

RESUMEN

El presente trabajo es el resultado de la investigación realizada a los Trabajadores del Gobierno Municipal de Bermejo, esta investigación tuvo como objetivo detectar la relación del Síndrome de Burnout, la Satisfacción Laboral en el trabajo y el Bienestar Psicológico.

El método que se empleó en esta investigación es el diagnóstico descriptivo, porque se parte de una problemática existente y mediante la aplicación de diversos instrumentos de medida y así detectar los déficits presentes en determinados grupos de trabajadores, para posteriormente describirlos, es decir, cómo son y cómo se manifiesta este fenómeno. En este sentido se planteó la siguiente interrogante ¿Existe relación entre Síndrome de Burnout, Satisfacción en el trabajo y el Bienestar Psicológico en los trabajadores del Gobierno Municipal de la Segunda Sección de la Provincia Arce.

Dentro de esta investigación se da respuesta a las hipótesis planteadas que son mencionadas de la siguiente manera: Existe un mayor predominio en la dimensión de agotamiento emocional en los/las trabajadores(as) públicos del Gobierno Municipal de la Segunda Sección de la Provincia Arce; Los/las funcionarios(as) públicos del Municipio presentan insatisfacción intrínseca laboral; Los/las trabajadores del Municipio presentan un deficiente dominio del entorno que influye negativamente en su bienestar psicológico; El agotamiento emocional influye de manera negativa en el bienestar psicológico y el grado de satisfacción laboral en los /las trabajadores(as) del Gobierno Municipal de la Segunda Sección de la Provincia Arce.

El presente estudio se ha realizado en base a una muestra del 10% de la población total de los trabajadores del Gobierno Municipal entre hombres y mujeres la dicha muestra se trabajó con 50 trabajadores.

Los cuestionarios aplicados fueron:

El Cuestionario de Maslach Burnout,

El Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23

La Escala de Bienestar Psicológico Ryff/1989.

Los trabajadores del Gobierno Municipal presenta un mayor porcentaje de despersonalización es decir actitudes negativas y cinismo hacia sus receptores, donde también se puede observar que se encuentran totalmente insatisfechos en su fuente laboral ya sea por diferentes aspectos que se presentan en su fuente laboral como el ambiente físico laboral, supervisión y prestaciones recibidas por último se culmina que los trabajadores del municipio tienen un bajo nivel de Bienestar Psicológico ya que tienen una actitud negativa hacia sí mismo y un bajo dominio del entorno.

INTRODUCCIÓN

El Síndrome de Burnout desde una perspectiva clínica es descrito como un problema de salud caracterizado por diversas manifestaciones psicológicas conductuales, fisiológicas y psicosociales, manifestándose a través de síntomas como vivencias de agotamiento, decepción, mayor agresividad, experiencias de tensión y estrés que causa el desgaste laboral.

Dentro de esta investigación se pretende indagar si los y las trabajadores/as del Gobierno Municipal de la Segunda Sección de la Provincia Arce por una excesiva carga horaria, los turnos y otros factores que el mismo trabajo ofrece puede provocar o causar una serie de síntomas como el cansancio emocional, la despersonalización y la falta de realización personal y cómo influye en la satisfacción que el empleado siente por la labor que desempeña en su bienestar psicológico.

Hoy en día, se sabe que los trabajadores que presentan síntomas de agotamiento son aquellos donde las exigencias superan los conocimientos y habilidades de los trabajadores, esto lleva a un costo personal, social y económico notable, ya que las consecuencias no se limitan sólo a la esfera profesional sino que se extiende a menudo a la vida psicoemocional de cada individuo.

Los constantes cambios que se producen en el entorno y las nuevas tecnologías, provocan variación en la naturaleza del trabajo. Ello implica nuevos retos e incremento de las demandas al trabajador, todos estos problemas producidos debido a las exigencias que enfrentamos diariamente, se engloban en un solo término que conocemos como Agotamiento.

En el ámbito Organizacional, se habla del desgaste o agotamiento, que es un fenómeno que afecta a un alto porcentaje de trabajadores en todo el mundo laboral y que conlleva un costo personal, psicosocial y económico muy importante. El desgaste laboral se ve relacionado con la satisfacción laboral que implica una actitud,

o más bien un conjunto de actitudes y una tendencia valorativa de los individuos y los colectivos en el contexto laboral que influirán de una manera significativa en los comportamientos y desde luego en los resultados.

En cuanto al contenido del presente trabajo de investigación y para su mejor comprensión esta investigación está organizada de la siguiente manera:

En el **Capítulo I**, se presenta el planteamiento del problema y la justificación de la investigación, donde se hace la previa descriptiva y contextualización de la problemática

En el **Capítulo II**, se propone la hipótesis, el planteamiento, el objetivo general, los objetivos específicos, la conceptualización de las variables como la operalización de las mismas, en este caso perfil psicológico y funcionalidad familiar de los padres con hijos sobresalientes.

En el **Capítulo III**, se incluye la fundamentación teórica, ya que es uno de los elementos principales de una investigación. Este estudio se centra en el abordaje del perfil psicológico y funcionalidad familiar de los padres con hijos sobresalientes.

En el **Capítulo IV**, se desarrolló la parte operativa de la investigación, la metodología que consiste en brindar una explicación y descripción de cómo se va a realizar el estudio, en este caso la investigación se caracteriza por el área de Psicología Clínica de carácter descriptivo, la población está constituida por los padres de hijos sobresalientes. Asimismo se define los instrumentos utilizados y se detalla en la recolección de datos.

En el **Capítulo V**, es donde se presenta el análisis e interpretación de los resultados de la investigación, después de la aplicación de los instrumentos ya mencionados anteriormente, los cuales responden a los objetivos planteados en el trabajo.

En el *Capítulo VI*, dentro de este capítulo se plantea las diferencias conclusiones a las que se llega después de realizar el análisis respectivo del tema planteado, a su vez, se dan algunos recomendaciones tanto para posteriores investigaciones dentro del área para diferentes ámbitos de formaciones.

La *Bibliografía*, consiste en el detalle de los libros y todo el material bibliográfico revisado en la elaboración de la presente investigación.

Finalmente en *Anexos* se presenta los cuatro instrumentos aplicados en la investigación los mismos están destinados a medir las variables de estudio con sus correspondientes dimensiones contempladas en la investigación.

CAPÍTULO 1

PLANTEAMIENTO Y JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Todos quienes dedican su vida profesional a una ciencia humana, desarrollan cierto tipo de habilidades sensibles a los fenómenos sociales insertos en cada grupo humano del que forman parte.

El desgaste laboral sobre todo, es un gran perjuicio para el desarrollo humano en el trabajo. Cuando está presente en los funcionarios de un rubro, estos como humanos ampliamente productivos reducen enormemente sus capacidades de producción, el desarrollo de la empresa decae, y con ella, el desarrollo social.

Es importante recalcar que dados los cambios en los distintos puestos de trabajo en las instituciones sumando las condiciones de trabajo, estos pueden ser factores estresantes que intervinieron de gran manera en el bienestar psicológico del empleado y esto influye en la calidad de vida de su familia, en el desempeño de sus roles y tareas. Entonces el desgaste o agotamiento emocional actúa en la satisfacción laboral y bienestar psicológico del empleado.

Se encontró investigaciones, en Estados Unidos en el cual en encuesta realizada donde miles de trabajadores indicaban que más del 40% señalaban una carga de trabajo excesiva y afirmaron que al final de la jornada se encontraban agotados y emocionalmente exhaustos (Galinsky, Bond y Friedman 1993).

La realidad tangible demuestra día a día como el país y departamento vive su desarrollo, industrialización, crecimiento demográfico.

La ola industrial empieza a encallar a la costa de Bolivia y el movimiento comercial, la exigencia continua de habilidades y competencias para mantener un puesto de

trabajo, emprende la exhaustiva labor de presionar a todos sus habitantes. Los resultados de vivir bajo esa presión incierta de saber cómo sostenerse en un futuro próximo y como responder ante las exigencias del clima económico y social del siglo XXI empiezan a hacerse sentir mediante algunas patologías pertinentes a la salud mental. Entre ellas están el incremento de los niveles de ansiedad, de cuadros depresivos agudos y graves, pero sobre todo los elevados índices de agotamiento físico y emocional que desarrollan gran parte de los Bolivianos al tratar de responder de algún modo a todas las exigencias adaptativas del contexto actual.

Un último estudio realizado en Bolivia revela que de 215 enfermeras de 7 hospitales de la ciudad de La Paz, el 8% de la muestra presentan agotamiento emocional (Roth E. y Pinto B.2010:35).

En la actualidad no se tiene conocimientos de que en el departamento de Tarija se hayan realizado estudios respecto a este tema en particular, por lo cual es imprescindible abordar esta temática, es así que en el presente trabajo de investigación se ha prestado especial atención a la dedicada labor de las y los funcionarios, asistentes y compañeros de trabajo del Gobierno Municipal de la Segunda Sección de la Provincia Arce; cuyo trabajo extenuante debe ir de la mano de la paciencia para lograr el desarrollo del departamento y por ende del país.

Con el presente estudio se pretende conocer cómo los trabajadores municipales expuestos a inestabilidad laboral y horas extras, los turnos rotativos y otras causantes del mismo trabajo, puede tener consecuencias negativas en su ámbito laboral, el cual puede influir en la satisfacción que el empleado siente por la labor que desempeña y cómo este afecta su bienestar psicológico, en el ámbito personal, familiar o social.

El trabajo dentro del Gobierno Municipal de este modo, resulta pues, un gran agente proveedor de agotamiento emocional para los funcionarios, auxiliares y personal administrativo, por lo que actuar en este sentido resulta primordial en tanto proveer

soluciones viables a las situaciones de agotamiento emocional del personal arriba mencionado.

En base a la información laboral recabada se plantea el problema de investigación en los siguientes términos:

¿Existe relación entre el Síndrome de Burnout, Satisfacción en el Trabajo y el Bienestar Psicológico en los Trabajadores del Gobierno Municipal de la Segunda Sección de la Provincia Arce?

1.2. JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA

La presente investigación tiene la intención de indagar qué relación existe entre el síndrome de Burnout, satisfacción en el trabajo y el bienestar psicológico en los trabajadores del Gobierno Municipal de la Segunda Sección de la Provincia Arce.

Por ello necesario empaparse de información suficiente para entender que el agotamiento no es una patología sino es considerado como un síndrome.

Varias son las investigaciones en el mundo que hacen referencia a esta conjunto de manifestaciones que existen y muchos son los teóricos que han escrito sobre la importancia que tiene el bienestar psicológico y la satisfacción en el trabajo en el desarrollo del hombre, sin embargo es trascendental seguir investigando en la actualidad, para lanzar una nueva teoría que brinde más luces respecto a este tema de estudio.

Se cree que es importante alcanzar el conocimiento suficiente sobre estos temas en particular, en primera instancia para reflexionar sobre el síndrome de burnout las diferentes consecuencias tanto personales como sociales que trae consigo en lo laboral en los empleados de las diferentes instituciones.

Por otra parte, se espera que la investigación coadyuve al entendimiento más propio de la relación que existe entre el síndrome de Burnout, satisfacción en el trabajo y el bienestar psicológico en los trabajadores municipales. Para poner en alerta a la sociedad y poder buscar nuevas alternativas para disminuir el agotamiento e incrementar el bienestar psicosocial del trabajador.

Los diferentes resultados que se alcancen en esta investigación son de vital importancia para la comprensión profunda del problema y del bienestar del trabajador, sus formas y condiciones de trabajo, así como de sus necesidades, pero principalmente porque puede proporcionar bases para una mejor programación de políticas de desarrollo en el trabajo.

La información tiene un *aporte teórico*, ya que la misma permite a las y los funcionarios, jefes y responsables que trabajan en el Gobierno Municipal de la Segunda Sección de la Provincia Arce, y a la sociedad en general, acceder a datos evidentes sobre la problemática que envuelve a los trabajadores, en torno al síndrome de Burnout, satisfacción en el trabajo y el bienestar psicológico, información que podrá ser empleada con la finalidad de implementar estrategias y condiciones de trabajo dignos para lograr un rendimiento productivo para la institución y para el propio trabajador, gozando de un bienestar psicológico libre de agotamiento o cansancio emocional.

Es por ello, que el fin primordial de esta investigación es brindar nuevos conocimientos sobre este tema al entorno social, que bien logre ceder información a aquellos estudiantes, compañeros o investigadores que deseen desglosar a más profundidad sobre esta trama de estudio, comparando resultados y a partir de ello alcanzar nuevas conclusiones que a largo plazo propicien un aporte que signifique un beneficio social.

Esta investigación también tendrá un **aporte práctico** brindará un diagnóstico acerca del agotamiento o cansancio emocional, bienestar psicológico y satisfacción laboral en los trabajadores del municipio donde se podrá comprender mejor la relación que existen entre estas variables con el fin de que la población y la sociedad conozca esta información. De la misma manera servirá para futuras investigaciones, universidades o instituciones públicas o privadas.

CAPÍTULO II

2.1. FORMULACIÓN DE PROBLEMA

-¿Existe relación entre el Síndrome de Burnout, la Satisfacción en el trabajo y el Bienestar psicológico en los trabajadores del Gobierno Municipal de la Segunda Sección de la Provincia Arce?

2.2. OBJETIVOS

2.2.1. OBJETIVO GENERAL

-Detectar la relación del Síndrome de Burnout, la Satisfacción en el trabajo y el Bienestar psicológico en los/las trabajadores(as) del Gobierno Municipal de la Segunda Sección de la Provincia Arce.

2.2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- 1.- Identificar el grado del Síndrome de Burnout y de sus tres componentes en los /las funcionarios(as) del Gobierno Municipal de la Segunda Sección de la Provincia Arce.
- 2.- Establecer el nivel de satisfacción laboral que presentan los/las funcionarios (as) Municipales.
- 3.-Identificar el nivel de bienestar psicológico de los/las trabajadores(as) del Gobierno Municipal de la Segunda Sección de la Provincia Arce.
- 4.-Explorar la vinculación entre el Síndrome de Burnout y/o el bienestar psicológico y el grado de satisfacción laboral.

2.3. HIPÓTESIS

1.-Existe un mayor predominio en la dimensión de agotamiento emocional en los/las trabajadores(as) públicos del Gobierno Municipal de la Segunda Sección de la Provincia Arce.

2.-Los/las funcionarios(as) públicos del Municipio presentan insatisfacción intrínseca laboral.

3.-Los/las trabajadores del Municipio presentan un deficiente dominio del entorno que influye negativamente en su bienestar psicológico.

4.-El agotamiento emocional influye de manera negativa en el bienestar psicológico y el grado de satisfacción laboral en los /las trabajadores(as) del Gobierno Municipal de la Segunda Sección de la Provincia Arce.

2.4. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

| VARIABLE | CONCEPTO | CATEGORIAS | INDICADORES | ESCALAS |
|---------------------|--|--|--|--|
| SÍNDROME DE BURNOUT | Estado de agotamiento físico emocional y mental resultante de un estado prolongado de estrés laboral, que afecta a profesionales de servicio social. | • Despersonalización | Desarrollo de actitudes negativas, de insensibilidad y cinismo hacia las personas que se debe atender. | De 5 a 16 es normal De 17 a 35 es anormal |
| | | • Sentimientos de baja realización personal en el trabajo. | Tendencia a evaluar el propio trabajo en forma negativa, sentimientos de baja autoestima. | De 8 a 27 es normal De 28 a 42 es anormal |
| | | • Agotamiento personal | Disminución de pérdida de recursos emocionales. | De 9 a 30 es normal De 31 a 63 es anormal (test de Burnout) |
| | | | | |

| | | | | |
|----------------------|---|------------------------------|---|-------------------------|
| SATISFACCIÓN LABORAL | La satisfacción laboral va más allá de las respuestas afectivas o emocionales y de ahí la importancia que ésta tiene en las conductas laborales, Es una actitud generalizada ante el trabajo (Arnold. Robertson y Cooper, 1991; Peiró, 1984). | • Supervisión | La relaciones personales | Totalmente Insatisfecho |
| | | | Supervisión sobre el trabajo. | Algo Insatisfecho |
| | | | El tipo, la proximidad y frecuencia de actos | Indiferente |
| | | • El Ambiente Físico Laboral | El modo de juzgar el trabajo | Totalmente Satisfecho. |
| | | | El sentido de justicia | |
| | | • Prestaciones Recibidas | Higiene y salubridad | Totalmente Satisfecho. |
| | | | Las condiciones físicas de trabajo Iluminación | |

| | | | | |
|--|--|---|--|--|
| | | <p>•Satisfacción intrínseca en el trabajo</p> | <p>Salario</p> <p>Formación</p> <p>Promociones</p> <p>Respecto a las normas</p> | |
| | | | <p>Negociaciones sobre la contratación</p> <p>Grado de satisfacción del trabajo</p> | |
| | | | <p>Oportunidades que ofrece el trabajo</p> <p>Posibilidad de hacer lo que desea.</p> | |
| | | <p>•La Participación</p> | <p>La posibilidad de decidir con autonomía</p> | |
| | | | <p>Participación de las decisiones</p> <p>Cooperación</p> | |

| | | | | |
|-----------------------|---|-----------------------|--|---|
| | | | en el grupo de trabajo. | |
| BIENESTAR PSICOLOGICO | El bienestar psicológico incluye dimensiones sociales, subjetivas y psicológicas, así como comportamientos relacionados con la salud en general que llevan a las personas a funcionar de un modo positivo. (Carol Ryff) | • Auto aceptación | Se relaciona con el hecho que las personas se sientan bien consigo misma. | 1-3 Totalmente en desacuerdo 4-6 totalmente de acuerdo |
| | | •Relaciones Positivas | Se requiere mantener relaciones estables y tener amigos en los que se pueda confiar. | |
| | | •Dominio del Entorno | Habilidad personal para elegir o crear entornos favorables para el mismo. | |
| | | | | |

| | | | | |
|--|--|-----------------------|---|--|
| | | •Autonomía | Evaluar la capacidad de la persona de sostener su propia individualidad en diferentes contextos sociales. | |
| | | •Propósito en la Vida | Se requiere que las personas tengan metas claras. | |
| | | •Crecimiento Personal | Sean capaces de definir sus objetivos vitales. | |

3. MARCO TEÓRICO

3.1. HISTORIA DEL SÍNDROME DE BURNOUT

Desde la aparición del primer concepto de síndrome de Burnout en 1974 dado por Freudenberg a través de la historia muchos investigadores han aportado innumerables conceptos, entre los que vale la pena nombrar, Maslach y Jackson, Raedeke y Smith 2001.

