

**Universidad de El Salvador
Facultad de Ciencias y Humanidades
Departamento de Psicología**



TEMA DE INVESTIGACION

“Efectos psicológicos del síndrome del Burnout en las actitudes del personal de procesamiento de alimentos con los usuarios de los servicios de la Fuerza Aérea Salvadoreña ubicado en la zona metropolitana de San Salvador”

Presentado por:

Escobar Cortez Meybel Ivette	Carnet N° ED06006
Mejía Rodríguez Pablo	Carnet N° MR02096
Pastora Dimas Krisia Carolina	Carnet N° PD04004

Docente Director:

Lic. Benjamín Moreno Landaverde

Coordinador General de Procesos de Grado:

Lic. Mauricio Evaristo Morales.

Coordinador Adjunto:

Lic. Carlos Armando Zelaya España.

Ciudad Universitaria, Julio de 2013

AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR

RECTOR:

ING. MARIO ERNESTO NIETO LOVO

VICERRECTOR ACADÉMICO:

LICDA. ANA MARIA GLOWER DE ALVARADO

VICERRECTOR ADMINISTRATIVO:

EN PROCESO DE ELECCIÓN

SECRETARIO GENERAL DE LA UNIVERSIDAD

DRA. ANA LETICIA DE AMAYA

AUTORIDADES DE LA FACULTAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES

DECANO:

LIC. JOSÉ RAYMUNDO CALDERÓN MORAN

VICEDECANA:

MSC. NORMA CECILIA BLANDÓN DE CASTRO

SECRETARIO:

MSC. ALFONSO MEJÍA ROSALES

JEFE DEL DEPARTAMENTO DE PSICOLOGÍA:

LIC. WILBER ALFREDO HERNÁNDEZ

COORDINADOR GENERAL DE PROCESOS DE GRADO

LIC. MAURICIO EVARISTO MORALES

COORDINADOR ADJUNTO:

LIC. CARLOS ARMANDO ZELAYA ESPAÑA

DOCENTE DIRECTOR:

LIC. BENJAMIN LANDAVERDE MORENO

AGRADECIMIENTOS

Agradecimientos Especiales a:

- **A mi amado Dios:**

Principalmente por ser la esencia, principio y fin de todo bien. Por su amor incondicional a mi vida, a quien doy toda la Gloria y Honra por siempre, ya que sin él, nada de esto hubiese sido posible.

- **Mis querido padres:**

Noemy Dimas Chicas y Juan Antonio Pastora, por su valiosa ayuda amor, y comprensión en todos estos años. Por siempre creer en mí, pese a las adversidades que enfrente. ¡Gracias! Son instrumentos de Dios en mi vida.

- **Mis queridos Hermanos:**

Henry Antonio Pastora y Gerson Osmaro Pastora, sin ustedes mi vida NO hubiese sido la misma. ¡Gracias! Por creer en mi, y demostrármelo a su manera. Los quiero y los extraño enormemente.

- **Mi querido esposo y mejor amigo:**

José Lucas Delgado Palma, por su amor, apoyo y comprensión en los últimos años de mi carrera. ¡Gracias! Sobre todo por tu presencia en mi vida, por ser mi ejemplo a seguir, y la persona que más admiro en la vida.

- **Nuestro querido Docente Asesor:**

Lic. Benjamín Landaverde por hacernos más agradable la tarea con su optimismo, confianza, y buena voluntad. ¡Gracias! Por ser un gran docente y amigo. Por el privilegio de conocerle y trabajar con usted. Se le aprecia mucho.

- **Mis queridos compañeros y amigos de tesis:**

Meybel Cortez y Pablo Mejía, por su compañerismo y amistad brindada. ¡Gracias! Por lo buenos y malos momentos compartidos, los cuales distinguieron siempre nuestra convivencia. Les aprecio enormemente.

Krisia Carolina Pastora Dimas.

Agradecimientos

Es mi propósito que en estas líneas se exprese mi más profunda y sincera gratitud a todas aquellas personas que con su esfuerzo apoyo y colaboración han hecho posible la culminación de un esfuerzo.

Primeramente doy gracias a Dios por permitirme alcanzar este éxito y darme la posibilidad de conocer a muchas personas excepcionales.

A mi padre el Sr. Pablo Rodríguez por creer en mí incondicionalmente, por ser mi apoyo en todo momento y por ser mi ejemplo a seguir.

A mi hermano Ángel Chicas, por apoyarme en todo momento y por ser un gran ejemplo a seguir le doy las gracias.

A mi tía Victoria Rodríguez por ser el mejor exponente del amor de madre; el cual nunca me faltó gracias a ella.

A mi amada, Marina Elizabeth López Castillo por estar conmigo en momentos clave y por ayudarme a salir adelante con su ejemplo, cariño y comprensión. Gracias.

A mis amigos más especiales Moisés Elías Sánchez, Auri Ramos, Karen Alfaro H. Moisés Arias por compartir muchos momentos felices y momentos tristes también, por estar siempre juntos en la mejor de las amistades que he tenido en mi vida, además por ser mi ejemplo y apoyo en todo momento les doy mis agradecimientos.

A mis queridas compañeras de tesis y mis GRANDES AMIGAS también les doy las gracias por su apoyo, por sus aportes, por compartir conmigo más allá del trabajo académico. GRACIAS, siempre las llevaré en mi corazón.

A todos mis maestros que a lo largo de la carrera me enseñaron con su ejemplo y sus conocimientos; especialmente a mi asesor de tesis el Lic. Benjamín Moreno Landaverde, quien con su carisma conocimientos y dedicación contribuyó al alcance de este éxito haciéndolo más placentero.

GRACIAS TODOS/AS.

Agradecimientos

A mi Dios creador y mentor.

Porque Jehová da la sabiduría, Y de su boca viene el conocimiento y la inteligencia.

A mis padres.

Juan Antonio Valle y María Teresa Cortez por depositar su confianza en mí y creer plenamente en la superación a través del estudio. Ustedes son mi base, son mis cimientos, ya que me enseñaron lo esencial de la vida, a distinguir entre lo bueno y lo malo, a poner en práctica los valores.

A mi hijo:

Mauricio por ser el motor de mi vida y haber estado a mi lado en la carrera de ser madre y psicóloga. Te dedico este éxito que tú sabes que se obtiene a través del esfuerzo, valentía pero sobre todo la dirección de Dios.

A mis hermanas:

Ana Yancy Cortez por tu compañía desde tu nacimiento sabiendo que siempre estarás, incondicionalmente lista, no para evitarme los golpes de la vida, sino para amortiguarlos, para hacerlos menos duros y más soportables. A Gaby Cortez por haberme enseñado desde que estabas en el vientre de mamá a luchar por la vida y pese a cualquier adversidad salir adelante.

A mi amado.

Edwin Castillo. Por tu amor, apoyo, comprensión y cariño que en momentos difíciles tus palabras de aliento y ánimo me sirvieron para levantarme y agarrar impulso. Gracias por haber llegado a mi vida.

A mí querido maestro.

Lic. Benjamín Moreno Landaverde. Por su apoyo incondicional desde los primeros años de formación de la carrera. Sin su ayuda profesional esta investigación no se habría llevado a cabo. Siempre estará en mi memoria como modelo a seguir en mi vida profesional.

A mis amigos y compañeros de Tesis.

Krisia Pastora y Pablo Mejía. Por su esfuerzo, dedicación y esmero en la investigación. En la fascinante aventura que pasamos juntos durante los últimos años de nuestra formación rescato lo más preciado de ello que es su amistad.

GRACIAS.

INDICE

CONTENIDO	Página
PORTADA	
AUTORIDADES UNIVERSITARIAS	ii
AGRADECIMIENTOS	iii
CAPITULO I. PROLOGO.	xi
CAPITULO II. INTRODUCCION	xii
CAPITULO III. OBJETIVOS.	xiii
CAPITULO IV. MARCO TEORICO.	14
4.1 ANTECEDENTES HISTORICOS	14
4.1.1 Antecedentes históricos de la Fuerza Aérea Salvadoreña.	14
4.1.2 El origen del Burnout.	16
4.1.3 El origen del estrés.	18
4.1.4 Historia de las actitudes	21
4.2 EL ESTRÉS	22
4.2.1 Definición de estrés	22
4.2.2 Fases del estrés.	23
4.2.2.1 Fase de alarma	24
4.2.2.2 Fase de resistencia.	25
4.2.2.3 Fase de agotamiento	25
4.2.3 Estresores de la vida diaria	26
4.2.3.1. Estresores del medio ambiente	26
4.2.3.1.1 Luz	26
4.2.3.1.2 Ruido	27
4.2.3.1.3 Temperatura	27
4.2.3.1.4 Aire contaminado	28
4.2.3.1.5 Trabajo	28
4.2.3.1.6 Familia	29
4.2.4 El estrés en la cotidianidad	29
4.2.4.1 Estrés positivo (Eustrés).	29

4.2.4.2	Estrés negativo (distrés).	30
4.2.5	Causas del estrés en el trabajo.	31
4.2.5.1	Concepto de estrés laboral	31
4.2.5.2	Manifestaciones clínicas más frecuentes.	32
4.3	EL BURNOUT.	32
4.3.1	Conceptualización del Burnout.	32
4.3.2	Dimensiones del Burnout.	33
4.3.3	Modelos explicativos del síndrome de Burnout.	34
4.3.3.1	Modelos desde la teoría sociocognitiva del yo.	34
4.3.3.2	Modelos desde las teorías del intercambio social.	35
4.3.3.3	Modelos desde la teoría organizacional.	35
4.3.4	Factores desencadenantes del síndrome de Burnout.	36
4.3.5	Causas de Burnout en algunas profesiones de riesgo.	37
4.3.5.1	Burnout en educadores.	42
4.3.5.2	Burnout en policías.	44
4.3.5.3	Burnout en trabajadores sociales.	45
4.3.5.4	Burnout en militares.	45
4.3.5.5	Causas de Burnout en profesionales sanitarios.	46
4.3.6	Consecuencias del síndrome de Burnout.	52
4.3.7	Fases del Burnout.	54
4.4	LAS ACTITUDES.	55
4.4.1	Definición del concepto.	55
4.4.2	Naturaleza de las actitudes y sus componentes.	56
4.4.2.1.	Componente cognoscitivo.	56
4.4.2.2.	Componente afectivo.	56
4.4.2.3.	Componente conductual.	56
4.4.3.	Funciones de las actitudes.	57
4.4.4	Tipos de actitudes.	57
4.4.4.1	Proactiva.	57
4.4.4.2	Colaboradora.	58

4.4.4.3	Reactiva.	58
4.4.4.4	Pasiva	58
4.4.4.5	Negativa.	58
4.4.6.	Formación de las actitudes.	58
4.4.6.1.	Teoría del aprendizaje	58
4.4.6.2.	Teoría de la consistencia cognitiva	58
4.4.6.3.	Teoría de la disonancia cognitiva.	58
4.4.7.	Dimensiones de la actitud	59
4.4.7.1.	Dirección de la actitud.	59
4.4.7.2.	Intensidad de la actitud..	60
4.5	RELACION DEL SINDROME DEL BURNOUT CON LAS ACTITUDES.	60
	CAPITULO V METODOLOGIA	63
5.1	Tipo de investigación	63
5.2	Sujetos	64
5.3	Métodos	64
5.4	Técnicas	65
5.5	Instrumentos	66
5.6	Recursos	67
5.7	Procedimiento	68
5.8	Actividades	72
	CAPITULO VI ANALISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS	74
	Diagnostico	105
	PROPUESTA DEL PROGRAMA PSICOTERAPEUTICO	107
	CAPITULO VII CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.	164
	CAPITULO VIII REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	166
	CAPITULO IX EPILOGO	168
	ANEXOS	169

I. PRÓLOGO

Sin duda alguna desde que Herbert Freudenberger (1974) escribió por primera vez sobre el síndrome del Burnout, capto la atención de otros autores, quienes interesados en profundizar sobre este fenómeno realizaron diversas investigaciones sobre este nuevo termino; aportando para ello nuevos elementos de análisis y de consideración para el mismo. A tal grado de considerarlo como una enfermedad del trabajador asociada al estrés crónico. (Pines and Aronson, 1989, Cristina Maslach, 1976, Jackson 1982, Gil-Monte y Peiro 1997, Boada, Vallejo y Agullo, 2004; Ortega y Francisca, 2004, Moriana y Herruzo 2004, Aranda 2006, Fischer 1983).

Al comprender que se trataba sobre el síndrome del trabajador, surge la necesidad como investigadores, de indagar sobre la situación laboral observada en el personal de cocina de la Fuerza Aérea Salvadoreña, a fin de investigar si este síndrome del Burnout se encontraba o no presente en dicho personal. Y de estarlo, como este podría influir en las actitudes del mismo. Es por eso que para todo ello, se procedió inicialmente con la búsqueda de teoría y antecedentes históricos, relacionados con el fenómeno de investigación. Con el propósito de contrastar la teoría con la práctica, y de igual forma encontrar nuevos hallazgos que brindaran una perspectiva científica y novedosa sobre el estudio. Para ello, fue necesaria la utilización de instrumentos estandarizados, así como la creación y aprobación de otros, con la misma finalidad.

II. INTRODUCCION

El presente trabajo de investigación, ha sido realizado por Estudiantes en Proceso de Grado de la Licenciatura en Psicología, con el objetivo de indagar sobre la influencia del Síndrome del Burnout en las actitudes del personal que procesa los alimentos en la Fuerza Aérea Salvadoreña.

La importancia de realizar esta investigación radica principalmente en el hecho de indagar, de qué manera las actitudes de las personas se ven influenciadas negativamente por la presencia de este síndrome. La relación de estas dos variables permite la emisión de un diagnóstico de la población estudiada; para su posterior intervención a través de un programa psicoterapéutico, diseñado con el objetivo de contrarrestar y/o minimizar los efectos psicológicos encontrados en el estudio.

Para ello, se encontrara en las páginas subsiguientes, los diferentes apartados que conforman la investigación realizada. Iniciando con los objetivos de la misma los cuales guiaron el proceso investigativo. Posterior a ello se presenta, el marco o sustentación teórica sobre el tema, seguido de la metodología utilizada en el proceso; así como uno de los apartados medulares consistente en el análisis e interpretación de resultados, que condujeron a la elaboración de un diagnóstico.

Finalmente se presenta un programa de intervención psicoterapéutica, para ser aplicado con la población estudiada, a fin de dar cumplimiento al objetivo anteriormente planteado. A continuación de este apartado, se plantean las conclusiones a las que llego el equipo investigador, aunadas a sus respectivas recomendaciones; para culminar así, con las referencias bibliográficas y epílogo del estudio.

Los anexos de toda la investigación, también pueden apreciarse en las páginas finales de todo este documento.

III. OBJETIVOS

General.

Investigar los efectos psicológicos del síndrome del “Burnout” en las actitudes del personal que procesa los alimentos de la Fuerza Aérea Salvadoreña ubicado en la zona metropolitana de San Salvador, a fin de contribuir a la modificación de conductas inadecuadas para mejorar las actitudes.

Específicos.

-  Identificar los síntomas que conforman el síndrome del Burnout en el personal que procesa los alimentos de la Fuerza Aérea Salvadoreña ubicado en la zona metropolitana de San Salvador.
-  Determinar el origen, factores, causas, efectos, y consecuencias psicológicas del síndrome del Burnout, en el personal que procesa los alimentos de la Fuerza Aérea Salvadoreña ubicado en la zona metropolitana de San Salvador.
-  Aplicar instrumentos de recolección de datos para investigar los efectos psicológicos del Síndrome del Burnout en las actitudes manifiestas del personal que procesa los alimentos con los usuarios de sus servicios de la Fuerza Aérea Salvadoreña; a fin de identificar las áreas que deben ser mejoradas.
-  Diseñar un programa de capacitación psicoterapéutica, orientado a la modificación de conductas inadecuadas, que contribuyan a mejorar las actitudes y la calidad de vida de los empleados.

IV .MARCO TEORICO

4. ANTECEDENTES HISTORICOS

4.1.1 Antecedente histórico de la Fuerza Aérea Salvadoreña

El 20 de marzo de 1923 el sueño de un pueblo se hizo realidad, cuando el presidente de la república Dr. Alfonso Quiñones Molina, decreto la creación de flotilla aérea salvadoreña “(FAS)” que, posteriormente seria llamada “Fuerza Armada Salvadoreña” “(FAS)”.

Durante 1925 se hace la primera organización de la aviación Salvadoreña, quedando integrada de la forma siguiente: Un primer jefe, Un 2° jefe y un 3° jefe, un guardalmacén con funciones de ayudante, un cirujano, un pagador, 15 pilotos aviadores, un mecánico jefe, 5 mecánicos, un escribiente, 2 choferes, un enfermero 6 ordenanzas y un destacamento de infantería compuesto por: Un sargento segundo, 2 cabos y 2 soldados.

Dispone de un aeropuerto internacional (Ilopango) donde está instalada la base aérea militar además de tener varios campos aéreos, pistas de aterrizaje diseminadas a lo largo del territorio nacional, desde las ciudades se podían llevar a cabo operaciones militares.

Al firmarse los acuerdos de paz el 16 de enero de 1992, la FAS apoyo el programa de desminado que una compañía Belga realizo en las antiguas zonas conflictivas del país.

En 1994, la FAS se reestructura y queda integrada por la primera brigada aérea (Ilopango), segunda brigada aérea (Comalapa) y el Centro de Instrucción Militar Aeronáutica (CIMA).

Esta organización fue de carácter experimental durante 1996 y 1997, es así como se crearon la unidad de prevención de accidentes, la unidad de autogestión económica, la unidad de planificación institucional, la unidad de relaciones

públicas, la sección de búsquedas y rescate , la sección de sistemas de cooperación de las fuerzas aéreas americanas (SICOFA), la unidad de cuartel general; la organización de las brigadas aéreas se hizo a tres grupos: grupo de operaciones, grupo de material y grupo de administración; y en el CIMA se creó la unidad de planificación académica.

La historia de la Fuerza Aérea ha pasado por diversos periodos, los cuales han marcado su actual situación. Desde que se crea la unidad de Psicología de la Fuerza Aérea, año con año por órdenes superiores se ha solicitado estudios que denominan “estudios de la moral” con el fin de dar cumplimiento a lo ordenado por el Escalón Superior sobre los factores que afectan el buen desempeño laboral del personal de Señores Oficiales Superiores, Subalternos, Suboficiales, Tropa Administrativo y personal de Cocina. En donde los resultados de tal investigación en las áreas de satisfacción, motivación, Relaciones Interpersonales, Trabajo en Equipo, comunicación y Liderazgo se plantean a la Superioridad. Partiendo de esto se proponen las recomendaciones para contrarrestar algunas problemáticas detectadas. Pese a los intentos para contrarrestar las diferentes problemáticas psicosociales que en alguna medida interfieren negativamente en el bienestar del personal; dichas acciones han sido infructíferas, encontrando reiteradamente áreas deficientes que demandan una intervención oportuna.

La no intervención oportuna de estas necesidades provoca en el personal diferentes reacciones a nivel psicológico y laboral; la mas frecuente es el Estrés, una condición que genera diferentes tipos de padecimientos a nivel psicológico y físico y cuya cronicidad marca el punto de partida para el apareamiento del síndrome de Burnout el cual afecta directamente las actitudes de las personas.

En la teoría del síndrome de burnout se menciona que es muy frecuente en personal sanitario (nutriólogos, médicos, enfermeras/os, psicólogas/os, psiquiatras, terapeutas ,trabajadores sociales, así como también personal administrativo y docente no escapando por cierto otros profesionales como deportistas de élite, tele operadores (operadores de Centros de Llamadas),

ingenieros, militares, y en general, en diversas ocupaciones que están en contacto directo con otras personas como lo es el personal de cocina.

Muchos expertos dicen que es una enfermedad de la sociedad moderna, donde el trabajo deja de ser una fuente generadora de bienestar, para transformarse en un causal de desilusión.

4.1.2 Origen del Burnout

Este síndrome fue descrito por primera vez en 1969 por H.B. Bradley como metáfora de un fenómeno psicosocial presente en oficiales de policía de libertad condicional, utilizando el término "staff burnout".¹ Posteriormente será desarrollado en extenso en 1974 por el psicólogo estadounidense Herbert Freudenberger a través de un estudio de campo al personal sanitario; en particular, este autor utilizó dicho término (presumiblemente basado en la novela de Graham Greene titulada *A Burnt-Out Case* de 1960, donde se describe al protagonista como un sujeto que sufre de burnout,²

En el año 1980 en tanto, Freudenberger publica su libro titulado *Burn Out: The High Cost of High Achievement. What it is and how to survive it*, texto que se ha transformado en un referente primordial para el abordaje primigenio del Síndrome de Burnout.³

En esta misma línea Fischer (1983) consideró el Burnout como un estado resultante del trauma narcisista que conlleva a una disminución en la autoestima de los sujetos, mientras que Pines y Aronson (1988) lo conceptualizan como un estado en el que se combinan fatiga emocional, física y mental, sentimientos de impotencia e inutilidad y baja autoestima. Acompañados de un conjunto de síntomas que incluía vacío físico, sentimiento de desamparo y desesperanza, desilusión y desarrollo de un auto concepto y una actitud negativa hacia el trabajo,

¹ Bradley, H.B. (julio 1969). «Community-based treatment for young adult offenders» (en inglés). *Crime and Delinquency* 15 (3): pp. 359-370

² Senior, Jennifer (26 de noviembre de 2006). *New York Magazine* (ed.)

³ Freudenberger, Herbert; Richelson, Géraldine (1980) (en inglés). *Burn Out: The High Cost of High Achievement. What it is and how to survive it*. Norvell, MA: Anchor Press

hacia la vida misma y hacia las demás personas. En su forma más extrema, el Burnout representa un punto de ruptura más allá del cual la capacidad de enfrentarse con el ambiente resulta severamente disminuida y es especialmente duro para personas entusiastas e idealistas.⁴

Por otro lado, en el año 1976 la psicóloga social Christina Maslach lo presenta ante un congreso de la Asociación Estadounidense de Psicología definiéndolo como un síndrome tridimensional que consideraba como dimensiones de análisis a los siguientes constructos: agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal, y que ocurriría entre sujetos que trabajan en contacto directo con clientes o pacientes

Posteriormente, en el año 1981, las autoras Maslach y Jackson tienen una decisiva influencia sobre el tema al definir el Burnout como un síndrome tridimensional caracterizado por: un Cansancio Emocional, una Despersonalización y una Reducida Realización Personal. Además estas autoras crearon un instrumento específico para medir los niveles del síndrome tomando como bases estos tres componentes⁵

En 1984, Brill c.p. Fidalgo, M (2006), otro investigador de esta área, entiende el Síndrome del Burnout, como un estado disfuncional relacionado con el trabajo en una persona que no padece otra alteración psicopatológica significativa. Una vez que está afectado el trabajador, si no es con una intervención externa de cambio de las condiciones que han motivado esa alteración, de protección, de ayuda o mediante un reajuste laboral, no conseguirá recuperar su salud. El Síndrome de Burnout, no se da como consecuencia de un salario insuficiente, o de incompetencia por falta de conocimientos, o debido a las dificultades físicas, ni es consecuencia de cualquier trastorno mental existente. Lo que se deriva de estos aspectos no se debe interpretar como Burnout. Brill (1984) c.p. Fidalgo, M (2006), considera que el desarrollo de Síndrome del Burnout puede tener lugar en

⁴ <http://psicopsi.com/Antecedentes-del-estudio-del-Sindrome-de-Burnout.asp>

⁵ <http://www.atinachile.cl/content/view/127874/EL-SINDROME-DE-BURNOUT-UN-PROBLEMA-ACTUAL.html>

cualquier trabajo, y no sólo en los que existe un trato directo con el usuario receptor de los servicios laborales.

En la actualidad los estudios sobre el Burnout han ido adquiriendo una especial importancia en los diversos ámbitos laborales pasando a constituir una preocupación específica de quienes trabajan en el ámbito de la salud, el servicio social y la educación en forma fundamental y extendiéndose ésta preocupación a militares y empleados bancarios.

En El Salvador se encuentra registro de investigaciones acerca de esta temática, una ha sido realizada por la Universidad Centro Americana “José Simeón Cañas” (UCA), bajo el nombre de “ESTRÉS LABORAL”. Otra investigación que se ha encontrado en nuestro país es la elaborada por la Universidad de El Salvador, INFLUENCIA PSICOLOGICA DE EL SINDROME DE AGOTAMIENTO PROFESIONAL (BURNOUT) EN LA TOMA DE DECISIONES EJERCIDAS POR EMPLEADOS DURANTE EL DESEMPEÑO LABORAL EN LAS EMPRESAS PÚBLICAS Y PRIVADAS DEL GRAN SAN SALVADOR.

Este síndrome ha sido calificado en publicaciones recientes como «la plaga del siglo XXI».por tanto conviene conocer desde la perspectiva clínica y laboral, en qué consiste esta afección, que aún no se presenta como una categoría diagnóstica clara en los manuales de psiquiatría y psicología, excepción hecha del CIE-10, en el que podría asimilarse a la que figura como síndrome de agotamiento dentro del grupo titulado «problemas respecto a las dificultades para afrontar la vida» (Z 73.0)

4.1.3 El origen del estrés.

En el año 1936, en la Universidad Mc Gill de Montreal, el médico austrocanadiense Hans Selye (1907 1982), a partir de la experimentación con animales, define por primera vez al estrés como // una respuesta biológica inespecífica, estereotipada y siempre igual, al factor estresante mediante cambios en los sistemas nervioso, endocrino e inmunológico.

Claude Bernard en 1867, sugirió que los cambios externos en el ambiente pueden perturbar el organismo y que una de las principales características de los seres vivos reside en su poder de mantener la estabilidad de su medio ambiente interno aunque se modifiquen las condiciones del medio externo.

Cannon en 1922 propuso el término //homeostasia// (del griego homoios, similar y stasis, posición) para designar los procesos fisiológicos coordinados que mantienen constante el medio interno mediante numerosos mecanismos fisiológicos.

En 1939 adopta el término stress, y se refirió a los "niveles críticos de estrés", los cuales definió como aquellos que podrían provocar un debilitamiento de los mecanismos homeostáticos.

Según Selye "Es la respuesta inespecífica del organismo ante cualquier exigencia"

Cannon insistió en especial sobre la estimulación del Sistema Nervioso y en la descarga de Adrenalina por las Glándulas médula suprarrenales que se produce cuando hay agresiones, ya que este proceso autónomo provoca a su vez modificaciones cardiovasculares que preparan al cuerpo para la defensa. Son éstas quizás las referencias más importantes en las cuales se basa Selye para sus experiencias y la evolución de sus estudios con respecto al Síndrome General de Adaptación y su enorme repercusión en los diferentes órganos de los seres humanos, como así también de los animales.

Tras controvertidas discusiones científicas sobre si el estrés era el estímulo o la respuesta del organismo, los autores Paterson y Neufel (1984)⁶, comienzan a considerar el término estrés como un término genérico que hace referencia a un área o campo de estudio determinado; Llegando a concluir que el estrés es un trastorno que somete a las personas a enfrentar demandas que sobrepasan sus fuerzas físicas y psíquicas.

⁶ (1984) **Parámetros del Estrés, Pág. 20**

Desde el punto de vista psicológico se menciona que los factores a considerar son: la sintomatología, el curso, antecedentes de un acontecimiento biográfico capaz de producir una reacción a estrés agudo y la presencia de un cambio vital significativo, que da lugar a situaciones desagradables persistentes que llevan a un trastorno de adaptación (CIE-10). Cuando la respuesta de estrés es demasiado frecuente, intensa y duradera puede tener repercusiones negativas.

Ivancevich y Matteson (1989)⁷ citan que fue Walter Cannon (1932) quien adoptó el término stress y en sus estudios habló sobre los "niveles críticos del estrés" definiéndolos como aquellos que podrían provocar un debilitamiento de los mecanismos homeostáticos (Acuñó el término homeóstasis para referirse al mantenimiento del medio interno).

La mayoría de investigadores han encontrado que las reacciones tanto positivas como negativas, incluyen aspectos individuales y diferencias culturales; Estos factores pueden determinar que un hecho, sea sin trascendencia para una persona y que para otras desencadene violentas respuestas; ya que ambos factores suponen cambios que exigen adaptarse a nuevas circunstancias.

Susan L. Lind y Fred L. Otte, 2000) El estrés laboral es un costoso egreso empresarial que afecta tanto la salud de los empleados, como a las utilidades de la compañía. Aseguran que una persona trabaja 8 horas o más, la actividad continua puede presentar en el trabajador índice de estrés afectando su salud física y mental; y su desempeño en la empresa.

El estrés debe verse desde otra perspectiva, no sólo desde el ámbito laboral. Debe tomarse en cuenta que el estrés afecta al trabajador desde diferentes ámbitos tales como en lo biológico, psicológico y social. Los sucesos diarios estresantes de pequeña intensidad según algunos autores, pueden provocar efectos psicológicos y biológicos más impactantes que los que puedan generar acontecimientos, cómo la muerte de un familiar.

⁷ Ivancevich y Matteson (1989) Libro "Estrés y Trabajo".

Wallace y Szelagi (1982) Sostienen que gran variedad de condiciones organizacionales y ambientales son capaz de producir estrés y que los individuos responden a la misma condición de manera diferente. La intensidad y el grado de estrés son difíciles de predecir en el individuo mismo; sus consecuencias provocan cambios Psicológicos “conductuales” o enfermedades crónicas.

4.1.4 Historia de las actitudes

Uno de los primeros autores en mostrar su interés por el tema de las actitudes ha sido Floyd Allport, quien en 1935 ofreció una recopilación con más de 100 definiciones alrededor del término. Se abrió un camino en el que las aportaciones de diferentes autores contribuían a ensanchar los estudios realizados sobre el tópico de las actitudes de las personas, dando pie, al mismo tiempo, a diferentes maneras de conceptualizar las actitudes según los enfoques adoptados. No es objetivo de nuestro trabajo ofrecer una revisión de las numerosas definiciones al uso sobre las actitudes, con sus precisiones correspondientes. Desde la perspectiva de nuestra investigación, adoptamos una que sirve para nuestros intereses.

El concepto de actitud aparece en la psicología social debido a su empleo tanto por psicólogos como por sociólogos. Maurice Reuchlin escribió:

La noción de actitud es la más antigua y mejor asimilada de esas formas del pensamiento, es decir, de la utilización de modelos. Adoptar una actitud es prepararse a actuar en cierto sentido. En psicología la noción se utilizó al principio con respecto a las actitudes corporales, refiriéndose a cierto estado de tensión de los músculos. Se aclaró el papel desempeñado por esas actitudes motrices en la percepción (Lange, 1888), en la atención (Munsterberg, 1889), en la conciencia (Feré, 1890). Se demostró luego que esas mismas actitudes constituyen un medio de comprender a los demás (Raldwin, 1895); Giddings, 1896, etc.)⁸

La generalización de esta noción y su transposición a la psicología social se deben a W.J.Thomas y F. Znaniecki que publicaron en 1918: The polish peasant in

⁸ http://es.wikipedia.org/wiki/Historia_de_la_psicolog%C3%ADa_social

Europe and America. La actitud ya no era una preparación motriz para la acción. Era un estado del espíritu que inclinaba a una persona a formular cierta opinión o a obrar de cierta manera con respecto a un objeto social (tal como el dinero, los extranjeros, determinada teoría, etc.). Por supuesto que la ampliación del concepto implicó grandes dificultades para definirlo con precisión: Allport, en 1935, examinó dieciséis definiciones diferentes, y Nelson, en 1939, veintitrés. A pesar de esta dificultad, el éxito alcanzado por esta noción fue considerable.

4.2 EL ESTRÉS

4.2.1 Definición de estrés

Estrés (del inglés stress, ‘tensión’) es una reacción fisiológica del organismo en el que entran en juego diversos mecanismos de defensa para afrontar una situación que se percibe como amenazante o de demanda incrementada.

El estrés es una respuesta natural y necesaria para la supervivencia, a pesar de lo cual hoy en día se confunde con una patología. Esta confusión se debe a que este mecanismo de defensa puede acabar, bajo determinadas circunstancias frecuentes en ciertos modos de vida que pueden estar colmados de una serie de actitudes negativas, desencadenando problemas graves de salud.

En nuestro idioma, la palabra estrés tiene un significado similar al equivalente sajón, pero ha llegado desprovista de matiz positivo. No se dice “tengo tanto estrés que todo me está saliendo bien”. Por lo general, se menciona el término para indicar un estado tan tenso que, precisamente, impide la correcta realización de ninguna tarea⁹

⁹ Julián Melgosa. *¡sin estrés!* Editorial Safeliz. 1999 Pág. 19.

Cuando esta respuesta natural se da en exceso se produce una sobrecarga de tensión que repercute en el organismo humano y provoca la aparición de enfermedades y anomalías patológicas como lo es el caso de las actitudes, que impiden el



normal desarrollo y funcionamiento del cuerpo humano. Algunos ejemplos son los olvidos (incipientes problemas de memoria), alteraciones en el ánimo, nerviosismo y falta de concentración, en las mujeres puede producir cambios hormonales importantes como hinchazón de mamas, dolores en abdominales inferiores entre otros síntomas.

Es una patología emergente en el área laboral, que tiene una especial incidencia en el sector servicios, siendo el riesgo mayor en las tareas en puestos jerárquicos que requieren mayor exigencia y dedicación y así mismo en el personal que trabaja en contacto directo con otras personas, como es el caso de las personas que laboran preparando y sirviendo alimentos

El estrés crónico está relacionado con los trastornos de ansiedad, que es una reacción normal frente a diversas situaciones de la vida, pero cuando se presenta en forma excesiva o crónica constituye una enfermedad que puede alterar la vida de las personas. El estrés crónico constituye el punto de partida en el desarrollo del Síndrome de Burnout, lo que a su vez deteriora las actitudes de las personas generándoles la posibilidad de desarrollar alteraciones a nivel psicológico.

4.2.2. Fases del estrés.

El estrés no sobreviene de modo repentino, y se apodera de la gente como si de una emboscada se tratase.

Afortunadamente, el ser humano está dotado de la capacidad para detectar las señales que indican peligro. El estrés desde que aparece hasta que alcanza su máximo efecto pasa por tres etapas¹⁰.

1. Fase de alarma
2. Fase de resistencia
3. Fase de agotamiento

4.2.2. 1 Fase de alarma

Esta fase constituye el aviso claro de la presencia de un agente estresante.

Las reacciones fisiológicas son las primeras que aparecen para advertir al propio afectado que necesita ponerse en guardia. Una vez apercibida la situación (por ejemplo exceso de trabajo o dificultad para salir de un atolladero), el sujeto puede hacerle frente y resolverla satisfactoriamente; con lo cual la verdadera señal de alarma no llega a materializarse.

Tan solo cuando la barrera estresante lo supera, y se da cuenta de que sus fuerzas no dan para más, puede decirse que el individuo toma conciencia del estrés existente, de modo que se sitúa en la fase de alarma.

Los eventos que producen esta alarma pueden ser:

- De naturaleza única: una sola fuente de estrés, o
- De naturaleza polimorfa: varias situaciones entremezcladas que producen estrés.

Por ejemplo un pequeño comerciante, que se encuentra estresado por haber perdido a su mejor empleado. La alarma “suena” todo el trabajo que hacía y la dificultad para encontrar un sustituto. Las consecuencias pueden ser múltiples, pero la causa es de naturaleza única: la marcha de su empleado. Mientras que el mismo empresario se estresa al verse afectado por la situación económica

¹⁰ Melgoza, op.cit., 1999, pág. 23

general, la causa es múltiple (polimorfa): los tipos de interés, la inflación, los impuestos, un descenso de las ventas, las devaluaciones. etc.

4.2.2.2 Fase de resistencia.

Cuando el estrés extiende su presencia más allá de la fase de alarma, la persona entra en la fase denominada de resistencia.

