



UNIVERSIDAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y SOCIALES
MAESTRÍA EN DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS

TESIS

**ESTUDIO DESCRIPTIVO SOBRE EL SÍNDROME DE BURNOUT EN
PSICÓLOGOS ORGANIZACIONALES QUE ACTÚAN EN ALAGOAS – BRASIL**

Autora: Lic. Aristella Roberta Lemos da Silva

Directora: Dra. Isabel Pérez Jáuregui

2018



UNIVERSIDAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y SOCIALES
MAESTRIA EN DIRECION DE RRHH

**ESTUDIO DESCRIPTIVO SOBRE EL SÍNDROME DE BURNOUT EN
PSICÓLOGOS ORGANIZACIONALES QUE ACTÚAN EN ALAGOAS – BRASIL**

**ESTUDIO DESCRIPTIVO SOBRE EL SÍNDROME DE BURNOUT EN
PSICÓLOGOS ORGANIZACIONALES QUE ACTÚAN EN ALAGOAS – BRASIL**

Aristella Roberta Lemos da Silva

Profesora Orientadora: Prof. Isabel Pérez Jáuregui

Profesora Doctora: Isabel Pérez Jáuregui -

Firma y aclaración del alumno:

Aristella Roberta Bemos da Silva

Firma y aclaración del Director o Tutor:



Firma y aclaración del Coordinador de Tesis/Trabajo final:



Firma y aclaración del Director de la Carrera:



Dr. Horacio E. Cortese

Firma y aclaración Prosecretaria de Tesis:

.....

Firma y aclaración del Secretario Académico:

.....

Dedicatoria

*Dedico a mi MADRE: **Maria Estela Lemos da Silva** por su paciencia, amabilidad, amistad, por su fuerza, por valorar y luchar por la educación de sus hijos sin medir los esfuerzos para que pudiera llegar donde yo quisiera, haciendo muchas veces lo imposible, pero siempre con ganas y bravura. Sin duda fue quien me ofreció el mayor incentivo para mi éxito en esta etapa de mi vida.*

Agradecimientos

En el recorrido de la construcción de un estudio, es necesario que el apoyo ocurra, pero en especial que la travesía no sea un acto solitario del investigador. Agradezco la contribución y existencia de cada uno de ustedes.

En primer lugar, a **Dios** que siempre fue y es mi guía, así pues me dio fuerzas, destreza, discernimiento y mucha luz en mi camino. Agradezco también por los momentos difíciles que viví, puesto que estos fueron fundamentales para mi aprendizaje y madurez.

A mi padre, **Amaro Roberto**, persona a quién siempre quise darle honor por la hija que educó. A mi hermano, **Aristhon Lemos**, con quién siempre pude contar en los momentos ciertos e inciertos. Él nunca midió esfuerzos para ayudarme.

A los **Psicólogos Organizacionales de Alagoas** por darme la oportunidad de concretar esta investigación, aceptando y eligiendo la propuesta y realizando las actividades necesarias para la obtención de datos. ¡Este trabajo no se habría concretado sin ustedes!

A mis grandes **Maestros y Compañeros de Maestría**, por las lecciones disponibles en las clases, cada uno de forma especial contribuyó para mi formación profesional y personal.

A mi orientadora Prof. Dra. **Isabel Pérez Jáuregui**, mi verdadera inspiración, por quien tengo una gran admiración, es una brillante profesional, por guiarme en mi trabajo y por sus lecciones ofrecidas con todo su fervor.

A todos que los que he nombrado, agradezco por creer en mi potencial, en la psicología, en mis ideas y en mis sueños, agradezco por el cariño y por la comprensión en los momentos en que la dedicación por los estudios fue exclusiva, a todos los que contribuyeron directa o indirectamente para que este trabajo fuera realizado. Mis eternas: ¡MUCHAS GRACIAS!

Palabras alegóricas

Amor, dedicación, esfuerzo y entusiasmo.

No imaginaba que era imposible, fue allá y lo hizo. (Wall Disney)

RESUMEN

El síndrome de Burnout es un tipo específico de estrés laboral en profesiones de ayuda y salud, los principales factores son tres: el agotamiento físico y mental, actitudes frías y despersonalizadas y baja realización personal. El método más utilizado conocido para medir el síndrome de burnout es el Maslach Burnout Inventory, MBI, una escala desarrollada a través de los estudios exploratorios de Maslach y Jackson, donde el desgaste se considera un síndrome con los tres factores señalados. El objetivo principal del estudio es evaluar la presencia de indicadores del síndrome de burnout en psicólogos organizacionales de Alagoas. Es un estudio descriptivo, transversal, cualitativo y cuantitativo de los profesionales que trabajan como psicólogos organizacionales en Alagoas (Angola). Para la recolección de datos se utilizó el cuestionario de la escala de Maslach Burnout Inventory (MBI), adaptado al portugués por Benevides –Pereira, el Inventario de Personalidad NEO-FFI-R de Costa y McCrae, adaptado por Flores-Mendonza. Para el análisis cualitativo se aplicó la técnica de focus groups. Las bases bibliográficas fueron recogidas en diversas formas de producción científica (artículos científicos, tesis, ensayos, entre otros.). Los resultados obtenidos demostraron que es razonable concluir que los factores principales (causales de burnout) identificados en la muestra estudiada son, a nivel individual: factores de personalidad, a nivel organizacional: baja remuneración, largas horas de trabajo, más de un trabajo, turnos dobles, baja calidad de vida y, a nivel grupal: falta de apoyo socioafectivo.

Palabras clave: Síndrome de Burnout – psicólogos organizacionales

ABSTRACT

Burnout syndrome is a type of workstress, the main risks are: physical and mental exhaustion, cold and impersonal attitudes and personal dissatisfaction. The most commonly used method is known to measure burnout is the Maslach Burnout Inventory, MBI, a scale developed through exploratory studies Maslach and Jackson, where wear is considered a syndrome with three related but different aspects. Objective: To evaluate the presence of indicators of burnout syndrome in organizational psychologists Alagoas. Methods: A descriptive, cross-sectional, qualitative and quantitative research professionals working as organizational psychologists Alagoas. the questionnaire scale Maslach Burnout Inventory (MBI) in Portuguese by qualitative technique B. Pereira was used focus groups was used for data collection. The bibliographic databases were collected in various forms of scientific production (articles, theses, articles, essays, among others.). Results: showed that it is reasonable to conclude that the main factors (causing) assigned to burnout are items such personality, long working hours, more than one job, double shifts, interpersonal conflicts, pay, poor conditions life and poor socioaffectives relationships.

ÍNDICE GENERAL

1. Introducción	16
1.1. Problema	16
1.2. Objetivos de la Investigación... ..	21
1.3. Justificación	22
2. Marco Teórico	23
2.1. Breve recorrido histórico acerca del significado del trabajo. El contexto brasileño. Vinculaciones con el Estrés Laboral y Síndrome de Burnout	32
2.2. Estrés Laboral y Síndrome de Burnout; conceptualizaciones generales	43
2.2.1. Diferenciando Estrés y Distrés	45
2.2.2. El ambiente de trabajo. La interacción grupal y social. Su relación con el estrés laboral	49
2.2.3. Estrés y Síndrome de Burnout	53
2.3. Síndrome de Burnout. Aspectos Psicológicos	55
2.3.1. Cambios Comportamentales.....	55
2.3.2. Impacto del Burnout en la Motivación	57
2.4. Raíces Históricas de la Psicología en Brasil. La Psicología del Trabajo y las Organizaciones	64
2.4.1. La Psicología integrada en el âmbito de las organizaciones. Contexto brasileño	67
2.5. Presencia del Síndrome de Burnout en psicólogos con especial referencia a psicólogos organizacionales	74
3. Metodología	78

3.1. Técnicas y Instrumentos	79
3.2. Análisis de Resultados	85
3.2.1. Análisis Cuantitativo	85
3.3. Datos Demográficos	86
3.4. Datos Ocupacionales y Profesionales	89
3.5. Informaciones Personales	98
3.6. Cuestionario Maslach Burnout Intentory	101
3.6.1. Análisis de cada dimensión del MBI.....	106
3.7. Análisis sobre la personalidad de los psicólogos organizacionales a través del Inventário NEOFFI_R	129
3.8. Análisis Cualitativo.....	137
4. Síntesis Final	147
5. Conclusiones/Recomendaciones	149
6. Referencias bibliográficas.....	155
Anexos.....	162

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Género de los profesionales	86
Gráfico 2: Franja etaria de los profesionales	87
Gráfico 3: Vínculo de pareja de los profesionales	88
Gráfico 4: Turnos de trabajo de los profesionales.....	89
Gráfico 5: Tiempo de trabajo de los profesionales	90
Gráfico 6: Período de las últimas vacaciones de los profesionales.....	91
Gráfico 7: Horas extras de los profesionales	92
Gráfico 8: Actividades que no sean relacionadas a los profesionales.....	93
Gráfico 9: Actividad profesional se interfieren en la vida personal de los profesionales	94
Gráfico 10: Profesionales que desean cambiar de profesión.....	95
Gráfico 11: Promoción en su actual empresa	96
Gráfico 12: Franja salarial que reciben mensualmente, si se encuentra satisfactorio o no.....	97
Gráfico 13: Actividades físicas.....	98

Gráfico 14: Indica si los profesionales de Psicología Organizacional de Alagoas tienen aficiones u hobbies.....	99
Gráfico 15: Red socio afectivos en general (de familia, amigos, colegas, terapeutas, religión) respecto al trabajo	100
Gráfico 16: Agotamiento Emocional	102
Gráfico 17: Despersonalización	103
Gráfico 18: Realización Personal	104
Gráfico 19: Frecuencia en que los profesionales de Psicología Organizacional de Alagoas se sienten agotados emocionalmente por su trabajo.....	106
Gráfico 20: Frecuencia en que los profesionales de Psicología Organizacional de Alagoas se sienten cansados al final de un día de trabajo	107
Gráfico 21: Frecuencia en que los profesionales de Psicología Organizacional de Alagoas se sienten cansados antes mismo de iniciar una jornada de trabajo.....	108
Gráfico 22: Frecuencia en que los profesionales de Psicología Organizacional de Alagoas afirman que trabajar todo el día exige un gran esfuerzo	109
Gráfico 23: Frecuencia en que los profesionales de Psicología Organizacional de Alagoas se sienten exhaustos	110
Gráfico 24: Frecuencia en que los profesionales de Psicología Organizacional de Alagoas se sienten frustrados en su trabajo.....	111
Gráfico 25: Frecuencia en que los profesionales de Psicología Organizacional de Alagoas sienten que están trabajando en exceso.....	112

Gráfico 26: Frecuencia en que los profesionales de Psicología Organizacional de Alagoas sienten que trabajar directamente con personas les causa estrés.....	113
Gráfico 27: Frecuencia en que los profesionales de Psicología Organizacional de Alagoas sienten que saben tratar de manera adecuada los problemas emocionales en el trabajo.....	114
Gráfico 28: Frecuencia en que los profesionales de Psicología Organizacional de Alagoas tratan a algunas personas como si fuesen objetos impersonales.....	115
Gráfico 29: Frecuencia en que los profesionales de Psicología Organizacional de Alagoas se hicieron más insensibles con las personas desde que ejercen el trabajo de Psicólogo.....	116
Gráfico 30: Frecuencia en que los profesionales de Psicología Organizacional de Alagoas se sienten preocupados por el hecho de estar endureciéndose emocionalmente.....	117
Gráfico 31: Frecuencia en que los profesionales de Psicología Organizacional de Alagoas no se preocupan con lo que pasa con las personas.....	118
Gráfico 32: Frecuencia en que los profesionales de Psicología Organizacional de Alagoas sienten que las personas los culpan por algunos problemas.....	119
Gráfico 33: Frecuencia en que los profesionales de Psicología Organizacional de Alagoas sienten que pueden entender con facilidad lo que sienten sus pacientes.....	120
Gráfico 34: Frecuencia en que los profesionales de Psicología Organizacional de Alagoas sienten que lidian de manera eficaz con los problemas de las personas.....	121

Gráfico 35: Frecuencia con que los profesionales de Psicología Organizacional de Alagoas sienten que influncian positivamente la vida de otras personas a través de su trabajo.....122

Gráfico 36: Frecuencia en que los profesionales de Psicología Organizacional de Alagoas se sienten con mucha vitalidad..... 123

Gráfico 37: Frecuencia en que los profesionales de Psicología Organizacional de Alagoas sienten que pueden crear fácilmente una atmósfera relajada para las personas que de ellos necesitan..... 124

Gráfico 38: Frecuencia en que los profesionales de Psicología Organizacional de Alagoas se sienten estimulados después de un día de trabajo..... 125

Gráfico 39: Frecuencia en que los profesionales de Psicología Organizacional de Alagoas han conseguido realizaciones mientras psicólogos.....126

Gráfico 40: Frecuencia en que los profesionales de Psicología Organizacional de Alagoas se sienten preparados para realizar sus actividades 127

Gráfico 41: Escala de Neuroticismo en el test de Personalidad NEOFFIR.....130

Gráfico 42: Escala de Extraversión en el test de Personalidad NEOFFI-R.....131

Gráfico 43: Escala de Apertura en el test de Personalidad NEOFFI-R.....132

Gráfico 44: Escala Amabilidad en el test de Personalidad NEOFF-R134

Gráfico 45: Escala de Responsabilidad en el test de Personalidad NEOFFI.....135

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1: La sintomatología del Burnout	28
Cuadro 2: Los facilitadores y/o desencadenadores de Burnout	30
Cuadro 3: Puntajes correspondientes a niveles de Burnout en el MBI.....	81
Cuadro 4: Dimensiones del Burnout y niveles manifestados	101

1. INTRODUCCIÓN

1.1. PROBLEMA

Esta Tesis de Maestría tiene como objeto de estudio el Síndrome de Burnout, a ser estudiado en la presencia de sus factores centrales en los Psicólogos Organizacionales de Maceió/AL, a lo largo del ejercicio de la profesión.

El tema de esta pesquisa está vinculado con el cuidado, asistencia, orientación de personas, llevado a cabo por profesionales de la salud. Pero es necesario que éstos tengan salud suficiente para cumplir con la tarea profesional. Evaluaremos a psicólogos organizacionales, responsables por la salud mental de trabajadores y de la orientación psicológica brindada a la comunidad.

La investigación científica sirve como contribución no sólo para maestros, académicos o profesionales de la Psicología, sino también para la sociedad en general. Además de eso, posibilita poner en práctica estudios y experiencias profesionales, como también un punto de vista y, quizá, preventivo y mediador, en el diagnóstico y prevención del Síndrome de Burnout en las organizaciones.

A pesar de los nuevos estudios, de las nuevas formas de prevención a través de los conceptos de CVT (Calidad de Vida en el Trabajo) y de la importancia de la interacción entre a CVT y/ o “trabajo”, muchas organizaciones prosiguen sin considerar suficientemente la importancia del agotamiento laboral de sus empleados.

Fue a lo largo del curso en la Maestría de Dirección de Recursos Humanos a través de las actividades prácticas, que constatamos su importancia. Si bien la necesidad de su consideración cambia de individuo a individuo y de cada ambiente de trabajo en ciertos aspectos, la salud de los sujetos y organizaciones debería ocupar un lugar central a ser tomada en cuenta.

En el sufrimiento laboral llamado “Síndrome de Burnout” intervienen factores individuales, grupales y organizacionales. Se trata de un problema complejo que debe ser estudiado sistémicamente, y se tratará de abordarlo de esa forma compleja en la presente investigación.

En el proceso de la globalización mundial, es posible observar muchas transformaciones que impactan en el mundo del trabajo (aceleración y fragmentación) que pueden causar un gran desgaste en el individuo, por ejemplo: aumento significativo de síntomas de estrés, provocando por el agotamiento físico y psicológico, una gran disminución de la capacidad productiva del trabajador.

La respectiva investigación emergió de la necesidad de comprender el creciente índice de ausentismo, consultas médicas, impuntualidad en el cumplimiento de tareas, rotación, desmotivación con la actividad que ejercen. Estas cuestiones, al afectar la vida profesional de trabajadores que asisten a otros, cobran una gran importancia, tanto para ellos como para la comunidad y organizaciones en las que trabajan.

El Síndrome de Burnout también es caracterizado por un estado en que ocurre un desgaste anormal del organismo humano y/o disminución de la capacidad del trabajo, expresando la incapacidad prolongada del individuo de tolerar, superar o adaptarse a las exigencias existentes en su ambiente de trabajo.

Los estresores presentes en el ambiente de trabajo pueden ser categorizados en seis grupos, según Lipp y Tricoli (2014). Estos son:

1. Factores intrínsecos para el trabajo: condiciones inadecuadas de trabajo, turno y carga horaria de trabajo, baja remuneración, viajes reiterados y prolongados, riesgos de trabajo, nuevas tecnologías y cantidad de trabajo;

2. Roles estresantes: roles ambiguos y conflictivos, grados de responsabilidades para con las personas y cosas;

3. Relaciones en el trabajo: relaciones conflictivas con el jefe, compañeros, subordinados, clientes directa o indirectamente asociados;

4. Estresores vinculados al plan y desarrollo de carrera: falta de desarrollo en la profesión, inseguridad en el trabajo debido a la reordenación o baja de la industria;

5. Estructura organizacional: estilos inadecuados de gestión de recursos humanos, falta de participación, pobre comunicación;

6. Interface trabajo-casa: dificultad en la conciliación de esta interface.

Los Psicólogos Organizacionales actúan en el área de Gestión de Personas. Son responsables por cuidar y gestionar a los trabajadores. El atender

a sujetos con diversidad de características personales, educacionales, sociales, etc., exige un equilibrio y flexibilidad actitudinal, un elevado grado de atención y muchas responsabilidades en el trabajo cotidiano.

El Burnout surge ante la intervención de diversos factores, entre ellos el involucrarse afectivamente de modo abrumador, postergando sus propias necesidades personales y de descanso para atender las necesidades de otras personas, teniendo además un número excesivo de personas a su cargo y otras circunstancias que inducen al desgaste personal. Y en estas actitudes intervienen factores de personalidad que serán considerados en la pesquisa.

En ese contexto surgen las siguientes preguntas:

¿Existe un nivel significativo de Síndrome de Burnout en los Psicólogos Organizacionales de Alagoas?

Y, si existe, ¿Cuáles son los principales factores presentes a ser atendidos y cuál podría ser una intervención del profesional del área de Recursos Humanos como mejora del problema?

Para responderlas es necesario investigar cómo es la experiencia laboral, sus factores centrales (individuales, grupales, organizacionales) puesto que son ellos los que pueden generar un impacto negativo en la salud integral de los trabajadores, comprometiendo su desempeño y perjudicando, muchas veces, al sistema organizacional en su conjunto.

El trabajo, como acción humana social, comprende la capacidad del hombre de construir y producir valor tanto en el medio en que vive como a sí mismo (Murofuse, Abranches & Napoleão, 2005, p. 256), pudiendo lograrse la autoafirmación y el desarrollo de relaciones sociales. Los profesionales de la salud mantienen un contacto continuo y directo de ayuda y asistencia hacia otras personas, y esta tarea demanda una gran carga emocional que, sumada a otros factores, puede transformarse en causa de sufrimiento y enfermedad.

Según Fascina, Mekler y Rezende (2007) el trabajo es un factor relevante en la formación de la identidad del individuo y su inserción social, por lo que tiene un papel central en la vida de las personas. Así, es considerable afirmar que el bienestar que se logra cuando se da un equilibrio entre las expectativas del

profesional con relación a su actividad y la concretización de ellas, es uno de los aspectos vinculados a una buena calidad de vida en el trabajo.

La fatiga mental en que la que el sujeto es sometido en su cotidiano en el ambiente de trabajo por largo tiempo, condiciona la emergencia de diversas enfermedades. Esos agentes estresantes psicosociales son tan potentes como los microorganismos y la insalubridad en el desarrollo de enfermedades, predisponen a enfermar disminuyendo las defensas y debilitando el sistema inmunitario.

Una de las enfermedades laborales más preocupantes en el contexto actual es el Síndrome de Burnout, caracterizado por un proceso de estrés ocupacional crónico, el cual trae consigo consecuencias negativas en el nivel individual, profesional, familiar y social (Benevides-Pereira, 2004).

En este trabajo se buscó definir Estrés laboral y Síndrome de Burnout. En el primero (Rissardo & Gasparino, 2013) aparece un agotamiento personal que interfiere en la vida del individuo pero no necesariamente en la relación con los otros, en sus actitudes relacionales. En cambio, en el Síndrome de Burnout se manifiestan actitudes y conductas negativas, despersonalizadas, frías, distantes o agresivas con relación a los usuarios, clientes, organizaciones y trabajo, siendo un proceso gradual vivenciado que impacta en las actitudes y sentimientos del trabajador, teniendo consecuencias de orden práctico y emocional tanto en el trabajador como en las organizaciones.

De origen inglés, la palabra Burnout significa “quemarse después del desgaste”. Hace referencia a algo que deja de ejecutar sus funciones por extenuación. En el diccionario inglés, la definición para *to burn out* es “tornarse exhausto tras excesiva demanda de energía o fuerza”. Así, *burnout* se convirtió en una metáfora para explicar el sufrimiento de los profesionales en su ambiente de trabajo además de la pérdida de motivación y alto grado de insatisfacción resultante de esa fatiga (Neitzer, 2012).

El concepto fue creado en la década de 70, en los Estados Unidos, mientras Freudenberg (1974) observaba en profesionales voluntarios un proceso gradual de desgaste de humor y desmotivación hacia la tarea. Pero fue en 1976 que Maslach adoptó el término para conceptualizar una situación que afecta a trabajadores con mucha frecuencia, resultante de su tarea profesional y del contacto directo y continuo con otros seres humanos sufrientes (Campos, 2008).

Desde una perspectiva psicológica existencial, Burnout implica el fracaso de la necesidad y búsqueda de un sentido constructivo en el trabajo, significado como presencia de valores en el mismo (Pérez Jáuregui, 2005), que afecta especialmente a personas intensamente motivadas en su trabajo en las etapas anteriores a enfermar. En cambio, si había una desmotivación al inicio de trabajar y presencia de estresores, surgirán otras patologías como depresión, alienación, estrés o fatiga (Pines apud Pérez Jáuregui, 2012, p. 24).

Para Fernandes (2012) el Síndrome de Burnout es un síndrome psicológico debido a tensiones emocionales crónicas en el trabajo, compuestos de deshumanización o cinismo, decepción al disminuir la realización personal, ineficiencia y agotamiento emocional.

Los aspectos centrales del mismo son tres (Maslach, 1976):

- I) Agotamiento emocional que se manifiesta por la pérdida de energía, dejando al profesional incapaz de trabajar de modo aceptable;
- II) Actitudes frías y despersonalizadas en el trabajo, caracterizadas por la dificultad de cumplir con las exigencias relacionales, de comunicación en el trabajo, cuyo profesional afectado no puede atender adecuadamente a las necesidades de su rol, afectando a su producción en el trabajo y a su autoestima;
- III) Los sentimientos de insatisfacción e incompetencia personal sobre las propias actividades cotidianas en el lugar de trabajo, inducen a que el profesional se ubique como alguien ajeno al ambiente, agresivo con los compañeros, aumentando cada vez más su falta de interés, aislamiento y disminución de su autoestima.

Veremos qué sucede en nuestro contexto al respecto de este sufrimiento laboral.

La legislación brasileña, como medida que consideró la importancia de la problemática, en su Anexo II, categorizó al Síndrome de Burnout en el grupo de agentes patogénicos causantes de enfermedades profesionales o de trabajo, decreto No. Art. 20 de ley n.º 8.213/91, al referirse a los trastornos mentales y de comportamiento relacionados al trabajo (Grupo V da CID-10). En el inciso XII de la citada ley, se conceptúa el síndrome como la sensación de estar exhausto y apunta como agente etiológico a factores de riesgo de naturaleza ocupacional, el

ritmo de trabajo excesivo y otras dificultades físicas y mentales relacionadas al trabajo (Carlotto & Camara, 2007).

La metodología utilizada en este trabajo fue de estudio de caso descriptivo con psicólogos organizacionales de Alagoas. Por tratarse de un estudio descriptivo buscó caracterizar el problema. No se formularon hipótesis. Se aplicó una triangulación metodológica cuali/cuantitativa basándonos en el principio de complementariedad (Denzin, 1970).

El trabajo fue ordenado en 4 capítulos.

El primero presenta la Introducción, comprendiendo el problema a abordar desde una contextualización del tema, la justificativa del estudio, los objetivos generales y específicos, y los resultados esperados que se desprenderían al culminar el trabajo de investigación.

En el segundo capítulo, titulado Desarrollo, se expone en primer lugar la construcción del Marco conceptual que guiará los estudios, presentando un breve histórico del estado de arte del Síndrome de Burnout y la trayectoria de la profesión de psicólogo, en particular del psicólogo organizacional en Brasil y en el estado de Alagoas. A continuación se aborda la Metodología utilizada y la consideración de la variable del estudio.

El tercer capítulo presenta el análisis de los resultados aplicándose la triangulación metodológica de carácter cuali y cuantitativa.

En el cuarto y último capítulo son presentadas las conclusiones del estudio, las sugerencias y contribuciones de la investigación para el sector de Recursos Humanos. Debe destacarse que no se pretende una generalización de los resultados obtenidos ya que, dado el tamaño de la muestra evaluada, los mismos describen la situación de la misma respecto de los objetivos planteados.

1. 2. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

La Tesis define los siguientes objetivos:

Objetivo General

Evaluar la presencia de indicadores del Síndrome de Burnout en Psicólogos organizacionales en Alagoas.

Objetivos Específicos

- Construir el marco conceptual de referencia para abordar la problemática planteada
- Definir los instrumentos procedimentales para la evaluación del mismo, tanto cuanti como cualitativos y proceder a su administración en la muestra seleccionada
- Identificar la presencia de indicadores de Burnout y sus niveles de afectación, en las escalas de Agotamiento Emocional, Despersonalización y reconocimiento personal
- Establecer los factores que intervienen en la construcción del problema a nivel individual, grupal y organizacional

1.3. JUSTIFICACION

El trabajo se legitima por razones sociales, de salud laboral, dado que los efectos del Burnout interfieren negativamente tanto a nivel individual (físico, mental, social), como profesional (atención negligente, lentitud, contacto impersonal, cinismo), y organizacional (conflictos con los demás miembros de equipo, constante rotación, ausentismo, disminución de la calidad de los servicios).

Se justifica además como formación profesional de la autora y como aporte al área disciplinar de la gestión de personas desde los desarrollos conceptuales y empíricos llevados a cabo, colaborando y profundizando en el análisis de la problemática.

2. MARCO TEÓRICO

El estudio del Síndrome de Burnout ha ganado un espacio creciente entre los estudiosos del mundo del trabajo y sus sufrimientos. Así es como está siendo considerado en los actuales Manuales de Clasificación Diagnóstica, como Trastorno de adaptación en el trabajo, basado en las investigaciones realizadas sobre la temática.

A partir de la década de los 70, fueron desarrollados modelos teóricos y herramientas capaces de registrar y comprender este sentimiento crónico de abatimiento, de apatía, de despersonalización. Se trata de un proceso de deterioro de las relaciones de trabajo que incluyen cuidados en la atención de los profesionales de las organizaciones de prestación de servicios. (Codo & Vasques-Menezes, 2000).

El término Burnout significa “perder el fuego”, “perder la energía” o “quemarse”, sin embargo, la expresión más utilizada es la inglesa que se refiere a algo que dejó de tener sentido por falta de energía. Brandley, en 1969, fue quien inicialmente hizo uso de la expresión anglosajona. Sin embargo, fue divulgada mundialmente a través de ideas de Freudenberger en 1974. Este psiquiatra y psicoanalista tuvo una vida profesional con problemas y frustraciones que desencadenaron su agotamiento emocional y físico. Él conceptualizó el Burnout como un sentimiento de fracaso y agotamiento producido por un excesivo desgaste de energía, derivando en comportamientos de fatiga, irritabilidad, depresión, aburrimiento, sobrecarga de trabajo, rigidez e inflexibilidad. (Freudenberger apud Santini & Molina Neto, 2005).

Para Pérez Jáuregui (2012, p. 34) “*Burnout* es un sentimiento de inadecuación personal y profesional que se manifiesta en un cansancio emocional muy intenso conduciendo a una pérdida de motivación por lo que se hace que suele desembocar en un sentimiento angustioso de fracaso laboral”.

En otras palabras, Burnout como tipo de estrés laboral, puede surgir en una enfermedad crónica, que envuelve síntomas o respuestas a situaciones estresantes, frustrantes y monótonas, o demasiado exigentes, sobre la cual el individuo experimenta sentimientos de fracaso y fatiga, como consecuencia de un excesivo desgaste de energía, marcado por agotamiento físico /o psicológico, actuando de modo frío y despersonalizado en relación a las personas, haciendo que exista el sentimiento de desajuste en relación a las tareas que se tienen que realizar.

El Síndrome de Burnout no es un fenómeno nuevo. Hace más de veinte años encontramos relatos enfocando el desarrollo de esta enfermedad en personas que trabajan en profesiones orientadas por un alto grado de responsabilidad, que ejercían ocupaciones que exigían un contacto estrecho y constante con actividades estresantes: trabajadores del área de gestión, salud, educación, policiales, profesionales liberales, etc. (Maslach, 2009 apud Alves 2009).

Pérez Jáuregui (2012, p. 25) señala que “es en esas profesiones que el riesgo de contraer estrés aumenta considerablemente, alcanzando una gravedad preocupante, surgiendo un síndrome específico de estrés laboral denominado *burnout*”. Eso ocurre porque esos profesionales se sobreimplican afectivamente, postergando y desoyendo las propias necesidades para atender a las necesidades ajenas, lo que, sumadas a otras condiciones adversas intervinientes, generan desgaste y pérdida de las competencias cognitivas, emocionales y físicas necesarias en un ejercicio idóneo del rol, acarreado un gran sufrimiento personal.

La acentuación de ese síndrome ocurre porque los recursos personales de los individuos se pierden o resultan inadecuados para satisfacer las demandas que surgen en el ambiente del trabajo. Tales personas no consiguen producir los resultados esperados y contraen esa enfermedad en consecuencia de esta situación, decidiendo en ocasiones, abandonar el trabajo por el que inicialmente sentían pasión.

Se ha señalado la intervención en este proceso, de factores inherentes a rasgos de personalidad del individuo. Los sujetos vulnerables a sufrir estrés suelen ser hiperresponsables, escrupulosos, perfeccionistas, hipercríticos, culposos, por lo cual reaccionan a la aparición de los factores estresores con

mayor predisposición a enfermar, finalizando en agotamiento, percibiendo que la actividad que debe ser desarrollada es imposible de ser realizada por la falta de energía que lo limita.

El Síndrome de Burnout significa una condición de malestar en la calidad de vida laboral que obedece a varios factores, como estamos desarrollando. Es un fenómeno proveniente de diversos niveles interactuantes, individual, grupal, social, organizacional. Se trata de una experiencia de sufrimiento laboral en sujetos idealistas y motivados, que por la acción de esos diversos factores presentes en el contacto con la realidad laboral, empiezan a cambiar su modo de ser. Se da sobre todo en los primeros años de experiencia profesional, cuando se tienen altas expectativas y anhelos, los sujetos son poco realistas y desmedidos en sus actos, que al chocar con las limitaciones y dificultades, desencadenan una desilusión profunda que no puede asimilarse, presentándose sentimientos de frustración, fracaso, impotencia y desesperanza, que afecta a la vida personal, social y profesional del individuo.

En sus estudios Alves (2009) afirma que el estado de fatiga o frustración es fruto de la devoción a una causa, un modo de vida o una relación que dejó de producir las recompensas esperadas. Es cuando una 'vocación'/ pasión que se tenía en un trabajo como vía de expresión, pasa a ser solamente un empleo, dejando de ser fuente de realización personal. Véase en esta descripción lo que significa quemarse por/en el trabajo y perder el fuego de la vocación que le dio anteriormente un sentido valioso a la vida profesional. (Pérez Jáuregui, 2008).

Cuando el aspecto humano, relacional empático del trabajador se va perdiendo por agotamiento, se afecta lo esencial de las profesiones de ayuda y cuidado a personas, que es el interés auténtico por el bienestar del otro, se manifiesta una desmotivación y falta de ganas al realizar sus obligaciones laborales. Rissardo y Gasparino (2013) sostienen que en esa situación son manifestaciones comunes la ansiedad, el aumento de la irritabilidad, la desmotivación, la reducción de los objetivos y del compromiso con los resultados del trabajo, además de la reducción del idealismo apareciendo alienación y egoísmo.

Para Carlotto (apud Odega et. al., 2001), el Burnout puede ser abordado en su proceso de construcción, a partir de cuatro perspectivas que son:

la Concepción Clínica, la Concepción Sociopsicológica, la Concepción Organizacional y la Concepción Sociohistórica. Pasaremos a desarrollarlas.

La Concepción Clínica fue la primera en surgir, propuesta por Freudenberger en 1974. En ella el síndrome de Burnout es caracterizado como un conjunto de síntomas (fatiga física y mental, falta de entusiasmo por el trabajo y por la vida, sentimiento de impotencia y inutilidad, baja-estima), pudiendo llevar al profesional a la depresión e incluso el suicidio.

Freudenberger define el síndrome como un estado, pero no como un proceso, afirmando que el estado de fatiga es el resultado de un trabajo intenso en que no hubo atención hacia las necesidades del profesional. En el comienzo del tratamiento del problema se acentuaba el factor individual, sin consideración del social, que aparece teóricamente más tarde.

La Concepción Sociopsicológica fue sostenida por Maslach (1976), a partir de estudios que identificaron que el ambiente de trabajo era sumamente importante en la consideración de las variables intervinientes en el Burnout. Este síndrome ha sido definido como un fenómeno multidimensional, formado por tres dimensiones: Agotamiento Emocional, Despersonalización y Reducida Realización Profesional.

- El agotamiento Emocional (AE): ocurre cuando el individuo percibe no poseer más la energía que su trabajo requiere. Este estado suele convertir a los profesionales en poco tolerantes y fácilmente irritables en el ambiente de trabajo.
- La Despersonalización (DE): es considerada una dimensión esencial del síndrome de Burnout y un elemento que distingue este Síndrome del Estrés. Al comienzo de su aparición se presenta como una manera de defensa del profesional ante la elevada sobrecarga emocional derivada del contacto directo con el otro. Se busca distanciarse emocionalmente para no sufrir tanto ante el sufrimiento del otro, desarrollándose de modo creciente si no es elaborado el problema y mejoran las condiciones estresoras, actitudes insensibles con relación a las personas en las funciones que desempeña. Es decir, la falta de empatía y compromiso afectivo con el paciente o asistido, se generaliza y adquiere carácter permanente en las conductas.

- La Reducción de la realización profesional (RRP): ocurre por la sensación de insatisfacción que la persona pasa a tener de sí misma, ante la incapacidad de ejecutar adecuadamente su trabajo, resultando en sentimientos de frustración, culpabilidad, incompetencia y baja autoestima.

La Concepción Organizacional tiene como base la Teoría de las Organizaciones, que afirma que el Burnout es consecuencia de un desajuste entre las necesidades de los trabajadores y los intereses institucionales, que conducen a acciones que no remedian el problema.

En el período de la Concepción Sociohistórica se prioriza el papel de la sociedad como determinante central en el desencadenamiento de Burnout, debido a la alta y feroz competitividad que impera en el mundo actual, el alto grado de individualismo y falta de solidaridad, cada vez más presentes en el ambiente laboral.

Es decir, se van considerando históricamente diversos factores como causales de Burnout, cuestiones en principio vinculadas a rasgos de personalidad de tipo individual, para luego buscarse – de modo menos parcial y limitado- una perspectiva sistémica que integre diversos niveles interactuantes recíprocamente. No se niega la concurrencia de diversos factores en diversos niveles de análisis, y quedará para una evaluación más particular y singular, el peso diverso que esos diversos factores, siempre presentes en toda experiencia de Burnout, adquieren en cada situación específica analizada.

