	4	1	3	4	3	1	4	3	3	42	
240	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	2	2	3	43	
241	3	2	3	2	3	1	3	2	2	2	2	1	1	3	3	36	
242	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	45	
243	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	3	3	42	
244	3	2	3	3	3	4	4	3	3	4	3	2	1	3	3	47	
245	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	44	
246	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	22	
247	2	1	1	1	3	1	3	2	2	3	3	3	3	3	2	35	
248	3	1	2	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	2	37	
249	2	2	1	1	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2	35	
250	2	1	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	33	
251	1	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	40	
252	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	41	
253	2	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	38	
254	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	2	2	40	
255	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	34	
256	2	2	4	2	3	3	1	2	3	3	4	2	3	2	1	39	
257	3	1	2	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	2	37	
258	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	2	42	
Sumatoria	729	562	739	682	760	603	716	589	692	751	683	535	557	782	787	797	10964

M	42.50
Mo	43
Md	43
P MAX	61
P MIN	22

Apéndice H

Tabla 12

Porcentaje de tendencia e identificación de la tendencia hacia las dimensiones de agotamiento y desagrado ítem por ítem

ITEM 1					
Opc. De Rta	1	2	2	3	4
Punt. Neta	10	55	55	163	30
Punt.Conv.	10	489	110	489	120
Porcentaje		720%			

ITEM 2					
Opc. De Rta	1	2	2	3	4
Punt. Neta	43	133	133	75	7
Punt.Conv.	43	266	266	225	28
Porcentaje		562%			

ITEM 3					
Opc. De Rta	1	2	2	3	4
Punt. Neta	6	55	55	165	32
Punt.Conv.	6	110	110	495	128
Porcentaje		739%			

ITEM 4					
Opc. De Rta	1	2	2	3	4
Punt. Neta	20	66	66	158	14
Punt.Conv.	20	132	132	474	56
Porcentaje		682%			

ITEM 5					
Opc. De Rta	1	2	2	3	4
Punt. Neta	2	38	38	190	28
Punt.Conv.	2	76	76	570	112
Porcentaje		760%			

ITEM 6					
Opc. De Rta	1	2	2	3	4
Punt. Neta	28	130	130	85	15
Punt.Conv.	28	260	260	255	60
Porcentaje		603%			

ITEM 7					
Opc. De Rta	1	2	2	3	4
Punt. Neta	5	84	84	133	36
Punt.Conv.	5	168	168	399	144
Porcentaje		716%			

ITEM 8					
Opc. De Rta	1	2	2	3	4
Punt. Neta	28	135	135	89	6
Punt.Conv.	28	270	270	267	24
Porcentaje		589%			

ITEM 9					
Opc. De Rta	1	2	2	3	4
Punt. Neta	13	71	71	159	15
Punt.Conv.	13	142	142	477	60
Porcentaje		692%			

ITEM 10					
Opc. De Rta	1	2	2	3	4
Punt. Neta	12	56	56	133	57
Punt.Conv.	12	112	112	399	228
Porcentaje		751%			

ITEM 11					
Opc. De Rta	1	2	2	3	4
Punt. Neta	9	92	92	138	19
Punt.Conv.	9	184	184	414	76
Porcentaje		683%			

ITEM 12					
Opc. De Rta	1	2	2	3	4
Punt. Neta	47	150	150	56	5
Punt.Conv.	47	300	300	168	20
Porcentaje		535%			

ITEM 13					
Opc. De Rta	1	2	2	3	4
Punt. Neta	62	113	113	63	20
Punt.Conv.	62	226	226	189	80
Porcentaje		557%			

ITEM 14					
Opc. De Rta	1	2	2	3	4
Punt. Neta	1	31	31	185	41
Punt.Conv.	1	62	62	555	164
Porcentaje		782%			

ITEM 15					
Opc. De Rta	1	2	2	3	4
Punt. Neta	1	26	26	190	41
Punt.Conv.	1	52	52	570	164
Porcentaje		787%			

ITEM 16					
Opc. De Rta	1	2	2	3	4
Punt. Neta	0	31	31	173	54
Punt.Conv.	0	62	62	519	216
Porcentaje	797%				

Apéndice I
OPCIONES DE RESPUESTA POR SUJETO.