Nuestro empresario intenta sacar el mismo todo el trabajo atrasado; pero el día solo cuenta con veinticuatro horas, y su capacidad tiene también un límite. Se frustra y sufre como consecuencia de la situación. Empieza a darse cuenta de que está perdiendo mucha energía y su rendimiento es menor. Tiene que hacer algo para salir adelante. Pero no encuentra la forma. Esta en un círculo vicioso, porque su deseo de hacer bien el trabajo le da ánimo para seguir para afrontarlo; sobre todo cuando la situación va acompañada de ansiedad por un posible fracaso.

4.2.2.3 Fase de agotamiento

La fase de agotamiento es la etapa terminal del estrés, se caracteriza por la fatiga, la ansiedad y la depresión, que pueden aparecer por separado o simultáneamente

- La fatiga en este caso no tiene nada que ver con la que siente un agricultor al final de un día de labor. En el caso de este estresado empresario, la fatiga incluye un cansancio que no se restaura con el sueño nocturno. Normalmente va acompañada de nerviosismo, irritabilidad, tensión e ira
- En cuanto a la ansiedad, el sujeto vive ante una multitud de situaciones; no solo ante la causa estresante, sino también ante experiencias que normalmente no le producirían ansiedad.
- Y en lo que se refiere a la depresión, carece de motivación para encontrar placenteras sus actividades, sufre de insomnio, sus pensamientos son pesimistas, y los sentimientos hacia sí mismos cada vez más negativo.

4.2.3 Estresores de la vida diaria.

Todo suceso, situación o persona que encontramos en nuestro medio ambiente externo puede ser estresor.

4.2.3.1 Estresores del medio ambiente

Todos los Estresores son ambientales, en el sentido de que son parte del medio ambiente. Algunos aspectos del ambiente son físicos, son antropológicos y otros más son sociológicos. El ESTRÉS es la respuesta psicológica a estos diversos estímulos ambientales.

Los extremos en la temperatura, pueden ser un ejemplo de un estresor del medio ambiente físico, demasiada o poca luz puede ser otro ejemplo. En pocas palabras, los estresores ambientales son, en este sentido, aspectos físicos del ambiente, percibidos normalmente por uno o más de los cinco sentidos.

Los estresores del medio ambiente físico son lo que Poulton designa como estresores de los obreros, puesto que se concentran en las ocupaciones de los trabajadores más que ninguna otra.

4.2.3.1.1 Luz

El alumbrado inadecuado para la tarea que estamos ejecutando puede originar problemas. Puede hacer la tarea más difícil, incluso imposible de terminar, y puede aumentar nuestro nivel de frustración y nuestra tensión mientras luchamos por terminar con una tarea bajo condiciones menos que ideales.

Demasiada luz o brillante también pueden ser fuente de dificultades. La brillantez constituye un buen ejemplo de las diferencias entre reportes de ESTRÉS objetivo y subjetivo.

Independientemente de las cuestiones objetivas de las intensidades ópticas, un mínimo de brillantez, una buena iluminación se percibe como alegre y estimulante, y por lo tanto, relajante. En los pocos casos que existe este conflicto entre el

confort percibido y la iluminación óptima, podría haber buenas razones para optar por niveles de iluminación dentro de la gama del confort.

4.2.3.1.2 Ruido

El ruido excesivo y/o intermitente interfiere con nuestra concentración y es fuente de frustración que puede conducir al enojo y a la tensión. Se sobrepone a la verbalización interna que usamos al pensar y al dirigir nuestros actos.

La prolongada exposición al ruido, puede conducir a la fatiga y a la disminución del desempeño. No solo puede dar como resultado la fatiga física, sino una disminución en la tolerancia a la frustración.

El cambio en los niveles de ruido, más que los niveles absolutos en si mismos, resulta irritante. Otra forma de decir que el ruido, al igual que cualquier estresor, origina ESTRÉS cuando nos obligan a adaptarnos a un cambio.

4.2.3.1.3. Temperatura

En la mayor parte de los sitios de trabajo, actualmente se evitan los extremos en la temperatura mediante controles cuidadosos.

Todavía hay individuos que trabajan a la intemperie operaciones manufactureras como las metalúrgicas, donde no puede controlarse la temperatura. Por otro lado, las regiones geográficas donde los extremos en la temperatura son algo común, están experimentando una industrialización cada vez mayor.

El calor excesivo es un estresor en potencia, con probabilidades de generar costos fisiológicos y psicológicos, particularmente para aquellas personas que desarrollan actividades que requieren de gran esfuerzo físico. Fisiológicamente, el ESTRÉS producido por el calor da como resultado un aumento de oxigenación y fatiga. Psicológicamente, puede perturbar el funcionamiento afectivo normal y aumentar significativamente la irritabilidad.

Los extremos fríos también influyen psicológicamente sobre los individuos, afectando los niveles de energía y posiblemente disminuyendo la motivación.

Desde el punto de vista del desempeño, frío extremo afecta manos y pies, y origina disminuciones en el desempeño entre los individuos que ejecutan tareas que requieren el uso de estas extremidades.

Como vemos, la temperatura, actúa como estresor cuando se requiere de gran esfuerzo adaptativo por parte del individuo. Aun la adaptación satisfactoria tiene sus consecuencias negativas en la forma de la energía física y psíquica invertida para mantener la adaptación.

4.2.3.1.4 Aire contaminado

La contaminación del aire se ha convertido en un problema cada vez mayor en los últimos años. Este tipo de contaminación atmosférica es un estresor que plantea problemas tanto físicos como psicológicos, pero también la calidad del aire en el sitio de trabajo es una condición que está muy relacionada con el problema más general de la contaminación ambiental.

Muchas empresas industriales producen derivados que contaminan el aire en torno de la instalación productora. Además de hacerlo durante la respiración, muchas sustancias pueden también entrar al cuerpo a través de la piel. El polvo del asbesto y el polvo del carbón que llevan a la enfermedad denominada "pulmones negros" pueden ser productores de fibrosis, y hay pruebas recientes que han vinculado a la inhalación del asbesto con cáncer.

Este conocimiento se está convirtiendo en un estresor de importancia para algunos. El trabajador puede experimentar ESTRÉS día a día, precisamente porque sabe que el asbesto al que se encuentra expuesto puede reducir notablemente la oportunidad de vivir una vida normal y saludable.

4.2.3.1.5 Trabajo

Para la mayoría de los trabajadores, en lo individual, el trabajo es mucho más que un compromiso de cuarenta horas por semana. Aun cuando este sea el tiempo de trabajo, el tiempo invertido en actividades relacionadas con el trabajo aumenta a diez horas diarias, y probablemente más. Mucha gente permanece más horas en

la oficina, se lleva trabajo a casa por las tardes y regularmente regresa la oficina los fines de semana, invirtiendo más tiempo en actividades relacionadas con el trabajo.

No solo invertimos una gran cantidad de tiempo en el trabajo; mucha gente encuentra una parte sustancial de su satisfacción y de su identidad en el propio trabajo. Consecuentemente su vida laboral se entrelaza y son interdependientes. La distinción entre el ESTRÉS relacionado con el trabajo y ESTRÉS no relacionado con este es entonces artificial. Las fuentes de ESTRÉS en el trabajo inciden en la vida no laboral de la persona y afectan los estresores y el estrés en tal ámbito.

4.2.3.1.6 Familia.

El trabajo y la familia son factores de interacción a los que debe enfrentarse una persona regularmente.

El examen de la familia como fuente de ESTRÉS se complica, por problemas referidos a la naturaleza de la variable misma del estresor.

Los estresores en familia varían mucho en severidad y grado de continuidad. Hay breves crisis familiares que contribuyen igualmente al ESTRÉS a largo plazo. Un determinado fenómeno familiar puede ser fuente de ESTRÉS y también puede constituir una respuesta al ESTRÉS. Por lo tanto el estresor familiar puede ser tanto variable dependiente como independiente. También puede operar como variable mediadora.

4.2.4. El Estrés en la cotidianidad.

4.2.4.1 Estrés positivo (Eustrés)

Si estos cambios que se producen en la persona ante la demanda externa se hace en armonía, es decir si las respuestas son adecuadas al estímulo o para explicarlo de otra manera, si están adaptadas a las normas fisiológicas del sujeto, se habla de Eustrés o buen estrés, indispensable para el desarrollo, el funcionamiento del organismo y la adaptación al medio. El Eustrés, representa aquel estrés donde el

individuo interacciona con su estresor pero mantiene su mente abierta y creativa. La persona se manifiesta con placer, alegría, bienestar y equilibrio. La persona con estrés positivo se caracteriza por ser creativo, con ganas de satisfacer ante el estresor. Es así que la persona puede manifestar y expresar su talento especial como así también su imaginación e iniciativa. En resumen, el eustrés es un estado en el cual se potencia el mejoramiento del nivel de conocimiento, de las ejecuciones cognitivas que provee la motivación. El eustrés es indispensable para nuestro funcionamiento y para nuestro desarrollo.

4.2.4.2 Estrés negativo (distrés)

Si las demandas del medio son excesivas, intensas y/o prolongadas, aún agradables, y superan la capacidad de resistencia y de adaptación del organismo, llegamos al Distress o mal estrés.

Cada factor de estrés tendrá por supuesto, una respuesta específica de acuerdo al agente causal, pero estará siempre acompañado por "una respuesta complementaria biológica y común a todos esos factores y por lo tanto no específica, es decir, independiente del tipo de factor causante y que se traduce por un conjunto de cambios y de reacciones biológicas y orgánicas de adaptación general.

No podemos dejar de citar que para la Organización Mundial de la Salud (O.M.S.) el estrés es "el conjunto de reacciones fisiológicas que prepara al organismo para la acción".

Para Richard Lazarus (1966) (29) es "el resultado de la relación entre el individuo y el entorno, evaluado por aquél como amenazante que desborda sus recursos y pone en peligro su bienestar"¹¹

¹¹ www.mindfulnessmuse.com/.../ eustress - vs -distrés

4.2.5 Causas del estrés en el trabajo.

4.2.5.1 Concepto de estrés laboral

Hablamos de estrés laboral cuando se produce una discrepancia entre la demanda laboral y los recursos del trabajador para hacerlas frente. El problema consiste en que nuestro cuerpo tiene unos recursos limitados, ocasionando al trabajador un estado de agotamiento tanto físico como mental. Esto supone una seria amenaza para la salud y el bienestar del trabajador, afectando a sus relaciones familiares y emocionales

El estrés laboral es uno de los problemas de salud más grave que en la actualidad afecta a la sociedad en general, debido a que no sólo perjudica a los trabajadores al provocarles incapacidad física o mental en el desarrollo de sus actividades laborales, sino también a los empleadores y a los gobiernos, ya que muchos investigadores al estudiar esta problemática han podido comprobar los efectos en la economía que causa el estrés¹².

Si se aplica el concepto de estrés al ámbito del trabajo, este se puede ajustar como un desequilibrio percibido entre las demandas profesionales y la capacidad de la persona para llevarlas a cabo, el cual es generado por una serie de fenómenos que suceden en el organismo del trabajador con la participación de algunos estresores los cuales pueden llegar hasta afectar la salud del trabajador.

"Los efectos del estrés varían según los individuos. La sintomatología e incluso las consecuencias del estrés son diferentes en distintas personas". (Peiró, 1993, p.11)

- Bajo nivel de productividad
- Absentismo (no justificado o por enfermedad)
- Relaciones laborales casi nulas
- Dificultad de concentración y memorización
- Desorganización laboral

¹² www.monografias.com/trabajos34/causas-estres-laboral/causas-estres

Otro de los efectos que tiene el Estrés laboral en el trabajador es el denominado Burnout.

El síndrome se detecta en el 7.5% de las personas antes de los 5 años de ejercicio profesional o laboral, y en el 25% antes de los 10 años de desempeño, constituyéndose en un problema de salud pública¹³.

4.2.5.2 Manifestaciones clínicas más frecuentes

Entre las manifestaciones clínicas más frecuentes *de tipo psicossomático* se hallan: fatiga crónica, dolor de cabeza, alteración del sueño, baja de peso, gastritis y dolor muscular.

Se señalan entre las manifestaciones *conductuales*: ausentismo laboral, abuso de sustancias (café, alcohol, tabaco, psicofármacos), aumento de conductas violentas, relaciones humanas superficiales y comportamiento de alto riesgo.

Entre las alteraciones *emocionales*: aburrimento y actitud cínica, distanciamiento afectivo, impaciencia e irritabilidad, sentimiento de omnipotencia, dificultad para la concentración, depresión y/o ansiedad y conflictos con el grupo familiar.

4.3 EL BURNOUT

4.3.1 Conceptualización del Burnout

Las traducciones más adecuadas para el término anglosajón "Burnout" serían las de "estar o sentirse quemado" o "quemarse". En muchos lados se encuentra como "Síndrome de desgaste profesional" o "Síndrome de quema profesional", también como "desmoralización". Da Silva, F (2001). En principio se puede plantear que se trata de una reacción que comporta tanto alteraciones somáticas como psíquicas y que se da en aquellos profesionales que de alguna manera proveen una relación de ayuda; como educadores, asistentes sociales y operadores sanitarios, este último grupo de trabajadores y en particular aquellos que operan en el ámbito de la

¹³ www.nascia.com

higiene mental y de las drogodependencias han sido los más estudiados. No sólo es la mera exposición a los estresores sino aún más importante, la calidad del afrontamiento de las demandas psicosociales a las cuales está expuesto por la tarea clínica que realiza, ya sea a nivel individual o institucional (Da Silva, F., 2001).

4.3.2 Dimensiones del Burnout

1. Agotamiento Emocional: se describe como la fatiga o falta de energía y la sensación de que los recursos emocionales se han agotado. Puede darse en conjunto con sentimientos de frustración y tensión, en la medida que ya no se tiene motivación para seguir lidiando con el trabajo (Maslach et al, 2001, c.p. Buzzetti, M., 2005).

2. Despersonalización: alude al intento de las personas que proveen servicios a otros, de poner distancia entre sí misma y al usuario por medio de ignorar activamente las cualidades y necesidades que los hace seres humanos únicos (Maslach et al, 2001, c.p. Buzzetti, M., 2005).

3. Realización Personal: describe la tendencia a auto evaluarse negativamente, declinando el sentimiento de competencia en el trabajo. En otras palabras, los individuos sienten que no se desempeñan tan bien como lo hacían en un comienzo (Maslach et al, 2001, c.p. Buzzetti, M., 2005).

En 1998, Pines y Aronson c.p. Fidalgo, M (2006), proponen una definición más amplia, no restringida a los profesionales de ayuda. “Es el estado de agotamiento mental, físico y emocional producido por el involucramiento crónico de trabajo en situaciones emocionalmente demandantes”. El agotamiento físico se caracteriza por baja energía, fatiga crónica, debilidad general y una amplia variedad de manifestaciones psicosomáticas, El agotamiento emocional incluye sentimiento de incapacidad, desesperanza o de alineación con el trabajo, El agotamiento emocional se refiere al desarrollo de actitudes negativas hacia uno mismo, hacia el trabajo y hasta hacia la vida misma. Las excesivas demandas psicológicas no se dan únicamente en el servicio directo al público, sino que pueden darse también

en otros ámbitos laborales, como en puestos directivos, en el trabajo comercial, en la política, etc.

Pines destaca la importancia, desde la prevención, de la calidad de las relaciones interpersonales en el trabajo, del modo de supervisión y de las oportunidades de aprendizaje continuo y desarrollo de la carrera con las que cuente el trabajador.

El Síndrome de Burnout resulta de la presencia de estresores laborales que para el sujeto son negativos como los relacionados al inadecuado ambiente físico de trabajo, a la dificultad entre las relaciones interpersonales, a la toma de decisiones, al propio puesto de trabajo, al tipo de profesión, al desarrollo de la carrera, a la tecnología moderna, a la falta o al inadecuado apoyo social, entre otros. No se puede ni se debe dejar pasar por alto los factores extra laborales y las variables individuales como la edad, el sexo, el estado civil, el tener o no hijos, etcétera (Pando, M., Bermúdez, M., y Pérez, C., 2000).

4.3.3 Modelos explicativos del Síndrome de Burnout

La etiología del Burnout ha suscitado mucha polémica, ya que, como hemos visto, se le han atribuido causas muy diversas, diferente grado de importancia de las variables antecedentes, consecuentes, y distintos factores implicados. Esto ha dado lugar al desarrollo de múltiples modelos explicativos. Aquí destacaremos sólo aquellos modelos más relevantes para la investigación. Una de las clasificaciones más utilizada y actualizada es la de Gil-Monte y Peiró (1997). Estos categorizan los modelos etiológicos en cuatro tipos de líneas de investigación: Teoría Sociocognitiva del Yo, Teoría del Intercambio Social y Teoría Organizacional

4.3.3.1 Modelos desde la teoría socio cognitiva del yo

En estos modelos las causas más importantes son 1) Las cogniciones influyen en la forma de percibir la realidad, pero a la vez estas cogniciones se modifican por sus efectos y consecuencias observadas. 2) El empeño para la consecución de objetivos y las consecuencias emocionales de las acciones están determinadas por la autoconfianza del sujeto. Es evidente que estos modelos etiológicos dan

gran importancia a las variables del self, como ser, la autoconfianza, autoeficacia, autoconcepto, etc. entre ellos se encuentra el Modelo de Competencia Social de Harrison (1983), el Modelo de Pines (1993), el Modelo de Cherniss (1993) y el Modelo de Thompson, Page y Cooper (1993). desde las teorías del intercambio social.

4.3.3.2 Modelos etiológicos basados en las Teorías del Intercambio Social

Estos modelos plantean que cuando el sujeto establece relaciones interpersonales se pone en marcha el proceso de comparación social. A partir de dicha comparación pueden generarse percepciones de falta de equidad o falta de ganancia, lo que conllevaría a aumentar el riesgo de padecer Burnout.

Los modelos que siguen esta línea de investigación son: el Modelo de Comparación Social de Buunk y Schaufeli (1993) y el Modelo de Conservación de Recursos de Hobfoll y Freedy (1993).

4.3.3.3 Modelos desde la teoría organizacional

Estos modelos se caracterizan por basarse en la función de los estresores del contexto organizacional y de las estrategias de afrontamiento que utilizan los trabajadores ante el Burnout. Según estos modelos, las variables como las funciones del rol, el apoyo percibido, la estructura, el clima y la cultura organizacional junto a la forma de afrontar las situaciones amenazantes, están implicadas en la aparición del síndrome.

Así pues, las causas varían dependiendo del tipo de estructura organizacional y de la institucionalización del apoyo social. Por ejemplo, el Burnout se puede originar por agotamiento emocional en una organización burocrática mecánica y de comunicación vertical; mientras que en organizaciones con burocracias profesionalizadas (hospitales) puede aparecer el Burnout por disfunciones de rol y conflictos interpersonales.

4.3.4 Factores desencadenantes del Síndrome de Burnout.

El proceso de Burnout es resultante de la influencia de agentes del entorno social, del marco laboral y características personales. Variables de diverso carácter han sido estudiadas como antecedentes mostrando su capacidad predictiva. Los modelos transaccionales actuales que explican el Burnout aportan una perspectiva de interacción entre características situacionales (entorno laboral) como desencadenantes y variables personales, como factores que cumplen una función moduladora.

Diferentes autores han tratado de identificar los desencadenantes (estresores laborales), organizándolos en categorías. Peiró (1992) establece 4 tipos: a) Ambiente físico de trabajo y contenidos del puesto (ruido, iluminación, vibraciones, temperatura, higiene, toxicidad, disponibilidad de espacio, sobrecarga, turnos rotativos, etc.), b) Estrés por desempeño de roles, relaciones interpersonales y desarrollo de la carrera (ambigüedad y conflicto de rol, relaciones con jefes, compañeros y subordinados, falta de cohesión del grupo, desarrollo profesional), c) Estresores relacionados con nuevas tecnologías y otros aspectos organizacionales (cambio en habilidades requeridas, ritmo de trabajo, grado de participación y autonomía, supervisión, etc.), y d) Fuentes extraorganizacionales de estrés laboral: relaciones trabajo-familia. Gil-Monte y Peiró (1997) consideran a esta última, más una variable facilitadora que desencadenante.

Las variables facilitadoras pueden ser sociodemográficas, de personalidad y los afrontamientos. Entre las primeras, que son de interés para este proyecto, se cuentan el sexo, la edad, el estado civil, la existencia o no de hijos, la antigüedad en el puesto y en la profesión.

En cuanto al sexo, los hombres puntúan más alto en DP que las mujeres, otros resultados no son concluyentes y aparecen influidos por características de los estudios (muestras, instrumentos, país, cultura). Tales diferencias son condicionadas por los procesos de socialización para los roles masculino y femenino y por los perfiles y requisitos de distintas ocupaciones.

A mayor edad parece tenerse menos Burnout, quizás porque estos profesionales han desarrollado mejores afrontamientos y expectativas profesionales más reales. Con respecto al estado civil, la mayoría de los autores ha encontrado que los casados experimentan menos Burnout, aunque lo que parece más bien influir es el apoyo sociofamiliar recibido por el cónyuge, y la satisfacción/insatisfacción matrimonial.

La vida en familia puede hacer más expertos a los sujetos en el tacto con los demás y sus problemas. Se ha encontrado que los sujetos con hijos tienen más edad, son más maduros, tienen un estilo de vida más estable y una perspectiva laboral diferente, los que no tienen usan más el trabajo como fuente de vida social, se implican excesivamente con la gente del ámbito laboral y aumenta el riesgo al Burnout (Gil-Monte y Peiró, 1997).

En relación con la antigüedad de rol y en la profesión, los resultados son similares a los de la edad: los profesionales nuevos son más jóvenes e inexpertos, por lo que tienen mayor riesgo de Burnout. Con todo, las variables sociodemográficas, en total, explican sólo un porcentaje mínimo de la varianza del síndrome (Gil-Monte, Peiró, 1997).

4.3.5 Causas de Burnout en algunas profesiones de riesgo

El origen del síndrome reside en el entorno laboral y en las condiciones de trabajo. Si bien, también algunas variables de personalidad, socio demográficas individuales o de entorno personal, pueden provocar evoluciones diferentes en el desarrollo del Síndrome de estar quemado.

Las actuaciones que desencadenan la aparición de este síndrome suelen ser intensas y/o duraderas, porque el burnout se define como un proceso continuo que se manifiesta de una manera paulatina y que va interiorizando el individuo hasta provocar en éste los sentimientos propios del síndrome.

Entre los factores que propician el Burnout, aparecen los siguientes: El tipo de profesión, la variable organizativa, el diseño del puesto de trabajo, las

relaciones interpersonales, La variable individual (características del profesional como edad, sexo, experiencia, rasgos de personalidad) y la discriminación laboral.

El tipo de profesión

El Burnout afecta de modo especial a aquellas profesiones cuyas tareas se concretan en una relación continuada y estrecha con personas: sean clientes o usuarios, sobre todo si entre ambos existe una relación de ayuda y/o de servicio.

Así, las profesiones relacionadas con el mundo sanitario, la educación o la administración pública (donde destacan los asistentes sociales y policías) suelen aparecer con mayores estadísticas. La razón es que tienen un mayor y continuo contacto con personas que demandan atención para cubrir necesidades para las que no se dispone siempre de los recursos adecuados. Este desajuste entre expectativas y realidades puede provocar frustración, al sentir que su labor no es “útil”, sino baldía.

En la lista siguiente se indica la incidencia del burnout por profesiones:

Estudio	Profesión
Estudio por: Kyriacou (1980)	Profesores 25%
Maslach y Jackson (1982)	Enfermeros/as 20%-35%
Henderson (1984)	Médicos/as 30%-40%
Rosse, Jonson y Crow (1991)	Policías y personal sanitario 20%
García Izquierdo (1991)	Enfermeros/as 17%
Jorgesén (1992)	Estudiantes de enfermería 39%
Price y Spence (1994)	Policías y personal sanitario 20%
Deckard, Meterko y Field (1994)	Médicos/as 50%

Como resumen, el Burnout se desarrolla principalmente en ambientes laborales: Compuestos por personal que trata directamente con otras personas: clientes, usuarios, alumnos etc. Que requieren un alto compromiso laboral, pero que frustran cotidianamente las expectativas profesionales. Que someten a fuertes

presiones, de aislamiento y menosprecio, a sus empleados, provocando su total desmotivación.

La variable organizativa

- ✓ La estructura de la organización y la forma en que se presta el servicio es relevante para identificar problemas de Burnout.
- ✓ Los factores que más claramente se pueden asociar a situaciones de Burnout son:
- ✓ Estructura de la organización muy jerarquizada y rígida.
- ✓ Falta de apoyo instrumental por parte de la organización.
- ✓ Exceso de burocracia, "burocracia profesionalizada".
- ✓ Falta de participación de los trabajadores.
- ✓ Falta de coordinación entre las unidades.
- ✓ Falta de formación práctica a los trabajadores en nuevas tecnologías.
- ✓ Falta de refuerzo o recompensa.
- ✓ Falta de desarrollo profesional.
- ✓ Relaciones conflictivas en la organización.
- ✓ Estilo de dirección inadecuado.
- ✓ Desigualdad percibida en la gestión de los RRHH.

El diseño del puesto de trabajo

Como el punto anterior, se convierte en un factor estresante para el trabajador cuando no puede actuar sobre factores como el control del tiempo, la ambigüedad del rol etc.

Por tanto, los factores negativos relativos al diseño de los puestos son:

- ✓ Sobrecarga de trabajo, exigencias emocionales en la interacción con el cliente.
- ✓ Descompensación entre responsabilidad y autonomía.
- ✓ Falta de tiempo para la atención del usuario (paciente, cliente, subordinado, etc.).
- ✓ Disfunciones de rol: conflicto-ambigüedad- sobrecarga de rol.
- ✓ Carga emocional excesiva.
- ✓ Falta de control de los resultados de la tarea.
- ✓ Falta de apoyo social.
- ✓ Tareas inacabadas que no tienen fin.
- ✓ Poca autonomía decisional.
- ✓ Estresores económicos.
- ✓ Insatisfacción en el trabajo.

Las relaciones interpersonales

Las relaciones con los clientes, usuarios, pacientes etc., marcan la actividad diaria de las profesiones con mayor incidencia de Burnout, por tanto se generan una serie de factores de riesgo asociados a esta circunstancia: Trato con usuarios difíciles o problemáticos, relaciones conflictivas con clientes, negativa dinámica de trabajo, relaciones tensas, competitivas, con conflictos entre compañeros y con usuarios, falta de apoyo social, falta de colaboración entre compañeros en tareas complementarias, proceso de contagio social del síndrome de estar quemado, ausencia de reciprocidad en los intercambios sociales.

La variable individual

Estas son algunas de las características inherentes al profesional que motivan la aparición del Burnout: alta motivación para la ayuda, alto grado de empatía, alto

grado de altruismo, baja autoestima, constancia en la acción, tendencia a la sobre implicación emocional, baja autoeficacia, reducidas habilidades sociales, otros factores a tener en cuenta son:

La edad.

Aunque los estudios no son concluyentes, existe una tendencia a dar relevancia al factor edad, pues el trabajador experimentaría una mayor vulnerabilidad en una etapa de su vida que en otra.

Normalmente, la etapa de mayor riesgo se identifica con los primeros años de carrera profesional, al considerarse el espacio de tiempo más propicio para que se produzca la transición de las expectativas idealistas hacia la práctica cotidiana, aprendiéndose en este tiempo que tanto las recompensas personales, como las profesionales y económicas, no son ni las prometidas ni las esperadas.

Sin embargo, en los estudios realizados, el grupo de edad con mayor cansancio emocional fue el de los mayores de 44 años en quienes también se detectó una falta de realización personal. Esta carencia se encuentra más marcada en los profesionales con mayor antigüedad, aquellos con más de 19 años de ejercicio en la profesión y más de 11 años en el mismo puesto de trabajo. Así, se observa una disminución en la producción y una tendencia a la desorganización que acompañan al agotamiento personal.

El sexo

La mayor incidencia del estrés laboral en las mujeres, en particular por la doble carga de trabajo que conlleva la práctica profesional y la tarea familiar, podría hacer pensar en que también respecto del Burnout tiene una mayor presencia.

La discriminación:

La discriminación es un acto de separación de una persona o un grupo de personas a partir de criterios determinados. Creerse superior a otra persona y así, maltratarla física y/o mentalmente causando efectos negativos en la otra persona. En su sentido más amplio, la discriminación es una manera de ordenar y clasificar

otras entidades. Puede referirse a cualquier ámbito, y puede utilizar cualquier criterio. Si hablamos de seres humanos, por ejemplo, podemos discriminarlos entre otros criterios, por edad, color de piel, nivel de estudios, nivel social, conocimientos, riqueza, color de ojos diferente, orientación sexual

Según la Comisión de los Derechos Humanos, "la discriminación incluye cualquier conducta basada en una distinción realizada en ámbito de las categorías sociales o naturales que no tienen relación con las capacidades individuales o meritos, o con una conducta concreta de la persona" (Commission on Human rights, 1949, pág. 9)

Discriminación laboral.

En la actualidad, la crisis económica que genera índices de desocupados produce inestabilidad en el plano laboral. Los empleadores, al existir una gran demanda, se toman ciertas licencias. Aquellos que superan los 40 años son viejos, las mujeres reciben menores sueldos, los jóvenes sino tienen experiencia no son contratados

Discriminación por edad.

Discriminar por edad, puede identificarse (referido a las personas mayores), con crueldad, indiferencia, frialdad, rechazo, falta de interés... es decir, una serie de conceptos negativos que atentan contra la dignidad de la persona. De hecho, el mayor temor que presentan las personas mayores no atiende tanto al hecho de envejecer como tal, sino más bien a la exclusión social, discriminación, maltrato y soledad profunda a la que se enfrentan.

4.3.5.1 Burnout en educadores.

La conducta profesional del maestro afectado por el síndrome de "burnout" presenta las siguientes manifestaciones específicas¹⁴

¹⁴ <http://www.pbskids.org/itsmylife/images/teststress8.jpg>

- Se muestran desmotivados, han perdido la paciencia, el optimismo y el interés en sus alumnos.
- Desarrollan actitudes autoritarias, intolerantes o rígidas.
- Los estudiantes y sus familias son percibidos de una manera cínica.

Los maestros sin lugar a dudas tienen un sin fin de actividades que cumplir. Ha sido necesario ocupar parte de su tiempo de descanso en obligaciones propias de su trabajo, pues sus seis horas que abarca su jornada laboral no le son suficientes. No existe límite para trabajar. Sus días de trabajo no solo abarcan de lunes a viernes sino hasta sábados y domingos si es necesario.

¿Cómo afecta más a los maestros?

El maestro en estado de "burnout", abrumado por las demandas y agotado por su trabajo, muestra un carácter irritable que puede resultar insoportable para las otras personas, tanto en el entorno laboral como cuando la jornada de trabajo ha terminado. Poco a poco, la persona se va sintiendo afectada, y va cambiando sus actitudes hacia el trabajo y hacia las personas con las que trabaja.

Factores de riesgo

Los profesionales de la docencia son uno de los colectivos con más posibilidades de sufrir el síndrome de "burnout". Entre los factores de riesgo que influyen destacan la cantidad de trabajo, las presiones de tiempo, las cargas físicas, la motivación, la conflictividad del rol, la inestabilidad del empleo y la demanda emocional, entre otros.

Principales causas del síndrome de "burnout "en los maestros:

1. Ausencia de cambios.
2. Falta de oportunidades de crecimiento profesional.
3. Pocas oportunidades de influenciar las decisiones curriculares.
4. Falta de respeto hacia la profesión.

5. Falta de recursos y beneficios económicos.

Los maestros constituyen uno de los colectivos profesionales más afectados por la depresión, la fatiga psíquica, el estrés y otras dolencias, como el denominado síndrome de "burnout". Tanto es así que los problemas psicológicos son citados por ocho de cada diez maestros como la principal dolencia en esta profesión.

¿Cómo se manifiesta?

El Síndrome de "burnout" es una de las principales causas en el deterioro en el trabajo, cuyas consecuencias se manifiestan a nivel individual: en el plano psicológico, en el área física, y en el nivel organizacional.

"La profesión docente es siempre una actividad ambivalente. Nos presenta, como el mito de Jano - el de las dos caras - una puerta abierta por la que podemos entrar o salir. Por una parte, la enseñanza puede vivirse con optimismo, y convertirse en una forma de autorrealización profesional, ya que en ella podemos darle sentido a toda una vida. Por otra parte, no es posible esconder la otra cara de la profesión docente: una profesión exigente, a veces físicamente agotadora, sujeta siempre al juicio de un público que con sus preguntas nos pone a prueba, no solo en nuestros conocimientos, sino también en nuestra propia coherencia personal". José Manuel Esteves

4.3.5.2 Burnout en policías

También se han realizado investigaciones sobre el síndrome de burnout y el estrés laboral en policías, y se han identificado una serie de factores asociados a este tipo de estrés, así como al distrés asociado, en términos de síntomas de somatización, hostilidad y depresión. Se ha encontrado que existe una relación directa positiva entre el estrés percibido y el distrés psicológico. Además, en cuanto a las fuentes de estrés, se ha visto como las prácticas de gestión de personal (adecuación al puesto, promoción, salario, formación...) predicen de forma importante el grado de somatización en estos policías, y los otros dos síntomas de distrés, la hostilidad y la depresión, son explicados fundamentalmente por la sobrecarga de trabajo y por la imagen y credibilidad de la institución.

Sin embargo, otras fuentes de estrés como el desempeño de rol (ambigüedad y conflicto de rol) y el estilo de dirección (influencia del liderazgo y la forma de aplicarlo), no tienen incidencia en el estrés de los sujetos que pertenecen a este colectivo.

4.3.5.3 Burnout en trabajadores sociales.

Otro de los colectivos donde se ha estudiado el síndrome de desgaste profesional es en trabajadores sociales y personal que atiende a discapacitados, que por trabajar en contacto directo con personas, y más concretamente con individuos multiproblemáticos, constituyen otro grupo de riesgo.

En un estudio realizado con profesionales que trabajaban con discapacitados psíquicos, encontraron como en el desarrollo del síndrome de burnout influían tanto variables de la personalidad como variables organizativas. Entre las primeras, vieron que existía una clara relación entre la realización personal y el nivel de seguridad que estos profesionales tenían en sí mismos, de forma que aquellos con mayor nivel de autoconfianza tenían menor probabilidad de desarrollar el síndrome.

Entre las variables organizativas, las más importantes para explicar el desarrollo de trabajadores sociales, se han identificado igualmente una serie de factores organizativos como predictores del burnout. Entre ellos se vuelve a citar el conflicto de rol, en el sentido de discrepancia entre el servicio de ayuda prestado a las personas y las regulaciones burocráticas que puedan existir al respecto. Otras variables recogidas son: la aversión al trabajo, que se asocia de manera importante con el burnout, la menor satisfacción por el mismo, y el apoyo social como variable predictiva del síndrome.

4.3.5.4 Burnout en militares.

El conflicto y la ambigüedad de rol, factores identificados como causas del burnout, también se han investigado en otro colectivo laboral, los soldados

profesionales de las Fuerzas Armadas, y se ha estudiado su influencia en el bienestar físico y psíquico de estos profesionales. El estrés de rol es un problema frecuente en situaciones de cambio organizativo, puesto que en esos momentos los profesionales se deben enfrentar a nuevas demandas laborales sin la información y los recursos necesarios para ello.

En este estudio se ha visto como la salud de estos soldados, tanto física como psíquica, se deteriora cuando aparecen el conflicto y la ambigüedad de rol, así se han obtenido resultados positivos en la correlación entre estos factores y la escala de malestar físico, que mide la ocurrencia de varios síntomas de carácter psicossomático a lo largo de un período de tiempo. También se han obtenido resultados positivos en la correlación con las dimensiones del síndrome de Burnout, de forma que la ambigüedad de rol permitiría predecir las tres dimensiones del síndrome, mientras que el conflicto, sólo el agotamiento emocional y la despersonalización.

