



Investigación en Salud

ISSN: 1405-7980

invsalud@cucs.udg.mx

Centro Universitario de Ciencias de la Salud

México

Mireles Pérez, Ana Bárbara Isabel; Pando Moreno, Manuel; Aranda Beltran, Carolina
Factores psicosociales y síndrome de Burnout en una empresa de la rama textil en Guadalajara,
México.

Investigación en Salud, vol. IV, núm. 2, agosto, 2002, p. 0

Centro Universitario de Ciencias de la Salud

Guadalajara, México

Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=14240206>

- ▶ Cómo citar el artículo
- ▶ Número completo
- ▶ Más información del artículo
- ▶ Página de la revista en redalyc.org

redalyc.org

Sistema de Información Científica

Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal
Proyecto académico sin fines de lucro, desarrollado bajo la iniciativa de acceso abierto

INVESTIGACIÓN EN SALUD

Artículo de Investigación

Artículo recibido el 13-02-2002, corregido el 12-04-2002, aceptado el 16-05-2002

Factores psicosociales y síndrome de *Burnout* en una empresa de la rama textil en Guadalajara, México.

Ana Bárbara Isabel Mireles Pérez, Manuel Pando Moreno y Carolina Aranda Beltrán

Resumen

Abstract

El síndrome de quemado se ha descrito *Burnout Syndrome has been described* en trabajadores de empresas de in service company workers; this study servicios. En este estudio se demuestra demonstrates that it can appear in que también se puede presentar en monotonous textile factory work. trabajo monótono de la maquila textil.

This research is an analytical, cross-
Esta investigación es un trabajo sectional work based on the *Maslach* analítico, transversal, basado en la *Burnout Inventory* (MBI) scale, and on aplicación de la escala *Maslach the Psychosocial Factors Guide Burnout Inventory* (MBI) y la *Guía de proposed by the Mexican Social Factores Psicosociales* propuesta por el Security Institute.

Instituto Mexicano del Seguro Social.

The average of workers found to be El promedio de los trabajadores que se burned out along any of the three encontraron quemados en alguna de dimensiones was 26%; the low category las tres dimensiones fue del 26%, la (non-burned out) varies from 35% to categoría baja (no quemados) oscila 70% of the population, but burnout is del 35-70% de la población, pero el perceived as a continuum of variables *burnout* se concibe como una variable that may be mild, medium or intense; continúa que se puede experimentar therefore, people in the latter group en bajo, moderado o alto grado, por lo can ease into lighter categories. que esta última población puede cambiar a las siguientes categorías.

The psychosocial agents with the most effect are found in the areas of Work Los agentes psicosociales que afectan System and Social Interactions. más se encuentran dentro de las áreas Sociodemographic variables are not de Sistema de Trabajo e Interacción facilitators for the syndrome. Detection Social. Las variables sociodemográficas of this syndrome could be related to no son facilitadoras del síndrome. La the high staff turnover and detección de este síndrome pudiera absenteeism that the enterprise we relacionarse con la alta rotación del studied has. personal y el ausentismo que afecta a esta empresa.

Keywords: Psychosocial factors, stress, burnout.

Palabras clave: Factores psicosociales, estrés, *burnout*.

Introducción

El concepto *burnout* (quemarse por el trabajo) surge en Estados Unidos a mediados de la década de los años setenta con Freudenberguer (1974) (1), y explica el deterioro en la atención de las organizaciones de servicios de voluntariado, sanitarios, de servicios sociales y educativos. Más tarde lo define como el resultado de desgastarse por la pretensión persistente de un conjunto de expectativas inalcanzables(2). El síndrome de quemarse es pues una respuesta al estrés laboral crónico integrado por actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabaja y hacia el propio rol profesional así como el encontrarse emocionalmente agotado (3,4,5).

INVESTIGACIÓN EN SALUD

Maslach y Jackson(3) definen el síndrome de quemarse como un síndrome de agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización personal en el trabajo, que puede desarrollarse en aquellas personas cuyo objeto de trabajo son personas en cualquier tipo de actividad. En esta definición se entiende por agotamiento emocional aquel trabajador que siente que ya no puede dar más a nivel afectivo (experiencia de estar emocionalmente agotado). La despersonalización es el desarrollo de pensamientos negativos, además de un endurecimiento afectivo y la realización personal se define como una auto-evaluación negativa, se sienten descontentos consigo mismos.