Como ya se ha dicho, el Síndrome de Burnout se caracteriza por tres dimensiones: el Agotamiento Emocional, la Despersonalización y la Reducida Realización Profesional, donde el proceso empieza con fatiga que deviene en agotamiento emocional, posteriormente aparece despersonalización, que ocurre como tentativa de afrontamiento inadecuada de los sentimientos iniciales, y de no resolverse la situación estresora, se avanza hacia el último de las dimensiones, el sentimiento de fracaso e incompetencia personal.

Cabe destacar por tanto que el desarrollo del Síndrome es un proceso gradual y acumulativo. Presenta distintos grados en cuanto a la frecuencia e intensidad. Con relación a la frecuencia: es mínimo el grado cuando ocurre el surgimiento esporádico de síntomas, y máximo cuando la presencia es una constante y se instala la enfermedad ya no funcional sino lesional, con sus

diversas manifestaciones. En cuanto a la intensidad, el nivel bajo se caracteriza por la incidencia de sentimientos como el agotamiento, inquietud, irritabilidad y frustración, en una forma leve a moderada, y el nivel alto se constituye en la presencia de enfermedades, somatizaciones, que pueden llevar a la muerte. (Iwanickil, 1983 apud Mendes, 2002). Esta misma conceptualización es la que seguiremos cuando analicemos los datos obtenidos de las técnicas implementadas con los sujetos evaluados.

Benevides-Pereira (2002 p.44) describe la sintomatología del Burnout como se muestra en el **CUADRO 1**:

FÍSICO	COMPORAMENTALES	PSÍQUICOS	DEFENSIVOS
Fatiga constante y defensiva	Negligencia o exceso de escrúpulo	Falta de atención y concentración	Tendencia al aislamiento
Trastorno del sueño	Irritabilidad	Cambio en la memoria	Sentimiento de impotencia
Dolores musculares o musculoesqueléticos	Agresividad	Lentitud del pensamiento	Ausentismo
Cefalea y migraña	Incapacidad de relajar	Sentimiento de soledad	Ironía, cinismo
Trastornos gastrointestinales	Pérdida de iniciativa	Ansiedad	
Disfunción sexual	Aumento del consumo de sustancias psicoactivas	Sentimiento de insatisfacción	
Cambio menstrual en las mujeres	Comportamiento de alto riesgo	Baja autoestima	
	Suicidio	Labilidad Emocional	
		Dificultad de autoaceptación	
		Astenia, desánimo, disforia, depresión	
		Desconfianza, paranoia	

Cuadro 1. Sintomatología del Síndrome de Burnout. Elaboración propia. Fuente: Burnout: cuando el trabajo amenaza el bienestar del trabajador. (Benevides-Pereira, (2002 p.44)

En cuanto a los aspectos descritos en el Cuadro 1, en conformidad con la autora, es necesario aclarar que no es preciso presentar todos los síntomas para caracterizar el Burnout. El grado, el tipo y el número de manifestaciones presentadas dependerán de las modalidades en que se configuran los diversos factores intervinientes, ambientales, individuales y la etapa en que la persona se encuentra en el proceso de desarrollo del síndrome. Es importante subrayar también que muchos de esos síntomas son reacciones características de los estados de estrés, mientras que se observa también que las acentuaciones de los disturbios defensivos son más frecuentes en los procesos de Burnout.

Los efectos del Burnout interfieren negativamente tanto a nivel individual (físico, mental, profesional, social), como profesional (atención negligente, lentitud, contacto impersonal, cinismo), organizacional (conflictos con los demás miembros de equipo, constante rotación, absentismo, disminución de la calidad de los servicios).

Los perjuicios también sobrepasan la esfera personal, ya que afectan a la organización y los destinatarios de su actividad profesional, ya que el deterioro de las competencias requeridas para un buen desempeño, el abandono de un puesto profesional o actividad después de años de estudios e inversión financiera para tal fin, implica costos diversos, afectivos, familiares, laborales, institucionales. A medida que los efectos se reflejan en la productividad, impactan en la imagen de eficiencia del profesional y organización, en los costos de los tratamientos de salud de los funcionarios, en la contratación y en el entrenamiento de nuevos profesionales. (Benevides-Pereira, 2002).

Es importante analizar el mensaje de los trastornos psicosomáticos presentes en el proceso de enfermar de Burnout respecto a la posibilidad de tomar conciencia del sufrimiento laboral. Pérez Jáuregui (2008) pone el acento en la oportunidad de encarar saludablemente al Burnout si se presta atención a

la corporalidad que habla más que el discurso racional con que el profesional puede enmascarar inconscientemente el problema. Afirma que “en el discurso de los profesionales que plantean el sufrimiento de estrés laboral, *lo dicho* corresponde al régimen del consciente, pero remite a lo *no dicho*, los blancos del discurso de lo que la persona no es consciente. Así como lo consciente tiene el riesgo de la mentira, el autoengaño y la máscara inauténtica, lo inconsciente tiene verdades que pugnan por aparecer y ser vistas, manifestándose frecuentemente el Burnout inicialmente a través de la voz del cuerpo” (Pérez Jáuregui, 2012, p. 11), en referencia a trastornos funcionales psicósomáticos, que están hablando de un sufrimiento que aún no se concientizó pero que si son considerados (tanto por el sujeto como por el grupo y la organización) puede originar acciones de abordaje preventivas y saludables que eviten que el proceso avance a desenlaces irreversibles.

Es como si todos los sueños y proyectos de una carrera de éxito se desmoronasen, pues la insatisfacción, la inmensa tristeza y el sentimiento de fracaso, efectos del Burnout que avanza insidiosamente, empiezan a apropiarse de los pensamientos, emociones y actitudes del trabajador haciendo que éste sea perjudicado en amplias circunstancias de su vida.

Según Gil-Monte y Peiró (apud Benevides-Pereira, 2002), las características personales no serían por si mismas desencadenantes del Burnout, sino facilitadoras o inhibidoras de acción de los agentes estresantes. Si se suman a características organizacionales, sociales y de la naturaleza del trabajo, la predisposición se acentúa.

Veamos el **Cuadro de facilitadores y/o desencadenadores de Burnout (Benevides-Pereira, 2002).**

PERSONALES	TRABAJO	ORGANIZACIONALES	SOCIALES
- Edad - Sexo	- Tipo de ocupación - Tiempo de	- Ambiente físico - Cambios Organizacionales	- Soporte Social - Soporte

<ul style="list-style-type: none"> - Hijos - Nivel educacional - Personalidad: <i>Hardeness</i>, al personalidad resistente al estrés; - Locus de Control; - Patrones de personalidad tipo A; - Variable de "self"; - Estrategia de Enfrentamiento; - Neurosis; - Tipo Emocional; - Optimismo o Pesimismo - Sentido de coherencia - Motivación - Idealismo 	<p>Profesión</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tiempo de Institución - Trabajos por turnos o nocturno - Sobrecargas - Relación profesional entre los compañeros de trabajo - Relación Profesional - Cliente - Tipo de Cliente - Conflicto de Papel - Soporte Organizacional - Ambigüedad de Papel - Soporte Organizacional - Satisfacción - Control -Responsabilidad - Presión - Posibilidad de éxito - Percepción de inequidad - Conflictos con los Valores 	<ul style="list-style-type: none"> - Normas Institucionales - Clima - Burocracia - Comunicación - Autonomía - Recompensas - Seguridad 	<p>Familiar</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cultura - Prestigio
---	--	--	--

	personales - Falta de Feedback		
--	---------------------------------------	--	--

Cuadro 2. Facilitadores y/o desencadenadores de Burnout Elaboración propia. Fuente: Burnout: cuando el trabajo amenaza el bienestar del trabajador. (Benevides-Pereira, (2002, p.69).

La sobrecarga de trabajo por causa de los turnos nocturnos, jornada doble y más de un vínculo laboral, son variables significativas como predisponentes al síndrome de Burnout, influenciando de forma negativa en la competencia y realización profesional.

Es importante señalar que la dinámica del Síndrome de Burnout está definida por la significación central que en la vida del sujeto y social tiene la relación hombre-trabajo. Esta relación puede promover tanto salud como enfermedad, de acuerdo con características ocupacionales de las diferentes profesiones y sus necesidades específicas para sostener la idoneidad del rol. Recordemos que la profesión del psicólogo, entre otras actividades, está considerada como “profesión de riesgo” por el compromiso social que implican sus acciones respecto al cuidado y atención requerida hacia la sociedad.

Este marco conceptual nos permitirá indagar, a través de las distintas técnicas de investigación seleccionadas, el papel de estos facilitadores en la construcción de Burnout.

2.1 BREVE RECORRIDO HISTÓRICO ACERCA DEL SIGNIFICADO DEL TRABAJO. EL CONTEXTO BRASILEÑO. VINCULACIONES CON EL ESTRÉS LABORAL Y SÍNDROME DE BURNOUT

Pueden verse diversas connotaciones acerca del trabajo a lo largo del tiempo.

Desde el punto de vista religioso, el hombre fue condenado al trabajo porque Eva y Adán pecaron. En el Génesis, el trabajo es considerado el castigo

por el que el hombre tendrá que trabajar, y con el sudor de su frente, conseguir su alimento para sobrevivir.

En la Antigüedad griega, el trabajo manual es desvalorizado por ser hecho por esclavos, mientras las personas de élite cultivaban las ideas y el pensamiento.

La palabra "trabajo" es de origen latino que deriva etimológicamente del vocablo: "tripalium" y del sustantivo "tripalum" - denominación de un instrumento de tortura formado por tres (tri) palos (palium). Así originalmente la nomenclatura "trabajar" remite a tortura, experiencia dolorosa, padecimiento, cautiverio, castigo en el "tripalium", concepto que sigue vigente en la sociedad actual, aunque sea indirectamente.

Con el desarrollo de la civilización el trabajo pasó por un cambio radical desde la Antigüedad, en que era visto como experiencia dolorosa, por considerarse de forma esclava y sin ninguna libertad a los trabajadores en la cual ellos no tenían ninguna opción. Estas posibilidades surgieron en la edad Media, y así pasaron a valorar de forma positiva el trabajo, considerado entonces como un espacio de aplicación de capacidades humanas.

En aquel período, nacieron cambios significativos que produjeron hechos que sustentaron la Era Moderna y el Renacimiento, pues debido a la ascensión de la burguesía, la revolución agrícola, el surgimiento de las ciudades y, sobre todo, la implantación de la sociedad patriarcal, con valores y conceptos que vinieron a dominar la sociedad occidental moderna, hicieron que se divulgase la valorización de la técnica, la experimentación y el conocimiento alcanzado por medio de la práctica.

En la Edad Moderna, se diferenció el trabajo calificado y el no calificado, el productivo y el no productivo, profundizándose en la distinción entre trabajo manual e intelectual. De esa manera, el trabajo era visto como un instrumento para lograr adquisición de riquezas, y por eso se convirtió en una actividad compulsiva e incesante; la servidumbre se tornó libertad, y la libertad servidumbre (Kurz, 1997 apud Woleck, 2002). Para el hombre de los tiempos modernos, el tiempo libre no existe o es escaso, pues "tiempo es dinero".

La lógica del trabajo definió actividades humanas, y el principal foco de negocios es la oportunidad para ganar dinero, lógica que se apoderó de todas las esferas de la vida y de la existencia humana. Para la gran mayoría de las

personas, el trabajo se convirtió en conseguir valoración de la sociedad moderna impulsada hacia los valores económicos.

Es corriente la asociación de las palabras trabajo y empleo, sin embargo, es necesario resaltar que son términos con significados distintos. La denominación trabajo es una acción transformadora del ambiente, efectuado en la naturaleza y en la sociedad donde el hombre está integrado. El empleo es cuando el trabajador está vinculado en alguna institución, presta servicios a alguien.

A lo largo del tiempo, el empleo se convirtió en una relación estable donde existía un contrato con ciertos beneficios al trabajador, pero, por otro lado, también son amplias las obligaciones y las formas de subordinación y muchas veces órdenes y reglas bastante rígidas.

El proceso histórico del empleo que ocurrió en el paso del feudalismo al capitalismo trajo innumerables cambios sociales y económicos. Al mismo tiempo que los sistemas domésticos de producción, el trabajador conocía todas las etapas del proceso de fabricación y el objetivo final del producto, el nuevo sistema hizo ese proceso inviable, debido a la creciente división del trabajo, optimización de técnicas y crecimiento del mercado.

Es así que las familias que antes trabajaban artesanalmente pasaron a vender sus fuerzas de trabajo y los emprendedores pasaron a quedarse con el beneficio del producto ofrecido por el trabajador. La forma de trabajar fue modificada, habiendo una dicotomía entre la concepción de la idea y la ejecución del trabajo, en la cual incluso el producto se produce de forma dividida. Esos procesos ocurren debido a la influencia tayloriana, a finales del siglo XIX, que estableció parámetros para la producción considerando la supresión de movimientos innecesarios, mejor utilización de las máquinas disponibles y aumento de la productividad con economía del tiempo. Antes del taylorismo, la valorización estaba en las máquinas, sin embargo, con las divulgaciones de sus ideales, se pasó a valorizar la producción.

De manera que esta nueva forma de trabajar buscaba gastar el mínimo posible con la fuerza de trabajo del sujeto y ganar lo máximo que se consiga con la producción. Taylor creía que todo trabajador era ocioso y realizaba movimientos de forma inadecuada. Así pasó a observar los movimientos corporales para encontrar maneras de hacer que el cuerpo trabaje contribuyendo al aumento de la

productividad. Para fiscalizar si los funcionarios estaban trabajando de manera esperada por la industria, crearon cargos de funcionarios especializados en controlar, investigar a los obreros cronometrando el rendimiento de sus funciones.

Con eso, había una búsqueda en producir más en menos tiempo, de tal forma que el trabajador realizaba una función específica y su cuerpo se adaptaba al movimiento necesario a la realización de la tarea. La actividad mecánica obligaba al trabajador a repetir muchas veces el mismo movimiento y no daba el descanso necesario, produciendo malas condiciones físicas y psicológicas de trabajo, que imposibilitaban el resto de la vida del trabajador.

Tenemos que incluir la influencia que el fordismo también ejerció en la manera de trabajar, intensificando la división del trabajo para aumentar la producción y fabricación en serie. A través de la cual, cada trabajador realizaba una parte de la actividad, desconociendo el resultado final del producto.

Para Navarro y Padilha (2007) esos cambios en la manera de trabajar llevaron a pérdidas financieras, físicas y psíquicas para las clases trabajadoras. Esa cuestión es vista a través de las extensas jornadas de dieciséis a dieciocho horas de trabajo que no hace posible que el trabajador descanse de manera adecuada con el consiguiente impacto sobre su salud.

Dejours (1992), afirma que dada la consciencia colectiva de los trabajadores apareció la necesidad de defenderse de la realidad opresora del ambiente de trabajo, debido a las condiciones laborales que eran caóticas en diversos aspectos. Empezaron a surgir las primeras luchas de los trabajadores que inicialmente defendían su supervivencia.

Las luchas se intensificaron y los trabajadores querían condiciones mejores de trabajo, disminución de la carga horaria y mejores condiciones físicas y psicológicas en el local de trabajo. La presión y la falta de condiciones laborales, la mala remuneración y la falta de recompensa adecuada para la dedicación del trabajador eran factores que estimulaban no solamente un cuadro de enfermedad física, sino también un cuadro de declinación psíquica. Las condiciones y enfermedades físicas y psíquicas no podrían más ser ignoradas y delante de eso, surgieron muchos conflictos entre jefes y trabajadores que necesitaban ser resueltos.

Para los jefes, las necesidades de los trabajadores representaban desventajas financieras a la empresa que tendría que invertir su capital en mejoras laborales. Visto que no consideraban que invertir en capital humano representase beneficio alguno para la empresa y para la sociedad capitalista obtener lucro es el principal objetivo para alcanzar. En esta sociedad, las personas pueden ser compradas, en el sentido de que son tratadas como mercancías y usadas como si fueran objetos.

El capitalismo presentaba a los dueños y gestores de empresa apenas la solución, en la cual o la empresa ganaba y el empleado perdía o la empresa perdía y el empleado ganaba. Creían que dando mejores condiciones de trabajo y mejor remuneración la empresa perdería capital. Imponer eso en las luchas de los trabajadores creó tensiones para conquistar sus derechos.

Pasaremos ahora a describir la **situación en Brasil**.

El proceso de desarrollo industrial en el Brasil fue subsecuente a otros países, suscitando en el retraso de las leyes de los trabajadores que emergieron en mediados de 1920 debido a la necesidad de humanizar las relaciones de trabajo y promover el bienestar de los trabajadores. Al largo del gobierno de Vargas en 1943 las leyes de trabajo fueron consolidadas y unificadas a toda la legislación laboral y los derechos y beneficios de los trabajadores fueron establecidos, entre ellos el valor mínimo que consistía lo que el sujeto necesitaría para vivir en determinada región.

La ley acerca del valor mínimo fue establecida en el Art. 7º, inciso IV de la Constitución de la República Federativa de Brasil de 1988. Dice que son derechos de los trabajadores urbanos y rurales, además de otros que miran la mejoría de su condición social: salario mínimo, fijado por ley, nacionalmente unificado, capaz de atender a las necesidades vitales básicas y las de su familia con vivienda, alimentación, educación, salud, ocio, prendas de vestir, higiene, transporte y previdencia social, con reajustes periódicos que les preserven el poder adquisitivo, siendo vedada su vinculación a cualquier finalidad (Brasil, 1988).

Esa ley que buscaba la satisfacción de las necesidades básicas se constituyó en una gran conquista para los trabajadores. El gobierno de Kubitschek fue conocido como la fase desarrollista y se destacó por la llegada de montadoras

internacionales para el Brasil que representaron momentos a destacar en el modelo de gestión empresarial y de relaciones de trabajo que constituyeron la moldura de reconfiguración del escenario nacional. A partir de ahí surgieron las primeras inversiones para capacitar a los trabajadores.

A partir del año 70 empezaron a surgir nuevos modelos de productividad que buscaban modificar el pensamiento taylorista y la severidad del fordismo. En contraste con ellos, este nuevo sistema privilegiaba el trabajo en equipo, en el cual hay la mayor posibilidad de toma de decisión y evitaba la acumulación de stocks, de modo a atender a los pedidos de acuerdo con la demanda y establecía que el trabajador controlase diversas máquinas. Ese cambio ocurrió primordialmente en la fábrica Toyota y se hizo firme en la economía. A consecuencia de eso, pasó a exigir del trabajador mejor formación y una actuación más participativa, sin embargo, el sistema capitalista aún impone límites en la autonomía del trabajador.

El capitalismo provocó intensas y notables alteraciones sociales y económicas, debido a la implantación del sistema industrial. En el Brasil, así como en otras partes del mundo occidental, los países son pautados en una sociedad orientada por principios capitalistas, que tienen como principales características la obtención de beneficio, propiedad privada y libre competencia, de manera que cada individuo debe buscar sus intereses.

Ahora bien, el concepto de organización va más allá del sinónimo de empresa, corresponde también a la presentación de dos o más personas trabajando con tareas determinantes y con un objetivo en común a ser alcanzado. Partiendo de este punto de vista, se puede comprender que las corporaciones existían antes de la llegada del capitalismo, visto que, mientras el trabajo que prevalecía era el servil y estaba ligado a las actividades del campo, las características de una organización estaban presentes.

De esta forma, se excluía la influencia económica competitiva. Después del surgimiento del capitalismo, el trabajo pasó a ser institucionalizado, no siendo más familiar, y con la finalidad de obtener un salario. Por trabajo se comprende una serie de actividades desempeñadas por un sujeto para alcanzar un determinado objetivo que permite que este desarrolle habilidades y las perfeccione.

Por ser una actividad relacional, el trabajo, además de desarrollar habilidades, permite que la convivencia no solo facilite el aprendizaje y el perfeccionamiento de los instrumentos, sino que también enriquezca la afectividad resultante del relacionamiento humano. Experimentando emociones de expectativa, deseo, placer, miedo, envidia, el hombre aprende a conocer la naturaleza, las personas y a sí mismo. El trabajo es la actividad humana por excelencia, por lo cual el hombre interviene en la naturaleza y en él mismo. El trabajo es condición de transcendencia y, por lo tanto, es expresión de libertad. (Aranha & Martins, 2000, p. 5-6).

Trabajar pasa a ser una condición esencial en el desarrollo del hombre. Además de recibir un salario, puede realizarse como persona en sus intereses, sentirse útil y valioso. El trabajo revela al hombre su humanidad, de modo que posibilita acciones transformadoras sobre la naturaleza y sobre él mismo. En similitud con este concepto, se entiende que el trabajo puede ser transformador de la realidad del sujeto, no alienante.

Según Cambaúva, Silva y Ferreira (1998) el hombre, al desarrollar su actividad práctica - trabajo crea instrumentos, modos de relaciones sociales con otros hombres, por ejemplo, a través del lenguaje y creación de ideas, modos de pensar, que van a auxiliarlo en posibilitar nuevas transformaciones. Eso significa que el hombre no se limita a su condición biológica. Esencialmente, mientras busca relaciones sociales, hace historia, puesto que transmite sus experiencias a otras generaciones a través del lenguaje y de la propia civilización.

El individuo necesita comprender las razones por las cuales realiza determinadas actividades, consciente de sus acciones, en vez de realizar algo repetitivo, sin significado, solamente con la finalidad de obtener una remuneración financiera a fin del mes.

El sujeto encuentra placer en trabajar a medida que se identifica con la actividad realizada y encuentra significado de valor realizado a través de ella. Sin embargo, en este contexto capitalista, el trabajo se constituye en la gran mayoría de las veces, en instrumento de alienación en la cual el sujeto desempeña determinadas tareas sin comprender el real motivo de ella, buscando solamente la obtención de un salario (Dejours, 2006).

Cuando se analiza la sociedad actual, se observa que una cuestión central que atraviesa la crisis del capitalismo es la contradicción entre producción y apropiación de riqueza, en la cual el trabajador produce pero no se apropia de la riqueza del trabajo producido. Ese sujeto no conoce el fin de su producto, actuando de modo mecánico para ganar un salario que no es compatible a fin de mes.

La historia de las formas de trabajo muestra que el hombre buscó medios para satisfacer sus necesidades y a medida en que la satisfacción es alcanzada, se amplía el horizonte de sus necesidades, pues la realización del hombre es un proceso eternamente inacabado, y la misma como sentido absoluto es algo inexistente.

Es importante subrayar que el trabajo es designado como una actividad que influye en la vida de las personas, satisfaciendo sus necesidades, pues engloba aspectos mentales, sociales y físicos del hombre variables individualmente de acuerdo con sus condiciones y perspectivas personales sumado a las condiciones históricas de la sociedad en que el sujeto está integrado.

La presencia de conflictos entre el trabajo y la realización personal se debe al hecho de que el hombre en sus actividades laborales no consigue realizar los sueños o proyectos que tenía, en ocasiones por excesiva idealización e insuficiente consideración de las limitaciones que pueden darse en la realidad. Cuando no se logra que el trabajo sea visto como sinónimo de transformación y creación, importantes para la satisfacción y realización personal, sobreviene sufrimiento. Pensamos esto desde las diversas posibilidades que pueden presentarse, de acuerdo a los recursos y limitaciones que definen las particulares relaciones sujeto-trabajo-organización. El individuo afirma autoestima y conciencia de valor a través de la dimensión laboral cuando construye un espacio suficiente de libertad y creación para desplegarse y desarrollarse, adaptado a las circunstancias. Y cuando no son desarrollados los trabajos de esta manera, las personas devienen tristes y desmotivadas.

La motivación también es otro factor relevante presente en el ambiente de trabajo. Generalmente es descripta como un estado interior que induce una persona a asumir determinados tipos de comportamiento. (Spector, 2005).

El trabajo asume distintos atributos ya que el individuo puede atribuirle muchos significados. Es importante decir que las formas nocivas de trabajo contribuyen a afectar la psique y el soma. Surge entonces la insatisfacción que genera depresión, tensión nerviosa, enfermedades coronarias y otros tipos de problemas de salud y también lleva el desgaste físico- emocional, afectando a la vida del trabajador en sus distintos aspectos.

El mundo pasa por cambios rápidos y extremadamente significativos. En el contexto actual del trabajo la evolución tecnológica, alteraciones en la legislación, mercado cada vez más competitivo, situaciones dilemáticas de tipo ético, conflictos en los valores personales y sociales, en la economía y política, dejan marcas permanentes en la vida de las personas. El esfuerzo del ser humano para desarrollar la capacidad de afrontamiento a dichas situaciones problemáticas, implica poseer y actuar un proyecto de vida laboral adaptativo-creativo, preservando su equilibrio y salud física, emocional y social (Pérez Jáuregui, 2015).

Encarando el nivel grupal de análisis del Burnout, puede señalarse interacciones en las que los vínculos interpersonales inadecuados pueden ser el factor predominante estresor. La aceleración de los cambios en la sociedad actual y la dificultad consecuente en adaptarse a ellos, el énfasis en accionar una competitividad exacerbada, en ocasiones deshumanizada, para lograr mantener un trabajo o ascender jerárquicamente, crean interacciones humanas conflictivas y estresantes.

Una competencia sana impulsa al sujeto a dar lo mejor de sí en el trabajo, disfrutando lo que hace, generando así una satisfacción y sentimiento de placer. Se exige a sí mismo y busca crecer de forma legítima a través del desarrollo de sus competencias y recursos personales. Por el contrario, una competencia enfermiza y estresante, deshumanizada, busca ascender de modo ilegítimo buscando rebajar al otro, frecuentemente apelando a desprestigiar injustamente a sus competidores, o aniquilándolos de modo impiadoso. Este proceso deja al trabajador agraviado y violentado, sin fuerzas, desencadenando sentimientos como inseguridad, culpa, miedo, baja autoestima, insatisfacción, desmotivación. Se ha señalado la relación entre estrés y violencia laboral (Pérez Jáuregui, 2012) como patologías en las que puede identificarse una causalidad

doble, una influye en la otra de modo circular. El estrés laboral influye en la violencia vincular, y viceversa, la violencia en los vínculos crea estrés laboral.

Como ha dicho Straub (2005) los factores estresores pueden ser cualquier evento o situación que desencadene el intento y esfuerzo por adaptarse a él, llegando a una adaptación o inadaptación en los modos de afrontamiento. De persistir en el tiempo lo/s factores estresores, puede desarrollarse el Síndrome de Burnout, que está directamente vinculado a una sobreadaptación inicial a las presiones estresoras, para finalizar con una inadaptación al trabajo.

El desgaste físico y emocional viene aumentando actualmente, y está alcanzando altas dimensiones epidémicas entre trabajadores, debido a un desencuentro entre la naturaleza del trabajo y de las personas que desarrollan ese trabajo en la corporación. Eso puede llevar a un grave deterioro del desempeño del trabajo, pues ocurren significativos casos en los cuales los valores humanos ocupan un distante segundo lugar detrás de los valores económicos. El lugar de trabajo se transformó en un ambiente frío y hostil, para muchos colaboradores, donde la exigencia del trabajo, de la familia y de todo lo que se encuentra entre ellos destruyen la energía e el entusiasmo de los individuos (Maslach & Leiter, 1999).

De esa manera, las personas se desgastan y se sienten incapaces de lidiar con problemas laborales afectando la calidad. tanto personal como profesional, del producto de su trabajo, generando efectos perjudiciales tanto a la empresa, pues la fuerza del trabajo no ofrece la dedicación, la creatividad y la productividad necesaria que asegure el logro de los objetivos organizacionales, como personal, pues disminuye la calidad de sus vidas y su potencial para una carrera exitosa.

Kanaanea (1994 apud Mendes, 2002) afirma que, desde el punto de vista psicológico, el trabajo produce distintos grados de motivación y satisfacción, principalmente, en cuanto a la manera y el medio en el cual se desempeñan las tareas. En tal sentido, si predominan la desmotivación e insatisfacción ante circunstancias estresantes, la conducta y el campo de acción laboral del sujeto pueden reducirse a pocas acciones para tratar que brinden la mayor sensación de control posible sobre las mismas y sobre la situación amenazante. Otra conducta defensiva puede ser ampliar la distancia con el factor estresor temido, ubicándolo

a una lejanía tal de él mismo, que asegure la no irrupción en el campo de experiencia y acción personal (Pérez Jáuregui, 2012). Estas acciones, si bien implican una búsqueda de equilibrio defensivo, empobrecen la experiencia laboral y la realización de valores en el trabajo cotidiano.

Cuando el individuo participa de un contexto organizacional que no cuida la salud de sus empleados, ni las condiciones de seguridad, higiene, control en que los trabajos se desempeñan, tampoco la resolución de los conflictos interpersonales en el medio ambiente laboral, estas variables pueden desencadenar desgastes físicos y emocionales generando trastornos relacionados al estrés, depresión, trastornos de ansiedad, fobias, disturbios psicosomáticos y el Síndrome de Burnout.

La disposición n.º 1339/99 incluye el Síndrome de *Burnout* en la lista de trastornos mentales y de comportamiento relacionado con el trabajo en equipo de las enfermedades consideradas de etiología múltiple, en que el trabajo surge como factor contribuyente lo que hace fácil la justificativa para emisión de CAT - Comunicación de Accidente de Trabajo (Gentili, 2009).

El ambiente de trabajo hoy no es solamente una condición de producción económica a partir de la participación laboral y social en una tarea, sino también una cuestión de salud, pues es visto que en el ejercicio profesional son observados distintos síntomas estresores de tipo psicosocial, como describimos anteriormente, en las interacciones con jefes, colegas y subordinados, además del factor estresor que puede existir en la naturaleza de sus actividades, tales como la sobrecarga en la naturaleza de la misma, también influyen el clima laboral, el liderazgo gerencial, la estructura organizacional, el sistema de comunicación, agentes externos ambientales como puede ser un ruido perturbador para la concentración requerida, iluminación inadecuada, condiciones de desplazamiento excesivo para llegar al trabajo, entre otros.

Según Zanelli (2010) el bienestar solo es posible si las interacciones humanas en el ambiente se fundamentan en una buena convivencia, en respeto mutuo, compromiso y contribuciones para la salud y calidad de vida de la comunidad organizacional.

Ahora bien, es un tema de interés actual la cuestión del equilibrio vida personal/social/laboral. Para alcanzar la realización, satisfacer el placer en

trabajar, el ser humano necesita equilibrar su vida social, familiar y profesional. Lo que se observa es que no todos consiguen dedicarse satisfactoriamente a estas distintas esferas de vida, la *sobreadaptación al trabajo*, el *workalcoholic* son manifestaciones comunes en la vida actual. Se tiende así a resignar el mundo privado, social, afectivo, invadiendo el espacio vivido todo lo vinculado al trabajo. Esto trae como consecuencia una notable angustia que, de no ser encarada satisfactoriamente en su momento, puede ser convertida en sufrimiento psíquico, agotamiento emocional y despersonalización acentuada, desgaste de las energías y los recursos emocionales propios, es decir, estrés laboral y Síndrome de Burnout.

Mc Gregor planteó acerca de las concepciones sobre el trabajo, la teoría X y la teoría Y. La primera afirma que al individuo común le desagradaba trabajar, es irresponsable y debe ser controlado para que produzca. Por el contrario, la Teoría Y sostiene que el trabajo es tan natural como la diversión o el descanso, y que el sujeto está automotivado hacia la tarea y su realización personal basada en sus competencias y potencialidades. O sea, el trabajo en su esencia no presenta daños, a las personas les gusta el trabajo, esto las hace libres, una vez que trae la posibilidad que las mismas se sientan útiles y productivas, esta sensación es lo que da sentido a la propia existencia del trabajador, y consecuentemente hace que ellas sientan placer de realizar sus actividades profesionales.

Precisamente el Síndrome de Burnout es un ejemplo de la Teoría Y, ya que son afectados sujetos que poseen una profunda vocación y compromiso profesional, que se van perdiendo estas capacidades ante la presencia sostenida e intensa de condiciones estresantes en su medio ambiente de trabajo.

Y la salud laboral implica poder desarrollar una vinculación con el mismo en que predomine la adaptación creativa, no una sobreadaptación o inadaptación que son las dos caras en que el sufrimiento en el trabajo se manifiesta.

2.2. ESTRES LABORAL Y SINDROME DE BURNOUT. CONCEPTUALIZACIONES GENERALES

En los últimos años, hubo un aumento considerable en los estudios sobre las enfermedades psíquicas que conciernen a profesionales, por eso, hoy tenemos muchos trabajos de investigaciones sobre sus causas, no solamente respecto a los profesionales psicólogos, sino también en todas las profesiones, y cuál es la influencia negativa que ellas tienen sobre la salud de los trabajadores en las organizaciones, emprendimientos, instituciones y en la atención a las personas, ya que 54% de las enfermedades están asociadas directa e indirectamente a estos riesgos psicosociales y son responsables por el 60% de los accidentes en el trabajo.

Según Santos (2010), el tipo de fatiga a que las personas están sometidas, permanentemente, en los ambientes y las relaciones en el trabajo, son factores determinantes en la ocurrencia de enfermedades. Los agentes estresantes psicosociales son tan potentes como los microorganismos y la insalubridad en el desencadenamiento de enfermedades.

El Síndrome de Burnout fue identificado inicialmente en los profesionales cuyos trabajos incluyen la necesidad de cuidar de otras personas o que están en contacto intenso con personas, como médicos, enfermeros y otros profesionales de salud, además de profesores. Sin embargo, recientemente, estas enfermedades ampliaron su ubicación en profesionales de distintas áreas.

Es importante mencionar que los mismos síntomas fueron encontrados en personas que cuidan de familiares afectados por enfermedades crónicas causantes de graves restricciones a la vida independiente y se convirtieron en pacientes, dependientes crónicos al cuidado de algún familiar, por acometimiento de algunos tipos de demencias, autismo o algunos trastornos mentales graves (Nascimento & Brasil, 2012).

Esto ocurre porque cuidar exige tensión emocional constante, atención continua; grandes responsabilidades se le adjudican al cuidador a cada gesto en el trabajo. Además de eso, aquel profesional que se implica de modo excesivo afectivamente con sus pacientes, se desgasta y, en un extremo, desiste de su intento de afrontar el estrés, no aguanta más y entra en colapso.

La teoría del estrés no coincide simplemente con la explosión económica y social de producción y consumo, pero sí de la productividad a cualquier costo en que el mundo de un capitalismo salvaje se engloba y, con la que chocan

cotidianamente el ser humano y sus propios límites, tanto a nivel individual como organizativo.

Para Pérez Jáuregui (2012, p. 25) el estrés laboral “es la respuesta física y emocional negativa, molesta, que ocurre cuando los requerimientos del trabajo son excesivos, no coinciden con las capacidades, recursos o necesidades del trabajador. Este desequilibrio produce desánimo, insatisfacción, caída en la producción, ausencias y licencias por enfermedades, hostilidad en las relaciones interpersonales, y tiene como causas, entre otras, las preocupaciones económicas, la inseguridad sobre el futuro, las situaciones conflictivas emocionales y problemas de salud del trabajador o de un miembro de la familia. Se trata de un proceso en que deben estar presentes varias condiciones adversas (personales, grupales, organizacionales, sociales) para evolucionar, en casos límite, con riesgos para la vida del trabajador”.

Por lo tanto, para que podamos comprender el proceso de desarrollo del Síndrome de Burnout, debemos previamente conocer la problemática del Estrés en general, para luego abordar la especificidad del Burnout.

En el próximo apartado, se desarrollará la conceptualización sobre las diferencias de estos conceptos.

2.2.1 Diferenciando Estrés y Distrés

Existe una discusión sobre salud y estrés vinculada a las distintas concepciones que se tenga sobre ellos y sus repercusiones en la vida humana en sus diversas facetas: físico, psíquico y social (Alves, 2009).