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 *staffburnout*.

Posteriormente en el año de 1974 Freudenberg propone un concepto centrado en un estudio netamente organizacional. Él propone que son sentimientos de agotamiento y frustración además de cansancio que se generan por una sobre carga e incluye en su explicación el término de adicción al trabajo, siendo también el primero en proponer este tipo de relación asociada a un desequilibrio productivo. Posteriormente, en el año de 1980, Freudenberg amplía su teoría y conceptualización agregando que estos sentimientos se deben a cargas irracionales de trabajo que ellos mismos o quienes los rodean les imponen.

Para este mismo año aparece Cherniss quien lo conceptualiza como un proceso y propone tres momentos, uno asociado a un desequilibrio entre la carga laboral y las posibilidades del sujeto de responder de forma óptima a esta, un segundo momento que habla de la presencia de una respuesta emocional negativa fuerte y un último momento que propone un cambio conductual y actitudinal en el que se sumerge el sujeto. Contemporánea a esta propuesta surge la de Edelwich y Brodsky, quienes lo relacionan más a una pérdida progresiva de la energía, motivación e ideal asociada a las profesiones de ayuda a su cargo y proponen también fases progresivas, entusiasmo, estancamiento, frustración y apatía.

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.

En el año 1980 en tanto, Freudemberger publica su libro titulado *BurnOut: The High Cost of High Achievement. Whatitis and howtosurviveit*, texto que se ha transformado en un referente primordial para el abordaje primigenio del síndrome de Burnout.

Posterior a ellos en el año 1981 las autoras Maslasch y Jackson aportan el hasta ahora más aceptado concepto del síndrome, en el que proponen que este es tridimensional y que dentro de estas dimensiones se encuentran el agotamiento emocional, la despersonalización (en la que se generan actitudes de sarcasmo ante sus compañeros de trabajo) y la reducida realización personal.

3.1.1. SÍNDROME DE BURNOUT

El término síndrome, de acuerdo con Balseiro (2010), es un grupo de síntomas y signos que, al tomarse en conjunto, reflejan características de una enfermedad o lesión. Este concepto referido al mundo laboral, se asocia a un conjunto de manifestaciones fisiológicas, conductuales, psicológicas y laborales que dan idea a un padecimiento por actividades profesionales; afectando así la salud de los trabajadores de diversas ramas.

El primer autor en delimitar el síndrome de Burnout desde la perspectiva clínica como un problema de salud vinculado al ejercicio de la actividad laboral, fue el Psiquiatra

Herbert Freudenberguer en 1974, quien lo describe como una experiencia de agotamiento, decepción y pérdida de interés por la actividad laboral que surge en los

profesionales que trabajan en contacto directo con personas en la prestación de servicios, los cuales se vuelven menos sensibles, poco comprensivos e incluso agresivos, manteniendo un trato distanciado y cínico hacia sus clientes/pacientes (Gil-Monte, 2006; Martínez, 2009; Balseiro, 2010).

El Burnout bajo la perspectiva de Freudenberger (1974), se centra en temas de salud mental, definiéndolo como un “conjunto de síntomas médico-biológicos y psicosociales inespecíficos, que se desarrollan en la actividad laboral, como resultado de una demanda excesiva de energía, recursos personales o fuerza espiritual del trabajador y que implican una sensación de fracaso”, entre otras cosas por la persistencia en plantearse metas inalcanzables siendo una de las posibles formas de desarrollo del estrés laboral pero no la única.

Desde la perspectiva psicosocial Cristina Maslach, se utilizó el mismo término para describir un proceso gradual de pérdida de responsabilidad profesional y desinterés cínico que se da entre los profesionales de servicio o ayuda a personas, como una respuesta inadecuada a un estrés emocional crónico, presentando agotamientos físicos o psicológicos o ambos; una actitud fría y despersonalizada en la relación hacia los demás y un sentimiento inadecuado a las tareas que se han de realizar (Maslach y Jackson, 1981); dando lugar a la definición más conocida del Burnout: “es un síndrome de agotamiento emocional, despersonalización, y baja realización personal, que puede ocurrir entre individuos que trabajan con personas”, definición respaldada empíricamente por el cuestionario para su evaluación, elaborado por Maslach y Jackson en 1981 y denominado “Maslach Burnout Inventory”. Freudenberger y Maslach, los primeros en investigar el síndrome de Burnout, asociaron el constructo a profesionales de servicios, con tres dimensiones básicas: 1) agotamiento emocional, 2) despersonalización y 3) reducida realización personal pero recientemente el estudio de burnout se ha ampliado a todo tipo de profesiones y grupos ocupacionales e incluso en muestras pre-ocupacionales, señaladas por

Salanova y Llorens (2008) como estudiantes universitarios, cuyas dimensiones se redefinen como: 1) agotamiento (crisis en las relaciones entre la persona y el trabajo), 2) distancia mental (incluye cinismo-actitudes distantes hacia el trabajo- y despersonalización- actitudes distantes hacia personas, y 3) ineficacia profesional (sensación de no hacer adecuadamente las tareas y ser incompetente en el trabajo).

Sin embargo, estos autores indican que en este aspecto la investigación es aún incipiente.

Dentro de las denominaciones del síndrome de Burnout (término anglosajón) que son tomados como sinónimos en la literatura se encuentran: Síndrome de Quemarse en el Trabajo (SQT), síndrome de estrés crónico asistencial (debido a que desde sus orígenes se ha asociado con los profesionales asistenciales). Éste efecto laboral, también se conoce como síndrome de Tomás, por el personaje de la novela “La Insoportable Levedad del Ser” del escritor Checo Kundera, donde el protagonista – Tomás- era un individuo que había perdido su autoestima y su actitud, evidenciaba desánimo, tedio en la labor diaria y ausencia de expectativas de mejora (Balseiro, 2010).

Otra definición presentada por Martínez y Hernández (2005) señala que el Burnout es un tipo de respuesta prolongada a los estresores emocionales e interpersonales crónicos en el trabajo, una experiencia de estrés individual, un estado de agotamiento emocional al involucrarse la persona en situaciones emocionalmente demandantes durante un tiempo prolongado. En la misma vertiente, Pieró (2002) expone que el Burnout es una experiencia que resulta de situaciones de estrés crónico que se derivan de demandas que exceden los recursos de los empleados.

Albaladejo (2004) indica que el Burnout es un proceso en el que los profesionales están desengañados de su trabajo, en respuesta a experiencias de estrés y tensión en el mismo que no pueden controlar y/o solventar, en otras palabras, el Burnout aparece

ante la interacción entre las respuestas individuales al estrés junto a la presión laboral en el ambiente de trabajo. La conceptualización de Gil-Monte (2005) sobre el síndrome de Burnout, lo señala como una respuesta psicológica al estrés laboral crónico de carácter interpersonal y emocional que aparece en los profesionales de las organizaciones de servicios que trabajan en contacto con los clientes o usuarios de la organización. Esta respuesta se caracteriza por un deterioro cognitivo, consistente en la pérdida de la ilusión por el trabajo, el desencanto profesional, o la baja realización personal en el trabajo; por un deterioro afectivo, caracterizado por agotamiento emocional y físico; por la aparición de actitudes y conductas negativas tanto hacia los clientes como hacia la organización, en forma de comportamientos indiferentes, fríos y distantes. En ocasiones, estos síntomas son acompañados de sentimientos de culpa.

De acuerdo con revisiones realizadas por Ríos (2009), este síndrome no tiene una definición unánimemente aceptada como constructo. Sin embargo, los estudios coinciden con que aparece como una respuesta al estrés laboral crónico. Por otra parte, Moya et al. (2005) indica que los períodos repetidos o prolongados de estrés suelen preceder el Burnout aunque no necesariamente desembocar en éste; presentando sintomatologías similares a un cuadro de fatiga crónica.

Una aclaratoria sobre la definición la indican Ortega y López (2004), al exponer que en la literatura se puede encontrar el Burnout con diferente terminología, como síndrome de estar quemado, desgaste profesional y desgaste psíquico, que son términos que vienen a ser equivalentes, y debe diferenciarse de la depresión, el estrés y la insatisfacción laboral en los siguientes aspectos:

- **Depresión- Burnout.**- El primero se asocia a bajo estado de ánimo generalizado, lo cual en el Burnout es temporal y específico al ámbito laboral.

- ***Estrés – Burnout.***- Señalando que el estrés es una reacción en el trabajo en función de las demandas y características de la ocupación experimentado en el contexto laboral; mientras que el Burnout es una consecuencia del estrés crónico.

- ***Insatisfacción Laboral-Burnout***

Ambos son experiencias psicológicas internas y negativas, pero el Burnout incluye cambios de conducta hacia los sujetos objeto de la actividad laboral, cambios en la calidad, agotamiento o disminución de la energía para el trabajo. Al considerar las definiciones y aclaratorias anteriores, y contrastarla con la cadena de estrés señalada por Mansilla (2003) en la sección anterior, se puede interpretar que el Burnout es una forma de estrés asociada a la parte perceptiva y emocional del trabajador que puede presentar indicios desde el primer estadio de la cadena de estrés pero que se evidencia con más auge en el último estadio de la cadena, cuando el estrés es prolongado y se manifiesta la fatiga crónica. En ese estado crónico de la fatiga, el síndrome fue descrito: Agotamiento Emocional, Despersonalización y Realización Personal (Korczak et al., 2010).

A lo anterior Aluja (1997), utiliza como sinónimo el estrés laboral y el síndrome de Burnout, ya que debido a la interpretación anterior, estas formas de estrés coexisten para generar la fatiga o a través de tres dimensiones.

En los enfoques dados por la mayoría de los autores señalados, el síndrome de Burnout se asocia a la fatiga crónica, a las exigencias del entorno laboral y a las conductas aprendidas por el individuo en las diversas situaciones en las que haya estado involucrado; pudiendo entonces definir este síndrome como: la sensación de agotamiento presente en un individuo causado por un estrés prolongado, con manifestaciones de desgaste físico y/o cognitivo, bajas o nulas perspectivas profesionales, desmotivación para el desempeño de las funciones, relaciones conflictivas, tanto hacia los miembros del sistema laboral en el cual se desenvuelve,

como hacia sus clientes internos y/o externos. Todo esto condicionado, a las capacidades y actitudes que el individuo maneje para controlar las altas demandas laborales, los estresores propios del puesto de trabajo y/o los escenarios variables que se pueden presentar en la complejidad Sintomatología asociada al síndrome de Burnout.

Dentro de los efectos del síndrome de Burnout, Martínez y Hernández (2005), Ríos (2009) y Balseiro (2010) identifican:

- **Trastornos mentales:** Alteraciones en la emocionalidad (ansiedad, depresión, irritabilidad, agresividad, labilidad emocional, temores, fobias).
- **Trastornos del sueño:** Insomnio, trastornos del ritmo circadiano y las parasomnias o pesadillas. Los trastornos sexuales, tales como la impotencia, la frigidez, la eyaculación precoz guardan una correspondencia con la rotación de turnos o el turno nocturno.
- **Adicciones:** El alcoholismo, la drogadicción, el tabaquismo, así como la ingesta de tranquilizantes y estimulantes.
- **Trastornos psicosomáticos:** Enfermedades orgánicas que se presentan en distintos aparatos, sistemas, tejidos u órganos del cuerpo humano, como: cefalea tensional, migrañas, trastornos cardiovasculares (infarto al miocardio, arritmia, angina de pecho), hipertensión e hipotensión, palpitaciones, otros.
- **Padecimientos músculo-esqueléticos:** Que surgen y se ven agravados por los llamados factores psicosociales.

Adicionalmente, Balseiro (2010) clasifica los estadios del síndrome como: leve, moderado, grave y extremo. En la forma leve, se presentan síntomas físicos vagos, como cefalea, dolor de espalda y lumbalgias, y la persona se vuelve poco operativa.

En la categoría moderada, aparece insomnio, déficit de atención y falta de concentración. En la fase grave, la persona presenta mayor ausentismo, aversión por las tareas, abuso de alcohol y consumo de psicofármacos. Mientras que en la forma extrema, la persona muestra aislamiento, crisis existenciales y depresión crónica.

3.1.2. DESGASTE LABORAL

Como bien es conocido, el capital humano es el recurso primordial en toda organización, y su evaluación cobra aún más interés cuando se ven comprometidos los niveles de productividad a causa de elementos que desencadenan desgaste o fatiga profesional de dicho recurso.

La Real Academia Española (2001) define la fatiga como la agitación duradera, cansancio, trabajo intenso y prolongado; asociándola a la molestia ocasionada por un esfuerzo más o menos prolongado o por otras causas y que se manifiestan en la respiración frecuente o difícil.

Por otra parte, Grandjean (2001) expone que la palabra “fatiga” se utiliza para indicar diferentes condiciones que causan, disminución de la resistencia y de la capacidad de trabajo; encontrándose en el campo de la fisiología la diferenciación entre la fatiga muscular y la fatiga general, siendo la primera un fenómeno doloroso agudo localizado en los músculos; y la segunda la disminución del deseo de trabajar; razón por la cual se denomina también como “fatiga psíquica” o “fatiga nerviosa”.

Las definiciones anteriores son complementadas por Balseiro (2010) incorporando el proceso cognitivo, al señalar que la fatiga es el agotamiento corporal o mental que se

produce como consecuencia de un trabajo o esfuerzo, que implica la falta de energía y motivación, y supone un debilitamiento progresivo de la capacidad de resistencia.

Este mismo autor amplía la clasificación de la fatiga hecha por Grandjean en:

- ***Fatiga fisiológica.***- Debida al esfuerzo y carga de trabajo, la cual se recupera con el descanso.
- ***Fatiga patológica.***- Debida a causas de origen laboral, psicológico y social y no se recupera con el descanso.
- ***Fatiga Muscular.***- A consecuencia de posturas, cargas y horarios.
- ***Fatiga neurosensorial o perceptiva.***- De tipo visual, auditiva y táctil.
- ***Fatiga mental o psicológica.***- Presente en todos los tipos de fatiga y manifiesta disminución de la eficiencia funcional, mental y física, más o menos duradera.

Al tomar un enfoque más amplio, Freudenberg (2001) da apertura a una mayor visión sobre la fatiga cuando señala que ésta es una forma de estrés, que se presenta como una sensación de deterioro y cansancio progresivos con eventual pérdida completa de energía, a menudo acompañado por una falta de motivación; y que este autor conceptualiza como una sobrecarga que tiende, a lo largo del tiempo, a afectar a las actitudes, al estado de ánimo y a la conducta general. La interacción anterior, es ejemplificada por Levi (2001) cuando manifiesta que el nivel de agotamiento emocional afecta a la velocidad con que se producen en el cuerpo los procesos de desgaste, y asemeja el comportamiento a un vehículo, diciendo que cuanto más se acelere, más deprisa se hace funcionar el motor del cuerpo, más rápido se agota el “combustible” y más rápido se gasta el “motor”.

Igualmente, Barbado, Gómez, López y Vázquez (2006), señalan que la fatiga crónica es una enfermedad compleja, crónica, de etiología desconocida, que se caracteriza por la presencia de fatiga (física y mental), intensa, debilitante y grave, que persiste seis o más meses y de carácter oscilante y sin causa aparente específica. Interfiere con las actividades habituales, no disminuye con el reposo, empeora con el ejercicio y se asocia a manifestaciones sistémicas generales, físicas y neuropsicológicas; coincidiendo con Balseiro (2010) en que es una respuesta al agotamiento emocional sostenido. En el contexto laboral, Martín et al. (2007) refiere que la fatiga guarda relación con la percepción que tienen los trabajadores sobre los factores psicosociales de su entorno laboral; pues los empleados fatigados perciben su entorno laboral de modo más adverso, con menor apoyo social, menores recompensas, menor control sobre su trabajo y mayores demandas cognitivas.

Esta conceptualización es complementada por Barrientos, Martínez y Méndez (2004), y Martín et al. (2007), al exponer que los estudios de fatiga laboral han centrado su atención en distintas condiciones que casi en su totalidad derivan del proceso de trabajo, ya que de sus características dependen el tipo y cantidad de condiciones con las que interactúa el trabajador.

Las investigaciones coinciden en que la generación de fatiga a partir de las condiciones de trabajo también obedece a la posibilidad que el trabajador tenga para controlarlas. Aquellas condiciones que sobrepasen la posibilidad de control por parte del trabajador se transformarán en riesgos y en estresores, exigencias o demandas psicológicas, es decir en elementos que potencialmente pueden generar una respuesta de agotamiento emocional en el trabajador. Dependiendo de su experiencia e interpretación, sobrellevará aquellas cosas que no le afecten y responderá a aquellas que le signifiquen una molestia, un reto o un conflicto, lo que se transformará en estrés vivido. En ese momento y dependiendo de las condiciones particulares del trabajador y de la restricción del medio circundante, el individuo hará uso de recursos

para disminuir el contacto con el agotamiento emocional, buscando espacios de descanso o relajamiento.