Los agentes psicosociales, por su parte, pueden ser definidos como elementos externos que afectan la relación de la persona con su grupo y cuya presencia o ausencia puede producir daño en el equilibrio psicológico del individuo(6).

La mayoría de estudios que detectaron el síndrome de quemado *burnout* se han realizado en trabajadores que ofrecen algún tipo de servicio (maestros, policías, enfermeras, doctores) (7,8,9,10), pero nosotros hemos evaluado trabajadores que se encuentran en la industria de la transformación, específicamente trabajadores dentro de la industria textil y del vestido de gran tamaño (más de 100 trabajadores), dado que hemos encontrado reportes de colegas especialistas en salud ocupacional de trastornos que corresponderían a este síndrome en trabajadores con actividades monótonas en sus puestos de trabajo, con el objetivo de determinar la tasa de prevalencia sobre el Síndrome de Quemado, la presencia de agentes negativos de tipo psicosocial relativos al trabajo y la relación que pueda existir entre estos agentes y el síndrome referido.

Material y métodos

Se realizó un estudio analítico, observacional, transversal; con la participación voluntaria del total de trabajadores de línea de producción de una empresa de la industria textil y de la confección del vestido compuesta por 223 trabajadores. La empresa manifestó interés ante los investigadores de poder desarrollar un estudio de este tipo en sus trabajadores como parte de su programa de salud y seguridad laboral y apoyo la intervención de los investigadores en la empresa durante un periodo de 4 meses que tomó el recabar los datos de campo, participando posteriormente en la discusión de resultados, la elaboración de programas de mejoramiento para los trabajadores y llevando la propuesta del estudio a las demás empresas del consorcio al que pertenece. Esta empresa se encuentra ubicada en la zona metropolitana de la ciudad de Guadalajara, Jalisco, México y sus departamentos de producción son: texturizado, tejido, confección, mantenimiento y calidad.

A los trabajadores de estos departamentos se les realizó una entrevista directamente por uno de los investigadores, y se les aplicó la escala de valoración de *Maslach Burnout Inventory* (MBI) que es una escala simple, formada por 22 ítems que se valora por una escala de frecuencia de 7 grados, tipo Likert. Esta escala va desde 0 (Nunca) hasta 6 (Todos los días). Los 22 ítems se agrupan en 3 dimensiones del síndrome: agotamiento emocional, despersonalización y baja realización en el trabajo. En donde se sumaba los ítems de acuerdo a la dimensión, las dos primeras eran positivas y la última se consideraba negativa. Las puntuaciones de los sujetos para el MBI se calificaron en base a la norma americana, determinando las categorías de bajo, medio y alto para cada una de las dimensiones. Se consideró como persona quemada aquella que tenía en cualquiera de las tres dimensiones la categoría media y alta.

Se le agregó a la encuesta variables demográficas como son: la edad, estado civil, escolaridad, existencia o no de hijos y variables de tipo laboral como es la antigüedad en el puesto, antigüedad en la empresa, tipo de personal (sindicalizado o empleado), renuncia (en el tiempo de realización del estudio) e incapacidad temporal (registradas oficialmente).

Para los agentes psicosociales se utilizó la guía de factores sugerida por el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS,1986)(11), que consiste en una lista de agentes agrupados en 4 áreas que son: a)dependientes de la tarea misma, b)relacionados con el sistema de trabajo, c)dependientes de la interacción social y d)relacionados con la organización.

Dicha guía la realiza el trabajador y se considera positiva si se percibe la presencia del agente en el mayor tiempo de su jornada. otra por un observador (experto en el área).