El término “stress” tiene su origen en la física cuyo significado original es fricción o desgaste provocado por ella. En efecto, las energías se pierden a través de la fricción de un cuerpo en relación con los otros. Haciendo referencia al estrés laboral el fenómeno es fiel a su metáfora: la definición es “quedar agotado después de excesiva demanda de energía o fuerza”. Así, el término pasó a ser utilizado como metáfora para explicar el sufrimiento de los sujetos buscando adaptarse a situaciones estresoras, (Silva, 2000).

Para Selye, el estrés profesional se asocia a la pérdida de motivación y alto grado de insatisfacción resultante de esa situación estresora (Neitzer, 2012).

La nomenclatura estrés es derivada del latín y fue empleado comúnmente en el siglo XVII que significa cansancio, fatiga, opresión, adversidad o aflicción, pero a partir del siglo XVIII y XIX el término evolucionó para "fuerza", "presión" o "esfuerzo" desempeñado inicialmente por la propia persona, su organismo y mente.

El endocrinólogo Selye, en 1926, utilizó este término por primera vez en el medio científico, y conceptualizó al estrés como un conjunto de reacciones que un organismo desarrolla al ser sometido a una situación que exige un gran esfuerzo para responder. Afirmaba que el estrés es parte inherente del vivir y que es necesario para aprender a lidiar de forma eficaz con los desafíos buenos y malos en el transcurso de la vida (Lipp & Tricoli, 2014).

Según Nakayma (1997), el estrés es un elemento necesario a la vida: una señal de que estamos en desequilibrio con nosotros y con nuestro medio ambiente. Un período de tiempo en desequilibrio muy prolongado puede generar el estado de estrés. El estrés ocurre tanto como parte de un proceso de relación a cambios internos (pensamientos, sentimientos, alimentación, manera de respirar) como externos (amigos, trabajo, ruido, polución).

El estrés surge como una consecuencia directa de los persistentes esfuerzos adaptativos del individuo a su situación existencial que se transforma en un mecanismo natural de defensa del organismo, cambiando, de alguna manera, el equilibrio físico o emocional, acometiendo temporalmente, provocando cambios que pueden surgir de manera tanto positiva como negativa, esos factores son causadores de un desequilibrio y como consecuencia se convierte en estrés.

Simmons (2000) aclara que los agentes estresantes pueden ser agradables o desagradables, y esta es la relación de adaptación de cualquiera demanda hecha por una persona. Es necesario una adaptación para establecer el equilibrio normal.

Un agente estresante es cualquier hecho que resulte en un estado de cambio amenazando la homeostasis y exigiendo un grado de adaptación del sujeto, que son producidos a partir de percepciones de estímulos generando excitación emocional que engloba alteraciones físicas y mentales.

Seyle (apud Benevides-Pereira, 2002) cree que cuando la intensidad del estrés era positiva y/o breves y las respuestas de estrés suaves y controlables, podrían ser estimulantes y excitantes al individuo, posibilitando crecimiento, placer, desarrollo emocional e intelectual, denominando a este hecho *estrés*. Y cuando el estrés tiene un carácter negativo, es más largo o denota más gravedad, se llama *distrés*, que ocurre cuando el estrés supera un determinado límite, que puede ser distinto de organismo para organismo, o dependiendo de las pérdidas y trastornos que comprometen o amenazan el equilibrio.

El *estrés positivo*, no el *distrés* como acabamos de aclarar, tiene gran valor cuando estimula a las personas a desarrollar o enfrentar situaciones consideradas por el organismo como amenaza. Pero también tiene su lado negativo (*distrés*) y si el proceso de intento de adaptación a la situación no es cuidado y enfrentado de modo regulado y eficaz, pudiendo desencadenar otras enfermedades orgánicas y psíquicas. Debe entenderse que el estrés no es una enfermedad, sino un componente que si adquiere proporciones desmedidas y significación negativa, predispone al surgimiento de condiciones patológicas en el sujeto.

Almeida e Bastos (2007) expresan que el estrés es una reacción del organismo con componentes físicos y/o psicológicos causados por alteraciones psico-fisiológicas que ocurren cuando las personas se confrontan con una situación de alto requerimiento en poder adaptarse a ella, pudiendo aún empezar en la niñez.

Lipp y Tricoli (2014) definen estrés como una reacción del organismo que envuelve componentes físicos, psicológicos, mentales y hormonales, que ocurren delante de cualquiera situación que despierte una emoción fuerte, buena o mala, que exija cambios en los patrones de conducta para lograr adaptación.

El estrés es causado por agentes externos e internos, pueden ser sensoriales o físicos, psicológicos o infecciosos, comprendiendo las facetas de alerta, defensa o resistencia y agotamiento, que el organismo responde de cuando sale de su estado normal equilibrio, cuando percibe en el ambiente algún desafío, amenaza o peligro.

Como han dicho Lipp y Tricoli (2014) el estrés se compone de cuatro fases, en que pueden reconocerse la presencia de un estrés positivo o del distrés, asociado a sufrimiento y enfermedad. Estas son:

- **1.Alerta:** en esta fase, la persona produce mucha adrenalina y está listo para lidiar con la situación que necesita enfrentar. Aunque tenga taquicardia, tensión muscular e insomnio, ella se siente fuerte y capaz. Es considerada la fase positiva del estrés. Si la fase de alerta debe ser mantenida por períodos muy largos o si nuevos factores estresantes se agregan, el organismo entrará en acción para impedir el desgaste total de energía, partiendo para la fase de resistencia. En esta etapa, se resiste a los estresantes y se intenta restablecer el equilibrio interior que fue quebrado en la fase de alerta. La productividad cae drásticamente. Se caracteriza por la producción de cortisol. La vulnerabilidad de la gente a virus y bacterias también se acentúa.
- **2.Resistencia:** es una fase que puede perdurar por años, ocurre cuando la persona intenta adaptarse a la situación, intenta restablecer un equilibrio interno. Al paso que este equilibrio es afectado, algunos de los síntomas iniciales desaparecen. Esta adaptación, sin embargo, utiliza la energía que el organismo necesita para otras funciones vitales.
- **3.Agotamiento inicial:** cuando la tensión excede el límite del gestionado, la resistencia física y emocional empieza a ceder. Aún hay momentos en que la persona consigue pensar de modo claro y objetivo, tomar decisiones, trabajar. Sin embargo, todo eso es hecho con gran esfuerzo y estos períodos de funcionamiento normal se intercalan con momentos de total malestar. Hay mucha ansiedad en esta fase. La persona experimenta inestabilidad emocional. El cortisol es producido en mayor cantidad y empieza a tener efecto negativo de destrucción de las defensas inmunológicas. Las enfermedades empiezan a irrumpir.
- **4.Agotamiento instalado:** es la fase más negativa del estrés, la patológica. Es el período en que un desequilibrio interior muy grande ocurre. La persona entra en depresión, no consigue concentrarse o trabajar. Sus decisiones muchas veces son descuidadas. Enfermedades graves pueden surgir, como úlceras, hipertensión, infartos, etc.

Silva y Marchi (1997 apud Silva, 2000) afirman que el estrés es un estado intermedio entre salud y enfermedad, un estado en que el cuerpo lucha contra el agente causante de enfermedad. El estrés es el resultado de una reacción que el organismo tiene cuando es estimulado por factores externos que rompen la homeostasis. La primera reacción del organismo, en estas circunstancias, es una descarga de adrenalina, siendo que los sistemas corporales que más lo perciben son el aparato circulatorio y el respiratorio. El organismo como totalidad participa del proceso de estrés movilizándolo toda la energía disponible. La respuesta al estrés del cuerpo envuelve el cerebro y el sistema nervioso, las glándulas endócrinas, las hormonas y el sistema inmunológico.

Cordeiro (2015) ratifica que es posible comprobar que, en la actualidad el estrés ha sido utilizado para describir tanto los estímulos que causan un cambio en el cuerpo, como una respuesta del comportamiento creada por tal desequilibrio.

Es importante resaltar que innumerables enfermedades están directamente relacionadas con el estrés y, al mismo tiempo, la preocupación acerca del funcionamiento de los acometidos sobre formas de prevención y cura de los mismos. El estrés y sus estados crónicos comprometen directamente en los más variables aspectos de sus vidas, además de la posibilidad del desarrollo de enfermedades que perjudican directamente la calidad de vida del propio individuo y comunidad en que él está integrado, pues los efectos de estas condiciones causan daños a las relaciones familiares y sociales.

2.2.2 El ambiente de trabajo. La interacción grupal y social. Su relación con el estrés laboral

El trabajo ocupa un papel central en la vida de las personas y es un factor relevante en la formación de la identidad y en la inserción social de las mismas. En este contexto, se considera que el bienestar adquirido por el equilibrio entre las expectativas en relación con la actividad profesional y a la concretización de las mismas es uno de los factores que constituyen la calidad de vida. Esta es proporcionada por la satisfacción de las condiciones, tales como: la motivación, relación de autoestima, apoyo y reconocimiento social. Ellos deben ser

considerados para que no se sienta amenazado y afronte saludablemente los conflictos.

Una relación satisfactoria con la actividad del trabajo es fundamental para el desarrollo en las distintas áreas de la vida humana y esta relación depende asimismo de los soportes afectivos y sociales que los individuos reciben al largo de su camino profesional. El soporte afectivo proviene del vincularse con personas con las cuales es posible compartir preocupaciones, tristezas y esperanzas, de modo que su presencia pueda traer sentimientos de seguridad, comodidad y confianza. El soporte social se aplica al cuadro de relaciones generales que se establecen entre compañeros de trabajo, vecinos y conocidos, lo que también puede favorecer la profundidad de vínculos que, más tarde, hagan parte del soporte afectivo.

La fragilidad emocional provocada por la falta de los soportes afectivos y social trae gran sufrimiento, puede implicar tanto a la vida privada, como al campo de las relaciones en el trabajo.

Es normal que el estrés sea un factor presente en distintos momentos de nuestra vida, pero cuando el agente estresante se refiere exclusivamente a la actividad laboral, se usa el término estrés ocupacional.

Cox (1978 apud Nakayma, 1997) conceptualizó al estrés ocupacional como la percepción en el trabajo del desequilibrio entre las necesidades existentes en el trabajo y su habilidad y/o posibilidad para responderlas. El nivel de la demanda y de la exigencia no es el factor más importante, pero sí la discrepancia existente entre la percepción de aquellas y su condición personal para enfrentarlas, lo que hace con que generalmente se defina el estrés por las emociones negativas y sensaciones de malestar. El estrés ocupacional puede ser considerado, aún, un conjunto de perturbación psicológica o sufrimiento psíquico, asociado a las experiencias de trabajo.

Se ha puesto de relieve el papel que la interacción social, la influencia del grupo, tiene respecto a un afrontamiento saludable al estrés laboral. Cuando el trabajador se siente sin alternativa para compartir sus dificultades, el anhelo y preocupaciones laborales, aumenta su tensión emocional, lo que puede llevar al surgimiento del estrés ocupacional que se desarrolla porque, de alguna forma, el individuo se siente amenazado por el ambiente de trabajo, y lo sufre en silencio.

No comparte ni discute estrategias o conductas para resistir al estrés o transformarlo en experiencia que les ofrezca un aprendizaje.

Silva (2000) afirma que los valores de salud y enfermedad a ser considerados por la empresa, si bien ésta tiene como foco la productividad del negocio, son construidos por la empresa sobre los principios que se adoptan de responsabilidad social y el valor que se da a la preservación de las personas, el cuidado y prevención de accidentes de trabajo y su consideración en la propia cultura de la organización.

Los factores estresantes pueden ser desencadenados por distintas fuentes, sea en el ambiente físico: ruido, iluminación, temperatura, higiene, intoxicación, clima y disposición del espacio físico para el trabajo (no consideración de los aspectos ergonómicos), sea por trabajos por turnos, trabajo nocturno, sobrecarga de trabajo, exposición a riesgos y peligros. Pueden también ocurrir problemas emocionales como el intenso miedo de fracasar, cansancio físico y emocional, viajes frecuentes, plazos difíciles de cumplir, apoyo inadecuado de las personas del entorno, jornada prolongada o actividades fatigantes, aprensión en la relación a aumentos de salarios o promoción, recelo de ser despedido, desinformación o ansiedad en cuanto a la evaluación del desempeño, inseguridad y cambios no programados. Y, aún, por ambientes de trabajo altamente competitivos, no reconocimiento del trabajo ejecutado o falta de comprensión clara de la manera de conducirse en el ambiente.

Araújo y Couto (1980 apud Nakayma,1997) realizaron una lista de los factores ligados a las condiciones de trabajo en una empresa, que pueden desencadenar el estrés. Entre ellos figuran: el jefe inseguro, la responsabilidad mal delegada, el bloqueo de carrera, el conflicto entre jefes, la falta de motivación en el trabajo, el trabajo monótono, el trabajo con alta concentración mental, las relaciones humanas inadecuadas, los factores ligados al ambiente físico y a los factores agresivos en el ambiente laboral.

El trabajador que manifiesta un gran entusiasmo, altas capacidades cognitivas, puede desencadenar en un jefe inseguro, con bajo nivel de competencias cognitivas y/o relacionales, reacciones adversas, agresivas con el ánimo de disminuirlo como rival.

Delegar tareas sin identificar si el empleado está preparado o incluso confundir delegaciones con transferencia de responsabilidad es otro factor estresor ya que se le transfiere una responsabilidad sin que el empleado tenga el poder o autonomía suficiente para decidir.

La promoción de un funcionario puede generar un bloqueo muy grande en otro que trabaja en la misma función y sea igualmente competente. Y si la promoción del primero no es debidamente justificada por el jefe, convierte a un buen empleado, que no acepta el no haber sido promovido él, en un individuo insatisfecho y desmotivado.

El conflicto entre jefes cuyos pensamientos no están alineados hacia una meta organizacional en común es percibido con malestar por los trabajadores. Los que son más vulnerables al estrés se sentirán inseguros.

La falta de correlación adecuada entre capacidad, responsabilidad y salario es uno de los agentes agresivos más comunes en el trabajo y puede ser evitado o disminuido por una evaluación de rendimiento justa. Los estudios de administración de personas han mostrado que el individuo solamente estará satisfecho si la responsabilidad que le es asignada en el servicio está en el mismo nivel de su capacidad y si el salario es proporcional a estas cuestiones.

El sujeto estresado sufre desmotivación en las etapas avanzadas de sufrimiento. Generalmente, el trabajador pasa por una sensación de inutilidad. Cuando existe motivación, la persona trabaja mejor; siente que es importante en el trabajo y que está ayudando a construir la empresa. Y en esto interviene su propia evaluación de desempeño y la evaluación recibida de otras personas de su ámbito laboral, sobre todo si son representativas de poder y autoridad formales, legítimas al ser reconocidas por el contexto.

En trabajadores de capacidades limitadas, puestos en trabajos monótonos, si hay una supervisión y control estricto sobre su productividad, se observa en el inicio de este tipo de actividad un aumento de rendimiento y mejoría de la calidad. Muchos se adaptan a él, pero la mayoría, con el tiempo, pasa a presentar lentitud en el desarrollo de las operaciones, reducción de la sensibilidad de análisis virtual y motora, con consecuente pérdida de la productividad y precisión. En las personas más vulnerables al estrés, pueden aparecer señales de

enfermedades psicosomáticas, si permanecen en esas condiciones inadecuadas de trabajo.

El trabajo que exige una alta concentración mental para ser bien realizado y que su falla puede causar daños físicos o psíquicos grandes en otras personas, puede originar en el sujeto una vigilancia constante por el miedo del error y sus consecuencias, lo cual, en sujetos vulnerables al estrés, puede llevar a la fatiga psíquica y manifestaciones psicosomáticas.

El problema de las relaciones humanas inadecuadas como agentes agresivos existen en dos sentidos: vertical y horizontal. La primera es la que se da de parte de los jefes o subordinados, y la horizontal es entre pares. En la tendencia actual de privilegiar el trabajo en equipo, las relaciones humanas en el sentido horizontal adquieren una importancia gradualmente mayor.

Los factores ligados al ambiente físico, el alto nivel de ruido, la mala iluminación, el calor excesivo, la vibración, todos esos factores pueden actuar como agresores y desencadenantes del estrés y, consecuentemente, la fatiga psíquica. También son consideradas causas de estrés factores agresivos o desencadenantes de estrés que es la sensación de no-participación en decisiones (sensaciones de marginalidad), rumores sobre despidos colectivos y falta de información en cuestiones centrales para los trabajadores.

Araújo (2001 apud Benevides-Pereira, 2002) afirma que las relaciones entre el estrés ocupacional y la salud mental del trabajador ocasionan incapacidad transitoria o permanente al trabajo, ausentismo, jubilación precoz y riesgos para la salud psicofísica del trabajador.

Varios factores pueden ser relevantes para el desencadenamiento del estrés ocupacional y cuando estos no son tomados en cuenta, con tratamiento adecuado, probablemente puede generar patologías laborales, y entre las más frecuentes en el contexto actual, está el Síndrome de Burnout.

2.2.3 Estrés laboral y Síndrome de Burnout

Como fue mencionado anteriormente, el término estrés significa el estado generado por la percepción de estímulos que producen excitación

emocional y, al perturbarse la homeostasis, desencadenan un proceso de inadaptación caracterizado, entre otras alteraciones, por el aumento de secreción de adrenalina produciendo distintas manifestaciones sistémicas, con disturbios fisiológicos y psicológicos. (Rohlf; et. al., 2005).

Simmons (2000) sintetiza afirmando que el estrés es la reacción de adaptación a cualquier demanda hecha a una persona, requiriendo un reajuste para restablecer el equilibrio normal a los agentes estresantes.

Vale resaltar que el estrés no siempre es perjudicial, mientras que si es prolongado en el tiempo, o acentuado en intensidad, es una de las causas del agotamiento, que puede llevar al Burnout (França & Rodrigues, 1997 apud Silva, 2000). Esto es, dependiendo de la intensidad de estrés presentada por el organismo, podrá ser un hecho desencadenante de alguna patología.

Erosa (apud Santini & Molina Neto, 2005) enfatiza que el estrés es un hecho habitual en nuestras vidas y el Burnout no. El estrés tiene aspectos positivos y negativos para la vida, mientras el Burnout solo presenta aspectos negativos. El estrés puede desaparecer en el recorrido de un período de descanso y el Burnout no retrocede con ninguna forma de descanso.

Según Costa (2003) el Síndrome de Burnout se diferencia del estrés por comprender actitudes y conductas negativas relacionadas a usuarios de los servicios, a los clientes, a las organizaciones y al propio trabajo. El concepto de estrés en vez, se refiere al agotamiento personal con interferencia en la vida del individuo y no afecta necesariamente la relación con su trabajo y sus clientes.

Lo que diferencia el Burnout del Estrés Ocupacional es que la calidad del trabajo está comprometida no solo por la desatención y negligencia, sino principalmente por la relación entre el profesional y la persona a quien presta atención o servicios, por el distanciamiento, falta de empatía y hostilidad evidenciados (Benevides-Pereira, 2002).

Podemos sintetizar afirmando que la principal distinción del Síndrome de Burnout en relación al Estrés laboral se da por el hecho de estar el primero más relacionado a una respuesta a las circunstancias estresantes que implican no sólo agotamiento sino sobre todo un descenso en la calidad del vínculo interpersonal con los destinatarios de sus acciones profesionales, del cuidado, atención, orientación a otros, actitudes y conductas negativas con relación a los

usuarios/clientes, denominado por Maslach “despersonalización”. Mientras el segundo aparece más como una relación particular entre una persona y/o su ambiente en cualquier tarea, no específicamente una que implica lo interpersonal.

En conclusión, el Síndrome de Burnout es un tipo específico de Estrés Laboral referido a las profesiones en que el rol laboral se significa por el trato e interacción con otras personas, en función de su atención, cuidado, orientación (Pérez Jáuregui, 2012).

2.3 SINDROME DE BURNOUT. ASPECTOS PSICOLÓGICOS

2.3.1 Cambios Comportamentales

El Síndrome de Burnout es una enfermedad ocupacional, es un síndrome del agotamiento profesional. Sin embargo, es necesario resaltar que el Burnout no es apenas un problema individual, pues afecta directamente el desempeño del trabajador y consecuentemente en los resultados presentados en su función en la empresa, debido a la ineficacia de trabajos realizados por personas portadoras de este síndrome. (Caetano, 1993).

Es válido una vez más enfatizar que el trabajo en sí mismo no causa perjuicios a los trabajadores, todo depende de las diversas condiciones en que la experiencia laboral tiene lugar. Es necesario que se tenga un equilibrio entre ocio y placer personal. Pues si la actividad laboral empieza a interferir en la vida personal a punto de no tener tiempo de estar con la familia, no practicar deportes, no tener ocio social, existe un riesgo a sufrir Burnout. Las relaciones afectivas, sociales, deportivas, de ocio, deben ser valoradas, de la misma forma que se valora la vida profesional. Ignorar esos aspectos de la vida puede acarrear un excesivo desgaste a las personas.

El Burnout es un agotamiento psicofísico del organismo, representado como un colapso nervioso, es un síndrome psicológico de agotamiento emocional con reducida percepción de satisfacción, bajo nivel de motivación y desinterés por la actividad y por más que esfuerzos personales sean frecuentes para mejorar el

desempeño, generalmente son ineficaces y hay una disminución significativa del mismo.

De acuerdo con Benevides-Pereira (2002) las principales alteraciones conductuales son: mayor consumo de café, alcohol y medicamentos, ausencias en el trabajo, bajo rendimiento personal, cinismo, impaciencia, sentimiento de omnipotencia y también de impotencia, incapacidad de concentración, depresión, baja tolerancia a frustración, ímpulso de abandonar el trabajo, comportamiento paranoico (tentativa de suicidio) y/o agresividad.

El Síndrome de Burnout es resultante de estresantes interpersonales crónicos en el trabajo y se caracteriza por: Agotamiento Emocional, Despersonalización y la Falta de Realización Profesional en el Trabajo.

El estado de agotamiento emocional ocurre debido al desgaste de energía física y/o psíquica imposibilitando al individuo de desarrollar sus actividades cotidianas, debido a la falta o carencia de energía, entusiasmo y por el sentimiento de haber agotado sus recursos. Los trabajadores creen que ya no tienen condiciones de disponer más energía para la atención de su cliente o demás personas como hacía antes. (Carlotto & Rosa, 2005) y eso le genera conflictos y culpa, se sobrecarga y agota, física y/o mentalmente. Es caracterizado por fatiga intensa, falta de fuerzas para enfrentar el día de trabajo y sensación de ser exigido por encima de sus límites emocionales.

La despersonalización se caracteriza por tratar a las personas como si fueran cosas, objetos. Los trabajadores presentan insensibilidad emocional. Los lazos afectivos son sustituidos por un trato mecánico, cinismo e indiferencia afectiva. En esta condición, el individuo se muestra ansioso, irritado, desmotivado y reduce las metas de excelencia en su trabajo y en el compromiso con los resultados. Se manifiesta a través de actitudes negativas como el tratamiento denigrante, actitudes frías y distantes y/o desconexión afectiva hacia los problemas de los otros, pérdida del entusiasmo y la pasión por la profesión.

La despersonalización es un factor clave de la especificidad que caracteriza al Síndrome de Burnout y lo diferencia del Estrés Laboral en general. Es la dimensión clave para diagnosticar Burnout. Aparece en las profesiones de servicio a otros, no en el Estrés Laboral. La sensibilidad hacia el otro y sus necesidades se halla en el corazón de las profesiones de ayuda, por lo tanto, su

afectación habla de que lo esencial se ha perdido. La despersonalización implica una conducta defensiva para disminuir el propio sufrimiento y la culpa de no lograr en muchas situaciones, alcanzar las metas e ideales buscados a realizar en la tarea de asistir, ayudar, orientar a otros.

La baja realización personal en el trabajo ocurre debido a las limitaciones sufridas de energía, aspiraciones, rendimiento, disminución en el contacto interpersonal, el trabajador se autoevalúa de forma negativa. Las personas se sienten infelices con ellas mismas e insatisfechas con su desarrollo profesional, desencadenando sentimientos de ineficacia e inadecuación referidos a sus actividades laborales, presentando síntomas como insomnio, ansiedad, dificultad de concentración, alteración del apetito, irritabilidad y desánimo (Vieira, 2006), disminuyendo progresivamente su participación y compromiso, según Costa (2003).

El trabajador se percibe como incompetente e inhábil para la realización de tareas e inadecuado frente a expectativas de la organización, con expectativas negativas sobre su futuro profesional debido al alto nivel de frustración, generando en él un alto nivel de sufrimiento.

Para Costa (2003) cuando ocurre el Síndrome de Burnout el trabajo pierde su sentido de realización, el pobre resultado en su labor y la despersonalización implica la pérdida de la dimensión de que se está trabajando con otro ser humano, clientes, alumnos, pacientes, se convierten en cosas y se asume una postura de frialdad frente a ellos, no dejándose afectar por sus problemas o dificultades, haciendo que el individuo esté irritado constantemente, llegando incluso a la renuncia a querer vivir.

2.3.2 Impacto del Burnout en la Motivación

Retomando la concepción acerca del trabajador como sujeto motivado hacia el trabajo y su autorrealización (Teoría Y de Mc Gregor), puede reflexionarse que el sujeto vulnerable a padecer Burnout, posee esta motivación al desarrollo y crecimiento profesional que describe la Teoría Y. Mas, se trata de un exceso de idealidad y pasión por su trabajo. Son profesionales altamente motivados, hiperresponsables y autocríticos, perfeccionistas y exigentes, propensos por lo

tanto a sufrir decepciones y frustraciones al encontrarse con las limitaciones que la realidad impone. (Pérez Jáuregui, 2009)

En tal sentido no son los sujetos inadaptados, poco motivados al trabajo, que corresponderían a la descripción de la Teoría X de Mc Gregor, los que son vulnerables a enfermar de Burnout.

Toda realización en el trabajo ha de tener como presupuesto fundamental la motivación que genera el compromiso y la voluntad de trabajar con excelencia.

El Diccionario de la lengua portuguesa (2002) define al término “**motivación**”. [De *motivar+acción*] S.f.1. Acto o efecto de motivar. 2. Exposición de motivos o causas. 3. V. *móbil* (2). 4. Conjuntos de factores psicológicos (conscientes o inconscientes) de orden fisiológica, intelectual o afectiva, los cuales actúan entre ellos y determinan la conducta de un individuo”.

Estas definiciones exponen el significado de manera esclarecedora, complejizándose al querer analizar los escenarios organizacionales. Spector (2005) afirma que la motivación es generalmente descrita como un estado interior que induce una persona a realizar determinados tipos de comportamiento y se refiere al deseo de adquirir o alcanzar algún objetivo, por lo que la motivación es el resultado de los deseos, de las necesidades y de las voluntades.

Es importante resaltar que las necesidades humanas pueden variar de individuo en individuo, por eso las empresas deben considerar estas variaciones en sus empleados.

La motivación puede englobar distintos factores, entre los principales está la autoestima- pues una persona con autoestima elevada está motivada y busca nuevos desafíos-, y las relaciones interpersonales- porque una buena relación con el equipo de trabajo favorece sostener un alto nivel motivacional en los sujetos.

Para Davidoff (2001) “motivación”, “necesidades”, “impulsos” e “instintos” son todos términos ideales, *constructos* concebidos para explicar comportamientos. El comportamiento es motivado por el deseo de alcanzar algún ideal específico.

Los motivos o necesidades son agentes catalizadores de la acción. Una necesidad es un estado de tensión o de desequilibrio que resulta de la falta, de la

ausencia de algo valioso que sentimos dentro de nosotros. Cuando esta ausencia es sentida la persona se tensa e inquieta, activando la búsqueda de satisfacción de esta necesidad, es imperioso librarse de esta tensión y alcanzar el estado de satisfacción y equilibrio. (Ferreira, 2001).

Es importante enfatizar que el ser humano está siempre en busca de nuevos horizontes para alcanzar sus necesidades, y éstas no son estáticas sino que surgen en contextos y realidades cambiantes.

Krumm (2005) indica que, en los primeros años de la Psicología Organizacional, la Teoría de la Administración tayloriana propuso que el dinero es el principal factor de la motivación de los empleados, pero el estudio en Hawthorne propone que la satisfacción de diversas necesidades es lo central en la motivación, y no el dinero.

Se ha demostrado el valor de estar satisfecho en el trabajo y tener una vida social como fuentes de felicidad, más que poseer mucho dinero y no disfrutar del trabajo que se realiza.

Spector (2005) señala que las teorías sobre la motivación en el trabajo pueden prever las opciones de comportamiento para la tarea, el esfuerzo o la persistencia de esas personas en su compromiso laboral. Suponiendo que los individuos tengan las habilidades necesarias y que los limitadores del desempeño sean relativamente bajos, altos grados de motivación deben llevar a buenos desempeños en el trabajo.

La teoría de la necesidad entiende la motivación como una consecuencia de los deseos personales y generalmente son biológicas o psicológicas, estas necesidades pueden convertirse en algo distinto para la misma persona con el paso del tiempo y también para personas diferentes.

Para Spector (2005) las necesidades pueden ser satisfechas de muchas maneras y con varios comportamientos diferentes. Las teorías de las necesidades han contribuido para la comprensión de la motivación para el trabajo al mostrar como las recompensas que las personas esperaban de él pueden diversificarse.

Las teorías de la necesidad se preocupan con las cosas que las personas son motivadas a obtener, como su reconocimiento o sustento. Una de las principales teorías de la necesidad es la jerarquía de las necesidades que se

preocupa con las variaciones de las necesidades interiores de los individuos a lo largo del tiempo.

La teoría Jerárquica de las Necesidades creada por Maslow (1973) es la más comúnmente utilizada en las Ciencias del Trabajo y las Organizaciones. Este autor construyó una pirámide que expone las necesidades básicas de los seres humanos. Donde el nivel más bajo de la pirámide se refiere a las necesidades físicas, que son las más bajas, siendo que, apenas cuando son satisfechas se escala en dirección al ápice de la pirámide donde están las necesidades psicológicas que son las más altas para alcanzar la auto realización que es el nivel más alto. (figura 1).



Figura 1. Jerarquía de las Necesidades. Elaboración propia. Fuente: Spector (2005).

Según Maslow, las necesidades fisiológicas comprenden la supervivencia del individuo y la preservación de la especie: alimentación, sueño, reposo, refugio, ocio, etc. Las necesidades de seguridad constituyen la búsqueda de protección contra la inestabilidad, remuneración asegurada, amenazas y peligros respecto a las condiciones de seguridad en el contexto, de diversa índole. Las necesidades sociales incluyen la asociación, la participación, la aceptación por parte de los compañeros, de expresiones de amistad, respeto, de afecto y amor. La necesidad

de estima incluye la auto apreciación, la autoconfianza, la necesidad de lograr la aprobación social, el respeto, status, prestigio y consideración, confianza delante del mundo, independencia y autonomía. Las necesidades de auto realización son las más elevadas, de que cada persona alcance su propio potencial y autodesarrollo continuo.

Para Chiavenato (2003, p. 541) no todas las personas consiguen llegar al tope de la pirámide de necesidades. Algunas personas llegan a preocuparse en las necesidades de auto realización; otras estacionan en las necesidades de estima; otras aun en las necesidades sociales, mientras muchas otras se preocupan exclusivamente por necesidades de seguridad y fisiológicas, sin que consigan satisfacerla adecuadamente.

Entretanto, la jerarquía de las necesidades nunca fue conclusiva, debido a que las afirmaciones sobre esta teoría puedan resultar poco específicas, sin suficiente base empírica, lo que dificulta la elaboración de tests y la comprobación de la eficacia para evaluar la motivación. De cualquier manera, la teoría continúa en ser enseñada a los actuales y a los futuros gestores, ayudando a enfocar la atención en la importancia de satisfacer a las necesidades de los funcionarios en el trabajo. (Spector, 2005).

La teoría de los dos factores fue formulada y desarrollada por Herzberg (1968) que también puede ser denominada como Teoría Higiene-Motivación, y su principal intención es atender las necesidades motivacionales de los trabajadores.

Herzberg (1968 apud Spector, 2005) esclarece que la motivación resulta de la naturaleza del trabajo en sí mismo, y no de recompensas externas o de las condiciones de trabajo. Las necesidades humanas en el trabajo están divididas en dos categorías – las derivadas de la naturaleza animal de los seres humanos, como las necesidades físicas, y las que son relacionadas a un nivel más elevado, habilidad única de los seres humanos para su crecimiento psicológico.

Los aspectos del trabajo relevantes a las necesidades de naturaleza animal son llamados factores de higiene e incluyen salario, supervisión, compañeros de trabajo y políticas organizacionales. Los aspectos del trabajo importantes para las necesidades de crecimiento son llamados factores de motivación e incluyen realización, reconocimiento, responsabilidad y la naturaleza del trabajo en sí.

Los factores de higiene no están sobre el dominio de las personas, ellos apenas impiden la insatisfacción, pero no fomentan la satisfacción, por eso no pueden ser considerados motivacionales. Entretanto, los factores motivacionales están completamente conectados a lo que el ser humano puede realizar, por eso están exclusivamente sobre el dominio del individuo fomentando su satisfacción, resultando ésta del contenido de la tarea, o actividades desafiantes y estimulantes del cargo.

Es válido resaltar que es de extrema importancia las acciones que los individuos desarrollan en el trabajo, pues estas definirán su éxito en la organización, reflejándose en la forma como este individuo se va a relacionar con la empresa y los otros colaboradores, influenciado en la motivación y empeño que va a depositar en la realización de sus actividades diarias.

Las teorías sobre el comportamiento de la motivación se basan principalmente en los principios del condicionamiento operante y parten del principio de que las consecuencias positivas o negativas del comportamiento serán repetidas o interrumpidas. (Krumm, 2005).

La Teoría de Refuerzo describe que el comportamiento es motivado a través de refuerzos o recompensas, y éstos son desarrollados de acuerdo con las respuestas emitidas por el ambiente. El acontecimiento de un determinado comportamiento aumenta por una recompensa; inversamente, la probabilidad de un comportamiento disminuye si es seguido de castigo, pues este último puede dejar resquicios de heridas profundas.

De acuerdo con Kruum (2005) los refuerzos son consecuencias que amplían la ocurrencia de los comportamientos que siguen:

- Refuerzo Positivo: son consecuencias que estimulan un comportamiento cuando el empleado obtiene algo bueno, tal como un pago extra, una oficina mejor, o herramientas nuevas.
- Refuerzo Negativo: son consecuencias que fomentan un comportamiento cuando el empleado evita o se libra de algo malo, como tener que permanecer hasta más tarde para concluir un proyecto sin pago extra. Los refuerzos negativos y positivos fortalecen el comportamiento porque el resultado final es algo bueno o gratificante.

Por lo tanto, el refuerzo positivo está estrechamente relacionado con factores recompensados. A partir del momento en que el funcionario posee una mejora en su rendimiento, es recompensado con la finalidad de estimular la repetición de estos comportamientos vistos como positivos por la empresa. Por otro lado, el refuerzo negativo se refiere a la cuestión de retirada del estímulo negativo con la finalidad de mejora u obtención del comportamiento esperado. Es importante enfatizar que ambos refuerzos apuntan a una mejora en los comportamientos.

Spector (2005) sostiene que las recompensas pueden ampliar el desempeño en el trabajo bajo algunas condiciones, por ejemplo, las influencias de parte de otros empleados, las limitaciones existentes en el ambiente (por ejemplo, equipajes inadecuados) y la indiferencia de los individuos sobre un determinado tipo de recompensa que pueden resultar en la quiebra de los sistemas de incentivo.

Existen diferentes tipos de refuerzos para estimular el comportamiento, entre ellos se puede destacar el dinero que es el refuerzo más común, sin embargo, se puede afirmar que reconocimientos explícitos, elogios y atención deben ser considerados como factores estimulantes, si el trabajador valora ese refuerzo.