3.1.3. CONSTRUCTO DE DESGASTE O FATIGA LABORAL

En las definiciones anteriores de fatiga, se encuentra coincidencia entre los autores, al expresar que ésta es una consecuencia al estrés generado por exigencias que el individuo no puede controlar, a consecuencia de su propia percepción del medio y/o de los elementos que interactúan en el sistema. En otras palabras, situaciones que pueden desencadenar fatiga en una persona no necesariamente la generen en otra; habría entonces que establecer un rango bajo el cual las condiciones del medio puede ocasionar este efecto. Lo anterior también sugiere que el crecimiento que ha tenido el individuo a nivel personal, el medio en el cual se desenvuelve comúnmente tanto en el trabajo como en el hogar, la perspectiva que tenga de la vida, las situaciones que ha afrontado, entre otros, pueden dar una tendencia de cómo éste afronta situaciones de conflicto o de altas exigencias; por lo que sería conveniente definir algunos de estos rasgos para poder compararlos con un estándar de exigencia que se tenga preestablecidos para un puesto de trabajo.

Se puede definir entonces la fatiga laboral como: la sensación de alteración del equilibrio del organismo ocasionada por la percepción que tiene el individuo sobre los estresores asociados al sistema de trabajo y condicionada por la capacidad de respuesta que éste presente.

Esta definición abre la posibilidad de la formación del empleado para el manejo de conflicto o altas demandas de trabajo, con el fin de bajar los niveles de ansiedad y generar respuestas asertivas que no desencadenen en fatiga. Para una mejor comprensión de la delimitación conceptual de fatiga, a continuación se señalará la sintomatología asociada al desgaste laboral y se discutirán las definiciones de

agotamiento emocional y síndrome de Burnout; así como su clasificación como factores de riesgo psicosocial.

3.1.4. SINTOMATOLOGÍA ASOCIADA AL DESGASTE LABORAL

Con respecto a la sintomatología Grandjean (2001), señala que la fatiga intensa, excesiva, que se acumula día tras día produce gradualmente un estado de fatiga crónica. En este caso, la sensación de fatiga se intensifica y no sólo es después del trabajo sino incluso antes de comenzar la jornada. Se manifiesta como una sensación de malestar, frecuentemente de naturaleza emocional, con mayor emotividad psíquica (Comportamiento antisocial, incompatibilidad), tendencia a la depresión (ansiedad sin motivación) y falta de energía con pérdida de inercia suelen ir acompañados por un malestar inespecífico y generalmente se manifiestan como síntomas psicósomáticos: dolores de cabeza, vértigo, alteraciones funcionales cardíacas y respiratorias, pérdida de apetito, trastornos digestivos e insomnio, entre otros.

Por su parte Freudenberg (2001), simplifica la clasificación anterior al decir que los síntomas del agotamiento se manifiestan a nivel físico como molestias psicósomáticas difusas, alteraciones del sueño, fatiga excesiva, trastornos gastrointestinales, dolores de espalda, cefaleas, distintos procesos cutáneos o dolores cardíacos vagos inexplicables.

Para Albaladejo et al (2004), el estrés forma parte de la vida cotidiana, afectando la salud, el bienestar personal, la satisfacción laboral y colectiva. Siendo conocido en el contexto de la salud laboral como el síndrome de Burnout.

Bajo la perspectiva de Carrasco et al. (2010), el agotamiento emocional en el trabajo es tomado como un conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido, la organización o el entorno de trabajo. Es un estado que se caracteriza por altos niveles de excitación

y de angustia, con la frecuente sensación de no tener la capacidad hacer frente a la situación.

Por otra parte, Pieró (2001) realiza la conceptualización individual del agotamiento emocional, señalando que inicia de una consideración tanto psicofisiológica, como subjetiva del mismo, tomando en consideración su componente experiencial, sus consecuencias para la salud y para el bienestar personal; excluyendo los aspectos colectivos del agotamiento, elementos de importancia en el ámbito laboral, ya que las experiencias son producidas por situaciones ambientales o personales (estresores) que desencadenan una serie de vivencias emocionales, poniendo en marcha una serie de procesos para afrontar esas situaciones atenuando o magnificando los efectos. Entre los primeros resultados de carácter psicológico y somático del agotamiento se encuentra el Burnout o desgaste psíquico. El mismo autor señala que el análisis del estrés laboral permite replantear los aspectos sobre factores psicosociales contemplados en la Ley de Prevención de Riesgos Laborales. Desde diversas perspectivas: como fuentes de riesgos (p.e. los estresores de carácter psicosocial), como elementos que influyen sobre la vulnerabilidad de los trabajadores ante diversos riesgos laborales (p.e. estados transitorios de fatiga), como recursos disponibles en la organización para prevenir los riesgos (p.e. los sistemas de información, de participación) y como consecuencias nocivas de esos riesgos (p.e. el burn-out o la depresión). Para diferenciar la fatiga del estrés, Balseiro (2010) plantea lo siguiente:

- En la fatiga hay inadaptación por algunas condiciones laborales de sobrecarga, mientras que en el estrés existe una percepción del riesgo o de las condiciones como una amenaza.
- La fatiga genera cansancio o agotamiento en el estado anímico y el estrés produce estados de ansiedad, temores y aversión.

- La recuperación por fatiga requiere larga evolución, mientras que el estrés, experimenta modificaciones en su transcurso.

- Para prevenir la fatiga, se necesita actuar sobre las condiciones de trabajo, el diseño de éste y la información a la persona; en su lugar el estrés, requiere influir en los estresores que intervienen en el diseño del puesto. Al contemplar las apreciaciones anteriores, se puede interpretar que el estrés tiene un proceso de desarrollo breve como respuesta a una demanda o estímulo, mientras que la fatiga es consecuencia de un largo proceso de desajuste entre las demandas y los recursos laborales; resaltando el término Burnout al desarrollar actitudes negativas hacia el trabajo, mientras que con el estrés no es una condición, presentándose una fatiga crónica.

Sintomatología asociada al estrés

La sintomatología referida al estrés señalada por Ortega y López (2008) son:

- **Consecuencias que inciden directamente en la salud física**

(Alteraciones físicas). Alteraciones cardiovasculares (hipertensión, enfermedad coronaria), fatiga crónica, cefaleas y migrañas, alteraciones gastrointestinales (dolor abdominal, colon irritable, úlcera duodenal), alteraciones respiratorias (asma), alteraciones del sueño, alteraciones dermatológicas, alteraciones menstruales, disfunciones sexuales y dolores musculares o articulatorios.

- **Consecuencias que inciden en la salud psicológica**

(Alteraciones emocionales). Ansiedad, depresión, irritabilidad, disforia, baja autoestima, falta de motivación, baja satisfacción laboral, dificultades de concentración, distanciamiento emocional, sentimientos de frustración profesional y deseos de abandonar el trabajo.

- **Consecuencias relacionadas con el ámbito laboral**

(Alteraciones conductuales). Absentismo laboral, abuso de drogas, aumento de conductas violentas, conductas de elevado riesgo (conducción temeraria, ludopatía), disminución de productividad, falta de competencia y deterioro de la calidad de servicio de la organización.

3.1.5. CAUSAS DEL DESGASTE LABORAL

Dentro de los elementos que desencadenan el desgaste se encuentran: Condiciones personales: características sociodemográficas e historia particular previa de afrontamiento de situaciones. Características generales del trabajo: horario de trabajo por turno, falta de cohesión en el equipo multidisciplinar, conflicto de rol entre profesionales, clima organizacional jerarquizado, sobrecarga de trabajo, condiciones salariales y escasez de formación en habilidades de control de la situación. Características específicas del trabajo: ausencia de feedback de calidad del trabajo realizado. Ausencia de apoyo social y psicológico, y Sobrecarga de trabajo (Ortega y López, 2004).

Una clasificación más amplia sobre los desencadenantes del estrés laboral, la realiza Peiró (1999^a) de la siguiente manera: Estresores del ambiente físico: el ruido, la vibración, la iluminación, la temperatura, la humedad, otros.

Demandas del propio trabajo: el turno de trabajo, la sobrecarga de trabajo o la exposición a riesgos, otros.

Contenido del trabajo o las características de las tareas que hay que realizar: oportunidad de control, el uso de habilidades que permite la realización de las tareas, el feedback que se recibe por la propia ejecución del trabajo, la identidad de la tarea y

la complejidad del trabajo. Desempeño de roles: el conflicto, la ambigüedad y la sobrecarga de rol. Relaciones interpersonales y grupales: relaciones con los superiores, con los compañeros, subordinados, clientes, otros.

Desarrollo de la carrera: la inseguridad laboral, las diferentes transiciones de rol, las situaciones de las distintas etapas de desarrollo, las promociones excesivamente rápidas, otros.

Nuevas tecnologías: problemas de diseño, de implantación y de gestión de esas tecnologías. Componentes de la estructura o del clima organizacional: excesiva centralización o un clima muy burocratizado o de poco apoyo social entre los miembros de la organización. Vida en familia y las demandas conflictivas entre la actividad laboral y los roles familiares.

Las investigaciones de Gil-Monte (2006), indican que el desgaste aparece cuando el trabajador se ve desbordado y se percibe impotente para hacer frente a los problemas de su entorno laboral, siendo una patología con origen en el entorno y no en el individuo. Ríos (2009), en su lugar, señala que las características del burnout aluden fundamentalmente a factores de carga mental en el trabajo; mientras que Balseiro (2010), manifiesta que este síndrome es un trastorno adaptativo crónico, en asociación con las demandas psicosociales de trabajar directamente con las personas y que se requiere al menos seis meses de período desadaptativo, exceso de grado de exigencias o escasez de recursos.

Los estudios de Karasek (1979), señalan que las variables organizacionales vinculan la sobrecarga laboral con la presencia del desgaste, enmarcado en un modelo teórico denominado modelo “Demandas-Control-Recursos”, el cual señala que bajas o excesivas demandas laborales, escaso control por parte del profesional en el ejercicio de su labor, y escasos recursos para afrontar dichas demandas laborales, son los factores que mejor explican el estrés mental “strain” y que mantenido en forma

crónica de convierte en el SQT. Dicho modelo muestra cómo el deterioro de la salud puede estar influenciada por dos dimensiones en el trabajo: las demandas del trabajo (Elementos físicos, sociales y de organización) y el control del trabajo o los recursos.

Sin embargo, Moreno y Peñacoba (1999), desde otra perspectiva, enfatizan el hecho de que este síndrome no se identifica con la sobrecarga de trabajo ni es un proceso asociado a la fatiga, sino a la desmotivación emocional y cognitiva que trae como consecuencia la pérdida de los intereses laborales que en un determinado momento fueron importantes para el sujeto.

Por otra parte, Gil Monte (2002), encontró que además de la insatisfacción permanente y la sobrecarga laboral, el burnout se ve influido por factores como insatisfacción marital, relaciones familiares empobrecidas, falta de tiempo de ocio y supresión de la actividad física; coincidiendo con Ríos (2009) en que los procesos de intercambio social y las expectativas de reciprocidad constituyen un estresor que puede desencadenarlo.

Landeweerd y Boumans (1994) convergen con Gil-Monte (2002), incluyen aspectos personales del individuo, cuando explican que algunos estudios han permitido revelar la función de moderadora de ciertos factores, entre ellos: la retroalimentación, la claridad en la definición de las tareas, la autonomía, las oportunidades de promoción y el liderazgo social-emocional, la edad, la experiencia laboral y el género. Elementos en discusión en la investigación de Baruch, Brondolo, Ben y Schwartz (2002) que encontraron asociaciones negativas entre el apoyo emocional familiar y el agotamiento emocional propio del Bournout, pero sin encontrar diferencias relacionadas con el género.

Respecto a la perspectiva anterior, Albaladejo (2004) complementa que de acuerdo con sus estudios la edad no parece influir; pero de acuerdo con la variable sexo,

serían las mujeres las más afectadas, quizás por el mantenimiento de la doble carga de trabajo familiar y profesional.

Por su parte, Martínez y Hernández (2005), señalan que de acuerdo con sus investigaciones, en Holanda se encontraron evidencias claras de que el estrés y la fatiga psicológica están muy correlacionados con las condiciones y la carga de trabajo.

En otra vertiente, Ortega y López (2004) coinciden con los aspectos organizacionales señalados por Martínez y Hernández (2005), al exponer que las variables organizacionales asociados al Burnout son el clima laboral, el bienestar laboral, el grado de autonomía, la ejecución en el trabajo, el apoyo social, la ambigüedad de rol y la falta de reciprocidad, el número de horas de trabajo, tipo de contrato y tipo de servicio.

Otros factores de interés y sobre los que existe controversia de acuerdo con Albadejo (2004), son que los cambios de turnos y los horarios laborales, el salario, la categoría profesional y la sobrecarga laboral asistencial. Gil-Monte (2006), por su parte, agrupa en cuatro niveles las fuentes de estrés que generan el desgaste, ellas son:

- ***Antecedentes del entorno social de la organización***

La desaparición política de límites y fronteras, junto con la mayor movilidad de los individuos ha propiciado un incremento acelerado de la población, mientras que las organizaciones de servicios no han tenido un crecimiento proporcional, ocasionando situaciones de sobrecarga laboral e incluso haciendo que los profesionales realicen tareas para las que no están formados, sufriendo conflicto y ambigüedad de rol.

Aunado a esto, la atención al cliente requiere implicación emocional y fuerte desgaste emocional.

• ***Antecedentes del sistema físico-tecnológico de la organización***

El diseño de la estructura organizacional para la prestación de servicios, que responde a un modelo burocrático, conlleva a dos tipos de trabajadores, unos que atienden al cliente de forma rígida y distante; mientras otros, que buscan mejorar tanto su desarrollo profesional como el servicio que ofrecen, pero que se sienten frustrados por no contar con los recursos necesarios o tener excesivas y hasta incomprensibles normas para ejecutar su labor. De igual forma, la tecnología también se asocia a la aparición del SQT, pues el manejar variables como: ritmo de trabajo, demandas de atención, ambiente físico de trabajo impuesto, disfunciones en los roles, y tecnificación de las relaciones interpersonales cliente-profesional, favorece la despersonalización de la atención.

• ***Antecedentes del sistema social-interpersonal de la organización***

En este aspecto el autor señala que el trabajo con personas y la relación con ellas, especialmente si presentan problemas personales o familiares, son una causa del SQT, situación con mayor incidencia con la ausencia de reciprocidad en los intercambios sociales. Asimismo, las relaciones tensas y conflictivas con los clientes, pueden generar desgaste emocional, presentando los profesionales conflicto y ambigüedad de rol.

• ***Antecedentes del sistema personal de los miembros de la organización***

Son variables de características personales que influyen en el desarrollo del síndrome explicando la subjetividad del mismo, entre ellas se pueden mencionar: la auto eficiencia y la orientación comunal, el sexo, la personalidad resistente, el locus de control, otros.

3.1.6. MÉTODOS DE EVALUACIÓN DEL DESGASTE LABORAL

El instrumento de medición más reconocido y ampliamente utilizado por la literatura de referencia es el “Maslach Burnout Inventory” (MBI) de Maslach y Jackson publicado en 1981, que aunque en sus inicios fue elaborado para profesionales de la salud, actualmente existen tres versiones (Gil-Monte, 2007):

3.1.7. ESTRATEGIAS DE PREVENCIÓN Y/O AFRONTAMIENTO DEL DESGASTE LABORAL

Para prevenir y/o disminuir los niveles de desgaste, Ríos (2009) sugiere realizar división del trabajo en equipos, controlar la organización del trabajo y los elementos que generan malestar en el personal, hacer partícipe al trabajador en la toma de decisiones, fomentar motivación y una atmósfera positiva de trabajo, facilitar espacios comunes donde llevar a cabo el trato informal con los compañeros (períodos de descanso dentro de la jornada laboral), y fomentar el diálogo efectivo. De igual forma el autor recomienda mejorar las condiciones ambientales y el lugar de trabajo, como por ejemplo: dispensar un mobiliario adecuado, buena iluminación de las instalaciones, decoración y colores agradables. Por otra parte, Gil-Monte (2006) refiere que la formación es un elemento clave para prevenir el síndrome, pues busca conseguir un ajuste individuo-puesto adecuado, que contemple las condiciones de trabajo más favorables; pues la falta de capacidad del trabajador para dar respuesta a las exigencias da origen al desgaste.

De igual forma, en Gil-Monte (2007), se indica que a nivel individual se recomienda la utilización del entrenamiento en solución de problemas y manejo del tiempo de manera eficaz, entre otros; mientras que a nivel grupal, ofrecer apoyo social por parte de los compañeros y supervisores, pues a través de ello los individuos consiguen apoyo emocional, consejos, otros. Este autor recomienda los programas de socialización anticipada, la implantación de sistemas de evaluación y

retroinformación, desarrollar de forma planificada la cultura organizacional, así como los procesos sociales y humanos de la organización.

Por su parte, Salanova y Llorens (2008) explican que las estrategias de intervención sobre el desgaste pueden aplicarse desde un nivel individual/personal, a un nivel organizacional o a una combinación de ambas de acuerdo con los resultados de la evaluación, pues si a través de la evaluación se detecta falta de recursos personales, se deben utilizar estrategias enfocadas en el individuo para desarrollar sus habilidades y conocimientos; mientras que si se detecta altas demandas laborales y/o bajos recursos; las estrategias deben dirigirse hacia la organización, como mejorar estilos de liderazgo.