INVESTIGACIÓN EN SALUD

que consiste en registrar la existencia o no del agente en el puesto de trabajo, por una persona extraña al puesto y una tercera, que califica el grado de coincidencia encontrado por el trabajador y por el observador, para cada uno de los agentes que se valoran. De ello surge un nivel de identificación o diagnóstico. En la escala original, se proponen 4 niveles de identificación. En el presente estudio se usaron tres niveles, unificando el nivel de "medio alto" y "alto" en uno sólo, clasificándolo como alto. Por lo que los niveles quedaron representados de la siguiente manera: alto, promedio y bajo. Asimismo, se hizo un análisis de la relación de "*burnout*" con las variables sociodemográficas, laborales y de cada agente psicosocial mediante el análisis estadístico de *Odds Ratio* (OR), chi cuadrada (con o sin corrección de Yates), siendo significativo una $p < 0.05$, utilizando el paquete estadístico EPI INFO versión 6.04.

Resultados

De los 228 trabajadores entrevistados, 156 eran hombres (70%) y 67 mujeres (30%), con un rango de edad de 17-59 años y un promedio de 27 años, predominando los casados en un 50%. No tenían hijos 102 de los entrevistados (45.5%) y 121 sujetos (54.5%) tenían de 1 a 4 hijos.

Para la escolaridad, 55 sujetos (25.2%) tenían primaria, 106 sujetos (48.6%) tenían secundaria, el resto (26.1%) tenían bachillerato, carrera técnica y licenciatura.

Con respecto a la variable de antigüedad dentro de la empresa, 86 sujetos (38.6%) tenían una antigüedad < 1 año, 40 sujetos (17.9%) oscilaba entre 1 - 2 años y 97 sujetos (43.5%) tenían una antigüedad > 2 años. La antigüedad en el puesto actual para los participantes en el estudio fue menor de un año el 56.8%, entre uno a dos años el 16.2% y mayor de dos años el 27%.

Para la variable de tipo de personal, 176 sujetos (79.3%) eran sindicalizados y 47 sujetos (20.7%) eran empleados de confianza.

El 24.7% de los participantes, se incapacitaron por enfermedad general al menos una vez en el año.

Los valores medios obtenidos en las distintas dimensiones del MBI, en la muestra global de la población trabajadora, de la industria textil, fueron de 11.43 para la sub-escala de agotamiento emocional, 4.69 para la sub-escala de despersonalización y 40.4 para baja realización laboral. El 23% de la población se encontraron afectados por agotamiento emocional en la categoría media y alta, en despersonalización se ubicaron en la categoría media y alta el 29%, la baja realización laboral en estas mismas categorías se encontró en un 26%.

La valoración total de las 4 áreas, determinada para los agentes psicosociales, estuvo en categoría baja en el 86.4% y el resto (13.6%) estuvo en categoría media.

El grado de coincidencia de las valoraciones entre el trabajador y el observador fue en grado alto con una media de 2.97 de un rango de 0-3.

El área más afectada de acuerdo a la frecuencia de los agentes desde el punto de vista subjetivo (del trabajador), es la del sistema de trabajo con un (46%) y desde el punto de vista del observador fue del 47%, posteriormente fue la de Interacción social con el 43% y 46% respectivamente.

Por otra parte, cuando se realizó la asociación de *burnout* con cada una de las variables demográficas sólo obtuvimos significancia estadística para la dimensión de agotamiento, si se analiza en dos rangos que sería primaria y secundaria contra los que tienen mayor grado de escolaridad (bachillerato, licenciatura, maestría), en donde a más estudios hay más agotamiento. Es decir, tienen un grado de protección los que tienen escolaridad media básica para agotamiento. No siendo significativo si se analiza para cada grado de escolaridad. (Tabla I)

Para la dimensión de despersonalización, se encontró asociación con el estado civil, si se evaluaba en tres rangos: solteros, casados y otros (viudos, divorciados, separados), siendo la tasa más alta de un 48% en esta última categoría, no siendo significativa, si se analizaba por cada categoría de estado civil (Tabla I).

INVESTIGACIÓN EN SALUD

TABLA I ASOCIACIÓN DE SÍNDROME DEL QUEMADO CON LAS VARIABLES SOCIODEMOGRÁFICAS EN UNA EMPRESA DE LA RAMA TEXTIL EN GUADALAJARA, JALISCO			
Escolaridad	Agotamiento	Estado Civil	Despersonalización
Escolaridad Media Básica (Primaria y Secundaria)	29 (18%) OR= 0.12 (0.05-0.28) Escolaridad Media Superior	Solteros Casados Otros: (Mudos, separados, divorciados)	26 (30%) 26 (30%) P = 0.037 13 (48%)
	20 (54%) p= 0.01		

No se encontró asociación estadística al analizar las dimensiones de agotamiento, despersonalización y baja realización laboral con las variables de edad en un rango de 10 en 10, sexo y número de hijos.