De acuerdo con Deci (1975 apud Krumm, 2005) existen los refuerzos extrínsecos, por ejemplo, el dinero y elogios y poseen el mismo valor que los refuerzos intrínsecos que son la autosatisfacción y la realización, que son personalmente satisfactorias y desafiantes para el empleado.

Los refuerzos extrínsecos pueden convertir a los intrínsecos en menos valiosos porque el trabajo pasa a ser hecho no tanto por la autosatisfacción que proporciona, sino solamente por una recompensa externa, tal como dinero. Si el refuerzo extrínseco se elimina, el desempeño disminuirá.

De esta manera, queda clara la importancia que las personas dan a los refuerzos intrínsecos, debido a la ascensión del capitalismo, donde el individuo busca la satisfacción financiera en primer lugar, dejando de lado su realización como profesional. Este factor hace que aumente el índice de desmotivación laboral, pues la autosatisfacción del profesional pasa a ser desconsiderada.

En síntesis, las distintas teorías sobre la motivación permiten enriquecer el estudio del Síndrome de Burnout, ya que juega un destacado papel en las transformaciones que va sufriendo la motivación del profesional, que parte en su experiencia laboral de un alto nivel motivacional hasta llegar a la desmotivación, desesperanza y fracaso en los casos más severos. Por lo tanto, analizando el factor motivacional en los profesionales de la ayuda y orientación a otras personas, puede verse en el proceso de ir enfermando de Burnout, un descenso gradual y creciente en el inicial nivel de motivación, de sus expectativas y compromiso hacia la tarea, que crea finalmente un descenso en el autoconcepto y valoración de su identidad como profesional. (Maslach & Jackson, 1981).

2.4 RAÍCES HISTÓRICAS DE LA PSICOLOGÍA. LA PSICOLOGÍA EN BRASIL. LA PSICOLOGÍA DEL TRABAJO Y LAS ORGANIZACIONES

Existe en el ser humano un deseo de comprenderse a sí mismo y comprender al otro. Hay una búsqueda constante para obtener la comprensión acerca de sueños, actitudes y pensamientos expresados por sí mismos y por otros sujetos. Esta búsqueda no pertenece a la actualidad, ella viene desde las civilizaciones antiguas que buscaban comprender la relación del hombre con el mundo. Muchos filósofos griegos tales como Sócrates, Platón y Aristóteles – Siglo V a.C. - buscaban comprender cuestiones vinculadas con el hombre. Creía que el alma era dotada de reconocimiento, que era responsable por pensamientos, deseos, emociones y que no podría ser destituida del cuerpo. La psicología surge a partir de estos cuestionamientos, de manera que las teorías formuladas para comprender procesos subjetivos se constituyen en el objeto de estudio de la Psicología.

De acuerdo con Davidoff (2001, p.6) la palabra ‘Psicología’, que se deriva de la conjunción de dos palabras griegas *psiché* y *logos* -, significa estudio de la mente o del alma. Hoy la psicología es generalmente definida como la ciencia que estudia el comportamiento y los procesos mentales.

A partir de los estudios de los filósofos acerca de la esencia del hombre fueron formuladas las primeras teorías de la Psicología, en las cuales

había una preocupación con el autoconocimiento del hombre, con los comportamientos del sujeto y vivencias.

La Medicina influye en la construcción de la ciencia psicológica y a mediados del siglo IV a.C. empezó a negar la existencia de la intervención de los dioses en las enfermedades y a percibir que éstas tenían causas naturales y deberían ser tratadas de modo específico. Pasó a considerar los desequilibrios fisiológicos parte también del nivel psíquico, presentando descripciones de problemas conductuales, tales como temperamento y motivación. Médicos de 200 años a.C. creían que muchas enfermedades del alma podrían surgir a partir de sentimientos como la rabia, amor, miedo, tristeza, envidia. Hacia 1400, reglas y normas básicas fueron establecidas para construirse el conocimiento científico. Con la aparición del positivismo surge la necesidad de producir conocimiento científico de manera más rigurosa en el ámbito de las ciencias humanas.

Wundt nació en 1832 en Alemania. Fue médico, filósofo y psicólogo, considerado uno de los fundadores de la Psicología como ciencia experimental. Wundt era un científico y se dedicó a observar y estudiar los procesos mentales a través de métodos experimentales. Él creía que, para ajustar el organismo, era necesario que hubiese una interacción de los procesos psicológicos con los físicos. De esta forma, creó el primer laboratorio de investigación en Psicología en 1879 en Alemania, creía que podría ser estudiada empíricamente y utilizó la introspección controlada que consistía en un sujeto entrenado para hacer la introspección, un ambiente distinto y un estímulo controlado. A través de esto, cada elemento participante del proceso debería ser analizado, así como la experiencia para que, de acuerdo con las observaciones de las leyes, fuera estudiada.

Al basar su Psicología en la Fisiología de la época, permitió la definición de un objeto de estudio para la Psicología, y más, compartió el ideal de varios fisiólogos de su tiempo elaborando un discurso sobre el psiquismo (entendido como actividad mental consciente) que tenía la misma validez que los discursos sobre los fenómenos naturales. La Psicología recibió su registro histórico como ciencia, a partir de una adecuación metodológica a los criterios de científicidad definidos por las ciencias naturales. Por eso, Wundt es reconocido por los historiadores como fundador de la Psicología científica. (Araújo, 2009),

estableciendo reglas rigurosas, definiendo objetivos, estableciendo métodos. Transformando la Psicología en ciencia cambió radicalmente la manera de estudiar y ver la psicología que pasó a ser regida por un método científico. La Psicología nació de la fusión entre la Fisiología y la Filosofía. La dificultad que existía para la Psicología como ciencia se refería a la subjetividad del ser humano, conforme afirma Figueiredo y Santi (1997, p. 56) había una contradicción en la investigación científica en Psicología que procuraba reducir las diferencias existentes en cada sujeto, controlando la subjetividad. Para Wundt esos procesos mentales subjetivos de los individuos, como los comportamientos de los mismos, solo podrían ser comprendidos a partir de estudios acerca de la realidad social en que el sujeto está enmarcado.

Para comprender el desarrollo de la Psicología en el Brasil, es importante discutir acerca de su desarrollo histórico.

Recorrer la historia de las ideas psicológicas a lo largo de la cultura brasileña evidencia que muchos de los conceptos utilizados por la Psicología moderna poseen raíces en el pasado. Lanzando nuestro mirar hacia ese pasado, podemos reconocer en él su diversidad de horizontes culturales y de concepciones de hombre y de sociedad, los enlaces de continuidad con nuestro presente, las raíces de teorías y métodos propios de nuestro pensar actual. (Massim & Guedes, 2004, p. 65).

Analizaremos algunos aspectos de la historia cultural brasileña con la finalidad de entender la actuación del psicólogo. En Brasil, la Psicología empezó a ser abordada en el período colonial con los jesuitas que se dedicaron a catequizar a los indios. Cuestiones como autoconocimiento, emoción, educación, comportamientos eran frecuentemente discutidas. En 1840 fueron creados los primeros manicomios que buscaban ofrecer tratamiento específico para problemas mentales, de esta forma, la medicina en el Brasil pasó a tener una preocupación acerca de fenómenos de la ciencia psicológica.

La Psicología empezó a desarrollarse como ciencia en el Brasil en 1930 cuando fueron creados los primeros laboratorios en los hospicios. Más, se desvinculó de la psiquiatría y se convirtió en una disciplina independiente. Con un creciente interés por esa ciencia, profesionales extranjeros empezaron a venir al Brasil para orientar grupos e impartir cursos, aumentando el número de

publicaciones en el ámbito de la Psicología. Actualmente, los psicólogos son llamados para la prevención de problemas sociales, no solamente para realizar tratamientos y orientaciones. La intervención de la Psicología se amplía a través de nuevas posibilidades de aplicación, ámbitos y procedimientos de intervención.

Los saberes psicológicos ganan fuerza y contenido en todas las esferas sociales. De acuerdo con el CFP (Consejo Federal de Psicología) la Psicología fue reconocida como profesión en Brasil en el día 27 de agosto de 1962 mediante la aprobación de la Ley n. 4.119, que establece las normas que conducirán la actuación del profesional en Psicología y el currículo exigido para la formación del psicólogo, así como trajo a los psicólogos profundos avances en la consolidación de sus praxis. (Brasil, 1962).

Constantemente, se definía la Psicología de manera reduccionista, direccionada al área clínica como único campo de actuación para los psicólogos. Actualmente, sin embargo, la Psicología no es comprendida como una ciencia sólo orientada para el área clínica, sino como una ciencia amplia que abarca distintos ámbitos y maneras de actuación. De esta forma, la Psicología fue incorporada al ámbito de las corporaciones y del Trabajo a través de los métodos de selección en las empresas. Sin embargo, ésta no solo clasifica y direcciona los trabajadores en los puestos de trabajo, sino también utiliza sus conocimientos para la formación y calificación para estar en el mercado de trabajo.

2.4.1 La Psicología Integrada en el Ámbito de las Organizaciones. Contexto brasileño.

La Psicología de las Organizaciones surgió a fines del siglo XIX, teniendo su inicio aproximadamente en 1900. Fue estudiada por Taylor, que tenía el objetivo de aumentar la producción de la organización a fin de obtener más beneficios y utilidades. El pensamiento taylorista tenía como principio utilizar bases científicas para la administración de empresas a través de acciones que tuviesen como objetivo el aumento de la productividad. Si el trabajador realizaba adecuadamente las actividades correspondientes a la función asumida, la empresa podría obtener más ganancia. De esta forma, el administrador debería planear y realizar la selección de acuerdo con el cargo a ser ocupado y formar al

trabajador respetando su subjetividad en consonancia con los requisitos exigidos para la ocupación del cargo.

Taylor era un ingeniero que sostenía que los principios científicos podrían ser aplicados para el replanteamiento del ambiente de trabajo. Creía que eso resultaría en mayor productividad, favoreciendo la organización y generando mejores remuneraciones para los empleados. (Krumm, 2005). Buscaba técnicas que trajeran beneficios financieros a la empresa, de modo que pautaba su actuación en el descubrimiento de nuevos principios de prácticas de los trabajadores, comprendiendo la importancia de formarlos adecuadamente para cada función determinada. Según Spector (2005), Taylor fue el mayor propulsor de la Psicología Organizacional.

La Psicología Organizacional y del Trabajo era inicialmente conocida como Psicología Industrial, debido a que su surgimiento fue consecuencia de las revoluciones francesa e industrial. El nombre también hacía referencia al hecho de esta área de la Psicología ser utilizada con trabajadores de las grandes industrias. De acuerdo con Krumm (2005), la Psicología Organizacional tuvo dos grandes fundadores: los psicólogos experimentales Dill Scott y Munsterberg, que fueron los primeros en realizar trabajos experimentales con la Psicología Organizacional en selecciones de funcionarios para las fábricas, aplicando tests psicológicos. Scott aplicó principios de la Psicología en propagandas y Munsterberg en la selección de funcionarios capacitados. Ambos contribuyeron con sus trabajos en la literatura de la Psicología Organizacional.

La Primera Guerra Mundial representó otro factor que contribuyó a la fundamentación de la Psicología Organizacional debido al uso de la ciencia psicológica por las Fuerzas Armadas de los Estados Unidos en el desarrollo de tests para medir la habilidad mental de sus soldados. Las guerras impulsaron con sus necesidades particulares a estructurar la Psicología moderna, creando oportunidades de trabajos para los psicólogos. Los experimentos de los psicólogos americanos, colaborando con el esfuerzo vinculado al hecho bélico en las dos Guerras Mundiales, aceleraron el desarrollo de la Psicología aplicada en el área de selección de personas, tests psicológicos y psicología aplicada a la ingeniería. Este trabajo demostró a gran parte de la comunidad psicológica y al público en

general la importante ayuda que el psicólogo tenía para ofrecer. (Shultz & Shultz, 1992, p. 24.)

Fueron desarrollados los tests Army Alpha y Army Beta, que consistían en tests de inteligencia utilizados para medir las habilidades mentales de los reclutas con el objetivo de comprender las destrezas de cada soldado para ponerlos en una posición que estuviera de acuerdo con estas habilidades. De esta forma, los tests psicológicos fueron utilizados con el objetivo de ofrecer servicios para la guerra, con nuevos instrumentos de aplicación y estudio.

Según Spector (2005), a partir de la administración del Army Alpha, fue constatado que más de la mitad de los reclutas convocados eran analfabetos y presentaban dificultades en responder el test. A partir de esa necesidad fue desarrollado el Army Beta que consistía en un test de inteligencia no verbal remitido al público de reclutas que no alfabetizados.

En la Segunda Guerra Mundial, la contribución de la Psicología Organizacional fue ampliada con la participación de los psicólogos en la selección de los soldados, entrenamiento, evaluación de desempeño y en el desarrollo de trabajos en equipo que contribuyeron a la consolidación de la ciencia psicológica, como también fueron desarrollados tests de interés vocacional y un estudio minucioso acerca de los que ya habían sido elaborados anteriormente.

La Segunda Guerra Mundial, como la primera, fue un gran catalizador del desarrollo de la Psicología Organizacional. Centenares de psicólogos trabajaron en las fuerzas armadas, incluso Bingham e Yerkes, que estuvieron involucrados en la verificación de personas de las fuerzas armadas a lo largo de la primera guerra mundial. Una gran diferencia radicó en que esta vez los militares buscaron a los psicólogos, solicitando sus servicios. Un gran desarrollo fue Army General *Classification Test*, creado para poner los reclutas en categorías distintas en base a su capacidad de aprender diferentes deberes y responsabilidades militares. (Krumm, 2005, p. 11)

Con el avance de la tecnología y la necesidad de crecimiento de la industria, la Psicología se apoyó en el ámbito de las organizaciones a través del uso de tests psicológicos que ganaron fuerza y consistencia sirviendo de base para la selección de personal. De esta forma, la Psicotecnia se convirtió en una rama promisoría de actuación práctica del psicólogo.

De acuerdo con Zanelli et al (2004), en el ámbito nacional se destacaron Walther, que trajo la psicotécnica para el Brasil, Piéron, que desarrolló los estudios de los tests psicológicos, y Mange, que realizó las primeras aplicaciones de tests psicológicos, en 1924, en São Paulo. A fines de la Segunda Guerra Mundial, la Psicología Organizacional contribuyó para el crecimiento de la Psicología Social, junto con la Sociología y Antropología.

La preocupación acerca de las relaciones interpersonales en la empresa empezó a través de estudios iniciados en 1927, en una fábrica situada en Hawthorne, en los Estados Unidos. Fue observado que aspectos funcionales del ambiente podrían influenciar en la producción de los trabajadores. Delante de esto, la dirección de la fábrica contrató un equipo de Harvard que, considerando el liderazgo de Elton Mayo, estudió la relación entre la intensidad de la iluminación en línea de montaje y la productividad de los operarios.

Sin embargo, fue constatado a través de la investigación, que más que la iluminación, la productividad era influenciada por factores psicológicos, tales como, las interacciones interpersonales, la estima y pertenencia. Son factores que cambian la calidad de vida en el ambiente de trabajo. De esta forma, se concluyó que las condiciones humanas eran más importantes que las condiciones físicas del local para el desempeño satisfactorio de la organización.

A medida que el trabajo del psicólogo en el ámbito organizacional, se extendió a otras cuestiones, no sólo a seleccionar personas para determinados cargos, cambió la comprensión de que era necesario que el psicólogo tuviera el entendimiento de lo que ocurría internamente en la empresa para realizar su actuación de manera efectiva.

Según Krumm (2005), la Psicología Industrial/Organizacional es definida como la aplicación de la teoría y de la metodología psicológica a los problemas de las organizaciones y a los problemas de grupos y de individuos en ambientes organizacionales.

De tal modo que los conocimientos de la ciencia psicológica serán aplicados en la organización, buscando mediar conflictos, situaciones de liderazgo y actuaciones de los grupos. Por lo tanto, es una ciencia que estudia el comportamiento y la subjetividad dentro de las organizaciones y busca intervenir en fenómenos psicológicos que afectan en la calidad de producción del trabajo. La

satisfacción de los colaboradores con el ambiente de trabajo se convierte en foco de actuación del psicólogo organizacional.

La Psicología Organizacional llegó a Brasil a fines del siglo XIX, como reflejo de los procesos socio comportamentales y de la producción industrial y tenía como finalidad comprender la relación entre empleados y las innovaciones tecnológicas. De este modo, atendiendo la necesidad de hallar criterios y procedimientos que las nuevas relaciones de trabajo, provenientes de la era industrial exigían, impulsó a desarrollar teorías y procedimientos para solucionar los problemas ocasionados en el mundo de trabajo en la contemporaneidad. Siendo, por lo tanto, aplicada de forma racional con la pretensión de establecer un carácter científico de manera a innovar en el control de los procesos de producción.

La inserción de psicólogos dentro de las empresas brasileñas fue un factor positivo para las organizaciones, que direccionaron las intenciones para las posibilidades de un crecimiento económico para las empresas articulado con mejores condiciones para el trabajo operario.

Dado los cambios vertiginosos del contexto organizacional, los profesionales tienen la necesidad de actualización constante, como también la necesidad de desarrollar nuevas habilidades en un tiempo reducido. El conocimiento científico se renueva a través de nuevos tests psicológicos, instrumentos, programas de informática, entre otros.

La inexistencia de un sistema amplio de especialización académica en Psicología Organizacional y del Trabajo en el Brasil, hizo que los psicólogos ingresaran en cursos de especialización o incluso en maestría en administración, lo que puede explicar, en parte, esta ampliación de competencias. (Zanelli et al, 2004, p. 480).

De manera que, actualmente, la Psicología Organizacional se convirtió en responsable de atender diversos aspectos de la organización, tales como variables que surgen con relación al sujeto referentes a demandas subjetivas o colectivas, relaciones interpersonales y puntos relacionados con la productividad en el trabajo.

Para Spector (2005, p.6) la Psicología Organizacional tiene un campo de aplicación menor al ámbito clínico y se refiere al desarrollo y a aplicación de

principios científicos en el ambiente de trabajo. No trata de los problemas emocionales o personales del trabajador, esta actividad pertenece al dominio de la psicología clínica. Sin embargo, un psicólogo organizacional puede recomendar la contratación de un psicólogo clínico, para auxiliarlo en algunos problemas que exceden su incumbencia. Se entiende que el profesional de Psicología utiliza los conocimientos adquiridos en los años de graduación para articular sus prácticas.

A medida que está integrado en el ámbito de las organizaciones va a utilizar estos conocimientos, siendo un profesional que estudió para comprender al otro y está habilitado para establecer diagnósticos, como también está capacitado para elaborar nuevas maneras de desarrollar procesos de gestión buscando mejorías en la calidad de las tareas realizadas. La actual valoración del psicólogo en las organizaciones no ocurrió solamente debido al ejercicio de la evaluación psicológica, práctica exclusiva del profesional de Psicología, sino debido a la percepción de la importancia de su mirada diferenciada respecto a otras profesiones sobre la dinámica organizacional.

De modo que este profesional precisa actuar elaborando investigaciones, impartiendo formaciones, observando aspectos que pueden ser perfeccionados en las relaciones interpersonales y en la propia estructura de la empresa y del trabajo. Para la Psicología, producir una organización sana, además de ofrecer un ambiente físico adecuado para el trabajador, también promueve condiciones psicológicas favorables que satisfagan tanto las necesidades del trabajador como de la empresa.

De esta forma, a medida que el psicólogo está encarando los procesos de gestión de una empresa, es necesario que comprenda su misión y sus objetivos, de manera a gestionar en consonancia con el patrón establecido con la finalidad de promover una situación de equilibrio y de funcionar como un mediador de las relaciones entre organizaciones y colaboradores, siendo responsable por estudiar y comprender la cultura organizacional en el cual está integrado, buscando actuar basándose en los datos obtenidos científicamente.

Por lo tanto, cabe al psicólogo estudiar los aspectos inherentes a organización, tales como los fenómenos psicológicos que interfieren en la calidad de producción del trabajo. De modo que realice a su actuación fundamentada en estos aspectos y piense en estrategias de gestión de personas de modo a dejarlas

más satisfechas y productivas, administrando la empresa de modo compatible con las peculiaridades de los colaboradores.

La Psicología actúa como ciencia humana con la intención de mostrar a los gestores que promocionar salud en la organización puede representar crecimiento para la empresa en conjunto con el crecimiento del colaborador. De suerte que promocionar un ambiente motivador y saludable constituye un beneficio económico a la empresa. Minicucci (1995) afirma que la motivación es responsable por el éxito de la organización y que ésta ocurre a través de las relaciones sociales construidas por el grupo e individuos que buscan sentirse valorados en la organización.

El ser humano tiene la necesidad de ser visto y comprendido por los demás. Sin embargo, la empatía que es esencial en todas las relaciones humanas, tiende a desvanecerse ante una sociedad en la que predomine un capitalismo feroz que impide que los sujetos contemplan sus deseos, anhelos y sentimientos. Según Codo (2006) a medida que la relación empática se pierde se dificulta todo tipo de relación por la imposibilidad de mirar al otro.

La Psicología aborda el interés por las relaciones en el medio ambiente de trabajo como cuestión central, buscando comprender y atender tanto la realización de los funcionarios en la empresa como su productividad, entendiendo que estos dos aspectos no son antagónicos, sino que pueden trabajar en conjunto.

Las empresas empezaron a percibir la importancia de valorar e invertir en los colaboradores y preocuparse por su calidad de vida, buscando estrategias para hacerlos sentir satisfechos en el ambiente organizativo. Entendiendo que el funcionario, al estar satisfecho al trabajar en la empresa, como consecuencia movilizará sus intenciones en el crecimiento de ésta, de modo que pasaron a invertir en la formación de personal, para que los trabajadores se desarrollasen en sus funciones y diesen un retorno positivo para la empresa. En conformidad con Moscovici (1994) si en el nivel emocional prevalecen sentimientos positivos de reciprocidad, el nivel de la tarea es facilitado en el sentido de mayor canalización de energía para actividades concretas, productivas y satisfactorias. Si, por el contrario, el clima emocional evoluciona negativamente en función de sentimientos de antagonismo entre los participantes, la tarea del grupo sufre los efectos

nefastos de interacciones de desagrado, antipatía, hostilidad, aversión y agresividad.

De esta forma, la organización puede alcanzar sus objetivos, como también tener funcionarios adecuadamente capacitados y motivados. La Psicología se aplica en el ámbito organizacional tornando las relaciones más humanas. Los gestores que antes eran jefes ahora tienen como objetivo ser líderes que escuchan las opiniones y buscan extraer el máximo de capacidad de todos. La Psicología está siendo considerada necesaria en el ámbito organizacional para el crecimiento de las empresas y su visión del negocio. El psicólogo se relaciona con los procesos de gestión empresarial, gana espacios actuando de forma asertiva.

Para Spector (2005) gran parte del esfuerzo de los psicólogos organizacionales se concentra en ampliar la eficacia y el funcionamiento de las organizaciones trabajando diversos aspectos que pueden mejorar la ejecución del trabajo, incluyendo la selección de formación de personas, la creación de tareas más adecuadas o la creación de organizaciones que funcionen mejor. También buscan cambiar las organizaciones para que ellas ofrezcan un ambiente más agradable para las personas.

De tal forma que se orienta a pensar acciones que contribuyan al mejor funcionamiento de la organización, de manera que cumpla con las exigencias y se convierta en mediador de las relaciones, considerando el contexto y cultura de la organización que es particular y compleja.

2.5. PRESENCIA DEL SÍNDROME DE BURNOUT EN PSICÓLOGOS, CON ESPECIAL REFERENCIA A PSICÓLOGOS ORGANIZACIONALES

Como fue referido anteriormente, el Síndrome de Burnout consiste en un tipo específico de estrés laboral, afectando a profesionales que se ocupan en prestar asistencia a otras personas. En estas profesiones se tiende a potencializar la posibilidad de sufrir estrés, dependiendo también de las características e índole de la tarea ejercida. Existe una evidencia creciente que demuestra que los profesionales que tienen contacto directo con personas se presentan

particularmente vulnerables al estrés y a sus efectos (Rabin, Feldman & Kaplan, 1999 apud Abreu et. al. 2002).

Entre los factores específicos de vulnerabilidad al estrés, se destacan: a) el trato, por un largo período de tiempo, con personas y sus problemas; b) la responsabilidad para con la calidad de vida del otro; c) la dificultad para establecer límites en sus interacciones profesionales y d) la atención constante a los problemas y necesidades de los individuos de una forma no recíproca (Moore & Cooper, 1996; Rabin, Feldman, & Kaplan, 1999 apud Abreu et. al. 2002).

Los psicólogos, por actuar directamente con el contacto con otros y sus sufrimientos, están entre los profesionales de riesgo a sufrir Síndrome de Burnout. A los factores destacados, se añade la posibilidad de que haya identificación y formación de lazos afectivos intensos entre los psicólogos y sus clientes y/o pacientes (França, apud Covolan, 1996).

De acuerdo con Abreu et. al. (2002) el investigador Farber (1985) identificó cinco factores desencadenadores de estrés: mantenimiento de la relación terapéutica, organización de lo cotidiano, dudas profesionales, participación excesiva en el trabajo y agotamiento personal. Además de eso, soledad, expectativas excesivas y falta de gratificación también fueron identificados como fuentes de estrés en aquellos profesionales.

Los constantes cambios llevan a la necesidad de perfeccionamiento y actualización continua, no siempre sencillas de obtener, por lo que se genera el estrés de no poder llegar a poseer todos los conocimientos precisados para un buen desempeño y no lograr entrar en el mercado competitivo profesional.

Leite (1997) observa que hay, aun, una dificultad con la formación académica que oriente y aclare sobre las cuestiones relativas a los diversos campos que surgen paralelos a la graduación.

El contexto socioeconómico a que están sujetos los profesionales de gestión de personas en Brasil debe ser considerado. El sufrimiento psíquico (y social), los bajos salarios y el escaso tiempo disponible para la realización de las tareas y para su formación son factores importantes para considerar los procesos de construcción del Síndrome Burnout.

Se ha considerado al Síndrome en el Ministerio de la Salud brasileiro. Se lo menciona en el Libro de enfermedades relacionadas al trabajo (2001), en el

Manual de procedimientos para los servicios de salud en Trastornos Mentales y del Comportamiento Relacionados al Trabajo (Grupo V de la CIS-10), como la sensación de estar acabado (Síndrome de Burnout o Síndrome de Agotamiento Profesional).

Este Síndrome se traduce, entonces, en una relación patológica entre el hombre y el trabajo, perdiendo el trabajo la función de equilibrio y organizador del psiquismo. De acuerdo con Dejours (1992), puede también contener un factor que desestructura la personalidad del profesional al no encontrar en su trabajo la satisfacción de una necesidad que, hipotéticamente, le sería intrínseca a la realización profesional esperada.

Pérez Jáuregui, (2012) indica que la profesión u ocupación de los individuos son asociadas a su identidad y tienen como principal objetivo su auto realización personal y su aporte social, acerca del significado y valor de su trabajo en su persona y para los otros. El Síndrome de Burnout para el trabajador es un malogro de su tentativa de dar sentido a la vida a través de la profesión, por esto afecta principalmente al trabajador altamente motivado y comprometido vocacionalmente. Es un estado de desesperanza y pérdida del sentido existencial, en las expectativas de realización personal y profesional.

El trabajo del psicólogo se caracteriza por una alta inversión subjetiva en los quehaceres profesionales y por el contacto muy próximo con otros individuos que están en sufrimiento o con necesidades insatisfechas. Enfrentan cotidianamente situaciones estresantes en sus actividades, siendo común para estos profesionales, además de los aspectos constitutivos y desgastantes del trabajo, el pluriempleo como forma de organización profesional motivada por necesidades económicas poco satisfechas.

En las investigaciones de Covolan (1996) fueron revelados aspectos del estrés ocupacional en profesionales de la Psicología y las estrategias utilizadas comúnmente para controlarlo. Como estresante principal fue encontrada la sobrecarga de trabajo debido a los bajos salarios de estos profesionales que ejercen el pluriempleo tanto en el ámbito clínico, actividades de docencia, investigaciones, consultoría y/o conferencias, siendo un atenuante para sufrir estrés un buen ambiente de trabajo y la satisfacción con los logros obtenidos en la carrera.

En referencia a las estrategias para convivir con el estrés, colocadas en orden de predominio a ser utilizadas, Covolan (1996) encontró: 1. Dar atención al estrés, procurando controlarlo, 2. Buscar apoyo de terceros, y 3. Recurrir al entretenimiento y actividades placenteras. Ya que se constata que el Síndrome de Burnout pueden afectar la prestación del servicio y la calidad del cuidado ofrecido.

Una de las atribuciones del Psicólogo Organizacional es la mediación entre la empresa y el trabajador, buscando una efectiva política de calidad de vida en el trabajo aliada a la garantía de la rentabilidad de la empresa. Cuando no se logra aumentan los índices de enfermedad, accidentes de trabajo y otros riesgos laborales, con perjuicio para las personas, la empresa y la sociedad.

De acuerdo con Chiavenato (2008) uno de los varios objetivos del profesional de Gestión de Personas es aumentar la auto actualización de potencialidades y la satisfacción de las personas en el trabajo. Conforme dice Benevides-Pereira (2002) los profesionales que trabajan directamente con las otras personas, ayudándolos, o como responsables por su desarrollo y bienestar, se encuentran más susceptibles al desencadenamiento del Síndrome de Burnout.

A través del aporte teórico seleccionado en esta tesis, es posible entender que, para lograr un buen desempeño profesional, el individuo está sometido a una gran variedad de factores que pueden generar desgaste emocional. Sin embargo, el trabajo como anteriormente citado, puede ser una fuente de placer, satisfacción y hallazgo de un sentido constructivo en su vida profesional.

Para lograr estos objetivos que articulan trabajo y salud, se han subrayado ciertas condiciones a ser consideradas tanto por el psicólogo organizacional como por el contexto en que se desempeña.

Entre ellas, se destaca la conciencia del cuidado del cuidador, tanto en el profesional como en la organización en la que se desempeña. Considerar que el requisito para cuidar u orientar a otros, es que el profesional cuente con el equilibrio y cuidado hacia sí mismo necesarios.

En el siguiente Capítulo se trabajarán los aspectos metodológicos e instrumentales utilizados para la evaluación de la presencia de indicadores de Burnout en una muestra de psicólogos organizacionales residentes en Alagoas (Brasil).

3. METODOLOGÍA

Se realizó un estudio de caso descriptivo, transversal, de abordaje cuantitativo y cualitativo realizado en profesionales que actúan como Psicólogos Organizacionales en Alagoas.

Es descriptivo ya que busca describir, evaluar y caracterizar la presencia de indicadores del Síndrome de Burnout, fenómeno que está presente en las organizaciones actuales como demuestran los estudios al respecto desarrollados en el capítulo anterior, siendo una temática importante para encarar de modo conceptual y empírico.

Se aplica una triangulación metodológica cuali/cuantitativa (Denzin, 1970) sobre la base de la complementariedad, realizando análisis intra e intertests.

El trabajo comienza siendo cuantitativo porque se medirá el grado de Burnout y factores de la personalidad de sujetos evaluados. También se toman en cuenta aspectos cualitativos como la significación del estrés dentro del grupo a considerar como muestra y otras cuestiones que permiten profundizar la comprensión del problema tales como las consecuencias del Burnout en la vida personal y las acciones y estrategias que pueden mejorar la situación.

Las unidades de análisis fueron profesionales que actúan como Psicólogos Organizacionales de Alagoas, con el total de 25 (veinticinco) psicólogos.

La variable descriptiva es el Síndrome de Burnout.

La muestra es del tipo intencional con Psicólogos Organizacionales que poseen edad de 25 a 50 años, graduados en Psicología y que con un mínimo de 1

(un) año de actuación en el área, de ambos los géneros. Hay en Alagoas aproximadamente 100 (cien) psicólogos que actúan en el área organizacional de acuerdo con el Consejo Regional de Psicología, por eso la pesquisa fue hecha con un 25% de estos profesionales, que prestan servicios en organizaciones alagoanos.

La muestra se conformó en base a criterios de accesibilidad y representatividad del área profesional estudiada.

Dado el número limitado de sujetos de análisis, no se puede generalizar los resultados de las técnicas implementadas, sin embargo, el estudio ofrece un aporte comprensivo del objeto de estudio y propuestas de abordaje en busca de la articulación Trabajo/Salud desde el área de los Recursos Humanos.

3.1. Técnicas e Instrumentos

a. Técnicas cuantitativas:

Se aplicaron:

- Encuesta sociodemográfica, datos ocupacionales y profesionales. Datos personales
- Inventario de Maslach MBI, adaptación brasileña de Benevides-Pereira
- Inventario de Personalidad NEO-FFI-R, adaptación brasileña de Mendoza.

En el presente estudio se buscó ampliar los conocimientos sobre los datos sociodemográficos, datos ocupacionales y profesionales de los sujetos a través de la administración en una **Encuesta** cerrada, considerando vincular esos datos con los hallazgos de las otras técnicas.

El segundo instrumento utilizado fue el **Maslach Burnout Inventory (MBI)** en su adaptación brasileña por Benevides-Pereira (2002), que es considerado uno de los instrumentos de mayor confiabilidad en la detección del Síndrome de Burnout. El cuestionario fue aplicado en 25 (veinticinco) Psicólogos Organizacionales de Alagoas con el objetivo de evaluar si existe presencia del Síndrome de Burnout en estos profesionales.

Según Benevides-Pereira (2002), el MBI es un cuestionario de auto-informe, también denominado de instrumento de auto-relleno, o instrumento auto-aplicable donde se evalúa como el sujeto vivencia su trabajo, sus emociones,

sentimientos, pensamientos y conductas. El MBI es compuesto por 22 ítems que indican la frecuencia de las respuestas con una escala *Likert* (bajo la forma de afirmaciones) de 1 a 7, donde a cada uno de estos ítems es atribuido a distintos grados de intensidad que van desde: 1 (nunca), 2 (algunas veces), 3 (una vez al mes), 4 (algunas veces al mes), 5 (una vez a la semana), 6 (algunas veces a la semana) y 7 (todos los días).

Las tres dimensiones establecidas por Maslach en el Síndrome de Burnout son:

1. **Agotamiento Emocional:** compuesta por 9 ítems: 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16 y 20. Significa la posibilidad de estar abrumado, sobrepasado, exhausto y agotado emocionalmente respecto del trabajo. La puntuación máxima posible es de **54** (cincuenta y cuatro) puntos. Es significativa la presencia de Burnout cuando se obtiene puntajes mayores que **21** (veintiuno).
2. **Despersonalización:** compuesta por 5 ítems: 5,10, 11, 15 y 22. Implica impersonalidad en el trato hacia las personas que asiste, insensibilidad, indiferencia, hostilidad, cinismo, frialdad, distancia, no empatía. La puntuación máxima posible es de **30** (treinta) puntos. Resulta significativa la presencia de Burnout cuando se obtiene puntajes mayores que **6** (seis) en esta escala.
3. **Realización Profesional:** compuesta por 8 ítems: 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19 y 21. Expresa la percepción de eficiencia y realización laboral, autoevaluación y auto concepto positivo. Puntuación máxima **48** (cuarenta y ocho) puntos. La obtención de puntajes menores que **36** (treinta y seis) son indicadores significativos del síndrome, representativos de un bajo autoconcepto y estima profesional.

Las puntuaciones obtenidas son directamente proporcionales a la intensidad del síndrome. A mayor AE y DP mayor presencia de Burnout, a mayor RP, menor presencia del síndrome.

- ✓ Directamente proporcional en escalas AE y DP
- ✓ Inversamente proporcional en escala RP.

A los fines de la investigación, se definieron los puntajes correspondientes a los niveles de Burnout presentes en los protocolos obtenidos que se expondrán en el Cuadro 3, significados los valores esperables de salud con el color verde, los de presencia leve a moderada de BO con color naranja, y los de presencia moderada a severa con color rojo.