3.1.8. SÍNDROME DE BURNOUT EN LAS PROFESIONES DE SERVICIO

El estudio del Síndrome, en sus inicios, en base a los resultados que habían aportado Maslach y Jackson (2001) se limitó a las profesiones que están relacionadas con el servicio y asistencia a problemas de los clientes. Hoy en día se ha constatado que estas profesiones de ayuda, dentro de las cuales se consideran profesiones relacionadas con salud, atención psicológica y psiquiátrica, asistencia social y educación, son las que presentan mayor vulnerabilidad al síndrome. Estas profesiones tendrían algunas características en común como: trabajos extremadamente demandantes, en los cuales hay un intenso contacto con personas y la organización les otorga un apoyo real inadecuado a la labor.

Al mismo tiempo se ha constatado que las interrelaciones que dejan más vulnerable al profesional es la atención “cara a cara” al cliente, debido a que este tipo de interacción necesita un alto compromiso personal y laboral, lo que lleva consigo la posibilidad de no cumplir sus expectativas.

Asimismo, los profesionales más expuestos serán los del sector público -en especial los orientados al servicio, con metas altas, idealistas- y cuyo trabajo se desarrolla bajo continua entrega de energía emocional y cognitiva para satisfacer las necesidades de sus clientes. El sector público afronta demandas crecientes de parte de sus clientes para un servicio de calidad, pero sin real apoyo social para satisfacer estas expectativas; situación que conlleva tensión individual, cambios, reducciones presupuestarias.

Cuando se dan con sobrecarga de trabajo, demandas no satisfechas, según algunos investigadores, es signo que el profesional entrará en agotamiento emocional llegando a presentar el Síndrome de Burnout (Shiron y Shnuel 2002).

3.1.9. SÍNDROME DE BURNOUT Y LOS TRABAJADORES SOCIALES

Una de las definiciones de Trabajadores Sociales más aceptadas es aquella que dice “es un proceso de ayuda por el cual el profesional, los trabajadores Sociales, a través de técnicas y procedimientos, promueve los recursos de la comunidad y del individuo, para ayudar a éste a superar conflictos derivados de su interrelación con el medio y con otros individuos” (Escarpin, 1992).

A partir de esta definición es indudable que la presencia del Síndrome en los profesionales de Trabajadores Sociales se constituye en un problema, ya que estaría de algún modo afectando la tarea u objetivo de la profesión que -como sabemos- es una profesión de ayuda porque trabaja directamente con las personas orientándolas para superar sus conflictos y sus necesidades.

Si recordamos los síntomas que presenta el Síndrome como dolor de cabeza, apatía, dolores musculares, aburrimiento, hipertensión, ansiedad, son todos síntomas que afectan y trastocan el desempeño del Trabajador Social y la actitud ante los usuarios, tanto en el trato que reciben como en la solución de la problemática que presentan.

La globalización ha provocado cambios en la sociedad a nivel económico, comunicacional, cultural, social, lo que ha influido en las profesiones de ayuda a la población más vulnerable, por lo que estas se han visto obligadas a atender problemáticas diferentes y a adoptar nuevas formas de intervención para atender sus problemas.

Ante este escenario, el Trabajador Social hace variados intentos para optimizar los recursos con que cuenta y así llevar a cabo su trabajo, el que se ve dificultado por el hecho que hay profesionales que ya han desarrollado el Síndrome y, por lo tanto, hay mayores tasas de ausentismo y rotación de personal, lo que aumenta la carga de trabajo de cada profesional.

Cada profesional busca entregar oportunidades de soluciones a los problemas de los beneficiarios, pero la falta de recursos y otros fenómenos no permiten que estos objetivos sean cumplidos, y/o que la ayuda que se brinda sea la adecuada a cada situación. Ante este hecho que se repite innumerables veces, el Trabajador Social comienza a desgastarse y a desarrollar estrés, producto de la frustración por no poder lograr los objetivos propuestos. Es aquí cuando puede aparecer el Síndrome de Burnout, que afecta tanto la calidad de vida del trabajador como la de los usuarios a los que el profesional atiende.

En este complejo escenario en que se brinda la atención de ayuda, los profesionales van acumulando sensaciones de angustia, fatiga, irritabilidad, pérdida de energía, donde influye indudablemente el hecho que deben asumir roles instrumentales de acuerdo a continuas situaciones emergentes.

Si los Trabajadores Sociales sufren o están proclives a contraer el Síndrome de Burnout se ve afectado el objeto mismo de los Trabajadores Sociales.

Así, quienes sufren los efectos son los beneficiarios que se atienden especialmente en las Municipalidades, pues los profesionales que trabajan ahí tienen mayor tendencia a presentarlo porque es el lugar donde concurren las personas que presentan mayor vulnerabilidad en nuestro país.

Esta situación puede afectar la relación profesional – beneficiario, ya que sabemos que los Trabajadores Sociales al estar agotado emocionalmente presenta despersonalización y baja realización profesional, lo que indica que el profesional se distancia del asistido y pierde el compromiso en la resolución de los conflictos de la persona. Una de las consecuencias más graves es el “desencanto” que se produce en la población atendida respecto a la profesión, porque no se sienten satisfechos con las gestiones que realizan los profesionales, llegando incluso a pensar que esta profesión “no sirve de mucho”

El entregar una ayuda eficaz es esencial para los Trabajadores Sociales, porque es él quien interviene con individuos que presentan distintos problemas; problemáticas todas que requieren de ayuda oportuna y óptima, por lo que se necesita de profesionales competentes y que gocen de una salud mental estable, de acuerdo a las diferentes actividades que el ejercicio profesional necesita.

Si consideramos que el Trabajo Social es una profesión en la cual existe una intervención social concreta con los sujetos sociales que poseen un problema o una necesidad social en un momento y contexto determinado, la intervención social tiene como objetivo, provocar cambios en la realidad en que se producen estos problemas.

Los trabajadores Sociales de este estudio se desempeñan en Municipalidades que tienen entre sus funciones otorgar protección social a los habitantes de la comunidad. En la actualidad, las Municipalidades se ven enfrentadas a una alta demanda de servicios que significan mayores exigencias a los profesionales.

No en todas las Municipalidades se atiende el mismo número de población y el mismo nivel de pobreza, lo que indica que no todos los municipios intervienen del mismo modo. Además, no todos tienen el mismo número de profesionales en los diferentes departamentos. La realidad heterogénea, con diferentes condiciones socio – económicas y accesos a programas de ayuda, tanto a nivel de gobierno como desde el propio municipio, ha influido notablemente en que la población que acude a éstos sea cada vez más exigente.

Los profesionales están presionados constantemente por este tipo de población. Se suma a esto los diferentes compromisos y problemas de su vida personal. De allí que el Trabajador Social, que desea cuidar su campo laboral, no tenga mayor conciencia que está trabajando en situaciones desfavorables para su salud. En este aspecto es bueno mencionar lo señalado por el psicólogo Aldo Vera, el “Presentismo”, que es la situación de los profesionales que acuden día a día a su lugar de trabajo, en condiciones no óptimas de salud, a las cuales ellos no prestan mayor importancia, porque creen y sienten que no afecta a su desempeño laboral. Esto es lo que sucede muchas veces con los Trabajadores Sociales, que al no implementar acciones de autocuidado no pueden mejorar los síntomas, ni tampoco evidenciar el Síndrome de Burnout cuando los afecta.

Por otra parte, no se debe olvidar la lógica aspiración a un desarrollo profesional presente en todos los profesionales al iniciarse en el mundo laboral y / o en un nuevo trabajo. Al respecto Ander-Egg acota:

“Algunos desearían realizar tareas de organización y capacitación de los sectores populares y llevan casi todo su tiempo atendiendo casos.

Piensan que deberían participar en la formulación de políticas sociales y están llenando fichas. Quisieran trabajar en los cambios estructurales, pero no tienen otra

posibilidad que realizar tareas a nivel micro social, en cuestiones puntuales, reducido a veces a simples tareas de gestión”(Ander-Egg, 1996).

La situación expuesta por el autor corresponde, en muchísimos casos, a la realidad que viven los profesionales. Si se suman estas problemáticas a su trabajo con la población más vulnerable, es común generar frustración en los profesionales pues sus expectativas disminuyen y se produce el desencanto laboral que va a desencadenar en agotamiento emocional, despersonalización y un reducido logro personal, todo lo cual indica presencia del Síndrome de Burnout.

Los autores Edelwich y Brodsky (1980) establecieron una serie de etapas por las que atraviesa el profesional hasta llegar al Síndrome de Burnout, que de alguna manera sintetiza lo que hemos resumido hasta ahora.

- Etapa de Entusiasmo: en ella el profesional considera a su profesión como muy estimulante. Los conflictos se solucionan y él se ve cada día con aspiraciones y energía para desarrollar sus funciones.
- Etapa de Estancamiento: al no ver cumplidas las expectativas que el profesional tenía sobre su trabajo y al darse cuenta que los objetivos perseguidos son difíciles de conseguir, aun cuando él se esfuerza realmente.
- Etapa de Frustración: se inicia aquí la desmotivación laboral y la desilusión por la tarea asignada. Comienzan a aparecer problemas emocionales, físicos y conductuales.
- Etapa de Apatía: el profesional establece que no puede cambiar la situación y por lo tanto, se resigna a la realidad.
- Etapa de Síndrome de Burnout: en esta etapa ya hay manifestaciones evidentes de la enfermedad. El profesional está imposibilitado física y psíquicamente para desarrollar

su trabajo. En este momento se presenta con fuerza el agotamiento emocional, la despersonalización y la baja realización personal.

3.2. SATISFACCIÓN LABORAL

Satisfacción laboral ha sido estudiada como una consecuencia de la capacidad de la organización y sus administradores por generar un contexto adecuado de trabajo para sus empleados. También ha sido estudiada como un determinante de diversos indicadores de resultados de desempeño individual, tales como salud y expectativas de vida, o de resultados organizacionales, tales como tasas de ausentismo y rotación o indicadores de productividad.

La literatura sobre satisfacción laboral sugiere que ésta varía en función de una diversidad de variables, tanto individuales como organizacionales.

En la actualidad no existe una definición unánimemente aceptada sobre el concepto de satisfacción laboral. Es más, en muchas ocasiones cada autor elabora una nueva definición para el desarrollo de su propia investigación. En primer lugar, existen una serie de definiciones que hacen referencia a la satisfacción laboral como estado emocional sentimientos o respuestas afectivas (Crites, 1969; Locke, 1979; Smith.

Kendall y Hullin, 1969). Un segundo grupo de autores considera que la satisfacción laboral va más allá de las respuestas afectivas o emocionales y de ahí la importancia que ésta tiene en las conductas laborales. Estos autores conciben la satisfacción laboral como una actitud generalizada ante el trabajo (Arnold. Robertson y Cooper, 1991; Beer, 1986; Bravo, 1992; Griffin y Baterman, 1986; Harpaz, 1983; Peiró, 1984; Salancik y Pfeffer, 1977). Otros autores han considerado diferentes facetas de la satisfacción laboral (Bravo, 1992; Cook. Hepwoorth. Wall y Warr, 1981; Peiró, 1984; Vroom, 1964). No obstante, muchas de esas facetas únicamente difieren entre sí en cuanto a su denominación o etiqueta pues el contenido al que hacen referencia es muy similar.

La satisfacción en el trabajo es importante en cualquier tipo de profesión; no sólo en términos del bienestar deseable de las personas donde quiera que trabajen, sino también en términos de productividad y calidad. Así, en el caso de nuestra muestra de grupo de trabajo en instituciones públicas, la variable de satisfacción laboral reviste singular importancia desde el ámbito de la calidad de la gestión de los grupos de trabajo que ellos forman al interior de su institución.

Dentro de una organización cuando se logra el equilibrio entre los factores individuales y las condiciones laborales, el trabajo crea sentimientos de confianza en sí mismo, aumenta la motivación, incrementa la capacidad de trabajo y bienestar del empleado. Cuando existe una mala adaptación, las necesidades no están satisfechas y las habilidades están sobre o infravaloradas, el individuo reacciona de diferentes formas, entre las que destacan insatisfacción laboral, irritación, tensión, depresión, disminución de la capacidad desconcentración, etc., que puede tener consecuencia la aparición de disfunciones en la organización, como el aumento de incidentes y de accidentes, el absentismo laboral, la rotación, la intensión de cambio, etc.

Es necesario, por lo tanto, abordar los aspectos psicosociales existentes en el trabajo capaces de ocasionar la reducción de la satisfacción así como su interdependencia con los accidentes y las enfermedades laborales. De esta forma, la satisfacción laboral, tanto por lo que ella significa, como por sus relaciones con otras variables es necesario incluirla en el estudio (Sáez, 2001).

En la actualidad, se asume que el contexto físico, el social y el trabajo mismo, interactúan con las necesidades y los valores del individuo e influyen en la satisfacción en el trabajo.

Peiró (1984), distingue entre actitud y disposición para actuar de un modo determinado en relación a aspectos específicos del puesto de la organización, y la satisfacción con el trabajo, que sería el resultado de varias actitudes que un empleado

tiene hacia su trabajo y los factores con él relacionados. En el caso de la satisfacción laboral se trataría de una actitud general resultante de muchas actitudes específicas relacionadas con diversos aspectos del empleo y de la organización.

Como hemos comentado, al hablar de satisfacción se hace referencia a una respuesta afectiva del trabajador hacia diferentes aspectos de su trabajo, por lo que esta respuesta vendrá condicionada por las circunstancias de las tareas y las características de cada persona. Por otra parte, frecuentemente se identifica la satisfacción laboral con la moral de trabajo; no obstante, este último es un concepto grupal que implica el compartir varias personas de una unidad un cierto grado de entusiasmo en la consecución de un objetivo.

A veces, también se asocian los conceptos de “calidad de vida” y satisfacción laboral; sin embargo, ésta constituye uno de los principales indicadores de aquélla.

3.2.1. DIMENSIONES DE SATISFACCIÓN LABORAL

Encontramos dos aproximaciones al concepto de satisfacción laboral: unidimensional o global y multidimensional. La primera se centra en la satisfacción laboral como una actitud hacia el trabajo en general, que no equivale a la suma de las facetas de ésta, aunque depende de ellas (Peiró y Prieto, 1996). La aproximación multidimensional defiende que la satisfacción laboral con aspectos específicos del trabajo está determinada por diferentes condiciones antecedentes y que cada aspecto o faceta del trabajo puede ser medido de modo independiente. Son varios los autores que hacen referencia a este carácter multidimensional (Peiró, 1986; Cook et al., 1981).

En este sentido sobresalen las siguientes dimensiones:

- Satisfacción con el jefe.
- Satisfacción con la organización.

- Satisfacción con los colegas de trabajo.
- Satisfacción con las condiciones de trabajo.
- Satisfacción con las progresiones en la carrera.
- Satisfacción con las perspectivas de promoción.
- Satisfacción con las recompensas de los sueldos.
- Satisfacción con los subordinados.
- Satisfacción con la estabilidad en el empleo.
- Satisfacción con la cantidad de trabajo.
- Satisfacción con el desempeño personal.
- Satisfacción intrínseca en general.

Aunque diferentes autores han propuesto varias dimensiones de la satisfacción laboral, una de las revisiones más exhaustivas es la clásica de Locke (1976) quien distingue nueve dimensiones:

- Satisfacción con el trabajo (interés intrínseco, variedad, oportunidades de aprendizaje, dificultad, cantidad, posibilidades de éxito o control sobre los métodos).
- Satisfacción con el salario, que considera el componente cuantitativo de la remuneración y la forma de cómo está distribuida por los empleados (cantidad, equidad y modo de distribución).
- Satisfacción con la promoción (oportunidades de formación y criterios sobre promoción).
- Satisfacción con el reconocimiento (elogios por el rendimiento, recompensas y críticas).
- Satisfacción con los beneficios (pensiones, seguros médicos y vacaciones).

- Satisfacción con las condiciones de trabajo (horarios, descanso, condiciones físicas, ventilación y temperatura).
- Satisfacción con la supervisión (estilo de supervisión, habilidades técnicas, de relaciones humanas y administrativas).
- Satisfacción con los compañeros (competencia, apoyo y amistad recibida por los mismos).
- Satisfacción con la compañía y la dirección (política de beneficios y de salarios de la organización).

Estas dimensiones son las que suelen aparecer en los instrumentos de medida más utilizadas.

En resumen, para definir el concepto de satisfacción en el trabajo es preciso considerar dos aspectos. Por un lado, debemos especificar los procesos psicológicos que constituyen la experiencia subjetiva de la satisfacción en el trabajo. En este caso estamos en el dominio de las actitudes, pudiendo considerar sus componentes cognitivos, afectivos y de comportamientos.

El segundo aspecto, se refiere a la identificación de las características asociadas al trabajo que producen esas experiencias subjetivas de satisfacción. Soler Sánchez M.I. La evaluación de los factores de riesgo psicosocial del trabajo en el sector hortofrutícola: el cuestionario FAPSIHOS.

3.2.2. FUENTES DE LA SATISFACCIÓN LABORAL

La satisfacción laboral depende de ámbito diferentes y tiene orígenes variados: el estilo de dirección, el comportamiento de grupos pequeños que funciona a modo de

microclimas, el entorno profesional relacionado con la tarea y responsabilidades desempeñadas. Por otro lado está el conocimiento del proyecto empresarial y su identificación con él. La política de recursos humano de la empresa es decisiva para la satisfacción laboral en múltiples facetas. Distintos autores han identificado las fuentes de satisfacción laboral, Que son las siguientes:

- *Intrínsecas:* Tiene que ver con las propias destrezas y experiencias, con la oportunidad para hacer lo que se sabe hacer o lo que a uno le gusta, con la responsabilidad que requiere con la autonomía o independencia de la que se disfruta. La selección del personal suele tener en cuenta la adaptación probable del empleado a su puesto.