4.3.5.5 Causas de Burnout en profesionales sanitarios

El colectivo donde más se han estudiado las causas del síndrome de Burnout ha sido en personal sanitario; odontólogos, médicos, enfermeras, y auxiliare.

En cuanto a la aparición del síndrome de desgaste profesional en odontólogos, se han identificado una serie de factores causales relacionados con el entorno laboral. Uno de estos factores es el número de pacientes por odontólogo, así cuanto mayor es la institución en la que el profesional trabaja y mayor el número de pacientes a los que trata mayor es el cansancio emocional.

También se ha visto que la satisfacción de los profesionales es menor a medida que disminuyen sus posibilidades terapéuticas y que aquellos que pasan más tiempo en contacto con los pacientes tienen más posibilidades de padecer este síndrome. Igualmente, aquellos profesionales en los que existe una gran discrepancia entre sus expectativas laborales y sus condiciones de trabajo, en cuanto a salario, estabilidad en el empleo, progreso, autonomía y apoyo social, sufren síndrome de Burnout con mayor frecuencia. Además, a todas estas causas

laborales hay que sumar nos referimos a cambios significativos de la vida que pueden generar estrés como muerte de un familiar, divorcio, nacimiento de los hijos, cambio de status social. También situaciones de relevancia de la vida cotidiana, sobre todo si son nuevas, generan conflictos difíciles de resolver o resultan desagradables o molestas, como una enfermedad, van a producir alteraciones emocionales que pueden conducir a la aparición del Burnout. A parte de los profesionales de la odontología, el Burnout ha sido muy estudiado en personal sanitario del ámbito de la medicina y la enfermería.

Las causas del Burnout en estos profesionales las podemos dividir en tres grandes grupos, y así hablaremos de factores de la personalidad, características sociodemográficas y causas laborales.

Las CARACTERÍSTICAS DE LA PERSONALIDAD que se han asociado con el síndrome de desgaste profesional en personal sanitario han sido fundamentalmente la personalidad neurótica, que incluye ansiedad, hostilidad, depresión y vulnerabilidad, también se ha relacionado con el Burnout a las personas con locus de control externo, el patrón de conducta tipo A, la extraversión, la rigidez, la dureza, independencia, afabilidad, estabilidad, autosuficiencia, perfeccionismo, tensión.

Para Maslach, el neocriticismo, se une de forma positiva al Burnout, de forma que los individuos neuróticos son emocionalmente inestables y propensos a la angustia psicológica. Sin embargo, en un estudio realizado en personal sanitario hospitalario, se ha encontrado una relación significativa y negativa entre las dimensiones de cansancio emocional y despersonalización y el neocriticismo.

El siguiente rasgo de la personalidad que se asocia con el burnout es el locus de control externo, de forma que los profesionales sanitarios con este locus de control tienen mayor tendencia a la insatisfacción por el trabajo, al estrés y al burnout, especialmente a la dimensión de despersonalización.

El patrón de conducta tipo A, con sus tres factores, competitividad, impaciencia e implicación laboral, también se correlaciona de forma significativa y positiva con el

burnout en personal sanitario, en este caso con las tres dimensiones del síndrome.

En cuanto a la rigidez, que incluye la autoexigencia rígida en el trabajo (valoración del trabajo por encima de cualquier cosa), el esfuerzo personal y actitud de élite (sobreevaluación personal tanto a nivel de capacidad como de esfuerzo para lograr los fines propuestos, junto con un sentimiento de pertenecer a un grupo de élite) el principalísimo social (aceptación y sobreevaluación de los principios de funcionamiento que sostienen el sistema social y laboral), se han asociado con mayor tendencia a padecer el síndrome de burnout.

Sin embargo, ni rigidez ni extraversion (facilidad para establecer relaciones sociales), han encontrado una correlación positiva con el burnout en el citado estudio realizado en personal sanitario hospitalario. De igual forma, se ha relacionado la aparición del burnout con los rasgos de la personalidad en médicos de familia⁴⁶. En este caso se ha visto como existe una importante correlación entre la ansiedad y los niveles elevados del burnout. Así, los cuatro componentes principales de esta dimensión de ansiedad, es decir, la estabilidad, la vigilancia, la aprensión y la tensión se correlacionan de forma significativa con al menos dos de las tres escalas del burnout.

La estabilidad emocional se ha asociado negativamente con el cansancio emocional y la despersonalización y positivamente con la realización personal. En sentido contrario, la tensión se ha asociado positivamente con las dimensiones de cansancio emocional y despersonalización y negativamente con la realización personal. En cuanto a la vigilancia, en este estudio apareció relacionada de forma positiva con las dimensiones de cansancio emocional y despersonalización, y en cuanto a la aprensión se asoció con el cansancio emocional, pero también con la despersonalización de forma positiva y con la realización de forma negativa, en la muestra de mujeres.

En cuanto a las CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS que influyen en la aparición del burnout en personal sanitario, en el sexo, la edad, el estado civil y la presencia de hijos no hay diferencias en cuanto a lo ya comentado en las causas

generales del burnout.

Existen trabajos que ponen de manifiesto la escasa asociación entre estos factores clásicos y el burnout, dando más importancia a las características propias del entorno laboral⁴⁷.

En la literatura no existe acuerdo en la relación entre el burnout y la antigüedad en la profesión y en el puesto de trabajo en personal sanitario. Algunos autores han encontrado que el síndrome de burnout sería más frecuente después de los diez primeros años de ejercicio profesional, de forma que tras este período ya se habría producido la transición de las expectativas idealistas a la práctica cotidiana, viéndose como la recompensas profesionales y económicas no son, ni las prometidas, ni las esperadas⁴⁸. Sin embargo, otros estudios han encontrado que los primeros años de trabajo serían los más vulnerables para el desarrollo del síndrome, de forma que a medida que aumenta la experiencia profesional disminuiría el cansancio emocional.

En lo que se refiere a los FACTORES LABORALES que influyen en la aparición del síndrome de burnout en personal sanitario, vamos a diferenciar varios grupos de causas.

En primer lugar hay que citar la SOBRECARGA LABORAL como causa de burnout, que se relaciona fundamentalmente con la dimensión de cansancio emocional.

En nuestro medio, la sobrecarga laboral en personal sanitario es considerada un factor de riesgo psicosocial importante, posiblemente sea debida a la masificación y a la fuerte presión asistencial para reducir las listas de espera, y puede estar causada por una mala organización de los servicios sanitarios, generalmente con falta de personal tanto sanitario como no sanitario. Por tanto, existe falta de tiempo para el desarrollo de las actividades clínicas, que se hace especialmente patente cuando se trata de compatibilizar la actividad asistencial con otras de gestión, docencia e investigación.

También hay que considerar EL TRATO CON PACIENTES Y FAMILIARES como una causa importante de burnout en profesionales sanitarios. En estos profesionales, el contacto con el sufrimiento y con la muerte de los pacientes constituye otro factor de riesgo psicosocial de gran importancia, que además es considerado por los facultativos de una forma diversa. Así, una gran parte de los mismos considera que el trabajar con el sufrimiento físico es algo inherente a su profesión, aunque no por ello deje de afectarles. Para la mayoría, el sufrimiento y la muerte constituyen una característica de su trabajo a las que se acostumbran a medida que adquieren mayor edad y experiencia profesional. En todos los casos, una de las actitudes más generalizadas es establecer una distancia suficiente con la situación del paciente, para así poder desarrollar una relación asistencial de calidad.

En cuanto a la relación médico-paciente, un aspecto clave es la cantidad y el grado de contacto mantenido con los pacientes, este contacto puede ser muy gratificante, pero puede exigir grandes demandas emocionales, por lo que el trabajo clínico y las especialidades médicas con predominio de enfermos crónicos, graves, oncológicos y terminales son más proclives a la aparición de síndrome de burnout.

Otro aspecto a tener en cuenta es la MOTIVACIÓN LABORAL, es decir, las recompensas que el profesional sanitario recibe de acuerdo con el trabajo realizado. Se incluyen tanto el reconocimiento social, como las recompensas financieras (el salario) y las recompensas intrínsecas.

El reconocimiento social, es decir, el reconocimiento del trabajo por parte de la dirección, de los compañeros de trabajo y de los pacientes está relacionado con el burnout, y así se ha visto como los profesionales que hallan su labor poco reconocida por jefes y pacientes tienen peores puntuaciones en las tres subescalas del síndrome de desgaste profesional.

Ocurre lo mismo cuando existe una inadecuada motivación intrínseca, es decir, cuando hay un grado bajo de identificación con el centro de trabajo.

En cuanto al salario, no es lo más importante para motivar al profesional de la salud, no obstante, un salario bajo, no adecuado con la responsabilidad de estos profesionales, así como unas condiciones laborales y organizativas que no faciliten el desarrollo profesional son factores a tener en cuenta para la aparición del burnout en personal sanitario.

Otro de los factores laborales que se ha descrito como causa del burnout es la ausencia de APOYO SOCIAL.

Nos referimos al apoyo social en cuanto al entramado de relaciones sociales que complementan los recursos personales para el desarrollo del afrontamiento adaptativo en situaciones de necesidad, e incluye tanto a los vínculos informales, amigos y familiares, como los vínculos formales, jefes/supervisores y compañeros de trabajo.

Así, se ha observado que existe una correlación entre las tres dimensiones del síndrome de burnout y los estilos de supervisión en el puesto de trabajo, de forma que la presencia del jefe es necesaria y su estilo de dirección y liderazgo tiene repercusiones sobre el desarrollo de este síndrome en sus empleados.

El apoyo social por parte de familiares y amigos es fundamental para prevenir la aparición del burnout. También son importantes las relaciones de compañerismo basadas en el trabajo en equipo, ya que con ayuda de los demás el profesional afronta mejor las demandas laborales.

También influyen en la aparición del síndrome de desgaste profesional en personal sanitario la IMPARCIALIDAD y el CONFLICTO DE VALORES.

Es importante que los profesionales de la salud perciban la existencia de imparcialidad en su lugar de trabajo. Imparcialidad en cuanto a la igualdad en el reparto de las tareas y en cuanto a las evaluaciones y promociones del personal. La carencia de parcialidad a nivel laboral se relaciona con la aparición de dos dimensiones del burnout, el cansancio emocional y el cinismo.

En lo relativo al conflicto de valores, en algunas ocasiones el personal sanitario se puede ver obligado a realizar actividades poco éticas, en desacuerdo con sus valores, pudiendo existir un desajuste entre las aspiraciones personales para su carrera profesional y los valores de la organización.

Otras causas de insatisfacción en la práctica de la medicina, que pueden llevar a la aparición de burnout, son la BUROCRATIZACIÓN del trabajo, la práctica de una MEDICINA DEFENSIVA, la aparición de EXPECTATIVAS DISPARES en los profesionales de la medicina y la FALTA de TIEMPO por paciente.

Por último, en este grupo de causas de burnout relacionadas con el ámbito laboral hemos de incluir el tipo de PROFESION SANITARIA, y los aspectos relacionados con la misma. Clásicamente se han asociado mayores niveles del síndrome del quemado en la profesión de enfermería, especialmente los que trabajan con pacientes graves o terminales, que como ya hemos comentado son los que exigen mayores demandas emocionales, como es el caso de los enfermos oncológicos o los pacientes con SIDA.

4.3.6 Consecuencias del síndrome de burnout.

La mayoría de las consecuencias del Burnout son de carácter emocional. Esto se explica porque los estudios realizados se han basado en la definición operativa de Maslach, en la que 12 de los 22 items de su escala apuntan al factor emocional, en general, los relacionados con la depresión, como sentimientos de fracaso, pérdida de autoestima, irritabilidad, disgusto, agresividad. Los síntomas cognitivos han sido menos estudiados, pero son de gran importancia pues en el comienzo del desarrollo del síndrome hay una incoherencia entre las expectativas laborales y lo real, lo que lleva a una frustración y depresión de índole cognitiva, que es una de las características del síndrome. También la segunda dimensión que atribuye Maslach y Leiter (1996) al Burnout, el cinismo, tendría alguna relación con lo cognitivo, manifestado por la autocrítica radical, la desvalorización personal que

puede conducir al “autosabotaje”, la desconfianza y la desconsideración hacia el trabajo.

En cuanto al área conductual, que ha sido menos estudiada, la consecuencia más importante es la despersonalización. Las consecuencias del síndrome en este aspecto se pueden sintetizar en: 1) la pérdida de acción preactiva, y 2) las soluciones que llevan al consumo aumentado de estimulantes, abusos de sustancias y, en general, hábitos dañinos para la salud. La persona llega a manifestar desordenes fisiológicos con síntomas como cefaleas, dolores musculares (sobre todo dorsal), dolores de muelas, náuseas, pitidos aurales, hipertensión, úlceras, pérdida de la voz, pérdida de apetito, disfunciones sexuales y problemas de sueño. En general, pueden aparecer y/o aumentar los trastornos psicósomáticos y la fatiga crónica.

En otro orden, las consecuencias sociales se relacionan con la organización del trabajo que desarrolla el sujeto, siendo la más importante su reacción tendente al aislamiento y su desprecio de cualquier forma de interacción social. También se ha observado que las personas con altos niveles de Burnout tienen menos satisfacción con la pareja y las conductas en el hogar son de irritación, disgusto y tensión. Esta situación incide especialmente en el deterioro de las interacciones personales. Véanse en los siguientes cuadros los principales síntomas:

EMOCIONALES	COGNITIVOS	CONDUCTUALES	SOCIALES
Depresión.	Pérdida de significado.	Evitación de responsabilidades.	Evitación de contactos.
Indefensión.	Pérdida de valores.	Absentismo.	Conflictos interpersonales.
Desesperanza.	Desaparición de expectativas.	Conductas inadaptativas.	Malhumor familiar. Aislamiento.
Irritación.	Modificación autoconcepto	Desorganización.	Formación de grupos críticos.
Apatía.	Desorientación cognitiva.	Sobreimplicación.	Evitación profesional.
Desilusión.	Pérdida de la creatividad.	Evitación de decisiones.	
Pesimismo.	Distracción.	Aumento del uso de cafeína, alcohol, tabaco y drogas.	
Hostilidad.	Cinismo.		
Falta de tolerancia	Criticismo Generalizado.		
Acusaciones a los clientes.			
Supresión de sentimientos.			

4.3.7 Fases del Burnout

Según Fidalgo, M (2006), el Síndrome se desarrolla en cinco fases evolutivas:

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

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

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

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

E. Fase de Quemado: En fin, esta descripción de la evolución del Síndrome de Burnout, tiene carácter cíclico. Así, se puede repetir en el mismo o en diferentes trabajos y en diferentes momentos de la vida laboral (Fidalgo, M., 2006).

4.4 LAS ACTITUDES.

4.4.1 Definición del concepto

Una actitud es una forma de respuesta, a alguien o a algo aprendida y relativamente permanente. El término "actitud" ha sido definido como "reacción afectiva positiva o negativa hacia un objeto o proposición abstracto o concreto denotado.

Las actitudes son aprendidas. En consecuencia pueden ser diferenciadas de los motivos biosociales como el hambre, la sed y el sexo, que no son aprendidas. Las actitudes tienden a permanecer bastantes estables con el tiempo. Estas son dirigidas siempre hacia un objeto o idea particular. Las actitudes raras veces son asunto individual; generalmente son tomadas de grupos a los que debemos nuestra mayor simpatía. Las actitudes se componen de 3 elementos: lo que piensa (componente cognitivo), lo que siente (componente emocional) y su tendencia a manifestar los pensamientos y emociones (componente conductual). Las emociones están relacionadas con las actitudes de una persona frente a determinada situación, cosa o persona.

Entendemos por actitud una tendencia, disposición o inclinación para actuar en determinada manera. Ahora bien, en la actitud (preámbulo para ejercer una conducta), podemos encontrar varios elementos, entre los que sobresaldrán los pensamientos y las emociones. Por ejemplo, en el estudio de una carrera, si la actitud es favorable, encontraremos pensamientos positivos referentes a ella; así como, emociones de simpatía y agrado por esos estudios. Las emociones son así ingredientes normales en las actitudes.

Todos tenemos determinadas "actitudes" ante los objetos que conocemos, y formamos actitudes nuevas ante los objetos que para nosotros son también nuevos. Podemos experimentar sentimientos positivos o negativos hacia los alimentos congelados, etc. Una vez formada, es muy difícil que se modifique una actitud, ello depende en gran medida del hecho de que muchas creencias, convicciones y juicios se remiten a la familia de origen. En efecto, las actitudes

pueden haberse formado desde los primeros años de vida y haberse reforzado después. Otras actitudes se aprenden de la sociedad, como es el caso de la actitud negativa ante el robo y el homicidio; por último otros dependen directamente del individuo. Pese a todo, hay veces que las actitudes pueden modificarse, lo cual obedece a diversos motivos. Por ejemplo, una persona puede cambiar de grupo social y asimilar las actitudes de éste. Lo que en mayor grado puede cambiar una actitud es la información que se tiene acerca del objeto.

4.4.2 Naturaleza de las actitudes y sus componentes

Rodríguez distingue tres componentes de las actitudes:

4.4.2.1. Componente cognoscitivo

Para que exista una actitud, es necesario que exista también una representación cognoscitiva del objeto. Está formada por las percepciones y creencias hacia un objeto, así como por la información que tenemos sobre un objeto. En este caso se habla de modelos actitudinales de expectativa por valor, sobre todo en referencia a los estudios de Fishbein y Ajzen. Los objetos no conocidos o sobre los que no se posee información no pueden generar actitudes. La representación cognoscitiva puede ser vaga o errónea, en el primer caso el afecto relacionado con el objeto tenderá a ser poco intenso; cuando sea errónea no afectará para nada a la intensidad del afecto.

4.4.2.2. Componente afectivo

Es el sentimiento en favor o en contra de un objeto social. Es el componente más característico de las actitudes. Aquí radica la diferencia principal con las creencias y las opiniones que se caracterizan por su componente cognoscitivo.

4.4.2.3. Componente conductual

Es la tendencia a reaccionar hacia los objetos de una determinada manera. Es el componente activo de la actitud. Sobre este componente y la relación entre actitud-conducta, y las variables que están interviniendo, girará nuestra investigación. Para explicar la relación entre actitud y conducta, Fishbein y Ajzen,

(1980,citado en Rodríguez) han desarrollado una teoría general del comportamiento, que integra un grupo de variables que se encuentran relacionadas con la toma de decisiones a nivel conductual, ha sido llamada Teoría de la acción razonada. La psicología social distingue un estudio de la estructura intra- aptitudinal de la actitud, para identificar la estructura interna, de un estudio de la estructura inter-aptitudinal, para buscar diferencias y similitudes entre mapas donde confluyen más actitudes.

4.4.3. Funciones de las actitudes

En los procesos cognitivos, emotivos, conductuales y sociales, son múltiples. La principal función resulta ser la cognoscitiva. Las actitudes están en la base de los procesos cognitivos-emotivos prepuestos al conocimiento y a la orientación en el ambiente. Las actitudes pueden tener funciones instrumentales, expresivas, de adaptación social (como en los estudios de Sherif sobre la actitud en relación al ingroup, el propio grupo de referencia y eloutgroup, el grupo externo), ego defensivo (un ejemplo clásico es el estudio sobre la personalidad autoritaria de Adorno en los años 50).

Frente a objetos o conductas específicas con finalidad predictiva de la conducta, en los estudios de mercado.

- Grupos o minorías étnicas, mediante el estudio de los prejuicios y de los estereotipos.
- Fines y objetivos abstractos, donde este tipo de actitud está definido como valor personal.
- La actitud en relación a si mismo, definida como autoestima.

4.4.4 Tipos de actitudes

4.4.4.1 Proactiva: Persona altamente motivada para conseguir los objetivos del centro y los suyos propios. Capaz de orientar todas sus actividades hacia ello y de contagiar su entusiasmo a los compañeros/as. Cuando se encuentra con algún problema aplica estrategias para su solución.

4.4.4.2 Colaboradora: Siempre dispuesto/a a prestar su ayuda para la consecución de los objetivos. Fuertemente motivado/a y se brinda a ayudar a la primera oportunidad. Aunque tiene una gran capacidad de trabajo y entusiasmo, prefiere mantenerse en segundo plano.

4.4.4.3 Reactiva.: Persona que hace el trabajo lo mejor que sabe pero que espera que le proporcionen las instrucciones precisas. Poca capacidad de iniciativa y que cuya máxima aspiración es la de ser útil y limitarse a cumplir con su cometido.

4.4.4.4 Pasiva: Persona que aplica la ley del mínimo esfuerzo. Procura pasar desapercibida y es adicta al escaqueo.

4.4.4.5. Negativa: Siempre encuentra defectos a todo lo que se hace o propone.

4.4.6. Formación de las actitudes.

4.4.6.1. Teoría del aprendizaje

Según esta teoría, aprendemos actitudes del mismo modo en que aprendemos todo lo demás. Al aprender la información nueva, aprendemos los sentimientos, los pensamientos y las acciones que están en relación con ella. En la medida en que seamos recompensados (reforzados) por ellas, el aprendizaje perdurará.

Estas teorías del aprendizaje conciben a las personas como seres primariamente pasivos, cuyo aprendizaje depende del número y de la fuerza de los elementos positivos y negativos previamente aprendidos.

4.4.6.2. Teoría de la consistencia cognitiva

Según las teorías de la consistencia cognitiva, la incoherencia entre dos estados de conciencia hace que las personas se sientan incómodas. En consecuencia, cambian o bien sus pensamientos o bien sus acciones con tal de ser coherentes.

4.4.6.3. Teoría de la disonancia cognitiva

Festinger sostiene que siempre que tenemos dos ideas, actitudes u opiniones que se contradicen, estamos en un estado de disonancia cognitiva o desacuerdo. Esto

hace que nos sintamos incómodos psicológicamente y por eso hemos de hacer algo para disminuir esta disonancia. Otras situaciones que pueden producir disonancia cognitiva son aquellas en las que hacemos algo contrario a nuestras creencias más firmes sobre lo que es correcto y apropiado, cuando sostenemos una opinión que parece desafiar las reglas de la lógica, cuando ocurre algo que contradice nuestra experiencia pasada o cuando hacemos algo que no va con nuestra idea sobre quiénes somos y para qué estamos. De acuerdo con el análisis atributivo de la formación y cambio de actitudes. Las personas contemplan sus comportamientos y atribuyen lo que sienten a lo que hacen

4.4.7. Dimensiones de la actitud

Rodríguez (1993) menciona que las actitudes constituyen valiosos elementos para la predicción de las conductas. Ahora bien, hasta qué punto una actitud determina una conducta es algo que se puede conocer a través de las llamadas “dimensiones”, que sirven precisamente para su medición. Tales dimensiones son: dirección e intensidad.

4.4.7.1. Dirección de la actitud.

Marca el aspecto positivo o negativo de la misma; es decir, señala el modo de sentir, en pro o en contra del objeto actitudinal; sólo se registra neutralidad en los instrumentos, cuando no se ha desarrollado una actitud frente al objeto en cuestión. Como ejemplo, tomemos el fenómeno actitudinal del currículo por competencias en la enseñanza universitaria. Es fácil comprobar que hay muchos maestros que tienen actitudes de aceptación hacia éste, pero también hay quienes lo rechazan: si le preguntamos a un matemático si lo acepta o lo rechaza, es muy probable que conteste que no está ni de acuerdo ni en desacuerdo, pues no sabe en que consiste; de igual modo, entre quienes lo acepten puede haber algunos que no lo conozcan a cabalidad y otros no saben nada de competencias, es posible que entre sus detractores haya personas sólo basadas en ideas equivocadas acerca de él.

4.4.7.2. Intensidad de la actitud.

No todo se acepta o se rechaza con igual fuerza: puede tenerse una actitud de rechazo hacia el robo; pero, probablemente, se rechace con mayor fuerza el asesinato o la violación. La intensidad, pues, es lo que da la fuerza a la dirección de la actitud, determina el punto de aceptación o rechazo. Para ello se elabora una escala cuya intensidad va gradualmente de “fuerte a débil”, tanto para el lado positivo como para el lado negativo. La intensidad está directamente relacionada con la emoción que origina la vivencia de la actitud. Así, si la intensidad es mayor, es porque la emoción que provoca el objeto actitudinal también lo es. A la inversa, si la intensidad es leve, es porque la reacción emocional ante el objeto actitudinal también lo era. Además, cuanto mayor es la intensidad, mayor disposición a la acción habrá en la persona.

4.5. RELACIÓN DE SÍNDROME DE BURNOUT CON LAS ACTITUDES

El síndrome de burnout es considerado como una respuesta al estrés laboral crónico, que afecta directamente a las actitudes de las personas que lo padecen manifestándose en una gama de sentimientos negativos hacia las demás personas ya sean compañeros de trabajo o usuarios de sus servicios.

Son muy frecuentes las quejas surgidas por los malos tratos de diferentes profesionales. Por ejemplo como el abuso de poder del policía que injustamente puso la esquila, del trato inhumano de los profesionales de salud hacia sus pacientes, del profesor hostil que grita a sus alumnos. Evidenciando que son muchas las profesiones de diferentes ramas y también oficios con otros ámbitos de trabajo, que tienen como característica inherente, el trato con otras personas, lo cual propicia un campo fértil para que las actitudes afectadas por el síndrome del Burnout se pongan de manifiesto.

No es raro escuchar a personas usuarias de restaurantes, cafeterías, comedores, etc. quejarse del maltrato recibido en ciertas ocasiones, por algunos empleados de esas ventas de comida. Puesto que actitudes de indiferencia, hostilidad,

irritabilidad, cinismo, trato impersonal, ausencia de espíritu de servicio, negligencia, apatía y descortesía; son solo algunas de las actitudes con las que tienen que enfrentarse, en vista de la necesidad de adquirir el servicio. Frases como: “La comida de ese lugar es muy buena, lastima el personal que atiende” o “No vuelvo a comer en esa cafetería, la mujer que me atendió es muy pésima” son solo algunas de las expresiones que diferentes usuarios expresan como manifestación de su descontento con el servicio.

Tal es el caso de un usuario que trabaja como taxista, el cual se queja de la actitud de una empleada de un pequeño restaurante situado cerca de su trabajo. Según afirma: Ella, al servirle los alimentos mantiene una actitud displicente, le contesta enojada, no respeta el orden de atención, no mantiene contacto visual alguno, y además proyecta bastante hostilidad. Además agrego: “Vengo acá por necesidad, pero la atención que me brinda esa mujer no me agrada”.

Similar es el caso de una cafetería ubicada dentro de una organización pública, en donde sus usuarios se quejan de la preferencia que tienen los que sirven la comida hacia cierto tipo de usuarios, y de la discriminación que hacen con otros que también hacen uso de sus servicios.

Por otro lado, también hay pocos casos en los que la persona que sufre, el síndrome del Burnout llega a un nivel en donde identifica su problema y detecta sus cambios de actitud. Como es el caso de una joven de 27 años, quien tenía cuatro años de trabajar para la misma organización en el área de cocina, la cual manifestaba sentirse muy agotada debido a las extenuantes jornadas de trabajo, presión y sobre carga de laboral. Llegando a un punto de no percatarse en que momento fue volviéndose más dura de carácter con la gente, en especial con compañeros de trabajo y usuarios de sus servicios; a tal punto que en una ocasión reconoce haber maltratado a un usuario, producto del cansancio que sentía en ese momento manifestando que: “ Recuerdo que en esa ocasión me sentía tan cansada que lo que menos quería era atender a usuarios, faltaban pocos minutos para mi hora de salida y el cliente no se decidía a pedir su orden y en un arranque de desesperación recuerdo que le dije “Señor va a pedir ya o qué? ¡No tengo todo

el tiempo! El cliente sorprendido por mi actitud (me imagino), me respondió: “No se moleste señorita, esperare que su compañera se desocupe para que me atienda” Solo recuerdo la vergüenza que sentí en ese momento, y lo menos que pude hacer fue disculparme por mi actitud”.

Casos como los visto anteriormente, ponen de manifiesto que el estrés crónico constituye el punto de partida en el desarrollo del Síndrome de Burnout, lo que a su vez deteriora las actitudes de las personas, generándoles la posibilidad de desarrollar alteraciones a nivel psicológico consigo mismas, y con los demás.

CAPITULO V

METODOLOGIA DE INVESTIGACION

5. 1 TIPO DE INVESTIGACION

5.1.1. El tipo de investigación utilizada fue de tipo diagnóstica, la cual es un proceso dialéctico que utiliza un conjunto de técnicas y procedimientos con la finalidad de diagnosticar y resolver problemas fundamentales, encontrar respuestas a preguntas científicamente preparadas, estudiar la relación entre factores y acontecimientos o generar conocimientos científicos. Tiene por objeto el fomentar y propiciar la investigación científica.

La investigación diagnóstica, se ve orientada por sus propios pasos para realizar un diagnóstico. En sí misma es una investigación, y es necesario tener en cuenta cada uno de los pasos que ella sugiere.

Primero surge a partir de un problema o supuesto problema que nos interesa conocer para luego intervenir. Una vez definido el problema, se puede establecer una línea lógica de trabajo, este será el centro de atención pero no el único, puesto que el diagnóstico busca el estudio amplio del supuesto problema o tema de investigación.

Debemos recordar también que el diagnóstico expone la realidad tal cual se presenta por lo tanto mientras más realidad tengamos a mano, mejor será el análisis de los datos que se pueda hacer.

Es por ello que en base a lo anterior, esta investigación adquirió un carácter investigativo- diagnóstico orientado a conocer y determinar la “los efectos psicológicos del síndrome del burnout en las actitudes en un contexto laboral”. El estudio relacional de ambas variables permitió evidenciar los factores inmersos en la problemática para la elaboración posterior de un programa de intervención psicoterapéutica.

Para el desarrollo de la investigación se conto con la participación del personal de una Institución pública.

5. 2. SUJETOS

130 sujetos de la Fuerza Aérea Salvadoreña. 30 para la realización de la prueba piloto, 50 de personal operativo del área de cocina y 50 usuarios de los servicios de comedores.

5. 3. METODOS

5.3.1 Observación

Consiste en examinar directamente algún hecho o fenómeno según se presenta espontáneamente y naturalmente, teniendo un propósito expreso conforme a un plan determinado y recopilando los datos en una forma sistemática. Se centra en apreciar, ver, analizar un objeto, un sujeto o una situación determinada.

5.3.2 Entrevista

Según la tipología de la investigación y su naturaleza, existen modalidades de entrevistas según los objetivos. Considerando la continuidad y la polaridad de estructuras formales e informales podemos citar las entrevistas estructuradas, donde hay preguntas preestablecidas, limitadas a respuestas según el protocolo. La entrevista estructurada abierta, permite al entrevistado expresarse con su propio vocabulario en forma libre. La entrevista estructurada no presecuencializada, altera la secuencia de las preguntas, según la dinámica que se establezca según el momento o escenario presentado. La entrevista no estructurada o informal, busca seguir en forma flexible un esquema y se hacen preguntas no prefijadas, sino que se adaptan a las necesidades de la investigación propiamente dicha.

5.3.3 Escala de evaluación

Es un patrón convencional de medición, y básicamente consiste en un instrumento capaz de representar con gran fidelidad verbal, grafica o simbólicamente el estado de una o más variables.

5.3.4 Recolección de Datos Secundarios

Como técnica se reconocen todas las revisiones bibliográficas, datos levantados por otros investigadores, otras investigaciones realizadas en otros espacios, entrevistas a personas que conocen el espacio de estudio, etc.

5.4. TECNICAS

5.4.1 Observación

Es directa cuando el investigador se pone en contacto personalmente con el hecho o fenómeno que trata de investigar. Es indirecta cuando el investigador entra en conocimiento del hecho o fenómeno observando a través de las observaciones realizadas anteriormente por otra persona. Tal ocurre cuando nos valemos de libros, revistas, informes, grabaciones, fotografías, etc., relacionadas con lo que estamos investigando, los cuales han sido conseguidos o elaborados por personas que observaron antes lo mismo que nosotros.

5.4.2 Entrevista Dirigida

La entrevista estructurada o dirigida se emplea cuando no existe suficiente material informativo sobre ciertos aspectos que interesa investigar, o cuando la información no puede conseguirse a través de otras técnicas. Para realizar la entrevista estructurada es necesario contar con una guía de entrevista. Ésta puede contener preguntas abiertas o temas a tratar, los cuales se derivan de los indicadores que deseen explorarse.

5.5. INSTRUMENTOS.

5.5.1 Guía de entrevista

Contiene los temas, preguntas sugeridas y aspectos a analizar en una entrevista de investigación. Es simplemente una conversación con un propósito específico. En este caso se elaboraron dos entrevista dirigida; una para personal operativo (ver anexo 1 de la investigación) de cocina que tenía como objetivo Investigar los efectos del síndrome del Burnout, en las actitudes del personal de procesamiento de alimentos la cual contenía 11 ítems de preguntas abiertas y cerradas; de la misma manera se elaboro una guía de entrevista dirigida a los usuarios del servicio de cocina (ver anexo 2 de la investigación) para conocer la opinión de estos con respecto a las actitudes manifiestas por parte del personal de procesamiento de alimentos, la cual consta de 6 ítems abiertos y cerradas.

5.5.2 Guía de observación (ver anexo 3 de la investigación)

Instrumento que orienta para centrar la atención en lo que interesa observar siendo un referente para la sustentación de la investigación, los aspectos que orientan la observación en esta investigación son constantes, la información obtenida podrá ser distinta o similar.

5.5.3 Maslach Burnout Inventory: (ver anexo 4 de la investigación)

Es una escala que tiene un alta consistencia interna y fiabilidad, la cual consta de 22 ítems en forma de afirmaciones sobre los sentimientos y actitudes del profesional en su trabajo, con ella se evalúa la presencia de la triada sintomatológica constituida por el agotamiento emocional, la despersonalización y la falta de realización personal. En la frecuencia el sujeto valora, mediante una rango de siete adjetivos que van de "nunca" a "todos los días", con qué frecuencia experimenta cada una de las situaciones descritas en los ítems.

.5.5. Escala de actitudes disfuncionales de Weissman y Beck: (ver anexo 5 de la investigación)

Esta escala evalúa siete tipos de creencias que pueden predisponer a una persona a padecer algún trastorno psicológico. Es la adaptación española de la Escala de Actitudes Disfuncionales de Weissman y Beck. El sujeto señala el grado de acuerdo con estas actitudes: aprobación, amor, ejecución, perfeccionismo, derecho sobre otros, omnipotencia y autonomía. Para cada grupo de creencias que sume un total de 15 o más puntos se consideran que va a generar problemas en ese tema al que se refiere.

5.6. RECURSOS

5.6.1 Humanos:

- Docente director del proceso de grado
- Coordinador general de procesos de grados.
- Sub coordinador de procesos de grado
- Equipo Investigador
- Población: 30 sujetos para prueba de pilotaje y validación de instrumentos y 100 para aplicación de pruebas definitivas.

5.6.2 Materiales:

- Computadora
- Impresor
- Cañón
- Bolígrafos
- Escritorios y sillas.
- Fotocopias
- Internet
- Resmas de papel bond
- Cuadernos

5.6.3 Financieros

- Los que demandó el proceso de investigación, en un aproximado de \$3,000

5.7. PROCEDIMIENTO METODOLOGICO

El procedimiento utilizado en la investigación fue el siguiente:

1. Formación de equipo investigador.

El equipo de trabajo se conformó por tres estudiantes que habían cumplido con el requisito de contar con la totalidad de las unidades valorativas, obteniéndose en el mismo el promedio requerido y contar con la carta que los certifique como egresados/as de la Facultad de Ciencia y Humanidades.

2. Elección del docente asesor del trabajo de grado.

Durante el segundo ciclo del año lectivo 2012 se estableció un vínculo con el posible asesor del trabajo de grado, para quien se elaboró una carta solicitándole que colaborara para esta tarea con el equipo investigador

3. Reunión para elaboración de normas de trabajo del equipo investigador.

Se realizó una reunión de trabajo en donde se establecieron las normas a tener en cuenta durante el desarrollo de la investigación.