Cuadro 3: Burnout y Puntajes MBI

DIMENSIÓN	PJE: SIN BO	PJE: BO LEVE A MODERADO	PJE: BO MODERADO A SEVERO
CANSANCIO EMOCIONAL	Menor que 21	22-37	38-54
DESPERSONALIZACIÓN	Menor que 6	7-18	19-30
REALIZACIÓN PERSONAL	Mayor que 36	35-27	26-18

Fuente: MBI Adaptación Benevides-Pereira (2002).

En tercer término, como técnica también cuantitativa, con el objetivo de realizar una pesquisa más completa que incluya la evaluación sobre factores de personalidad que pudieran vincularse con el tema estudiado, se utilizó el **Inventario de Personalidad NEO-FFI-R**, instrumento desarrollado por los investigadores americanos Costa Junior y McCrae en la década de 1990 y adaptado al contexto brasileño por C. Mendoza en 2007. Este test psicológico, aprobado por el Consejo Federal de Psicología –CFP, es un Inventario de Cinco Factores NEO Revisado (NEO FFIR), una versión reducida del Inventario de Personalidad NEO Revisado (NEO PI - R,) es un instrumento de evaluación de la personalidad basado en el modelo pentafactorial (Cinco Grandes Factores) y está sustentado en décadas de pesquisa analítica factorial. Considera la existencia de

cinco grandes factores latentes o dominios que posibilitan una amplia explicación de la personalidad. Las posibilidades de resultado para cada dominio varían entre muy bajo, bajo, medio, alto y muy alto. Contienen 60 (sesenta) ítems, donde cada escala tiene 12 (doce) ítems, este test fornece una breve y comprensiva medida de los cinco grandes dominios de la personalidad: Neuroticismo, Extroversión, Amabilidad, Apertura y Responsabilidad

A continuación es presentada una descripción de cada uno de los cinco dominios y sus facetas de acuerdo con Costa Junior y McCrae (2007).

1. Neuroticismo:

Se trata de la tendencia general del sujeto para experimentar afectos negativos, tales como miedo, tristeza, vergüenza, rabia, culpa, asco, susceptibilidad al estrés psicológico. Individuos con escores altos en neuroticismo son propensos a presentar ideas irracionales, a ser poco hábiles en controlar sus impulsos y lidiar con el estrés. En contrapartida individuos con bajo escore en este dominio son emocionalmente estables, normalmente calmos, moderados, tranquilos y capaces de encarar situaciones estresantes sin aburrirse o perturbarse. Facetas: Ansiedad, Rabia/Hostilidad, Depresión, vergüenza/consternación, Impulsividad y Vulnerabilidad.

2. Extraversión: Los sujetos extrovertidos son sociables, asertivos, buscan excitación y estimulación, personas con alto escore en extraversión tienden a ser alegres y bien dispuestas. Facetas: acogimiento, gregarismo, Asertividad, Actividad, Busca de Sensaciones y Emociones Positivas.

3. Apertura a Experiencias: Indica el interés por nuevas experiencias o preferencia en mantener una postura más conservadora, imaginación activa, sensibilidad estética, atención a los propios sentimientos, preferencia por la variedad, curiosidad intelectual e independencia de juzgamiento. Facetas: Fantasía, Estética, Sentimientos, Acciones Variadas, Ideas y Valores.

4. Amabilidad: Se trata de la predisposición a sensibilizarse por la situación de los otros y ponerse en su lugar, acarreado muchas veces un

sentimiento de complacencia. Facetas: Confianza, Debilidad, Altruismo, Complacencia, Modestia y Sensibilidad.

- 5. Responsabilidad:** Se refiere al grado de persistencia, escrupulosidad, fuerza de voluntad y determinación en la orientación por un objetivo. Facetas: Competencia, Orden, Sentido del deber, Exigencia, Esfuerzo por realizar, Autodisciplina y Ponderación.

b. Técnica cualitativa:

Para realizar la pesquisa cualitativa se utilizó la técnica de **grupos focales**, uno de los instrumentos más usados en la investigación cualitativa de las relaciones sociales. Los grupos focales pueden ser descritos como entrevistas que se fundamentan en la interacción grupal, utilizando la interacción para producir datos y percepciones que serían difíciles de obtener fuera de esta situación (Oliveira & Werba, 1998). La principal ventaja de la utilización de esta técnica es que ella permite un intenso cambio de ideas sobre un determinado tópico, con tiempo limitado, en que los datos son discutidos y profundizados en conjunto.

El grupo focal ha sido utilizado como técnica de colecta de datos desde la década de 80, por medio de las interacciones al discutir un asunto que es sugerido por el coordinador.

La composición del grupo de esta pesquisa siguió la recomendación de Iervolino y Pelicioni (2001) que sugiere que los grupos sean formados de acuerdo con la intencionalidad, para que haya características homogéneas de los participantes, con por lo menos un punto de semejanza, pero con variación entre ellos para que aparezcan opiniones diferentes. Según Krueger (1998 apud Sobral, 2015) para que el grupo focal sea más eficaz se sugiere que sea compuesto por 6 a 10 participantes, entendiendo que este es un número ideal, pues permite la participación efectiva de los participantes y la discusión adecuada de los temas.

Los grupos focales tienen como objetivo la recolección y análisis de datos constituidos por medio de discusiones, debido a la interactividad y a la

problematización del tema abordado, como también con la posibilidad de investigar nuevos saberes, resignificación de posturas profesionales, contribuyendo para repensar las actitudes, concepciones, prácticas y políticas sociales de los participantes y así acercar la pesquisa a los escenarios de práctica y viceversa.

El Focus Groups en este estudio tiene como objetivo profundizar el conocimiento obtenido a través de las técnicas cuantitativas, indagando acerca de las significaciones que las diversas dimensiones del Burnout tienen para los sujetos, sus implicancias en la vida personal, las estrategias de afrontamiento y acciones de mejora reconocidas como adecuadas y saludables frente al riesgo de “quemarse en el trabajo” al obtener de los participantes sus diversas perspectivas sobre el problema.

Se coteja, compara, complementa la información recogida, posibilitando un análisis más rico y complejo. Como rica y compleja es la experiencia humana de trabajar.

Fueron realizadas 3 sesiones, de alrededor de 40 minutos cada una, interviniendo la misma muestra del estudio cuantitativo. Las sesiones fueron realizadas en un amplio auditorio, ventilado sin interferencia externa para asegurar la privacidad.

Según Benjamin (2008) resalta que el ambiente de las sesiones grupales debe ser agradable, confortable y acogedor. Se optó por la formación en círculo permitiendo el buen contacto visual, la interacción cara a cara, y, incluso el mantenimiento de distancias iguales entre todos los participantes, estableciendo el mismo campo de visión para todos.

La investigadora hizo el papel de coordinadora del grupo, responsable por la apertura de la sesión, por mantener el foco en el tema, garantizando que no se alejaran mucho del tema y favorecer que todos tuviesen oportunidades de expresión, no concentrando la monopolización de la discusión por uno de los participantes. Se explicitó el objetivo del grupo, la duración y el tema a ser discutido. Se solicitó el permiso de los participantes para la grabación en audio, garantizando la privacidad de los registros y el nombre de los participantes.

Al final de la sesión fue elaborada una síntesis de los testimonios y ofrecido un último espacio para los participantes, tanto para añadir, esclarecer o cambiar

alguna idea referida en la discusión, como para expresar como se sintieron. Se hizo el encierre con un agradecimiento a los participantes.

3.2 ANÁLISIS DE RESULTADOS

3.2.1 Análisis Cuantitativo

- Encuesta sociodemográfica, profesional y ocupacional. Datos personales

La muestra fue constituida por psicólogos que ejercen actividad en el área organizacional ubicadas en la ciudad de Maceió/AL. El estudio cuantitativo fue realizado con 25 psicólogos.

De los datos de la Encuesta sociodemográfica, profesional y ocupacional, se obtuvieron los siguientes datos:

La mayor parte del grupo pertenece al género femenino un 84% y siendo un 16% perteneciente al masculino, respecto a tener un vínculo de pareja estable un 48% y un 52% no tienen pareja estable. Con edad de hasta 30 años un 56% un 24% con franja etaria de 31 a 40 años y solo un 5% con edad de 41 a 50 años. La mayoría (92%) trabaja en horario comercial y un 8% con turno rotativo. Prevalece en la pesquisa (60%) profesionales que poseen de 1 a 5 años de tiempo de servicio de los profesionales, con un 24% en el grupo de 6 a 11 años de experiencia profesional y un 16% tiene más de 12 años ejerciendo la función de Psicólogo Organizacional.

Pondremos en Gráficos estos resultados, y veremos luego los datos obtenidos que puedan resultar más significativos, en su vinculación con hallazgos de las demás técnicas implementadas, con mayor o menor significación de presencia de Burnout.

3.3 DATOS DEMOGRÁFICOS y PERSONALES

Gráfico 1: Género de los profesionales de Psicología Organizacional de Alagoas que participaron de la pesquisa.

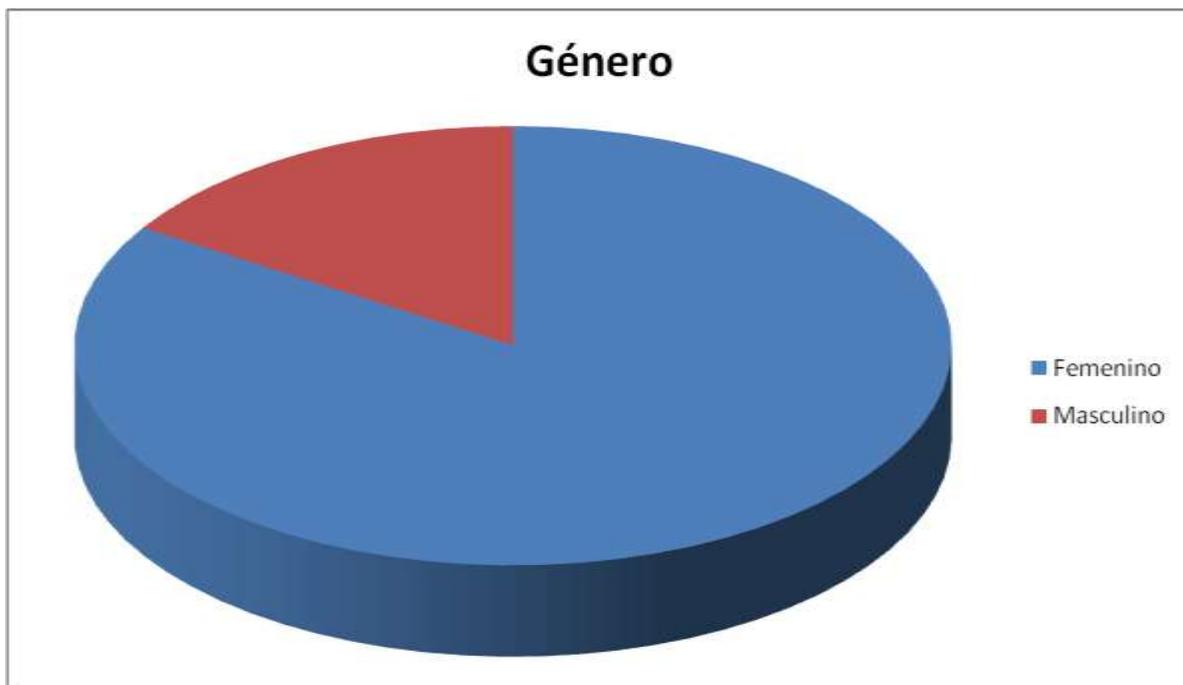


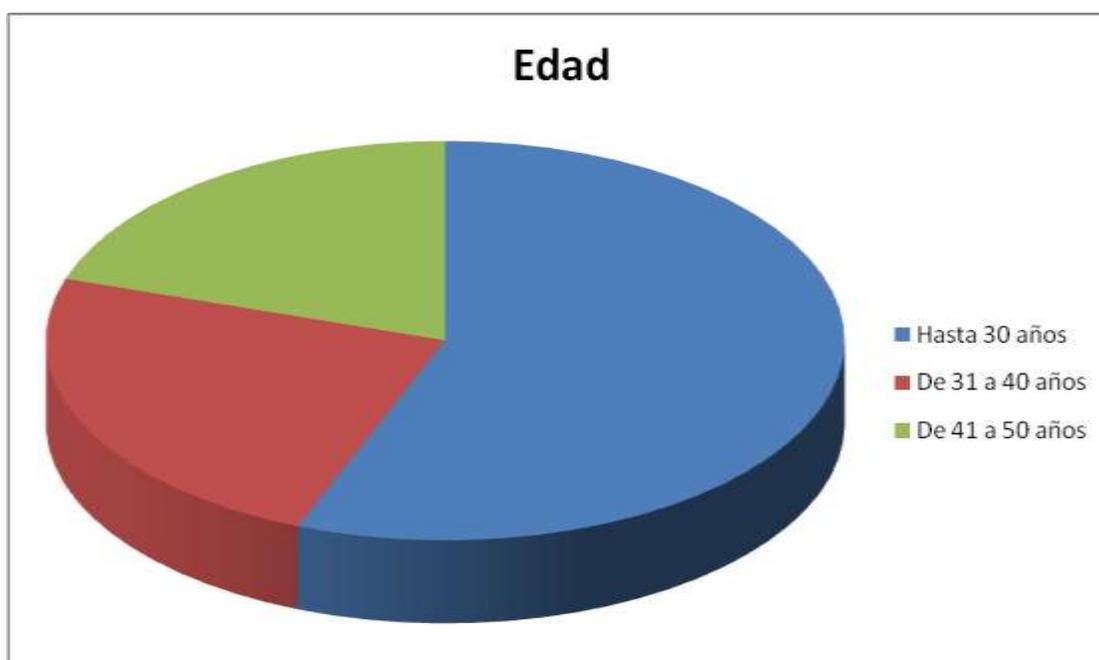
Gráfico 4. Elaboración propia. Fuente: Encuesta administrada

Prevalece, en la pesquisa realizada, el género femenino, representado un 84% de los entrevistados, con solo un 4% de la muestra perteneciente al género masculino. Al abordar sobre los estudios de género de esa profesión fue constatado que la presencia de mujeres aún es históricamente predominante.

Las investigaciones sobre Burnout no han sido concluyentes respecto a la influencia del género sobre el riesgo a padecer Burnout. Cada género tiene particularidades que lo pueden hacer sensible a enfermarse. Por ejemplo, los varones por el rol tradicionalmente atribuido a ser el sostén de la familia tienden a exigirse mucho, siendo generalmente menos comunicativos de sus problemas en

comparación a las mujeres. Y éstas, por ser en general identificadas socialmente como el sostén del cuidado y atención dedicada a las personas, sobre todo de personas demandantes en lo afectivo, puede resultarle dificultoso poner distancia adecuada ante la presión del ambiente. Pero, por otra parte, los hombres tienen mayor capacidad en general, de utilizar la estrategia de objetivar el problema y las mujeres utilizan más lo emocional, que, de no estar regulado, puede ser una condición a ser vulnerable al estrés.

Gráfico 2: Franja etaria de los profesionales de Psicología Organizacional de Alagoas que participaron de la pesquisa.



Fuente: Encuesta administrada

Se nota durante la pesquisa y es comprobado en los resultados, que hay un número considerablemente mayor (56%) de los profesionales que tienen hasta 30 años, ya que hay un 24% en la franja etaria que va de los 31 a 40 años y solo el 5% con edad de 41 a 50 años.

Firth (1985 apud Benevides Pereira, 2002) afirma que el Burnout empieza a manifestarse desde el inicio del trabajo profesional, pudiendo, sin embargo, venir a exteriorizarse más adelante, ante cambios laborales

significativos, tratándose, en este caso, del «acabóse»o sea, de una etapa terminal.

Asimismo, estudios sobre el tema (Pérez Jáuregui, 2012) han señalado una prevalencia de Burnout en edades más jóvenes ya que su inexperiencia, la omnipotencia juvenil, el deseo de demostrar su capacidad al entorno, los hacen más vulnerables a experimentar Burnout ya que no consideran con realismo las posibilidades y limitaciones de la situación.

Gráfico 3: Vínculo de pareja de los profesionales de Psicología Organizacional de Alagoas que participaron de la pesquisa.



Fuente: Encuesta administrada

Es posible notar en la pesquisa un predominio (56%) en tener un vínculo no estable de pareja, respecto a lo contrario, contar con estabilidad del vínculo (44%).

Según Benevides-Pereira (2002) generalmente quien tiene una relación afectiva estable tiene menos propensión al Burnout, ya que cuenta con su apoyo, comprensión y estímulo.

3.4 DATOS OCUPACIONALES Y PROFESIONALES

Gráfico 4: Turnos de trabajo de los profesionales de Psicología Organizacional de Alagoas que participaron de la pesquisa.



Fuente: Encuesta administrada

Es posible verificar en el gráfico los turnos de trabajo, los cuales un 92% ejercen sus actividades en horario comercial, estable, de lunes a viernes de las 08h00min a las 18h00min y sábado de las 08h00min a las 12h00min. Solo un 8% trabajan en turno rotativo, o sea, no tienen horarios definidos para trabajar.

Según Peiró (1999 apud Benevides-Pereira, 2002) el trabajo por turnos y el nocturno llegan a afectar alrededor del 20% de los trabajadores, llevando a diversos trastornos, tanto físicos como psicológicos, estando más

propensos a enfermar que aquellos trabajadores que de forma ocasional y por alguna circunstancia especial, deben hacer una modificación en el horario de trabajo.

El trabajo realizado en el sistema de turno nocturno, fijo o alternante, es una forma atípica de organización temporal de trabajo con serios perjuicios para la salud del trabajador, debido al desequilibrio que lleva el cambiar el conjunto de ritmos biológicos que regulan el funcionamiento de sus diversas funciones fisiológicas.

Gráfico 5: Tiempo de experiencia laboral de los profesionales de Psicología Organizacional de Alagoas que participaron de la pesquisa



Fuente: Encuesta administrada

Verificamos en el gráfico que predomina una experiencia limitada en el ejercicio profesional (de 0 a 5 años el 60%). Un 24% tienen de 6 a 11 años y un 16% lleva más de 12 años ejerciendo la función de psicólogo organizacional.

Según Benevides-Pereira (2002) en relación con el tiempo de profesión el Burnout puede ocurrir como un proceso de desgaste que se incrementa con el tiempo si no hay mejora en la presencia de los factores estresores.

Para Batista et. al. (2010) Burnout es un proceso que se desarrolla con el pasar de los años y casi nunca es percibido en sus etapas iniciales, siendo su desarrollo lento y raramente agudo. Su inicio es marcado por la presencia de un excesivo y largo nivel de tensión.

No obstante, está demostrado que los primeros años de ejercer la profesión son los más vulnerables a sufrir Burn out, por la inexperiencia, tendencia a la omnipotencia, excesiva idealización, poco realismo, etc. (Pérez Jáuregui, 2015). Esta conclusión está vinculada a la edad del profesional. Cuanto más joven, menor experiencia tiene y mayor vulnerabilidad a estresarse.

Gráfico 6: Distancia temporal respecto a las últimas vacaciones de los profesionales de Psicología Organizacional de Alagoas que participaron de la pesquisa.



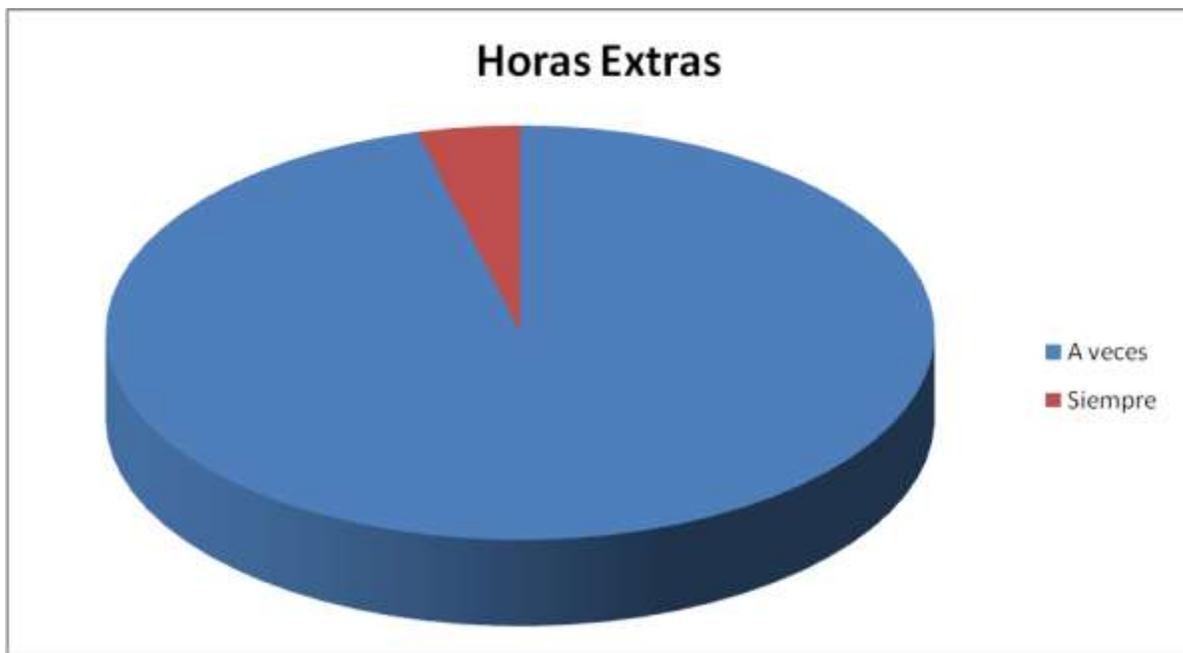
Fuente: Encuesta administrada

El resultado de la pesquisa no arroja resultados significativos en este aspecto.

Es decir, en el tema de Burnout no incide este factor, corroborando las conclusiones respecto que el estrés puede desaparecer después de un periodo

adecuado de descanso y reposo mientras Burnout no retrocede con vacaciones y ni con otras maneras de descanso, es decir, de estar ya la persona afectada de Burnout no encontrará remedio con solo irse de vacaciones, sino que se requiere una modificación y mejora en diversos aspectos de su experiencia laboral.

Gráfico 7: Frecuencia de las horas extras de los profesionales de Psicología Organizacional de Alagoas que participaron de la pesquisa.

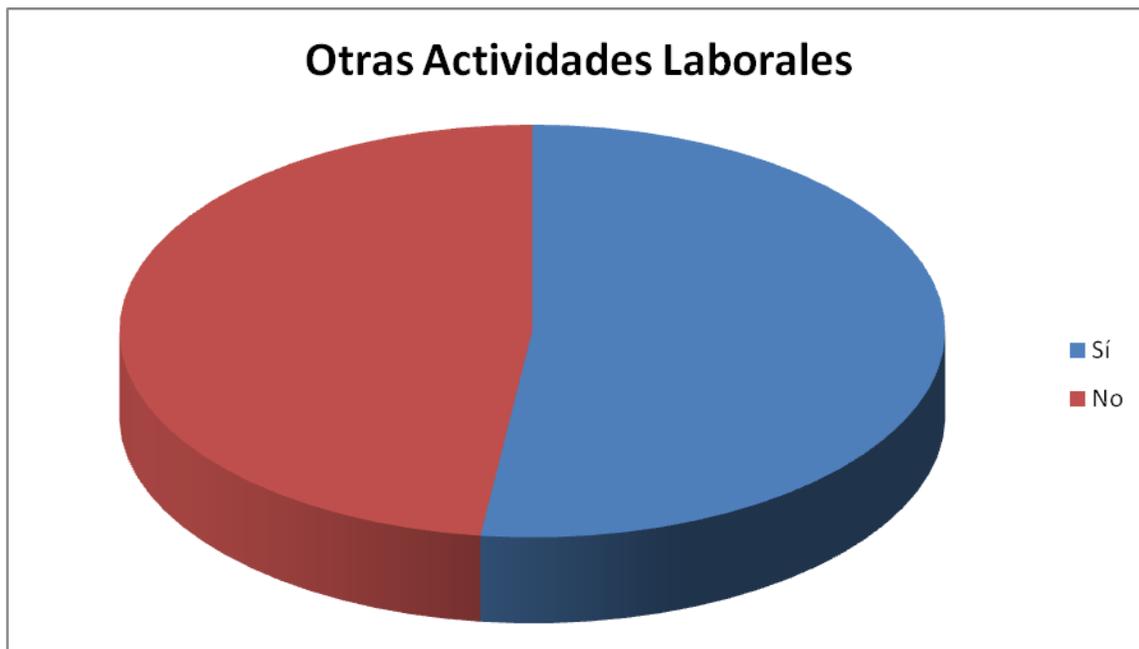


Fuente: Encuesta administrada

Menciona la frecuencia de las horas extras, donde un 96% las hacen a veces y un 4% todos los días, y nadie respondió no haber realizado nunca horas extras.

Para Benevides-Pereira (2002) la sobrecarga de hacer horas extras ha sido una de las variables apuntadas más predisponentes a Burnout, respecto tanto a la cantidad como a la calidad excesiva de demandas, que sobreexige al sujeto en su capacidad de desempeño, por insuficiencia técnica, de tiempo necesario, de infraestructura, etc.

Gráfico 8: Otras actividades laborales no vinculadas a la profesión de los profesionales de Psicología Organizacional de Alagoas que participaron de la pesquisa.



Fuente: Encuesta administrada

Es posible notar un pequeño predominio de los profesionales que hacen otras actividades redituables económicamente (52%), mientras que el 48 % no las ejercen. Por una falta de remuneración adecuada, profesionales realizan otras

actividades y eso puede llevar a la sobrecarga y agotamiento. Es de fundamental importancia las horas destinadas al descanso, a la convivencia familiar, a la relajación necesaria para encarar el trabajo el próximo día, evitando así elevados grados de agotamiento físico y psicológico.

Gráfico 9: Interferencia del trabajo en la vida personal de los profesionales de psicología Organizacional de Alagoas que participaron de la pesquisa.



Fuente: Encuesta administrada

Predomina (68%) la percepción que la actividad profesional interfiere en la vida personal. Lo más importante a tomar en cuenta es el equilibrio que debe existir entre la vida personal y la vida profesional. El trabajo y el ocio deben caminar en la misma dirección. La vida no puede ser solo trabajo. Es necesario tener relax para el bienestar psicológico y emocional del individuo. Debemos

siempre acordarnos que la base de la autorrealización está en el logro de la conjunción del trípode entre el trabajo, la familia y la salud.

Gráfico 10: Deseo de cambio de profesión de los profesionales de Psicología Organizacional de Alagoas que participaron de la pesquisa.



Fuente: Encuesta administrada

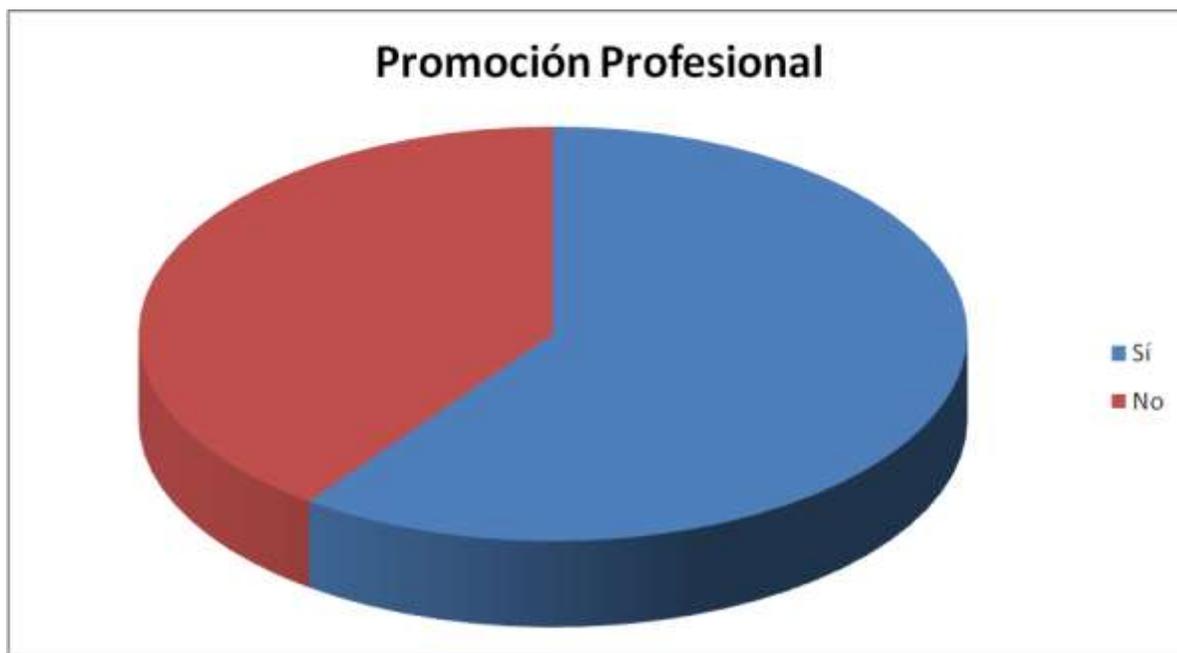
Prevalece en la pesquisa (92%) realizada el deseo de permanecer en la profesión ejercida.

De acuerdo con ese resultado percibimos que los profesionales de psicología evalúan positivamente su elección profesional como también juzgan que su profesión es bien vista por la población civil.

Este factor es de extrema importancia cuando se hace una pesquisa de evaluación sobre el Síndrome de Burnout, pues una de las dimensiones para la evaluación de la enfermedad es la falta de realización personal en el trabajo y por lo evidenciado la gran mayoría de los psicólogos pesquisados valoran su profesión, ésta responde a sus intereses y vocación. Es decir, no está aún afectada la tercera dimensión que compone al Burnout, el sentimiento de baja autoestima e incompetencia profesional, que como fue expuesto en el Marco Conceptual, es la última dimensión en ser dañada en el proceso de enferma

r.

Gráfico 11: Promociones obtenidas en su trabajo de profesionales de Psicología Organizacional de Alagoas que participaron de la pesquisa.

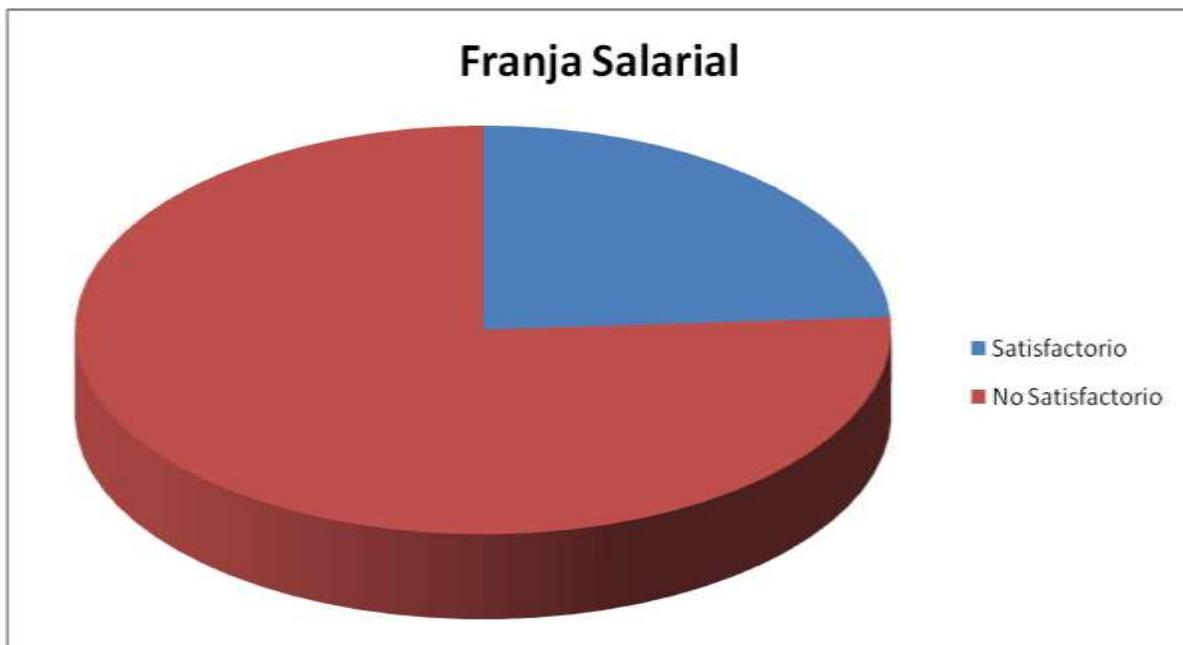


Fuente: Encuesta administrada

Prevalece, en la pesquisa realizada, que un 60% en la actual empresa que están ejerciendo las funciones han sido promovidos y un 40% no tuvieron promoción profesional todavía. Esta promoción significa habitualmente un estímulo

y reconocimiento a las competencias expresadas en el ejercicio de rol, impactando en la valoración y autoafirmación de la identidad profesional.

Gráfico 12: Satisfacción salarial de los profesionales de Psicología Organizacional de Alagoas que participaron de la pesquisa.



Fuente: Encuesta administrada

En la pesquisa realizada fue evidenciado un descontento mayoritario (76%) respecto del salario recibido, ya que sólo un 24% de los psicólogos organizacionales de Alagoas está satisfecho.

Una insatisfacción en lo económico incide negativamente en la motivación, compromiso, rendimiento, forzando a buscar otras actividades redituables y sobre exigirse en horarios prolongados de trabajo.

3.5 INFORMACIONES PERSONALES

Gráfico 13: Práctica de actividades físicas de los profesionales de Psicología Organizacional de Alagoas.



Fuente: Encuesta administrada

Vemos que de los profesionales que contestaron la pesquisa la mayoría (72%) no practica actividad física. Solo lo hace un 28%.

Hay una significativa relación entre la práctica habitual de actividad física y la presencia del Síndrome de Burnout, como prevención del mismo, especialmente si se realiza en grupo, en la dimensión cansancio emocional y despersonalización (Gorski, 2015).

Gráfico 14: Aficiones u hobbies de los profesionales de Psicología Organizacional de Alagoas



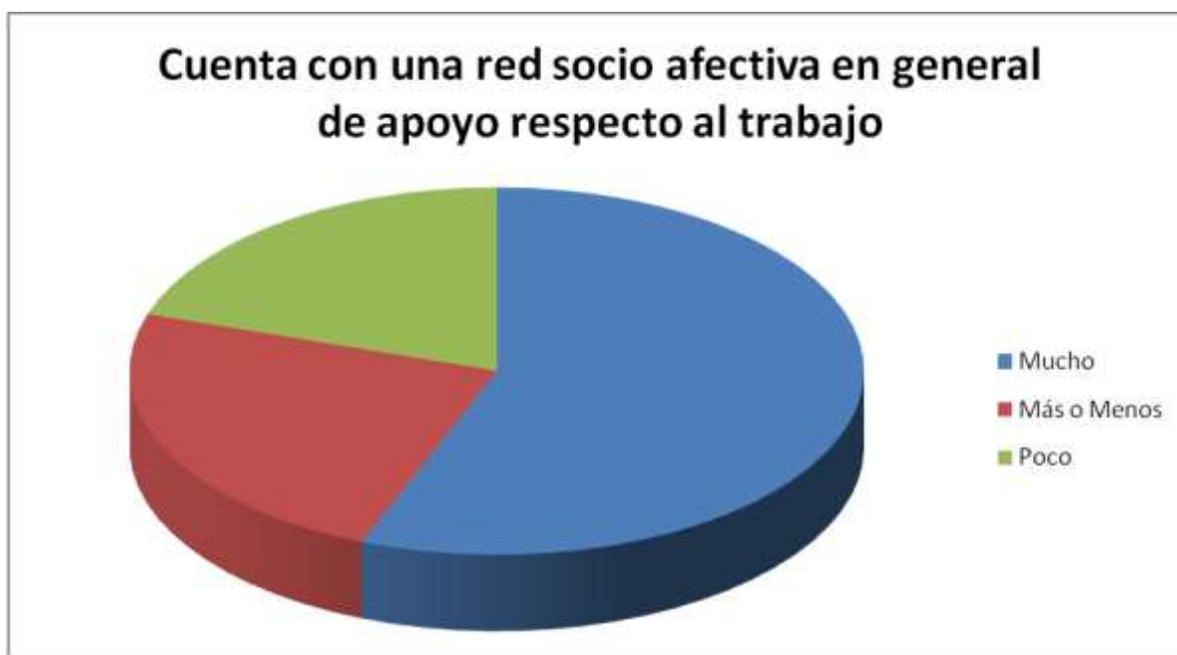
Fuente: Encuesta administrada

De acuerdo con la pesquisa, un 88% de los profesionales de Psicología Organizacional tiene alguna afición u hobby y apenas un 12% no tiene ninguna.