Ahora bien, al analizar cada una de las dimensiones con las variables laborales, solamente fue significativo para agotamiento emocional, la variable de incapacidad con un *OR* 2.34 y un I.C. del 95% (1.13-4.84) (Tabla II).

Para la subescala de baja realización laboral, se encontró asociación estadística, con la variable de renuncia, con un *OR* 3.28 y un I.C. (1.45-7.44), p 0.002 (Tabla II).

TABLA II ASOCIACIÓN DE SÍNDROME DE QUEMADO CON VARIABLES LABORALES EN UNA EMPRESA DE LA RAMA TEXTIL EN GUADALAJARA, JALISCO			
Con agotamiento		Con baja realización laboral	
Con incapacidad	20 (36%) OR= 2.34 (1.13-4.84)	Con renuncia	17 (48%) OR= 3.28 (1.45-7.44)
Sin incapacidad	33 (19%) X2= 5.50 p= 0.018	Sin renuncia	42 (22%) X2= 9.13 p= 0.002

No se encontró asociación con alguna de las tres dimensiones del *burnout* y las variables de antigüedad dentro de la empresa y del puesto; sin embargo, se observó que tuvo mayor frecuencia de registros altos antes de los 6 meses y se disparará después de 2 años.

El departamento más afectado, de acuerdo a la frecuencia, en cada sub-escala del *burnout*, fue el de texturizado, con un 42% para agotamiento emocional, 42% para la despersonalización y el 38% con baja realización dentro de su área laboral; así como también el número de renuncias fue mayor en este departamento.

En cuanto a los resultados obtenidos de la asociación de agentes psicosociales y *burnout*, describiremos primeramente el punto de vista subjetivo (trabajador) de acuerdo a cada una de las dimensiones.

Para la dimensión de agotamiento emocional, se encontraron como factores de riesgo los siguientes agentes psicosociales: 1) El trabajador considera que realiza una tarea manual exhaustiva *OR* 3.03 (1.39-6.6), 2) Realiza una tarea peligrosa *OR* 3.14 (1.46-6.78), 3) Siente que hay sobrecarga laboral *OR* 2.27 (1.15-4.52), 4) Manifiesta dificultad para comunicarse con su supervisor o jefe inmediato, 5) Probabilidad de recibir agresiones verbales, 6) Siente que desempeñan un papel ambiguo, 7) Estima que es inseguro su puesto, por cambios dentro de la organización y 8) Considera que es injusto su salario.

Para la dimensión de despersonalización los agentes considerados como factores de riesgo son: 1) No poder realizar pausas dentro de sus actividades *OR* 2.33 (1.04-5.21), 2) Considerar que la tarea es peligrosa *OR* 2.18 (1.03-4.58), 3) Sentir que invaden su espacio personal dentro del área laboral *OR* 3.78 (1.80-7.94), 4) Tener obstáculos para comunicarse con su supervisor o jefe inmediato *OR* 7.15 (2.17-24.88), 5) Probabilidad de recibir agresiones verbales *OR* 3.58 (1.55-7.39), 6) Siente que desempeña un papel ambiguo *OR* 2.96 (1.45-6.06) y 7) Advertir inseguridad dentro de la empresa, es decir, que en algún momento dado, puede quebrar la empresa y quedarse sin fuente de trabajo *OR* 4.20 (1.55-11.96).

INVESTIGACIÓN EN SALUD

Para la dimensión de baja realización laboral, se encontró asociación a: 1) Dificultades u obstáculos para comunicarse con sus compañeros dentro del área de trabajo *OR* 3.76 (1.06-13.53), 2) Sentir insegura la empresa *OR* 4.20 (1.55-11.96). Se observó que participar en grupos simultáneos o alternos, protege para no sentirse insatisfecho laboralmente *OR* 0.30 (0.10-0.87).