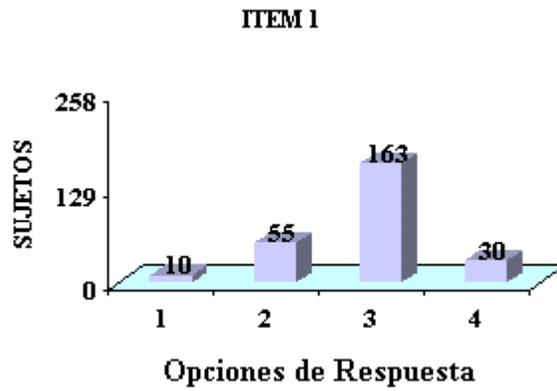


Figura 1. Siempre encuentro aspectos interesantes y nuevos en mi trabajo.

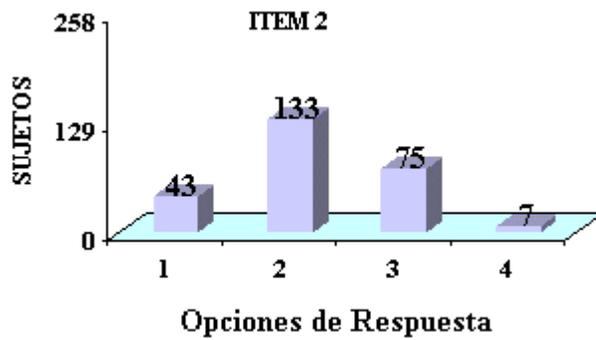


Figura 2. Hay días en que me siento cansado antes de ir a trabajar.

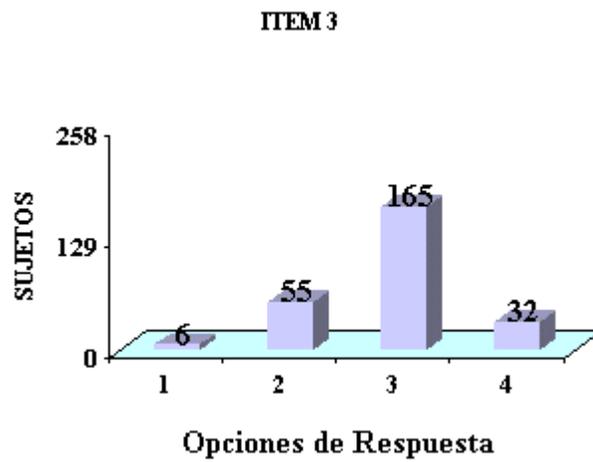


Figura 3. Últimamente cuando hablo de mi trabajo lo hago en forma despectiva (negativa).

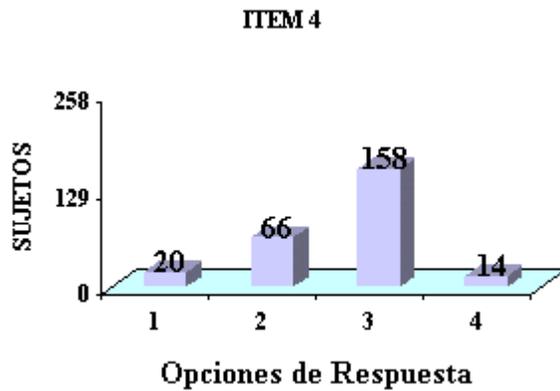


Figura 4. Necesito ahora mas tiempo de descanso, de lo que necesitaba antes para iniciar mi jornada de trabajo.