4. Reunión para definir posible tema de investigación

El equipo investigador llevó a cabo una reunión en donde se analizó y elaboró una propuesta de tema de investigación para presentar al asesor de proceso de grado.

5. Recopilación de información bibliográfica.

Se recopiló información sobre la temática a investigar, mediante el uso de diferentes recursos como: libros, revistas, y el internet. Además se visitaron

diversas universidades para indagar sobre la existencia de investigaciones relacionadas con el tema de estudio.

6. Reunión para elaboración de anteproyecto de trabajo de grado.

El equipo realizo una reunión de trabajo en la cual se elaboro una propuesta de anteproyecto de trabajo de grado, la cual sería revisada por el asesor del proceso para su ulterior aprobación.

7. Selección de la muestra: criterios.

La muestra utilizada en esta investigación fue de 100 sujetos de ambos sexos, divididos en personal operario de cocina y usuarios de servicios de cocina de la Fuerza Aérea Salvadoreña, en un rango de edades de entre 20 y 50 año. El muestreo utilizado fue de tipo Aleatorio Simple, 50 operías de cocina que tuvieran como mínimo 2 años de trabajar en la institución y 50 usuarios de los servicio de cocina, donde cada uno de los sujetos tuvo las mismas probabilidades de ser seleccionados para integrar la muestra.

8. Selección de la organización:

Las características de esta se mencionan a continuación:

Se realizo una reunión con las autoridades de la institución, en donde se presento el proyecto de investigación y se solicito la oportuna colaboración durante el desarrollo del proyecto de tesis.

Criterios

- ✓ Que posea área de cocina
- ✓ Que posea accesibilidad

9. Diseño y aplicación de instrumentos y validación

✓ Diseño de instrumentos.

Realización de entrevista dirigida a personal operativo de cocina y usuarios de sus servicios.

Elaboración de guía de observación.

Se realizó una adaptación del Maslach Burnout Inventory y de la escala de actitudes disfuncionales de Weissman y Beck de acuerdo a las características de la población investigada.

✓ Aplicación de prueba piloto

A fin de conocer si los instrumentos median las variables de investigación para las que fueron elaborados y comprobar si resultaban comprensibles para la población estudiada se aplicó una prueba piloto a una muestra de 30 personas (15 operativas y 15 usuarios) a quienes solo se les aplicó guías de entrevista y guías de observación. Una vez aplicada la prueba piloto se llegó a una serie de resultados que ayudaron a mejorar los instrumentos para su validación y posterior aplicación.

10. Diseño de instrumentos definitivos.

Partiendo de los resultados obtenidos se estimó conveniente realizar algunos ajustes en ciertos ítems en la guía de entrevista dirigida al personal de cocina por resultar obvios y redundantes a fin de evitar ser sugestivos en algunas preguntas. Así mismo, se omitieron algunas preguntas en las que se habían explorado ciertos indicadores ya que estos ya habían sido indagados en preguntas anteriores. De manera que se agregaron nuevas preguntas a fin de indagar sobre otros indicadores que no habían sido tomados en cuenta, tales como: la discriminación por edad, sexo, y nivel académico.

11. Diseño del proyecto de investigación

El proyecto de investigación fue elaborado con la finalidad de presentar un panorama general de la temática investigada con sus respectivos procedimientos y métodos utilizados.

12. Aprobación del proyecto

Se presento el proyecto de tesis al docente asesor, quien realizo las observaciones pertinentes y posteriormente se procedió a entregar dicho proyecto al docente coordinador del proceso de grado el cual efectuó las correcciones respectivas, siendo estas atendidas para su debida aprobación

13. Aplicación de instrumentos y pruebas psicológicas.

Los instrumentos fueron aplicados a personal operativo de cocina y usuarios que llenaron los requisitos de selección para integrar la muestra, los cuales fueron administrados para evaluar los efectos psicológicos del Síndrome de Burnout en las Actitudes del personal de cocina. Los instrumentos aplicados fueron: Guía de entrevista dirigida para el personal operativo y usuarios y Escala de Actitudes e Inventario de Burnout solo para operativos.

14. Análisis e interpretación de resultados mediante el estadístico simple.

Posterior a la aplicación de los diferentes instrumentos se llevo a cabo el respectivo vaciado de datos y su análisis cuali-cuantitativo de los resultados obtenidos, los cuales fueron procesados por medio del método estadístico simple

$$\frac{A \times 100 \%}{100}$$

15. Elaboración de informe final del proyecto de grado.

Dicho documento retomo elementos teóricos-prácticos que dieron paso al análisis e interpretación de resultados obtenidos del diagnóstico.

16. Presentación del trabajo final y aprobación.

El trabajo final fue presentado al docente asesor, quien realizó las observaciones pertinentes y posteriormente se procedió a entregar dicho trabajo al docente Coordinador del proceso de Grado para su respectiva aprobación.

17. Defensa del trabajo de grado.

5.8. Actividades: (ver cronograma de actividades)

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

ACTIVIDADES	MESES																							
	FEBRERO				MARZO				ABRIL				MAYO				JUINO				JULIO			
	SEMANAS																							
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1. Formación de equipo investigador.																								
2. Elección del docente asesor del trabajo de grado.																								
3. Reunión para elaboración de normas de trabajo del equipo investigador.																								
4. Reunión para definir posible tema de investigación																								
5. Recopilación de información bibliográfica.																								
6. Reunión para elaboración de anteproyecto de trabajo de grado.																								
7. Selección de la muestra: criterios.																								
8. Selección de la organización: criterios																								
9. Diseño y aplicación de instrumentos y validación.																								
10. Diseño de instrumentos definitivos.																								
11. Diseño del proyecto de investigación																								
12. Aprobación del proyecto																								
13. Aplicación de instrumentos y pruebas psicológicas.																								
14. Análisis e interpretación de resultados.																								
15. Elaboración de informe final del proyecto de grado.																								
16. Presentación del trabajo final y aprobación.																								
17. Defensa del trabajo de grado.																								

CAPITULO VI

ANALISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS

En este capítulo se muestran los resultados de la investigación, el cual comprende el análisis e interpretación de resultados cualitativos y cuantitativos que se ha obtenido de la aplicación de diferentes instrumentos tales como: una guía de entrevista a personal operativo de cocina, Maslach Burnout Inventory (Inventario de Burnout) y Escala de Actitudes Disfuncionales de Weissman y Beck. Herramientas que evalúan los niveles del síndrome de agotamiento profesional (Burnout) y efectos del mismo en las actitudes.

De igual forma se aplicó una guía de entrevista dirigida a los usuarios de cocina, la cual sirvió para constatar la apreciación que estos poseen referente a las actitudes manifiestas por el personal operativo.

Para un mejor manejo de los resultados y una mejor apreciación de estos, las interpretaciones de las guías de entrevista, el Maslach Burnout Inventory y Escala de Actitudes Disfuncionales de Weissman y Beck se presentan por separado.

Seguidamente se presenta un apartado en donde se hace un resumen de los resultados encontrados en la población investigada, constituida por 100 empleados de una empresa pública.

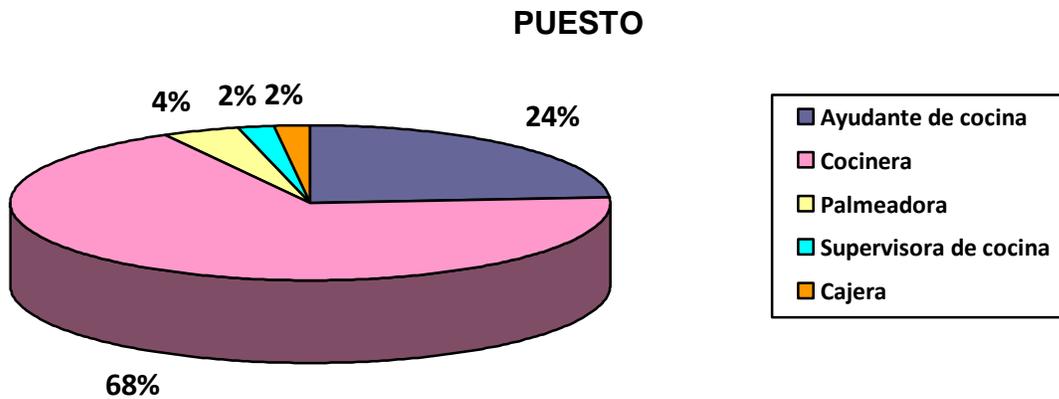
Una vez recopilada la información se procesaron auxiliándose del estadístico simple, mediante la fórmula:

$$\frac{A \times 100 \%}{100}$$

En el que “A” representa el número total de sujetos que han respondido a la categoría que se evalúa, dividido entre el número total de la población multiplicado por 100.

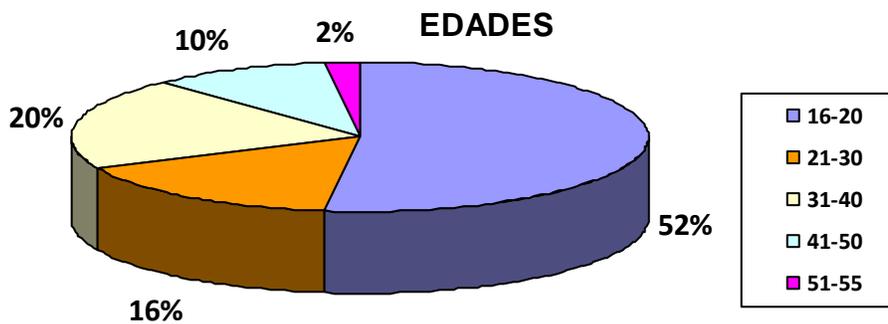
RESULTADOS DE ENTREVISTAS DEL PERSONAL DE COCINA

Grafico 1



Del total de la muestra entrevistada con respecto al puesto un 68% desempeña el puesto de cocinera, un 24% se desempeña como ayudante de cocina, un 4% labora como palmeadora, mientras que un 2% trabaja como cajera y un 2% se desempeña como supervisora de cocina.

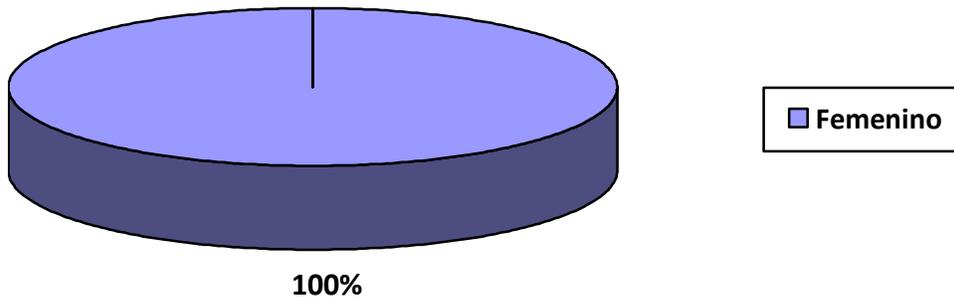
Grafico 2



Con relación a las edades del personal entrevistado, se encontró que un 52% oscila entre las edades de 16 a 20 años, un 20% tiene edades de entre 31 y 40 años, así mismo un 16% posee una edad entre 21 y 30 años, mientras que un 10% oscila entre los 41 a 50 años de edad. Finalizando con un 2% que oscila entre los 51 a los 55 años de edad respectivamente.

Grafico 3

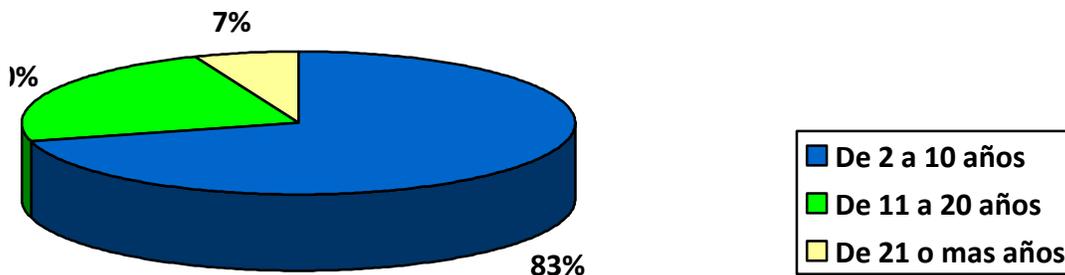
Sexo



En relación a sexo del personal consultado el 100% corresponde al sexo femenino.

Grafico 4

Tiempo de laborar



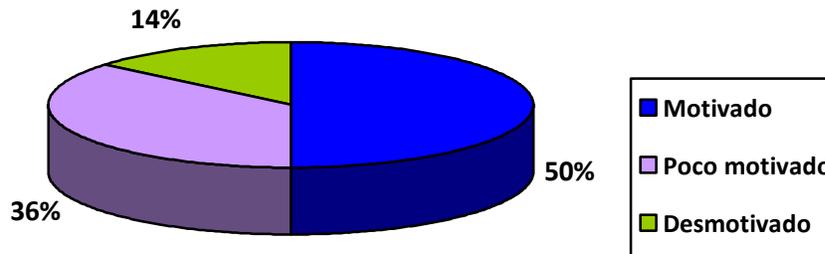
En lo referente al tiempo de laborar en la institución el 83% tiene entre 2 y 10 años de trabajo, un 10% entre 11 a 20 años mientras que un 7% posee 21 años o más.

1. Por lo general: ¿Cómo se siente cada vez que va a trabajar?

TABLA. I

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
a. Motivado/a	25	50%
b. Poco motivado/a	18	36%
c. Desmotivado/a	7	14%

Grafico 5



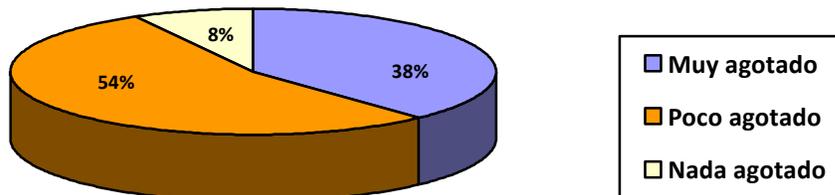
Con respecto a esta pregunta un 50% del personal entrevistado manifiesta sentirse motivado cada vez que va a trabajar, mientras que un 36% dice sentirse poco motivado y el 14% dijo sentirse desmotivado cada vez que tiene que ir a trabajar.

2. Al final de su jornada de trabajo, usted se siente

TABLA. II

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
a. Muy agotado/a	19	38%
b. Poco agotado/a	27	54%
c. Nada agotado/a	4	8%

Grafico 6



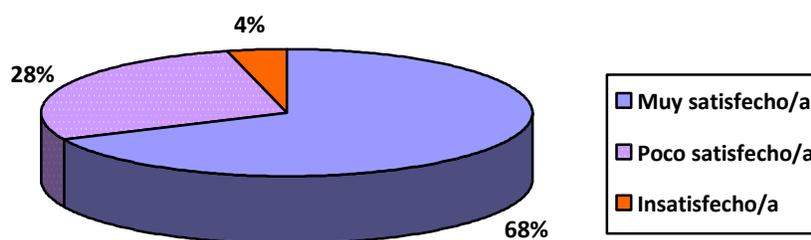
Con respecto a la pregunta del nivel de agotamiento generado por la jornada de trabajo un, un 54% dijo sentirse poco agotado mientras que el 38% dijo sentirse muy agotado y un 8% manifestó no experimentar agotamiento.

3. Al realizar su trabajo usted se encuentra:

TABLA. III

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
a. Muy satisfecho/a	34	68%
b. Poco satisfecho/a	14	28%
c. Insatisfecho/a	2	4%

Grafico 7



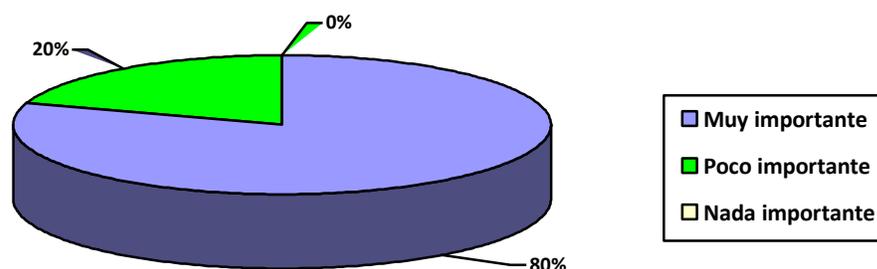
Al realizar esta pregunta el 68% de la población entrevistada manifestó sentirse muy satisfecho cuando realiza su trabajo, un 28% se percibe poco satisfecho mientras que un 4% manifiesta sentirse insatisfecho.

4. ¿Considera usted que el trabajo que realiza es?

TABLA. IV

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
a. Muy importante	40	80%
b. Poco importante	10	20%
c. Nada importante	0	0%

Grafico 8



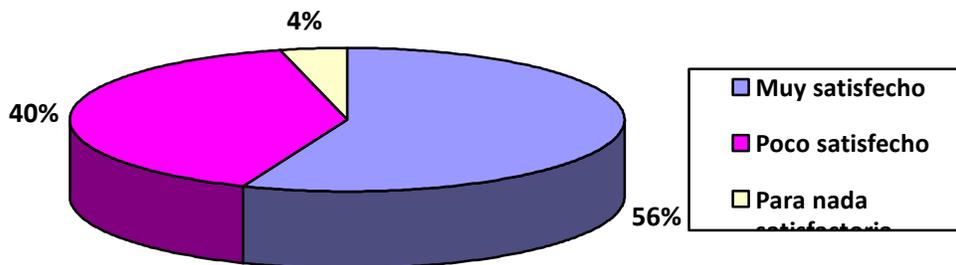
Con referencia a esta pregunta el 80% de los entrevistados consideran el trabajo que realizan como muy importante, mientras que un 20% de la población entrevistada lo considera poco importante y un 0% lo considera nada importante.

5. ¿Las relaciones con sus compañeros/as de trabajo de su misma área le resultan?

TABLA. V

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
a. Muy satisfactorias	28	56%
b. Poco satisfactorias	20	40%
c. Para nada satisfactorias	2	6%

Grafico 9



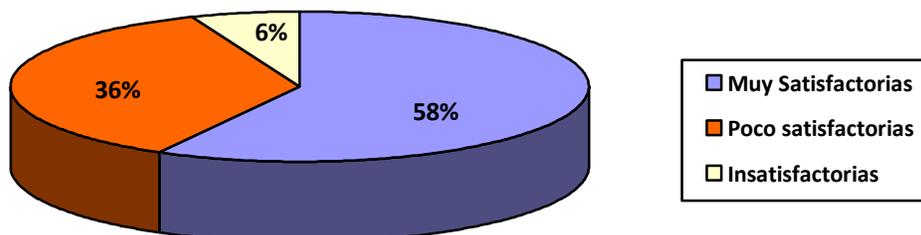
Con referencia a esta pregunta un 56% del personal entrevistado sostiene que las relaciones con sus compañeros de trabajo son muy satisfactorias, el 40% sostiene que son poco satisfactorias y solamente un 4% manifiesta que las relaciones con sus compañeros son para nada satisfactorias.

6. ¿Las relaciones con los usuarios de sus servicios le resultan?

TABLA. VI

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
a. Muy satisfactorias	29	58%
b. Poco satisfactorias	18	36%
c. Insatisfactorias	3	6%

Grafico 10



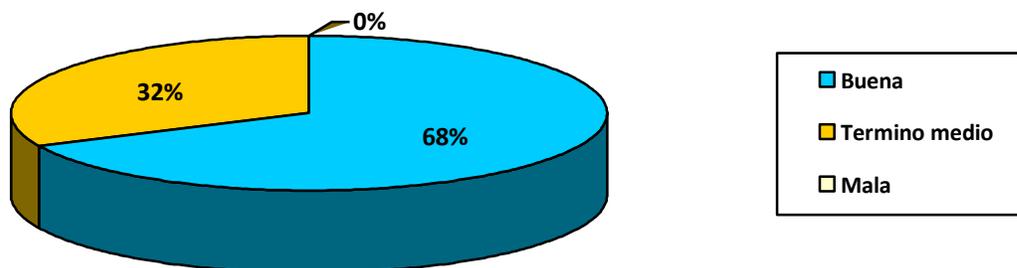
De acuerdo a los resultados de esta pregunta un 58% del personal de cocina manifiesta sentirse muy satisfecho con las relaciones que tiene con el personal que usa el comedor, mientras que un 36% dicen que la relación que tienen con los usuarios es poco satisfactoria y un 6% sostiene que son insatisfactorias.

7. ¿Normalmente cómo calificaría su jornada de trabajo?

TABLA. VII

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
a. Buena	34	68%
b. término medio	16	32%
c. Mala	0	0%

Grafico 11



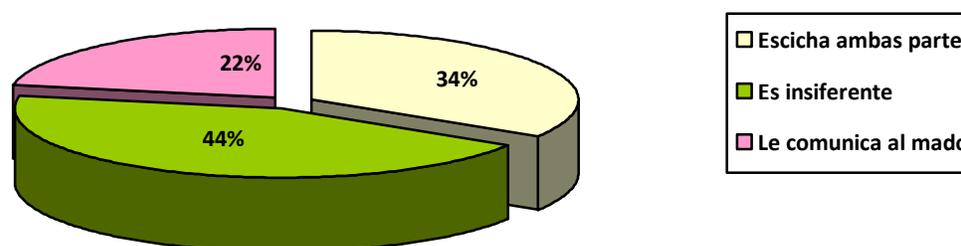
Con respecto a esta pregunta un 68% del personal consideran que su jornada de trabajo es buena, mientras que un 32% dicen que es término medio, por otra parte ningún entrevistado califico su jornada como mala.

8. ¿Cuál es su actitud ante un problema laboral?

TABLA. VIII

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
a. Escucha ambas partes	17	34%
b. Es indiferente	22	44%
c. Le comunica al mando	11	22%

Grafico 12



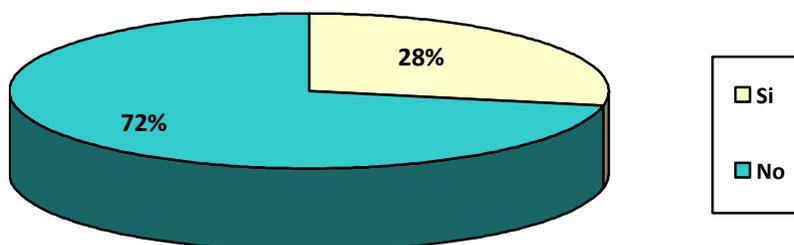
Con respecto a esta pregunta un 44% del personal entrevistado se muestra indiferente ante un problema que se suscita en el trabajo, un 22% escucha a ambas partes mientras que un 34% le comunica a su jefe inmediato.

9. ¿Considera Ud. que el pago que recibe por su trabajo es el adecuado?

TABLA. IX

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
a. Si	14	28%
b. No	36	72%

Grafico 13



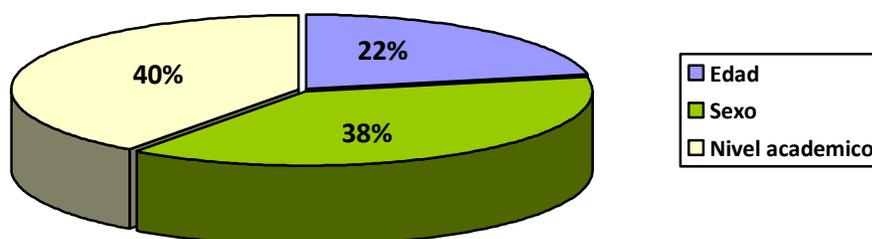
Al preguntar acerca del pago que recibe el personal por el trabajo que desempeña un 72% considera que el pago que recibe no es adecuado, mientras que un 28% manifiesta que sí es adecuado.

9. En alguna ocasión se ha sentido aislada por.

TABLA. X

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
a. Edad	11	22%
b. sexo	19	38%
c. Nivel académico	20	40%

Grafico 14



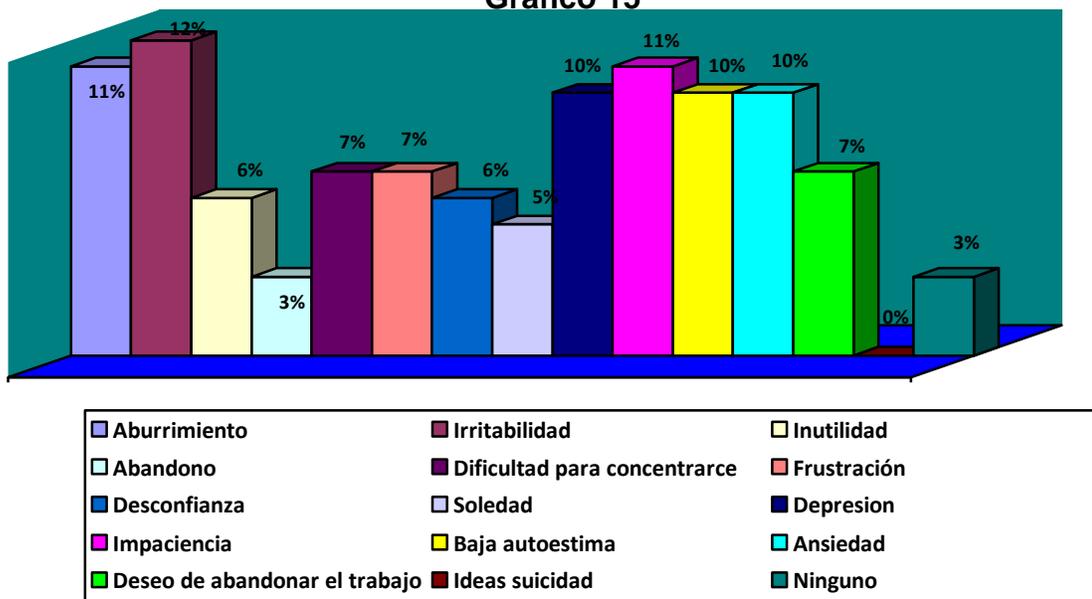
De acuerdo a los resultados encontrados en esta investigación el 40% de las entrevistadas en alguna ocasión ha sido aislada por su nivel académico, mientras que un 38% se han sentido aisladas por su sexo y un 22% manifestó que se les ha aislado por su edad.

10.¿Cuáles de los siguientes síntomas experimenta al realizar su trabajo?

TABLA. XI

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Aburrimiento	26	11 %
Irritabilidad	27	12 %
Inutilidad	6	6 %
Abandono	3	3 %
Dificultad para concentrarse	24	7 %
Frustración	23	7 %
Desconfianza	13	6 %
Soledad	11	5 %
Depresión	15	10 %
Impaciencia	26	11 %
Baja autoestima	17	10 %
Ansiedad	17	10 %
Deseo de abandonar el trabajo	23	7 %
Ideas suicidas	0	0 %
Ninguno	3	3 %

Gráfico 15



Según el gráfico anterior al preguntar sobre los estados de ánimo producidos por el trabajo, los síntomas con mayor presencia fueron un 12% con irritabilidad, 11% para aburrimiento e impaciencia, mientras que con un 10% se encontraron los síntomas de ansiedad, baja autoestima y depresión. En menor porcentaje se encontraron otros síntomas los cuales pueden apreciarse en el gráfico.

RESULTADO DE INVENTARIO DE BURNOUT (MASLACH) APLICADO AL PERSONAL DE COCINA

Los datos que a continuación se presentan, son el resultado de la aplicación de la Escala del Inventario de Burnout de Maslach (MBI) la cual, es un instrumento en el que se plantea al sujeto una serie de enunciados sobre los sentimientos y pensamientos con relación a su interacción con el trabajo la relación entre puntuación ¹⁵.

TABLA. XI

Puntuación y niveles de las tres subescalas

Nivel	C.E	D.	R.P
Bajo	0-18	0-5	0-40
Medio	19-26	6-9	34-39
Alto	27 en adelante	10 en adelante	Hasta 33

Se considera que altas puntuaciones en las dos primeras sub-escalas, y bajas en la tercera son indicadores para definir el síndrome.

Es importante destacar que la muestra estuvo constituida por personal operativo del área de cocina de la Fuerza Aérea Salvadoreña a las cuales se les administro dicho instrumento cuyos resultados fueron comparados con la finalidad de determinar si el síndrome del Burnout afecta en las actitudes los mismos. Dichos resultados se exponen a continuación.

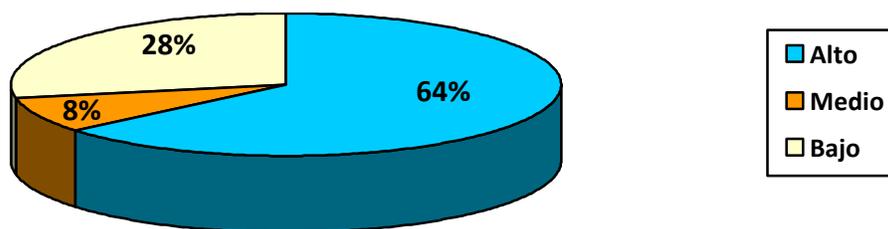
¹⁵ www.semergen.es/semergen2/microsites/manuales/burn/deteccion.pdf

1. SUB-ESCALA DE CANSANCIO EMOCIONAL

TABLA. XII

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Alto	32	64%
Medio	4	8%
Bajo	14	28%
Totales	50	100%

Grafico 16

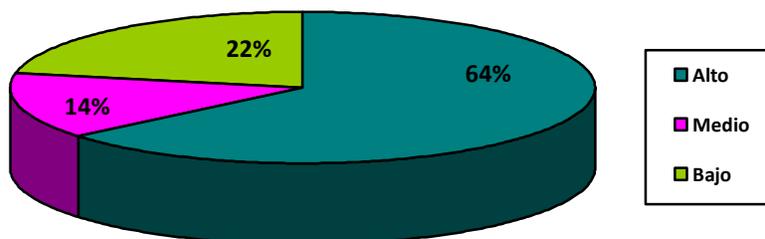


El **Cansancio Emocional** presente en el personal estudiado, se muestra en un 64% con nivel Alto, un 28% con nivel Bajo, mientras que el 8% restante se ubica en un nivel medio de esta dimensión.

2.SUB-ESCALA DE DESPERSONALIZACIÓN

TABLA. XIII

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Alto	32	64%
Medio	7	22%
Bajo	11	14%
Totales	50	100%



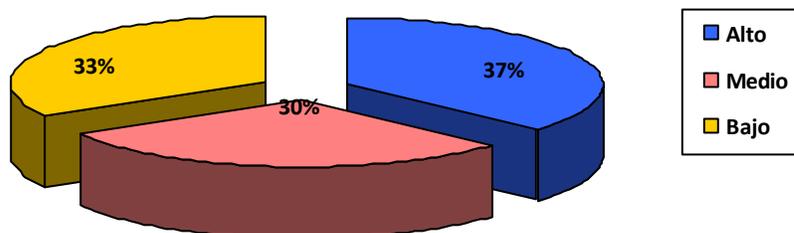
El grado de **Despersonalización** de los sujetos estudiados, se ubica en su mayoría con un 64% en nivel Alto, un 22% en nivel Bajo, mientras que el 14% de la muestra se ubica en un nivel Medio.

SUB-ESCALA DE REALIZACIÓN PERSONAL

TABLA. XIV

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Alto	22	37%
Medio	18	30%
Bajo	20	33%
Totales	50	100%

Gráfico 18



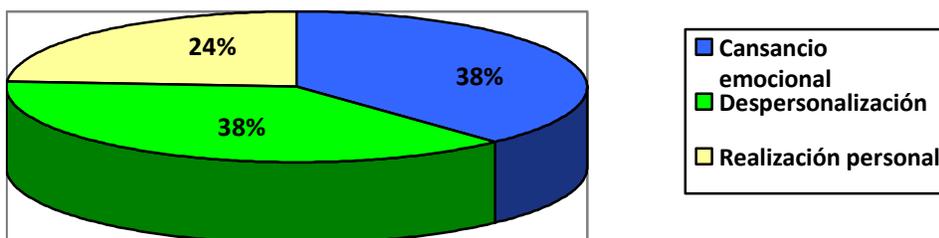
Los niveles de **Realización Personal** de los encuestados, se observan en un 37% con nivel Alto, un 33% con Bajo nivel, mientras que el 30% restante se encuentra en un nivel Medio en lo que respecta a esta dimensión.

DIMENSIONES DE BURNOUT ANALIZADAS.

TABLA. XV

SUB ESCALA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Cansancio emocional	32	38%
Despersonalización	32	38%
Realización Personal	20	24%

Gráfico 19



En el gráfico anterior, se presentan las 3 sub-escalas que conforman el **síndrome del Burnout**, mostrando así en un 38% de la población total, el nivel de cansancio emocional existente. De igual forma, con otro 38% el grado de Despersonalización de los sujetos estudiados; finalizando con el 24% que refleja el nivel de Realización Personal de los mismos.

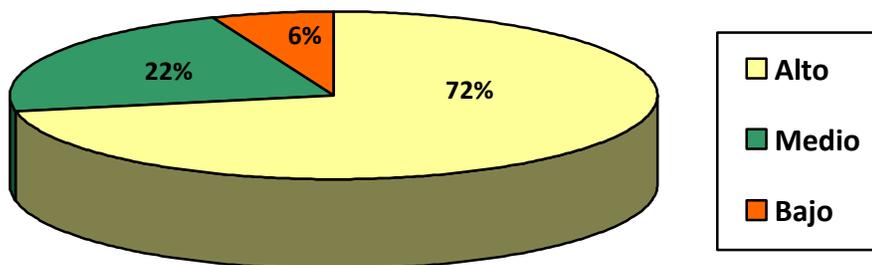
Puntuaciones altas en las tres sub escalas.

Niveles de Burnout.

TABLA. XVI

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Alto	36	72%
Medio	11	22%
Bajo	3	6%

Grafico 20



En este gráfico puede apreciarse los niveles de Burnout presentes en la población estudiada, en donde la mayoría con un 72% posee un alto grado de Burnout, seguido de un 22% ubicado en un nivel medio, lo cual indica que son proclives a padecer un nivel alto de este síndrome. Por otra parte, el 6% restante presentó un nivel bajo de Burnout por el momento.

RESULTADOS DE ESCALA DE ACTITUDES DISFUNCIONALES DE WEISSMAN Y BECK APLICADO AL PERSONAL DE COCINA.

Los datos que a continuación se plantean son los resultados de la aplicación de la Escala actitudes disfuncionales de Weissman y Beck, esta escala evalúa siete tipos de creencias que pueden predisponer a una persona a padecer algún trastorno psicológico.

Estas son: aprobación, amor, ejecución, perfeccionismo, derecho sobre otros, Omnipotencia y Autonomía. se suman el total para cada grupo de creencias en intervalos de cinco en cinco del 1 al 35.

Para su interpretación en cada grupo de creencias que sume un total de 15 o más puntos se consideran que va a generar problemas en ese tema al que se refiere. En concreto.

Es de mencionar que esta Escala también se aplicó al personal Operativo de cocina de la Fuerza Aérea Salvadoreña con el fin de identificar las actitudes en las que se podría generar problema para contrastarlas con los resultados obtenidos con el Inventario del MBI, las entrevistas y la guía de observación.