Ahora describiremos, el análisis de agentes psicosociales y síndrome del quemado desde lo registrado por un observador ajeno al proceso (el investigador en nuestro caso). Para cada una de las dimensiones los resultados fueron los siguientes:

Para agotamiento, los factores de riesgo son: 1) No tener posibilidad de hacer pausas dentro de la tarea *OR* 3.20 (1.22-8.29), 2) Se percibe una tarea peligrosa *OR* 2.95 (1.14-7.62), 3) Desplazamientos no programados *OR* 2.45 (1.16-4.84), y 4) El no recibir información acerca de los cambios previos de cada tarea *OR* 0.46 (0.23-0.92).

Se considera como factor de protección, para esta categoría, el realizar simultáneamente 3 o más actividades *OR* 0.46 (0.23-0.92) p 0.02

Para la despersonalización, se consideraron como factores de riesgo: 1) El no realizar pausas dentro de la tarea *OR* 3.45 (1.33-8.99), 2) Considerar que es una tarea peligrosa *OR* 3.14 (1.24-8.01), 3) Desplazamientos no programados *OR* 2.37 (1.16-4.84), (asimismo, como en agotamiento), 4) Probabilidades de presenciar accidentes *OR* 3.50 (1.51-8.16), 5) Alta frecuencia de despedidos dentro de su centro de trabajo *OR* 2.18 (1.08-4.82) y 6) El no recibir información de los cambios previos a su tarea *OR* 7.47 (1.70-37.44). Como factor de protección para esta categoría es: el no tratar con una población desconocida.

Para la dimensión de baja realización laboral son factores de riesgo: 1) El ejercer una tarea peligrosa *OR* 2.62 (1.02-6.73), 2) La probabilidad de presenciar accidentes y como factor de protección el participar en grupos alternos o simultáneos *OR* 0.14 (0.02-0.64), como serían las brigadas contra incendios, primeros auxilios, etc.

Por otra parte, cuando se analizaron la coincidencia de respuestas positivas entre el trabajador y el observador, con la asociación de cada una de las dimensiones de quemado obtuvimos los siguientes resultados:

Los agentes que fueron factores de riesgo para agotamiento son: 1) Sin posibilidad de hacer pausas *OR* 10.72 (1.87a79.80), 2) Realizar una tarea manual exhaustiva *OR* 3.16 (1.22-8.21), 3) Considerar que se tiene una sobrecarga laboral *OR* 2.34 (1.19-4.60), 4) Probabilidad de recibir agresiones verbales y 5) Sentimiento de un trabajo ambiguo.

Los factores de riesgo para despersonalización son: 1) Sin posibilidad de hacer pausas *OR* 18.95 (2.27-418.70), 2) Deferencia de una tarea peligrosa, 3) Desplazamientos no programados, 4) Invasión del espacio personal, 5) Obstáculos en la comunicación con el supervisor, 6) Probabilidad de recibir agresiones verbales, 7) Miramiento de un trabajo ambiguo (Tabla III).

INVESTIGACIÓN EN SALUD

TABLA III
ASOCIACIÓN DE FACTORES PSICOSOCIALES COINCIDENTES * CON SÍNDROME DEL QUEMADO EN UNA EMPRESA DE LA RAMA TEXTIL EN GUADALAJARA, JALISCO