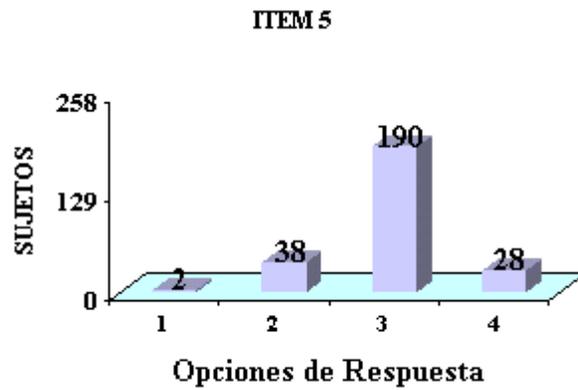


Figura 5. Puedo soportar muy bien la presión de mi trabajo.

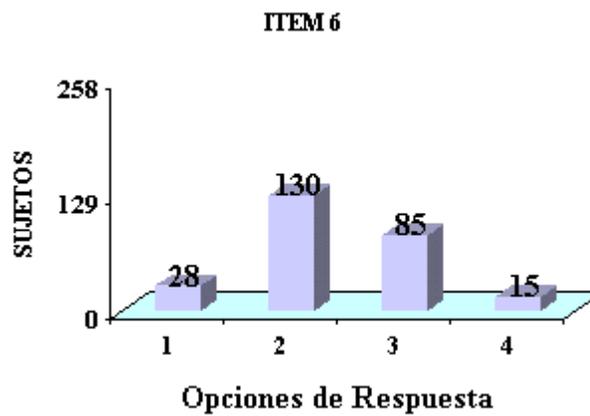


Figura 6. Últimamente tiendo a pensar menos durante mi trabajo y solo lo hago mecánicamente.

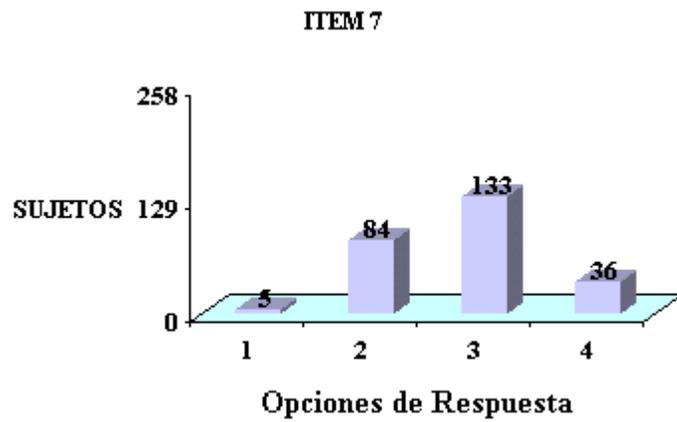


Figura 7. Experimento mi trabajo como un reto real.

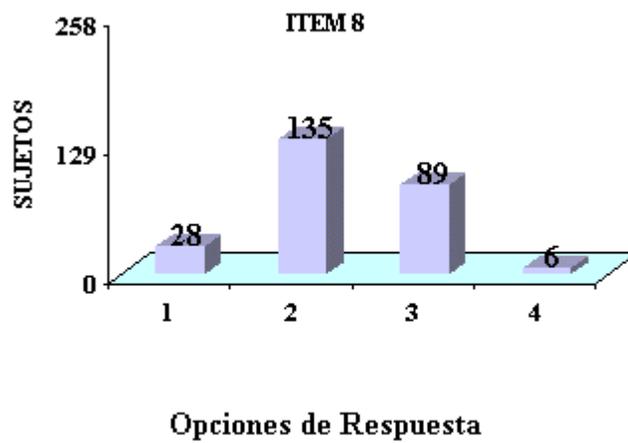


Figura 8. A menudo durante mi trabajo me siento agotado.

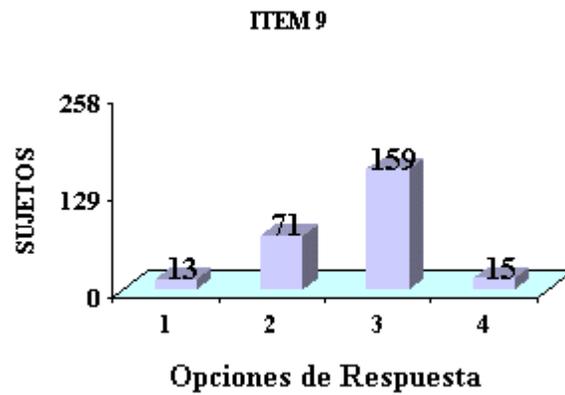


Figura 9. Con el tiempo se pierde la relación de uno mismo con el trabajo.