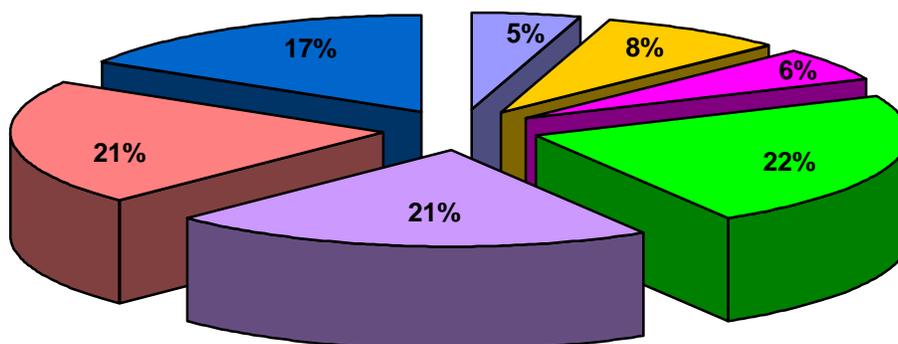
Cuadro de resultados de actitudes disfuncionales de Weissman y Beck

TABLA. XVII

ACTITUD	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Aprobación	5	5%
Amor	9	8%
Ejecución	6	6%
Perfeccionismo	25	22%
Derecho sobre otros	23	21%
Omnipotencia	23	21%
Autonomía	18	17%

Grafico 21

Gráfico de resultados de Actitudes disfuncionales de Weissman y Beck

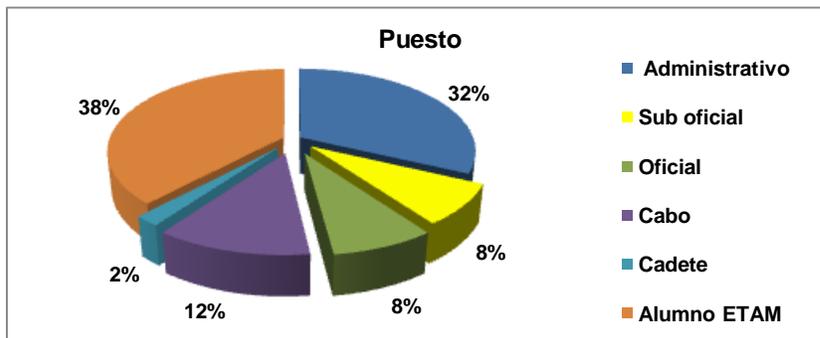


■ Aprobacion	■ Amor	■ Ejecucion
■ Perfeccionismo	■ Derecho sobre otros	■ Omnipotencia
■ Autonomia		

Los resultados por cada actitud (área) son: Aprobación con un 5%, Ejecución con un 6%, Amor con el 8%, Autonomía con el 17%, mientras que Omnipotencia al igual que Derecho sobre otros con un 21%, finalizando con la actitud de Perfeccionismo con un 22%.

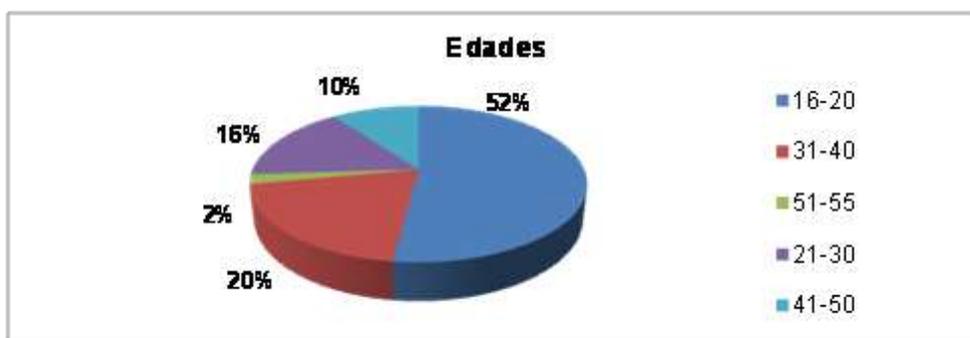
RESULTADO DE ENTREVISTAS APLICADOS A USUARIOS DE COCINA.

Grafico 22



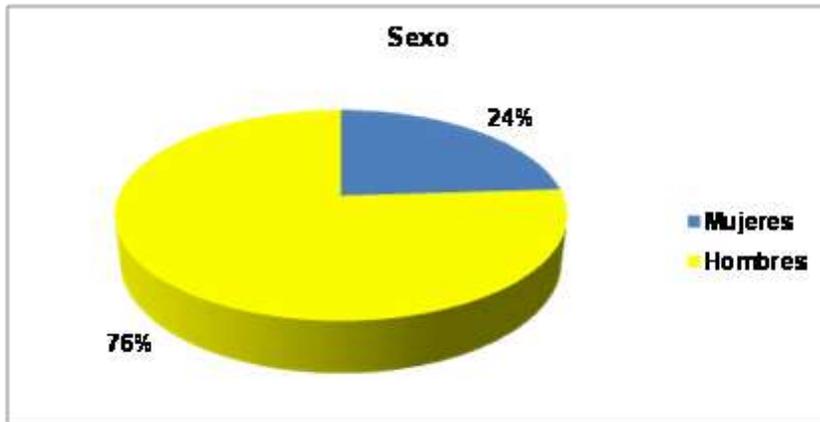
Del total de la muestra entrevistada con respecto al puesto de los usuarios de los comedores de la fuerza Aérea un 38% se desempeña como Alumno de la ETAM, mientras que un 32% de la población entrevistada labora como Administrativo, un 12% se desempeña como cabo, un 8% trabaja como Sub oficial, un 8% se desempeña como oficial y el 1% se desempeña como cadete.

Grafico 23



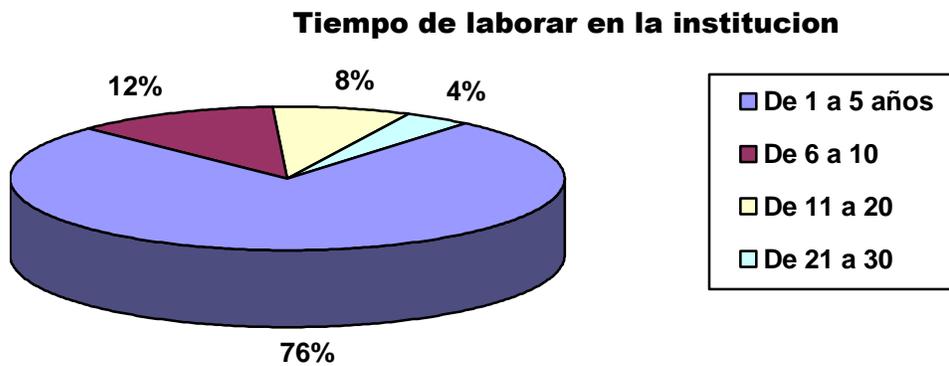
En lo relacionado a la edad del personal que hace uso de los comedores de la Fuerza Aérea se encontró que un 52% oscila entre las edades de 16 a 20 años. Un 20% con edades de entre 31 a 40 años, un 16% entre 21 y 30 años mientras que un 10% tiene edades entre 41 y 50 años y solo un 1% oscila entre los 51 y 55 año de edad.

Grafico 24



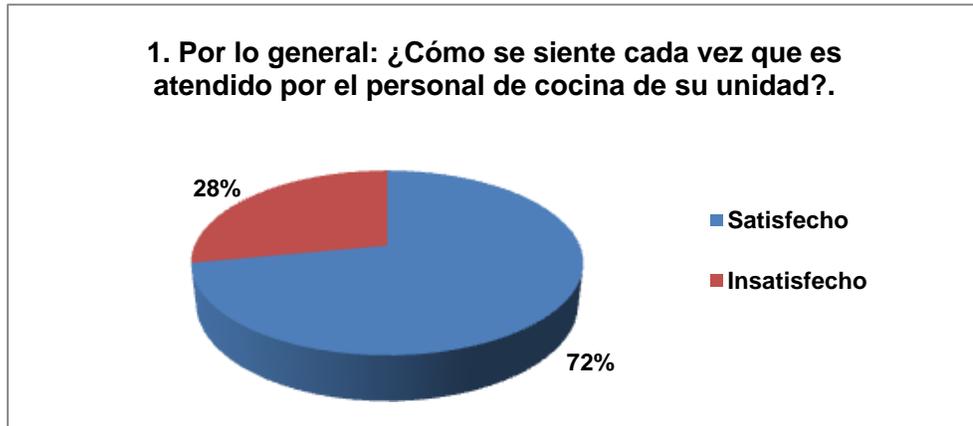
Con relación al sexo de la población investigada el 24% son mujeres, mientras que el 76% son hombres.

Grafico 25



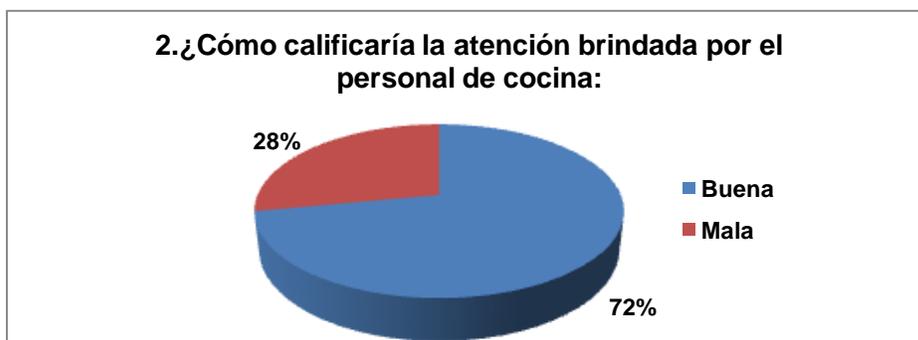
Con respecto al tiempos de trabajar en la institución se encontró que un 76% de la población entrevistada tiene entre 1 y 5 años de servicio, un 12% tiene de 6 a 10 años de laborar en la institución, mientras que un 8% lleva entre 11 y 20 años de trabajo en la Fuerza Aérea y un 4% tiene entre 21 y 30 años de servicio.

Gráfico 26



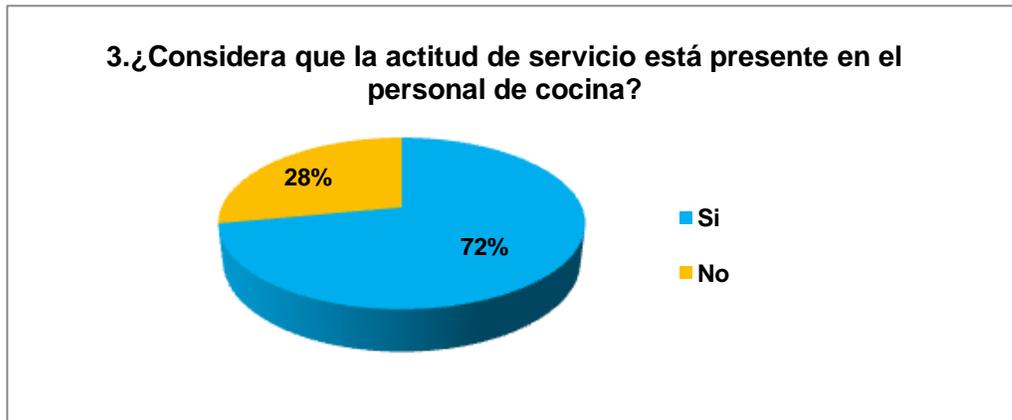
El 72% del personal encuestado que hace uso de los servicios de cocina manifiesta sentirse satisfecho con la atención recibida, en cuanto al buen trato y menú de comida se refiere. Mientras que el 28% restante se mostro insatisfecho con el servicio, por recibir maltrato, poca ración de comida y discriminación por parte de las cocineras a quienes se les señalo aunque en menor grado por falta de higiene.

Grafico 27



Los usuarios de los servicios de cocina entrevistados manifestaron en un 72% que la atención brindada por parte de las cocineras es buena, en relación al trato, la comida, orden y aseo que les proporcionan. No obstante un 28% de los usuarios califico la atención brindada como mala, por ser víctimas de maltrato y discriminación por parte del personal de cocina.

Grafico 28



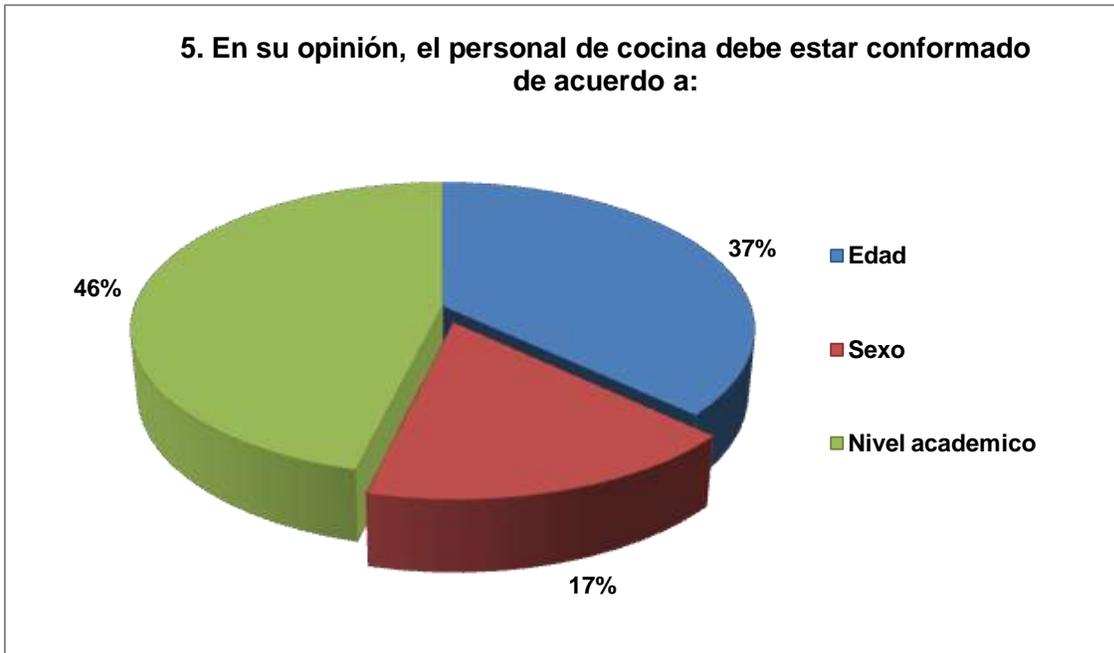
Un total de 72% de los encuestado expresaron que la actitud de servicio si está presente en el personal de cocina, puesto que las mismas se mantiene pendientes de las necesidades de sus usuarios ofreciendo un trato amable, respetuoso y ordenado al servir los alimentos. Por otra parte el 28% de los encuestados restantes aseguro que no existe actitud de servicio por parte de las cocineras argumentando que se basan en las preferencias y en hacer su trabajo por obligación y no por servicio.

Grafico 29



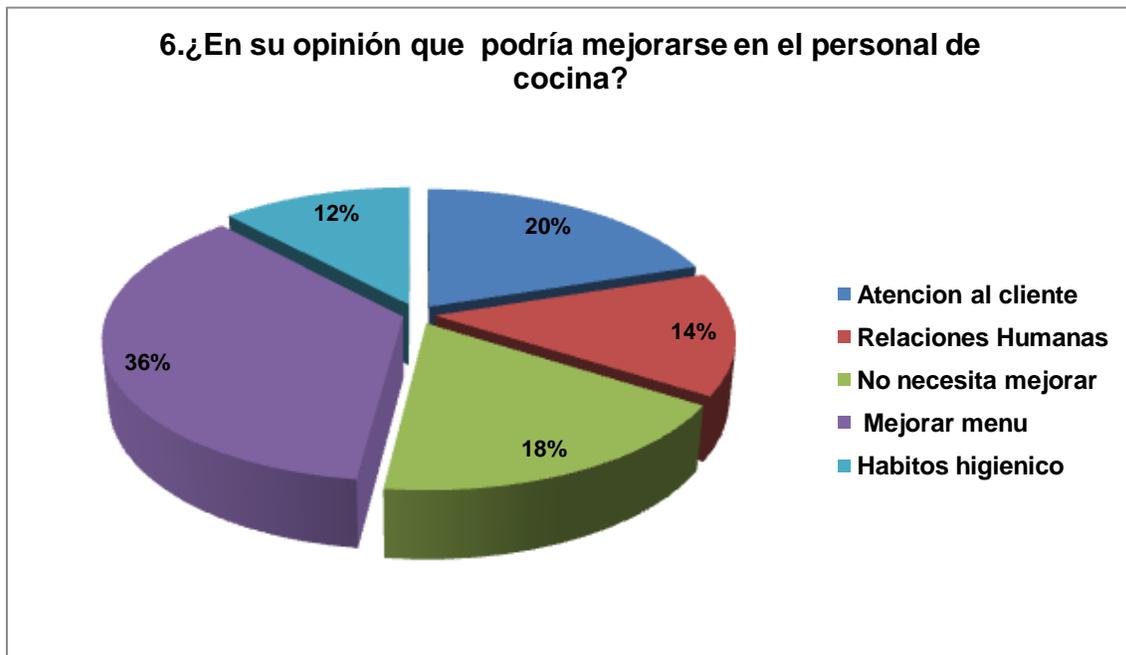
El 72% de los usuarios de cocina respondieron que sus relaciones interpersonales con el personal de cocina les resultan satisfactorias, puesto que aseguran que su interacción con las mismas es cordial. No obstante un 28% de los usuarios calificaron sus relaciones con las cocineras como insatisfactorias por asegurar que son víctimas de maltrato por parte de ellas, mientras que en algunos casos no existe interacción alguna.

Gráfico 30



Al preguntara los usuarios ¿Cómo considera usted que debería estar conformado el personal de cocina? El 46% respondió que de acuerdo a la edad para que exista una mayor equidad en la carga de trabajo según señalaron. Otro 37% de los encuestados opinaron que debería estar conformado de acuerdo a su nivel académico combinando así experiencia y conocimiento en el trabajo y solo un 22% restante de la población encuestada manifestó que la conformación del personal debería ser de acuerdo al sexo de preferencia mujeres por que la atención que brindan es mejor según argumentaron los usuarios.

Gráfico 31



En relación a lo que podría mejorarse en el personal de cocina los usuarios coincidieron en un 36% que se debería mejorar el menú. Un 20% manifestó la necesidad de mejorar la atención y servicio al cliente. Un 14% opino que las relaciones humanas entre el personal de cocina y sus usuarios tendrían que mejorarse; mientras que un 12% enfatizo en los hábitos higiénicos de las cocineras como áreas a mejorar. Por otra parte el 18% de la población restante aseguro que a su parecer el personal de cocina está muy bien y que NO necesita mejorar en alguna área en particular.

ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA GUÍA DE OBSERVACIÓN APLICADA A PERSONAL OPERATIVO DE COCINA DE LA FUERZA AEREA SALVADOREÑA.

De acuerdo a lo percibido en la guía de observación se puede decir que en cuanto al ambiente de las instalaciones donde labora el personal de cocina se observó una adecuada iluminación; exceso de ruido, inadecuada ventilación, olores producidos por basura descompuesta y con respecto al espacio físico se observó muy reducido, pinturas desgastadas con relación a la temperatura se registró mucho calor, hacinamiento debido al espacio reducido, pisos húmedos y resbaladizos. Con relación a las actitudes del personal de cocina a la hora de relacionarse con el personal que hace uso de los comedores se pudo observar ausencia de saludo, tono de voz inadecuado ausencia de sonrisa, adecuada presentación personal (uniforme de cocina completo) poca colaboración para los usuarios poca pro actividad, pasividad, no se esfuerza por dar una imagen agradable, pudo observarse también que no ven a los ojos cuando se dirigen al usuario, escucha a sus compañeras, se evidenció aislamiento, irritabilidad, trato despersonalizado ya que no se esfuerzan por dar un buen servicio ya que predominan muestras de apatía, cinismo ironía y hostilidad.

Es de mencionar que en cuanto a las actitudes del personal de cocina observadas durante atienden al personal administrativo y de tropa existe una diferencia significativa en relación al trato que brindan a oficiales puesto que a estos últimos le dan una atención muy diferente completamente orientada a dar un buen servicio.

INTERPRETACION DE RESULTADOS

El presente apartado contiene una integración de los resultados obtenidos en el estudio realizado en la Fuerza Aérea Salvadoreña, se retoman específicamente los resultados de la guía de entrevista dirigida al personal de cocina y al personal que hace uso de los servicios del mismo, de igual forma se retoman los resultados obtenidos mediante la aplicación del inventario de burnout de maslach y se hace una relación con los resultados encontrados en la escala de Actitudes Disfuncionales De Weissman y Beck. Con esto se pretende demostrar los efectos psicológicos del síndrome del burnout en las actitudes del personal que elabora y sirve los alimentos en la institución; así como conocer la opinión que posee el personal que hace uso de los comedores de la Fuerza Aérea Salvadoreña referente a este fenómeno.

Entrevista dirigida a personal operativo de cocina.

En el presente apartado se analizan los resultados encontrados en la guía de entrevista dirigida al personal de cocina. Con este instrumento se ha podido indagar mas acerca de las características del Síndrome del Burnout en el personal.

Al iniciar este análisis es de mencionar que el 100% de la muestra investigada son del sexo femenino y la mayoría con un 80% tiene entre 2 y 10 años de servicio un 27% entre 11 a 20 años mientras que un 7% posee 21 años o más

Al indagar acerca del nivel de motivación de los investigados se encontró que el 50% de ellos se encuentra motivado debido a la valoración que hacen de su empleo, el salario que reciben, ya que es un poco más elevado que fuera de la institución además la moral del personal se encuentra alta debido a los esfuerzos de la institución por realizar actividades de esparcimiento, tales como excursiones.

Por su parte el 50% restante se encuentra entre poco y nada motivado debido a condiciones laborales desfavorables como se pudo constar en las observaciones que se hicieron, ruido, hacinamiento, inadecuadas relaciones interpersonales,

comunicación verticalista, horarios de trabajo extensos y poco reconocimiento a la labor realizada.

Maslach y Jackson (1982) definen el Burnout: “Un estado de agotamiento físico, mental y emocional, provocado por el hecho de estar implicado por un periodo de tiempo prolongado en situaciones de alta demanda emocional”¹⁶

A. Sub escala **Cansancio Emocional**

Esta sub escala presente en el personal estudiado, se muestra en un 64% con nivel Alto, este dato podría interpretarse como la valoración que hace el sujeto de la vivencia misma de estar exhausto física y emocionalmente por las demandas de su trabajo, el cual le exige muchas horas de permanencia en el puesto por largas jornadas laborales cumpliendo con un horario de trabajo que sobrepasa las 8 horas diarias, ingresando al mismo a las 5.30 a.m. y saliendo a las 7.30 p.m. o en ocasiones un poco más tarde según se indago. La interacción con otras personas todo el día, y otras situaciones que conllevan a que el trabajador se sienta al límite de sus posibilidades. En relación al 8% ubicado en un nivel medio, la presencia de los factores antes mencionados poseen una incidencia menos significativa, lo cual podría estar relacionado con las diferencias individuales de cada sujeto, tiempo de servicio, mecanismos de defensa, sexo, y edad que conllevan a una manifestación menor de esta sub escala, pero que los hace proclives a experimentar un nivel alto de cansancio emocional. Mientras que el 28% restante se ubica en un nivel bajo de esta sub escala, lo cual puede inferirse como la presencia de cansancio emocional pero en menor grado de significación para el sujeto, lo que podría interpretarse como la presencia de habilidades para el manejo de las demandas laborales antes mencionadas, o en algunos de los casos como mecanismos de defensa o manejo adecuado del estrés laboral como resultado de experimentar un alto grado de satisfacción.

El **cansancio emocional**, supone síntomas de pérdida de energía, agotamiento físico y psíquico, fatiga, desgaste y sentimientos de estar al límite, y ocurre cuando

¹⁶ Intervención Psicosocial y Servicios Sociales, Pág. 238

la fuerza emocional se va consumiendo y el trabajador ve cómo se vacía su capacidad de entrega a los demás, desde un nivel personal, físico y psicológico.

Los datos obtenidos en este estudio permiten evidenciar que internamente la empleada tiene un cumulo de emociones retenidas, que pueden expresarse con alto índice de cansancio emocional donde la tolerancia se expresa como mínima tal como se manifestó en las respuestas de la guía de entrevista dirigida al preguntarles *¿Cuál de los siguientes síntomas experimenta al realizar su trabajo?* encontrando la irritabilidad con un 12%, aburrimiento 11%, impaciencia 11%, dificultad para concentrarse 10% Frustración 10% y deseo de abandonar el trabajo 10%. Datos que pudieron corroborarse a través de la guía de observación utilizada en la investigación. La población investigada interactúa constantemente con personal militar, administrativos y alumnos en el ámbito laboral, razón que les origina agotamiento físico, mental y emocional indiscutiblemente, ya sea que este cansancio se presente aislado o en conjunto las manifestaciones siempre son las mismas. Y como lo afirman **Maslach y Jackson**, “Al final de la jornada laboral el ser humano como mecanismo de defensa para la recuperación física o mental manifiesta, cansancio, desanimo, entre otros, para así continuar con las actividades programadas posteriormente”.

B. Despersonalización

El grado de **Despersonalización** de los sujetos estudiados, se ubica en su mayoría con un 64% en nivel Alto, dato que podría interpretarse como el intento de las personas que proveen servicios a otros de poner distancia entre sí misma y el usuario, por medio de ignorar activamente las cualidades y necesidades que los hace seres humanos únicos y comprometidos con las personas (**Maslach et al, 2001, c.p. Buzzetti, M., 2005**) El personal de cocina se muestra indiferente a las necesidades de los usuarios que ellas atienden, actitud que ha ido acentuándose en la medida en que sirven a mas personal, lo cual pudo corroborarse mediante la guía de observación utilizada, en donde se observo: la ausencia de saludo y contacto visual, tono de voz inadecuado, apatía, desinterés por dar un buen

servicio, y en general un trato despersonalizado. Como consecuencia de un endurecimiento emocional desarrollado a lo largo del tiempo, producto de una exposición prolongada de los estímulos estresores. En relación al 14% de la población investigada ubicado en un nivel medio, la presencia de los indicadores antes mencionados poseen una incidencia menos significativa, lo cual podría darse porque aun no han cruzado esa pequeña línea entre ser objetivo o ser indiferente a la hora de atender un usuario, lo cual conlleva a una manifestación menor de esta sub escala, pero que los hace proclives a experimentar un nivel alto de despersonalización. Por otra parte, un 22% de la muestra ubicado en el nivel Bajo, podría darse por características propias individuales o el desarrollo de mecanismos de afrontamiento positivos. Cabe señalar según **Jackson y otros (1986)** que en algunas ocasiones estos mecanismos pueden ser apropiados y necesarios para el funcionamiento eficaz en algunas ocupaciones en donde los niveles bajos de despersonalización hacia los clientes son funcionales, a diferencia del distanciamiento disfuncional que sucede con los niveles altos. En este punto **Maslach y Leiter (1997)** agregan que esto se debe a que: “la persona minimiza su involucramiento y compromiso con un trabajo que percibe como muy demandante sacrificando sus ideales para protegerse de la fatiga y la desilusión. Desarrollando actitudes rígidas y burocráticas es decir se rigen “estrictamente por las reglas” aunque no aporten a la solución del problema, de modo que evitan involucrarse personalmente con las dificultades de las personas con las que trabajan”.

C. Sub escala **Realización Personal**

Los niveles de **Realización Personal** de los encuestados, se observan en un 37% con nivel Alto, dato que podría inferirse como el hecho de que no presentan sentimientos negativos en cuanto a su desarrollo laboral, lo que probablemente puede deberse a que según lo manifestado por las entrevistadas: En comparación con otros lugares de trabajo, el pago que reciben en la institución les satisface, así como contar con las prestaciones con las cuales gozan y el afán de la institución por elevar la moral de este personal a través de excursiones, celebraciones del día de la madre, entre otros”. Así mismo reconocen que su trabajo es importante y

consideran que en él, consiguen muchas cosas valiosas por lo que se sienten identificadas y apoyadas por la institución.

Por otra parte un 30% se encuentra en un nivel Medio en lo que respecta a esta dimensión, lo cual podría deberse a que no se sienten motivados dentro del clima laboral en el que están actualmente o no se encuentran totalmente satisfechas con lo que obtienen en su trabajo y continúan en el, por qué no tienen otras oportunidades de empleo en un lugar distinto.

Por otra parte un 33% de la población investigada evidencio bajo nivel de realización personal, probablemente debido a una expresión de sentimientos negativos en cuanto a la manera en que se le reconoce la labor realizada a pesar de que de acuerdo a los resultados de las entrevistas un 80% consideran que la labor que realizan es muy importante, por lo tanto es merecedora de reconocimiento.

Además del clima laboral inadecuado e insatisfacción de las metas planteadas, como el hecho de poder seguir estudiando teniendo en cuenta que de acuerdo a la entrevista utilizada se evidencio que el 34% de la población tienen edades que oscilan entre 20 y 30 años una edad en la cual podrían seguirse desarrollando como personas.

La baja Realización Personal se considera como la tendencia a autoevaluarse negativamente, declinando el sentimiento de competencia en el trabajo En otras palabras los empleados sienten que no se desempeñan también como la hacían en un comienzo. (**Maslach y otros 1997, Halbesleben y otro, 2004**)

Al contrastar las 3 sub escalas que conforman el síndrome, se encontró en la población estudiada que un 38% de ella presenta cansancio emocional alto, junto al 38% con Despersonalización alta y Realización personal baja lo que significa que el Burnout como tal se encuentra presente puesto que puntuaciones altas en Agotamiento emocional y Despersonalización y baja en Realización Personal definen el síndrome.

No obstante, es importante señalar que en el caso de la población que presento un 37%, si bien es cierto los sujetos presentaron niveles de burnout alto de igual forma mostraron altos niveles de Realización Personal; lo cual puede inferirse como el hecho de que son personas altamente burnotizadas por su trabajo, pero que sus niveles de satisfacción y motivación personal y/o laboral son elevados, lo que contribuye a un mejor manejo y afrontamiento del síndrome presentado; generando una funcionalidad superior en el trabajador, el cual puede experimentar incluso sensaciones de logro significativo.

INTERPRETACION DE RESULTADOS DE LA ESCALADA DE ACTITUDES DISFUNCIONALES DE WEISSMAN Y BECK.

Entendemos por actitud una tendencia, disposición o inclinación para actuar en determinada manera.

Las actitudes son aprendidas. En consecuencia pueden ser diferenciadas de los motivos biosociales como el hambre, la sed y el sexo, que no son aprendidas. Las actitudes tienden a permanecer bastantes estables con el tiempo. Estas son dirigidas siempre hacia un objeto o idea particular. Las actitudes raras veces son asunto individual; generalmente son tomadas de grupos a los que debemos nuestra mayor simpatía. Las actitudes se componen de 3 elementos: lo que piensa (componente cognitivo), lo que siente (componente emocional) y su tendencia a manifestar los pensamientos y emociones (componente conductual). Las emociones están relacionadas con las actitudes de una persona frente a determinada situación, cosa o persona.

Los resultados obtenidos en la escala de actitudes disfuncionales de Weissman y Beck nos revela los siguientes resultados por cada actitud (área).

Perfeccionismo con un 22%, con lo que se infiere que la persona estará excesivamente pendiente de no cometer errores en sus actividades, se exigirá hacerlo todo sin falta, y ante la mínima desviación se valorará negativamente a sí misma, de manera rígida, o a otros si no cumplen con sus normas. Su actitud

general será de rigidez con poca flexibilidad ante los cambios de la vida. (Weissman y Beck 1967). Y tal como se contrasto con la pregunta número 7 de la guía de entrevista aplicada el 68% califica su jornada de trabajo como buena, lo cual puede inferirse que tal actitud podría estar relacionada con su nivel de perfeccionismo; puesto que los sujetos que presentan una tendencia hacia este y a establecer criterios de rendimiento inflexibles y excesivamente altos como actitud psicológica disfuncional, son los que presentan niveles más elevados de Burnout.

Con relación a la actitud de **derechos sobre otros** en un 21%, de la población se encontró que las personas creen de manera egocéntrica (centrada en sí misma) que tiene unos derechos que los otros deben de corresponder, olvidándose de los propios derechos y deseos de los demás que no tienen porqué coincidir con los personales. En este caso según los autores Weissman y Beck estas personas serán presa fácil de la ira. En ese sentido la ira como tal resulta ser una de las expresiones que afectan las relaciones interpersonales de los entrevistados como pudo corroborarse en la pregunta 5 de la guía de entrevista al indagar sobre el nivel de interacción que mantienen con sus compañeros de trabajo en donde el 45% de la población entrevistada las califico como insatisfactorias, lo cual puede manifestarse en *actitudes* de autoritarismo, imposición, soberbia, individualismo, constatado además en la guía de observación utilizada por los investigadores.

En el caso de la actitud de **omnipotencia** se encontró un 21%, de este resultado se puede deducir que, de acuerdo a la teoría planteada por los autores Weissman y Beck la persona se creará excesivamente responsable de la conducta y los sentimientos de las otras personas con las que se relacionan, como si aquellas dependieran como “bebés” de ella. Se olvidará y hasta anulará las decisiones de los demás. No tendrá en cuenta que los demás son responsables de sí mismos.

En cuanto a la actitud de **autonomía** un 17% de la población obtuvo puntuaciones significativas, por lo cual las personas creerán que sus sentimientos son

inmodificables o dependen de las situaciones que viven, por lo que estará a merced de ellos. No se dará cuenta de que esos sentimientos dependen en gran parte de su forma de interpretar los acontecimientos y de las decisiones de sus actos, y que por lo tanto pueden llegar a controlarlos en gran parte; razón por la cual podrían llegar a tener dificultades psicológicas en esta área afectando su rendimiento laboral; de acuerdo con los estudios de Fishbein y Aizen los objetos no conocidos o sobre los que no se posee información no pueden generar actitudes y la representación cognoscitiva puede ser errónea como en el caso de las personas que consideran que sus sentimientos son inmodificables.

Así mismo la investigación ha demostrado que un 8% de la muestra se valorará en función del **amor** de otras personas. Esto le generará una extrema dependencia y una baja autoestima cuando crea no tenerlo o sea rechazada según los autores.

Mientras que en la actitud de **ejecución** se encontró un 6% de la muestra; estarán extremadamente pendiente de ser competente en sus tareas poniendo su valor en manos de los resultados conseguidos, expuestos a las situaciones que considere como fracasos y excesivamente centrados en el trabajo, olvidando otros aspectos de la vida como el ocio o la diversión (Weissman y Beck 1967).

Con relación a la actitud de **aprobación** un 5% de la población estudiada está pendiente de obtener la aceptación de las otras personas, incluso rechazando sus deseos personales, lo que las vuelve muy sensibles a las señales, y a condiciones como la **discriminación** ya sea por factores de la *edad*, *sexo*, y *nivel académico*, los cuales fueron palpables en el ámbito militar estudiado y contrastado en la pregunta 10 de la guía de entrevista aplicada a operativos y a la vez en la pregunta 5 de la guía de entrevista dirigida a usuarios, en donde se cuestiono acerca de la discriminación, obteniendo como resultado que un 22% de la muestra manifiesta haber sido discriminada en algún momento por su edad. Por otra parte y en su mayoría con un 40% por su nivel académico, mientras que el 38% expresa haber sido discriminada por el hecho de ser mujer. Según la Comisión de los Derechos Humanos, “la discriminación incluye cualquier conducta basada en una

distinción realizada en ámbito de las categorías sociales o naturales que no tienen relación con las capacidades individuales o méritos, o con una conducta concreta de la persona” (*Commission on Human rights, 1949, pag. 9*)

Con estos resultados se ha comprobado que además de los factores de riesgos que generan el burnout citados por los teóricos (el tipo de profesión u oficio, la variable organizativa, el diseño del puesto de trabajo, las relaciones interpersonales, la variable individual), se puede agregar que la **Discriminación** que sufre el personal de esta investigación en su ambiente de trabajo es un factor que predispone al individuo a desarrollar niveles altos del síndrome de Burnout.

Es de aclarar que no se han encontrado estudios previos que relacionen la discriminación como causa de niveles altos de Burnout; no obstante en esta investigación se encontró discriminación por edad, sexo y nivel académico, lo cual se relaciona con niveles altos del síndrome de Burnout.