Este hallazgo está relacionado con promoción de salud. Entonces, si bien en la pregunta anterior veíamos una respuesta poco saludable, el predominio

del sedentarismo, en el grupo puede mantenerse la realización de otras actividades de ocio o placer, reguladoras del estrés.

Gráfico 15: Contar una red socio afectiva en general (de familia, amigos, colegas, terapeutas, religión) de apoyo respecto al trabajo.



Fuente: Encuesta administrada

Predomina la percepción de contar con apoyo socioemocional respecto a lo que le aqueja en su trabajo (56% mucho y 24% más o menos) y un 20% tiene poco apoyo.

De acuerdo con la literatura la percepción de apoyo social se relaciona inversamente con el agotamiento emocional, una de las dimensiones del

Síndrome de Burnout. El sostén, comprensión, apoyo que la familia y amigos puede brindar, tiene gran impacto positivo tanto en la prevención, como en el tratamiento de la enfermedad.

Conclusiones parciales obtenidas a través de la Encuesta

Items protectores frente al Síndrome de Burnout

Contar con una red socioafectiva de apoyo

Tener alguna afición o hobby

Haber recibido promociones

Trabajar en horario fijo diurno

Items de vulnerabilidad respecto al Síndrome de Burnout

Poca actividad física

Insatisfacción económica

Interferencia del trabajo en la vida personal

Edad juvenil y baja experiencia profesional

Tener que realizar otras actividades redituables y horas extras

Estas conclusiones parciales se irán articulando con los resultados obtenidos de las otras técnicas administradas.

3.6 CUESTIONARIO MASLACH BURNOUT INVENTORY (MBI)

Aplicamos una Estadística Descriptiva de los datos evaluados de acuerdo al Cuadro 3, en lo que respecta a la afectación en las tres escalas evaluadas:

Agotamiento Emocional, Despersonalización y Baja Realización Personal, reflejados en el siguiente Cuadro.

Cuadro 4. Dimensiones de BO y niveles manifestados.

Dimensión de Burnout	Resultado dentro de lo normal	Nivel leve a moderado de padecer BO	Nivel moderado a severo de padecer BO
AE	4	17	4
DE	9	16	-
RP	21	2	2

Elaboración propia. Fuente: Resultado del análisis de los protocolos obtenidos.

Analizaremos a continuación cada Dimensión por separado.

Gráfico 16: Agotamiento Emocional y sus niveles de BO: 1. resultados normales (sin afectación), 2. significativos de padecer BO (nivel leve a moderado), y 3. muy significativos (nivel moderado a severo)



Elaboración propia. Fuente: Resultado del análisis de datos obtenidos con el MBI.

Como se resalta en el cuadro arriba, en la escala de agotamiento emocional, entendido como la sensación de estar abrumado, sobrepasado, exhausto y/o agotado por el trabajo, un 16% obtiene un nivel normal, no se encuentra afectado de BO, la mayoría (68%) tiene un nivel significativo de padecerlo y corresponde al nivel **leve a moderado**. Un 16 % corresponde a un nivel muy significativo de Burnout (moderado a severo).

Gráfico 17: Despersonalización y sus niveles de BO: 1. resultados normales (sin afectación), 2. significativos de padecer BO (nivel leve a moderado), y 3. muy significativos (nivel moderado a severo)



Elaboración propia. Fuente: Resultado del análisis de datos obtenidos con el MBI.

Respecto a la Despersonalización, escala que implica la impersonalidad en el trato hacia las personas con las que trabaja, así como la indiferencia, hostilidad, cinismo, frialdad, distancia y/o falta de empatía, un 36% de la muestra total no se hallan afectados de Burnout (resultados normales) y un 64% de la muestra total de los psicólogos están afectados de modo significativo (leve a moderado) en la dimensión despersonalización. Y en el nivel muy significativo (de moderado a

severo) no se consignaron respuestas, es decir, no se ha llegado aún a afectar seriamente esta Dimensión.

Se concluye por lo tanto que esta Dimensión arroja un **nivel leve a moderado** de Burnout, sin ninguna respuesta correspondiente al nivel moderado a severo. Este resultado es de mucha importancia por la significación esencial que esta dimensión tiene en los profesionales de ayuda y asistencia a personas. La identidad de su rol se define precisamente por las capacidades y competencias de establecer vínculos de continencia, empatía y sensibilidad, por lo que si se hubieran encontrado severamente limitados estaría seriamente comprometida su idoneidad profesional. Y en este grupo si bien hay indicadores de estar sufriendo Burnout, aún no se llegó a niveles de gravedad.

Gráfico 18: Realización Personal y sus niveles de BO: 1. resultados normales (sin afectación), 2. significativos de padecer BO (nivel leve a moderado), y 3. muy significativos (nivel moderado a severo)



Elaboración propia. Fuente: Resultado del análisis de datos obtenidos con el MBI..

En la escala de *Realización personal*, que se refiere a la percepción de la eficiencia, la realización laboral, la autoevaluación y el autoconcepto profesional, se evalúa que la mayoría de los sujetos evaluados (84 %) están en valores

normales, sin estar afectados de BO. Apenas 2 (dos) psicólogos están con resultado afectado en la dimensión, con valor significativo de leve a moderado (8%) y 2 (dos) se encuentran muy significativamente afectados (8%), de moderado a severo.

En Síntesis, esta Dimensión es la más claramente preservada a sufrir Burnout, aunque igualmente hay ciertos datos (8% de nivel de afectación tanto leve a moderado como moderado a severo) que merecen ser considerados analizándolos en profundidad gracias a otros datos obtenidos.

Los resultados obtenidos con la aplicación del MBI coinciden con los trabajos realizados sobre este Síndrome (Maslach, Buendia, Gil-Monte, Pérez Jáuregui) que señalan que se trata de un proceso gradual de enfermarse en el que primero se afecta la Dimensión CE, continuando por DP y RP es la última a ser comprometida y afectada.

Pasaremos a continuación, a evaluar cada pregunta del MBI, agrupadas por la Dimensión específica a que se refieren, buscando identificar finalmente cuáles son los ítems más preservados de Burnout, y cuáles los más afectados por el síndrome. Mostraremos en Gráficos estos resultados para su mejor visualización y los analizaremos más adelante con hallazgos obtenidos a través de las demás técnicas.

3.6.1 – Análisis de cada dimensión del MBI

- Agotamiento Emocional

Gráfico 19: Frecuencia en la percepción de agotamiento de los profesionales de Psicología Organizacional de Alagoas



Elaboración propia. Fuente: Resultado del análisis de datos obtenidos con el MBI.

De acuerdo con la pesquisa, un 12% de los profesionales de Psicología Organizacional nunca se sienten agotados emocionalmente por su trabajo, un 44% se sienten agotados algunas veces por año, un 8% una vez al mes, un 32% algunas veces al mes, un 4% una vez a la semana. No hubo respuestas referidas a algunas veces a la semana y todos los días.

Es decir, predomina un no sentir agotamiento.

Gráfico 20: se refiere a la frecuencia en que los profesionales de Psicología Organizacional de Alagoas se sienten cansados al final de un día de trabajo.



Elaboración propia. Fuente: Resultado del análisis de datos obtenidos con el MBI.

De acuerdo con la pesquisa, un 28% de los profesionales se sienten cansados algunas veces al año, un 4% una vez al mes, un 32% algunas veces al mes, un 8% una vez a la semana, un 24% algunas veces por semana y un 4% todos los días. No fue puntuado el ítem nunca se sienten cansados.

Es decir, predomina la sensación de cansancio al final del día, sin llegar la mayoría a experimentar agotamiento como vimos en el análisis anterior. Y sentir cansancio es menos intenso que agotamiento.

Gráfico 21: Frecuencia de sentir cansancio antes de iniciar el trabajo en los profesionales de Psicología Organizacional de Alagoas



Elaboración propia. Fuente: Resultado del análisis de datos obtenidos con el MBI.

De acuerdo con la pesquisa, un 20% de los profesionales de Psicología Organizacional nunca se sienten cansados antes mismo de iniciar su jornada de trabajo, un 40% algunas veces al año, un 8% una vez al mes, un 24% algunas veces al mes, un 4% algunas veces a la semana, un 4% todos los días. No fue puntuado el ítem una vez a la semana.

Predomina el cansancio al afrontar el día de trabajo.

Gráfico 22: Frecuencia en que los profesionales de Psicología Organizacional de Alagoas afirman que trabajar todo el día exige un gran esfuerzo.



Elaboración propia. Fuente: Resultado del análisis de datos obtenidos con el MBI.

De acuerdo con la pesquisa, un 20% de los profesionales de Psicología Organizacional nunca piensan que es un gran esfuerzo el trabajo de todo el día, un 24% algunas veces al año se esfuerzan para trabajar todos los días, un 16% una vez al mes, un 12% algunas veces al mes, un 8% una vez a la semana y un 8% algunas veces a la semana y un 12% todos los días.

Este ítem no arroja resultados significativos de afectación, y se correlaciona con lo analizado precedentemente sobre cansancio y agotamiento.

Gráfico 23: Frecuencia en que los profesionales de Psicología Organizacional de Alagoas se sienten exhaustos.



Elaboración propia. Fuente: Resultado del análisis de datos obtenidos con el MBI.

De acuerdo con la pesquisa, para un 8% el ejercicio de la profesión de Psicólogo Organizacional nunca los deja exhausto, un 40% se sienten exhaustos algunas veces por año, un 12% una vez al mes, un 28% algunas veces al mes, un 4% una vez a la semana, un 8% algunas veces a la semana. No hubo puntajes en la alternativa todos los días.

Concluyendo, predomina el sentimiento de no llegar a sentirse exhausto, en el límite de las fuerzas. Hay cansancio, pero no llega a un nivel grave de experimentar agotamiento.

Gráfico 24: Frecuencia en que los profesionales de Psicología Organizacional de Alagoas se sienten frustrados en su trabajo.



Elaboración propia. Fuente: Resultado del análisis de datos obtenidos con el MBI.

De acuerdo con la pesquisa, un 28% de los profesionales de Psicología Organizacional nunca se sienten frustrados, un 28% algunas veces al año, un 16% una vez al mes, un 12% algunas veces al mes, un 8% una vez a la semana. No hubo puntajes en la alternativa todos los días.

Este ítem se encuentra mayoritariamente preservado, y está vinculado al concepto sobre la autorrealización profesional que es la Dimensión que es afectada en último término del proceso de enfermarse. Existe coincidencia en el resultado obtenido del MBI, en la Dimensión RP, que arrojó predominio (84%) de resultado normal, mientras que el nivel leve a moderado (8%) y moderado a severo (8%) fueron poco elegidos.

Gráfico 25: Frecuencia en que los profesionales de Psicología Organizacional de Alagoas sienten que están trabajando en exceso.

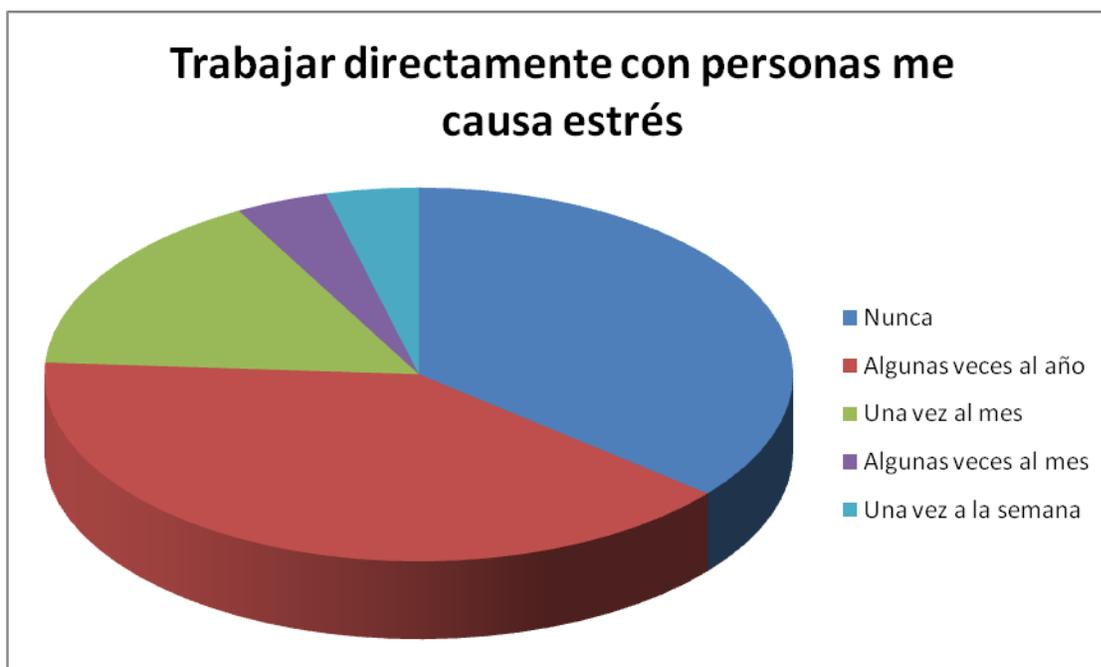


Elaboración propia. Fuente: Resultado del análisis de datos obtenidos con el MBI.

De acuerdo con la pesquisa, un 12% de los profesionales de Psicología Organizacional nunca creen que están trabajando en exceso, un 28% algunas veces al año, un 20% una vez al mes, un 12% algunas veces al mes, un 4% una vez a la semana y un 12% algunas veces a la semana y un 12% todos los días.

Predomina la percepción de no estar trabajando de modo excesivo.

Gráfico 26: Frecuencia en que los profesionales de Psicología Organizacional de Alagoas sienten que trabajar directamente con personas les causa estrés.



Elaboración propia. Fuente: Resultado del análisis de datos obtenidos con el MBI.

De acuerdo con la pesquisa un 36% de los profesionales de Psicología Organizacional nunca se sienten estresados por trabajar directamente con personas, un 40% algunas veces al año, un 16% una vez al mes, un 4% algunas veces al mes, un 4% una vez a la semana. No hubo puntajes en las alternativas algunas veces por semana y todos los días.

Resulta significativo el predominio del aprecio en trabajar con personas, vinculado a lo esencial del rol profesional, que se encuentra muy valorado por el grupo evaluado, y se vincula al autoconcepto y estima personal que en el MBI se explora sobre todo en la Dimensión RP.

Gráfico 27: Frecuencia en que los profesionales de Psicología Organizacional de Alagoas sienten que saben tratar de manera adecuada los problemas emocionales en el trabajo.



Elaboración propia. Fuente: Resultado del análisis de datos obtenidos con el MBI.

De acuerdo con la pesquisa, un 12% de los profesionales de Psicología Organizacional sienten que saben tratar de manera adecuada los problemas emocionales en el trabajo una vez al mes, un 8% algunas veces al mes, un 12% una vez a la semana, un 40% algunas veces por semana y un 28% todos los días. No hubo puntajes en las alternativas nunca y algunas veces al año.

Predomina el sentimiento de saber tratar adecuadamente los problemas emocionales en el trabajo, también vinculado a un autoconcepto valioso.

- Despersonalización

Gráfico 28: Frecuencia en que los profesionales de Psicología Organizacional de Alagoas tratan a algunas personas como si fuesen objetos impersonales.

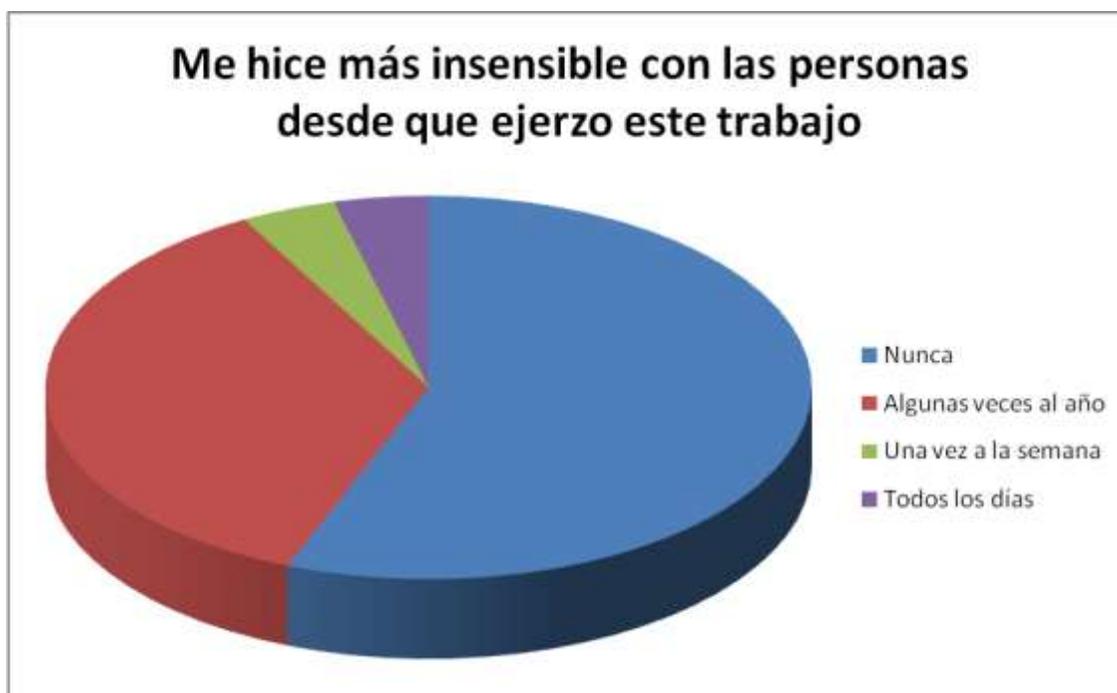


Elaboración propia. Fuente: Resultado del análisis de datos obtenidos con el MBI.

De acuerdo con la pesquisa, un 64% de los profesionales de Psicología Organizacional nunca han tratado a las personas como objetos impersonales, un 36% las tratan algunas veces al año de ese modo, no fueron presentadas puntajes en las cuestiones: una vez al mes, algunas veces al mes, una vez a la semana, algunas veces a la semana y todos los días.

Es decir, si bien predomina la percepción de un trato humanizado con los pacientes no deja de ser digno de atención ese 36 % que – si bien muy esporádicamente, algunas veces al año- se vinculan de modo deshumanizado.

Gráfico 29: Frecuencia en que los profesionales de Psicología Organizacional de Alagoas se hicieron más insensibles con las personas desde que ejercen el trabajo de Psicólogo.



Elaboración propia. Fuente: Resultado del análisis de datos obtenidos con el MBI.

De acuerdo con la pesquisa, un 56% de los profesionales de Psicología Organizacional nunca se han sentido insensibles con las personas desde que ejercen el trabajo como psicólogos, un 36% se sienten algunas veces al año, un 4% algunas veces a la semana, empatado con un 4% que se sienten insensibles todos los días. No hubo puntajes en los ítems una vez al mes, algunas veces al mes y algunas veces a la semana.

Resulta muy significativo el resultado de no estar afectada de modo severo la capacidad de sensibilidad, empatía, rasgo esencial en el ejercicio del profesional de la asistencia a las personas.

No obstante, hay una cierta diferencia entre la pregunta anterior (referida a tratar a los demás como si fueran objetos impersonales) y la presente (referida a pérdida de la sensibilidad). En esta última hubo más sujetos que percibieron cierta

pérdida de sensibilidad comparado con menor percepción a ser cosificante con el otro, pudiendo señalarse que existe una línea vinculante entre cansancio e insensibilidad, y otra entre agotamiento y cosificación. Disminuir la empatía y sensibilidad sería un paso anterior a cosificar y cosificarse, relacionados con el grado en que el cansancio invade al sujeto.

Gráfico 30: Frecuencia en que los profesionales de Psicología Organizacional de Alagoas se sienten preocupados por el hecho de estar endureciéndose emocionalmente.

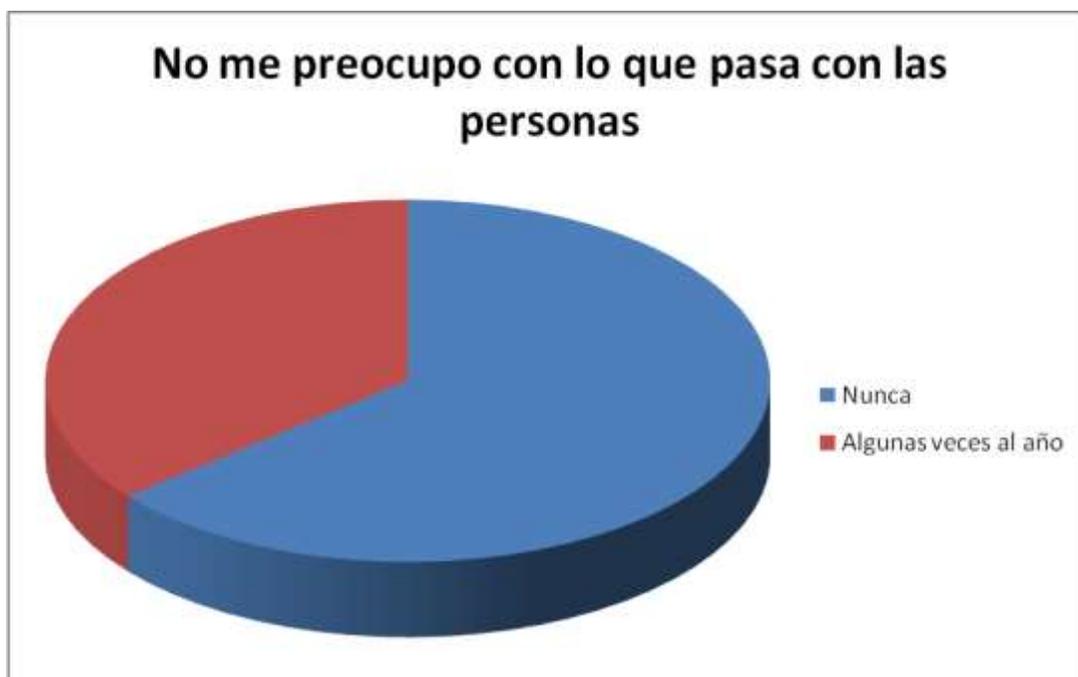


Elaboración propia. Fuente: Resultado del análisis de datos obtenidos con el MBI.

De acuerdo con la pesquisa, un 52% de los profesionales de Psicología Organizacional nunca se han preocupado en estar endureciéndose emocionalmente debido al trabajo como psicólogos organizacionales, un 30% se sienten algunas veces al año, un 4% una vez al mes, un 9% algunas veces al mes y un 4% todos los días. No hubo puntajes en lo que se refiere una vez a la semana y algunas veces a la semana.

Se observa la misma significación del ítem anterior, que nos habla de la preservación de la identidad profesional, aunque haya un riesgo a que sea afectada.

Gráfico 31: Frecuencia en que los profesionales de Psicología Organizacional de Alagoas no se preocupan con lo que pasa con las personas.



Elaboración propia. Fuente: Resultado del análisis de datos obtenidos con el MBI.

De acuerdo con la pesquisa, un 64% de los profesionales de Psicología Organizacional se preocupan con lo que pasa con las personas, un 36% se preocupan algunas veces al año. No ocurrieron puntajes en relación a una vez al mes, algunas veces al mes, una vez a la semana, algunas veces a la semana, ni todos los días.

El grupo evaluado manifiesta en su mayoría preocuparse por lo que les sucede a las personas. No obstante, y como un calco de lo manifestado en la pregunta acerca de tratar al otro como si fuera un objeto impersonal, hay un 34% que algunas veces al año no se preocupan por los demás. Es en estos datos que es importante prestar atención de modo preventivo pues si bien se presenta de

modo esporádico el síntoma, no deja de ser importante considerarlo en posibles acciones de abordaje del problema que trataremos al final de la Tesis.

Gráfico 32: Frecuencia en que los profesionales de Psicología Organizacional de Alagoas sienten que las personas los culpan por algunos problemas.



Elaboración propia. Fuente: Resultado del análisis de datos obtenidos con el MBI.

De acuerdo con la pesquisa, un 41% de los profesionales de psicología Organizacional nunca sienten que las personas los culpan por sus problemas, un 22% sienten algunas veces al año, un 11% una vez al mes, un 4% algunas veces a la semana y un 19% una vez a la semana y un 4% contestaron todos los días. No fue puntuado algunas veces al mes.

Predomina el no sentirse culpados por las personas que asisten respecto a los problemas que tienen, si bien también hay un porcentaje – menor- que puede sufrir ante esa vivencia.

Analizaremos a continuación los diversos ítems que evalúan la Dimensión RP.

- Realización Profesional

Gráfico 33: Frecuencia en que los profesionales de Psicología Organizacional de Alagoas sienten que pueden entender con facilidad lo que sienten sus pacientes.

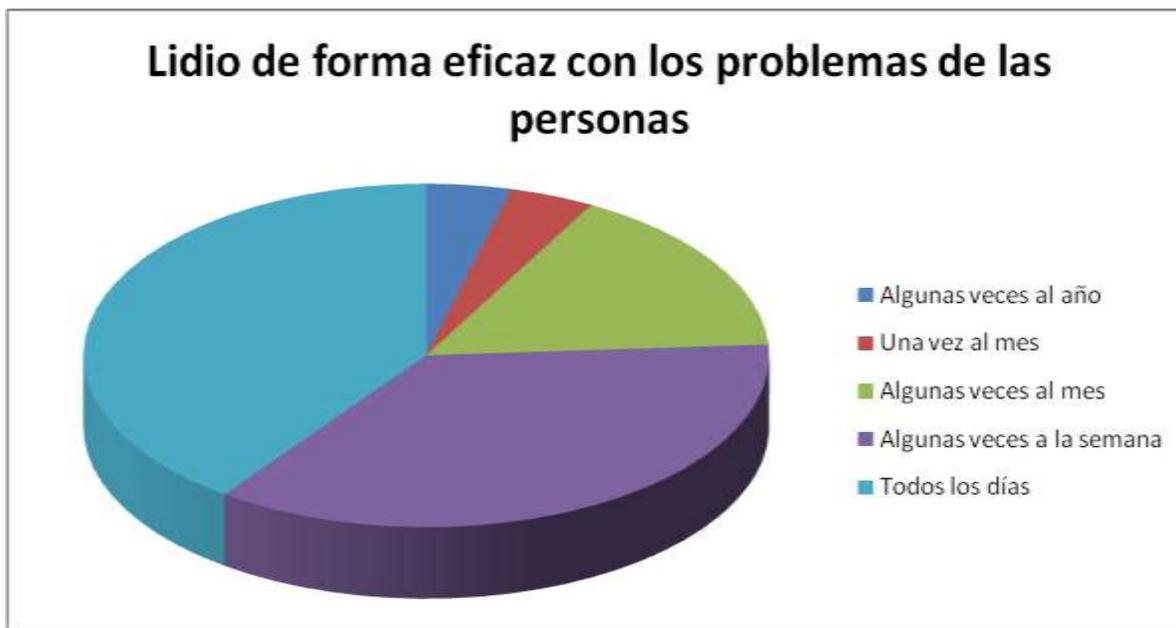


Elaboración propia. Fuente: Resultado del análisis de datos obtenidos con el MBI.

De acuerdo con la pesquisa, un 8% de los profesionales de Psicología Organizacional sienten que nunca pueden entender con facilidad lo que sienten sus pacientes, un 4% algunas veces al año, un 4% una vez al mes, un 8% algunas veces al mes, un 4% una vez a la semana, un 28% algunas veces a la semana y un 44% todos los días.

Predomina el no estar afectado significativamente la percepción de entender al otro, aunque también aparece ese 8 % que respondieron que nunca lo logran.

Gráfico 34: Frecuencia en que los profesionales de Psicología Organizacional de Alagoas sienten que lidian de manera eficaz con los problemas de las personas.



Fuente: Resultado del análisis de datos obtenidos con el MBI.

De acuerdo con la pesquisa, un 4% de los profesionales de Psicología Organizacional sienten que saben lidiar de forma eficaz con los problemas de las personas algunas veces al año, un 4% una vez al mes, un 16% algunas veces al mes, un 36% algunas veces a la semana y un 40% todos los días. No hubo puntajes en las alternativas una vez a la semana y nunca.

Existe coincidencia en el resultado de este ítem y el anterior, significativo de preservación de la identidad profesional, y la necesidad de considerar a los sujetos que expresaron cierta dificultad al respecto.

Gráfico 35: Frecuencia con que los profesionales de Psicología Organizacional de Alagoas sienten que influyen positivamente la vida de otras personas a través de su trabajo.



Elaboración propia. Fuente: Resultado del análisis de datos obtenidos con el MBI.

De acuerdo con la pesquisa, un 8% de los profesionales de Psicología Organizacional sienten que pueden influir positivamente en la vida de otras personas a través de su trabajo algunas veces al año, un 12% algunas veces al mes, un 4% una vez a la semana, un 40% algunas veces a la semana y un 36% todos los días. No hubo puntajes en las alternativas nunca, ni algunas veces al año y alguna vez al mes.

Se destaca la percepción de influir positivamente en los pacientes a través de su acción profesional y se reitera lo señalado en los ítems anteriores.

Gráfico 36: Frecuencia en que los profesionales de Psicología Organizacional de Alagoas se sienten con mucha vitalidad.



Elaboración propia. Fuente: Resultado del análisis de datos obtenidos con el MBI.

De acuerdo con la pesquisa un 31% de los profesionales de Psicología Organizacional de Alagoas nunca se sienten con vitalidad, un 4% se sienten con mucha vitalidad algunas veces al año, un 4% una vez al mes, un 8% algunas veces al mes, un 23% una vez a la semana, un 12% algunas veces a la semana y un 19% todos los días.

Es el ítem en que se encuentra la mayor afectación referida a la percepción de no contar con mucha vitalidad, confirmado por los resultados obtenidos en la Dimensión CE.

Gráfico 37: Frecuencia en que los profesionales de Psicología Organizacional de Alagoas sienten que pueden crear fácilmente una atmósfera relajada para las personas que de ellos necesitan.



Elaboración propia. Fuente: Resultado del análisis de datos obtenidos con el MBI.

De acuerdo con la pesquisa, un 4% de los profesionales de Psicología Organizacional sienten que nunca pueden crear con facilidad una atmósfera relajada para las personas que necesitan de ellos, un 4% algunas veces al año, un 8% una vez al mes, un 16% algunas veces al mes, un 8% una vez a la semana y un 28% algunas veces a la semana y un 32% todos los días.

Se autoafirma el profesional que posee la percepción de contar con la capacidad de crear fácilmente una atmósfera relajada en el trabajo, reiterándose la necesidad de trabajar con los profesionales que tienen dificultades en lograrlo.

Gráfico 38: Frecuencia en que los profesionales de Psicología Organizacional de Alagoas se sienten estimulados después de un día de trabajo.



Elaboración propia. Fuente: Resultado del análisis de datos obtenidos con el MBI.

De acuerdo con la pesquisa, un 16% de los profesionales de Psicología Organizacional nunca se sienten estimulados después de un día de trabajo, un 4% se sienten algunas veces al año, un 16% algunas veces al mes, un 4% una vez a la semana, un 24% algunas veces a la semana y un 36% todos los días. No ocurrieron puntajes en el ítem una vez al mes.

Predomina el sentimiento de estímulo al final del día de trabajo y un porcentaje menor de sujetos con dificultades al respecto.

Gráfico 39: Frecuencia en que los profesionales de Psicología Organizacional de Alagoas han conseguido realizaciones en la profesión



Elaboración propia. Fuente: Resultado del análisis de datos obtenidos con el MBI.

De acuerdo con la pesquisa, un 32% de los profesionales de Psicología Organizacional algunas veces al año lograron alcanzar realización profesional, un 20% algunas veces al mes, un 4% una vez a la semana, un 12% algunas veces a la semana y un 32% todos los días. No ocurrieron puntajes en el ítem una vez al mes y nunca.

Se advierte un ligero predominio de la sensación no suficientemente lograda de estar realizados profesionalmente de modo satisfactorio.

Gráfico 40: Frecuencia en que los profesionales de Psicología Organizacional de Alagoas se sienten preparados para realizar sus actividades.



Elaboración propia. Fuente: Resultado del análisis de datos obtenidos con el MBI.

De acuerdo con la pesquisa, un 4% de los profesionales de Psicología Organizacional sienten que están preparados para realizar sus actividades una vez al mes, un 4% algunas veces al mes, un 12% una vez a la semana, un 40% algunas veces a la semana y un 40% todos los días. No ocurrieron puntajes en el ítem nunca y algunas veces al año.

O sea, la mayoría de los sujetos percibe estar suficientemente preparado, capacitado para realizar sus tareas, y una minoría que debe ser considerarse en sus dificultades.

En Conclusión, a partir de los datos obtenidos de la administración del MBI, analizando en cada dimensión sus ítems - que pueden estar más preservados o afectados de sufrir Burnout - encontramos los siguientes hallazgos:

1. Referidos a la Dimensión Cansancio Emocional

Se evidencia cansancio pero no agotamiento en la mayoría de los sujetos. El ítem más preservado, menos afectado a sufrir Burnout, es el referido a experimentar satisfacción con la profesión, y contar con conocimiento y competencia requeridas por el rol.

2. Respecto a la Dimensión Despersonalización

Ítems más preservados: El no endurecerse y mantener la sensibilidad en el trato interpersonal en la mayoría de los sujetos.

Sin embargo, deben considerarse las respuestas que manifiestan dificultades vinculares, aunque aparezcan en una minoría de sujetos, es importante tenerlas en cuenta en futuros abordajes.

3. Por último, en lo que respecta a la Dimensión Realización Personal

Es la dimensión menos afectada de Burnout, significando la preservación aún de un buen concepto y estima profesional.

Aparecen como mayormente preservados el percibir que influyen positivamente en la vida de los pacientes y crear un clima relajado para trabajar, sentirse realizados y capacitados para trabajar.

Y lo más afectado se vincula a percibir poca vitalidad para trabajar, claramente vinculado a la primera dimensión, el CE, que es el mayormente afectado en este momento en el grupo estudiado.

Hemos planteado la importancia de encarar diversos niveles de análisis del tema en estudio. Abordando el nivel individual, es pertinente estudiar aquellos factores de personalidad que pueden estar influyendo en el proceso de enfermar de Burnout.

Es así que a continuación analizaremos los resultados obtenidos de una pesquisa cuantitativa respecto a los factores de personalidad de los sujetos intervinientes en la muestra.

3.7 ANÁLISIS SOBRE LA PERSONALIDAD DE LOS PSICÓLOGOS ORGANIZACIONALES A TRAVÉS DEL INVENTARIO – NEOFFI-R

Introducimos aquí la evaluación del problema desde factores individuales de personalidad, uno de los componentes junto con los grupales, organizacionales y contextuales, responsables de la construcción de un proceso de enfermar de Burnout.

Maisà (2015) cita que a través de estudios realizados por Piedmont (1993) con profesionales de la educación, sugiere que el llamado “burnout” o sensación de "sentirse quemado" está relacionado a cualidades permanentes del individuo.