Número de horas de trabajo y distribución de las mismas en la jornada.

- *Retribución e incentivos económicos,* como el sueldo, otras pagas y no económicos como el estatus social, la seguridad en el empleo y las posibilidades de formación profesional.

El reconocimiento del trabajo que se realiza estaría en estos aspectos.

- *Sociales.-* derivadas de la función del contacto social y relacionadas con las oportunidades de interacción con los compañeros y con otros factores más difíciles de conocer como son el reconocimiento que se recibe de la dirección, la popularidad entre los compañeros y el sentimiento de cohesión o de permanencia a un grupo.

- Derivadas de la empresa como la comunicación interna, las oportunidades de participación, sea bajo la forma de emitir opiniones y de que sean escuchadas o de ser tenidos en cuenta en los procesos de toma de decisiones. Otros aspectos responden a características objetivas de la empresa, como el tamaño.

A primera vista el elemento más inmediato de la satisfacción laboral requiere de las condiciones externas de realización del mismo, comodidad, luminosidad, ausencia de ruidos y todo lo que hace el lugar agradable, estén resueltas. Incluye factores como la seguridad laboral, evitación de accidentes y ergonomía en el puesto de trabajo, que disminuya la fatiga y mejore la concentración, el bienestar y el rendimiento. Una vez se han tenido en cuenta todos estos aspectos se debe procurar ajustar las condiciones del puesto de trabajo a las características antes descritas, incluyendo las preferencias de los trabajadores. El ambiente físico también tiene su importancia psicológica, ya que los elementos de una oficina o de un taller adquieren valor simbólico y pasan con rapidez a identificarse con aspectos de la personalidad. Los empleados añaden sus propios símbolos, “hacen suyo el territorio” y lo “marcan”, otros aspectos del entorno, como el color y la luminosidad, pueden afectar al tono emocional.

La mayoría de los expertos en satisfacción laboral se han preocupado más por las fuentes intrínsecas de la satisfacción laboral, más difícil de satisfacer. Apuntan a tres factores que interviene en la mejora del rendimiento en realización de tareas: expectativas, motivación y compromiso.

Las expectativas que generan las tareas reflejan las percepciones del empleado respecto a los probables resultados que se obtengan a medida que se terminan. Estas expectativas son un indicador de la comprensión de las tareas por parte de los empleados y del impacto de dichas tareas sobre los objetivos personales y empresariales.

La motivación aparece claramente cuando los empleados reciben autonomía y feedback o retorno de la tarea realizada y se reconoce el valor y la significación de la misma.

La autonomía refuerza el interés y la responsabilidad personal. El feedback permite obtener más información de cómo los resultados de la tarea afectan a los objetivos del trabajo, lo que es un importante factor de motivación.

En lo que concierne a la disconformidad de la tarea hay dos conceptos relacionados:

a) Compromiso con la organización. Se refiere a los lazos de motivación que desarrollan los empleados con su organización y a la interrelación existente entre las metas y los valores de los individuos con la organización.

b) Implicancia en el trabajo. En este concepto se describe cómo el “ego” del empleado se funde con el rol en el trabajo, situación frecuente en empresarios y directivos. Ocurre cuando el empleo satisface la mayor parte de sus necesidades individuales y el trabajo es una parte esencial de sus vidas.

Muchos de los aspectos anteriores pueden ser fuente de la satisfacción en el trabajo en un caso de carencia o su opuesto pueden ser fuentes de estrés, por lo que la misión del responsable de recursos humanos o de la dirección es analizar los aspectos modificables que pueden contribuir significativamente a la satisfacción laboral.

Herzberg (1989, citado Martínez Selva 2004), recalca que las condiciones de satisfacción e insatisfacción laboral poseen orígenes distinto. Así, la satisfacción laboral estaría más relacionada con los aspectos intrínsecos relativos al contenido del trabajo.

Hablaríamos en este caso del logro o satisfacción que supone el completar una tarea o alcanzar objetivos, la responsabilidad que se ejerce, el crecimiento o avance que supone en la carrera personal o profesional del trabajador y el reconocimiento, ya sea formal o informal, directo o indirecto que recibe.

Los factores de insatisfacción están relacionados más bien con el ámbito de trabajo o clima laboral. Nos referimos a las condiciones materiales, a la seguridad en el empleo, a las políticas de la empresa, al tipo de supervisión al que se está sometido, al estatus que se goza y a las relaciones interpersonales en el lugar de trabajo.

3.2.3. CONSECUENCIAS DE LA SATISFACCIÓN LABORAL.

En términos generales, los especialistas coinciden en señalar el impacto positivo y las consecuencias benéficas de la satisfacción con el trabajo. Las evidencias indican que cuando la satisfacción laboral aumenta se desarrollan actitudes positivas tanto hacia la organización (mayor compromiso, menor ausentismo y rotación), como hacia uno mismo (más satisfacción con la vida personal). A continuación se presentan los hallazgos más recientes sobre tales aspectos.

Mayor compromiso con la organización. El compromiso organizacional es la aceptación de los objetivos y valores de la organización como propios y un fuerte deseo de seguir siendo miembro de la misma, esforzándose para su bienestar (Ferreira et al.,2006).

Disminución del ausentismo y de la rotación laboral. Se ha encontrado también una relación positiva entre la satisfacción laboral y la permanencia en el lugar de trabajo. Menor cantidad de síntomas de estrés. La acumulación del estrés crónico y la vivencia constante de insatisfacción laboral puede llevar a las personas a una situación de agotamiento.

Satisfacción con la vida. Las relaciones entre la satisfacción laboral y la satisfacción con la vida en general no han sido claramente establecidas hasta el momento. Lee et al. (2004) y Martínez Selva (2004) postulan que la felicidad con el trabajo influiría positivamente en la satisfacción con la vida en general, conjugándose ambos

aspectos. Sin embargo, la teoría de la compensación remarca que una persona que no está satisfecha con su trabajo buscará compensar en otras áreas de su vida.

3.2.4. IMPORTANCIA DE LA SATISFACCIÓN LABORAL.

Según plantea Robbins, la satisfacción laboral es importante por tres razones, ya que:

- Existen evidencias que los trabajadores insatisfechos faltan al trabajo con más frecuencia y suelen renunciar más.
- Se ha demostrado que los trabajadores satisfechos gozan de mejor salud y viven más años.
- La satisfacción laboral se refleja en la vida particular del trabajador.

A continuación se presenta una breve reseña de las facetas, que ha tenido la satisfacción laboral desde su inicio hasta los estudios más recientes, para ver quiénes son sus principales autores, y los valiosos hallazgos que estas personas realizaron en este tema que está despertando gran importancia y controversia en los últimos años.

¿Qué Determina la Satisfacción en El Trabajo? De acuerdo a los hallazgos, investigaciones y conocimientos acumulados⁴ se considera que los principales factores que determinan la satisfacción laboral son:

- Reto del trabajo.
- Sistema de recompensas justas.
- Condiciones favorables de trabajo.
- Colegas que brinden apoyo.

Adicionalmente hay una serie de factores que igual influyen en el desempeño y satisfacción de los empleados. Los trabajadores tienden a preferir puestos que les brinden oportunidades de aplicar sus habilidades y capacidades que ofrezcan una variedad de tareas, retos y retroalimentación sobre qué tan bien lo están haciendo, características que hacen que el trabajo posea estímulos intelectuales. En condiciones moderadas, los empleados experimentarán placer y satisfacción.

Reto del trabajo

En la actualidad los empleados tienden a preferir trabajos que les brinden la oportunidad de usar sus habilidades y capacidades; que ofrezcan una variedad de tareas, libertad y retroalimentación de cómo se están desempeñando, de tal manera que un reto moderado causa placer y Satisfacción.

Se debe tomar en cuenta que el reto debe ser moderado, ya que un reto demasiado grande crearía frustración y sensaciones de fracaso en el empleado, disminuyendo la satisfacción.

Sistemas de recompensas justas

En este punto se toma al sistema de salarios y políticas de ascensos que se tiene en la organización. Este sistema debe ser percibido como justo por parte de los empleados para que se sientan satisfechos con el mismo, no debe permitir ambigüedades y debe estar acorde con sus expectativas. En la percepción de justicia influyen la comparación social, las demandas del trabajo, las habilidades del individuo y los estándares de salario de la comunidad. Los empleados quieren sistemas de pagos y políticas de ascensos que les parezcan justos, claros y adecuados con sus expectativas. Cuando el salario les parece equitativo, de acuerdo a las exigencias del puesto, las habilidades del individuo y el nivel de los sueldos del lugar, es muy probable que el resultado sea la satisfacción. Del mismo modo, quienes creen que las

decisiones sobre los ascensos se hacen en forma honesta e imparcial, tienden a sentirse satisfechos con su trabajo.

Satisfacción con el salario

Los sueldos o salarios, incentivos y gratificaciones son la compensación que los empleados reciben a cambio de su labor. La administración del recurso humano a través de esta actividad vital garantiza la satisfacción de los empleados, lo que a su vez ayuda a la organización a obtener, mantener y retener una fuerza de trabajo productiva.

Varios estudios han demostrado que la compensación es la característica que probablemente sea la mayor causa de insatisfacción de los empleados. Es probable que tener un líder que sea considerado y tolerante sea más importante para empleados con baja autoestima o que tengan puestos poco agradables para ellos o frustrantes.

De manera general un jefe comprensivo, que brinda retroalimentación positiva, escucha las opiniones de los empleados y demuestra interés permitirá una mayor satisfacción.

Colegas que brinden apoyo

Un aspecto importante para las personas dentro de las organizaciones es el apoyo que existe entre compañeros de trabajo, contando para ellos los logros adquiridos dentro de su entorno. Es por esto que para la mayoría de los empleados, el trabajo también cubre la necesidad de interacción social, de establecer una red de conexión. Tener compañeros amigables que brinden apoyo, conlleva a tener una mayor satisfacción en el trabajo.

El comportamiento del jefe es uno de los principales determinantes de la satisfacción. Los estudios en general encuentran que la satisfacción del empleado se incrementa cuando el supervisor inmediato es comprensivo y amigable, ofrece halagos por el buen desempeño, escucha las opiniones de sus empleados y muestra un interés en ellos.

Condiciones favorables de trabajo

Los empleados se interesan en su ambiente de trabajo tanto por el bienestar personal como para facilitar la realización de sus labores. Los estudios demuestran que los empleados prefieren ambientes físicos que no sean peligrosos o incómodos. La temperatura, la luz, el ruido y otros factores ambientales no deberían estar tampoco en el extremo.

3.2.5. SALARIO

El salario es un factor determinante en la vida económica y social de cada individuo. Es importante ya que para el hombre representa el medio por el cual se pueden satisfacer la mayoría de las necesidades de su entorno familiar y social como son la alimentación, el vestido, la vivienda entre otras. Por otro lado para la industria, los salarios constituyen una parte significativa de los costos de producción de los empleadores y a los gobiernos les interesan sobremanera las tasas de salarios porque repercuten en el ambiente social del país y en aspectos tan importantes de la economía como el empleo, los precios y la inflación, la productividad nacional y la posibilidad de exportar bienes en cantidad suficiente para pagar las importaciones y así mantener el equilibrio de la balanza de pagos.

Los salarios elevados también tienen importantes ventajas para la economía en su conjunto, pues en primer lugar, aseguran una fuerte demanda de bienes y servicios, y además estimulan el aumento de la productividad.

En consecuencia, los salarios son un elemento importante de las políticas de trabajadores, empleadores y gobiernos y de las relaciones entre ellos.

Administración de Salarios

En cualquier organización, cada función o cada cargo tienen su valor. Sólo se puede remunerar con justicia y equidad a los ocupantes de un cargo si se conoce el valor de ese cargo con relación a los demás y también a la situación del mercado. Como la organización es un conjunto integrado de cargos en diferentes niveles jerárquicos y en diferentes sectores de especialidad, la administración de salarios abarca la organización como un todo, y repercute en todos sus niveles y sectores. La administración de salarios puede definirse como el conjunto de normas y procedimientos tendientes a establecer o mantener estructuras de salarios equitativas y justas en la organización. Estas estructuras de salario deberán ser equitativas y justas con relación a:

- Los salarios con respecto a los demás cargos de la propia organización, buscando el equilibrio interno de estos salarios.
- Los salarios con respecto a los mismos cargos de otras empresas que actúan en el mercado de trabajo, buscando el equilibrio externo de los salarios.

El equilibrio interno se alcanza mediante informaciones internas obtenidas a través de la evaluación y la clasificación de cargos, sobre un programa previo de descripción y análisis de cargos.

El equilibrio externo se alcanza por medio de informaciones externas obtenidas mediante la investigación de salarios.

Con estas informaciones internas y externas, la organización define una política salarial, normalizando los procedimientos con respecto a la remuneración del personal. Esta política salarial constituye siempre un aspecto particular y específico de las políticas generales de la organización.

3.3. BIENESTAR PSICOLÓGICO

Una aportación importante de nuestra investigación es la medida del bienestar psicológico de los trabajadores.

Es importante tener presente que el bienestar psicológico puede y debe ser estudiado teniendo en cuenta diferentes niveles de integración de los comportamientos humanos. Los estudios tradicionales acerca del bienestar se han perfilado en dos líneas: una vinculada con la felicidad como indicadora de la calidad de vida, y otra ligada al desarrollo del potencial humano.

Lo cierto es que la mayoría de las investigaciones sobre bienestar psicológico no han tenido un marco teórico claro como respaldo. En este campo existe una cantidad de datos empíricos, pero muy pocos modelos teóricos que guíen la construcción de los instrumentos y la interpretación de los resultados de las investigaciones. Durante mucho tiempo se creyó que el bienestar psicológico estaba relacionado sólo con variables objetivas como la apariencia física y la inteligencia, pero hoy se sabe que está más vinculado con otras de nivel individual y subjetivo. Así, diferentes estudios han resaltado que aquellos individuos más felices y satisfechos sufren menor malestar, tienen mejores apreciaciones personales, un mejor dominio del entorno y un manejo de los vínculos interpersonales más saludable, y consideran que el bienestar se operacionaliza fácilmente a través de los índices de afecto positivo o negativo, o de las escalas unidimensionales de satisfacción, ignorando la adjudicación de significados de los actos humanos, tales como el sentido de orden o la coherencia en la existencia personal.

3.3.1. EL BIENESTAR PSICOLÓGICO SEGÚN DIFERENTES AUTORES

Diener 1994 (cit. por Casullo et al. 2002), sostiene que en la investigación científico-académica se evita referirse al término “felicidad” por sus usos diversos a nivel popular.

La autora comenta que el bienestar psicológico son componentes estables y cambiantes al mismo tiempo. La valoración de los eventos vitales se modifica en función del afecto negativo y positivo predominante. El bienestar psicológico es estable a largo plazo, pero experimenta variaciones circunstanciales en función de los afectos predominantes.

Reconoce tres características: subjetividad, presencia de indicadores positivos y no solo la ausencia de factores negativos y una valoración global de la vida. Un alto bienestar depende de una apreciación positiva de aquélla que perdura a lo largo del tiempo, y el bajo bienestar depende del desajuste entre expectativas y logros.

Veenhoven 1991, define al bienestar psicológico como el grado en el que un individuo juzga globalmente su vida en términos favorables. Andrews y Withey 1976, definen al bienestar subjetivo tomando en cuenta los aspectos cognitivos y los afectivos

(Afecto positivo y negativo) (cit. por Casullo et al.2002).

La opinión de García y González (2000), el bienestar psicológico se diferencia claramente de la calidad de vida. De hecho, ésta incluye el concepto de bienestar, puesto que implica una interacción bastante compleja entre factores objetivos ligados a condiciones externas de tipo económico, sociopolítico, cultural y ambiental, mientras que el bienestar está signado por la autovaloración vital que hace la persona en función de su nivel individual de satisfacción.

Autores como Ryff (1989), critica los estudios clásicos sobre satisfacción; ya que en general, considera el bienestar psicológico como la ausencia de malestar o de trastornos psicológicos, ignorando las teorías sobre la autorrealización y el ciclo vital.

En este sentido, la autora plantea serias dudas sobre la unidimensionalidad del concepto del bienestar psicológico, señalando su multidimensionalidad.

En este sentido, después de algunos años de investigaciones Ryff y Keyes (1995), plantean que el bienestar es una dimensión fundamentalmente evaluativa que tiene que ver con la valoración del resultado logrado con determinada forma de haber vivido. Así, el bienestar tiene variaciones importantes según el género, la edad y la cultura. A través de sus estudios pudo observar que el bienestar psicológico está compuesto por seis dimensiones: (a) una apreciación positiva de sí mismo; (b) la capacidad para manejar de forma efectiva el medio y la propia vida; (c) la alta calidad de los vínculos personales; (d) la creencia de que la vida tiene propósito y significado;

(e) el sentimiento de que se va creciendo y desarrollándose a lo largo de la vida y (f) el sentido de autodeterminación.

Las dimensiones consideradas son las siguientes:

3.3.2. DIMENSIONES EL BIENESTAR PSICOLÓGICO ES:

- **Control de Situaciones**

Tener la sensación de control y de auto competencia. Las personas con control pueden crear o moldear contextos para adecuarlos a sus propias necesidades e intereses. Aquellos que presentan una baja sensación de control tienen dificultades en

el manejo de los asuntos de la vida diaria y creen que son incapaces de modificar el ambiente en función de las necesidades.