En resumen, el perfil de la persona más vulnerable al Burnout está caracterizado por elementos tales como elevada autoexigencia, baja tolerancia al fracaso, necesidad de excelencia y perfección, necesidad de control y un sentimiento de omnipotencia hacia la tarea. Esto hace que estas personas organicen una distorsión cognitiva según la cual solo ellas, y nadie más que ellas, pueden hacer las cosas tan bien. La vinculación con la sobrecarga emocional es evidente, se agrega también la carga emocional que genera las formas de discriminación citadas anteriormente.

DIAGNÓSTICO

Al hacer una integración global de los resultados obtenidos luego de la aplicación de los diferentes instrumentos (Guías de entrevista, Guías de observación, Inventario de Burnout de Maslach y Escala de Actitudes Disfuncionales de Weissman y Beck), se puede inferir que el Síndrome de Agotamiento Profesional (Burnout) si está presente en el personal operativo que procesa los alimentos en la Fuerza Aérea Salvadoreña, el cual genera efectos psicológicos en las actitudes de este personal debido a una serie de factores, en los que los primeros son referidos al ambiente de trabajo tales como: exceso de ruido, inadecuada ventilación, malos olores, hacinamiento y calor, las cuales generan condiciones desfavorables para el trabajador manteniendo en este, estímulos generadores de estrés permanentes.

Además existen niveles altos de cansancio emocional puesto que las personas hacen una autovaloración de sentirse exhaustos física y emocionalmente ya que cumplen con un horario de trabajo extenso que sobre pasa las 14 horas diarias en donde deben interactuar con otras personas continuamente, lo que les genera diferentes estados emocionales durante el día, muchas de estas son retenidas y conlleva a las personas a experimentar índices altos de cansancio emocional los cuales se traducen en síntomas de irritabilidad, aburrimiento, impaciencia, dificultad para concentrarse, frustración y deseos de abandonar el trabajo. Todo esto hace que las personas intenten poner una distancia como mecanismo de defensa entre sí mismas y los usuarios. Todos estos factores hacen que las personas presenten bajos niveles de realización personal, pues no poseen la suficiente motivación, no tienen otra alternativa de trabajo, no se les reconoce la labor que realizan ya que ellas son conscientes del esfuerzo que implica su trabajo y del reconocimiento que merecen. Además un buen porcentaje de las trabajadoras tienen edades entre 20 y 30 años de edad, en la cual podrían seguirse desarrollando en otros ámbitos de la vida y debido a la anterior no lo hacen.

Las actitudes encontradas con posibilidades de presentar dificultades psicológicas mayores en el personal, son principalmente la de perfeccionismo, derecho sobre los otros, omnipotencia y autonomía; en menor escala se encontró que también están afectadas las actitudes de amor, ejecución y aprobación respectivamente.

En resumen, el perfil de la persona más vulnerable al Burnout esta caracterizado por elementos tales como elevada autoexigencia, baja tolerancia al fracaso, necesidad de excelencia y perfección, necesidad de control y un sentimiento de omnipotencia hacia la tarea. Esto hace que estas personas organicen una distorsión cognitiva según la cual solo ellas, y nadie más que ellas, pueden hacer las cosas tan bien. La vinculación con la sobrecarga emocional es evidente, se agrega también la carga emocional que genera las formas de discriminación citadas anteriormente.

**Universidad de El Salvador
Facultad de Ciencias y Humanidades
Departamento de Psicología**



**PROPUESTA DEL PROGRAMA PSICOTERAPEUTICO: “S.O.S RESURGIENDO
ENTRE LAS CENIZAS”**

Presentado por:

Escobar Cortez Meybel Ivette	Carnet N° ED06006
Mejía Rodríguez Pablo	Carnet N° MR02096
Pastora Dimas Krisia Carolina	Carnet N° PD04004

Docente Director:

Lic. Benjamín Moreno Landaverde

Coordinador General de Procesos de Grado:

Lic. Mauricio Evaristo Morales.

Coordinador Adjunto:

Lic. Carlos Armando Zelaya España.

Ciudad Universitaria, Julio de 2013

PROPUESTA DEL
PROGRAMA DE
INTERVENCIÓN
PSICOTERAPEUTICO
“S.O.S
RESURGIENDO
ENTRE LAS CENIZAS”

INDICE DEL PROGRAMA

1. JUSTIFICACION	110
2. OBJETIVOS	111
3. POLITICAS DEL PROGRAMA	113
4. NORMAS DEL PROGRAMA	114
5. AMBITO DE USO	115
6. METODOLOGIA	116
6.1 Sujetos	116
6.2 Método	116
6.3 Técnicas	116
6.4 Instrumentos	117
6.5 Recursos	118
6.6 Procedimiento	118
7. TEMATICAS RELACIONADAS CON EL SINDROME DE BURNOUT								119
7.1 El estrés.	119
7.2 Satisfacción	127
7.3 Motivación	132
7.4 Inteligencia Emocional	135
7.5 Relaciones Interpersonales.	138
7.6 Autoestima	143
7.7 Planes operativos	149

JUSTIFICACION

En nuestro mundo actual existe como modelo una sociedad competitiva que avanza rápidamente de una manera, cada vez más demandante. El itinerario diario nos hace vivir frenéticamente, centrándonos en el logro de objetivos laborales y económicos, que nos hacen olvidar la importancia de reconocer y conectarnos con nuestras sensaciones, emociones, pensamientos, y actitudes en general. Este olvido hace que nuestro equilibrio bio-psico-social se desajuste, provocándonos malestares en distintos niveles, tales como: físico, psicológico, emocional y espiritual; es por ello que es importante parar un momento; a fin de cuidar nuestro interior reflejado en nuestro exterior, y dejar como una necesidad de primer orden la Salud Mental.

Es por esta razón que surgen los programas de intervención psicoterapéutica, como el que se presenta a continuación, en respuesta a una necesidad evidente de las personas, en este caso específico, de las empleadas del personal de cocina de la Fuerza Aérea Salvadoreña de Ilopango; quienes presentan niveles significativos del Síndrome del Burnout en su desempeño laboral y personal, según demostró la investigación realizada.

De tal manera que la importancia de este programa de intervención psicoterapéutica: “S.O.S *Resurgiendo Entre Las Cenizas* “radica principalmente en que ahora; el personal de cocina de dicha institución, podrá beneficiarse de proyectos como este, encaminados a contrarrestar y disminuir los efectos nocivos que el síndrome del Burnout produce. Para tal objetivo se abordaran con una metodología teórico-práctica las siguientes temáticas: *El estrés, La satisfacción y Motivación personal, Inteligencia Emocional, Autoestima, Relaciones Interpersonales, y manejo de Actitudes*. Las cuales al impartirse facilitarán en los/as participantes, la adquisición de nuevas habilidades para el afrontamiento del síndrome, y prevención de efectos aun mayores que pudieran suscitarse. Tal programa resulta ser una herramienta indispensable para el buen funcionamiento en toda institución, por lo que se sugiere su valiosa puesta en práctica.

OBJETIVOS

General:

- ❖ Contribuir a la disminución de los efectos psicológicos nocivos generados por el síndrome del Burnout, en el personal que procesa los alimentos de la Fuerza Aérea Salvadoreña; a fin de orientar en la modificación de conductas y actitudes inadecuadas que conlleven a una mejor calidad de vida de los empleados.

Específicos:

- ❖ Brindar a los/as participantes del programa, toda la información necesaria en torno a la definición, causas, efectos, y consecuencias del Síndrome del Burnout, de tal manera que se les facilite la identificación y manejo de situaciones que afectan su salud física y psicológica.
- ❖ Facilitar a los/as participantes diversas técnicas psicoterapéuticas para el afrontamiento y manejo del **Estrés**, a fin de que logren desarrollarse de manera más saludable en sus labores diarias.
- ❖ Orientar a los/as participantes en la búsqueda de acciones progresivas que contribuyan a su **satisfacción** personal en los diferentes aspectos de la vida, resaltando así, la importancia de su autorrealización.
- ❖ Generar un clima de confianza que facilite el desarrollo y estimulación de los/as participantes, a fin de que logren reconocer la importancia de la **motivación** personal, en cada una de las actividades que realizan.
- ❖ Dar a conocer a los/as participantes del programa, la importancia de la **Inteligencia Emocional** en todos los ámbitos de la vida, así como los beneficios de su aplicación en el día a día.

- ❖ Estimular eficazmente los niveles de **Autoestima** de cada uno de los participantes, mediante el uso de técnicas prácticas que contribuyan a su conocimiento y crecimiento personal.
- ❖ Desarrollar en los/as participantes diversas habilidades sociales que les permitan un buen manejo de sus **Relaciones Interpersonales**; resaltando para ello, la importancia y beneficio que traen consigo las interacciones saludables.
- ❖ Concientizar a cada uno de los/as participantes, en la importancia e influencia que poseen nuestras **Actitudes** en el diario vivir, sus efectos en los demás y en nosotros mismos, a fin de contribuir a la modificación de conductas inadecuadas generadoras de conflictos.

POLÍTICAS DEL PROGRAMA DE INTERVENCION PSICOTERAPEUTICA

- Tendrán la oportunidad de participar en el desarrollo del programa de intervención psicoterapéutica: “*S.O.S Resurgiendo Entre Las Cenizas* “, todos aquellos empleados/as del personal de cocina de la Fuerza Aérea Salvadoreña con sede en Ilopango, así como los del personal de cocina ubicados en otras sedes, pero que de igual forma pertenecen a dicha institución nacional.
- La ejecución del programa se realizara en un espacio físico adecuado proporcionado por la institución, y previamente valorado por los facilitadores/as de manera que se garantice un ambiente idóneo para el ejercicio de las actividades programadas.
- Todas las temáticas serán impartidas en un tiempo adecuado y programado con anterioridad, de manera que se facilite el aprendizaje teórico-práctico.
- Cada participante tendrá el derecho de obtener el material pertinente de cada temática proporcionado por los facilitadores, de forma que se garantice la adquisición de los conocimientos impartidos.
- Los/as participantes podrán participar activamente en el desarrollo de las diferentes temáticas, haciendo sus preguntas y valoraciones en los tiempos estipulados para hacerlo.
- Para una mayor asimilación y comprensión de los contenidos se hará uso de materiales didácticos y equipos tecnológicos respectivamente.
- El involucramiento, interés, y asistencia puntual de los participantes será imprescindible durante todo el programa, para la obtención de resultados satisfactorios.
- Al final de todas las jornadas que comprenden el programa, se hará entrega de un diploma de participación a cada asistente.

NORMAS DEL PROGRAMA DE INTERVENCION PSICOTERAPEUTICA

- Deberán asistir al programa de intervención psicoterapéutica, todas aquellas personas del personal de cocina, que han sido convocadas por el Estado Mayor General de la Fuerza Aérea Salvadoreña.
- El espacio físico proporcionado por la institución para el desarrollo del programa, deberá ser previamente observado y ambientado por los/as facilitadores/as de las diversas temáticas.
- El Estado Mayor General de la F.A.S. establecerá los días y horarios en los que podrán asistir los/as participantes del programa a las diferentes jornadas.
- Cada temática contara con un tiempo máximo de dos horas para ser impartida y discutida con los/as participantes.
- El equipo tecnológico a utilizarse en todo el desarrollo del programa psicoterapéutico será proporcionado por la institución, mientras que el material didáctico será facilitado por los expositores.
- En cada una de las jornadas que comprenden el programa, se pasara lista de asistencia.
- Los/as facilitadores brindaran el espacio estipulado con anterioridad, para que los participantes emitan sus opiniones, preguntas y valoraciones.
- Los/as participantes deberán asumir la responsabilidad de asistir a cada una de las jornadas programadas, de lo contrario deberá justificarlo con pruebas contundentes.
- Para tener derecho al diploma, los participantes deberán contar como mínimo con el 50% de asistencia a las diferentes jornadas.

AMBITO DE USO

- La utilización del presente programa con intervención psicoterapéutica, titulado: *“S.O.S Resurgiendo Entre Las Cenizas “* Sera de uso exclusivo para la Fuerza Aérea Salvadoreña.
- Deberá ser administrado por el Estado Mayor General de la Fuerza Aérea Salvadoreña, para su uso pertinente.
- Podrá ser utilizado con el Personal de cocina de las diferentes unidades de la F.A.S., cuando esta lo considere conveniente y necesario.
- Cada una de las temáticas que conforman el programa, deberán ser impartidas por personal especializado en la materia, y autorizado por la Fuerza Aérea Salvadoreña.

METODOLOGIA

El presente programa con intervención psicoterapéutica, denominado: “S.O.S Resurgiendo Entre Las Cenizas”, ha sido diseñado para ejecutarse con todo el personal de cocina de la Fuerza Aérea Salvadoreña. Con el objetivo de disminuir y/o contrarrestar los efectos psicológicos nocivos producidos por el Síndrome del Burnout y que han sido detectados en este personal. Con tal programa se pretende contribuir a una mejora laboral y a una mayor calidad de vida de los/as empleados/as.

Sujetos:

El programa psicoterapéutico “S.O.S *Resurgiendo Entre Las Cenizas* “ ha sido diseñado para aplicarse con todo el personal de cocina de la Fuerza Aérea Salvadoreña.

Métodos:

- Jornadas de capacitación teórico-prácticas
- Psicoterapéuticos
- Animación
- Lluvia de ideas
- Discusión de grupos.

Técnicas:

- ❖ **Dinámicas de Presentación:** A través de juegos e interacciones coordinadas, los asistentes y facilitadores crearán un ambiente empático y participativo que facilite la confianza y conocimiento mutuo.

- ❖ **Dinámicas de Animación:** Mediante las cuales se buscara la participación de todos los asistentes, a fin de generar interés, confianza y dinamismo, por parte de los mismos a todo lo desarrollado en el programa
- ❖ **Lluvia de ideas:** Con las que se pretende introducir a los participantes a cada una de las temáticas, permitiendo su expresión particular en torno a los conocimientos previos que tienen de cada una de ellas, a fin de generar su participación para el desarrollo del tema.
- ❖ **Discusión de grupos:** Por medio de ellas se persigue generar una adecuada interacción entre los asistentes, a fin de llegar a conclusiones y soluciones concretas de un problema determinado que promuevan la toma de decisiones y el trabajo en equipo.
- ❖ **Capacitación teórico-prácticas:** Consistente en la presentación oral, escrita y participativa, que el facilitador hace ante un grupo determinado poniendo en práctica simultáneamente el conocimiento que se va adquiriendo.
- ❖ **Técnicas Psicoterapéuticas:** Conformadas por una serie de actividades previamente coordinadas, encaminadas a orientar y/o mejorar aspectos propios de cada individuo.

Instrumentos:

- Planes Operativos
- Hojas de trabajo de las diferentes actividades a realizar por cada plan operativo
- Presentaciones en diapositivas
- Material didáctico por participante

Recursos:

Humanos: Personal de cocina participante y Equipo facilitador de las temáticas.

Materiales: Local, mesas, sillas, presentaciones en Power point, computadora, retroproyector, papelografos, hojas de trabajo, material didáctico por cada temática, lápices, bolígrafos, colores, plumones, fotocopias, tirro, y papel periódico.

Procedimiento:

- Elección de las temáticas y técnicas a desarrollar.
- Elaboración del cronograma de actividades a desarrollarse en el programa.
- Preparación del lugar, recursos materiales, e instrumentos a utilizarse en cada jornada.
- Convocatoria de todo el personal de cocina de la F.A.S.
- Aplicación y ejecución de los planes operativos.
- Entrega de material didáctico y diploma de participación a cada uno de los/as asistentes.

Temáticas que comprenden el programa de intervención psicoterapéutica para personal de cocina de la Fuerza Aérea Salvadoreña

Con base a la investigación realizada, se logró identificar en el personal de cocina de la F.A.S. La presencia de efectos psicológicos nocivos generados por el Síndrome del Burnout. Por tal razón, se considero pertinente presentar el siguiente programa con enfoque psicoterapéutico, en el cual se hace una intervención en las siguientes áreas: *Estrés, Satisfacción y Motivación, Inteligencia Emocional, Autoestima, Relaciones Interpersonales, y Actitudes*. Cuyo desarrollo sistemático se sintetiza a continuación:

EL ESTRÉS

Conceptualización:

Estrés (del inglés stress, 'tensión') es una reacción fisiológica del organismo en el que entran en juego diversos mecanismos de defensa para afrontar una situación que se percibe como amenazante o de demanda incrementada.

El estrés es una respuesta natural y necesaria para la supervivencia, a pesar de lo cual hoy en día se confunde con una patología. Esta confusión se debe a que este mecanismo de defensa puede acabar, bajo determinadas circunstancias frecuentes en ciertos modos de vida, desencadenando problemas graves de salud.

En nuestro idioma, la palabra estrés tiene un significado similar al equivalente sajón, pero ha llegado desprovista de matiz positivo. No se dice "tengo tanto estrés que todo me está saliendo bien". Por lo general, se menciona el termino para indicar un estado tan tenso que, precisamente, impide la correcta realización de ninguna tarea¹⁷

¹⁷ Julián Melgosa. *¡sin estrés!* Editorial Safeliz. 1999 Pág. 19.

Cuando esta respuesta natural se da en exceso se produce una sobrecarga de tensión que repercute en el organismo humano y provoca la aparición de enfermedades y anomalías patológicas que impiden el normal desarrollo y funcionamiento del cuerpo humano. Algunos ejemplos son los olvidos (incipientes problemas de memoria), alteraciones en el ánimo, nerviosismo y falta de concentración, en las mujeres puede producir cambios hormonales importantes como hinchazón de mamas, dolores en abdominales inferiores entre otros síntomas.

Es una patología emergente en el área laboral, que tiene una especial incidencia en el sector servicios, siendo el riesgo mayor en las tareas en puestos jerárquicos que requieren mayor exigencia y dedicación.

El estrés crónico está relacionado con los trastornos de ansiedad, que es una reacción normal frente a diversas situaciones de la vida, pero cuando se presenta en forma excesiva o crónica constituye una enfermedad que puede alterar la vida de las personas, siendo aconsejable en este caso consultar a un especialista.

FASES DEL ESTRÉS.

El estrés no sobreviene de modo repentino, y se apodera de la gente como si de una emboscada se tratase

Afortunadamente, el ser humano está dotado de la capacidad para detectar las señales que indican peligro. El estrés desde que aparece hasta que alcanza su máximo efecto pasa por tres etapas:

6. Fase de alarma
7. Fase de resistencia
8. Fase de agotamiento

El Estrés en la cotidianidad.

Estrés positivo (Eustrés)

Si estos cambios que se producen en la persona ante la demanda externa se hace en armonía, es decir si las respuestas son adecuadas al estímulo o para explicarlo de otra manera, si están adaptadas a las normas fisiológicas del sujeto, se habla de Eustrés o buen estrés, indispensable para el desarrollo, el funcionamiento del organismo y la adaptación al medio. El Eustrés, representa aquel estrés donde el individuo interacciona con su estresor pero mantiene su mente abierta y creativa. La persona se manifiesta con placer, alegría, bien-estar y equilibrio. La persona con estrés positivo se caracteriza por ser creativo, con ganas de satisfacer ante el estresor. Es así que la persona puede manifestar y expresar su talento especial como así también su imaginación e iniciativa. En resumen, el Eustrés es un estado en el cual se potencia el mejoramiento del nivel de conocimiento, de las ejecuciones cognitivas que provee la motivación. El Eustrés es indispensable para nuestro funcionamiento y para nuestro desarrollo.

Estrés negativo (Distrés)

Si las demandas del medio son excesivas, intensas y/o prolongadas, aún agradables, y superan la capacidad de resistencia y de adaptación del organismo, llegamos al Distrés o mal estrés.

Cada factor de estrés tendrá por supuesto, una respuesta específica de acuerdo al agente causal, pero estará siempre acompañado por "una respuesta complementaria biológica y común a todos esos factores y por lo tanto no específica, es decir, independiente del tipo de factor causante y que se traduce por un conjunto de cambios y de reacciones biológicas y orgánicas de adaptación general.

Causas del estrés en el trabajo.

Concepto de estrés laboral

Hablamos de estrés laboral cuando se produce una discrepancia entre la demanda laboral y los recursos del trabajador para hacerlas frente. El problema consiste en que nuestro cuerpo tiene unos recursos limitados, ocasionando al trabajador un estado de agotamiento tanto físico como mental. Esto supone una seria amenaza para la salud y el bienestar del trabajador, afectando a sus relaciones familiares y emocionales

El estrés laboral es uno de los problemas de salud más grave que en la actualidad afecta a la sociedad en general, debido a que no sólo perjudica a los trabajadores al provocarles incapacidad física o mental en el desarrollo de sus actividades laborales, sino también a los empleadores y a los gobiernos, ya que muchos investigadores al estudiar esta problemática han podido comprobar los efectos en la economía que causa el estrés¹⁸.

Si se aplica el concepto de estrés al ámbito del trabajo, este se puede ajustar como un desequilibrio percibido entre las demandas profesionales y la capacidad de la persona para llevarlas a cabo, el cual es generado por una serie de fenómenos que suceden en el organismo del trabajador con la participación de algunos estresores los cuales pueden llegar hasta afectar la salud del trabajador.

"Los efectos del estrés varían según los individuos. La sintomatología e incluso las consecuencias del estrés son diferentes en distintas personas". (Peiró, 1993, p.11)

- Bajo nivel de productividad
- Absentismo (no justificado o por enfermedad)
- Relaciones laborales casi nulas
- Dificultad de concentración y memorización
- Desorganización laboral

¹⁸ www.monografias.com/trabajos34/causas-estres-laboral/causas-estres

Otro de los efectos que tiene el Estrés laboral en el trabajador es el denominado Síndrome del Burnout.

Tipos de Estrés

El manejo del estrés puede resultar complicado y confuso porque existen diferentes tipos de estrés: estrés agudo, estrés agudo episódico y estrés crónico. Cada uno cuenta con sus propias características, síntomas, duración y enfoques de tratamiento. Analicemos cada uno de ellos.

Estrés agudo:

El estrés agudo es la forma de estrés más común. Surge de las exigencias y presiones del pasado reciente y las exigencias y presiones anticipadas del futuro cercano. El estrés agudo es emocionante y fascinante en pequeñas dosis, pero cuando es demasiado resulta agotador. Una bajada rápida por una pendiente de esquí difícil, por ejemplo, es estimulante temprano por la mañana. La misma bajada al final del día resulta agotadora y desgastante. Esquiar más allá de sus límites puede derivar en caídas y fracturas de huesos. Del mismo modo, exagerar con el estrés a corto plazo puede derivar en agonía psicológica, dolores de cabeza tensionales, malestar estomacal y otros síntomas.

Estrés agudo episódico:

Por otra parte, están aquellas personas que tienen estrés agudo con frecuencia, cuyas vidas son tan desordenadas que son estudios de caos y crisis. Siempre están apuradas, pero siempre llegan tarde. Si algo puede salir mal, les sale mal. Asumen muchas responsabilidades, tienen demasiadas cosas entre manos y no pueden organizar la cantidad de exigencias auto impuestas ni las presiones que reclaman su atención. Parecen estar perpetuamente en las garras del estrés agudo.

Es común que las personas con reacciones de estrés agudo estén demasiado agitadas, tengan mal carácter, sean irritables, ansiosas y estén tensas. Suelen

describirse como personas con "muchísima energía nerviosa". Siempre apuradas, tienden a ser cortantes y a veces su irritabilidad se transmite como hostilidad. Las relaciones interpersonales se deterioran con rapidez cuando otros responden con hostilidad real. El trabajo se vuelve un lugar muy estresante para ellas.

Estrés crónico:

El estrés crónico surge cuando una persona nunca ve una salida a una situación deprimente. Es el estrés de las exigencias y presiones implacables durante períodos aparentemente interminables. Sin esperanzas, la persona abandona la búsqueda de soluciones.

Algunos tipos de estrés crónico provienen de experiencias traumáticas de la niñez que se interiorizaron y se mantienen dolorosas y presentes constantemente. Algunas experiencias afectan profundamente la personalidad. Se genera una visión del mundo, o un sistema de creencias, que provoca un estrés interminable para la persona (por ejemplo, el mundo es un lugar amenazante, las personas descubrirán que finge lo que no es, debe ser perfecto todo el tiempo). Cuando la personalidad o las convicciones y creencias profundamente arraigadas deben reformularse, la recuperación exige el autoexamen activo, a menudo con ayuda de un profesional.

El peor aspecto del estrés crónico es que las personas se acostumbran a él, se olvidan que está allí. Las personas toman conciencia de inmediato del estrés agudo porque es nuevo; ignoran al estrés crónico porque es algo viejo, familiar y a veces hasta casi resulta cómodo.

Algunas técnicas para afrontar el Estrés y las cuales desarrollaremos, son:

- **La respiración**

Un control adecuado de nuestra respiración es una de las estrategias más sencillas para hacer frente a las situaciones de estrés y manejar los aumentos en la activación fisiológica provocados por estas. Unos hábitos correctos de respiración son muy importantes porque aportan al organismo el suficiente

oxígeno para nuestro cerebro. El ritmo actual de vida favorece la respiración incompleta que no utiliza la total capacidad de los pulmones.

El **objetivo** de las técnicas de respiración es facilitar el control voluntario de la respiración y automatizarlo para que pueda ser mantenido en situaciones de estrés.

Vamos a pasar a realizar una serie de ejercicios sobre la respiración.

Ejercicio1: Inspiración Abdominal

El objetivo de este ejercicio es que la persona dirija el aire inspirado a la parte inferior de los pulmones. Para lo cual se debe colocar una mano en el vientre y otra encima del estómago. En el ejercicio debe de percibir movimiento al respirar en la mano situada en el vientre, pero no en la situada sobre el estómago. Al principio puede parecer difícil, pero es una técnica que se controla en unos 15-20 minutos.

Ejercicio 2: Inspiración abdominal y ventral

El objetivo es aprender a dirigir el aire inspirado a la zona inferior y media de los pulmones. Es igual al ejercicio anterior, sin embargo una vez llenado la parte inferior se debe llenar también la zona media. Se debe notar movimiento primero en la mano del abdomen y después en la del vientre.

- **“Postura Corporal”**

Un básico del yoga es realizar un **estiramiento en posición fetal**. Para su ejecución nos colocaremos de rodillas con los pies juntos sobre la esterilla. En esta postura debemos sentarnos sobre los talones y a la vez que hacemos esto echaremos hacia adelante el cuerpo, de modo que estiremos los brazos hacia delante y los llevemos a tocar el suelo. **La postura que debemos adoptar es totalmente fetal con los pies y los brazos estirados totalmente**. Es importante mantener una respiración constante y profunda para conseguir una oxigenación total del cuerpo para así lograr relajarnos al máximo y aliviar el exceso de estrés,

ya que esta posición la debemos mantener durante unos minutos para conseguir una mayor relajación además de estirar toda la espalda con esta postura.

Postura del loto: es otra de las más conocidas dentro del yoga y es una de las que más nos ayudará a relajarnos. Para su realización nos colocaremos sentados sobre la esterilla con los pies colocados de una manera especial, y es que un pie debe colocarse por delante del otro ambos coincidiendo en el centro del cuerpo y en con las piernas pegadas totalmente en el suelo. La espalda debe permanecer recta y los brazos relajados sobre el regazo o a los lados del cuerpo. En esta postura realizaremos respiraciones lentas y profundas durante unos minutos para conseguir eliminar las tensiones y mejorar nuestra relajación general.

- **Relajación progresiva muscular.**

Existen diferentes tipos de relajación, como la **Técnica de Relajación progresiva muscular de Jacobson**, que consiste en ir tensando progresivamente los músculos del cuerpo, experimentando la tensión y soltándolos a continuación para experimentar la relajación.

- *Pasos a seguir:*

GRUPO MUSCULAR	INSTRUCCIONES
MANOS	Cerrar, apretar y notar la tensión. Abrir, soltar poco a poco. Distinguir sensación tensión y relajación.
BRAZOS (BÍCEPS)	Doblarlos, notar la tensión y soltarlos paulatinamente.
BRAZOS (TRÍCEPS)	Estirarlos hacia delante, notar la tensión. Aflojarlos y relajarlos.
FRENTE	Subir las cejas arrugando la frente, notar la tensión. Aflojar y relajar.

ENTRECEJO	Fruncirlo y soltarlo despacio.
OJOS	Desplazarlos a la derecha, arriba a la izquierda, abajo Soltarlos y relajarlos.
MANDÍBULAS	Sonreír de manera forzada. Soltar y relajar.
LABIOS	Apretarlos, soltar y relajarlos.
CUELLO	Girar a la derecha, girar a la izquierda, adelante, atrás. Soltar y relajar.
HOMBROS	Subirlos hacia las orejas, llevarlos hacia atrás. Soltarlos y relajarlos.
TÓRAX	Respirar lentamente.
ESTÓMAGO	Contraer hacia dentro y hacia fuera. Soltar y relajar. Respirar lentamente.
NALGAS	Contraerlas apretando hacia el asiento. Soltar y relajar.
PIERNAS (1)	Subirlas con las puntas de los pies hacia la cara. Soltar y relajar.
PIERNAS (2)	Subirlas con las puntas de los pies estiradas.

SATISFACCION

Conceptualización:

“Actitud del trabajador frente a su propio trabajo, dicha actitud está basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla de su propio trabajo”, de forma contraria, cuando esta actitud se da de manera negativa, ocurre la insatisfacción laboral, la cual se define como: “una respuesta negativa del trabajador hacia su propio trabajo”. Esta respuesta negativa o rechazo dependerá, en gran medida, de las condiciones laborales y de la personalidad de cada persona y hace referencia al estado de intranquilidad, de ansiedad o incluso depresivo al que puede llegar una persona que se encuentra insatisfecha laboralmente.

Causas que desarrollan la insatisfacción:

Hay una serie de factores que afectan negativamente a los trabajadores y que pueden llegar a producir una profunda insatisfacción y deseos de abandonar o cambiar de trabajo. Veamos a continuación las causas principales que producen en algunos trabajadores insatisfacción laboral:

- Falta de reconocimiento
- Salario bajo.
- Malas relaciones interpersonales (compañeros o jefes).
- Actitud prepotente y desconsiderada del jefe.
- Escasas o nulas posibilidades de promoción.
- Personas inseguras.
- Dificultad para adaptarse al ambiente laboral.
- Malas condiciones laborales.
- Circunstancias personales y laborales.

Esto también ocurrirá en los casos de las personas que no le pueda dedicar suficiente tiempo a sus familias, y sus circunstancias así lo requieran.

Las consecuencias de la insatisfacción laboral son:

- Puede afectar el rendimiento de los trabajadores y la productividad de la empresa.
- Desmotivación y falta de interés por el trabajo.
- Puede llegar a producir ansiedad, estrés y en casos extremos depresión.

Efectos de la insatisfacción

- Baja el rendimiento en las actividades
- Genera desmotivación
- Provoca ansiedad o estrés
- Depresión
- Conductas agresivas.

Técnicas para contrarrestar la insatisfacción:

Dinámica “La tela araña”

Esta dinámica será empleada con el objetivo de que los participantes se integren en la jornada y expresen actitudes positivas y negativas que les satisface en las relaciones interpersonales con sus compañeros/as de trabajo.

Desarrollo metodológico:

Formaran todos un círculo, y a uno de ellos se le entregara un bollo de lana, esa persona tiene que decir su nombre, que actitudes le gustan en las personas, y actitud no le gusta. Luego este tomara la punta del cordel y tira el bollo de lana a otra persona hasta formar una tela de araña.

Dinámica: **“Navío cargado”**

Esta dinámica será empleada con el objetivo de que los participantes evalúen el.

Desarrollo metodológico:

Se forma un círculo, dejando al centro una silla, uno de los miembros escogidos papel de las relaciones interpersonales, la comunicación y el trabajo en equipo en el desarrollo de la satisfacción laboral por una pelota debe pasara al centro y contar una historia de algo agradable que haya vivido dentro de la organización, y así hasta haber pasado todos.

Se repite toda la actividad pero esta vez narran una historia negativa.

Reflexión de la temática desarrollada.

Dinámica: **“Las personas mancas”**

Esta dinámica será empleada con el objetivo de que los participantes experimenten la satisfacción de alcanzar un logro personal.

Desarrollo metodológico: Se les pedirá a los participantes que formen tres grupos, haciendo un círculo alrededor de cada grupo y que coloquen las manos atrás, se les indica que a la cuenta de tres cada quien tratara de sacar del círculo a otras personas, sin utilizar las manos. La persona que quede de último será el ganador, al finalizar se hará una reflexión del porque gana esa persona.

MOTIVACION

Conceptualización

La motivación laboral es la fuerza psicológica que impulsa a las personas a iniciar, mantener y mejorar sus tareas laborales. La motivación es el motor de las personas en la organización y, por consiguiente, se convierte en el motor y en la energía psicológica de la misma organización.

Análisis de algunas causas de la desmotivación en el trabajo

-  Improvisación en el trabajo
-  Arduas jornadas laborales
-  Remuneración inadecuada
-  Mal trato
-  Falta de reconocimiento
-  Pocas oportunidades de crecimiento

Características de la motivación

Esta fuerza desarrolla nuestra capacidad para así conocer y valorar las cosas buenas y los principios elevados:

1. Cuando más fuerte sea el deseo o la necesidad mayor será la motivación que se produce en nosotros.
2. El raciocinio sopesa razones.
3. El carácter de la persona aumenta o disminuye la fuerza de cualquier motivación, ejemplo: a. conducta violenta, b. conducta tímida.
4. La voluntad es decisiva para que una motivación se convierta en una conducta.
5. Oriéntese más hacia su formación y al desarrollo.
6. No puede fracasar en la tarea que usted se trace.

7. Usted puede ganarse la vida de varias formas, planificando las estrategias correspondientes.

La importancia de la motivación en el trabajo

La motivación laboral se basa en mantenerle trabajando con un alto estímulo en el cual pueda desarrollar actitudes positivas, las cuales puedan mejorar su desempeño en el trabajo, se menciona que es una técnica esencial para las empresas, ya que la presencia de empleados correctamente motivados para ejecutar lo mejor posible sus funciones y tareas laborales es beneficiosa tanto para la organización, que tendrá mayor probabilidad de obtener mejores resultados, como para usted como trabajador, quien experimentará un aumento en su calidad de vida laboral, se puede aclarar que encontrará beneficios al encontrarse motivado y satisfaciendo sus necesidades de superación.

Principales motivaciones Psicológicas.

- Necesidad de seguridad:

Todo individuo necesita estar seguro del trabajo, del amor de su familia, de la integridad física. Al niño le afectan mucho la injusticia, la falta de protección familiar, la agresión física, las disputas familiares, y le producen inseguridad, irritabilidad e intranquilidad, miedo, duda.

- Necesidad de aprobación.

La aprobación de la sociedad o de los grupos sociales con que se relaciona una persona es necesaria porque le proporciona seguridad al sentirse aceptado y le estimula. Por otra parte, le proporciona confianza ante el mundo al ser reconocido por su utilidad. La no satisfacción de esta necesidad produce sentimientos de inferioridad, de abandono, de desaliento.

➤ Necesidad de relaciones interpersonales:

Necesitamos pertenecer a un grupo, identificarnos con otras personas, sentir su compañía. La ausencia de relaciones interpersonales puede producir ansiedad, desconfianza, inseguridad, egocentrismo.

➤ Necesidad de amor y cariño:

Todos anhelamos tener unas relaciones afectuosas con las demás personas. Sentimos la ausencia de amigos y de los seres queridos. Estas necesidades de cariño y amor implican tanto el dar como recibir. Su frustración produce inadaptación y casos de psicopatología seria.

➤ Otras motivaciones psicológicas

Están relacionadas con el nivel de aspiraciones, la necesidad de lograr poder y las actitudes, intereses y valores que posea cada persona.