Los resultados de Piedmont (1993) confirman que las disposiciones de personalidad como Neuroticismo (alto), Amabilidad (bajo) y Responsabilidad (alto) juegan un papel importante en la predicción de los niveles de “burnout”.

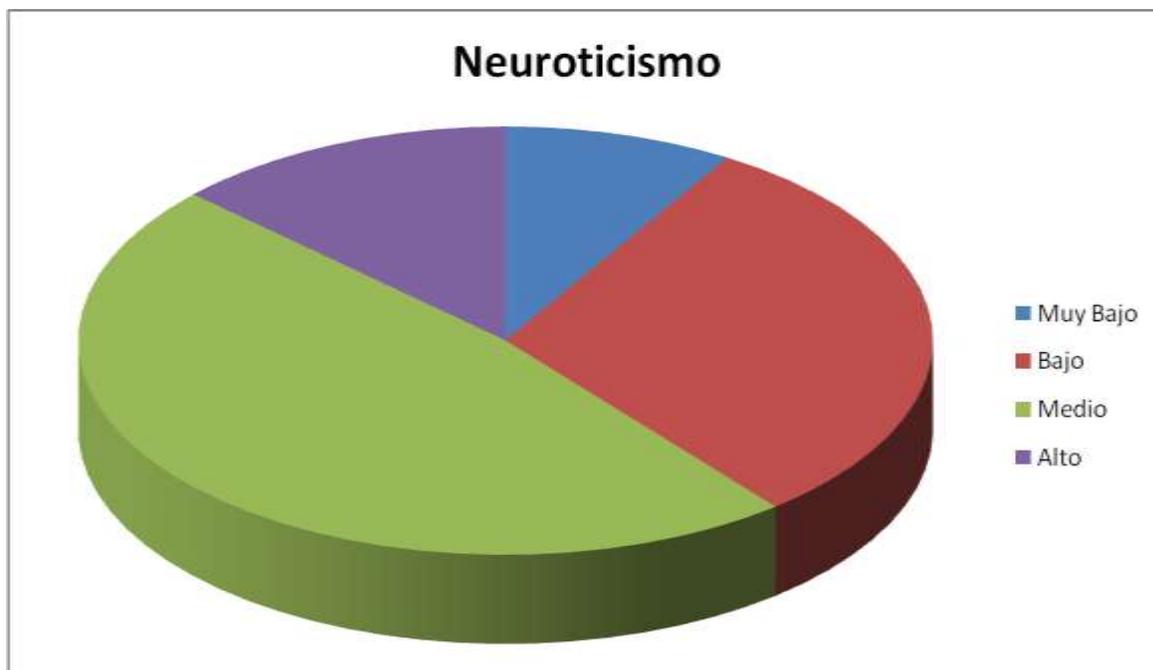
Fontana y Abouserie (1993) también realizaron una investigación sobre el nivel de estrés y las dimensiones de la personalidad en un grupo de profesores, afirmando que las dimensiones de la personalidad son más indicadoras del nivel de estrés que las variables de edad y género.

Evaluaremos en primer término el nivel detectado que los factores de Neuroticismo, Responsabilidad y Amabilidad tienen en los resultados obtenidos por su significativa vinculación con una predisposición, vulnerabilidad y afectación hacia el estrés laboral y Burnout.

En segundo término, los otros 2 factores (Extraversión y Apertura) también pueden arrojar datos interesantes para el análisis del estrés.

Los describiremos a continuación analizando los datos obtenidos.

Gráfico 41: Escala de Neuroticismo en el test de Personalidad NEOFFIR en los profesionales de Psicología Organizacional de Alagoas.



Elaboración propia. Fuente: Resultado del análisis del test Neoffi-R.

El Neuroticismo es el factor de personalidad más universal que contrapone el ajuste y la estabilidad emocional. La tendencia general en experimentar sentimientos negativos, tales como: miedo, melancolía, vergüenza, ira, culpa y repugnancia está en el núcleo del factor Neuroticismo (N) que incluye una mayor susceptibilidad a las perturbaciones psicológicas, porque las emociones desorganizadas interfieren en la adaptación, los hombres y mujeres con altos puntajes en Neuroticismo son también propensos a tener ideas irracionales, a ser menos capaces de controlar sus impulsos y enfrentamiento peor que los demás al estrés.

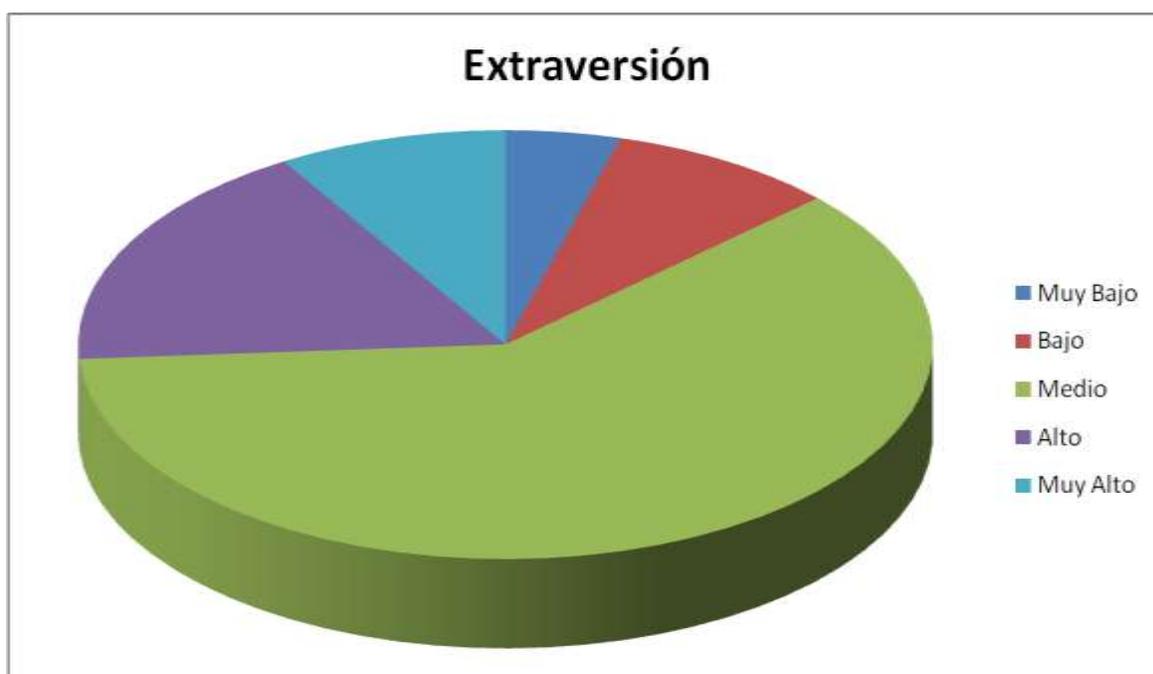
En general, los sujetos que puntúan bajo en Neuroticismo son emocionalmente más estables. Habitualmente están tranquilos, sosegados y relajados, son capaces de encarar situaciones estresantes sin aburrirse y ni aturdirse.

En el grupo evaluado predomina un puntaje dentro de lo esperable como normal. Un 48% de los psicólogos organizacionales participantes presentaron

resultado medio, un 30% bajo, un 13% alto, un 9% muy bajo, no fue puntuada la alternativa muy alta.

En síntesis, el grupo evaluado se encuentra con baja vulnerabilidad a sufrir estrés. Predomina un nivel medio (48 %), bajo y muy bajo (sumatoria 39%), mientras que la sumatoria del nivel alto y muy alto da un 13%, que si bien es minoritario respecto del grupo total, no deja de ser un elemento a ser considerado para profundizar su comprensión y abordaje.

Gráfico 42: Escala de Extraversión en el test de Personalidad NEOFFI-R en los profesionales de Psicología Organizacional de Alagoas.



Elaboración propia. Fuente: Resultado del análisis del test Neoffi-R.

La extraversión mitiga, disminuye, el impacto de los eventos estresores ya que posibilita el compartir, comunicar y por lo tanto poder recibir apoyo socioemocional que es clave para mitigar el efecto del estrés.

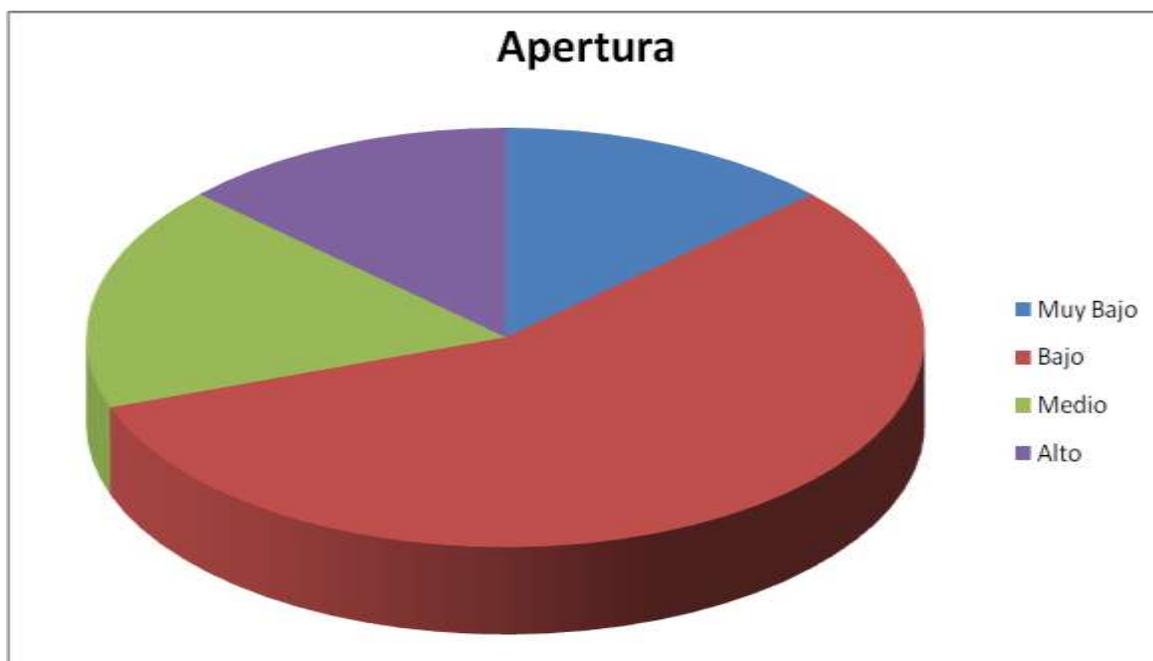
Los sujetos Extravertidos son sociables, prefieren grupos amplios y reuniones de personas. Son positivos, enérgicos y optimistas. Personas con alto score en E tienden a ser alegres y bien dispuestas. Los bajos scores en

extraversión, o introvertidos son más reservados que «poco amigables», son más independientes que seguidores, «miden sus pasos».

De acuerdo con los resultados obtenidos en la mensuración, un 61% de los psicólogos organizacionales participantes presentaron resultado medio, un 17% alto, un 9% bajo, un 9% muy alto y un 4% muy bajo.

En síntesis, en el grupo hay un predominio de extraversión sobre introversión, como factor protector contra el estrés por la tendencia saludable a compartir preocupaciones y angustias. Si hubiera predominado la introversión esto hubiera implicado el guardarse, aislarse y sufrir en silencio el estrés. Los desarrollos sobre Burnout señalan como actitud sobreadaptada frente al estrés el sentir vergüenza y culpa de sentirse cansados y agotados, reservando para sí y aislados lo que les está sucediendo, aumentando así el padecimiento. En el grupo estudiado no predomina esta tendencia a la introversión.

Gráfico 43: Escala de Apertura en el test de Personalidad NEOFFI-R en los profesionales de Psicología Organizacional de Alagoas.



Elaboración propia. Fuente: Resultado del análisis del test Neoffi-R.

En cuanto a la cualidad de Apertura, el poseerla en niveles normales posibilitaría no quedarse fijado y encerrado en un padecimiento, se relaciona con el uso de recursos creativos de buscar alternativas nuevas, formas diversas de respuesta y afrontamiento a situaciones, importantes para lograr adaptaciones saludables en el trabajo.

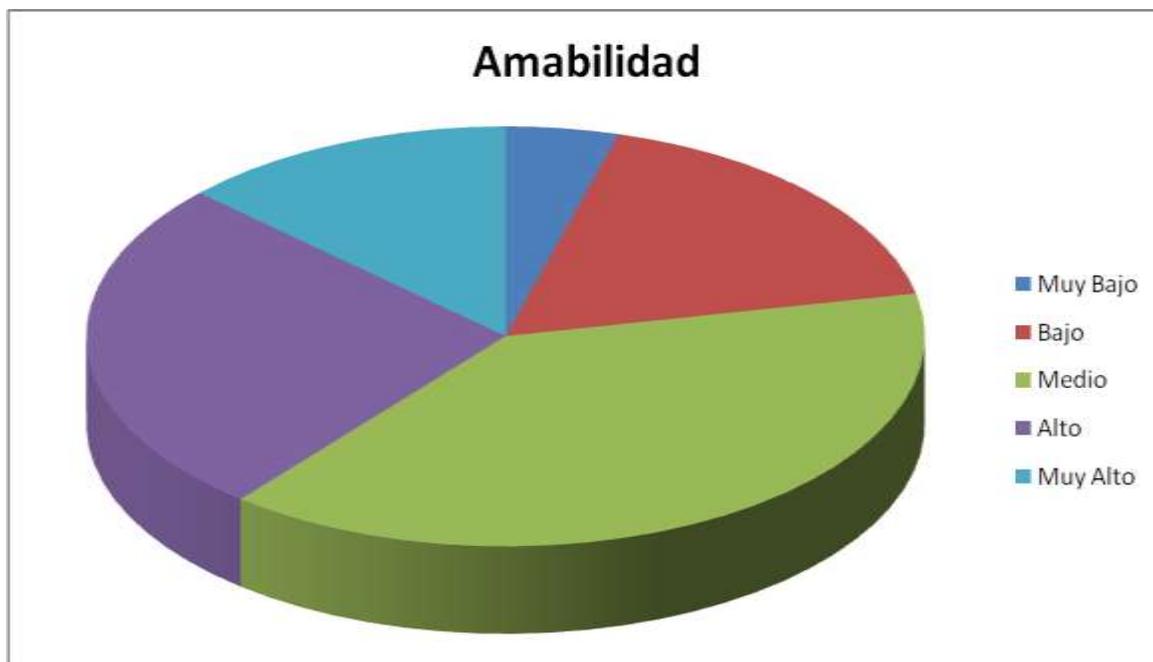
La dimensión Apertura significa que individuos con alto puntaje en esa escala son curiosos sobre sus mundos tanto interno como externo, y sus vidas son ricas en experiencias. Ellos están predispuestos a divertirse con nuevas ideas y valores no convencionales y experimentan tanto las emociones positivas como las negativas más fuertemente que los individuos con bajo puntaje en ese factor. Personas con escores bajos en Apertura (O) tienden a presentar comportamiento convencional y punto de vista conservador. Ellos prefieren lo conocido a lo nuevo, y sus respuestas emocionales no se presentan de manera descomedida.

Según los resultados obtenidos un 57% de los psicólogos organizacionales participantes presentaron resultado bajo, un 17% medio, un 13% alto, un 13% muy bajo, no hubo puntajes en la alternativa muy alto.

O sea que predomina en el grupo una reducida Apertura.

Puede reflexionarse que dada esta tendencia hacia buscar seguridad y estabilidad desde lo conocido y lo convencional (puede aplicarse en la dimensión laboral de la vida de estos sujetos), el bajo nivel de apertura puede estar significando cierta dificultad en abrirse al cambio, a buscar nuevas alternativas o caminos a afrontar saludable y creativamente los eventos estresores.

Gráfico 44: Escala Amabilidad en el test de Personalidad NEOFF-R en los profesionales de Psicología Organizacional de Alagoas.



Elaboración propia. Fuente: Resultado del análisis del test Neoffi-R.

Las personas con scores altos en esa dimensión tienen predisposición a sensibilizarse por la situación de los otros y a ponerse en su lugar, actuar con empatía y altruismo. Y si está excesivamente presente conlleva muchas veces un comportamiento de complacencia, sobreadaptación, dificultad en poner límites a demandas desmedidas de los otros, o sea, un rasgo presente en el Burnout. Un score bajo en Amabilidad (A) puede presentar un comportamiento egocéntrico, individualista, poca amabilidad, dificultad en mantener un buen relacionamiento interpersonal. Se lo asocia con el Trastorno de Personalidad Narcisista, Antisocial y Paranoide, mientras un score alto es asociado al Trastorno de la Personalidad Dependiente (Costa Junior y McCrae, 2007).

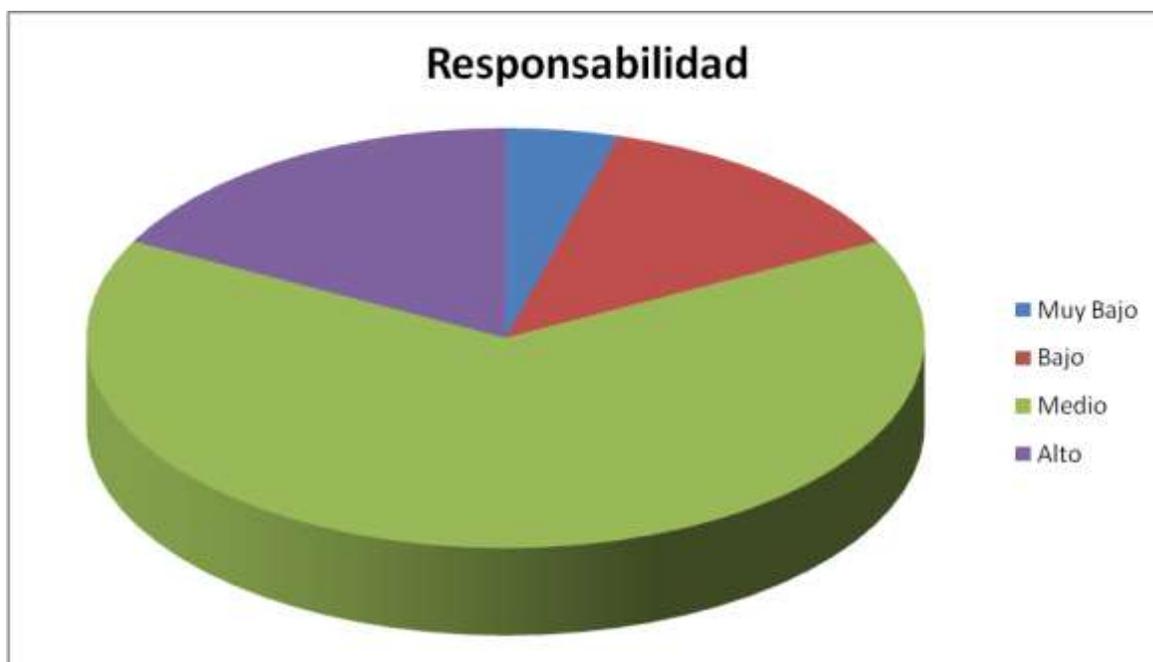
De acuerdo con los resultados obtenidos un 39% de los psicólogos organizacionales participantes presentaron resultado medio, normal, mientras que un 26% lo ubican alto y 13 % muy alto (de riesgo de Burnout en su faceta sobreadaptada, en lo que se considera primeras etapas del proceso) y por el contrario, un 17% bajo y 4% muy bajo (Burnout en un período más evolucionado,

cuando ya hay conductas insensibles, poco empáticas, correlativas a la dimensión DP evaluada por el Cuestionario MBI).

Por tanto, si bien en el grupo evaluado se encuentra en general saludablemente desarrollada como factor de personalidad la amabilidad, empatía y sensibilidad hacia los demás, también aparecen algunas cuestiones a ser consideradas como riesgo, equivalentes al dato obtenido en el Cuestionario MBI de Maslach respecto a la dimensión DP (Despersonalización) en que se manifestó esta dimensión en el nivel leve a moderado a sufrir Burnout.

Es decir, a través de la complementariedad de ambas técnicas se refuerza la conclusión que en el grupo de psicólogos evaluados, la vinculación afectiva no se encuentra todavía seriamente comprometida por el Síndrome de Burnout. Este se encuentra en las primeras etapas de evolución, por ese motivo obtenemos este hallazgo.

Gráfico 45: Responsabilidad en el test de Personalidad NEOFFI-R en los profesionales de Psicología Organizacional de Alagoas.



Elaboración propia. Fuente: Resultado del análisis del test Neoffi-R.

El individuo responsable es, descrito por Costa Junior y McCrae (2007) como una persona con propósitos, motivado, determinado y concentrado en la tarea a realizar. Del lado positivo, un alto escore de Responsabilidad (C) es asociado con la relación académica y ocupacional, confiabilidad y puntualidad; del lado negativo, puede inducir a un estado de alta exigencia, limpieza compulsiva o compulsión por el trabajo. Scores bajos no son necesariamente carentes de principios morales, pero indican personas menos exigentes hacia la tarea.

Se asocia un alto puntaje en este factor con estrés. En los sujetos estudiados se obtuvo un nivel promedio, compatible con un equilibrio y exigencia adecuada hacia el trabajo.

De acuerdo a los resultados obtenidos predominó (65%) un nivel normal, esperable. Y en los extremos un 17% que corresponde al nivel alto y bajo, que debe considerarse como de riesgo de Burnout.

A partir del Marco teórico se señaló que la presencia en la personalidad del sujeto de un nivel alto de Neuroticismo, exceso de Responsabilidad y Amabilidad, baja Extraversión y Apertura, serían factores de riesgo a enfermar de Burnout y/o estarlo sufriendo en niveles significativos.

Por lo tanto, a partir de la técnica administrada se concluye que:

El grupo manifiesta los siguientes **factores de personalidad protectores** contra el Síndrome de Burnout: Bajo Neuroticismo, Amabilidad media, Alta Extraversión y Responsabilidad adecuada.

Y como **factor de vulnerabilidad** a sufrir Burnout: Baja Apertura.

No obstante, desde un análisis más minucioso, deben considerarse los aspectos de riesgo manifestados en algunas de las respuestas obtenidas.

Procederemos a continuación, con el objetivo de profundizar en la comprensión del problema, a evaluar las comunicaciones dadas por el grupo en la aplicación del Focus Group.

3.8 ANÁLISIS CUALITATIVO

Los resultados de los grupos focales serán presentados por temas que fueron introducidos como disparadores durante el focus group.

Los ítems propuestos para la discusión grupal fueron: 1. Significaciones del Síndrome de Burnout, 2. Implicancias del problema en la vida personal, demanda y control del problema y 3. Estrategias de afrontamiento y acciones de mejora respecto al Síndrome.

Se seleccionaron los textos más representativos del objetivo buscado, acompañado de datos personales y laborales de su autor, subrayándose en negrita los contenidos más significativos.

Comenzaremos con el punto 1.

1. Significaciones del Síndrome de Burnout

El profesional identificado como Perfil 22 – pertenece a la franja etaria de 30 a 40 años, con pareja estable, que trabaja en horario fijo diurno, con tiempo de servicio de 11 a 15 años, que en ciertas ocasiones realiza horas extras y practica actividad física u otra actividad placentera. Se encuentra afectado en la dimensión leve a moderado en Agotamiento emocional, según el MBI. Manifiesta:

*«**Burnout es una cosa muy seria**, que necesita ser muy investigada, precisa de **diagnósticos diferenciales criteriosos**, no es un estrés crónico más. Necesita que los clínicos que trabajan en el área laboral sepan identificar los síntomas de esta constelación sintomática en la que se presenta, por ejemplo, la **despersonalización** que es algo evidente ya que el profesional se paraliza y petrifica, con conductas de cinismo frente a las situaciones humanas en el ambiente de trabajo, eso es porque usted ya está desgastado».*

El profesional identificado como Perfil 12 – pertenece al grupo etario más joven hasta 30 años, sin vínculo estable de pareja, que trabaja en horario comercial, con poca experiencia profesional y tiempo de servicio, menos de 5 años, todos los días hace horas extras, a veces practica actividad física y a veces hace algo que le gusta, se encuentra afectada con el Síndrome de Burnout en la

dimensión agotamiento emocional de modo muy significativo, de moderado a severo, según el MBI.

*«...El estrés lleva **a quien es un buen trabajador al agotamiento, causado por la situación que él vivencia en la organización**».*

El profesional identificado como Perfil 5 –pertenece al grupo etario más joven con menos de 30 años, sin vínculo de pareja estable, con horario fijo de trabajo, con poco tiempo de servicio, menos de 5 años de experiencia, a veces hace horas extras, nunca practica actividad física y a veces hace algo que le gusta, se encuentra afectada en AE y DP de modo leve a moderado, según el MBI.

*«Es un **círculo vicioso**, ya que **es la cultura la que genera un trastorno mental donde el motivador del estrés es el propio trabajo**. Siendo que el trabajo hace la adaptación del hombre a la vida, hay algo equivocado ahí si esa persona se enferma, la gente tiene que entender la lógica y cambiar un poco los patrones para intentar cambiar la cultura, pero eso ya está arraigado en la cultura, el negocio ya está arraigado, viene de un **contexto histórico** que hace sufrir».*

El profesional identificado como Perfil 7 –pertenece al grupo etario más joven (hasta 30 años), sin vínculo de pareja estable, trabaja en horario comercial, con poco tiempo de servicio (hasta 5 años de experiencia), a veces trabaja horas extras y practica ocasionalmente actividades físicas u otra actividad placentera. Se encuentra afectada por el Síndrome de Burnout, nivel leve a moderado, en Agotamiento emocional y Despersonalización, según el MBI.

*«...lo que me parece **peor es cuando un profesional psicólogo está del otro lado, del lado de la enfermedad y no de la salud, promoviendo esa cultura de estrés. Parece que sería necesario estar estresado, porque estar estresado es sinónimo que yo tengo mucho trabajo**, porque soy buen profesional, que estudio y hago una carga horaria extra. El psicólogo organizacional debería tener una mirada tanto para el trabajador y él mismo, mediando la balanza entre el empleador y el empleado, ayudando a que la meta sea alcanzada pero no en detrimento de su salud, además un profesional enfermo no produce».*

El profesional identificado como Perfil 12 –pertenece al grupo etario más joven, hasta 30 años, sin vínculo de pareja estable, trabaja en horario comercial, con poco tiempo de servicio (hasta 5 años), todos los días hace horas extras, a

veces practica actividad física y hace algo que le gusta. Se encuentra afectada con el Síndrome de Burnout en la dimensión AE a nivel muy significativo (moderado a severo) y en DE 12 puntos, según el MBI.

«Para el psicólogo todavía es más fuerte porque él debería promover la calidad de vida, pero no lo hace porque está en ese circuito de la obligatoriedad de trabajar mucho, porque es bueno decir que está trabajando mucho, es bueno decir que se está muy ocupado».

El profesional identificado como Perfil 2 –pertenece a la franja etaria más grande de la muestra (de 41 a 50 años), sin vínculo de pareja estable, trabaja en horario comercial, con tiempo de servicio más de 12 años, a veces hace horas extras, todos los días practica actividad física y hace algo que le gusta, no se encuentra afectada por el Síndrome de Burnout.

«El psicólogo debe ser un mediador entre los empleados y la organización, necesita tener un trabajo y educación en su regulación emocional para ayudar a las personas. Es profesional en la promoción de la salud, entonces eso se convierte en algo estresante ya que necesita estar revisando todo el tiempo cómo está él, su regulación emocional, y esta tensión puede llevar al desgaste».

Puede resaltarse la importancia para el grupo de tener conciencia y conocimientos sobre el tema, la competencia de la regulación emocional y de hacerse cargo del riesgo a enfermar.

Se confirma lo analizado en las otras técnicas respecto a la mayor vulnerabilidad frente al estrés laboral en las franjas etarias más jóvenes, con menor experiencia profesional por el exceso de idealización, poco realismo respecto a la tarea.

Benevides-Pereira (2002) resalta que un factor estresor al psicólogo en la necesidad constante de actualización, pues la profesión demanda el dominio de competencias, habilidades y actitudes provenientes de estudios avanzados y de la búsqueda de psicoterapia para sí, con vistas a la supervisión y al autoconocimiento en temas del cotidiano.

Zanelli (2002), afirma que la Psicología Organizacional y del Trabajo actual adopta metas diferentes a la visión tradicional de la búsqueda de la eficiencia máxima y de la adaptación del individuo al trabajo. La perspectiva actual busca

también otras metas, a partir de lograr una integración recíproca entre el sujeto y la organización. Cabe al psicólogo en las organizaciones trabajar con estrategias que viabilicen las construcciones de las interacciones humanas, visto que las transformaciones del mundo del trabajo conllevan diversas formas de subjetivación y de constitución de los grupos y de la sociedad como un todo, donde el factor de calidad de vida laboral se contemple.

Continuaremos con la segunda cuestión trabajada en el focus.

2.Implicancias del Síndrome en la vida personal, demanda y control del problema

El profesional identificado como Perfil 3 –franja etaria media 30 a 40 años, con vínculo de pareja estable, trabaja con turno rotativo, con experiencia y antigüedad de servicio (de 11 a 15 años), a veces hace horas extras, en ocasiones practica actividad física y hace algo que le gusta, se encuentra afectada en un nivel leve a moderado en AE y DE, según el MBI.

*«En **nuestro actual escenario de dinamismo económico, de globalización, de presión por el resultado** muchas veces se lleva al profesional a **agotarse**. También está la cuestión ideológica de tener que tener siempre más, tenemos el estigma de **siempre tener más**. Usted tiene que trabajar mañana, tarde y noche para poder alcanzar los objetivos hipotéticos».*

El profesional identificado como Perfil 4 franja etaria más joven y menor tiempo de experiencia, trabaja en horario comercial, a veces hace horas extras, en ocasiones practica actividad física y hace algo que le gusta, se encuentra afectada por el Síndrome de Burnout a nivel leve a moderado en AE y DE.

*«...**tanta competitividad, el trajín del día a día, hace que vayamos automatizando los procesos de trabajo, automatizándonos y así acabamos perdiendo el sentido del trabajo**».*

El profesional identificado como Perfil 1 –joven y con poca experiencia profesional, sin vínculo estable de pareja, trabaja en horario comercial, a veces hace horas extras, nunca practica actividad física y a veces hace algo que le gusta, se encuentra afectada por el Síndrome de Burnout en las dimensiones AE y DE, según el MBI.

*«...la falta de un adecuado control de la organización puede causar una **demanda** grande de trabajo y **usted no tiene el control del trabajo que tiene que hacer**, entonces **no se tiene el soporte organizacional**, se queda **sin aliento** para el descanso necesario, la falta de control organizacional hace que no haya planeamiento y el profesional pierda **el control de su trabajo**».*

El profesional identificado como Perfil 3)- franja etaria media y experiencia profesional, con vínculo estable de pareja, trabaja por turno rotativo, a veces hace horas extras, en ocasiones practica actividad física y hace algo que le gusta, se encuentra afectada en un nivel leve a moderado de BO, según el MBI, en la dimensión AE y DE.

*«En especial hoy el **escenario de crisis en que estamos**, lleva al profesional a buscar tener mayor **productividad**, a tener que mostrar una **cantidad mayor de resultado**».*

El profesional identificado como Perfil 24 -joven, poca experiencia profesional, sin vínculo estable de pareja, trabaja en horario comercial, a veces hace horas extras, nunca practica actividad física y en ocasiones hace algo que le gusta, se encuentra afectada por el Síndrome de Burnout en las dimensiones AE y DE, según el MBI en un nivel leve a moderado.

*«...se exige alto resultado, **cada día te exigen más**, el profesional tiene que ser **polivalente**, eso desde el que está en un nivel elemental hasta el más alto escalón de la empresa. Usted tiene que hacer varias cosas al mismo tiempo, dominar varias herramientas y cada día más»*

El profesional identificado como Perfil 12 –joven con poca experiencia profesional, trabaja en horario comercial, todos los días hace horas extras, a veces practica actividad física y hace algo que le gusta, se encuentra afectada por el Síndrome de Burnout a nivel moderado a severo en la dimensión AE, leve a moderado en DE según el MBI.

*«...casi **no hay más horario de descanso**, la tecnología amplió todavía más ese horario de trabajo hasta tu casa, seguís trabajando en las redes. Si usted no se cuida puede salir del local de trabajo, pero sigue trabajando en su casa, en su horario de descanso. Eso facilita el **agotamiento**».*

El profesional identificado como Perfil 1) –joven con poca experiencia profesional, sin vínculo estable de pareja, trabaja en horario comercial, a veces hace horas extras, nunca practica actividad física y hace algo que le gusta en ocasiones, se encuentra afectada por el Síndrome de Burnout en todas las dimensiones, a nivel leve a moderado, según el MBI.

*«... y hay también una **demonización del descanso**, una amiga dijo que sentía placer en no hacer nada, en no trabajar a la noche, y eso generó espanto en las personas preguntándole: oiga ¿usted no hace ningún curso? ¿Usted no está ocupada en los tres horarios? ¿Cómo no está ocupada en los tres horarios? ¡Necesita trabajar en los tres horarios! Y ella les dice que no, que no trabajaba además del horario, ni los fines de semana, porque respeta su **calidad de vida**».*

El profesional identificado como Perfil 22) –de edad media, con experiencia laboral, vínculo estable de pareja, trabaja en horario comercial, a veces hace horas extras, en ocasiones practica actividad física y hace algo que le gusta, se encuentra afectado por uno de los indicadores del Síndrome de Burnout en la dimensión AE, en un nivel leve a moderado, según el MBI.

*«Hoy **consigo detenerme y analizar**, y descubrir por qué estoy **agitado**, analizando si tengo motivos para eso. Por eso me **eduqué emocionalmente**, trabajé mis emociones para no tener perjuicios futuros, porque ya **vi la hora de entrar en un cuadro de Burnout**, porque **todo el camino laboral, toda la organización de trabajo lleva al Burnout**. Hacer varias cosas al mismo tiempo, varios encajes complejos y esas cosas que hoy reviso para no estar agitado».*

El profesional identificado como Perfil 24 –joven, con poca experiencia profesional, sin vínculo estable de pareja, trabaja en horario comercial, a veces hace horas extras, nunca practica actividad física y en ocasiones hace algo que le gusta, se encuentra afectada por el Síndrome de Burnout en las dimensiones AE y DE a nivel leve a moderado, de acuerdo al MBI.

*«Tenemos que tener varias actividades profesionales, **vivimos corriendo por tener 2 o más empleos**, pues con lo que ganamos en uno, **no conseguimos sostener** nuestra familia, trabajo en la empresa por 44 horas y atiendo por la noche, a veces administro*

cursos los finales de semana, para conseguir dinero para comprar libros, hacer cursos y pagar las cuentas”.

El profesional identificado como Perfil 25) –joven con poca experiencia profesional, trabaja en horario comercial, a veces hace horas extras, nunca practica actividades físicas y en algunas ocasiones hace algo placentero, se encuentra afectado por el Síndrome de Burnout a nivel leve a moderado en las dimensiones AE y DP según el MBI.

*«Las creencias que dan vuelta en el medio profesional, que son **creencias creadas por el medio**, dicen que **para ser un profesional de suceso, de éxito, se necesita estar estresado y tener una carga horaria densa**. Es en esa situación que usted es **víctima** de una situación de estrés crónico porque usted deja de **regularse emocionalmente**».*

El profesional identificado como Perfil 23 –edad media y experiencia profesional, sin vínculo de pareja estable, trabaja en horario comercial, a veces hace horas extras, en ocasiones practica actividad física y realiza algo que le gusta, se encuentra afectado por el Síndrome de Burnout en las dimensiones AE y DE 6 puntos, a nivel leve a moderado, según el MBI.