Agentes Psicosociales	Con agotamiento	OR	Chi ²
• Sin posibilidad de hacer pausas	6 (75 %)	OR= 10.72 (1.87-79.70) X ² = 9.27 *0.002	
• Con posibilidad de hacer pausas	47 (22 %)		
• Realiza tarea manual exhaustiva	11 (46 %)	OR= 3.16 (1.22-8.21) X ² = 5.93 *0.014	
• No realiza tarea manual exhaustiva	42 (21 %)		
• Con sobrecarga de trabajo	28 (34 %)	OR= 2.34 (1.19-4.60) X ² = 2.34 *0.011	
• Sin sobrecarga de trabajo	25 (18 %)		
• Probabilidad de recibir agresiones verbales	9 (46 %)	OR= 2.97 (1.05-8.30) X ² = 4.26 *0.030	
• No hay probabilidad de recibir agresiones verbales	44 (22 %)		
• Realiza trabajo ambiguo	13 (52 %)	OR= 4.28 (1.88-10.97) X ² = 10.69 *0.001	
• No realiza trabajo ambiguo	40 (20 %)		
Agentes Psicosociales	Con despersonalización	OR	Chi ²
• Sin posibilidad de hacer pausas	7 (87 %)	OR= 18.95 (2.27-418.70) X ² = 10.91 *0.009	
• Con posibilidad de hacer pausas	58 (26 %)		
• Realiza tarea peligrosa	9 (56 %)	OR= 3.47 (1.12-10.94) X ² = 3.47 *0.028	
• No realiza tarea peligrosa	56 (27 %)		
• Tiene desplazamientos no programados	14 (50 %)	OR= 2.82 (1.17-6.80) X ² = 5.64 *0.017	
• Los desplazamientos son programados	51 (26 %)		
Agentes Psicosociales	Con despersonalización	OR	Chi ²
• Con condiciones de invasión del espacio personal	11 (21 %) 54 (27 %)	OR= 2.72 (1.03-7.23) X ² = 4.08 *0.004	
• Sin invasión del espacio personal			
• Tiene obstáculos para la comunicación con su supervisor	4 (8 %)	OR= 10.30 (1.05-246.83) X ² = 4.13 *0.042	
• No tiene obstáculos para la comunicación con su supervisor	61 (28 %)		
• Probabilidad de recibir agresiones verbales	11 (25 %)	OR= 3.37 (1.21-9.45) X ² = 5.80 *0.042	
• No hay probabilidad de recibir agresiones verbales	54 (26 %)		
• Realiza trabajo ambiguo	13 (52 %)	OR= 3.04 (1.21-7.87) X ² = 5.93 *0.014	
• No realiza trabajo ambiguo	52 (26 %)		
Agentes Psicosociales	Con baja realización laboral	OR	Chi ²
• Con cambios en los métodos o sistemas de producción	11 (25 %)	OR= 3.09 (1.17-6.80) X ² = 5.22 *0.017	
• Sin cambios en los métodos o sistemas de producción	48 (26 %)		
• Tiene la probabilidad de presenciar accidentes	8 (53 %)	OR= 3.52 (1.09-11.45) X ² = 4.39 *0.032	
• No hay la probabilidad de presenciar accidentes	51 (24 %)		
• Tiene obstáculos para la comunicación con su supervisor	4 (80 %)	OR= 11.85 (1.21-248.82) X ² = 4.98 *0.025	
• No tiene obstáculos para la comunicación con su supervisor	61 (28 %)		

* p significativa menor de 0.05.

* Factores psicosociales en los que el observador y el trabajador coincidieron en la existencia de exposición.

INVESTIGACIÓN EN SALUD

Discusión

Los agentes psicosociales que se evaluaron por área, registraron un nivel bajo y promedio, no se presentó una exposición alta; por consiguiente la valoración total de agentes psicosociales, encontrados dentro de la empresa, se ubicó en un nivel bajo, con un grado de coincidencia alto (97.3%) entre la valoración subjetiva del trabajador y las observaciones del investigador. Por lo que se analizó cada uno de los agentes, clasificados de acuerdo a 4 áreas.

Las áreas con mayor frecuencia de agentes psicosociales, desde los puntos de vista observador y trabajador son: 1) Sistema de trabajo (46.7% y 45.7% respectivamente) sobresaliendo los siguientes agentes: sub-carga de trabajo, limitación para delegar responsabilidades y trabajar en una línea de producción. 2) Interacción social, su frecuencia fue del 45.7 y 43.4% respectivamente, con los siguientes agentes: supervisión directa, constante y de forma estrecha y el requerir participar en actividades de grupo. 3) Esencia de la tarea, los agentes que más sobresalieron fueron: realización de una tarea rutinaria o monótona y ejecución de 3 actividades a la vez.