Estrategias para mantenerse motivado en el puesto de trabajo

-  Piense en positivo
-  Rodéese de gente motivada y motive a los demás:
-  Crea en sus posibilidades
-  Piense en la recompensa de sus acciones y en el resultado final
-  Sea agradable
-  Procure convertir lo desmotivante en motivante
-  Haga una lista de éxitos propios
-  Empatice con la persona desmotivante
-  Tenga deseos de cambiar

Técnicas para contrarrestar la Desmotivación:

Dinámica: “Los refranes”

Esta dinámica se utilizara con el objetivo de establecer un clima de confianza que facilite la interacción y lograr que los participantes se sientan cómodos al presentarse.

Desarrollo metodológico: Se reparten tarjetas cada una tiene el comienzo de un refrán y la otra el complemento, los participantes deberán verbalizarlos para encontrar el complemento. Luego uno presentará al otro.

Dinámica: “Video esto es actitud”

Esta dinámica se utilizara con el objetivo de crear en los participantes el sentimiento de la motivación y lograr que aprendan a automotivarse.

Desarrollo metodológico: Se pide que presten atención al video que se presentara y que sean muy observadores de todo el desarrollo del video. Porque posteriormente se pedirán las reflexiones de cada uno, en cuanto a lo que pudieron percibir en los personajes.

Dinámica: “Los regalos”

Esta dinámica se utilizara con el objetivo de propiciar la reflexión y la aceptación de los demás, motivándolos aprendiendo a "Dar" y a "Recibir, Valorando el grado de aceptación del grupo.

Desarrollo metodológico: Los participantes elaboraran tarjetas con frases o deseos positivos y se las entregaran a las personas que ellos quieran, el que recibe lee la tarjeta y reflexiona, luego todos reflexionara sobre el intercambio.

INTELIGENCIA EMOCIONAL

Conceptualización:

Es la capacidad de Sentir, entender, controlar y modificar estados anímicos propios y ajenos.

La inteligencia emocional nos permite:

- Tomar conciencia de nuestras emociones.
- Comprender los sentimientos de los demás.
- Tolerar las presiones y frustraciones que soportamos en el trabajo.
- Acentuar nuestra capacidad de trabajar en equipo.
- Adoptar una actitud empática y social que nos brindara mayores posibilidades de desarrollo personal.

Las personas con habilidades emocionales bien desarrolladas tienen más probabilidades de sentirse satisfechas y ser eficaces en su vida, y de dominar los hábitos mentales que favorezcan su propia productividad; las personas que no pueden poner cierto orden en su vida emocional libran batallas interiores que sabotean su capacidad de concentrarse en el trabajo y pensar con claridad".

Existen dos tipos de inteligencia emocional:

Lo intrapersonal: en relación conmigo mismo.

Lo interpersonal: en relación con los otros.

LAS 6 HABILIDADES DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL

- | | |
|--------------------|----------------------|
| 1. Valoración. | 4. Motivación. |
| 2. Autoconciencia. | 5. Empatía. |
| 3. Autocontrol. | 6. Habilidad social. |

Factores de la inteligencia emocional

1. Consciencia de si mismo(a)
2. Expresión Emocional
3. Grado de Autonomía
4. Confianza en si mismo(a)
5. Actitud frente a los demás
6. Capacidad para escuchar
7. Aptitud para desenvolverse en grupo.

Base de las habilidades sociales “La inteligencia emocional”

- ▶ Comunicación emocional
- ▶ Empatía
- ▶ Asertividad
- ▶ Trabajo en equipo
- ▶ Resolución de conflictos
- ▶ Liderazgo
- ▶ Cooperación.

Técnica para desarrollar la Inteligencia Emocional

Dinámica: Cajita de abrazos

Esta dinámica será empleada con el objetivo de que los participantes sean capaces de desarrollar la inteligencia interpersonal con sus compañeros de trabajo.

Se les presenta una pequeña caja forrada y decorada por dentro de la cual están tarjetas con tipos de abrazos. Por ejemplo: abrazo fuerte, cinco abrazos rápidos, abrazo de piernas, con palmas abiertas, dé puños, abrazo de espaldas, abrazo con brazos extendidos etc. Se debe sacar al azar una de las tarjetas y practicar el abrazo que le toque de forma creativa. Se puede hacer cuantas veces sea necesario, para romper el hielo, para levantar el ánimo, para un día triste etc.

Dinámica: **“Termómetro Emocional”**

Esta dinámica se empleara con el objetivo de desarrollar en los participantes la conciencia de sentir, entender, controlar y modificar estados anímicos propios y ajenos para ser observadores de sus emociones y las de los demás.

Desarrollo metodológico: se presenta un video en el que solicita atención.

Posteriormente se les proporcionara una hoja del termómetro que contiene un ejercicio en el que solicitara a los participantes que deberán marcar las emociones experimentadas durante la exposición del video.

Se reflexiona sobre la importancia de la identificación de las emociones propias y en los demás.

Dinámica: **El quiebra coco**

Esta dinámica se utilizara con el objetivo de que los participantes descubran la importancia de la Inteligencia Emocional en las relaciones interpersonales para lograr las metas propuestas.

Desarrollo metodológico: se les pedirá a los participantes que se coloquen en grupos de 5 personas, se colocaran tres rompecabezas similares en los tres sobres, y se les entregaran a los líderes de cada grupo, la persona que coordina dice que van a armar un rompecabezas. Una vez armados, se revisaran y se les dirá que no están completo, se les dará más tiempo para armarlo, la dinámica concluye cuando los grupos se ponen de acuerdo y con las partes forman un solo rompecabezas. Al finalizar se reflexionará sobre cómo se sintieron en el desarrollo de la dinámica.

RELACIONES INTERPERSONALES

Las relaciones personales se desarrollan en todos los organismos sociales, particularmente en áreas de trabajo, en las que la comunicación es altamente pertinente. Sin embargo, este hecho no es exclusivo del ámbito laboral, pues todas las personas establecen numerosas relaciones a lo largo de la vida como las que se dan con los padres, hijos, amigos, compañeros de estudio o de trabajo propiamente. A través de ellas, intercambian formas de sentir, de ver la vida; también comparten necesidades, intereses y afectos. A estas relaciones se les conoce como relaciones interpersonales.

Factores que generan inadecuadas Relaciones Interpersonales.

- ✓ Incompatibilidad de metas
- ✓ Relaciones estructurales:
- ✓ Recursos escasos
- ✓ Distorsiones en la comunicación
- ✓ Diferencias individuales

Efectos de las inadecuadas Relaciones Interpersonales

- Estrés
- Ansiedad
- Incumplimiento de metas
- Desmotivación
- Aislamiento
- Ausentismo
- Abandono de actividades
- Frustración.

Actitudes que deterioran las relaciones Interpersonales

Cuando el ser humano no sabe manejar sus emociones, impulsos y creencias puede volverse intolerante y desatar ira y frustración sobre los demás, dañando así el autoestima de quienes le rodean, a través de actitudes como las siguientes:

- Uso de adjetivos calificativos
- Sarcasmos e ironías
- Tonos de voz agresivos

Ventajas de las relaciones Interpersonales Satisfactorias:

- Progreso del Rendimiento
- Supera la Calidad
- Aumenta sabiduría
- Mejora decisiones
- Genera flexibilidad
- Es motivador

Beneficios que se obtienen con las relaciones humanas satisfactorias

- Mayor eficiencia en el trabajo.
- Ahorro de tiempo.
- Mayor satisfacción y motivación del personal.
- Mejor integración del personal.
- Mejor ambiente de trabajo.
- Mayor coordinación y cooperación entre los miembros del equipo.
- Mayor grado de desarrollo personal, tanto del Jefe como de sus colaboradores.
- Reducción de problemas humanos.
- Mayor compromiso por la calidad y productividad.

Estilos básicos de Relaciones Interpersonales.

Estilo agresivo: son personas que continuamente buscan pelea, conflictos, acusan. Establecen unas pautas de relación agresiva con los demás.

Estilo Pasivo: Son personas que permiten que los demás abusen de ellos, no saben defender sus derechos e intereses, hacen todo lo que se le dicen de una manera sumisa. Los demás aprovechan de ellas y esto, a la larga, crea resentimiento e irritación.

Estilo asertivo: Personas que defienden sus intereses, expresan sus opiniones libremente, sin necesidad de insultar o herir. Son capaces de negociar para resolver sus problemas. Buscan mejores soluciones en mutuo acuerdo con los demás.

Las 7 leyes para establecer relaciones interpersonales.

1. La mejor manera de cambiar una relación es cambiando uno mismo
2. Buscar lo más positivo de cada persona.
3. Ganarse la confianza de las personas
4. Mantenga una actitud ganar/ganar
5. Escuchar con empatía
6. Ser asertivo al expresarse
7. Distinga entre la persona y su conducta

Técnicas para el desarrollo las Relaciones Interpersonales.

Dinámica “Presentación por parejas”

El objetivo de esta dinámica es que los participantes de la jornada conozcan de cada uno de sus compañeros aspectos tal vez desconocidos, los cuales les permitirán acercarse más y mejorar las relaciones entre ellos.

Procedimiento de aplicación:

El facilitador da la indicación de que se van a presentar por parejas (uno presenta al otro miembro de la pareja y viceversa), y que los miembros de cada una deben intercambiar determinado tipo de información que sea de interés para todos, por ejemplo, nombre, interés por la actividad a desarrollar, expectativas, etcétera.

Dinámica “**La amistad**”

Esta dinámica tiene como meta concientizar a los participantes sobre el valor de la amistad y las cualidades que necesitan desarrollarse para fomentar esta en el ámbito de las relaciones interpersonales.

Desarrollo metodológico: El facilitador entrega hojas en blanco y lapiceros a los participantes y solicita que respondan por escrito en una hoja blanca una serie de preguntas en donde deberán describir a un amigo, deberá anotar como demuestra su amistad a un buen amigo y reflexionar si tiene cualidades para ser un buen amigo luego el facilitador/a recoge las hojas y lee varias de ellas al azar, sin decir el nombre del autor. El facilitador, en sesión plenaria, abre un debate sobre las ideas expuestas y finalmente maneja una reflexión sobre " lo que yo puedo hacer hoy, para comenzar a darme la alegría de ser amigo, y empezar a sembrar esta alegría en mi trabajo, familia y amistades.

Dinámica “**El Rompecabezas**”

Esta dinámica se realizara con el objetivo de que los participantes descubran la importancia de una adecuada comunicación para lograr las metas trazadas.

Desarrollo metodológico: se les pedirá a los participantes que se coloquen en grupos de 5 personas, se colocaran tres rompecabezas similares en los tres sobres y se les entregaran a los líderes de cada grupo, la persona que facilite dira que van a armar un rompecabezas. Una vez armados, se revisaran y se les dira que no están completos, se les dará más tiempo para armarlo, la dinámica concluye cuando los grupos se ponen de acuerdo y con las partes forman un solo rompecabezas. Al finalizar se reflexionara sobre cómo se sintieron en el desarrollo de la dinámica.

Dinámica “**Mirada Retrospectiva**”

Esta es una dinámica de evaluación que tiene como objetivo que los participantes reflexionen acerca de la experiencia vivida durante la jornada y que puedan retroalimentar el aprendizaje, por medio de la expresión de los aspectos positivos y negativos de esa experiencia

Desarrollo metodológico: El capacitador presentará a los participantes las siguientes interrogantes, para ser respondidos individualmente:

¿Me gusto?, ¿No me Gusto?, ¿Qué Aprendí?, ¿Qué otras cosas me gustaría entre otras preguntas que sean oportunas. La actividad se desarrollara en grupos de 4 participantes.

LA AUTOESTIMA

La autoestima es la valoración, generalmente positiva, de uno mismo. Para la psicología, se trata de la opinión emocional que los individuos tienen de sí mismos y que supera en sus causas la racionalización y la lógica

En otras palabras, la autoestima es un sentimiento valorativo de nuestro conjunto de rasgos corporales, mentales y espirituales que forman la personalidad. Dicho sentimiento puede cambiar con el tiempo: a partir de los cinco o seis años de edad, un niño comienza a formar el concepto sobre cómo es visto por el resto de la gente

Autoestima positiva o alta

Esta clase de autoestima está fundada de acuerdo a dos sentimientos de la persona para con sí misma: la capacidad y el valor. Los individuos con un autoestima positiva poseen un conjunto de técnicas internas e interpersonales que los hace enfrentarse de manera positiva a los retos que deba enfrentar. Tienden a adoptar una actitud de respeto no sólo con ellos mismos sino con el resto. Por otro lado, en un sujeto con una autoestima alta existen menos probabilidades de autocritica, en relación con las personas que poseen otro tipo de autoestimas.

Autoestima media o relativa

El individuo que presenta una autoestima media se caracteriza por disponer de un grado aceptable de confianza en sí mismo. Sin embargo, la misma puede disminuir de un momento a otro, como producto de la opinión del resto. Es decir, esta clase de personas se presentan seguros frente a los demás aunque internamente no lo son. De esta manera, su actitud oscila entre momentos de autoestima elevada (como consecuencia del apoyo externo) y períodos de baja autoestima (producto de alguna crítica).

Autoestima baja

Este término alude a aquellas personas en las que prima un sentimiento de inseguridad e incapacidad con respecto a sí misma. Carecen de dos elementos fundamentales como son la competencia por un lado y el valor, el merecimiento, por el otro.

El Autoconcepto.

El Autoconcepto es la imagen que tiene cada persona de sí misma, así como la capacidad de autoreconocerse. Cabe destacar que el autoconcepto no es lo mismo que autoestima; sin embargo el autoconcepto define el grado de autoestima que se tenga. . El autoconcepto incluye valoraciones de todos los parámetros que son relevantes para la persona: desde la apariencia física hasta las habilidades para su desempeño sexual, pasando por nuestras capacidades sociales, intelectuales etc.

Se destacan tres características esenciales:

No es innato: el autoconcepto se va formando con la experiencia y la imagen proyectada o percibida en los otros. Además depende del lenguaje simbólico.

Es un todo organizado: el individuo tiende a ignorar las variables que percibe de él mismo que no se ajustan al conjunto y tiene su propia jerarquía de atributos a valorar.

Es dinámico: puede modificarse con nuevos datos, provenientes de una reinterpretación de la propia personalidad o de juicios externos

Causas de la baja autoestima:

- Autocrítica rigorista y desmesurada que mantiene una estado de insatisfacción consigo mismo/a
- Hipersensibilidad a la crítica, por las opiniones de los demás.
- Miedo exagerado a equivocarse.

- Deseo excesivo de complacer para evitar desagradar a quien le hace la petición.
- Autoexigencia extrema de hacer correctamente todo.
- Falta de seguridad en las tareas que emprende.

Consecuencias de la autoestima baja.

1. Disfruta criticando, juzgando y menospreciando a la gente, especialmente a quienes considera más exitosos que él/ella
2. Pone un montón de energía para evitar llamar la atención, trata de pasar lo más desapercibido posible, pues está convencido de que no es digno/a de dicha atención.
3. No puede evitar quejarse, y suele sentir placer al hacerlo, y aprovecha toda oportunidad que encuentra para practicar esta especialidad.
4. Se daña mediante hábitos adictivos, trastornos de la alimentación, o fobias, (anorexia, bulimia, tabaquismo, alcoholismo)
5. Tiene miedo de exponer sus verdaderos sentimientos porque no puede enfrentar un posible rechazo
6. Sigue a la manada para conseguir ser aceptado en ciertos círculos o grupos.
7. No puede dejar de hablar para mostrarse, necesita figurar.
8. Siempre está buscando chivos expiatorios.
9. Sabe todo.
10. Siente envidia por los logros ajenos.

Características de una autoestima positiva

1. Cree con firmeza en ciertos valores y principios, y está dispuesta a defenderlos incluso aunque encuentre oposición.
2. Es capaz de obrar según crea más acertado, confiando en su propio criterio, y sin sentirse culpable cuando a otros no les parezca bien su proceder.
3. No pierde el tiempo preocupándose en exceso por lo que le haya ocurrido en el pasado ni por lo que le pueda ocurrir en el futuro.
4. Confía plenamente en su capacidad para resolver sus propios problemas, sin dejarse acobardar fácilmente por fracasos y dificultades.
5. Como persona, se considera y siente igual que cualquier otro; ni inferior, ni superior; sencillamente, igual en dignidad; y reconoce diferencias en talentos específicos, prestigio profesional o posición económica.
6. Da por sentado que es interesante y valiosa para otras personas, al menos para aquellos con los que mantiene amistad.
7. No se deja manipular, aunque está dispuesta a colaborar si le parece apropiado y conveniente.
8. Reconoce y acepta en sí misma diferentes sentimientos y pulsiones, tanto positivos como negativos, y está dispuesta a revelárselos a otra persona, si le parece que vale la pena y así lo desea.
9. Es capaz de disfrutar con una gran variedad de actividades.
10. Es sensible a los sentimientos y necesidades de los demás; respeta las normas sensatas de convivencia

Técnicas para mejorar la Autoestima:

Dinámica: **“sintiéndote bien contigo mismo”**

El objetivo de esta dinámica es lograr que los participantes reconozcan los valores y virtudes que poseen.

Desarrollo metodológico: esta técnica se divide en dos momentos, el primero se utiliza la dinámica: “Se algo bueno de ti”, la cual consiste en distribuir hojas con el nombre de cada uno de los participantes, en la que se colocan cualidades que cada uno posee. En el segundo momento se utilizara la dinámica: “Un regalo para ti” la cual consiste en elaborar una tarjeta que contenga aspectos positivos de una persona determinada.

Dinámica: **“Acentuar lo positivo”**

Esta dinámica tiene como objetivo lograr que las personas puedan derribar las barreras impuestas por ellas mismas y que no les permitan tener un adecuado autoconcepto, ni una aceptación de su autoimagen.

Desarrollo metodológico: Esta actividad se llevara a cabo mediante el intercambio de comentarios y cualidades personales. Con este ejercicio se intenta cambiar la actitud hacia la idea que no es “correcto” el autoelogio o, para el caso elogiar a otros.

Se harán equipos de dos personas y se les solicitara que compartan algunas cualidades personales entre si. Luego cada persona le dará a su compañero la respuestas a una, o los tres aspectos siguiente sugeridos: dos atributos físicos que me agradan de mi mismo, dos cualidades de personalidad que me agradan de mi mismo, una capacidad o habilidad que me agrada de mi mismo, aquí es necesario explicar que cada comentario debe ser de forma positiva. No se permiten comentarios negativos.

Dinámica: “**Descubriendo pensamientos erróneos**”

Con esta dinámica se pretende que los participantes aprendan a descubrir sus pensamientos erróneos acerca de sí mismo y su autovaloración, así mismo aprenderán a cómo vencerlos.

Desarrollo metodológico: Se explica al grupo la hoja “Los 10 mecanismos para crear pensamientos erróneos”. Luego se dividen en pequeños grupos. Cada grupo estudiará una hoja de casos, indicando los pensamientos erróneos que encuentre en los distintos casos y escribirá en cada bocadillo un pensamiento positivo alternativo y finalmente se hará una puesta en común en el grupo.

Técnica: “**El autoconcepto**”

Esta técnica tiene como meta que los participantes pongan en práctica habilidades de autoconocimiento, para fomentar una visión realista y positiva de sí mismo / a y de las propias posibilidades; así como descubrir las bases teóricas de la autoestima.

Desarrollo metodológico: en esta técnica cada participante dibuja una expresión a las caras de la hoja “El autoconcepto” y escribe en ella frases que describan cómo se ve a sí mismo. Luego las lee a sus compañeros, quienes intentarán descubrir posibles pensamientos erróneos, le harán ver el lado positivo y reforzarán sus cualidades. A continuación reparte el juego de hojas “¿Qué es la autoestima?” y se explica qué es la autoestima y sus bases. De uno en uno, puntúan de 0 a 10 su autoconcepto como persona hábil, su autoconcepto como persona sexual y su autoaceptación.

PLANES OPERATIVOS.

**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES
DEPARTAMENTO DE PSICOLOGIA**

Nombre: **El Estrés**

Plan Operativo n° 1

Objetivo General: Facilitar a todos los/as participantes del programa, diversas técnicas psicoterapéuticas que les permitan controlar y/o minimizar el estrés generado por la labor que realizan; con la finalidad de que descubran y desarrollen ciertas habilidades para su adecuado funcionamiento.

Lugar: _____

Fecha: _____

ACTIVIDAD	OBJETIVO	METODOLOGIA	RECURSOS	TIEMPO	RESONSABLES	EVALUACION
Bienvenida y Presentación	Lograr la identificación tanto de los participantes como del equipo facilitador, a fin de generar un clima de confianza y armonía.	El equipo facilitador dará el saludo y bienvenida a los participantes. Posteriormente se presentaran todos los asistentes a través de una dinámica de ambientación denominada: “Ese/a soy yo” Conforme se vayan identificando se les hará entrega de un gafete con sus respectivos nombres. (previamente elaborados por los facilitadores)	<u>Humanos:</u> Participantes y equipo facilitador. <u>Materiales:</u> Local, gafetes, lana, hojas de descripción de cada participante.	7 minutos 20 minutos	Equipo Facilitador	Se entregara un cuestionario a los participantes para que aporten su punto de vista sobre el desarrollo de la temática, el cual entregaran al final de cada jornada.

ACTIVIDAD	OBJETIVO	METODOLOGIA	RECURSOS	TIEMPO	RESPONSABLES	EVALUACION
<p>Desarrollo de la temática sobre:</p> <p>“El Estrés”</p> <p>REFRIGERIO</p>	<p>Brindar a los/as participantes toda la información necesaria en relación al estrés, a fin de que conozcan todo lo relacionado al mismo y sepan cómo manejarlo.</p>	<p>Se iniciara con una lluvia de ideas respecto al tema, a fin de generar la participación de los asistentes y así conocer sus conocimientos previos sobre la temática</p> <p>Posterior a ello, un facilitador empezara a impartir la temática auxiliándose de recurso audio visual.</p> <p>Se abrirá un espacio de preguntas y respuestas.</p> <p>Finalmente se procederá a la realización de los siguientes ejercicios, combinando así la teoría con la práctica.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Inspiración Abdominal ➤ Inspiración abdominal y ventral ➤ “Postura Corporal” ➤ “Postura del loto” ➤ Relajación progresiva muscular de Jacobson 	<p><u>Humanos:</u> Participantes y equipo facilitador.</p> <p><u>Materiales:</u> Local, equipo tecnológico, papelografo, material didáctico para participantes, micrófono, sillas, mesas, colchonetas.</p>	<p>1 hora con 30 minutos máximo.</p> <p>15 Minutos</p>	Equipo Facilitador	Se entregara un cuestionario a los participantes para que aporten su punto de vista sobre el desarrollo de la temática, el cual entregaran al final de cada jornada.

**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES
DEPARTAMENTO DE PSICOLOGIA**

Nombre: **Satisfacción**

Plan Operativo n°2

Objetivo General: Fomentar una actitud de satisfacción del personal frente a su propio trabajo.

Lugar: _____

Fecha: _____

ACTIVIDAD	OBJETIVO	METODOLOGIA	RECURSOS	TIEMPO	RESONSABLES	EVALUACION
Presentación	Preparar la disposición cognitiva de los asistentes con el tema a desarrollar a partir de un ambiente participativo	"Saludo DINÁMICA:"LA ARAÑA" TELA	<u>Humanos:</u> Facilitadores. Participantes <u>Materiales:</u> Lana Silbato PC. Cañón. Programa de actividades	20 min.	Equipo facilitador	Se les solicitara a los participantes que expresen sus comentarios del desarrollo de la temática.

ACTIVIDAD	OBJETIVO	METODOLOGIA	RECURSOS	TIEMPO	RESPONSABLES	EVALUACION
Desarrollo de la temática: Satisfacción laboral.	Lograr que los participantes conozcan generalidades de la insatisfacción organizacional.	Definición del tema. Causas de la satisfacción. Consecuencias de bajos niveles de satisfacción laboral.	<u>Humanos:</u> Facilitadores. Participantes <u>Materiales:</u>	30 min.	Equipo facilitador	Se pedirá las opiniones a los participantes acerca de los puntos expuestos en la jornada de capacitación.
REFRIGERIO	Medios para estar satisfechos en el trabajo. Evaluar el papel de las relaciones interpersonales, la comunicación y el trabajo en equipo en el desarrollo de la satisfacción laboral.	Medios para estar satisfechos en el trabajo. Se pondrán en práctica las dinámicas de navío cargado y las personas mancas. Reflexión de la temática desarrollada.	Sala de capacitaciones PC. Cañón. Programa de actividades. Presentación en Power Point. Refrigerio	15 min.		
Evaluación		Se le entregara a cada uno de los participantes, una hoja que contiene la encuesta de evaluación de la capacitación.				
Cierre		Se darán las gracias por su participación				

**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES
DEPARTAMENTO DE PSICOLOGIA**

Nombre: **Motivación laboral**

Plan Operativo n°3

Objetivo General: Lograr que los empleados se vean motivados en las actividades que se lleven a cabo mejorando e incrementando su motivación en el trabajo que desempeñan.

Lugar: _____

Fecha: _____

ACTIVIDAD	OBJETIVO	METODOLOGIA	RECURSOS	TIEMPO	RESPONSABLES	EVALUACION
Saludo y ambientación	Dar la bienvenida a los participantes, creando un ambiente de confianza con el equipo facilitador.	Se dará la bienvenida a los asistentes y se agradecerá su participación. Se solicitará su colaboración en el proceso para que sea de mucho beneficio para todos. Además se pondrá en práctica la técnica de "Los refranes"	<u>Humanos:</u> Facilitador y participantes. <u>Materiales:</u> Tarjetas con refranes	15 min	Equipo facilitador	Se les solicitará a los participantes que expresen sus comentarios del desarrollo de la temática.

ACTIVIDAD	OBJETIVO	METODOLOGIA	RECURSOS	TIEMPO	RESPONSABLES	EVALUACION
<p>Charla expositiva sobre motivación</p> <p>REFRIGERIO</p>	<p>Fomentar nuevos conocimientos que contribuyan al desempeño personal y grupal.</p>	<p>Se desarrollara por medio de una charla explicativa las siguientes temáticas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Conceptualización -Análisis de algunas causas de la desmotivación en el trabajo. -Características de la motivación. -La importancia de la motivación en el trabajo. -Principales motivaciones Psicológicas. -Estrategias para mantenerse motivado en el puesto de trabajo. 	<p><u>Humanos:</u></p> <p>facilitadores y participantes</p> <p><u>Materiales:</u></p> <p>Sala de capacitaciones.</p> <p>Retroproyector, cañón.</p> <p>Presentación en Power Point</p>	<p>40 min.</p> <p>15 min.</p>	<p>Equipo facilitador</p>	

ACTIVIDAD	OBJETIVO	METODOLOGIA	RECURSOS	TIEMPO	RESPONSABLES	EVALUACION
<p>Presentación del video motivacional “Esto es actitud”</p>	<p>Dar a conocer las actitudes de una persona con la que se encuentra motivada .</p>	<p>Se muestra un video titulado “ Esto es actitud” El facilitador invita al grupo de usuarios a la reflexión de acuerdo a lo observado en el video.</p> <p>Seguidamente se pondrá en práctica la técnica de los regalos.</p>	<p><u>Humanos:</u> facilitadores y participantes</p> <p><u>Materiales:</u> Video Cañón Laptop. Tarjetas Lápices.</p>	<p>20 min.</p>	<p>Equipo facilitador</p>	<p>Atención activa mostrada por los usuarios mientras observan el video.</p>
<p>Cierre y despedida.</p>	<p>Agradecer la participación en la jornada de trabajo.</p>	<p>El facilitador agradece por la participación activa en e desarrollo de todas las actividades</p>		<p>10 min.</p>		<p>Se evaluara la reflexiones brindadas por los asistentes</p>

**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES
DEPARTAMENTO DE PSICOLOGIA**

Nombre: **Inteligencia Emocional**

Plan Operativo n°4

Objetivo General: Desarrollar en los participantes habilidades que les permitan poner en prácticas acciones orientadas a mejorar su inteligencia emocional.

Lugar: _____

Fecha: _____

ACTIVIDAD	OBJETIVO	METODOLOGIA	RECURSOS	TIEMPO	RESPONSABLES	EVALUACION
Saludo y Bienvenida	Dar la bienvenida a los participantes, creando un ambiente de confianza con el equipo facilitador.	Se dará la bienvenida a los asistentes y se agradecerá su participación. Se solicitará su colaboración en el proceso para que sea de mucho beneficio para todos. Además se pondrá en práctica la técnica de Técnica "Cajita de abrazos"	<u>Humanos:</u> facilitadores y participantes <u>Materiales:</u> Caja decorada Tarjetas impresas con tipos de abrazos	15 min	Equipo facilitador	Se evaluará el nivel de implicación de los participantes en las diferentes actividades de la jornada.

ACTIVIDAD	OBJETIVO	METODOLOGIA	RECURSOS	TIEMPO	RESPONSABLES	EVALUACION
<p>Charla expositiva sobre “La Inteligencia emocional”</p> <p>REFRIGERIO</p>	<p>Fomentar nuevos conocimientos que contribuyan al desempeño personal y grupal.</p>	<p>Se desarrollara por medio de una charla explicativa las siguientes temáticas:</p> <p>Conceptualización de</p> <ul style="list-style-type: none"> -Tipos de inteligencia emocional -Habilidades de la inteligencia emocional -Factores de la inteligencia emocional. -Base de las habilidades sociales “La inteligencia emocional” 	<p><u>Humanos:</u></p> <p>facilitadores y participantes</p> <p><u>Materiales:</u></p> <p>Sala de capacitaciones. Retroproyector, cañón. Presentación en Power Point.</p> <p>Refrigerio.</p>	<p>40 min</p> <p>15 min.</p>	<p>Equipo facilitador</p>	

ACTIVIDAD	OBJETIVO	METODOLOGIA	RECURSOS	TIEMPO	RESPONSABLES	EVALUACION
“El termómetro emocional”	Desarrollar en los participantes la conciencia de sentir, entender, controlar y modificar estados anímicos propios y ajenos. Parar ser observadores de sus emociones y las de los demás.	Presenta un video en el que solicita atención. Posteriormente se practicara la técnica del termómetro emocional. Se reflexiona sobre la importancia de la identificación de las emociones propias y en los demás. El facilitador invita a los presentes a hacer una valoración reflexiva acerca de la actividad. Posteriormente se practicara la técnica del rompecabezas	<u>Humanos:</u> facilitadores y participantes <u>Materiales:</u> Fotocopias del termómetro emocional. Retroproyector, cañón. Presentación en Power Point Y video.	30 min.	Equipo facilitador	Atención y participación activa de los asistentes

**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES
DEPARTAMENTO DE PSICOLOGIA**

Nombre: **Las Relaciones Interpersonales**

Plan Operativo n°5

Objetivo general: Desarrollar en los participantes las actitudes y habilidades sociales, con el fin de destacar la importancia del desarrollo y establecimiento de adecuadas Relaciones Interpersonales.

Lugar: _____

Fecha: _____

ACTIVIDAD	OBJETIVO	METODOLOGIA	RECURSOS	TIEMPO	RESONSABLES	EVALUACION
“Bienvenida”	Dar la bienvenida a los participantes y crear un clima agradable para la realización de la jornada.	Cada uno de los miembros del equipo facilitador se presentara y dará la bienvenida. Seguidamente para animar a los participantes se desarrollara la dinámica de: “Presentación por parejas”	<u>Humanos</u> Participantes y Equipo Facilitador.	5 min. 15 min.	Equipo facilitador	Se le pedirá a los participantes que expresen sus comentarios de desarrollo de la temática.

ACTIVIDAD	OBJETIVO	METODOLOGIA	RECURSOS	TIEMPO	RESPONSABLES	EVALUACION
Ponencia acerca del tema “Relaciones Interpersonales” REFRIGERIO	Dar a conocer a los participantes los aspectos principales de las Relaciones Interpersonales y de esta manera motivar al personal para construyan adecuadas Relaciones Impersonales.	Se inicia haciendo pregunta generadoras para sondear los conocimientos que el personal tiene acerca del tema.	<u>Materiales</u> Local Proyector de cañón Presentación de power point. Computadora Rompecabezas Páginas en blanco Lapiceros	10 min.	Equipo facilitador	
		Se desarrolla la temática de “Relaciones Interpersonales” la cual se hará a través de una ponencia en la cual formaran parte activa los participantes.	30 min.			
		Se hará un espacio para preguntas y respuesta en torno al tema.	15 min.			
		Luego se procederá a la realización de ejercicios prácticos a través de las técnicas. “La amistad” “El Rompecabezas” “Mirada Retrospectiva”	45 min.			

**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES
DEPARTAMENTO DE PSICOLOGIA**

Nombre: **La Autoestima**

Plan Operativo n°6

Objetivo general: Desarrollar una autoestima favorable en los participantes a través del uso de técnicas psicoterapéuticas, que les permitan reconocer el valor y la importancia de una autoestima saludable.

Lugar: _____

Fecha: _____

ACTIVIDAD	OBJETIVO	METODOLOGIA	RECURSOS	TIEMPO	RESONSABLES	EVALUACION
Ambientación a través de la técnica “acentuar lo positivo”	“Lograr que las personas derriben las barreras que no les permiten tener un adecuado autoconcepto, ni una aceptación adecuada de su imagen”	Se llevara a cabo mediante el intercambio de comentarios acerca de cualidades personales. Intentando cambiar la actitud hacia la idea de que no es “Correcto” el autoelogio, o para el caso elogiar a otros. Se harán equipos para que comenten sobre algunos aspectos.	<u>Humanos</u> Participantes y Equipo Facilitador.	20 min.	Equipo facilitador	Se les pedirá a los participantes que expresen sus comentarios acerca del desarrollo de la temática.

ACTIVIDAD	OBJETIVO	METODOLOGIA	RECURSOS	TIEMPO	RESPONSABLES	EVALUACION
<p>Charla expositiva acerca de “La autoestima”</p> <p>REFRIGERIO</p>	<p>Lograr que los participantes comprendan los principales aspectos referentes a la autoestima</p>	<p>Se iniciara con una lluvia de ideas para evaluar los conocimientos previos del personal en relación a la autoestima.</p> <p>Se retomaran los puntos que se consideran más importantes y se dará una explicación detallada del estos.</p> <p>Luego se dará un espacio de preguntas y respuestas para aclarar cualquier duda que se haya suscitado.</p> <p>Seguidamente se realizaran las siguientes dinamicas:</p> <p>“sintiéndote bien contigo mismo”</p> <p>“Descubriendo pensamientos erróneos”</p> <p>“El autoconcepto”</p>	<p><u>Materiales:</u></p> <p>Local amplio Presentación de power point Cañon. Laptop Cuadro comparativo de Autoestima Papel Tijera Lápices Colores.</p>	<p>30 min.</p> <p>15 min.</p> <p>20 min.</p> <p>50 min.</p>	<p>Equipo Facilitador</p>	<p>La implicación y el interés de los participantes en la realización de las diferentes técnicas y actividades desarrolladas durante la jornada.</p>

VII. CONCLUSIONES

- De acuerdo a la investigación efectuada, se puede decir que el Síndrome de Burnout no es exclusivo para presentarse en profesionales de la salud, policía, profesores y trabajadores sociales, como señalan investigaciones anteriores. Ya que en la realización de este trabajo, se ha evidenciado que el personal operativo de cocina presenta niveles altos de este síndrome.
- Una vez concluida la presente investigación se ha logrado identificar a través de los resultados, que el Síndrome del Burnout en el personal de cocina de la Fuerza Aérea Salvadoreña, se origina a partir de una exposición constante a condiciones laborales que generan estrés crónico, ante lo cual inciden factores tales como el trato con otras personas, las condiciones del ambiente físico de trabajo, y la cultura.
- Los efectos psicológicos del síndrome del Burnout, afectan directamente en las actitudes del personal de cocina de la Fuerza Aérea Salvadoreña, principalmente las actitudes de perfeccionismo, y derecho sobre otros, lo que en resumen caracteriza el perfil de la persona más vulnerable al burnout provocándoles así una disfunción a nivel individual y organizacional.
- Las principales causas del síndrome en el personal investigado, que pudieron detectarse son: extensas jornadas laborales, el liderazgo autoritario y el tipo de comunicación verticalista propio de la institución, la sobrecarga de actividades en el trabajo, la cantidad de años realizando la misma actividad, y la edad del personal.
- La Fuerza Aérea Salvadoreña, no cuenta con un programa de Salud Mental especializado en disminuir o contrarrestar los efectos nocivos del Síndrome de Burnout, que experimentan cotidianamente el personal operativo de cocina de dicha institución.