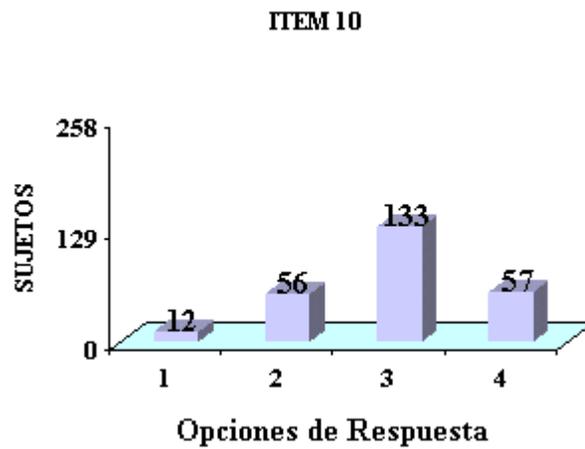


Figura 10. Después de trabajar aun me siento totalmente en forma para mis actividades de esparcimiento.

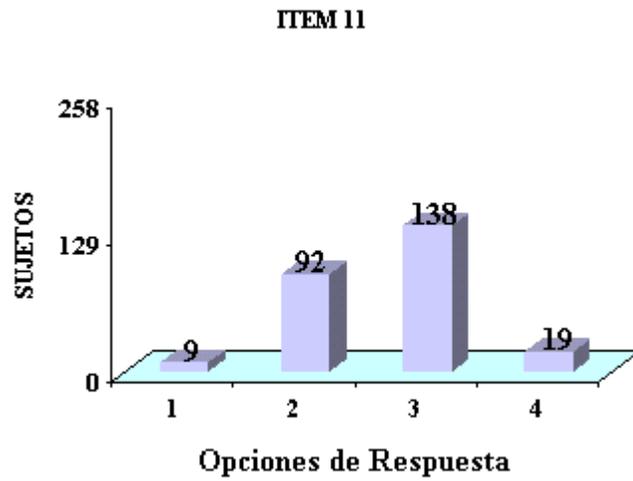


Figura 11. Algunas veces me siento mal con las tareas que implica mi trabajo.

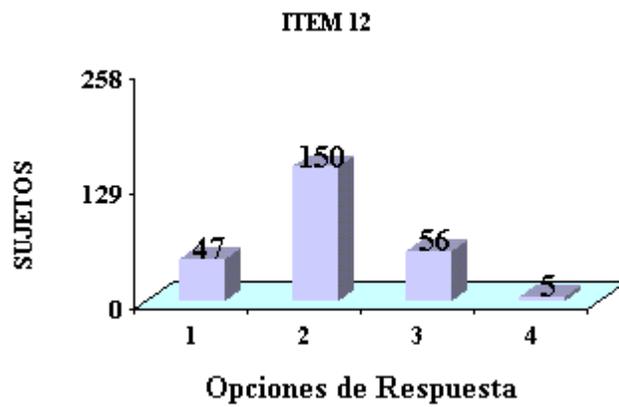


Figura 12. Usualmente después del trabajo me siento cansado y agotado.