*«... Se genera una **‘pseudo productividad’** porque trabaja por la mañana, por la tarde y por la noche. Cuando usted va a ver el resultado del trabajo va a ver que no fue hecho ¡nada! ¡No produjo nada! Apenas rindió porque estaba agotado”*

Los psicólogos identificaron como factor estresor la alta demanda de trabajo y la exigencia de un profesional polivalente que consiga realizar varios trabajos al mismo tiempo y la gran presión sufrida para alcanzar el cumplimiento de las metas prefijadas.

En el actual escenario del mercado de trabajo y Brasil pasando por un momento de crisis económica las empresas exigen constante actualización profesional y alta productividad, trabajar más reduciendo costos y mano de obra, ofreciendo excelencia en el servicio ofertado.

La sociedad contemporánea ha sido marcada por cambios derivados de los avances tecnológicos, con la consecuente globalización de la economía,

reestructuración del modo de producción y del trabajo, intensificación de la competencia, aumento de la productividad.

Es necesario lograr un reconocimiento a los méritos como profesional, pero esto puede transformarse en un factor de riesgo para el equilibrio psicofísico si la exigencia del sujeto y de la organización son desmedidas y no tienen límite, originando sufrimientos vinculados a la dimensión laboral.

Para ser considerado un profesional de suceso padece el pluriempleo, pues el psicólogo en términos de remuneración necesita de varias actividades para lograr sobrevivir y buscar actualizaciones en sus competencias de rol.

Las empresas, para mejorar la productividad y mantenerse en el mismo nivel de las exigencias de la economía globalizada, imponen a los trabajadores una creciente presión que se traduce en aumento de las horas extras y de cargas de trabajo, metas abusivas imposibles de ser cumplidas, trabajo por turnos o nocturno, entre otras, con lo que el espacio laboral invade al espacio personal.

Por último, encaramos el análisis del tercer ítem, referido a las **Estrategias de Afrontamiento y acciones que el grupo evaluado identifica como saludables para abordar el Síndrome de Burnout.**

El profesional identificado como Perfil 21 –joven con experiencia profesional media, que trabaja por turno rotativo, o sea, no tiene turno cierto para ejercer sus actividades, a veces hace horas extras, a veces practica actividad física y hace algo que le gusta, se encuentra afectada por el Síndrome de Burnout a nivel leve a moderado en la dimensión AE.

*- «...entender las necesidades del trabajador, no solo en el ámbito del trabajo, sino también en el ámbito personal (...) «cabe al psicólogo en las organizaciones **trabajar con estrategias que viabilicen la construcción de interacciones humanas adecuadas, visto que las transformaciones del mundo del trabajo conllevan diversas formas de subjetivación y de constitución de los grupos y de la sociedad como un todo**».*

El profesional identificado como Perfil 16 –pertenece al grupo etario mayor y años de experiencia profesional, con vínculo estable de pareja, trabaja en horario comercial, a veces hace horas extras, a veces practica actividades físicas y todos

los días hace algo que le gusta, se encuentra afectado por el Síndrome de Burnout en la dimensión DE en un nivel leve a moderado según el MBI.

*«...es importante trabajar la **resignificación y un nuevo sentido del trabajo**, estar siempre **rescatando** eso que uno acaba **perdiendo en el trajín del día a día**».*

El profesional identificado como Perfil 14 –pertenece al grupo etario de mayor edad y experiencia profesional, sin vínculo estable de pareja, trabaja en horario comercial, a veces hace horas extras, en ocasiones practica actividad física y todos los días hace algo que le gusta, se encuentra afectado por el Síndrome de Burnout en las dimensiones AE y DE en nivel leve a moderado.

*«...es necesario entender **dónde se ha perdido el sentido del trabajo**, porque el trabajo es la continuación de un juguete, de un sueño de vida, como de una frase que dice: encuentre algo que le guste hacer y no tendrá que trabajar sufriendo (...) el trabajo debería ser **sinónimo de placer**, sabemos que no todos pasan la vida entera haciendo lo que les gusta, pero si estamos con ese posicionamiento social, pasamos a tener **adaptación para la vida**, cuando nos sentimos **útiles**, logrando sobrevivir de sufrir en nuestro trabajo, ser útiles, eso nos **trae salud**».*

El profesional identificado como Perfil 4) –pertenece a la franja etaria más joven, de menor experiencia profesional, sin vínculo de pareja estable, trabaja en horario comercial, a veces hace horas extras, en ocasiones practica actividad física y hace algo que le gusta, se encuentra afectada por el Síndrome de Burnout en las dimensiones AE y DE a nivel leve a moderado, según el MBI.

*«...**si me conozco** es más fácil **saber** qué me **gusta**, en que puedo estar contribuyendo a estresarme en el trabajo, y así hacer frente de manera más madura, con metas y plazos fijados para realizarlas, a personas que muchas veces **no son éticas en el vínculo laboral** y generan **conflicto en vez de estímulo** (...) el **autoconocimiento hará que sepa y ejerza una función que tiene que ver con mis habilidades y competencias**, sabré donde quiero estar en 5 o 10 años. Voy a **trabajar bien para lograrlo**».*

El profesional identificado como Perfil 22- pertenece a la franja etaria intermedia, con experiencia profesional entre 11 a 15 años, trabaja en horario comercial, a veces hace horas extras, en ocasiones practica actividad física y hace

algo que le gusta, se encuentra afectado en uno de los indicadores del Síndrome en la dimensión AE, en un nivel leve a moderado, según el MBI.

*«La palabra estrés está muy banalizada, ya que encierra muchas cosas. El estrés en su origen es un factor positivo, y es una señal orgánica de adaptación, social y psicológica de que algo está equivocado...Necesito ver cómo está mi **trabajo en educación y regulación emocional, mi resiliencia**, cómo estoy **haciendo frente** a los factores estresantes en el trabajo, si logro **identificar** lo que está siendo **perjudicial** para mí, conseguir hacer esa lectura de qué es bueno, qué me impulsa y me lleva a crecer, o hasta qué punto voy sobrecargándome, perjudicándome y afectando mi resiliencia y el **autoconocimiento es algo que debe ser trabajado, promovido, incentivado en el ambiente de trabajo**».*

Puede observarse en estos textos el énfasis puesto en la concientización del problema para afrontarlo adecuadamente, el trabajar en el sentido auténtico y saludable a ser construido en el trabajo promoviendo interacciones estimulantes y educación en la regulación emocional frente a lo adverso, identificando los factores perjudiciales.

Es decir, resignificando el sentido del trabajo promoviendo estrategias saludables para no enfermar.

Resulta por tanto necesario considerar el desarrollo de habilidades psicológicas, intelectuales y sociales para establecer relaciones interpersonales saludables. Habilidades que se constituyen en recursos importantes a implementar ante situaciones de conflicto, en las cuales es necesario disponer de agilidad, equilibrio y potencial innovador para hacer frente a las dificultades del trabajo cotidiano (Vecina-Jiménez, 2006 apud Mazon; Carlotto & Câmara, 2008). Esa puede ser la diferencia entre mantenerse saludable y enfermar.

Conocerse a sí mismo es una actitud positiva en todos los ámbitos de la vida, incluyendo la actuación profesional. El autoconocimiento es una forma de reconocer los propios sentimientos y cómo ellos determinan la relación con el mundo y las personas. Es también un camino para percibir las situaciones que más causan insatisfacción, enojo, culpa, vergüenza y aquéllas que por el contrario, ofrecen más placer.

4. SÍNTESIS FINAL

Aplicándose una triangulación metodológica entre técnicas cuali/cuantitativas administradas, y evaluándose diversos niveles de análisis (individual, grupal, organizacional, contextual), se obtienen las siguientes Conclusiones generales:

El grupo se encuentra en una etapa inicial de afectación de Síndrome de Burnout, con un nivel leve a moderado fundamentalmente en Cansancio Emocional. En segundo lugar se encuentra afectada la Dimensión Despersonalización y más preservada la Realización Personal o auto concepto profesional.

Factores protectores detectados:

- Contar con una red de apoyo socioemocional
- Autoconcepto profesional positivo y motivación vinculada a la profesión
- Experiencia profesional
- Tener alguna afición u hobby
- Tener un horario laboral fijo y diurno
- Bajo nivel de Neuroticismo
- Extroversión
- Responsabilidad adecuada
- Conciencia del problema y necesidad de trabajar en su abordaje saludable
- Tener una posición activa de no victimización frente a las circunstancias estresoras
- Educación emocional

Factores de vulnerabilidad a enfermar de Burnout:

- Contexto laboral incierto e inestable
- Excesivas demandas en el trabajo

- Pluriempleo
- Interferencia de lo laboral en la vida personal
- Pertener a la franja etaria más joven
- Baja experiencia laboral (1 a 5 años de antigüedad en el ejercicio de la profesión)
- Horario laboral cambiante, rotativo, nocturno
- Muchas horas extras
- Poca o ninguna actividad física
- Insatisfacción respecto a necesidades económicas
- Baja apertura ante el cambio

Leite (1997) observa que, además de las dificultades que surgen en el contacto directo con las nuevas realidades del trabajo, hay, aún, una dificultad con la formación académica que oriente y esclarezca sobre las cuestiones relativas a los diversos campos y requerimientos profesionales que surgen paralelos y posteriores a la graduación.

Queda evidente, entonces, que la actividad laboral puede ser significada como medio de equilibrio y desarrollo individual, pero también como factor de riesgo desencadenante de trastornos para el sujeto.

Las distintas patologías relacionadas al contexto organizacional, a los procesos y ambientes de trabajo, presentan graves riesgos a la integridad física y mental de los trabajadores, la realidad del mundo del trabajo es muy diferente a lo idealizado durante la carrera cursada, incidiendo asimismo como factor relevante para acentuar o mitigar el sufrimiento en el trabajo, el contar o no con apoyo de la familia y amigos.

De estas observaciones surge la necesidad de considerar en el mundo académico de formación profesional, la concientización de las realidades laborales, en sus posibilidades y limitaciones, así como el desarrollo de actitudes y estrategias saludables para abordarlas en sus requerimientos y complejidad.

5. CONCLUSIONES / RECOMENDACIONES

Llegamos a la conclusión de que el agotamiento es un proceso gradual y acumulativo, donde no existe el tiempo exacto para la manifestación de los primeros síntomas, en el que intervienen varios factores para su producción, que hemos identificando a lo largo del trabajo de investigación.

A través de la pesquisa los resultados obtenidos indicaron que la variable sexo no interfiere significativamente en las variables del estudio. No obstante, las variables edad y tiempo de profesión se correlacionaron significativamente, confirmando lo descrito en bibliografía al respecto, o sea, cuanto mayor es la franja etaria y mayor el tiempo de profesión, menor vulnerabilidad hay al Burnout (Maslach & Jackson, 1981). De modo general, se observó que el Burnout es más acentuado en los primeros años de profesión ya que los profesionales tienden a sentirse más inseguros en relación a sus conocimientos, son más afectados por las reacciones de sus pacientes y, muchas veces, tienen falsas expectativas sobre sus carreras. En cambio, profesionales con más tiempo de profesión, son más realistas y probablemente ya desarrollaron estrategias de afrontamiento que les permiten afrontar mejor las situaciones estresantes del trabajo.

Otro factor que está incidiendo en el cansancio es que, al tener el profesional en un trabajo un sueldo insuficiente, sumado a la precarización de las relaciones laborales, se ve forzado a realizar jornadas más largas, frecuentes horas extras, teniendo que adaptarse a diversos vínculos laborales que hacen más compleja su realidad diaria.

En cuanto a los jóvenes, las oportunidades ofrecidas por el mercado de trabajo exigen largas jornadas, extenuantes física y mentalmente y sin vínculo formal.

La actual situación socioeconómica del país está llevando a los profesionales de la salud a un exceso de trabajo y riesgo para su salud. El ocio – practicado en pocas ocasiones- es considerado un importante mediador del estrés, pudiendo promover la satisfacción de las necesidades psicológicas individuales y sociales, favorecer el bienestar físico y mental y generar crecimiento

personal. En este sentido, la concientización de los trabajadores sobre la necesidad de dedicarse siempre que sea posible a las actividades de ocio, podría contribuir a que haya menores niveles de estrés y mayor satisfacción con el trabajo.

En cuanto a la relación entre aspectos de la personalidad y el Síndrome de *Burnout* se considera que los individuos con alto nivel de neuroticismo, baja extraversión y apertura, excesiva amabilidad y responsabilidad son predictores de mayor vulnerabilidad al estrés ocupacional y Burnout, factores corroborados durante la presente pesquisa realizada.

Desde una perspectiva sistémica se puede decir que el Burnout es el resultado de un problema amplio y complejo, que depende de varios factores sociales, económicos, organizacionales, de la índole de la tarea, familiares, individuales, etc., adquiriendo relevancia la importancia de concientizar el problema y, desde los diversos niveles intervinientes (social, organizacional, grupal e individual), definir encarar acciones de mejora del mismo.

Pérez Jáuregui (2012) señala la importancia de la experiencia de reconocimiento del límite. Si se reconoce que existen limitaciones a ser tenidas en cuenta de los recursos, capacidades y elementos utilizados en las prácticas profesionales, puede surgir una actitud cuidadosa y responsable de cuidar y cuidarse en pro de una adaptación creativa y saludable ante la presencia de situaciones estresoras.

El filósofo Han (2010) ha definido a nuestra sociedad actual como la *sociedad del cansancio*, en que el *agotamiento* surge del hiperrendimiento, aceleración, mecanización y deshumanización. Plantea que el panorama patológico presente identifica varios padeceres, y entre ellos destaca al Síndrome del quemado o Síndrome de Burnout que aqueja a los trabajadores.

Se trata de tomar conciencia que enfermar de Burnout implica padecer agotamiento, desmotivación, sentimiento de fracaso personal, desinterés y rechazo hacia las personas de su entorno, enfermedades psicosomáticas y riesgo severo a sufrir graves alteraciones en su soma, psique, espíritu, de no ser advertidas y trabajadas preventivamente sus manifestaciones (Pérez Jáuregui, 2012).

Para evaluar e identificar los agentes del síndrome de burnout es necesario conocer sus manifestaciones, con apoyo de las organizaciones e implementar medidas de prevención y tratamiento. Estos deben ser vistos como problemas colectivos y de organización, no sólo como un problema individual.

Para obtener salud mental y hallar significado de valores en el trabajo es necesario que se tenga equilibrio y satisfacción tanto en la vida personal como en la profesional, con una adecuada gestión de tiempo y planeamiento eficaz, logrando una adaptación creativa en el trabajo. Esto se vincula con salud, integración de la persona al mundo laboral y viceversa, lográndose presencia de valores de vida, salud y cuidado en el medio ambiente de trabajo. (Pérez Jáuregui, 2012).

Tal perspectiva y orientación valorativa posibilita acciones esperanzadas en que posicionamientos propiciadores de salud y cuidado hacia las personas, instituciones e grupos, posibiliten que la llama vocacional de proyectos de vida motivados auténticamente hacia una profesión de asistencia y orientación a personas, continúe sosteniendo acciones de rol idóneo profesional.

Buscando desarrollar estrategias adecuadas al Síndrome de Burnout se hace necesaria la realización de un abordaje al mismo.

Buendía (2001), Gil-Monte (2005), Pérez Jáuregui (2005) resaltan que para obtener resultados a corto, medio y largo plazo es necesario intervenir y modificar en los distintos factores y niveles presentes en la construcción de este trastorno.

Esas intervenciones pueden ocurrir en diferentes niveles, del individual al nivel macro de la sociedad. Además, las intervenciones pueden ser primarias (reducción de estresores en el trabajo), secundarias (reducción de estrés, Burnout, instalados) y terciarias (reducción de las consecuencias de largo plazo del estrés relacionado al trabajo).

Aunque los cambios en el ambiente organizacional produzcan posiblemente resultados más rápidos y eficaces en la promoción de la salud, intervenciones fijadas en el trabajador pueden también contribuir para la prevención de enfermedades, al actuar como herramienta auxiliar en programas multidisciplinarios de promoción de salud en el trabajo.

Es primordial percibir el modo como la persona hace frente a las circunstancias generadoras del estrés, pues esto ejerce gran influencia sobre su

salud, modulando la gravedad del estrés resultante. Entonces, el trabajador podrá tener su salud protegida al adoptar comportamientos de afrontamiento adecuados que minimicen el impacto psicológico y somático del estrés (Steffy, Jones & Noe, 1990 apud Murta & Troccoli, 2004). El uso de estrategias de afrontamiento saludables aumenta en frecuencia e intensidad estados emocionales positivos, como tranquilidad, esperanza o bienestar. Estos sentimientos influyen directa e indirectamente en la salud física y mental por facilitar el buen funcionamiento del sistema inmune, favorecer la adopción en comportamientos de salud y potencializar relaciones interpersonales gratificantes.

A través de programas destinados a los grupos laborales se busca precisamente incrementar los recursos grupales e individuales de afrontamiento al estrés. Tales programas se basan en orientaciones técnicas diversas: educación (ej: causas y manifestaciones del estrés), cognitivo comportamental (ej.: inoculación de estrés, reestructuración cognitiva, manejo de la ira y terapia racional emotiva), entrenamiento en habilidades personales (ej.: asertividad, manejo de tiempo y negociación), reducción de tensión (ej.: relajamiento, biofeedback y meditación) y “multicomponentes”, que consiste en la combinación de abordajes y técnicas (Bunce, 1997; Murphy, 1996; Reynolds, Taylor & Shapiro, 1993 apud Murta & Troccoli, 2004).

Resaltamos que realizar un Programa de Manejo de Estrés Ocupacional consiste en una intervención longitudinal, orientada al desarrollo de habilidades grupales e individuales de afrontamiento al estrés, cuyo proceso debe ser evaluado de acuerdo con la reacción, y del desarrollo de estrategias por medio de vivencias, ensayo comportamental, relajación, reestructuración cognitiva, solución de problemas y automonitoreo.

Dada la importancia y complejidad del Síndrome es fundamental para combatirlo y/o minimizar sus efectos sobre los trabajadores y las organizaciones.

Estudios futuros pueden esclarecer la naturaleza del soporte social mejor indicado para las diversas profesiones de salud, considerando sus diferentes funciones.

Con relación a los psicólogos organizacionales, es importante que se tenga una reflexión y discusión de los diferentes aspectos del Burnout (causas, consecuencias y medios para la prevención) en los cursos de graduación y

postgraduación, en las organizaciones, asociaciones y sindicatos permitiendo a los profesionales una mayor comprensión, identificación y prevención del problema.

Empeñados en el arte de prevenir y curar enfermedades, resulta central la conciencia en estos profesionales de la salud del riesgo a enfermar de Burnout, y en los profesionales que gestionan los Recursos Humanos del valor de su prevención en el contexto organizacional donde ambos desempeñan su labor.

La condición de un abordaje efectivo preventivo del Síndrome de Burnout se encuentra en un trabajo conjunto del sujeto, del grupo y de la organización construyendo realidades en que aparezcan indicadores de salud y cuidado a las personas y organizaciones.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Abreu, K. L., et al. (2002). Estresse ocupacional e Síndrome de Burnout no exercício profissional da psicologia. *Psicologia: Ciência e Profissão*, 22(2), 22-29. <https://dx.doi.org/10.1590/S1414-98932002000200004>

Almeida, A. C. G. y Bastos, A.C.M.P. (2007) Fisiologia do Estresse. *Saúde & Ambiente em Revista*, Duque de Caxias, v. 2, n. 1. Disponível em: <<http://publicacoes.unigranrio.edu.br/index.php/sare/article/viewFile/281/272>>. Acesso: 17 de set. 2010.

Alves C. F.O. (2009). Estresse Ocupacional e Síndrome de Burnout: reflexões acerca da saúde e sofrimento do trabalhador. *Inconho*, Maceió, v.1, n. 1, 2009.

Aranha, M. L. A. y Martins, M. H. P. (2000). *Filosofando: Introdução à Filosofia*. São Paulo: Moderna.

Araujo, S. F. (2009). Uma visão panorâmica da psicologia científica de Wilhelm Wundt. *Scientiae Studia*, 7(2), 209-220. <https://dx.doi.org/10.1590/S1678-31662009000200003>. Acesso: 20 de out 2016.

Batista, J. et al. (2010). Prevalência da Síndrome de Burnout e fatores sócio-demográficos e laborais em professores de escolas municipais da cidade de João Pessoa, PB. *Revista Brasileira de Epidemiologia*, v. 13, n. 3. Disponível em: <http://www.scielo.org/scielo.php?pid=S1415-790X2010000300013&script=sci_arttext>. Acesso em: 25 de nov. de 2010.

Benevides-Pereira, A. M. T. (2002). *Burnout: quando o trabalho ameaça o bem-estar do trabalhador*. São Paulo: Casa do psicólogo.

Benevides-Pereira, A. M. T. (2004). Síndrome de Burnout. In: *I Congresso Internacional sobre Saúde Mental no Trabalho*, v. 8, 2004, Goiânia: [SN], 2004, p. 50.

Benjamin, A. (2008). *A entrevista de ajuda*. 12ª Ed. São Paulo: Martins Fontes.

Caetano, D. (1993). *Classificação de Transtornos Mentais e de Comportamento da CID-10: Descrições clínicas e diretrizes diagnósticas*. Porto Alegre. Artes Médicas Sul.

Cambaúva, L. G.; Silva, L. C. da, y Ferreira, W. (1998). Reflexões sobre o estudo da História da Psicologia. *Estudos de Psicologia* (Natal), 3(2), 207-227. <https://dx.doi.org/10.1590/S1413-294X1998000200003>

- Campos, D. C. de. (2008) *Atuando em Psicologia do Trabalho, Psicologia Organizacional e Recursos Humanos*. Rio de Janeiro: LTC.
- Carlotto, M. S. y Rosa, C. Síndrome de Burnout e satisfação no trabalho em profissionais de uma instituição hospitalar. *Revista SBPH*, v.8, n.2, Rio de Janeiro, dez. 2005. Disponível em:
<http://pepsic.homolog.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1516-08582005000200002&lng=en&nrm=is&tlng=pt#topo>. Acesso: 02 de Nov. 2010.
- Carlotto, M. y Câmara, S. G. (2007). Síndrome de Burnout: uma doença do trabalho na sociedade de bem-estar. *Aletheia*, (25), 203-205. Recuperado em 17 de fevereiro de 2017, de
http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-03942007000100016&lng=pt&tlng=pt.
- Chiavenato, I. (2003) *Introdução à Teoria Geral da Administração*. São Paulo: Makron Books.
- Chiavenato, I. (2008). *Gestão de pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações*. Rio de Janeiro: Elsevier.
- Codo, W. y Vasques-Menezes, I. (2000) Burnout: sofrimento psíquico dos trabalhadores em educação. *Cut-Br (Cadernos de saúde do trabalhador)*, out. 2000. Disponível em:
<http://www.sindiute.org.br/downloads/documentos/caderno_de_saude_do_trabalhador.pdf>. Acesso em 15 jul. 2010
- Codo, W. et. al. (2006). *Educação: carinho e trabalho*. 4ª.ed. Petrópolis, RJ: Vozes.
- Constituição da República Federativa do Brasil de 1988. Recuperado de http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Constituicao/Constituicao.htm
- Cordeiro, T. T. F. (2015). *Evaluación del nivel de estrés laboral (Síndrome de Burnout) en el personal de enfermería y su relación con la atención al paciente*. Hospital Municipal de la Ciudad de Unaí, Minas Gerais, Brasil, 2014. Tese de Mestrado – Universidade de Ciencias Empresariales e Sociales/UCES, Buenos Aires-Argentina.
- Costa, A. E. B. (2003) *Auto-Eficácia e Burnout*. Revista Eletrônica Inter Ação Psy. Ano 1, n. 1. Tese de Doutorado. Programa de Pós-Graduação em Administração, Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Porto Alegre, RS.
- Costa Junior, P.I. y McCrae, R.R. (2007) *NEO PI-R: Inventário de Personalidade Neo Revisado e Inventário de Personalidade de Cinco Fatores Neo Revisado NEO FFI-R [versão curta]*. São Paulo: Vetor Editora Psico-pedagógica.
- Covolán, M. A. (1996). Stress ocupacional do psicólogo clínico: seus sintomas, suas fontes e as estratégias utilizadas para controlá-lo. In M. E. N. Lipp (Ed.),

Pesquisas sobre stress no Brasil: saúde, ocupações e grupos de risco (pp.225-240). Campinas: Papyrus.

Davidoff, L. L. (2001) *Introdução à Psicologia*. 3ª Ed. São Paulo: Pearson Makron Books.

Dejours, C. A. (1992) *A loucura do trabalho: estudo de psicopatologia do trabalho*. 5.ed. São Paulo, Cortez.

Dejours, C.A. (2006) *A banalização da injustiça social*. Rio de Janeiro: FGV.

Dicionario da lingua portuguesa (2002), Rio de Janeiro

Fascina, L.P.; Guimarães, C.P.A.; Karen S. H.; Mekler, P.L. y Rezende, F. (2007) *Avaliação do nível da Síndrome de Burnout na equipe de enfermagem da UTI-adulto*. Disponível em: http://www.psicocare.net/psicologia/arquivos/sindrome_burnout.pdf. Acesso em: 20/05/2016.

Ferreira, D. (2001). *A Síndrome de Burnout e o retrato da realidade da profissão do Orientador Educacional na rede pública de ensino do Estado do Paraná*. Curitiba. Dissertação de Mestre em Administração de Empresas e Gestão de Recursos Humanos, Departamento de Economía Aplicada y Organización de Empresas. Orientador: Prof. Dr. Alfredo Dib Abdul Nour
Disponível em: <http://docplayer.com.br/9128954-Denise-ferreira-a-sindrome-de-burnout-e-o-retrato-da-realidade-da-profissao-do-orientador-educacional-na-rede-publica-de-ensino-do-estado-do-parana.html> Acesso em: 20/05/2016.

Fernandes, M. A. et al. (2012) Burnout Syndrome in nursing professionals of emergency medical care service. *Revista de Pesquisa: Cuidado é Fundamental Online*, [S.l.], v. 4, n. 4, p. 3125-3135, nov. 2012. ISSN 2175-5361. Disponível em: <<http://www.seer.unirio.br/index.php/cuidadofundamental/article/view/1900>>. Acesso em: 13 abril. 2016. doi:<http://dx.doi.org/10.9789/2175-5361.2012.v4i4.3125-3135>.

Figueiredo, L.C.M. y Santi, P.L.R. (1997). *Psicologia: uma (nova) introdução* – São Paulo: Educ.

Gentili, I. (2009). *Síndrome de Burnout*. RedePsi. Disponível em: <http://www.redepsi.com.br/portal/modules/smartsection/item.php?com_mode=flat&com_order=0&itemid=1431>. Acesso em 05 ago. 2010.

Gorski, G. M. (2015). *Relação entre atividade física no lazer e burnout em trabalhadores da indústria*. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) - Universidade Tecnológica Federal do Paraná, Ponta Grossa, 2015. Disponível em <http://repositorio.utfpr.edu.br/jspui/handle/1/1447> Acesso em 06 ago.2017

Han, B-Ch (2010). *La sociedad del cansancio*. Bs As: Herder

- Iervolino, S.A. y Pelicioni, M.C.F. (2001) A utilização do grupo focal como metodologia qualitativa na promoção da saúde. *Revista da Escola de Enfermagem da USP*, São Paulo, v. 35, n. 2, p. 115-121.
- Krumm, D. J. (2005) *Uma introdução à psicologia industrial/organizacional*. Rio de Janeiro: LTC
- Leite, S. (1997). Psicólogo e algumas práticas no serviço público estadual de saúde. *Psicologia: Ciência e Profissão*, 17(1), 35-39.
- Lipp, M. y Tricoli V. (2014). *Relacionamentos Interpessoais no Século XXI e o Stress Emocional*. Novo Hamburgo: Sinopsys
- Masià, S. G. (2015). Predicción de los Transtornos de la Personalidade del Eje II Del DSM-IV-TR a partir de diferentes modelos dimensionales: Costa Y McCrae, Zuckerman y Cloninger. Tesis doctoral dirigida por: Dr. Anton Aluja Fabregat Programa Universitario de Doctorado: "Educació, Societat i Qualitat de vida". Universitat de Lleida. Departament de Pedagogia i Psicologia. Àrea de Personalitat, Avaluació i Tractament Psicològic. Marzo, 2015. (c) 2015, Salvador Gallart Masià – Disponible
<http://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/306603/Tsgm1de1.pdf;sequence=5>
Acesso: 20 de jun, 2017
- Maslach, C. y Leiter, M. P. (1999). *Trabalho: Fonte de Prazer ou Desgaste? Guia para Vencer o Estresse na Empresa*. Campinas, São Paulo: Papirus.
- Maslow, A. (1973). *El hombre autorrealizado*. Bs As: Kairós.
- Massimi, M., y Guedes, M. C. (Orgs). (2004). *História da psicologia no Brasil: novos estudos*. São Paulo: EDUC, Cortez.
- Mazon, V.; Carlotto, M. S. y Câmara, S. (2008). Síndrome de Burnout e estratégias de enfrentamento em professores. *Arquivos Brasileiros de Psicologia*, 60(1), 55-66. Recuperado em 16 de fevereiro de 2017, de http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1809-52672008000100006&lng=pt&tlng=pt.
- Mendes, F. M. P. (2002). Incidência de Burnout em Professores Universitários. Dissertação (mestrado) - Universidade Federal de Santa Catarina, Centro Tecnológico. Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção. Florianópolis/SC. Disponível em:
<http://repositorio.ufsc.br/xmlui/handle/123456789/84000> Acesso em: 06 de julho de 2015.
- Minicucci, A. (1995). *Psicologia aplicada à administração*. 5. ed. São Paulo: Atlas.
- Ministério da Saúde do Brasil (2001). Doenças relacionadas ao trabalho. Manual de Procedimentos para os Serviços de Saúde. Série A. Normas e Manuais

Técnicos; n. 114. Brasília/DF – Brasil. Disponível em:
<http://bvsms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/doencas_relacionadas_trabalho1.pdf>
. Acesso em: 17 de fevereiro de 2017.

Lei nº 4.119 de 27 de agosto de 1962. Dispõe sobre os cursos de formação em psicologia e regulamenta a profissão de psicólogo. Disponível em:
<http://www.pol.org.br/arquivos_pdf/lei_n_4.119-62.pdf> Acesso: 12 de mai 2015.

Moscovici, F. (1994) *Equipes Dão Certo: A multiplicação do talento humano*. Rio de Janeiro: José Olímpio.

Murofuse N.T., Abranches S.S.y Napoleão A.A. (2005). Reflexões sobre estresse e Burnout e a relação com a enfermagem. Rev Latino-am Enfermagem 2005 março-abril; 13(2):255-61 Disponível em:
<<http://www.scielo.br/pdf/rlae/v13n2/v13n2a19.pdf>> Acesso em: 24 de junho de 2016.

Murta, S. G. y Troccoli, B.T. (2004). Avaliação de intervenção em estresse ocupacional. Psic.: Teor. e Pesq. [online], vol.20, n.1, pp.39-47. ISSN 0102-3772.
<http://dx.doi.org/10.1590/S0102-37722004000100006>. Acesso em 24 de junho de 2016.

Nakayma, M. K. (1997). *A Influência da Cultura Organizacional na Predisposição do Gerente ao Estresse Ocupacional*. Tese de Doutorado. Programa de Pós-Graduação em Administração, Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Porto Alegre, RS.

Nascimento, A. L. y Brasil, M. A. (2012). Síndrome do Esgotamento ou Síndrome de Burn Out. Disponível em: <http://www.abpcomunidade.org.br/site/?p=281>
Acesso em: 20 de junho de 2016.

Navarro, V. L., y Padilha, V. (2007). Dilemas do trabalho no capitalismo contemporâneo. *Psicologia & Sociedade*, 19 (Ed. Esp.), 14-20

Neitzer, R. M. (2012) A Síndrome de Burnout no Enfermeiro em suas Atividades Ocupacionais. Disponível em:
<<http://www.portaleducacao.com.br/educacao/artigos/11183/a-sindrome-de-burnout-no-enfermeiro-em-suas-atividades-ocupacionais#ixzz3rOskiDoB>> Acesso em 21 de abril de 2016.

Ogeda, C. R. D. et. al. (2003). Burnout em professores: a síndrome do século XXI. *Revista Eletrônica de Ciências da Educação*, v. 2, n. 1. Disponível em:
<<http://revistas.facecla.com.br/index.php/reped/article/viewFile/490/379>>. Acesso em: 15 de jul. 2010.

Oliveira, F.O. de y Werba, G.C. (1998). Representações Sociais. Em M.da G.C. Jacques, M.N.Strey, N.M.G.Bernades, P.A.Guareschi, S.A.Carlos & T.M.G.Fonseca, *Psicologia social contemporânea: livro-texto* (pp.104-117). Petrópolis: Vozes.

Pérez Jáuregui, I. (2012). *Sufrimiento y Sinsentido en el trabajo- Estrés laboral y síndrome de Burn-out. Estrategias para abordarlos*. 1ª Ed. Buenos Aires: Psicoteca Editorial.

Rissardo, M. P. y Gasparino, R. C. (2013), Exaustão emocional em enfermeiros de um hospital público. *Esc. Anna Nery*, Rio de Janeiro, v. 17, n. 1, p. 128-132, Mar. 2013. Available from <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1414-81452013000100018&lng=en&nrm=iso>. access on 13 mai. 2016. <http://dx.doi.org/10.1590/S1414-81452013000100018>.

Rohlf, I. C. P. M.; Mara, L. S.; Lima W.C. y Carvalho, T. (2005) Relação da síndrome do excesso de treinamento com estresse, fadiga e serotonina. *Revista Brasileira Med. Esporte*, v.11, n.6.

Santini, J. y Molina Neto, V. (2005) Síndrome do Esgotamento Profissional em Professores de Educação Física: Um estudo na rede municipal de Porto Alegre. *Revista Brasileira de Física*, v. 19, n.3. São Paulo.

Santos, K.O.B. (2010) Estresse ocupacional e saúde mental: desempenho de instrumentos de avaliação em populações de trabalhadores na Bahia, Brasil. Dissertação (mestrado em epidemiologia) – Universidade Estadual de Feira de Santana, Bahia.

Shultz, D. P. y Shultz, S. E. (1992). *Historia da Psicologia Moderna* São Paulo: Editora Cultrix.

Simmons, R. (2000) *Estresse: esclarecendo suas dúvidas*. São Paulo: Ágora

Silva, F. P. P. da. (2000) Burnout: um Desafio a Saúde do Trabalhador. *Revista de Psicologia Social e Institucional*, v.2, n.1. Londrina, 2000. Disponível em:< <http://www2.uel.br/ccb/psicologia/revista/textov2n15.htm>>. Acesso em 10 de out. 2010.

Sobral, R. C. (2015) – *Fatores psicossociais de risco de trabalho e síndrome de Burnout* – Campinas, n], 2015. Disponível em: <http://www.bibliotecadigital.unicamp.br/document/?code=000947379> Acesso: 17 de fev. 2017.

Spector, P. E. (2005) *Psicologia nas Organizações*. 4ª Ed. São Paulo: Saraiva.

Straub, R. O. (2005) *Psicologia da Saúde*. Porto Alegre: Artmed.

Vieira, I., et al. (2006) Burnout na clínica psiquiátrica: relato de um caso. *Revista Psiquiátrica Rio Grande do Sul*, v.28, n.3, p. 352-356. Disponível em: arttext&pid=S0101<http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0101-81082006000300015>. Acesso em 25 de ago. 2010.

Woleck, A. (2002). O trabalho, a ocupação e o emprego: uma perspectiva histórica. *Revista Leonardo Pós* – Instituto Catarinense de Pós-Graduação, v.1, n. 1-15.

Zanelli, J. C. (2002). *O Psicólogo nas Organizações de Trabalho*. Porto Alegre: Artmed.

Zanelli, J. C. et al. (2004) *Psicologia, Organizações e Trabalho no Brasil*. Porto Alegre: Artmed.

Zanelli, J. C. (2010). *Estresse nas organizações de trabalho: compreensão e intervenção baseadas em evidências*. Porto Alegre: Artmed.