RECOMENDACIONES.

- Se sugiere a futuros investigadores realizar otros estudios sobre la presencia del Síndrome del Burnout, en poblaciones donde la práctica de un oficio resulta ser su fuente de empleo. Como por ejemplo: Cocineras, costureras, cosmetólogas, amas de casa, etc. Puesto que son campos fértiles para el surgimiento del síndrome.
- Teniendo en cuenta los resultados obtenidos en la investigación realizada, es de suma importancia la modificación del contexto donde trabaja el personal de cocina, reduciendo los horarios de trabajo y mejorando las condiciones del ambiente físico laboral, por lo que se sugiere a la institución ejecutar estos cambios cuando lo considere pertinente.
- Se sugiere promover la modificación de ciertas conductas inadecuadas a través de la planeación y ejecución de jornadas de capacitación orientadas a: disminuir los síntomas de conflictos entre compañeras y usuarios de los comedores, así como la deficiencia en la actitud de servicio, perfeccionismo, irritabilidad, aburrimiento, impaciencia, dificultad para concentrarse, frustración y deseo de abandonar el trabajo.
- Es importante la creación de un Programa con intervención psicoterapéutica, orientado a reducir y/o contrarrestar en alguna medida, las causas y efectos psicológicos nocivos que generan el Síndrome de Burnout, todo ello con la finalidad de contribuir al mejoramiento del Rendimiento laboral de la Fuerza Aérea Salvadoreña y a una mayor calidad de vida de sus empleados.
- Se recomienda a las autoridades de la Fuerza Aérea Salvadoreña hacer uso pertinente del Programa con Intervención Psicoterapéutica “S.O.S *Resurgiendo Entre Las Cenizas* “ , llevándolo lo más pronto posible a la practica con el personal operativo de cocina de dicha institución.

VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

4.1 Libros:

- ✓ Bosqued Marisa. (2008). "Quemados".1ª Edición .Plaza edición. Barcelona España.
- ✓ Sampieri, R.Collado,C.Lucio(2006) "Metodología de la investigación"4ª Edición.McGraw-Hill. México.
- ✓ García Thomas (2011) "Más allá del estrés".1ª Edicion.Bubok Publishing,sl. España.
- ✓ Martínez Chema, (2004) "Estrés laboral",1ª Edición. Pearson educación. Madrid. España.
- ✓ Diane E. Papalia (1995) "Psicología"1ª Edición. McGraw-Hill.Mexico.
- ✓ Julián Melgosa.(1999) "Sin estrés" Editorial Safeliz.España.

4.2 Tesis:

- ✓ Bernardo Moreno, Roció Bustos, Alberto Mantallana, Teresa Millares, dpto. de Psicología Biológica y Salud. UAM.
- ✓ Cáceres Díaz, Yesica María; Daba Serrano, María Gabriela; Meléndez Aquino, Flor de María; Moran Claudia María (1999). Estrés Laboral. Universidad Centroamericana "José Simeón Cañas". El Salvador.
- ✓ Payan Salmerón, Peña Revelo, Turcios Velásquez (2005) influencia psicológica del síndrome de agotamiento profesional (Burnout) en la toma de decisiones ejercidas por empleados durante el desempeño laboral en las empresas públicas y privadas del Gran San Salvador. Universidad de El Salvador.
- ✓ Cáceres Diaz,Yessica Maria;Daba Serrano,María Gabriela; Meléndez Aquino, Flor de Maria; Moran Claudia Maria. (1999). Estrés Laboral. Universidad Centroamericana "Jose Simeon Cañas". El Salvador.
- ✓ Pocasangre, Cecilia;Landaverde Guevara Morales, Larisa. (2001), Modulo VII, El cuidado de los y las monitores de salud mental que trabajan con casos de violencia. Universidad Centroamericana "Jose Simeon Cañas". El Salvador

4.3 Revistas:

- ✓ Revista de Psicología del trabajo y organizaciones.redalyc.uaemex.

4.4 Páginas web:

- ✓ <http://contenidos.universia.es/especiales/burn-out/consecuencias/index.htm>
- ✓ http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/701a750/ntp_705.pdf
- ✓ www.madrid.org/.../Satellite?...filename%3DProcesos+cognitivos
- ✓ http://mobbingopinion.bpweb.net/artman/publish/article_638.shtml
- ✓ <http://www.monografias.com/Epistemologia/index.shtml>
- ✓ <http://www.monografias.com/trabajos11/burn/burn.shtml#ixzz2IAmlZz9w>
- ✓ <http://www.monografias.com/trabajos11/burn/burn.shtml>
- ✓ <http://www.revistas.unam.mx/index.php/repi/article/view/27659>
- ✓ www.slideshare.net/Kittieeee/procesos-cognitivo-la-percepcin
- ✓ www.ucm.es/info/vivataca/numeros/n112/PDFs/Anbelacop.pdf

IX. EPILOGO

El síndrome del Burnout NO es exclusivo para presentarse solo en ámbitos conocidos como profesionales (médicos, enfermeras, docentes, gerentes, etc.) Sino también en todo aquel ámbito de profesión u oficio (cocineras, costureras, amas de casa, cosmetólogas, albañiles, etc.) en donde se presente una alta demanda laboral, hacia el trabajador. De tal manera que al hacer esta afirmación, se tomo como base los hallazgos y resultados obtenidos tras este estudio; en donde se evidencio que todo trabajador ya sea profesional o de oficio, también se “Quema”, haciendo referencia coloquialmente a la expresión de “estar quemado por el trabajo” lo cual significa la presencia significativa del síndrome del Burnout.

De manera que se concluye, que la aparición de este síndrome va desarrollándose de manera gradual y progresiva; producto de la exposición prolongada a estímulos y/o factores estresores conducentes a un estrés crónico y disfuncional. Los cuales influyen de manera directa y determinante en las *actitudes* personales de quien lo padece, afectando así, su vida personal, familiar y laboral; como reflejo de la afectación que sufre, en cuanto a su salud física, mental, emocional, y hasta espiritual respectivamente.

Es por ello, que se recomienda de manera categórica, continuar con este tipo de estudios a diferentes poblaciones, así como con la creación y puesta en práctica de programas que vayan orientados a la intervención temprana de este síndrome, al manejo y reconocimiento del mismo, como una emergencia de primer orden en todas las instituciones.

ANEXOS

INDICE DE ANEXOS

Anexo 1 Guía de Entrevista a personal operativo	171
Anexo 2 Guía de Entrevista dirigida a usuarios.	172
Anexo 3 Guía de observación	173
Anexo 4 Maslach Burnout Inventory (MBI)	174
Anexo 5 Escala de Actitudes Disfuncionales de Weissman y Beck	179
Anexo 6 Tabla de datos generales de personal operativo	182
Anexo 7 Cuadro resumen de las puntuaciones obtenidas en el MBI	183
Anexo 8 Tabla de vaciado de escala de Actitudes Disfuncionales de Weissman y Beck	185
Anexo 9 Tabla de datos generales de usuarios	186

ANEXO 1



GUIA DE ENTREVISTA DIRIGIDA AL PERSONAL OPERATIVO DE COCINA DE LA FUERZA AEREA SALVADOREÑA

OBJETIVO: Investigar los efectos del síndrome del Burnout, en las actitudes del personal de procesamiento de alimentos y usuarios de sus servicios, de la Fuerza Aérea Salvadoreña ubicada en la zona metropolitana de San Salvador.

DATOS GENERALES

PUESTO QUE EJERCE:

EDAD:

TIEMPO DE LABORAR EN LA INSTITUCION:

1. Por lo general: ¿Cómo se siente cada vez que va a trabajar?

a. Motivado/a

b. Poco motivado/a

c. Nada motivado/a

2. Al final de su jornada de trabajo, usted se siente:

a. Muy agotado/a

b. Poco agotado/a

c. Nada agotado/a

3. Al realizar su trabajo usted se encuentra:

a. Muy satisfecho/a

b. Poco satisfecho/a

c. Nada satisfecho/a

4. ¿Considera usted que el trabajo que realiza es?

a. Muy importante

b. Poco importante

c. Nada importante

5. ¿Las relaciones con sus compañeros/as de trabajo de su misma área le resultan?

a. Muy satisfactorias

b. Poco satisfactorias

c. Para nada satisfactorias

6. ¿Las relaciones con los usuarios de sus servicios, (O con el personal que procesa los alimentos le resultan?

a. Muy satisfactorias

b. Poco satisfactorias

c. Para nada satisfactorias

7. ¿Normalmente cómo calificaría su jornada de trabajo?

a. Buena

b. Término medio

c. Mala

8. ¿Cuál es su actitud ante un problema laboral?

a. Escucha ambas partes

b. Es indiferente

c. Le comunica al mando

9. ¿Considera Ud. que el pago que recibe por su trabajo es el adecuado?

a. si

B. No

¿Por qué?:

10. En alguna ocasión se ha sentido aislada por:

a. Edad

b. Sexo

c. Nivel académico

11. ¿Cuáles de los siguientes síntomas experimenta al realizar su trabajo?

Aburrimiento

Dificultad para concentrarse

Impaciencia

Irritabilidad

Frustración

Baja autoestima

Inutilidad

Desconfianza

Ansiedad

Abandono

Soledad

Deseos de abandonar el trabajo

Culpabilidad

Depresión

Ideas suicidas

Observaciones:

ANEXO 2

	GUIA DE ENTREVISTA DIRIGIDA A LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE COCINA DE LA FUERZA AEREA SALVADOREÑA	
<p>OBJETIVO: Conocer la opinión de los usuarios del servicio de cocina, respecto a las actitudes manifiestas del personal de procesamiento de alimentos de la Fuerza Aérea Salvadoreña ubicada en la zona metropolitana de San Salvador.</p>		
DATOS GENERALES		
PUESTO QUE EJERCE:	EDAD:	
SEXO:		
TIEMPO DE LABORAR EN LA INSTITUCION:		
1. Por lo general: ¿Cómo se siente cada vez que es atendido por el personal de cocina de su unidad?		
a. Satisfecho /a	b. Insatisfecho/a	
¿Por qué?		
2. ¿Cómo calificaría la atención brindada por el personal de cocina:		
a. Buena	b. Mala	
Explique:		
3. ¿Considera que la actitud de servicio está presente en el personal de cocina?		
a. Si	b. No	
¿Por qué?		
4. ¿Sus relaciones con el personal de cocina le resultan?		
a. Satisfactorias	b. Insatisfactorias	
¿Por qué?		
5. En su opinión, el personal de cocina debe estar conformado de acuerdo a:		
a. Edad	Sexo	nivel académico
¿Por qué?		
6. ¿En su opinión que podría mejorarse en el personal de cocina?		
Explique:		
Observaciones:		

ANEXO 3

GUIA DE OBSERVACION					
		OBJETIVO: Investigar los efectos del síndrome del Burnout, en las actitudes del personal de procesamiento de alimentos y usuarios de sus servicios, de la Fuerza Aérea Salvadoreña ubicada en la zona metropolitana de San Salvador.			
Hora de inicio:			Puesto:		
Hora de finalización:					
Realizado por:					
I.AMBIENTE			II ACTITUDES		
	ADECUADO	INADECUADO		POSITIVO	NEGATIVO
Iluminación			Saluda		
Ruido			El tono de voz		
Ventilación			Sonríe		
Olores			Presentación personal		
Espacio físico			Colabora		
Colores			Proactiva		
Temperatura			Pasiva		
	PRESENTE	AUSENTE	Interés		
Hacinamiento			Se integra		
Pisos resbalosos			Participa		
Ornamentación			Se muestra agradable		
Vibración					
				PRESENTE	AUSENTE
			Mira a los ojos al hablar		
			Escucha a sus compañeros		
			Aislamiento		
			Irritabilidad		
			Llegadas tardías		
			Absentismo		
			Trato despersonalizado		
			Muestra hiperactividad		
			Apatía		
			Cinismo		
			Ironía		
			Hostilidad.		

ANEXO 4

MASLACH BURNOUT INVENTORY (MBI)

(Maslach, C. y Jackson, S.E. 1981; 1986) (Seisdedos, 1997)

Maslach, C. y Jackson, S.E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behaviour*, 2, 99-113.

Maslach, C. y Jackson, S.E. (1986). *Maslach Burnout Inventory*. Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.

Seisdedos, N. (1997). *Manual MBI, Inventario Burnout de Maslach*. Madrid: TEA.

El Maslach Burnout Inventory (MBI) es un instrumento en el que se plantea al sujeto una serie de enunciados sobre los sentimientos y pensamientos con relación a su interacción con el trabajo.

Es el instrumento que ha generado un mayor volumen de estudios e investigaciones, formado por 22 ítems que se valoran con una escala tipo Likert. El sujeto valora, mediante un rango de 6 adjetivos que van de “nunca” a “diariamente”, con qué frecuencia experimenta cada una de las situaciones descritas en los ítems.

La factorización de los 22 ítems arroja en la mayoría de los trabajos 3 factores que son denominados agotamiento emocional, despersonalización y realización personal en el trabajo.

Los tres factores han sido obtenidos con muestras de diferentes colectivos profesionales. Estos factores constituyen las tres subescalas del MBI.

La subescala de Agotamiento Emocional (Emotional Exhaustion) (EE) está formada por 9 ítems que refieren la disminución o pérdida de recursos emocionales o describen sentimientos de estar saturado y cansado emocionalmente por el trabajo; la subescala de Despersonalización (Despersonalization) (D) está formada por 5 ítems que describen una respuesta fría e impersonal y falta de sentimientos e insensibilidad hacia los sujetos objeto de atención; y la subescala de Realización Personal en el trabajo (Personal Accomplishment) (PA) está compuesta por 8 ítems que describen sentimientos de competencia y eficacia en el trabajo. Tendencia a evaluar el propio trabajo de forma negativa y vivencia de insuficiencia profesional.

Mientras que en las subescalas de Agotamiento Emocional y Despersonalización puntuaciones altas corresponden a altos sentimientos de estar quemado, en la subescala de realización personal en el trabajo bajas puntuaciones corresponden a altos sentimientos de quemarse.

Se deben mantener separadas las puntuaciones de cada subescala y no combinarlas en una puntuación única porque no está claro si las tres pesan igual en esa puntuación única o en qué medida lo hacen.

En cuanto al resultado, tanto el constructo de quemarse como cada una de sus dimensiones son consideradas como variables continuas, y las puntuaciones de los sujetos son clasificadas mediante un sistema de percentiles para cada escala.

Los sujetos por encima del percentil 75 se incluyen en la categoría “alto”, entre el percentil 75 y el 25 en la categoría “medio” y por debajo del percentil 25 en la categoría “bajo”.

CORRECCIÓN DE LA PRUEBA

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

La conforman los ítems 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16 y 20. Su puntuación es directamente proporcional a la intensidad del síndrome. La puntuación máxima es de 54 puntos, y cuanto mayor es la puntuación en esta subescala mayor es el agotamiento emocional y el nivel de burnout experimentado por el sujeto.

Subescala de Despersonalización. Esta formada por 5 ítems, que son los ítems 5, 10, 11, 15 y 22. Valora el grado en que cada uno reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento. La puntuación máxima es de 30 puntos, y cuanto mayor es la puntuación en esta subescala mayor es la despersonalización y el nivel de burnout experimentado por el sujeto.

Subescala de Realización Personal. Se compone de 8 ítems. Evalúa los sentimientos de autoeficacia y realización personal en el trabajo. La Realización Personal está conformada por los ítems 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19 y 21. La puntuación máxima es de 48 puntos, y cuanto mayor es la puntuación en esta subescala mayor es la realización personal, porque en este caso la puntuación es inversamente proporcional al grado de burnout. Es decir, a menor puntuación de realización o logro personal más afectado está el sujeto.

Estas tres escalas tienen una gran consistencia interna, considerándose el grado de agotamiento como una variable continua con diferentes grados de intensidad.

Se consideran que las puntuaciones del MBI son bajas entre 1 y 33, media entre 34 y 66 y alta entre 67 y 99.

Aunque no hay puntuaciones de corte a nivel clínico para medir la existencia o no de burnout, puntuaciones altas en Agotamiento emocional y Despersonalización y baja en Realización Personal definen el síndrome.

Aunque también el punto de corte puede establecerse según los siguientes criterios:

En la subescala de **Agotamiento Emocional** (CE) puntuaciones de **27 o superiores serían indicativas de un alto** nivel de burnout, el intervalo entre **19 y 26 corresponderían a puntuaciones intermedias siendo** las puntuaciones por debajo de **19 indicativas de niveles de burnout bajos** o muy bajo.

En la subescala de **Despersonalización** (D) puntuaciones **superiores a 10 serían nivel alto, de 6 a 9 medio** y menor de **6 bajo** grado de despersonalización.

Y en la subescala de **Realización Personal** (PA) funciona en sentido contrario a las anteriores; y así de **0 a 30 puntos indicaría baja** realización personal, **de 34 a 39 intermedia** y **superior a 40** sensación de logro.

M B I		
Indicaciones: Señale la respuesta que crea oportuna sobre la frecuencia con que siente los enunciados.		
0=nunca		
1=Pocas veces al año o menos		
2= una vez al mes o menos		
3= unas pocas veces al mes		
4= una vez a la semana		
5= pocas veces a la semana		
6= todos los días		
CE	1 Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo	
CE	2 Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío	
CE	3 Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado	
RP	4 Siento que puedo entender fácilmente a los usuarios.	
D	5 Siento que estoy tratando a algunos usuarios como si fueran objetos impersonales	
CE	6 Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa	
RP	7 Siento que trato con mucha energía los problemas de mis usuarios	
CE	8 Siento que mi trabajo me está desgastando	
RP	9 Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo	
D	10 Siento que me he hecho más duro con la gente	
D	11 Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente	
RP	12 Me siento con mucha energía en mi trabajo	
CE	13 Me siento frustrado en mi trabajo	
CE	14 Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo	
D	15 Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a los usuarios	
CE	16 Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa	
RP	17 Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con los usuarios	
RP	18 Me siento estimado después de haber trabajado íntimamente con los usuarios	
RP	19 Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo	
CE	20 Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades	
RP	21 Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada	
D	22 Me parece que los usuarios me culpan de alguno de sus problemas	

Total	
CE	
D	
RP	

Se suman las respuestas dadas a los ítems que se señalan:

Aspecto evaluado		Preguntas a evaluar	Valor total
Cansancio emocional	CE	1-2-3-6-8-13-14-16-20	
Despersonalización	D	5-10-11-15-22	
Realización personal	RP	4-7-9-12-17-18-19-21	

Los resultados de cada Subescala:

Subescala de agotamiento emocional: valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo. Puntuación máxima 54.

Subescala de despersonalización: valora el grado en que cada uno reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento. Puntuación máxima 30.

Subescala de realización personal: evalúa los sentimientos de autoeficiencia y realización personal en el trabajo. Puntuación máxima 48.

Puntuaciones altas en los dos primeros y baja en el tercero definen el síndrome Burnout.

ANEXO 5

ESCALA DE LAS ACTITUDES DISFUNCIONALES DE WEISSMAN Y BECK.

Esta escala evalúa siete tipos de creencias que pueden predisponer a una persona a padecer algún trastorno psicológico. Es la adaptación española de la Escala de Actitudes Disfuncionales de Weissman y Beck.

Señale el grado de acuerdo con estas actitudes. Asegúrese de elegir solo una respuesta para cada frase. No hay respuestas “acertadas” ni “equivocadas”. Solo queremos saber lo que usted piensa acerca de estos temas.

Totalmente en desacuerdo	0
Moderadamente en desacuerdo	1
Dudoso	2
Moderadamente de acuerdo	3
Totalmente de acuerdo	4

1	Ser criticado hace que la gente se sienta mal	0 1 2 3 4
2	Es mejor que renuncie a mis propios intereses para agradar a otras personas	0 1 2 3 4
3	Para ser feliz necesito que otras personas me aprueben y acepten	0 1 2 3 4
4	Si alguien importante para mi espera que yo haga algo determinado, debo hacerlo	0 1 2 3 4
5	Mi valor como persona depende , en gran medida, de lo que los demás piensen de mi	0 1 2 3 4
6	No puedo ser feliz si no me ama alguien	0 1 2 3 4
7	Si a otras personas no les gustas, serás menos feliz	0 1 2 3 4
8	Si la gente a la que quiero me rechaza, es porque me estoy equivocando en algo	0 1 2 3 4
9	Si una persona a la que amo, no me corresponde, es porque soy poco interesante	0 1 2 3 4
10	El aislamiento social conduce a la infelicidad	0 1 2 3 4
11	Para considerarme una persona digna, debo destacar, al menos, en algún área importante de mi vida	0 1 2 3 4
12	Debo ser útil, productivo o creativo, o la vida no tiene sentido	0 1 2 3 4
13	Las personas que tienen buenas ideas son más dignas que quienes no la tienen	0 1 2 3 4
14	No hacer las cosas tan bien como los demás significa ser inferior	0 1 2 3 4
15	Si fallo en mi trabajo soy un fracasado	0 1 2 3 4
16	Si no puedo hacer algo bien, es mejor que lo deje	0 1 2 3 4
17	Es vergonzoso exhibir las debilidades de uno	0 1 2 3 4
18	Cualquier persona debería intentar ser la mejor en todo lo que hace	0 1 2 3 4
19	Si cometo un error debo sentirme mal	0 1 2 3 4
20	Si no tengo metas elevadas es posible que acabe siendo un segundón	0 1 2 3 4
21	Si creo firmemente que creo algo, tengo razones para esperar conseguirlo	0 1 2 3 4
22	Si encuentras obstáculos para conseguir lo que deseas, es seguro que te sentirás frustrado	0 1 2 3 4
23	Si antepongo las necesidad de los demás a las mías, me ayudaran cuando necesite algo de ellos	0 1 2 3 4
24	Si soy un buen marido (o esposa), mi cónyuge debe amarme	0 1 2 3 4
25	Si hago cosas agradables para los demás, ellos me respetarán y me tratarán tan bien como yo les trato	0 1 2 3 4
26	Debo asumir responsabilidades de cómo se comporta y siente la gente cercana a mí	0 1 2 3 4
27	Si critico a alguien por su forma de hacer algo y se enfada o se deprime, esto quiere decir que le he trastornado	0 1 2 3 4
28	Para ser una persona buena, valiosa, moral, tengo que tratar de ayudar a cualquiera que lo necesite	0 1 2 3 4
29	Si un niño tiene dificultades emocionales o de comportamiento, esto significa que sus padres han fallado en algo importante	0 1 2 3 4

30	Tengo que ser capaz de agradar a todo el mundo	0 1 2 3 4
31	No creo que sea capaz de controlar mis sentimientos si me ocurre algo malo	0 1 2 3 4
32	No tiene sentido cambiar las emociones desagradables, puesto que son parte valida e inevitable de la vida diaria	0 1 2 3 4
33	Mi estado de ánimo se debe, fundamentalmente, a factores que están fuera de mi control, tales como el pasado	0 1 2 3 4
34	Mi felicidad depende, en gran medida, de lo que me suceda	0 1 2 3 4
35	La gente señalada con la marca del éxito está destinada a ser más feliz que aquellas personas que no presentan esas marcas	0 1 2 3 4

Claves de corrección

Suma el total para cada grupo de creencias:

1 .Aprobación: De la actitud 1 a la 5 Total=

2 .Amor: De la actitud 6 a la 10 Total=

3 .Ejecución: De la actitud 11 a la 15 Total=

4 .Perfeccionismo: De la actitud 16 a la 20 Total=

5 .Derecho sobre los otros: De la actitud 21 a la 25 Total=

6 .Omnipotencia: De la actitud 26 a la 30 Total=

7. Autonomía: De la actitud 31 a la 35 Total=

Interpretación:

Para cada grupo de creencias que suma un total de 15 o más puntos se consideran que va a generar problemas en ese tema al que se refiere. En concreto:

1. Aprobación

La persona estará pendiente de obtener la aceptación de las otras personas, incluso rechazando sus deseos personales, y será muy sensible a las señales.

2. Amor:

La persona se valorará en función del amor de otras personas. Esto le generará una extrema dependencia y una baja autoestima cuando crea no tenerlo o sea rechazada.

3. Ejecución:

La persona estará extremadamente pendiente de ser competente en sus tareas poniendo su valor en manos de los resultados conseguidos, expuestos a las situaciones que considere como fracasos y excesivamente centrados en el trabajo, olvidando otros aspectos de la vida como el ocio o la diversión.

4. Perfeccionismo:

La persona estará excesivamente pendiente de no cometer errores en sus actividades, se exigirá hacerlo todo sin falta, y ante la mínima desviación se valorará negativamente a sí misma, de manera rígida, o a otros si no cumplen con sus normas. Su actitud general será de rigidez con poca flexibilidad ante los cambios de la vida.

5. Derecho sobre otros:

La persona creará de manera egocéntrica (centrada en si misma) que tiene unos derechos que los otros deben de corresponder, olvidándose de los propios derechos y deseos de los demás que no tienen por qué coincidir con los personales. Será fácil presa de la ira.

6. Omnipotencia:

La persona se creará excesivamente responsable de la conducta y los sentimientos de las otras personas con las que se relacionan, como si aquellas dependieran como “bebes” de ella. Se olvidará y hasta anulará las decisiones de los demás. No tendrá en cuenta que los demás son responsables de sí mismos.

7. Autonomía:

La persona creará que sus sentimientos son inmodificables o dependen de las situaciones que viven, por lo que estará a merced de ellos. No se dará cuenta de que esos sentimientos dependen en gran parte de su forma de interpretar los acontecimientos y de las decisiones de sus actos, y que por lo tanto puede llegar a controlarlos en gran parte.

ANEXO 6

TABLA DE DATOS GENERALES DE OPERATIVOS			
Puesto	Edad	Sexo	Tiempo de laborar
Auxiliar de cocina	28	F	3
Auxiliar de cocina	33	F	4
Auxiliar de cocina	28	F	3
Auxiliar de cocina	33	F	10
Auxiliar de cocina	27	F	3
Auxiliar de cocina	27	F	6
Auxiliar de cocina	31	F	9
Auxiliar de cocina	37	F	5
Auxiliar de cocina	27	F	6
Auxiliar de cocina	39	F	10
Auxiliar de cocina	30	F	4
Auxiliar de cocina	24	F	5
Cocinera	43	F	18
Cocinera	47	F	17
Cocinera	40	F	10
Cocinera	39	F	5
Cocinera	29	F	3
Cocinera	23	F	8
Cocinera	35	F	6
Cocinera	39	F	11
Cocinera	25	F	6
Cocinera	28	F	6
Cocinera	28	F	5
Cocinera	42	F	12
Cocinera	30	F	3
Cocinera	47	F	6
Cocinera	50	F	14
Cocinera	50	F	14
Cocinera	50	F	15
Cocinera	35	F	7
Cocinera	32	F	10
Cocinera	27	F	3
Cocinera	20	F	2
Cocinera	35	F	3
Cocinera	24	F	4
Cocinera	27	F	6
Cocinera	45	F	24
Cocinera	32	F	10
Cocinera	38	F	15
Cocinera	40	F	10
Cocinera	50	F	15
Cocinera	39	F	10
Cocinera	45	F	20
Cocinera	40	F	15
Cocinera	40	F	10
Cocinera	50	F	17
Cajera	38	F	10
Palmeadora	50	F	22
Palmeadora	50	F	23
Supervisora de cocina	38	F	6

ANEXO 7

CUADRO RESUMEN DE LAS PUNTUACIONES OBTENIDAS EN EL MBI

SUJETO	Edades	C.E.		D		R.P.	
		Puntaje	Nivel	Puntaje	Nivel	Puntaje	Nivel
1	28	8	Bajo	4	Bajo	37	Intermedio
2	43	10	Bajo	0	Bajo	43	Sensación de logro
3	33	30	Alto	9	Intermedio	31	Intermedio
4	28	26	Alto	16	Alto	35	Intermedio
5	47	22	Promedio	16	Alto	30	Baja realización personal
6	33	24	Promedio	7	Promedio	39	Promedio
7	27	15	Bajo	6	Promedio	33	Bajo
8	40	46	Alto	21	Alto	36	Promedio
9	27	40	Alto	22	Alto	45	Sensación de logro
10	39	43	Alto	18	Alto	43	Sensación de logro
11	29	42	Alto	7	Promedio	24	Bajo
12	23	17	Bajo	10	Alto	31	Bajo
13	35	6	Muy bajo	0	Muy bajo	18	Bajo
14	38	40	Alto	14	Alto	26	Bajo
15	50	30	Alto	0	Bajo	22	Bajo
16	50	24	Promedio	8	Promedio	24	Bajo
17	39	32	Alto	5	Bajo	33	Promedio
18	25	41	Alto	13	Alto	46	Sensación de logro
19	28	27	Alto	16	Alto	35	Intermedio
20	28	43	Alto	25	Alto	29	Bajo
21	42	51	Alto	27	Alto	20	Bajo
22	30	31	Alto	20	Alto	35	Intermedio
23	47	25	Intermedio	10	Alto	36	Intermedio
24	50	43	Alto	28	Alto	32	Intermedio
25	50	43	Alto	29	Alto	19	Bajo
26	50	43	Alto	28	Alto	32	Bajo
27	35	41	Alto	20	Alto	33	Intermedio
28	32	52	Alto	23	Alto	10	Bajo
29	27	46	Alto	4	Bajo	21	Bajo
30	20	27	Alto	20	Alto	30	Bajo
31	35	13	Bajo	2	Bajo	42	Sensación de logro
32	31	17	Bajo	1	Bajo	20	Bajo
33	24	3	Bajo	0	Bajo	24	Bajo
34	27	9	Bajo	6	Intermedio	45	Sensación de logro
35	45	6	Bajo	15	Alto	33	Intermedio
36	32	52	Alto	23	Alto	10	Bajo
37	38	41	Alto	19	Alto	33	Intermedio
38	40	41	Alto	19	Alto	33	Intermedio
39	37	7	Bajo	1	Bajo	16	Bajo
40	38	20	Bajo	4	Bajo	47	Sensación de logro
41	50	26	Bajo	6	Intermedio	28	Bajo
42	27	40	Alto	22	Alto	42	Sensación de logro
43	39	46	Alto	21	Alto	36	Intermedio
44	30	33	Alto	10	Alto	31	Bajo
45	39	26	Bajo	16	Alto	33	Intermedio
46	45	43	Alto	19	Alto	37	Intermedio
47	24	52	Alto	25	Alto	10	Bajo
48	30	36	Alto	23	Alto	18	Bajo
49	40	50	Alto	25	Alto	20	Bajo
50	50	42	Alto	22	Alto	34	Intermedio

En la tabla anterior se detallan los resultados obtenidos del inventario de Burnout, clasificados por sub escalas con las siglas: **C.E** cansancio emocional, **D** despersonalización, **R.P** Realización Personal. Cada una con su nivel de medida: **Alto, Medio, y Bajo** que en sus 3 dimensiones integran el síndrome.

ANEXO 8

TABLA DE VACIADO DE ESCALA DE ACTITUDES DISFUNCIONALES DE WEISSMAN Y BECK							
Sujeto	Aprobación	Amor	Ejecución	Perfeccionismo	Derecho sobre otros	Omnipotencia	Autonomía
1	10	9	14	18	20	20	16
2	10	4	7	8	15	18	10
3	5	11	12	16	13	15	10
4	2	3	7	6	10	12	9
5	6	6	8	4	12	6	11
6	8	2	18	19	20	20	18
7	8	6	16	15	16	14	16
8	13	4	8	15	12	20	8
9	17	17	5	10	15	10	9
10	13	4	8	15	12	20	8
11	8	7	10	13	15	11	12
12	8	6	8	10	18	16	16
13	7	12	5	12	10	8	13
14	12	10	10	11	15	17	12
15	9	11	11	18	17	17	11
16	5	8	6	8	6	7	8
17	8	14	14	8	14	13	16
18	6	6	15	11	11	8	14
19	10	3	9	4	8	10	4
20	10	12	11	19	12	11	18
21	10	14	13	18	12	16	18
22	10	8	10	10	14	15	11
23	17	11	8	14	11	14	5
24	7	12	13	22	9	15	15
25	17	12	12	18	17	18	16
26	7	12	13	20	20	17	21
27	7	12	14	20	13	12	14
28	10	15	12	14	20	12	21
29	12	13	12	12	12	11	13
30	7	8	10	9	16	15	8
31	8	16	7	9	13	15	9
32	3	12	0	0	8	12	8
33	12	0	15	16	20	20	20
34	4	0	4	9	12	12	7
35	15	11	11	13	13	14	11
36	10	15	12	14	20	12	21
37	8	19	16	20	15	7	10
38	7	12	13	19	9	14	14
39	11	8	8	14	17	14	11
40	10	8	1	11	13	8	0
41	14	14	17	20	17	14	14
42	17	17	5	10	15	10	9
43	13	4	8	15	12	20	8
44	5	11	12	16	13	15	9
45	12	16	5	14	13	16	11
46	11	9	13	18	20	20	17
47	7	15	12	18	20	12	17
48	7	15	13	18	20	12	17
49	10	14	13	18	12	16	18
50	10	14	13	18	12	16	18

ANEXO 9

TABLA DE DATOS GENERALES DE USUARIOS			
Puesto	Edad	Sexo	Tiempo de laborar
Administrativo	28	F	3 años
Administrativo	24	F	3 años
Administrativo	27	M	10 Años
Administrativo	40	F	15 Años
Administrativo	35	F	2 Años
Administrativo	30	M	4 Años
Administrativo	38	F	5 Años
Administrativo	30	F	3 Años
Administrativo	29	M	12 Años
Administrativo	37	M	7 Años
Administrativo	34	M	19 Años
Administrativo	41	F	3 Años
Administrativo	45	F	25 Años
Administrativo	53	F	3 Años
Administrativo	42	F	4 Años
Administrativo	35	F	4 Años
Sub oficial	46	M	28 Años
Sub oficial	37	M	6 Años
Sub oficial	40	M	10 Años
Sub oficial	43	M	11 Años
Oficial	38	M	5 Años
Oficial	25	M	5 Años
Oficial	28	M	7 Años
Oficial	34	M	7 Años
Cabo	18	M	2 Años
Cabo	18	M	3 Años
Cabo	17	M	2 Años
Cabo	16	M	2 Años
Cabo	17	M	2 Años
Cabo	17	M	2 Años
Alumno ETAM	18	M	2 Años
Alumno ETAM	18	M	2 Años
Alumno ETAM	17	M	2 Años
Alumno ETAM	17	M	2 Años
Alumno ETAM	17	M	2 Años
Alumno ETAM	16	M	2 Años
Alumno ETAM	18	M	2 Años
Alumno ETAM	16	M	2 Años
Alumno ETAM	16	M	2 Años
Alumno ETAM	16	M	2 Años
Alumno ETAM	16	M	2 Años
Alumno ETAM	16	M	2 Años
Alumno ETAM	16	M	2 Años
Alumno ETAM	16	M	2 Años
Alumno ETAM	16	M	2 Años
Alumno ETAM	16	M	2 Años
Alumno ETAM	16	M	2 Años
Alumno ETAM	16	M	2 Años
Alumno ETAM	16	M	2 Años
Alumno ETAM	17	M	2 Años
Alumno ETAM	16	M	2 Años
Alumno ETAM	16	M	2 Años
Alumno ETAM	16	M	2 Años
Alumno ETAM	17	M	2 Años
Alumno ETAM	16	M	2 Años