- **Aceptación de Si Mismo**

Poder aceptar los múltiples aspectos de sí mismo, incluyendo los buenos y los malos. Sentirse bien acerca de las consecuencias de los eventos pasados. No tener aceptación de sí mismo es estar desilusionado respecto de la vida pasada y querer ser diferentes de cómo se es.

- **Vínculos Psicosociales**

Capacidad para establecer buenos vínculos con los demás. Tener calidez, confianza en los demás y capacidad empáticas y afectivas. Tener malos vínculos significa tener pocas relaciones los demás, sentirse aislado y frustrado. Incapacidad para establecer relaciones comprometidas con los demás.

- **Autonomía**

Poder tomar decisiones de modo independiente. Tener asertividad. Poder confiar en el propio juicio. Ser poco autónomo es depender de los demás para tomar decisiones y estar preocupado por lo que ellos dicen, piensan y sienten.

- **Proyectos**

Tener metas y proyectos en la vida. Considerar que la vida tiene significa. Asumir valores que otorgan sentido y significado a la vida.

En esta misma línea de estudio se encuentran los trabajos de Antonovsky (1988) en los que apunta que el bienestar psicológico de una persona depende de los recursos suficientes disponibles para afrontar las demandas del medio.

3.3.3. DETERMINANTES INDIVIDUALES DEL BIENESTAR PSICOLÓGICO.

Peter Warr propuso “el modelo vitamínico del bienestar psicológico en el trabajo”, es un modelo integrador de la literatura existente de los factores y variables que pueden estar influyendo en el bienestar psicológico de una persona trabajadora tanto fuera como dentro del ambiente de trabajo.

A continuación comentare los factores individuales que Warr tiene en cuenta en su modelo.

- *Disposiciones afectivas*

Existen dos disposiciones afectivas principales a las que se hace referencia como rasgos de la personalidad de “afectiva negativa” (AN) y “afectiva positiva” (AP). Ambos rasgos tiene una influencia general sobre las respuestas positivas (emocionales) a las características y a lo que ocurre en el ambiente.

Estas dos disposiciones pueden ser conceptualizada del siguiente modo: La afectividad negativa abarca un amplio rasgo de estados emocionales aversivos, de manera de que las personas con una alta afectividad negativa tiene mayor probabilidad que otras de experimentar elevados niveles de destres y de insatisfacción en cualquier circunstancia. Tienden a centrarse en el lado negativo de sí mismos y del mundo en general. Las personas con bajo AN tienen mayor probabilidad de sentirse seguras y satisfechas con su ambiente.

Por otra parte, la afectividad positiva abarca a personas con altos niveles de energía, excitación y entusiasmo. Individuo con alto AP tienden más a llevar vidas activas que las persona con bajo AP, y a ver sus ambientes de una manera positiva.

Los rasgos de personalidad están sujetos a ser reflejados en le estado de la persona cuando ésta se encuentra en una situación relevante de rasgos.

- ***Estándares personales de comparación y bienestar en el trabajo***

Los sentimientos de las personas sobre su trabajo son una función en sí mismo como de su propia personalidad. Y uno de los factores que puede estar afectando el bienestar psicológico en el trabajo son los estándares personales de comparación. La gente selecciona a otros individuos y grupos (además de a sí mismo) para poder evaluar información ambigua pero emocionalmente significativa. Estos estándares de comparación probablemente derivaran en parte de las elecciones personales de que referente considerar.

- ***Otras características personales***

Según Warr otros factores individuales que influirán sobre este bienestar en el trabajo incluyen preferencias estables por ciertos tipos de actividad, así como un nivel específico de habilidad que influenciara estas preferencias (además del tipo de trabajo que la persona lleve a cabo).

El bienestar psicológico del trabajo en cualquier situación está afectado por las actitudes hacia el contenido de la tarea (al menos en grados extremos), así como su habilidad para realizar dichas tareas.

3.3.4. EL BIENESTAR PSICOLÓGICO LABORAL

El presente artículo aborda el constructor de *bienestar psicológico* desde el análisis del contexto laboral. La Psicología Positiva permite una mirada diferente de la realidad laboral, procurando enfatizar los aspectos positivos del trabajo cotidiano y fortalecer los recursos de que disponen los trabajadores para afrontar las situaciones conflictivas. A través de un diseño mixto, nuestra investigación tuvo por objetivo conocer el nivel de desgaste laboral y de bienestar psicológico de 100 sujetos insertos en la Administración Pública del Gobierno de Mendoza, Argentina, a partir del análisis de factores educacionales, organizacionales y psicosociales que impactan, según la literatura internacional, en la salud. Rescatamos desde una mirada positiva y comprensiva, los alcances del bienestar psicológico en el escenario laboral y su especial vinculación con las estrategias de afrontamiento, frente a un contexto laboral cada vez más exigente, incierto y estresante. Los resultados invitan a seguir profundizando en las teorías de base. Desde un plano aplicado, los hallazgos pueden derivar en programas tendientes a fortalecer el desarrollo de las estrategias de afrontamiento positivas.

Bienestar psicológico; afrontamiento; administración pública. A nadie le parece extraño escuchar que el mundo laboral de nuestros días se encuentra en una profunda crisis. En los últimos años, y no sólo en nuestro país, nos hemos familiarizado con conceptos tales como desempleo, condiciones laborales precarias, inestabilidad laboral, subempleo, etc., indicadores que nos llevan a caracterizar como conflictivo al mundo del trabajo. Este nuevo escenario laboral, percibido y vivenciado como estresante, tiene un fuerte impacto en la psicología de los trabajadores. Algunos pueden sobrellevar o afrontar estas situaciones conflictivas de mejor manera que otros, lo que depende de ciertas características (sexo, edad, nivel de instrucción, antigüedad, etc.) pero también, de otros factores psicosociales tales como el estilo de afrontamiento y las estrategias desarrolladas para hacer frente a los problemas.

La investigación estuvo direccionada a sujetos que trabajan en una repartición estatal que, en general, suelen ser ámbitos menos propicios para el desarrollo. La variable de

corte fue el nivel de instrucción (superior o no) de los empleados por cuanto a partir del año 1998 –momento en que se agudiza la crisis en Argentina– comienza un ingreso casi masivo de universitarios a la misma. Esto marcaba una diferencia por cuanto, en nuestro contexto, el universitario buscó preponderantemente otros ámbitos de inserción.

Por lo demás, teniendo en cuenta la Teoría de la Expectativa-Valencia (Feather y Davenport, 1982), los sujetos que tienen más altas aspiraciones, son aquellos más proclives a caer en la enfermedad cuando no alcanzan lo deseado y/o acorde a la formación recibida. En este encuadre, el ser universitario es un indicador de aspiraciones. Todo ello, permitía hipotetizar que este importante grupo de universitarios que ingresa al Estado en una etapa particular de la vida del país, podría acusar altos niveles de desgaste, depresión o, visto desde otro factor, un bajo bienestar psicológico. En otros términos, se apuntó a conocer si existían diferencias en los perfiles psicológicos y de realización entre aquellos que habían alcanzado el nivel de educación superior y quienes tenían niveles de instrucción menores.

Los resultados –distantes de los esperados– invitan a la reflexión y dan lugar a la formulación de nuevos interrogantes y futuras líneas de investigación.

•Decisiones teóricas

Se presentan a continuación los resultados inherentes al Bienestar psicológico y su peculiar vinculación con las Estrategias de afrontamiento, enmarcados en las teorías respectivas.

• El bienestar psicológico

En el estudio de la Psicología como ciencia podemos identificar dos perspectivas. La primera, corresponde a la línea tradicional, cuyo abordaje parte de una problemática identificada, por ejemplo, desde el contexto laboral podría ser el estudio del estrés o

el *Burnout*, de enfermedades psicosomáticas o trastornos mentales. Una segunda perspectiva parte de la Psicología positiva y apunta a la búsqueda del bienestar de los sujetos. Ésta dirige su atención a las fortalezas humanas, a aquellos aspectos que nos permiten aprender, disfrutar, ser alegres, generosos, serenos, solidarios y optimistas (Seligman y Csikszentmihalyi, 2000). Una de las líneas de investigación de la Psicología positiva es el “bienestar psicológico”, cuyo objetivo es la búsqueda de la realización personal.

Según Casullo y sus colaboradores (2002), el bienestar psicológico tiene varias acepciones, inscriptas en marcos teóricos no siempre claros y sin alcanzar, aún hoy, un consenso. Para Veenhoven (1991), este término puede definirse como el grado en el que un individuo juzga globalmente su vida en términos favorables. La evaluación que realiza el sujeto depende de tres componentes, a saber: a) los estados emocionales (positivos-negativos), b) el componente cognitivo (procesamiento de información que las personas realizan acerca de cómo les fue o les está yendo en su vida); y c) las relaciones vinculares entre ambos componentes. En este sentido, la literatura sobre el tema permite apreciar al bienestar psicológico como un constructo triárquico (Casullo y col., 2002).

Al respecto, Diener (1994), señala que es posible identificar componentes estables y cambiantes en dicho constructo. Las emociones son los componentes cambiantes, ya que pueden hacer oscilar al sujeto en la apreciación y evaluación global de su situación inmediata, pero se trata de una apreciación relativamente estable. Por el contrario, el componente cognitivo es más invariable, se mantiene más en el tiempo y es el resultado del balance que hace el sujeto en función de la información que posee sobre sus propios logros y frustraciones.

Veenhoven (1994), sostiene que el componente cognitivo es la satisfacción con la vida que parte de valorar la discrepancia percibida entre las aspiraciones y los logros realmente obtenidos, cuyo amplio rango evaluativo va desde la sensación de

realización personal hasta la experiencia de fracaso o frustración. En otros términos, podríamos decir que, a pesar de las variaciones circunstanciales, el bienestar psicológico implica una disposición más o menos estable de evaluar en forma positiva o negativa la vida. En esta evaluación que realiza el sujeto, se ponen en juego una serie de dimensiones que tienen que ver con el control de situaciones –sensación de control y auto competencia–; los vínculos psicosociales –aluden a la calidad de las relaciones personales–; la existencia de proyectos –indica la presencia de metas y propósitos en la vida– y, por último, la aceptación de sí mismo –evalúa el sentimiento de bienestar consigo mismo– (Casullo y col., 2002).

3.3.5. ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO

Centrémonos ahora en el factor que aparece estrechamente vinculado al bienestar: las estrategias de afrontamiento. Los estudios sobre el afrontamiento han sido realizados en distintos ámbitos, hallándose en varias investigaciones abordadas particularmente con adolescentes, una presunta relación entre el bienestar y el afrontamiento, (González Barrón, Montoya Castilla, Casullo y Bernabéu, 2002; Casullo y Castro Solano, 2000; Casullo y col., 2002; Figueroa, Contini, Lancuza, Levín y Estévez, 2005; Salotti, 2006). Otros estudios vinculan ambos factores a rendimiento académico (Chavez Uribe, 2006).

Como señalamos al comienzo, los sujetos se enfrentan diariamente en el mundo del trabajo a diversas situaciones que resultan estresantes y que exigen de ellos pensar y actuar con rapidez para resolverlas. Estos pensamientos y actos concretos que los trabajadores realizan para lograr adaptarse a las situaciones conflictivas son las denominadas estrategias de afrontamiento, las cuales serán generales o específicas, según lo amerite la situación. Si bien existe un estilo de afrontamiento básico, los sujetos construyen mediante el contacto con el mundo que los rodea, estrategias de afrontamiento más complejas (Fernández-Abascal, 1997).

Las investigaciones realizadas por Frydenberg y Lewis (1996), permitieron identificar dieciocho estrategias generales de afrontamiento que son puestas en escena por los sujetos ante situaciones desgastantes. Algunas de ellas están más bien orientadas a la acción concreta y otras, no tan efectivas, se centran en los estados emocionales (Lazarus y Folkman, 1986; Lazarus, 2000). Podemos distinguir así, dos grupos de estrategias: las estrategias centradas en la acción que permiten la resolución de los problemas y las estrategias centradas en la emoción, en las que los sujetos además de enfrentarse al problema, deben regular sus emociones y disminuir los efectos angustiantes de la situación.

3.4. RELACIÓN QUE ESTABLECE ENTRE SÍNDROME DE BURNOUT, SATISFACCIÓN LABORAL Y BIENESTAR PSICOLÓGICO

La presente investigación establece la relación entre el “burnout”, la satisfacción laboral y El Bienestar Psicológico en los Trabajadores del Gobierno Municipal de Bermejo.

Se ha mantenido la palabra “burnout” debido a que no se pudo establecer una palabra en castellano que pueda reemplazarla. Aunque se propusieron otros términos como “desmoralización” (Serra, Vendrel y Boté, 1999), “síndrome de quemarse por el trabajo”(Gil-Monte, 2005); “fatiga laboral” (Thomaé, Ayala, Sphan, Stortti, 2006), “desgaste laboral” (Turnes, 2002).

Es posible definir al “burnout” como: “la respuesta al estrés laboral crónico que afecta a aquellas personas cuyo trabajo tiene como centro ayudar y apoyar a otros; generando en el profesional síntomas que van desde el agotamiento físico, mental y emocional hasta relaciones conflictivas interpersonales.

Definición que ha sido mejorada desde la enunciada por Maslach (1986), quien sugería la siguiente: “una respuesta inadecuada a un estrés emocional crónico cuyos

rasgos principales son: agotamiento físico, emocional y actitud fría y despersonalizada en la interacción con las demás personas, lo que deriva en comportamientos y sentimientos de inadecuación a las tareas que se han de llevar a cabo.”

Como se aprecia, la definición planteada por Thomaé y sus colaboradores considera los efectos del síndrome en la actividad laboral y las relaciones interpersonales, mientras que la propuesta de Maslach ponía énfasis en los aspectos laborales.

El Burnout, entendido como fatiga, se ubica en la categoría de “fatiga emocional”, “producida por un fuerte estrés y caracterizada generalmente por una disminución o embotamiento de las respuestas emocionales.”

Es conveniente considerar al Burnout como un síndrome conformado por las dimensiones identificadas por Maslach.

- Cansancio o agotamiento emocional: comprende desgaste, pérdida de energía, agotamiento y fatiga tanto física como psíquica,
- Despersonalización: entendida como la actitud negativa hacia otras personas, especialmente los beneficiarios del propio trabajo, con irritabilidad y pérdida de la motivación hacia el trabajo.
- Baja realización personal: referida a la presencia de respuestas negativas hacia uno mismo y el trabajo, como baja autoestima, baja productividad e incapacidad para soportar la presión.

Álvarez y Fernández (1991), reconocen los siguientes síntomas asociados al burnout: síntomas psicósomáticos de aparición temprana, en los que se manifiesta la fatiga crónica, cefaleas, úlcera gástrica, colon irritable, pérdida de peso y otros. También se

expresan alteraciones conductuales, como ser: ausentismo laboral, consumo de alcohol u otras drogas; comportamientos de alto riesgo y conflictos familiares. Además de alteraciones emocionales, como: distanciamiento social, irritabilidad, depresión, dificultades de concentración, inclusive ideación suicida. Finalmente, señalan que se pueden presentar los siguientes mecanismos de defensa: negación de las emociones, atención selectiva, ironía, racionalización, desplazamiento de afectos.

El C.I.E - 10 (1992), hace referencia a los "factores que afectan al estado de salud", incluye un código denominado "agotamiento", dentro del apartado referido a "problemas relacionados con el manejo de las dificultades de la vida".

Desde el DSM—IV (1996), el síndrome de Burnout correspondería a un trastorno distímico (300.4 DSM-IV), un trastorno de ansiedad (300.01 DSM-IV), y un trastorno de Personalidad no especificada (301.9 DSM-IV).

Las revisiones clínicas del síndrome de Burnout, lo presentan como una categoría clínica determinada por diversidad de síntomas, los cuales, a su vez, se asocian principalmente con la depresión, el estrés agudo, la ansiedad y rasgos de trastornos de personalidad. Por lo que se presenta un conflicto: ¿el Burnout puede ser considerado como un síndrome independiente de otros trastornos?, o más bien, ¿se trata de una entidad que puede ser explicada por otro tipo de diagnóstico?

Schwartzmann (2004), concluye luego de una exhaustiva revisión bibliográfica sobre el problema, que el síndrome de Burnout a diferencia de la depresión y de otros trastornos asociados (estrés agudo, ansiedad), es una entidad relacionada exclusivamente con el trabajo, por lo tanto, esta autora, considera que debe constituirse como una “enfermedad profesional”

La satisfacción laboral puede estar relacionada con los niveles del síndrome de Burnout

(Cherniss, 1980, Burke y Greenglass, 1987, Jiménez, 2004), por lo cual se pretende en la presente investigación confirmar o refutar dicha afirmación.

La satisfacción laboral como actitud, se compone, como todas las actitudes de tres elementos: cognitivo, afectivo y conativo. El componente cognitivo se refiere a las creencias, valores y hábitos que la persona tiene hacia su trabajo; el afectivo, a los sentimientos y emociones; finalmente, el conativo se refiere a la predisposición de comportarse de cierta manera hacia los diversos aspectos de trabajos.

Existen dos formas de acercarse al estudio de la satisfacción laboral, aquella que prioriza el aspecto afectivo de la actitud (v.g. Fiske y Taylor, 1991, en: Bravo, Peiró y Rodríguez, 1996), y la que la vislumbra más allá de los sentimientos, considerándola como una actitud generalizada, de tal forma que se contemplan los tres factores que hacen a una actitud.

La calidad de vida laboral, define en última instancia la permanencia de los trabajadores, la cual, está relacionada con los niveles de satisfacción laboral.

El concepto de calidad de vida laboral, es multidimensional, pero sobre todo, debe ser considerada desde la perspectiva singular de cada trabajador. La forma de enfocar el trabajo que cada quien tiene, depende tanto de la experiencia particular del trabajador como del conjunto de estrategias que la organización desarrolle para mejorar la calidad del contexto laboral, tanto a nivel de efectividad de la empresa, como de satisfacción de su personal.