Los factores psicosociales negativos que fueron detectados, muestran las características del medio ambiente de una empresa en donde existen pocas oportunidades de creatividad y de tener pensamientos independientes, ya que al tener un escaso control de decisiones, acoplado con altas demandas de trabajo, conducen a una tensión elevada o situaciones causantes de estrés. Donde la supervisión estrecha e inesperada es algo sobresaliente, por el gran interés que tiene la empresa para su certificación en ISO 9000.

Las escalas que predominaron en el nivel alto, fue la despersonalización y la baja realización dentro del trabajo quedando en último lugar el agotamiento emocional, siendo lo contrario a los estudios reportados en el personal de servicios (maestros, personal de salud, policías)(12,10,13)ya que en este personal las sub-escalas más importantes son el agotamiento emocional y la despersonalización.

Esta última se encuentra tanto en el personal que ofrece servicios como en el de la industria, esto pudiera ser a consecuencia de las actividades repetitivas, supervisión estrecha y trabajar en una línea de producción en donde existe una deshumanización.

La insatisfacción laboral es importante tanto en el personal sindicalizado como de confianza, siendo mayor en estos últimos. Para esto es necesario sentirse satisfechos con su propio rol u ocupación, en el cual, el diseño de trabajo juega un papel importante, ya que forma, en este caso, parte del modelo automatizado, en donde sólo el trabajador opera la maquinaria, mueve botones, agujas, realiza la confección de una parte de la prenda, etc. Es decir, no tiene la íntima satisfacción del creador, al ver el producto terminado. En el personal de confianza se puede esclarecer esta insatisfacción, al no sentirse retroalimentados por el personal subordinados, ya que existe una alta rotación de personal.

El agotamiento emocional, es la última dimensión en presentarse en los trabajadores de esta empresa, comparada con el personal que ofrece servicios, ya que no tienen agentes psicosociales que coadyuven a que se presente esta sub-escala.

Las variables sociodemográficas no son facilitadoras del síndrome, por lo que nos unimos a las publicaciones de trabajos previos, donde no demuestran la asociación con respecto al desgaste psíquico dentro del trabajo(14,15,16).

INVESTIGACIÓN EN SALUD

Por otra parte, la literatura refiere que el respaldo social de las personas fuera del trabajo (pareja, familia), puede ser un factor importante para que mitigue el estrés.

De los factores psicosociales negativos que se asociaron al desgaste psíquico, ya señalados en los resultados, encontramos que existe un rol ambiguo en algunos puestos de trabajo, en los cuales se implica que tienen una información o guía insuficiente, para basar sus decisiones y conducta. Es decir, tienen un conflicto entre sus funciones, por ejemplo: el supervisor que quiere quedar bien con la gerencia y con los trabajadores a la vez. La ambigüedad de funciones puede deberse a responsabilidades específicas mal definidas, opciones no claras de imagen personal u objetivos organizacionales confusos. En donde el trabajador en general tiene una incapacidad para valorar su propio desarrollo personal, llevándole a la insatisfacción laboral y a quemarse consecutivamente.

El exceso o la escasa cantidad de trabajo y la poca capacidad para decidir, se ha identificado cuando el trabajador se encuentra en estrés, es decir, cuando éste es abrumado por la cantidad de trabajo o porque aquél es muy difícil de realizar. Esto se debe generalmente a que la empresa en la que laboran, tienen periodos de sobrecarga y periodos en donde disminuye la producción y existe una sub-estimulación, volviéndose las actividades más monótonas de los que eran, en donde pueden inducir a trastornos mentales o al distrés psicológico como es el síndrome del quemado. Es importante señalar que se trata de un estrés crónico no percibido por el trabajador, por lo que no realiza técnicas de adaptación. Los trabajadores al no percibir el estrés y sentirse aburridos por sus actividades se enajenan y pierden iniciativa y sufren de despersonalización. En estos casos sería recomendable que el trabajador tuviera mayor autonomía en la toma de decisiones.

Aunque desde el punto de vista del observador no fue importante la inseguridad de conservar el empleo (esto se explica porque la empresa pertenece a un corporativo grande y con pocas posibilidades de quiebra), existe una falta de comunicación importante de los directivos hacia sus trabajadores y se infunde un alto nivel de inseguridad, ya que no existe una retroalimentación. Los trabajadores reciben órdenes o tareas a seguir, sin una información previa de ningún otro tipo lo que favorece el surgimiento de sentimientos de inseguridad, agotamiento y despersonalización.