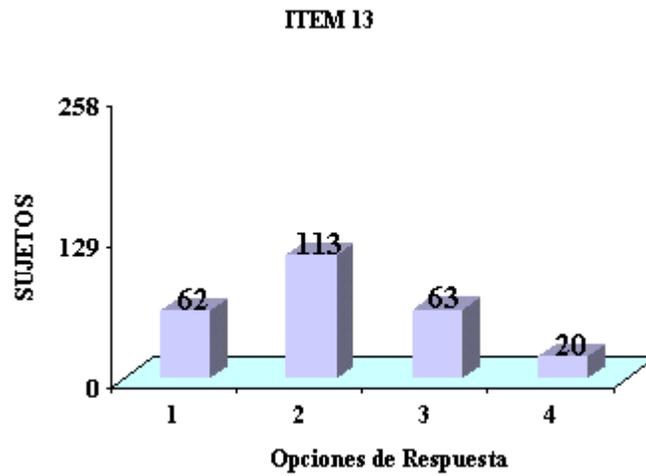


Figura 13. No imagino otra ocupación para mí.

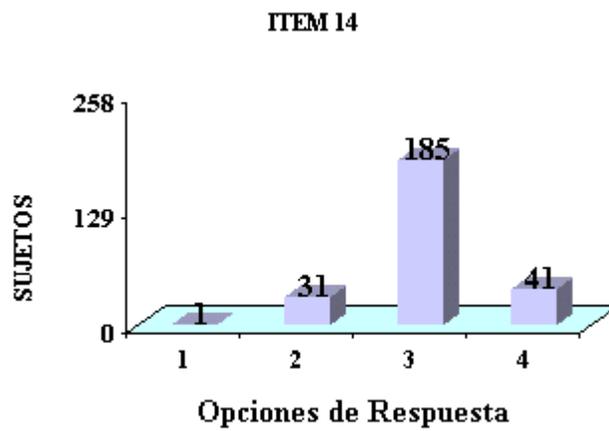


Figura 14. Normalmente, puedo manejar bien la cantidad de trabajo.

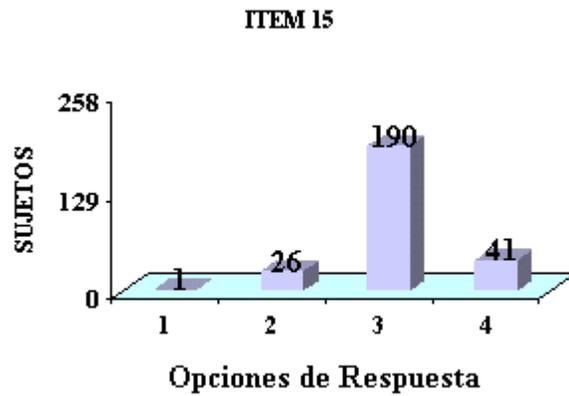
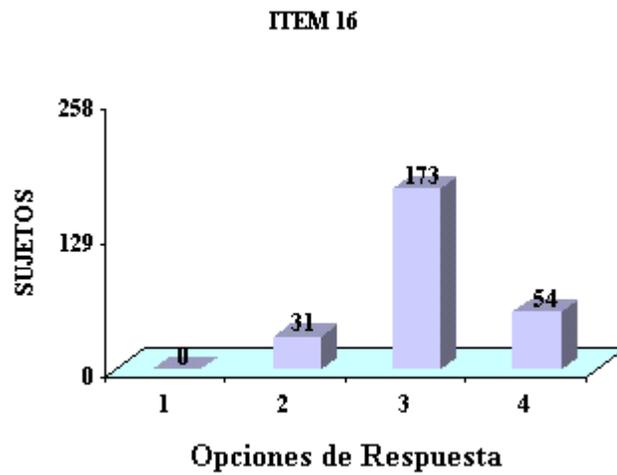


Figura 15. Cada vez consigo comprometerme mas con mi trabajo.



Totalmente de acuerdo	1
De acuerdo	2
Desacuerdo	3
Totalmente en desacuerdo	4

Figura 16. Usualmente en el trabajo me siento con energía.

Referencias

Aguayo, F. (1998). *Estrés ocupacional: una perspectiva ergonómica y su protección en el diseño organizacional*. Recuperado el 10 de Septiembre de 2002 de <http://www.tid.es/presencia/boletin/bole18/art004>

Ardila, R. (1991). *Psicología del Trabajo*. Santiago de Chile, Edit. Universitaria.