El Bienestar Psicológico del personal de trabajo se relaciona íntimamente con la aparición del síndrome de Burnout. Parecen ser determinantes los indicadores del bienestar psicológicos como la auto aceptación, la autonomía, las relaciones positivas, el dominio del entorno, el crecimiento personal y el propósito de la vida.

Según los estudios analizados, tanto la auto aceptación como el dominio del entorno fueron los indicadores más relevantes para lograr el bienestar personal. Esto determina que los profesionales tratan de estar bien consigo mismos mostrando una sensación de control hacia el entorno que les rodea y manifestándolo a través de actitudes positivas.

IV. METODOLOGÍA

El presente tema de investigación se enmarca dentro del área de la Psicología Clínica, dado en el campo que dirige el estudio, diagnóstico, tratamiento de problemas o trastornos psicológicos y se dedica al bienestar humano enfatizando en la búsqueda del conocimiento, por lo que se analizaron la existente relación entre las variables del desgaste laboral, satisfacción en el trabajo y bienestar psicológico en los trabajadores del Gobierno Municipal.

4.1.- TIPIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.

Por sus características, el presente trabajo se tipifica como una investigación, de tipo:

Exploratorio.- Los estudios exploratorios se identifican cuando el objetivo es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado o que antes no ha sido abordado, cuando la revisión de la literatura reveló que únicamente hay guías no investigadas e ideas vagamente relacionadas con el problema de estudio.

El presente trabajo corresponde a un estudio exploratorio, porque existe un vacío investigativo sobre esta temática tomando en cuenta la relación existente entre el desgaste laboral satisfacción en el trabajo y el bienestar psicológico.

Descriptivo.- Los estudios son las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis. Pretende describir aspectos, características, criterios del tema o del concepto en estudio.

En este sentido, la presente investigación analiza sobre realidades de hechos y su característica fundamental en la de presentar una interpretación correcta, identificando, caracterizando y evaluando cada uno de los factores que componen el

desgaste o agotamiento laboral, satisfacción en el trabajo y bienestar psicológico, de manera que se pueda realizar una descripción sistemática de cada uno de ellos.

Diagnóstica.- Según Velasco (1993, pág. 10), *“se parte de un problema existente, se pretende conocer y describir sus partes a través de la realización de un diagnóstico de la misma y así identificar las carencias del problema para luego sugerir acciones correctivas a las mismas. “ En este caso se realiza la medición del desgaste laboral, satisfacción en el trabajo y el bienestar psicológico a su desarrollo y circunstancias que acompañan”*.

Dentro de esta investigación y para el tratamiento y análisis de los datos se tomó en cuenta el enfoque: cuantitativo y cualitativo.

Cuantitativo.- Porque los datos y resultados de la muestra se manejan estadísticamente, pero destacando que el análisis de los resultados tendrá como finalidad transformar toda la información que se recopila para luego ser procesada en cuadros estadísticos y gráficos correspondientes.

Cualitativo.- Se refiere a que brindara información acerca de los sentimientos, pensamientos y opiniones de la población estudiada, permitiendo así comprender mejor las actitudes, creencias, motivos y comportamientos de esta investigación.

4.2.- POBLACIÓN Y MUESTRA

4.2.1 Población

La población es la totalidad del objeto de estudio, por lo tanto en esta investigación el total de la población está conformada por 476 trabajadores de la Gobernación Municipal de la Segunda Sección de la Provincia Arce.

4.2.2 Muestra

Para realizar la muestra se procederá a analizar estadísticamente el porcentaje para la determinación del tamaño de la muestra por proporción es decir se tomara el 10% de la población que son 47 trabajadores para que de esta manera sea representativa la población estudiada.

Variable de selección son:

- Trabajadores (as) del Municipio de Bermejo
- Sexo: hombres y Mujeres
- Grado Académico: Escolar, Nivel Técnico Medio y Superior.

4.3.- MÉTODOS TÉCNICAS E INSTRUMENTOS.

Este presente estudio se basara en los siguientes métodos:

4.3.1 Método Teórico

Este método permitirá la interpretación conceptual de los datos obtenidos por la población estudiada empíricamente mediante el análisis, síntesis, deducción e inducción. Este método ayuda a la construcción y desarrollo de la teoría científica y en el enfoque general para abordar los problemas de la ciencia, estando presentes en las diferencia etapas del proceso de investigación.

4.3.2 Método Empírico

Este método nos ayuda a la recopilación de los datos, permiten la intervención, análisis, interpretación y transformación de lo real en el transcurso de la investigación.

4.3.3 Método Estadístico

Este método se utilizó para la estructuración y el análisis de datos que se obtuvieron en la aplicación de los diferentes instrumentos dentro de la muestra, para organizar las escalas estadísticas para lo cual se procesaron y tabularon las frecuencias y porcentajes de las diferentes variables que esté presente trabajo está tomando en cuenta el objeto de estudio.

En esta investigación se procedió a realizar datos estadísticos, para su consecutiva elaboración de cuadros estadísticos donde se explicaron en detalle de acuerdo a los objetivos planteados.

4.4 TÉCNICAS

Para la obtención de los datos o recolección de la información, las técnicas utilizadas son las siguientes:

4.4.1 Cuestionario

Para el presente trabajo se utilizaron el cuestionario estructurado con escala de evaluación que nos permitió obtener información exacta de las variables de estudio, en este caso sobre la relación que existe entre el estrés laboral, satisfacción en el trabajo y el bienestar psicológico de los trabajadores.

- **Escala.-** Es una escala psicométrica comúnmente utilizada en cuestionarios y es la escala de uso más amplio en encuestas para la investigación.
- **Inventario.-** Son métodos cuantitativos y cualitativos de investigación está compuesto por ítems relacionados por síntomas y comportamientos del individuo.

4.4.2 Instrumentos

Los instrumentos que se utilizaran en este caso son:

4.4.3 CUESTIONARIO DE MASLACH BURNOUT INVENTORY

Se mide por medio de cuestionario Maslach de 1986 que es el instrumento más utilizado en todo el mundo y está constituido por 22 ítems en forma de afirmaciones, sobre los sentimientos y actitudes del profesional en su trabajo y hacia los pacientes y su función es medir el desgaste profesional.

El cuestionario Maslach se realiza en 10 a 15 minutos y mide 3 aspectos: cansancio emocional, despersonalización y realización personal.

Con respecto a las puntuaciones se consideran bajas aquellas que están por debajo de 34.

1. La Subescala de agotamiento emocional.- Consta de 9 preguntas que valora la vivencia de “estar exhausto emocionalmente” por las demandas del trabajo. La puntuación máxima en esta sub escala es de 54 puntos.

Las preguntas a evaluar son (1-2-3-6- 8-13-14-16-20)

2. Subescala de despersonalización.- Está formada por 5 ítems. Valora el grado en que cada uno reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento. Las preguntas a evaluar son (5-10-11-15-22). Puntuación máxima 30

3. Subescala de realización personal.- Se compone de 8 ítems. Evalúa los sentimientos de: Autoeficacia y realización personal en el trabajo. Las preguntas a evaluar son (4-7-9-12-17-18-19-21). Puntuación máxima 48.

| |
|-----------------------------|
| PUNTUACIÓN |
| 48 a 168 = BAJO |
| 169 a 312 = MODERADO |
| más de 313(Max. 432) = ALTO |

4.4.4 CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL

Este cuestionario de Satisfacción laboral S20/23 de Meliá y Peiro (1989) “La medida de satisfacción laboral en contextos organizacionales”. El cuestionario contempla 5 factores medibles que permiten evaluar agrupadamente la satisfacción con respecto a:

- I. Supervisión.- Corresponde a los ítems del 13 al 18
- II. EL Ambiente Físico Laboral.- Agrupa los ítems del 6 al 10
- III. Prestaciones recibidas.- Los ítems 4-11-12-22-23
- IV. Satisfacción intrínseca en el Trabajo.- Los ítems 1-2-3-5
- V. La participación.- El 19-20-21

El cuestionario presenta alternativas de respuesta por intervalos graduales que son: 1= Totalmente Insatisfecho; 2= Algo Insatisfecho; 3= Indiferente; 4= Algo Satisfecho; 5= Totalmente Satisfecho.

El puntaje total se evaluaría en:

- 1 a 23 = Total mente insatisfecho
- 24 a 46 = Algo insatisfecho
- 47 a 69 = Indiferencia
- 70 a 92= Algo satisfecho
- 93 115= Totalmente satisfecho

4.4.5 ESCALA DE BIENESTAR PSICOLÓGICO DE RYFF

Esta escala (1989, adaptada por Va Dierendonck, 2004 y traducido al español por Diaz, Rodrigo, Blanco, Moreno, Gallardo, Valle y Va Dierendonck, 2006) En la versión utilizada se conservan las seis sub-escalas originales del test. Estas sub-escalas son:

- I.- Auto aceptación = 6 ítems
- II.- Relaciones Positivas = 6 ítems
- III.- Autonomía = 8 ítems
- IV.- Dominio del entorno = 6 ítems
- V.- Propósito en la vida = 7 ítems
- VI.- Crecimiento Personal = 6 ítems.

El total de ítems de la escala es 39, su formato de respuesta está compuesto por puntuaciones tipo Likert que va de 1 a 6.

Para cada reactivo el sujeto tiene 6 opciones de respuestas con un rango de 1 al 6 (completamente en desacuerdo, en desacuerdo, parcialmente en desacuerdo, parcialmente de acuerdo, de acuerdo y completamente de acuerdo).

Esta escala tiene los siguientes rangos para su interpretación:

- 0 a 25 Baja presencia del factor evaluado
- 26 a 50 Regular presencia del factor evaluado
- 51 a 75 Buena presencia del factor evaluado
- 76 a 100 Muy buena presencia del factor evaluado

4.5 PROCEDIMIENTO

En el presente trabajo de investigación se toman en cuenta las siguientes fases, para realizar un organizado trabajo con el fin que sea entendible y a la misma vez concreto.

- **Primera Fase:** Esta fase consistió en la indagación bibliográfica como ser libros, revistas y páginas de internet relacionados con la búsqueda y obtención referida a la investigación con el fin de recabar información necesaria para la elaboración del marco teórico, así mismo para la comprensión del objeto de estudio de la investigación como también para el análisis de los datos que se obtuvieron.

En esta situación se precisaron temas sobre la variable de desgaste laboral, satisfacción en el trabajo y bienestar psicológico en los trabajadores del Gobierno Municipal de la Segunda Sección de la Provincia Arce.

- **Segunda Fase:** (Prueba Piloto) En esta fase se procedió a la aplicación de los instrumentos a una muestra, que tiene por objeto verificar que los mismos al aplicarlos sean entendibles por los sujetos objeto de estudio.
- **Tercera Fase:** (Selección de los Instrumentos) Se procedió a la preparación de los instrumentos para su posterior aplicación a la población estudiada.
- **Cuarta Fase:** (Selección de la muestra de estudio) Se procedió a la selección de cada una de las muestras objeto de estudio, fueron seleccionadas de acuerdo a las características que se muestran en el diseño metodológico es decir, que se procedió al contacto para pedir la colaboración de cada uno de los elementos para esta investigación.

- **Quinta Fase:** (Recojo de la información) para esto se procedió a la aplicación de cada uno de los instrumentos seleccionados para esta investigación entre los cuales se tiene el cuestionario de satisfacción laboral, la escala de bienestar psicológico de RYFF y el cuestionario de Maslach Burnout de estrés o desgaste laboral.
- **Sexta Fase:** (Procesamiento de los datos) Una vez que se procedió a la sistematización de la información a través de la tabulación se generaron las tablas de salida de los resultados que posteriormente fueron interpretados en base a los objetivos trazados en el Diseño Teórico permitió aceptar o rechazar la hipótesis del trabajo de investigación.
- **Séptima Fase:** Se procedió a la redacción y presentación del informe final.

CAPÍTULO V

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

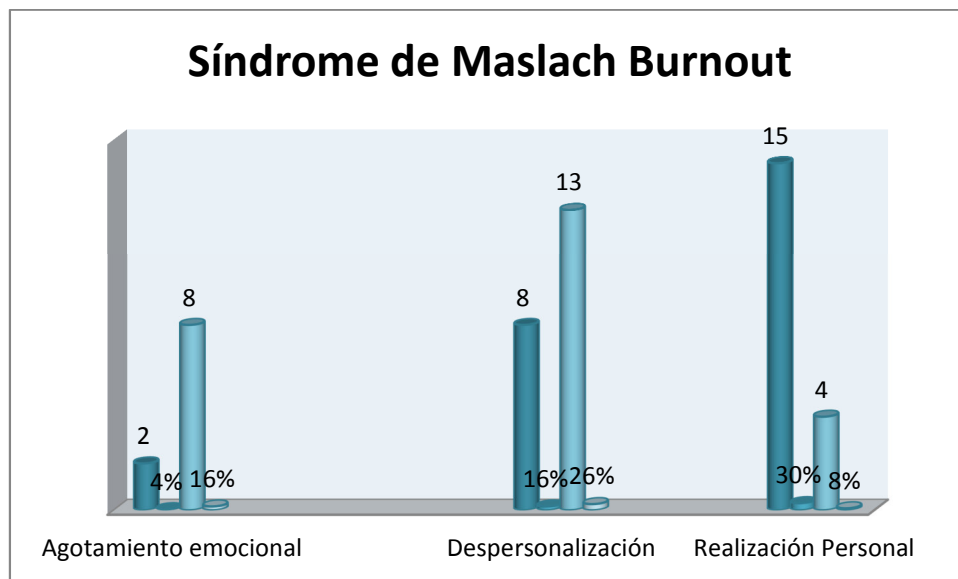
En el presente apartado se encuentran el análisis e interpretación de la información recabada con la finalidad de mostrar resultados objetivos del proceso de la investigación, los cuales están organizados.

Para una mejor comprensión de los resultados obtenidos, presentamos los cuadros correspondientes a cada variable con sus gráficos que muestran los resultados porcentuales de las categorías de manera objetiva, seguido de la lectura, el análisis e interpretación cualitativa de los mismos.

Posterior a esto se realizó el análisis del cuestionario de Síndrome de Burnout, el de Satisfacción Laboral, y finalmente el análisis e interpretación del cuestionario de Bienestar Psicológico

SÍNDROME DE MASLACH BURNOUT

| Categoría Subescala | No Existe | | Existe | |
|------------------------------|-----------|-----|--------|-----|
| | Fr. | % | Fr. | % |
| Agotamiento emocional | 2 | 4% | 8 | 16% |
| Despersonalización | 8 | 16% | 13 | 26% |
| Realización Personal | 15 | 30% | 4 | 8% |
| Total | 25 | 50% | 25 | 50% |



Primer objetivo específico *Identificar el grado del Síndrome de Burnout y de sus tres componentes en los/las funcionarios(as) del Gobierno Municipal de la Segunda Sección de la Provincia Arce.*

De acuerdo a los resultados obtenidos el 30% de los trabajadores encuestados mencionaron que no existe una **realización personal** esto significa que las personas que trabajan en estas áreas de la alcaldía municipal de Bermejo no sienten que prosperan, se sienten insatisfechos en su trabajo y el 8% afirman que se encuentran estables y expresan estar seguros de ellos mismos en sus funciones laborales.

Tanto en el nivel profesional como a nivel de productividad, según los parámetros de corrección de test en esta dimensión, se observa una variación significativa del porcentaje de los trabajadores que calificaron entre las categorías de existencia y no existencia. Esta situación se debe a que, el ser humano tiene una tendencia a evaluar el propio trabajo en forma positiva o negativa de acuerdo al cargo que ocupa como también sentimientos de baja o alta autoestima. Sentimiento de superación en cuanto a la realización personal en el trabajo, lo que se traduce en respuestas positivas hacia

uno mismo y su labor, típicos de alta productividad con capacidad para soportar la presión y percepción de progreso profesional.

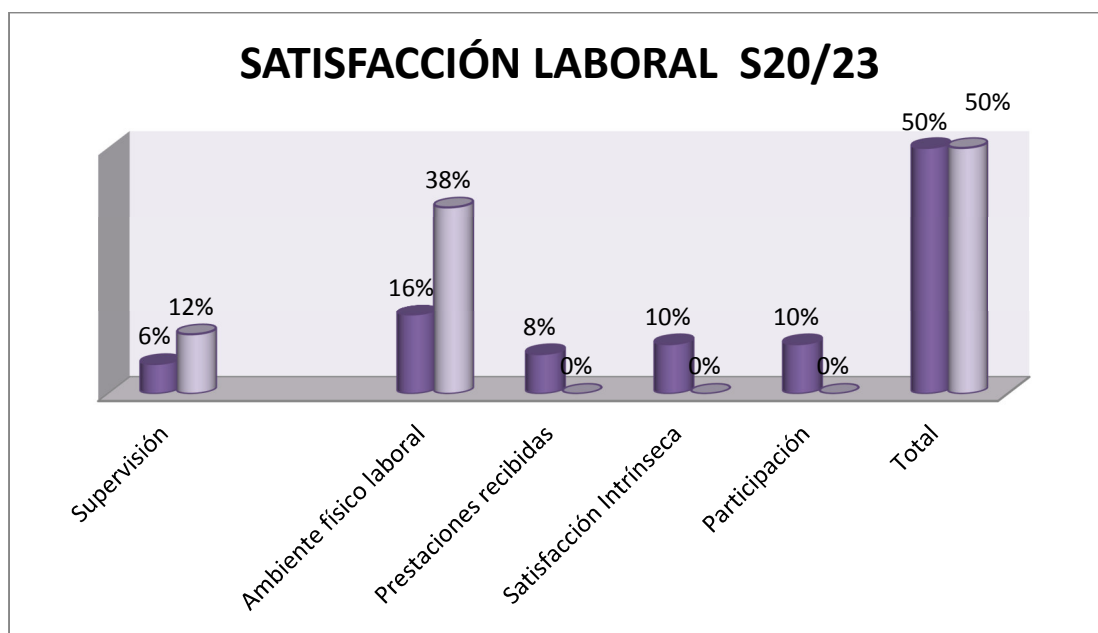
El 16% de los trabajadores del municipio no reconoce la *despersonalización*, es decir, que no presenta ningún síntoma de la sub escala y el 26% si reconoce la despersonalización según los parámetros del test, es decir, experimenta un cambio negativo en las actitudes y respuestas hacia otras personas, especialmente beneficiarios de su trabajo, acompañado de un incremento de irritabilidad y pérdida de motivación hacia ella misma, reacciones de distancia, cinismo y hostilidad hacia los beneficiarios del trabajo y también hacia sus compañeros de trabajo.