Con los resultados a la vista, nos vemos ante la responsabilidad de convocar a las empresas a mostrar mayor interés por los factores psicosociales de riesgo y las condiciones de salud mental en sus trabajadores. Las técnicas aquí utilizadas resultaron ser funcionales, y son de fácil manejo, de forma tal que podrían estar integradas a cualquier departamento médico u oficina de seguridad e higiene industrial.

Referencias bibliográficas

- 1. Freudenberguer HJ. Staff burnout. *Journal of Social Issues* 1974;30:159-165.**
- 2. Freudenberguer HJ. The staff burnout syndrome in alternative institutions psychotherapy: Theory, Research and practice, 1975;12:73-83.**
- 3. Maslach C. y Jackson S.E. *Maslach Burnout inventory*. Ed. Consulting Psychologists Press. 2 ed, Palo Alto California;1986.**
- 4 Gil-Monte P Peiró I Desgaste Psíquico en el Trabajo El Síndrome de**

INVESTIGACIÓN EN SALUD

quemarse. Editorial Síntesis, 1 ed, España;1997: 13-120.

5. Gil-Monte PR y Peiró JM. El síndrome de quemarse por el trabajo (Síndrome de burnout): Aproximaciones Teóricas para su explicación y recomendaciones para la intervención. *Psicológica.com* 2001.

6. OIT. Factores psicosociales en el trabajo: naturaleza, incidencia y prevención. Organización Internacional del Trabajo. *Informe del Comité Mixto OIT/OMS*; 1984: 5-78.

7. De las Cuevas C, De la Fuente JA, Alviani M, Ruiz A, Coiduras E, González T, Moujir A, Rodríguez Ma. T. *Desgaste profesional y clima laboral en atención primaria*. MAPFRE Medicina,1,1995.

8. Gil-Monte P, Peiró JM, Valcárcel P. Influencia de las variables de carácter sociodemográfico sobre el síndrome de burnout: Un estudio en una muestra de profesionales de enfermería. *Revista de Psicología Social Aplicada* 1996;2:37-57.

9. Van Horn E., Schaufeli Wilmar B., Greenglass Esther R., et al. A Canadian dutch Comparison of teachers burnout.'*Psychological Reports* 1997;81:371-382.

10. Pando M, Bermúdez D, Aranda C, Pérez J, et al. Síndrome del quemado en los trabajadores de la salud. *Revista Salud y Trabajo* 2000;1:12-15.

11. IMSS. "Factores Psicosociales en el Ambiente de Trabajo". Serie de Folletos de Jefatura de Salud en el Trabajo 1986: 5-28, México.

12. Lavango G. Burnout syndrome and type a behavior in nurses and teachers in sicily.
Psychological Reports 1997; 81:523-528.

13. Brown J. Cooper C, Kirkcaldy B. Occupational stress among senior police officers. *British Journal of Psychology* 1996; 87: 31-41.

14. McCarthy P. Burnout in psychiatric nursing. *J. Adv Nurs* 1985;10: 305-10.

15. Pierce M y Molloy N. Psychological and biographical differences between secondary school teachers experiencing high and low levels burnout. *British Journal of Educational Psychology* 1990;60:37-51.

16. García M. Burnout en profesionales de Enfermería de Centros Hospitalarios. *Revista de Psicología del Trabajo y las Organizaciones* 1991;7:3-12.

Dra. Ana Bárbara Isabel Mireles Pérez

Médica Especialista en Salud en el Trabajo.

Dr. Manuel Pando Moreno.
Mtra. Carolina Aranda Beltrán

INVESTIGACIÓN EN SALUD

Investigadores del Instituto Regional

de Investigación en Salud Pública.

Departamento de Salud Pública.

Universidad de Guadalajara, México.

Correspondencia y sobretiros:

Dra. Ana Bárbara Isabel Mireles Pérez.

Sierra Mojada 950

Col. Independencia Centro Médico

Cp: 34300

Tel: 36-17-99-35

Email: pienso@megared.net.mx