Arizpe, L y Alonso, G. (2000). *Cultura, comercio y globalización*. Unesco. International flows of cultural goods, 25 -41.

Ballén, R. (1994). *Teoría general del Derecho del Trabajo*. Bogotá, Edit. Forum Pacis.

Calero, C. y Navarro, R. (2000). *Factores psicosociales en la prevención de riesgos laborales: el estrés ocupacional*. Recuperado el 15 de Octubre de <http://www.ugt-pv.org>

Castaño, E. (2001). *La ergonomía y los factores psicosociales en el Trabajo*. Recuperado el 10 de Junio de 2002 de <http://www.cop.es/delegacy/ondocci/rrhh/rhboletin75>

Demerouti, E. (2001). *The Job demands, resources model of burnout*. Journal of applied psychology, 479 - 512.

Demerouti, E; Beakker, A; Vardakou, I y Kantas, A. (2002). *The Convergent Validity of two Burnout Instruments*. European Journal of Psychological Assesment, 296-307.

Gil-Monte, P. y Peiro, J.M. (1997). *Desgaste psíquico en le trabajo: El síndrome de quemarse*. España, Edit. Síntesis S.A

Fernández, E. y Martín, D. (1994). Evaluación en psicología clínica y de la salud. Capítulo XV: Evaluación del estrés

Gordon, J. (1999). *Organizational behavior: a diagnostic approach*. Estados Unidos, Edit. Prentice Hall.

Hellriegel, D; Slocum, J. y Woodman, R. (1999). *Comportamiento organizacional*. México, Edit. Thompson.

Hernandez, R; Fernández, C Y Baptista, P. (1998). *Metodología de investigación*. Mexico . Mac Graw Hill

Hersen, M. (1988). *The Clinical Psychology Hand Book of Anxiety*. New York, Edit. Pergamon Press.

Lazaraus, R. (1986). *Estrés y Procesos Cognitivos*. Barceloa, Edit. Martínez Roca.

Lazaraus, R. (2000). *Estrés y Emoción: Manejo e implicaciones en nuestra salud*. Bilbao: Editorial Declée de Brouwer.

Litterer, J. (1979). *Análisis de las Organizaciones*. Mexico: Editorial Limusa

Lucas, A. (1994). *Sociología para la empresa*. España, Edit. McGraw – Hill

Moncada, S. (2000). Primer foro ISTAS de salud Laboral: *Lesiones músculo-esqueléticas*. 33 ISTAS (cc.oo). Conferencia Trabajo Repetitivo y Estrés. Recuperado Junio 10 de 2002 de <http://www.istas.net>.

Olmos, N. (2001). *Dr. Estoy Quemado*. Recuperado el 15 de Octubre de 2002 de [http:// www. el pais. es](http://www.elpais.es).

Peiró, J; Salonova, M y Garcia, F (1996) *Tratado de psicología del trabajo*. Vol 2 España. Editorial sintesis , SA

Phillips, J.R. (1999). *El síndrome de burnout o síndrome de "estar quemado"*. Recuperado el 15 de Octubre de 2002, de <http://www.psicologia-online.com/autoayuda/burnout.ntm>

Sánchez, M. (2001). *Quemados por el trabajo*. Recuperado el 7 de Agosto de 2002 de http://_www.el_pais.es.

Schultz, D. (1998) *Psicología Industrial*. México, Edit. Mc Graw Hill.

Schuttle, N; Toppinen, S; Kalimo, R y Schaufen, W. (2000). *The factorial validity of maslach burout inventory - general survey (MBI-GS) across ocupational groups and nations*. Journal of accupational and organizational psychology, 73,53 - 66.

Van Dierendonck, D; Schaufeli, W. B. y Buunk, B.P (2001). *Toward a process model of burnout: Results from a secondary analysis*. European Journal Of Work and Organizational Psychology, 10(1, 41-52).

Villalobos, J. (1999). *Estrés y Trabajo*. Medspain: Nueva revista de salud en internet. Recuperado el 10 de Agosto de 2002, de [http:// www.medspain.com](http://www.medspain.com)