Un 4% de los trabajadores de la muestra no experimenta un *agotamiento emocional*; lo que indica que las personas no presentan sentimientos de frustración ni impotencia hacia su trabajo, estas personas tienen un alto nivel de eficacia laboral.

El 16% experimenta agotamiento emocional dentro de lo normal, esto nos muestra que las personas estarían sintiendo fatiga, que puede estar manifestándose tanto física como psíquicamente provocando vaciamiento de los recursos emocionales y personales, con una sensación de no tener nada más que ofrecer profesionalmente.

SATISFACCIÓN LABORAL 20/23

| Categoría Subescala | Totalmente Insatisfecho | | Algo Insatisfecho | | Indiferencia | | Algo Satisfecho | | Totalmente Satisfecho | |
|--------------------------------|-------------------------|-----|-------------------|-----|--------------|----|-----------------|----|-----------------------|----|
| | Fr. | % | Fr. | % | Fr. | % | Fr. | % | Fr. | % |
| Supervisión | 3 | 6% | 6 | 12% | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% |
| Ambiente físico laboral | 8 | 16% | 19 | 38% | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% |
| Prestaciones recibidas | 4 | 8% | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% |
| Satisfacción Intrínseca | 5 | 10% | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% |
| Participación | 5 | 10% | 0 | 0% | 0 | 0 | 0 | 0% | 0 | 0% |
| Total | 25 | 50% | 25 | 50% | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% |



Segundo objetivo específico.- *Establecer el nivel de satisfacción laboral que presentan los/las funcionarios/as Municipales.*

Se puede observar un importante dato que un 38% de la muestra de estudio está algo insatisfecho con **el ambiente físico laboral** en el que los trabajadores muestran no estar tan conformes.

Un 16% de la población de estudio indica que también se encuentran totalmente insatisfechos en el área de trabajo respecto **al ambiente físico laboral**, lo que indica que los trabajadores del municipio manifiestan sentir incomodidad en el entorno que los rodea por las diversas condiciones tanto físicas como sociales ya que no les permite que tengan un buen ambiente de trabajo y que además es la clave del buen rendimiento y crecimiento de la institución pública como la alcaldía.

Es importante también dar a conocer los resultados obtenidos en algo insatisfecho con porcentajes significativos en las áreas de supervisión con un 12% lo que indica que los trabajadores están algo insatisfechos con la supervisión que les realizan para poder realizar de una manera adecuada su trabajo.

Un 10% manifiestan sentir una *satisfacción intrínseca* lo que indica que los trabajadores del municipio de Bermejo no tienen una realización de acciones por la simple satisfacción de realizar su labor sin ninguna necesidad de incentivo externo.

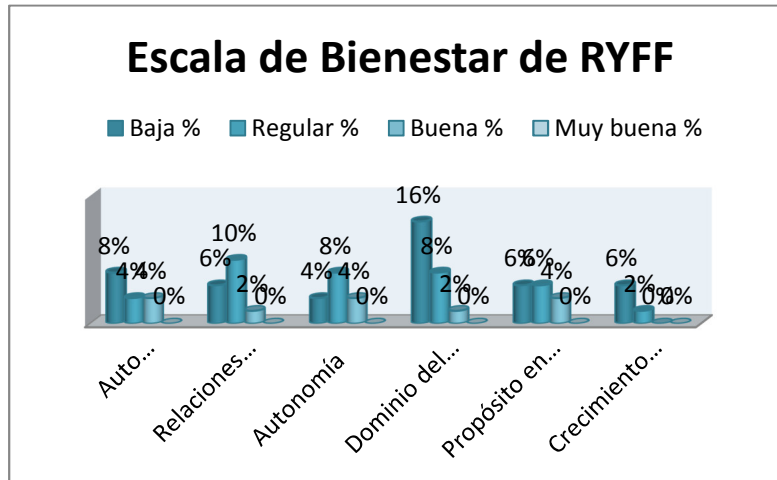
No tan alejado de los resultados un 10% manifiestan presentar una total insatisfacción en cuenta a la *participación* lo que indica que los trabajadores tienen democracia representativa dentro de la institución con sus aportes en cuanto a las funciones que realizan.

Sin embargo un 8% de la muestra indican que se encuentran totalmente insatisfechos en cuanto a las *prestaciones recibidas* lo que indica que las prestaciones recibidas entre empleado y empleador es la retribución al trabajo efectuado por los mismos.

Sin embargo indicamos que un 6% de la población manifiesta sentirse totalmente insatisfecho en cuanto al área de *supervisión* lo que enseña que los trabajadores del municipio de Bermejo en sus actividades laborales la inspección son realizadas de una forma inadecuada, es importante que se realice un buen control en las funciones que desempeñan ya que es una institución pública que necesita el trabajo en común por el bien de la misma.

Escala de Bienestar Psicológico de RYFF

| Categoría Subescala | Baja | | Regular | | Buena | | Muy buena | |
|-----------------------------|------|-----|---------|-----|-------|-----|-----------|----|
| | Fr. | % | Fr. | % | Fr. | % | Fr. | % |
| Auto aceptación | 4 | 8% | 2 | 4% | 2 | 4% | 0 | 0% |
| Relaciones Positivas | 3 | 6% | 5 | 10% | 1 | 2% | 0 | 0% |
| Autonomía | 2 | 4% | 4 | 8% | 2 | 4% | 0 | 0% |
| Dominio del entorno | 8 | 16% | 4 | 8% | 1 | 2% | 0 | 0% |
| Propósito en la vida | 3 | 6% | 3 | 6% | 2 | 4% | 0 | 0% |
| Crecimiento Personal | 3 | 6% | 1 | 2% | 0 | 0% | 0 | 0% |
| Total | 23 | 46% | 19 | 38% | 8 | 16% | 0 | 0% |



Tercer objetivo específico.- *Identificar el bienestar psicológico de los/las trabajadores/as del gobierno municipal de la Segunda Sección de la Provincia Arce.*

Observando nuestro cuadro y gráfico en la escala de bienestar psicológico señala en cuanto a las sub escalas un 16% de la muestra indican presentar *dominio de entorno* lo que enseña que los trabajadores están asociados a las condiciones que se viven dentro del entorno laboral; el ambiente de trabajo se compone de todas las circunstancias que inciden en la actividad dentro de una oficina.

No muy alejado de los resultados un 10% indican presentar un regular *relacionamiento positivo* lo que indica que los trabajadores no tienen buenas relaciones entre trabajadores.

Se puede observar un 8% de la muestra indican presentar una baja *auto aceptación* lo que señala que los trabajadores se acepten a sí mismos y aceptan las condiciones de la institución y ser capaces de cambiar los diferentes aspectos de los trabajadores para que exista un buen rendimiento laboral.

Sin embargo un 8% presentan una regular *autonomía* lo que indica que los mismos no pueden obrar según su criterio dentro de la institución.

Un 6% de la muestra indican que tienen un bajo *propósito de vida*, tal vez sea debido a que los mismos requieren de mucho más esfuerzo para ciertos sacrificios por mantener un puesto dentro de las funciones que desempeña.

Un porcentaje de un 6% señala que presentan un *crecimiento personal* indicando que los trabajadores del municipio de Arce, aportan a la misma institución y tienen la voluntad de mejorar en sus funciones laborales, para ello buscan hacer cursos en función a las obligaciones que realizan.

Cuarto objetivo específico.- ***Explorar la vinculación entre el síndrome de Burnout y/o el bienestar psicológico y el grado de satisfacción laboral.***

En los últimos años a nadie le parece extraño escuchar una fuerte crisis laboral, por ello es de vital importancia dar una mirada diferente de la realidad, procurando enfatizar los aspectos que influyen en el trabajo cotidiano.

De acuerdo a los resultados arrojados en la presente investigación se puede denotar que en el escenario laboral percibido y vivenciado por los y las funcionarios(as) del Gobierno Municipal de Bermejo (Segunda sección de la provincia Arce), un fuerte impacto del síndrome de Burnout en la satisfacción laboral y bienestar psicológico de los mismos.

Como puede apreciarse en la tabla el 50% de la muestra presenta características del síndrome de Burnout, como agotamiento emocional despersonalización y realización personal esto quizá se deba a que el trabajo que realiza sea muy monótono y no cuentan con incentivos que le motive a mejorar sus funciones laborales.

Por otra parte el porcentaje considerable del 50% de la muestra no representa ningún síntoma de síndrome de Burnout.

Es importante señalar que estos síntomas influyen de manera negativa en el desempeño en el trabajo, en la satisfacción laboral y el bienestar psicológico del funcionario municipal. Tal como develan los datos obtenidos, donde un 50% de la población de estudio se siente totalmente insatisfecho y el otro 50% algo insatisfecho. Esto podría ser a consecuencia de las distintas áreas, lo cual hace que el funcionario se sienta controlado y vigilado, dejándolo incapaz de poder desenvolverse mejor por miedo a ser criticado o rechazado.

Otros de los factores que también juega un papel importante en la satisfacción laboral son las condiciones del ambiente físico, ya que las infraestructura del Gobierno Municipal de Bermejo son espacios bien reducidos con poca ventilación, comodidad, iluminación y otros lo cual dificulta su buen desenvolvimiento.

No existe actividades donde el personal pueda relacionarse mejor lo cual dificulta de alguna manera la comunicación y por ende el trabajo en equipo.

Por otra parte vale destacar que no existe ningún funcionario que sienta satisfacción laboral, lo cual llama la atención y se constituye una alarma para tomar algunos parámetros para crear recursos para afrontar estas situaciones conflictivas que influyen en el bienestar psicológico del personal del Gobierno Municipal de Bermejo. Así se puede evidenciar que un 46% de la muestra presenta un nivel bajo de bienestar psicológico y un 38% en regular, dejando un porcentaje menor de 16% con un grado de bueno.

Por último es importante señalar que el síndrome de Burnout, satisfacción laboral y el bienestar psicológico están estrechamente relacionados, la alteración de uno de estos factores influye en otros.

5.2 ANÁLISIS DE LAS HIPÓTESIS

Para el presente estudio se ha planteado la siguiente hipótesis que indica:

Primera Hipótesis planteada.-“***Existen un mayor predominio en la dimensión de agotamiento emocional***”

De acuerdo a los datos obtenidos y como se puede observar y verificar en el Cuadro N°1 que hace referencia al Síndrome de Burnout y sus dimensiones muestra un bajo porcentaje en la hipótesis que se planteó en esta investigación, es decir que ***se rechaza*** por la razón que los trabajadores del municipio de la provincia Arce predomina más la dimensión de Realización Personal y no así el agotamiento emocional. Es decir, que estos trabajadores mencionaron que evalúan su trabajo de forma positiva, estos alcanzaron sus objetivos propuestos y alta autoestima profesional.

Segunda Hipótesis planteada.-“***Los trabajadores/as públicos del municipio presentan insatisfacción intrínseca laboral***”

Analizando los datos obtenidos dentro de esta investigación en el Cuadro N°2 que hace referencia a la Satisfacción laboral, se observó que el 10% de los trabajadores públicos presenta insatisfacción en el componente de satisfacción intrínseca; es decir que la hipótesis ***es rechazada*** esto significa que de los 50 encuestados solo 10 señalan que en su fuente laboral donde se desempeñan no se sienten cómodos, no existe mayor productividad ni logros personales, los demás encuestados apuntaron por otras opciones como por estar insatisfechos en el Ambiente físico, la limpieza, higiene, la ventilación e iluminación del entorno donde desempeñan su trabajo.

Tercer Hipótesis planteada.-“*Los/las trabajadores del municipio presentan un deficiente dominio del entorno que influye negativamente en su bienestar psicológico*”

Observando el Cuadro N°3 se puede verificar que el 16% de los trabajadores públicos se encuentran en la categorización de Dominio del entorno, esto significa que esta hipótesis *es aceptada* ya que la mayoría de los encuestados refiere que el dominio del entorno predomina e influye negativamente en su bienestar psicológico esto significa que tienen problemas para manejar los asuntos de la vida diaria se sienten incapaces de mejorar o cambiar su entorno, no son conscientes de las oportunidades, ni las aprovechan y piensan que no tiene ningún control de su ambiente.

Cuarta Hipótesis planteada.-“*El agotamiento emocional influye de manera negativa en el bienestar psicológico y el grado de satisfacción laboral en los trabajadores*”

En cuanto a la cuarta hipótesis se concluye que el 26% de los trabajadores públicos indicaron que la despersonalización es la variable más influyente ya que tan solo el 16% señalaron que es el agotamiento emocional, por tanto la hipótesis es *aceptada parcialmente* porque estos datos nos dan a entender que las actitudes negativas (*despersonalización*) de los trabajadores influyen más que la disminución y pérdida de recursos emocionales (*agotamiento emocional*) dando como respuesta emociones y actitudes negativas hacia su fuente laboral.

CAPÍTULO VI.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Al realizar el análisis de todos los resultados obtenidos de los datos por los encuestados dentro de esta investigación de manera cualitativa y cuantitativa, se llega a conclusiones sobre diferentes aspectos en relación al Síndrome de Burnout, Satisfacción del Trabajo y Bienestar Psicológico en los/as Trabajadores/as del Gobierno Municipal del Bermejo (Segunda Sección de la Provincia Arce), los cuales son expresados de la siguiente manera:

- **Con respecto al primer objetivo:**

“Identificar el grado del Síndrome de Burnout y de sus tres componentes en los /las funcionarios(as)”

En relación al primer objetivo específico concluimos que los trabajadores del municipio Arce presentan un mayor porcentaje de *despersonalización*, es decir, actitudes negativas y cinismo hacia sus receptores. *Agotamiento emocional*, es decir que los trabajadores disminuyen sus emociones y actitudes positivas hacia su trabajo. No tienen una *realización personal* indicando que la mayoría de la población estudiada evalúa su trabajo de forma negativa y no llegan a sus metas deseadas.

- **Con respecto al segundo objetivo:**

“Establecer el nivel de satisfacción laboral que presentan los/las funcionarios (as) Municipales”

En tanto también se concluye que los trabajadores del municipio Arce se encuentran totalmente insatisfechos, ya que se sienten incómodos por el ambiente físico, de lo

contrario, si no hay un buen ambiente físico no se tendrán buenos rendimientos ni tampoco un crecimiento positivo dentro de su institución.

- **Con respecto al tercer objetivo:**

“Identificar el nivel de bienestar psicológico de los/las trabajadores(as)”

Se concluye que los Trabajadores del Municipio se encuentran en un bajo nivel en esta variable ya que tienen una actitud negativa hacia sí mismos y se sienten mal respecto a su pasado, no aceptan los diversos aspectos de su personalidad influyendo los positivos, aislamiento social, baja interacción interpersonal, no se preocupan por nadie, desconfían, incapaces de influir en el ambiente que le rodea, tienen pocas metas y no tienen creencias que aportan sentido a sus vidas, tienen la sensación de estar atascados, se sienten desmotivados e incapaces de desarrollar nuevas aptitudes.

- **Con respecto al cuarto objetivo:**

“Explorar la vinculación entre el Síndrome de Burnout y/o el bienestar psicológico y el grado de satisfacción laboral”

En este cuarto objetivo se llegó a la conclusión que existe una relación entre el Síndrome de Burnout y el Bienestar Psicológico y el grado de Satisfacción laboral, los componentes de estos cuestionario se relacionan entre sí como también los datos obtenidos y entre los componentes, aunque por otro lado los trabajadores del municipio en el cuestionario de Síndrome de Maslach Burnout puntuaron que no existe una realización personal dentro de la Escala Bienestar Psicológico, por esto mencionaron bajo crecimiento personal, por estas razones existe una vinculación entre estos cuestionarios.

RECOMENDACIONES.

Se recomienda a:

- A las Autoridades Municipal crear un programa de reconocimiento anual, basado en un proceso de evaluación de desempeño, a través del cual se estimule el rendimiento de los empleados, que les haga sentir que su trabajo es importante y que el Gobierno Municipal valore su esfuerzo
- Desarrollar técnicas de motivación para los trabajadores de distintas áreas para una mayor productividad y desarrollo de la institución y su desarrollo personal.
- Mejorar los ambientes de trabajo para que los funcionarios públicos se sientan cómodos y así puedan realizar con un mayor desempeño sus funciones laborales
- Promover la igualdad de trato evita consecuencias que pueden influir en la productividad y la eficiencia del empleado.
- Realizar actividades recreativas fuera de la oficina pueden ser ideales para motivar el trabajo en equipo y las relaciones entre los funcionarios. Al menos una vez al mes planean una reunión para despejar el estrés del trabajo.